

# DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2691—2016

---

## 道路运输车辆卫星定位系统 服务商通用能力要求

General qualifications for service providers of transport vehicles'satellite positioning

2016 - 06 - 15 发布

2016 - 07 - 15 实施

安徽省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省交通运输厅归口。

本标准起草单位：安徽省道路运输管理局、安徽四创电子股份有限公司、芜湖国氢能源股份有限公司。

本标准主要起草人：宁青、许张红、吴珑、徐海群、唐述强、孟宪伟、王四建、许冶、周成伍、孙华磊、金俏昀。

# 道路运输车辆卫星定位系统 服务商通用能力要求

## 1 范围

本标准规定了道路运输车辆卫星定位系统服务商（简称运营服务商）资格要求、能力要求、服务质量要求、服务能力评价等内容。

本标准适用于在安徽省提供道路运输车辆卫星定位系统服务的运营服务商。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JT/T 796-2011 道路运输车辆卫星定位系统 平台技术要求

ISO 9001 质量管理体系 要求

## 3 术语和定义

JT/T 796 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业监控平台（简称企业平台）** enterprise monitoring and management platform

企业自建或委托第三方技术单位建设的卫星定位系统平台（社会化卫星定位系统监控平台），以计算机系统为基础，通过接入通信网络对服务范围内的车载终端和用户进行管理，并提供安全运营监控的系统平台，主要实现对平台中的车辆安全运营的实时监控。

注：改写 JT/T 796-2011，定义 3.3。

### 3.2

**卫星定位系统平台服务商（运营服务商）** GNSS platform service providers

指利用通过交通运输部符合性审查的企业平台，为道路运输业户提供车辆卫星定位系统监控和服务的运营企业。

## 4 运营服务商资格要求

### 4.1 注册要求

公司在安徽省注册、设立分（子）公司或办事处的（不含与具有资质企业签订代理协议的），并能提供合法有效的营业执照、组织机构代码证等。

### 4.2 审查要求

企业平台通过交通运输部符合性审查，并按照《道路运输车辆动态监督管理办法》要求在省级交通运输主管部门备案。

#### 4.3 服务承诺

运营服务商应提供服务承诺，相关承诺服务应以服务承诺书形式明确（含安装、服务、满足动态监控及数据接入转发要求、数据安全存储及保密、及时报备安装车辆等）。

#### 4.4 服务场所

在安徽省内有必要的平台监控场所、设备销售及售后服务网点。平台监控场所不少于 200 平方米（含租用房屋的，租用合同有效期不少于 3 年）。

#### 4.5 规章制度

应建立健全内部管理制度和动态监控工作台账（要求有纸质或电子台账），系统平台的建设、维护及管理制度，车载终端安装、使用、维护和售后服务制度，监控人员岗位职责及管理制度，交通违法动态信息处理和统计分析制度。

### 5 运营服务商能力要求

#### 5.1 售后服务人员

售后服务团队人员达到 5 人（含）以上，经过相关培训，其中至少有一名计算机技术专业人员，并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上在安徽省本地社保缴费的详细记录证明（社保局盖章）。

#### 5.2 监控人员

按照监控平台每接入 100 辆车设 1 人的标准配备，最低不少于 2 人。要求掌握国家相关法规和政策，经培训、考试合格后上岗，并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上在安徽省本地社保缴费的详细记录证明（社保局盖章）。

#### 5.3 制度执行

落实人员分工，保障其系统平台的建设、维护及管理制度，车载终端安装、使用、维护和售后服务制度，监控人员岗位职责及管理制度，交通违法动态信息处理和统计分析制度的有效执行。

#### 5.4 监控中心

车辆监控中心应有固定办公场地，工作环境和设备运行安全可靠，同时具备：

- a) 安装有远程网络视频监控系统；
- b) 不低于 100M 宽带接入；
- c) 按照监控平台每接入 100 辆车设 1 人的标准配备，最低不少于配备 2 个以上坐席；
- d) 具有 7×24 小时电话服务且向社会公布。

