

广州道路运输行业协会文件

穗道协〔2024〕31号

广州道路运输行业协会关于修订印发 《道路运输第三方动态监控机构 服务管理规范》的公告

各有关单位：

为进一步规范第三方动态监控机构的服务，不断提高服务成效，以高标准引领行业高质量发展，根据《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》(国标委联(2019)1号)的规定，广州道路运输行业协会对《道路运输第三方动态监控机构服务管理规范》(标准号:T/GAHTI 003—2022)团体标准进行了修订，现已完成公开征求意见、专家评审等工作，根据《广州道路运输行业协会团体标准管理办法》有关规定现批准发布，并自发布之日起实施。

特此公告。

附件：道路运输第三方动态监控机构服务管理规范

广州道路运输行业协会

2024年3月14日



附件

IC S03.220.20

CCS R 10/19

团 体 标 准

T/GAHTI 003—2022

道路运输第三方动态监控机构服务 管理规范

Service management specification for third-party dynamic
monitoring agency of road transportation

2022 - 06 - 21 发布

2022 - 07 - 01实施

广州道路运输行业协会

发布

目 录

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 资格要求.....	1
5 服务内容.....	3
6 服务流程.....	5
7 服务评价.....	6
附录 A 资格条件及证明材料.....	8
附录 B 第三方监控服务水平评价计分标准表.....	10

前 言

本规范按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

本标准在遵照《广东省交通运输厅关于道路运输车辆智能监管系统应用管理的办法（试行）》要求的基础上，按《道路运输车辆动态监督管理办法》有关规定，编制此标准作为广州市道路运输第三方动态监控机构服务管理指引。

本规范由广州道路运输行业协会提出并归口。

本规范主要起草单位：广州道路运输行业协会、广州交信投科技股份有限公司、广东紫云平台数据服务有限公司、旭利北斗科技（广州）股份有限公司、广州吉码电子科技有限公司、广州赛唯华讯信息科技有限公司、广州市正安信息科技有限公司、广东壹安行科技有限公司、上海联茵信息技术有限公司广东分公司、日立楼宇技术（广州）有限公司、广州市三实电子科技有限公司、广东新快易通智能信息发展有限公司、广州开泰交通信息科技有限公司、广州吉七信息科技有限公司、梅州北斗壹安科技有限公司广州分公司、佛山市顺德区捷通数码科技有限公司广州分公司、广州赫赫智能科技有限公司、广东中科天中工业物联网有限公司广州分公司、广州市启宏普浩企业管理服务有限公司。（更新）

本规范主要起草人：何丽敏、梁江涛、夏文亮、陶洁、石明月、李卫斌、魏婷。（更新）

道路运输第三方动态监控机构服务管理规范

1 范围

本标准规定了道路运输第三方动态监控机构（以下简称“第三方监控机构”）服务管理规范的相关要求，内容包括资质条件、服务内容、服务流程、服务评价等。

本标准适用于第三方监控机构为道路运输企业（以下简称“企业”）提供的第三方动态监控服务实施。

2 规范性引用文件

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

GB/T 19392-2013	车载卫星导航设备通用规范
JT/T 794	道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求
JT/T 1076	道路运输车辆卫星定位系统 车载视频终端技术要求
JT/T 883	营运车辆行驶危险预警系统 技术要求和试验方法
JT/T 796	道路运输车辆卫星定位系统平台技术要求
JT/T 808	道路运输车辆卫星定位系统终端通讯协议及数据格式
JT/T 809	道路运输车辆卫星定位系统平台数据交换
JT/T 1077	道路运输车辆卫星定位系统视频平台技术要求
JT/T 1078	道路运输车辆卫星定位系统视频通讯协议
T/GDRTA 001	道路运输车辆智能视频监控报警系统终端技术规范
T/GDRTA 002	道路运输车辆智能视频监控报警系统通信协议规范

