

内蒙古畅捷公司 坚守企业初心 为自治区高速公路联网运营工作保驾护航

谈到高速公路,大家都很熟悉,去外地探亲、旅游,选择自驾出行的民众越来越多,为使民众有更好的高速公路出行体验,减少拥堵、节能减排,2019年5月,党中央、国务院统一部署,进一步深化收费公路制度改革,加快取消全国高速公路省界收费站,实现不停车快捷收费,2020年1月1日0时,全国高速公路正式实施“一张网”运营,全面实现省界不停车快捷通行。在内蒙古自治区境内,一家年轻的国有企业,内蒙古畅捷高速公路联网收费结算有限公司,承担着我区高速公路联网运营工作。

内蒙古畅捷高速公路联网收费结算有限公司

内蒙古畅捷公司是经内蒙古自治区政府批准,于2015年1月22日注册成立的国有企业,隶属于内蒙古自治区交通运输综合行政执法总队,服务于自治区境内高速公路联网收费系统技术维护、ETC发行应用和多种经营,承担着全区联网收费高速公路数据稽核、视频监控、通行信息的采集和发布,并通过12328、95022和12122客服热线向公众提供业务咨询、投诉处理和紧急救援等服务,先后与40余家大企业合作,充分运用物联网、云计算、人工智能、自动控制、移动互联网等现代电子信息技术,共同推出更加符合公众需求的配套服务。2018年畅捷公司荣获“内蒙古和谐劳动关系单位”荣誉称号;被内蒙古公共信用服务中心评为“诚信企业”;2020年荣获“自治区文明单位”荣誉称号;客服话务团体在2019年被自治区总工会授予“内蒙古自治区工人先锋号”荣誉称号;其中更是有三名业务工作突出的在2016年和2018年被交通运输部授予“百佳话务工作者”荣誉称号。目前在职职工195人,平均年龄为32.6岁,公司党支部成立于2016年5月,党员人数30名。

在自治区交通运输厅党组及总队党委的坚强领导下,经过六年的发展变化,畅捷公司始终坚持“以人为本 科学发展 重责厚德 共创多赢”的目标,以提升服务质量为宗旨,本着创新发展、务实求真、追求卓越的原则,全面提升服务质量与水平。目前,内蒙古ETC用户累计突破430万,在全区开通ETC办理网点1806个,已建成ETC停车场40个;通过热线+智能语音客服系统+智能短信平台相结合的方式为公众提供咨询服务,“12122”、“12328”、“95022”客户服务热线累计接听168万通,服务满意率达99%以上;ETC投诉处理方面,累计建立省内投诉5643起,省外投诉43084起;为更好的服务自治区高速公路联网收费事业,初步建成内蒙古自治区智能交通检测实验室;稽核专项工作小组累计稽核收费数据2.3万余条,录入省内黑名单11188台,追缴通行费1300余万元,解除省内黑名单6838台,补缴通行费480余万元。



12122、12328、95022客户服务大厅与自治区高速公路联网视频监控



安装有ETC设备的车辆正在通过ETC停车场出口



12122客服热线ETC专席话务员正在接听客户咨询电话



公司干部职工带领银行代理发行机构前往服务区现场办理安装ETC

提升ETC服务水平 不断拓展应用领域

为满足不断扩大的用户规模与需求,提升ETC服务水平,本着“数据多跑路,百姓少跑腿”的原则,不断改进ETC业务办理流程,努力实现蒙通卡用户“随时随地掌上办”,“方便快捷网上查”。一是实现足不出户完成ETC申办。广大客车主可通过“中国ETC服务”(仅针对个人车辆)、“ETC助手”微信小程序进行新办,也可继续前往中国银行、农业银行、工商银行、建设银行、邮储银行部分网点进行申办;广大货车车主可通过“内蒙古ETC”支付宝小程序或工商银行、中国银行、建设银行部分网点进行申办;二是完善售后业务办理渠道。蒙通卡用户可通过“内蒙古高速ETC”微信小程序、“畅捷云”APP或办理机构网点进行卡签激活、卡签重写、卡签检测,查询加入状态名单时间及类型、查看2020年1月1日后的通行账单明细及月结账单。同时,针对ETC蒙通卡储值卡用户,可通过蓝牙功能,在“畅捷云”APP完成充值及圈存,无法使用蓝牙功能的,可继续前往办理机构网点进行充值圈存。针对ETC注销、信息变更、挂失/解挂、挂起、更换电子标签等特殊业务,蒙通卡用户仍可继续前往原办理机构网点处理。

