

甘肃高速运营信息

第3期

省高速公路运营服务中心办公室

2023年5月4日

政务活动

3月9日至10日，省高速公路运营中心党委书记蒋睿智一行深入天水高速公路处调研指导工作。他强调，天水高速公路处管辖路段地理位置关键，隧道密集，安全运营和保通保畅的责任重大。要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，结合“三抓三促”行动，发挥好党总支牵头抓总作用，积极开展党建品牌创建工作。要围绕天水城市发展、特色产业培育和支柱产业推进等机遇，紧跟地方经济发展方向，提前做好平天高速天水段车流变化等情况的分析论证，做好旅游旺季

和重大节假日保通保畅工作。要举全处之力做好“樱桃红”服务品牌创建，结合本职工作和司乘需求，不断丰富内涵，发挥优势强化高品质服务。要持续加力抓好干部职工队伍建设，始终坚持教育在前、预防在前，常态化抓实干部职工廉洁教育，着力锻造一支政治过硬、素质优良、业务精湛、服务一流的运营队伍。

（天水高速公路处）

3月15日，省中心“三抓三促”行动领导小组办公室第二督查组赴敦煌高速公路处进行督查指导，并延伸督查了瓜州、敦煌、柳园、马鬃山所及清障救援大队。督查组强调，要在学习上下功夫，在执行上铆足劲，在效能上见真章，促进思想观念明显转变，能力素质明显提升，工作作风明显改进、效率能力明显提高，各项工作明显进步；要认真对照“学在前面、抓在实处、促在深处”，聚焦收费运营主责主业，对标对表找差距、查不足、补短板，以“四学四提升”活动推动“三抓三促”行动走深走实；要对照厅巡察组提出的意见，建立清单台账，具体到人、落实到事，实行销号管理，扎实推进，确保整改落实到位。

（中心“三抓三促”行动领导小组办公室）

3月14日至19日，省高速公路运营中心党委书记蒋睿智一行深入临夏、定西、陇南高速公路处基层一线，实地调研基层党建、“三抓三促”行动落实、收费运营、安全生产、隧道管理、保通保畅、队伍建设等工作开展情况。他强调，要深入学习宣传贯彻党的二十大精神，善于运用党的创新理论最新成果武装头

脑、指导实践、推动工作，结合“三抓三促”行动，聚焦收费主责主业，不断夯实基层基础基本功，加强隧道隐患排查整治，强化清障救援队伍建设，全力保障高速公路安全畅通。要加强职工队伍素质技能提升，积极开展岗位练兵和技能竞赛，打造一支能担当、高素质的干部职工队伍。要深化创建具有鲜明特点和地域特色的服务品牌，提升收费服务和文明服务质量，加强行业宣传力度、舆论引导力度和社会影响力度。要坚定不移压实全面从严治党主体责任，深入调查研究，真正把情况摸清、把问题找准、把对策提实，在应对重大挑战、克服重大阻力、解决重大矛盾中勇当先锋、善于作为。

（中心办公室）

3月23日，省高速公路运营中心组织召开了2023年第一次ETC发行服务工作联席会。会议强调，要持续优化全省ETC现行业务和工作标准，充分认识ETC发行空间，依托ETC系统实现各类通行费减免等优惠，降低货车物流成本，提升路网运行效率，更好地服务经济社会发展。要加大推广发行力度，利用“开门红”等旺季营销手段，发挥银行机构优势，推进ETC广泛应用，提升服务质量，改善ETC用户体验感。要持续做好ETC发行服务质量治理工作，将ETC业务办理差错率与本行业考核紧密结合，加大行业单位间的协作配合，深化发行合作渠道和方式，共同努力完成ETC工作目标任务。

（省联网收费清分结算中心）

3月24日，省高速公路运营中心党委召开第3次专题听取巡察反馈问题整改落实情况汇报会。蒋睿智对各单位各部门巡察整改采取的措施和取得的成效给予肯定，并提出三点要求：一是要做好巡察整改“回头看”，对已完成整改的各项问题进行全面自检，确保各项问题整改经得起时间和历史的检验；二是要统筹抓好各项问题整改，注重加强领导力量、加强统筹协调，全神贯注抓好当前工作；三是要做好巡察整改收尾工作，以“钉钉子”精神抓整改工作落实，坚决按期完成巡察反馈问题整改工作。

