

统一社会信用代码

12620000MB1685101Y

事业单位法人年度报告书

(2023) 年度

单位名称

金昌高速公路收费所

法定代表人

张国瑞

国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	金昌高速公路收费所	
	宗旨和 业务范围	依照相关法律法规，足额征收车辆通行费，为公众出行提供便捷服务，确保安全畅通。负责 S17 金永高速 K0+000-K42+140，S17 金阿高速 K0+000-K49+837，G3017 金武高速 K0+000-K43+000，G3017 金武连接线 K0+000-K13+770 路段的收费运营、机电管理、公共信息服务等工作。	
	住 所	甘肃省金昌市宁远堡镇中牌村 10 组	
	法定代表人	张国玮	
	开办资金	198 万元	
	经费来源	财政补助	
	举办单位	甘肃省交通运输厅	
资产 损益 情况	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）	年末数（万元）	
	198	160	
网上名称		从业人数	192
对《条例》和 实施细 则有关 变更登 记规定 的执行 情况	无		

开展业务活动情况

2023年，金昌高速公路收费所围绕省高速公路运营服务中心“坚持一条主线，聚焦两个目标定位，实施‘五精’行动，建强‘一支队伍’”工作思路，认真贯彻省武威处一届四次职代会工作部署，紧扣“服务”“管理”两大主线，全力以赴抓运营，提质增效抓服务，苦练内功抓管理，以党建赋能推动收费运营高质量发展。现将2023年工作开展情况汇报如下：一、通行费征收主要工作开展情况 通行费及ETC任务完成情况：2023年，我所累计通行费收入1.03亿元，完成全年目标任务（1亿）的103%，累计发行ETC 7213套，占全年ETC发行任务（6400套）的112.70%，累计减免“绿色通道”车辆9118辆，减免金额224.01万元。（一）聚焦收费主业，更优举措推进业务提升 立足“精细化管理”，拉高标杆、加压奋进，向收费运营要效益，以服务社会促征收，积极适应收费方式转变，不断巩固提高收费业务整体水平。一是优流程抓目标，推动收费运营高效化。聚焦“一张网运营，一体化服务”，修订完善了《收费所综合考核办法》《收费人员星级管理考核实施细则》等一系列运营管理内控规章制度、考核奖惩办法，新增考核项目20余项，结合工作实际，科学分析测算了各收费站收费额、交通量情况，严谨负责

的对收费任务进行了分解下达。二是学基础精业务，推动学习培训精细化。坚持以“抓基础、强业务、优服务”为工作目标，狠抓职工日常业务培训，围绕新政策、新业务、新标准等工作重点，全年开展业务培训 51 次，下发“业务知识周周讲”41 例，力促全岗全员业务技能有效提升。利用春、冬两季职工综合业务培训，主动结合省中心工作要求，由所领导、各职能股室负责人通过“专题讲座、集中授课、实操演练、自主强化、技能比武”相结合的方式，进行培训辅导，明晰收费业务管理重点和业务操作处理方式，全力解决全国“一张网”运营以来重点难点问题突出问题 20 余起，收费运营服务质效全面提升。

三是强技能砺精兵，推动运营队伍专业化。积极做好省武威处“创优提质展风采、拓能增效促发展”技能大比武的承办筹备及各项工作落实，以技能大比武活动为契机，加大职工各项业务技能水平的培训提升，择精选拔技术好手积极备战参加技能大比武，并取得了较好的成绩，不断推动了收费队伍专业化、规范化、标准化发展。

四是补短板提质效，推动以知促行常态化。实行“周督查、月考核、月分析”的闭环监督管理机制，加大对收费站各项工作的督查督办力度，截至目前，共组织召开收费运营分

析会 10 场次，根据违纪违规统计、收费疑难点征集、各收费站反馈等方式进行综合交流分析，认真查找收费工作中存在的堵点、难点问题，归纳出破解瓶颈的措施办法，着力补齐短板弱项。五是重协调保畅通，推动治超保畅快捷化。积极落实超限车辆闭环管理机制，全年共向路政部门抄送《超限车辆移交情况反馈单》29 份。不断完善收费站称重指示标识，在所辖收费站收费车道安装货车长、宽、高限制标记 20 余处，方便值守人员进行比对。针对单、双驱车辆认定标准，组织开展专题培训 3 场次，最大程度保证车辆出行安全。疏堵保畅能力进一步提升。

（二）聚焦堵漏增收，更强担当抓好稽查稽核 围绕“精准收费”，精准分析、靶向打逃，拧紧应征不漏“总开关”，下好堵漏增收“先手棋”，提高稽核堵漏增收工作质效，打通稽核“最后一公里”堵点问题。一是立足原点，明确稽核业务机制。积极总结稽核工作经验，每日由站级稽核小组对 ETC/MTC 车道通行车辆进行全量稽核，并由所级稽查队进行复核，依托稽核管理制度和稽核工作奖惩办法，对准确率低于 95%且排名末尾的收费站纳入月综合考核，同时对查处逃漏通行费车辆的人员根据奖惩措施进行奖励。极大地调动了稽核人员工作