#### 5.5 终端要求

终端设备的提供商应通过 ISO 9001 质量体系认证和交通运输部符合性审查。必要时通过封存终端样品与现场终端产品进行比对，或委托具有测试资格的权威性机构进行比对和测试，测试结果报道路运输管理机构。

所安装的车载终端故障率小于 3%，原厂终端备件不少于已安装监控车辆总数的 3%。对所监控的车辆终端设备进行巡检维护。

## 5.6 服务网点

在县（市）开展业务的应有售后服务维护网点并提供合同以及网点门面照片。

## 6 运营服务商服务质量要求

### 6.1 应急响应

平台断线后，10 分钟内进行响应，应在 2 小时内恢复链路；终端设备损坏后 4 小时内响应，24 小时内应提供备件替换或完成维修。

### 6.2 培训

平台服务商应对所服务的道路运输业户每年组织不低于 2 次，每次不少于 2 小时的平台技术使用培训，培训内容至少包含车辆安全行车日台帐、超速、疲劳驾驶等警情处置及报表统计，并能提供有服务对象签章认可的培训记录证明。

### 6.3 数据统计分析及处置

支持安装车载终端的道路运输车辆的运营数据统计分析，包括车辆入网率、车辆上线率、超速车辆、疲劳驾驶车辆等各项监测指标。

其中超速报警、疲劳驾驶报警、偏离线路报警、区域报警、紧急报警等按流程及时响应，快速处置，处置率 100%。

### 6.4 数据质量要求

要求接入到全国道路货运车辆公共监管与服务平台或全国重点营运车辆联网联控系统（联网联控）的车辆的入网基础数据真实、准确，具备可追溯性。入网基础数据应及时更新，并按规定提供终端设备安装及入网证明单。

入网基础数据包括车牌号、车牌颜色、车辆车架号、发动机号、厂牌型号、北斗兼容车载终端的型号、车主或者公司的全称及联系电话等。

### 6.5 值班

实现 24 小时值班响应制度，相关平台监控值班原始记录（包括值班记录、监控交接班记录、安全监控记录、警情处置记录、夜间运行车辆重点监控记录、发送信息记录、车载终端设备故障记录等）齐全、真实、有效，警情处置符合国家规定，流程规范，响应及时。

### 6.6 数据上报

按照行业管理部门要求及时报送相关监控数据报表，报表内容包括对企业平台总体运行情况、车辆在线率、违法违规车辆处理情况的统计、核查及监控统计情况分析等。

## 7 服务能力评价

### 7.1 评价原则

对道路运输车辆卫星定位系统平台服务商服务质量考核工作遵循公开、公平、公正的原则，对全省道路运输车辆卫星定位系统运营服务商的服务能力、服务质量等按照第 4、5、6 条相关内容进行全面考核，推进服务商运营工作的制度化、规范化建设。

### 7.2 评价方式

考核由道路运输管理机构组织相关方进行，必要时组织地方道路运输管理机构、地方安全监督部门、运营服务商代表、第三方检测机构等共同参与。

考核计划由道路运输管理机构根据需要安排，采取现场勘验、资料审查、日常抽查和企业问卷等相结合的考核方式。对考核有异议的，可以提出复核申请，并书面提交复核的理由和依据。考核结果在道路运输管理机构相关网站公示。公示期满无异议的，按得分情况从高到低进行排名公告。

### 7.3 计分表

道路运输车辆卫星定位系统运营服务商服务通用能力考核实行计分制，考核总分为 100 分。具体考核计分标准见《安徽省道路运输车辆卫星定位服务商通用能力考核评分表》（附录A）。

### 7.4 计分方法

对于社会化卫星定位系统运营服务商考核分两个部分：

——一是在卫星定位系统运营服务商服务现场进行，使用附录 A 的表格进行打分；

——二是由运营服务商服务的道路运输业户参与打分（打分不包括考核评分表的第一条），考核得分取所有打分的平均值。

对于企业自建监控平台的，使用附录A 的表格在该企业进行打分。

附 录 A  
(规范性附录)