（中心党委办公室）

行业运营

2月25日，全国妇联发布《关于表彰全国三八红旗手标兵、全国三八红旗手、全国三八红旗集体和全国巾帼文明岗、全国巾帼建功标兵、全国巾帼建功先进集体的决定》，酒泉高速公路处清嘉收费所荣获“全国巾帼文明岗”称号。清嘉收费所现有职工270人，其中女职工196人，占72.5%。党的十八大以来，她们着力打造智能化、信息化、规范化、标准化于一体的旅游服务型收费站，涌现出了70多名“500万元收费无差错”收费员，连续3年超额完成征收任务，率先在甘肃省高速系统实施了智能手机+一款“同声同译”APP软件，向“货车帮”等特定群体定时

推送拥堵路段信息，全程无忧的“爱心驿站”，每年接听车主咨询求助电话 2000 多次，帮助车主百余次，使“金胡杨”品牌服务发光发热，为全面建设社会主义现代化幸福美好新甘肃持续贡献“高速力量”。

（清嘉收费所）

2月28日，交通运输部公布“2022年度中国交通优秀账号”，甘肃高速快手官方账号入选“2022年度中国交通十佳快手账号”。自2022年8月运营以来，甘肃高速快手官方账号秉持“出行即服务”理念，牢记“人民交通为人民”的宗旨，将新媒体渠道优势与服务公众美好出行结合起来，提供多元化、个性化、贴心化的信息服务，截至目前，“甘肃高速”快手账号用户量15.3万，共发布短视频1500余条，总观看量达1410万，开通路况直播131场，直播总时长3696分钟，单日直播最高观看83万，为广大司乘带来了实实在在的便捷，获得广大网友一致好评。

（省高速公路运营监控调度中心）

省高速公路运营服务中心出台《甘肃省高速公路运营服务中心国有资产管理实施办法（试行）》（以下简称《管理办法》）和《甘肃省高速公路运营服务中心国有资产处置管理办法（试行）》（以下简称《处置办法》），自2023年2月28日起施行。

《管理办法》共26条，分为总则、管理职责、配置管理、使用管理、处置管理、收入管理、公路公共基础设施管理、资产报告、资产监督和附则等十个部分，明确全系统按照资产管理与预算管

理相结合、资产管理与财务管理相结合、实物管理与价值管理相结合的原则，全方位加强国有资产管理；全面理顺了相关单位、部门的职能职责，形成了分工明确、各司其职的分级管理体系；同时，细化了国有资产的配置、使用、处置、报告以及监督等方面工作规范，进一步落细落实国有资产管理。《处置办法》共 16 条，分为总则、处置范围、处置审批权限、处置程序和附则等五个部分，在严格执行省财政厅、省机关事务管理局、省交通运输厅有关要求的基础上，进一步规范了资产处置权限和程序，对全系统国有资产处置工作具有较强的指导性、针对性和可操作性。

（计划财务科）

3 月 16 日，全省高速公路运营系统组织开展了防范非法“网络贷”专项警示教育。专项摸排，分类妥善处置。各单位全面摸排存在网贷逾期情况的职工，对存在无故违约行为的责令其依法履行合同约定，对涉及合同纠纷的逾期行为，积极引导职工主动进入司法程序，通过司法途径解决。**谈心谈话，树立正确观念。**各单位分管信访工作负责人深入基层，采取面对面形式，开展专题谈心谈话活动，了解职工的生活消费情况和实际困难，引导职工树立正确的金钱观、理性消费观念，做到量入为出，合理开支，自觉远离网络借贷，从源头上杜绝非法网络借贷现象的发生。**签订承诺，自觉抵制危害。**强化党纪法规意识，组织职工签订抵制非法网贷承诺书，承诺书内容经单位审核把关，引导职工

充分认清网络借贷的真实面目和严重危害，端正价值追求。**警示教育，提高防范意识。**邀请法律顾问开展专题讲座，讲解相关法律法规及个人征信常识，分析网络借贷的形式、特点及危害，组织观看主题警示教育片，以案讲案，深入普及正规的金融借贷服务知识和风险防范技能，帮助职工鉴别网络贷的套路，高度警惕，切实提高安全防范意识。