积极性。截至目前，共完成省级稽核平台特情复核6427辆，加入重点名单117辆，追缴欠费车辆135辆次，追缴金额1.23万元，发放奖励2360元。鉴于“717”事故的惨烈教训，所稽查队、各站级稽核小组协同对我所所辖收费站2022年10月至2023年8月期间河北籍货运车辆出入口计重数据重新进行了反查梳理。期间共反查河北籍货车数据13302条，其中省内入口货车10681辆，外省入口货车2621辆，数据稽核工作实效突出。二是横向管控，创新稽查稽核举措。创新性地现场稽查日志与稽查日志中远程稽查、数据稽核内容相区分，在收费车道建立《站级稽核小组现场稽查情况记录》，对现场稽查工作内容进行了细化明确，站级稽核小组现场稽查人员对现场稽查工作实时开展、实时处理和记录，有效提升了现场稽查的时效性。严格管控政策性减免车辆查验力度，对“绿色通道”车辆查验流程实行所、站两级双百分之百审核监督机制。全年共开展现场、夜间稽查39次，流水数据稽核43.85万条，共查处不合格“绿色通道”车辆11辆，追缴通行费3479元。三是强基固本，强化稽核技能功底。通过各级稽核通报、各类微信交通公众号等多渠道，整理省内外打击偷逃费典型事例，同时对日常稽核审

核过程中站级稽核人员出现的重难点问题和上级通报中的典型问题，总结分析经验，两方面内容一并形成《稽核业务学习交流材料》，由站级稽核小组以周稽核例会的形式进行交流学习，常态化提升稽核业务水平。全年共开展稽核例会 44 场次，下发《稽核业务学习交流材料》11 期，共分析交流典型通报问题 12 例，分享省内外典型打逃案例 25 例。四是纵向管理，筑牢 ETC 发行稽核基石。严格把好 ETC 发行稽核关，采取部门联动稽核机制，即 ETC 网点初审-稽查队复审-业务股终审-ETC 网点负责督促整改，同时稽查队每日还通过电话回访的方式对新办理 ETC 车辆逐一通过打电话方式询问车主 ETC 安装情况，避免出现违规激活移动标签的情况出现，全力保障 ETC 发行办理工作精准高效。

（三）聚焦 ETC 发行服务，更大力度保障美好出行 以司乘满意为出发点，持续挖掘 ETC 客户潜力，精准制定推广落实措施，加强货车群体宣传覆盖，不断提升服务质量和办理效率，让公众出行真切体会到“智慧交通”的优惠便捷。一是精准部署，深挖潜力拓量增收。为挖掘 ETC 客户潜力破解发行“瓶颈”，制定下发了《ETC 推广发行目标任务考核办法》，任务分解到位。同时，将 ETC 发行工作落实到“月考核”，并

实行部门和个人双向奖励，充分调动了全所 ETC 推广发行的积极性，形成了全员参与推广办理的良好氛围。截止目前，全所 ETC 任务目标考核奖励 1.74 万元。二是精准发行，施策添翼赋能提效。充分利用“微信”“抖音”等新媒体传播平台，线上宣传，扩宽 ETC 推广途径。精心抽调业务骨干，成立 ETC 外拓小组，深入人流量、车流量较大的场所开展一对一上门服务。同时，坚持打好蹲守收费车道“阵地战”，加强对持 CPC 卡通行且未办理 ETC 车辆的宣传推介力度，有效延伸服务链条，尽全力做到推广力度不减弱、售后服务有保障。三是精准施策，锤炼技能增强素质。围绕 ETC 日常业务办理、发行操作流程、手持发行终端故障排除等内容，组织开展 ETC 业务专项培训学习 19 次，业务考试 2 场次，规范 ETC 设备安装操作流程，优化完善了相关服务举措。结合过往司乘提出的疑惑，以交流研讨的方式，攻克发行难题，不断加强实践、业务与技术三者之间的融合，总结经验，达到 ETC 办理效率、司乘体验“双提升”。四是精准客服，服务社会快捷高效。结合 ETC 客服工作解答质效要求较高的现状，用“服务线”串起“民生线”，详细梳理实际工作中遇到的特殊案例和受理的疑难问题，深入汇总分析，分

门别类整理出相应的解决方法和解答内容，积极借鉴好的经验做法，努力补齐工作短板，增强客户服务质量。全年累计接听语音服务 13675 条，在线服务 877 条，接通率均达到 100%，客户满意度为 100%，ETC 客服体系更趋完善。（四）聚焦品质提升，更硬作风回应社会关切 突出“精心服务”，着力打造富有行业特色、地域特色、精神特质、文化特征的服务品牌，全面提升行业服务社会的认知度、满意度、美誉度。一是备足“笔墨纸砚”，刷好服务内核底色。结合实际，制定了《金昌高速公路收费所“焉支红”标兵服务班组考核管理办法》，细化服务标准、完善奖惩措施、优化人员结构配置。在各收费站成立“焉支红”服务班组，针对性制定相应奖励措施，以“能者上，庸者下，劣者汰”的竞争激励方式，促使全体职工达到微笑发自内心、服务源于真心。不断传承和推介“焉支红”品牌建设，以“新丝路·心服务”文明服务母品牌为依托，打造“心”服务增值体系，设计“焉支红”品牌 LOGO，促进“焉支红”服务品牌提档升级。二是精雕“线条细节”，勾勒服务标准内涵。突出“细节服务”和“延伸服务”，通过实时监控、调阅录像及现场纠错等方式，对收费政策解答、文明用语、微笑服务、仪容仪表中短板问题