安徽省道路运输车辆卫星定位服务商通用能力考核评分表

企业名称:  社会化平台       企业自建平台      考核时间:

项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分
一、 市场 准入 基本 条件	不符合 本项条件 之一者, 不纳入 我省道路 运输车辆 监控服务 市场准入 范围	<p>① 公司在安徽省注册、设立分(子)公司或办事处的(不含与具有资质企业签订代理协议的),并能提供合法有效的营业执照、组织机构代码证原件查验。</p> <p>② 企业平台通过交通运输部符合性审查,并按照《道路运输车辆动态监督管理办法》要求在省级交通运输主管部门备案。</p> <p>③ 运营服务商应出具服务承诺书(含安装、服务、满足动态监控及数据接入转发要求、数据安全存储及保密、及时报备安装车辆等)。</p> <p>④ 在安徽省内有必要的平台监控场所、设备销售及售后服务网点。平台监控场所不少于 200 平方米(含租用房屋的,租用合同有效期不少于 3 年)。</p> <p>⑤ 应建立健全内部管理制度和动态监控工作台账(要求有纸质或电子台账),包括系统平台的建设、维护及管理制度;车载终端安装、使用、维护和售后服务制度;监控人员岗位职责及管理制度;交通违法动态信息处理和统计分析制度等文件。</p> <p>⑥ 附加考核</p> <p>经查实存在以下情况之一的,报请省级交通主管部门责令营运服务商退出安徽省道路运输车辆监控服务市场。</p> <p>a) 车辆发生道路交通事故后,因运营服务商原因导致平台无法调取车辆事故发生期间行车相关数据记录的;</p> <p>b) 经查实产品质保期限内终端设备故障率高于 5%的,或被市级以上政府职能部门同一年度内下达两次或两次以上整改通知书的;</p> <p>c) 未达到本考核评分表第一条企业资质要求的;</p> <p>d) 擅自拆除重点营运车辆出厂前已安装卫星定位装置,或对除危险货物运输以外的其他货运车辆随意改变其车载终端监控中心的域名设置的;</p> <p>e) 接入的终端设备未通过交通运输部符合性审查,或虚假提供终端设备安装及入网证明单的;</p> <p>f) 擅自泄露、删除、篡改卫星定位数据的;</p> <p>g) 未参加服务能力评价的;</p> <p>h) 评分低于全市平均分的,退出该市服务市场。</p>		

项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分
二、 服务商 服务 能力 (45分)	人员保障情况	售后服务团队人员达到 5 人(含)以上, 经过相关培训, 其中至少有一名计算机技术专业人员, 并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上在安徽本地社保缴费的详细记录证明(社保局盖章)。 无计算机专业技术人员的扣 2 分, 其他人员每少 1 人的扣 2 分, 扣完为止。	6	
		服务人员按照监控平台每接入 100 辆车设 1 人的标准配备, 最低不少于 2 人。 要求掌握国家相关法规和政策, 经培训、考试合格后上岗, 并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上在安徽本地社保缴的 详细记录证明(社保局盖章)。 要求坐席员 24 小时全天候值班。 每少 1 人的扣 2 分, 培训每少 1 人的扣 2 分, 值班不符合规定的记 0 分, 扣完为止。	9	
	监控场所、管理制度及设施保障	落实人员分工, 保障其系统平台的建设、维护及管理制度, 车载终端安装、使用、维护和售后服务制度, 监控人员岗位职责及管理制度, 交通违法动态信息处理和统计分析制度的有效执行, 满足得 5 分, 人员制度不匹配每缺一项扣 1 分, 未严格执行查实一次扣 2.5 分。	5	
		车辆监控中心应有固定办公场地, 工作环境和设备运行安全可靠, 同时具备: ① 安装有远程网络视频监控系统, ② 不低于 100M 宽带接入, ③ 按照监控平台每接入 100 辆车设 1 人的标准配备, 最低不少于配备 2 个以上坐席, ④ 具有 7×24 小时电话服务且向社会公布, 处置在设备安装和运维过程中的各类违法违规行为, 如运营服务商安装、维修不及时、服务不到位等各类问题。 每不符合一项扣 3 分。	15	
	产品售后支撑保障	终端设备提供商通过 ISO 90001 质量体系认证和交通部符合性审查。 必要时通过封存终端样品与现场终端产品进行比对, 或委托具有测试资格的权威性机构进行比对和测试, 测试结果报道路运输管理机构。 所安装的车载终端终端故障率小于 3%, 原厂终端备件不少于已监控车辆总数的 3%。 满足得 2 分, 否则不得分。 对所监控的车辆终端设备进行了巡检维护, 及时处置损坏或故意关闭车载终端、屏蔽卫星定位信号等行为, 能提供不上线车辆巡检记录。 检查存在不符合要求的每项次扣 0.5 分, 扣完为止。	5	
		在县(市)开展业务的应有售后服务维护网点并提供合同以及网点门面照片, 满足得 5 分, 否则不得分。	5	