用青春热情服务广大车主朋友

公司通信客服以“12122”、“12328”、“95022”客户服务热线为依托,为全区联网收费高速公路提供7*24小时服务模式。目前共设有话务坐席21个,客服人员77名,承担着全区高速公路路况查询、道路救援、受理处理投诉、ETC相关业务咨询等用户服务工作。近年来,通信客服始终坚持“以人为本 以客为尊 用心服务 高效管理 争创第一”为目标,致力“让声音传递微笑”,坚持规范管理与真心服务深度融合,抓紧抓实“党建引领智慧客服”,发挥语音智能客服系统、“12122”短信智能平台和微信小程序的积极作用,达到让用户咨询“最多打一次”、线上咨询“最多问一次”,不断使客户服务水平提质增效,为公司高质量发展贡献了青春和力量,为千家万户带来方便和安全。每逢恶劣天气连累及节假日话务量激增时,他们总是克服重重困难,圆满地完成了一次又一次艰巨任务,为广大车主朋友们提供了优质、高效、便捷的出行服务。

2020年,新冠肺炎疫情,在春运大潮时,来势汹汹。举国上下,形势严峻。党中央高度重视,习近平总书记亲自指挥,两次主持召开中央政治局常委会议,多次作出重要指示批示。“坚定信心,同舟共济,科学防治,精准施策”是总书记的要求。十六个字,从容不迫,充满力量,整个中华大地打响了抗疫之战!一根木柴燃不旺,众人拾柴火焰高。面对来势汹汹的新冠肺炎疫情,无论是冰天雪地,还是日落星起,畅捷公司通信客服的声音响彻在全区6633公里的高速公路上。疫情就是命令,防控就是责任。除夕夜前,公司迅速成立了疫情防控领导小组,对疫情防控工作进行部署,并发出了《倡议书》。通信客服全体人员纷纷响应,加派工作人员、增设客服席位,不分昼夜,分秒必争,迅速投身到疫情防控工作,全力配合总队和各收费公路经营管理单位做好疏堵保畅,耐心地为广大车主做好路况咨询、政策解读等工作,特别是在2月29日、3月12日和4月2日三个清零工作关键节点,深入开展了“投诉工单清零”和“退费工单清零”行动,处理投诉近1万起,确保了全区高速公路“连心线”的畅通工作,为自治区疫情防控工作贡献了力量。点滴奉献,汇聚成抗击疫情的滚滚洪流。“众志成城、全力以赴、共克时艰,这是党和人民最需要我们的时刻,我们义无反顾!”这是畅捷公司全体干部职工的真诚心声,他们将继续砥砺前行,不忘初心,担当作为,用青春热血书写时代之歌。

坚守企业初心 践行社会责任

几年来,畅捷公司先后对玉泉区所属的5个自然村的爱心超市进行了捐助;资助驻地辖区一名单亲家庭的贫困中学生完成学业,计划连续帮扶至大学毕业;与中共呼和浩特市玉泉区委宣传部共同开展文明单位包联共建助力环境卫生综合整治活动;开展文明单位助力脱贫攻坚包联帮扶行动;开展公益组织玉泉区志愿服务活动等等。在抗击新冠肺炎疫情期间,公司党员自愿参与抗“疫”捐款活动,自愿捐款共计3700元;并发动党员和青年职工参加无偿献血活动,为支援保障疫情期间急救用血和正常医疗用血的需求,19名符合献血条件的同志前往内蒙古血液中心,共捐献全血2400毫升。

未来,畅捷公司将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神、十四五发展规划以及全国交通运输工作会议精神,以加快建设交通强国为统领,认真落实全区交通运输工作会议及厅党组和总队党委各项决策部署,统筹推进常态化疫情防控。将畅捷公司打造成自治区交通服务领域领先的、多元化的国有企业,为人民群众的美好生活提供交通服务,为实现中华民族伟大复兴中国梦提供交通支撑。