进行一一研讨，多角度、全方位找出服务中存在的细节问题，减少服务漏洞和瑕疵。积极开展“丝路之星”评选活动，切实提升整体文明服务水平和质量。全年共评选“丝路之星”247名，奖励金额67100元。



三是淬炼“实景画卷”，打磨服务保障举措。加强信息发布的时效性和有效性，规范交通阻断信息报送，完善预警信息分级分类发布机制。不断加强信息服务受众面，依托新媒体优势和影响力，积极开展各类信息媒体推送服务，合理引导公众出行需求和路径选择。全年共发布各类路况信息及温馨提示2100余条，配合协调处理路网突发事件33起，信息服务能力稳步提升。

四是渲染“整体色彩”，绘就服务公众蓝图。大力倡导“出行即服务”理念，强化“绿色通道”新政策、抽免检政策、“纸改电”电子发票的普及推广宣传，精准滴灌满足政策实施服务社会“送解优”需求，借助“焉支红”抖音媒体账号发布道路通行宣传视频32条，新媒体矩阵传播优势持续增强。

同时，在收费现场积极开展“焉支红·志愿行”、道口保畅等志愿者活动，引导职工自觉践行“全心全意服务司乘”理念，多元化开展个性服务，契合元旦、端午节、中秋、国庆等法定节假日期间，主动向过往司乘送出汤圆、粽子、月饼、文创礼物425件，用

心用心推动品质服务高质高效。（五）聚焦安全生产，更严要求强化本质安全 建立健全问题隐患和制度措施“两个清单”，全面巩固安全生产专项整治三年行动成效，准确把握维护行业安全稳定的新使命新任务，深入开展强化本质行动，保障了安全运营形式平稳向好。一是建强“轴心引领”，制度建设抓部署。严格落实上级安全会议精神，组织召开了收费所 2023 年安全运营工作安排部署会议，制定了《金昌所 2023 年安全生产工作安排》《金昌所 2023 年安全运营工作监督检查计划》等方案认真贯彻落实；调整成立了安全运营、应急工作和消防安全等工作领导小组；深化“一路四方”“六位一体”联勤联动机制，参与制定了 2023 年 G3017 武金高速公路及 S17 阿永高速公路春运保畅方案，积极参加联动会议 6 场次，商讨解决了路段内出现的相关问题 8 起，确保了安全运营工作有序开展。二是坚持“双链齐驱”，责任落实抓住关键。持续巩固提升安全生产专项整治三年行动和交通运输安全生产强化年活动成效，认真落实双预防体系建设要求，全力做好了极端天气、重大节会和重要时段运营服务保障工作，强化了汛期及冬季隐患排查及监测预警，并建立了问题清单逐一销号治理；同时，常态化开展了“安全

红袖标”“安全志愿者在行动”等各项活动，全年共组织开展专项检查 11 次，查处各类安全隐患共 26 起，下发专项通报 10 份、安全大检查情况专报 7 份，下发隐患排查整改反馈通知单 30 份，整改完成率 100%。汲取 7·17 重大交通事故教训，各站所有入口车道增设安全驾驶提示牌 9 块，并在入口治超车道设立“安全服务岗”3 处，向过往司乘人员发放安全提示卡及宣传彩页 800 余份。三是推进“多管齐下”，教育培训抓重点。积极组织开展了安全教育培训，重点组织学习了习近平总书记关于安全生产重要论述、国务院安全生产十五条硬措施等文件精神及收费所安全管理制度，结合行业特点，开展消防、地震、防汛等安全知识宣传，集中组织观看了警示教育片、安全事故案例，牢固树立了安全发展理念。并组织开展了各项应急演练 21 场次，参与人数 216 人次，结合“安全生产月”组织开展安全岗位大练兵，开展了“人人讲安全、个个会应急”主题安全知识竞赛及安全知识宣讲。同时，积极参与线上安全知识考试，优秀率达到 86%。四是围绕“基础保障”，风险研判抓预防。落实消防安全

<p>相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期</p>	<p>无</p>
<p>绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况</p>	<p>无</p>
<p>接受捐赠 资助及其 使用情况</p>	<p>无</p>
<p>事业单位 委托意见</p>	<p>兹委托登记管理机关公示我单位年度报告书。 法定代表人：张国瑞  公章： 2024年1月24日</p>
<p>举办单位 意见(含 保密审查 意见)</p>	<p>该年度报告书情况属实，并经保密审查，可以向社会 公示  公章： 2024年1月24日</p>

填表人：王成宝 联系电话：13993561865 报送日期：2024年1月24日