（中心办公室）

省高速公路运营中心梯次推进老旧站区“旧貌”换“新颜”。近年来，针对全省高速公路系统各单位老旧站区不同程度存在站房老、院落旧、设施破、环境差等问题，省高速公路运营中心在充分调研的基础上，根据新、老区域差异和站区服务功能定位，将职工人数较多、区域位置关键、站区环境亟待改善的收费站率先纳入到重点改造的范围，在省天水高速公路处首批确立了甘谷、武山2个收费站为示范点，统筹整合资金，科学规划改造，使站区面貌大变样、生活环境更宜居，职工获得感、幸福感大提升，“美丽站区”建设取得了初步成果。**坚持人性化地“改”。**始终把职工的切身利益放在第一位，开展“家”文化建设。完善职工书屋、学习区、健身房、化妆间，根据职工个人喜好，将宿舍装扮为不同的风格，打造个性化的“高速风采”照片墙、心愿墙。**坚持有特色地“改”。**结合地域特色，将甘肃交通文化、行业服务理念、红色文化背景相融合，以展板、标语、绘画等丰富形式展现到文化氛围创建中，挑选甘谷、武山收费站文明服务标

兵，拍摄标准化的文明礼仪动作示范并全部上墙；在楼梯、走廊等区域，制作党的二十大、廉洁教育和作风建设等宣传展板，建设党员活动室、党员教育展厅，起到了警示、激励和导向作用。**坚持全员共建地“改”**。以“支部主导、党员示范、全员参与、共建共享”的工作思路，汇聚职工智慧创作了《红色记忆》《迸发向前》《最美收费站》壁画作品，既有党史教育的缩影，又有“八棵树”精神的描绘，还有武山站四季美景的展现，用艺术的手法将站区的文化氛围渲染地栩栩如生。春季发动职工参与翻土播种，建设有树有花有草的“花园式”收费站，环境卫生实行划片包区，既美化了站区环境、降低了改造成本、丰富了职工伙食，又增强了职工的凝聚力和向心力。

（中心办公室、天水高速公路处）

省高速公路运营中心全力以赴抓好第一季度稽核重点工作。

一季度通过部（省）级稽核平台创建工单 2.26 万条，跨省协查工单 4835 条，处理逃漏费车辆 1.76 万辆，共计追缴通行费 89.31 万元。

（省联网收费清分结算中心）

基 层 动 态

会宁收费所：“组合式”监控业务培训直达快享。监控基础管理有标准。对标监控职责与制度，严肃监控员工作纪律，从最

基本的着装统一、仪容仪表规范到文明用语使用，塑造监控队伍新形象。充分发挥远程稽查作用，及时对收费车道工作纪律、文明服务、特情车处置、“绿通”查验进行适时监督管理，全面强化监控基础管理力度。**业务技能提升有效果。**围绕“抓基础、明职责、强业务、优服务”工作目标，制定详实的监控业务培训计划，由监控分中心牵头，通过“线上+线下”一体化培训方式，着力提高全所监控人员话务接听、反班结管理、信息报送等业务水平，做到巧妙解答和高效解决各类投诉事件，各类日志记录详实且信息闭合。**信息发布报送有精度。**严格把好信息发布关，进一步规范信息文字、内容、格式，充分利用沿线情报板等，从严从速从快发布路况及相关宣传信息；坚持问题导向，根据路段及收费站车辆通行情况，做好交通调度指令的上传下达，及时把握信息报送时限，做到初报快、续报准、终报全。**公众服务体验更有温度。**组织监控人员轮流到收费车道进行业务实操，通过与司乘人员面对面接触交流，掌握公众出行需求，熟练车道业务流程，示范窗口文明服务，更好监督收费员从车辆驶入车道、接卡、文明用语、肢体语言、微笑服务等整套收费与文明服务流程，保障公众通行高速公路更有温度。

宝天收费所“四化四突出”全面提升隧道管理工作。自“三抓三促”行动开展以来，宝天收费所聚焦隧道安全运营管理“552”工作法，从“四化四突出”入手，出实招，全力做好隧道安全运营管理工作。**专业化培训突出“功效”。**围绕隧道五大系统组织