项目	考核内容	评分标准	标准分	考核得分
三、 服务质量 考核 (55分)	应急响应	<p>服务商因服务或产品质量引起经营业户或企业投诉到运管部门，经查实的，每次扣 1 分；受政府职能部门通报且造成恶劣影响的，记 0 分（该项扣分年度内自动累加，跨年度清零）。</p> <p>平台断线后，10 分钟内进行响应，应在 2 小时内恢复链路；终端设备损坏后 4 小时内响应，24 小时内应提供备件替换或完成维修。不符合要求每项扣 1 分。</p>	15	
	培训	<p>对所服务的道路运输业户每年组织不低于 2 次，每次不少于 2 小时的平台技术使用培训，培训内容至少包含车辆安全行车日台帐、超速、疲劳驾驶等警情处置及报表统计，并能提供有服务对象签章认可的培训记录证明。</p> <p>满足得 2.5 分，否则不得分。</p>	5	
	数据统计分析	<p>支持安装车载终端的道路运输车辆的运营数据统计分析，包括车辆入网率、车辆上线率、超速车辆、疲劳驾驶车辆等各项监测指标。</p> <p>其中超速报警、疲劳驾驶报警、偏离线路报警、区域报警、紧急报警等按流程及时响应，快速处置，处置率 100%。</p> <p>每降 0.5%，扣 1 分，发现以上统计不全的，每缺 1 项扣 1 分，依次类推，扣完为止。</p>	10	
	数据质量要求	<p>要求接入到全国道路货运车辆公共监管与服务平台或全国重点营运车辆联网联控系统（联网联控）的车辆的入网基础数据真实、准确，具备可追溯性。</p> <p>入网基础数据应及时更新，并按规定提供终端设备安装及入网证明单。</p> <p>入网基础数据包括车牌号、车牌颜色、车辆车架号、发动机号、厂牌型号、北斗兼容车载终端的型号、车主或者公司的全称及联系电话等。</p> <p>每发现一起不符合要求的数据扣 1 分，且运管部门不得办理该车辆审核业务。</p>	5	
	值班	<p>实现 24 小时值班响应制度，相关平台监控值班原始记录（包括值班记录、监控交接班记录、安全监控记录、警情处置记录、夜间运行车辆重点监控记录、发送信息记录、车载终端设备故障记录等）齐全、真实、有效，警情处置符合国家规定，流程规范，响应及时。</p> <p>以上检查有不符合要求的，每项扣 2 分。</p>	15	
	数据上报	<p>按照行业管理部门要求及时报送相关监控数据报表，报表内容包括对企业平台总体运行情况、车辆在线率、违法违规车辆处理情况的统计、核查及监控统计情况分析等。</p> <p>不上报报表或传送数据的记 0 分，上报报表或传送数据中每漏（错）一项扣 0.5 分，扣完为止。</p>	5	