隧道巡检、监控人员开展安全业务技能培训，并采取现场模拟演练的方式，使职工熟练掌握隧道机电设施的维护、分布及突发事件处置流程。**常态化巡检突出“实效”**。严格实行每日全线巡查，充分利用隧道监控平台，采用视频轮巡和切屏巡检相结合的方式，加大对隧道洞口、隧道内紧急停车带及车行、人行应急通道等区域的巡查力度，确保对异常情况做到早发现、早处置。**精细化排查突出“成效”**。以联合检查、徒步巡查、重点督查等方式，对所辖隧道内照明、通风、交通、消防、紧急呼叫等设备设施的运行情况进行精准排查，对现场发现的故障问题，逐项建立整改台账，明确时限，加大跟踪督办力度。**合理化监督突出“质效”**。针对当前天水郡、花牛隧道进行预防性养护施工的情况，坚持每日不定时徒步对施工现场车辆安全引导、警示标志标牌摆放、施工安全等方面进行逐一检查，对存在的问题及时反馈施工单位要求立行立改，确保隧道内施工路段安全畅通。

（宝天收费所）

服务地方经济发展，瓜州收费所贡献“高速力量”。3月10日，瓜州收费站迎来了瓜州县宁夏宝丰集团大型风电设备“首批”运输车辆，面对拉运叶片、叶轮、机舱等设备长度较长、体积较宽，受该收费站匝道口狭窄、车道通行条件不足等因素，瓜州收费所立即启动保畅应急预案，采取“三项”举措，全力为大件运输车辆安全畅行“保驾护航”。**速清障碍**。经前期预判、企业沟通、实地查看，降低匝道9套“线形诱导标识”标识牌高度、改

移1套“收费站”指路标志和2套路灯杆，使大件车辆能“进得了”。**配足人力**。临时成立所机关应急保畅小组，增派班组人员，实施靠前指挥、协助引导、快速指引大件运输车辆驶入超宽车道，使大件车辆能“出得去”。**完善机制**。建立“预约沟通”“批量通行”和“错峰通行”等协同机制，尽量利用收费站车流量小时段通行，使大件车辆能“行得顺”。

（瓜州收费所）

酒泉高速公路处多措并举推进“绿色通道”新政策精准落实。
常态学、精准练，促进政策学习持续升温。对“绿色通道”新政策实施理论知识反复学、持久学、深入学的常态化培训，确保收费员对鲜活农产品品种目录、车辆预约通行积分抽免检政策业务知识及产品界定、证件查验等疑难点处置入脑入心，对实操中存在的学用脱节、执行偏差集中攻坚精准练，以学领训、以学赋能，把常态化学习成效转化为实施好政策的管用措施。**重宣传、抓现场，确保政策落实不打折。**对新政策实施新增农产品、运载标准、注意事项制作图文并茂、通俗易懂的小视频，利用公众号、微信群等阵地持续推送相关信息，生成“绿色通道”政策便民码，深入农产品交易市场发放宣传材料、现场答疑，暖心岗、便民台“化身”政策咨询台，形成强大的宣传合力。以查验人员、查验流程、远程监督、保通保畅、数据稽核“五到位”措施，强化车辆现场管理，推动惠民政策见行见效。**塑文化、强形象，提高信用高速公信力。**将通行费征收“严格执行标准、严把超限进入、

严守操作规程、严肃廉洁纪律、严保通行安全”与“绿色通道”车辆管理规范化、程序化、标准化、高效化等行为准则为标尺，落实车辆信用积分抽免检要求，紧盯车辆减免风险防控点，专项稽查全量复核，重点车辆、异常情况定向分析，精准滴灌满足政策实施服务社会“送解优”需求，从扛起责任担当上、社会服务评价上塑文化强形象，提升“信用高速”公信力。**学案例、建机制，服务提升让政策惠民更贴心。**根据新政策执行新标准、新要求，巧用典型案例，整理、汇总政策执行存在的问题和难点，形成常交流、常互动、多总结、建机制的车辆管理模式，进一步增强一线人员对政策执行分析问题、解决问题和理论联系实际预测能力。在做好严格规范查验的同时，坚持把“惠农为民”的意识和行动贯穿为民服务全过程，开通专用通道、提供便民服务，对不符合优惠范围的车辆耐心细致解答车主提出的问题和质疑，真正把惠民利民的好政策变成老百姓口袋里的真实惠。

（酒泉高速公路处）

乌鞘岭隧道所“一转四改”促进管理效能提升。转作风。对照《省交通运输厅党组作风建设负面清单》和中心党委提出的21条贯彻落实措施，建立“周安排、月清单、季汇报、年总结”机制，强化纪律约束，注重作风养成，以作风转变带动工作效能提升，将“当下改”与“长久立”结合起来，推动作风建设“大转变”。**改观念。**通过班子成员带头学、职工集中学、班组“班

前会”等方式，引导职工依规依法、理性如实反映问题，各收费站廉政义务监督员实时查看意见建议箱，对职工群众来信做到即收、即报、即改、即答复。围绕收费运营、隧道管养、稽查监控、行政管理等方面存在的痛点难点堵点，细化职责分工，通过岗位练兵、互学互鉴等形式持续为党员干部职工充电赋能。**改作为。**转变日常管理为主动作为，班子成员深入各站开展调研，“面对面”听取了职工在收费运营、ETC推广、站区建设等方面的意见建议，班子成员通过现场办公方式，切实为职工解决工作中存在的困难和问题。**改环境。**坚持“路域环境治理”工作常态化，针对收费岗亭、收费广场、办公楼、职工宿舍、车道边坡、隧道洞内标志标牌等区域卫生明确到班、责任到人，保持路段内路域环境美观整洁。同时，因地制宜建成“职工之家”、职工活动室，积极开展“绿色种植，生态养殖”，让职工学有所用，乐在其中，确保“干的事”精准对接职工“盼的事”。**改形象。**强化“适需服务”“对口服务”，针对收费员文明服务过程中存在的问题、短板及时寻找对策和方法，利用春季业务培训，个性化定制培训方式和改进方向，选派优秀业务骨干以强带弱，通过“线上授课+线下指导”的培训方式促进共同进步，有效解决业务水平参差不齐、良莠不一的问题，全面提升窗口文明服务水平和服务质量。

（乌鞘岭隧道所）

高速亮点

全省联网收费公路服务区：以“三比三看三提升”打造公众高速出行温馨港湾

近日，省高速公路运营中心在全省联网收费公路服务区启动“三比三看三提升”服务竞赛活动，聚焦优化功能布局、完善设施设备、丰富便捷服务、拓展多元业态、创新服务场景、提升队伍技能等，实现服务区环境更加精美、经营更加精致、服务更加精细，为公众提供安全、便捷、高效、绿色、经济的出行环境。

比管理、看功能运行，提升运营管理水平。强化行业监管职责，坚持问题导向和目标导向，通过等级评定、日常检查、月度考核评比、舆情投诉预防和处理、监管情况报告等，一级抓一级、层层抓落实，持续提升监管效能。创新管理手段，将新能源技术、绿色出行、人性化智能化理念运用于公共服务设施运营管理中，升级软硬件设施设备，持续完善特殊人群多样化人性化服务保障，提高重点事件处置能力，着力提升精细化运营服务水平。

比服务、看环境面貌，提升行业窗口形象。扎实推进司机之家建设运营、“车货无忧”公众责任险推广、服务区充电桩全覆盖、G30、G22 沿线服务区升级改造项目、停车位合理区划等，强化公共区域保洁频次，优化升级超市、餐厅、地方特色小吃店

等消费场所，丰富消费商品种类，打造“洁、畅、舒、美”的服务环境；完善各项应急保障预案，提高应对公共卫生事件、恶劣气候低温雨雪天气、重大节会法定节假日及突发事件能力，以技能过硬、文明礼仪的职工队伍，扮新、扮靓、扮强交通行业的高速“窗口”良好形象。

比创新、看业态拓展，提升出行服务品质。紧盯公众出行急难愁盼，解决服务区运营、服务过程中的突出问题，办好、办实服务区民生实事，今年力争完成11个司机之家建设、继续加大“车货无忧”公众责任保险宣传和高效理赔服务、新增100个货车停车位。丰富创新经营业态，拓展服务内涵，积极拓展“服务区+”，落实落细服务环境争“佳”、服务体验到“家”、服务满意创“嘉”、服务项目增“加”，用心用情用力满足公众日益增长的美好出行需求。

(运营管理科)

签发：李 峥

审核：曹慧霞

编辑：高腾飞

发：各高速公路处、收费（隧道）所、救援大队、收费站，中心直属各单位、机关各部门。

送：中心领导。

(网址：https://www.gsgaosu.com/col_gsyxx/index/)