3 术语和定义

T/GDRTA 001 中界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

超速、超时驾驶、客运车辆凌晨 2-5 时运行、接打手持电话、玩手机、抽烟、生理疲劳、未系安全带、偏离驾驶位、红外阻断型墨镜遮挡、设备遮挡失效、双手脱离方向盘、不目视前方、车厢过道行人监测（仅客运车辆）、实线变道、前向碰撞、车道偏离、前向车距过近定义详见《道路运输车辆智能视频监控报警系统终端技术规范》（T/GDRTA 001）。

3.1

道路运输第三方动态监控机构 third-party dynamic monitoring agency for road transportation

是指独立于政府管理部门、道路运输企业之外，为道路运输企业提供所属车辆车载设备安装、维护、数据传输及对所属车辆、驾驶员进行实时动态监督管理等一体化服务的社会化机构，简称“第三方监控机构”。

4 资格要求

第三方监控机构须依法办理商事主体登记等相关事宜，具备配套服务资源，并向行业主管部门备案，具体要求如下：

4.1 服务主体

第三方监控机构须符合如下条件：

需依法办理商事主体登记等相关事宜，并获得合法有效的企业营业执照。

4.2 办公场所

第三方监控机构具有符合以下条件的经营场所：

- a) 广州市行政区域内应有固定的办公场所，且专设独立区域的监控中心。相关场所能提供租赁合同或者自有产权证明等；
- b) 监控中心具有不少于6个监控坐席；
- c) 监控中心面积不小于20平方米；
- d) 监控中心具有面积不小于6平方米的监控大屏；
- e) 监控中心具有不低于100M的宽带网络；
- f) 监控中心具有不少于4路固定电话的服务热线。

4.3 服务格式条款

第三方监控机构须提供广州道路运输行业协会统一拟定的服务格式条款（合同格式文本），内容包括但不限于：服务的项目、种类、服务费标准、收取方式、双方的权利和义务、违约责任、交通事故责任认定等。

4.4 服务人员

第三方监控机构应按以下要求配备相关服务人员：

- a) 根据业务需要配置相应岗位人员，包括但不限于：专职监控人员、系统开发及安装运维等技术人员等；
- b) 明确岗位职责和人员管理制度，按照 7×24 小时监控要求合理设置排班计划，每班次不少于 4 名专职监控人员，监控人员需经培训合格后才能上岗，并做好培训记录台账；
- c) 至少应配备 17 名专职监控人员，可有 1 名专职监控人员为监控负责人；5 名技术人员，可有 1 名技术人员为技术负责人；
- d) 法定代表人或分公司负责人不可兼任专职监控人员（含监控负责人）或技术人员（含技术负责人）。

4.5 系统平台

第三方监控机构须具有能保障稳定运行的符合广东省 T/GDRTA 001 技术标准的智能视频监控设备，并具备能满足以下条件的自建动态监控平台：

- a) 具有软件著作权证书、信息系统安全等级保护备案证明（三级）；
- b) 信息系统网络安全等级保护等级测评报告在有效期内；
- c) 车辆智能视频监控报警文本数据应当至少保存 6 个月，报警附件数据应当至少保存 3 个月；
- d) 车辆卫星定位监控历史数据应当至少保存 6 个月，报警历史数据应当至少保存 1 年。

4.6 管理制度

第三方监控机构应建立健全相关管理制度，管理制度包括但不限于：

- a) 车载终端安装、使用及维护制度；
- b) 监控人员岗位职责及管理制度；
- c) 违规信息处理和统计分析制度；
- d) 客户投诉处理制度；
- e) 专职监控人员培训考核制度；
- f) 突发事件应急处理制度；
- g) 网络安全规范制度；
- h) 网络安全事件应急预案。

相关管理制度内容要求如下：

4.6.1 车载终端安装、使用及维护制度

内容包括但不限于：设备选型及相关材料（如产品合格证、使用说明书等）要求、安装维护人员要求、安装、调试、维护流程及要求等。

4.6.2 监控人员岗位职责及管理制度

内容包括但不限于：岗位设置、岗位职责、上下班考勤、监控工作规范、客户应答、交接班职责等。

4.6.3 违规信息处理和统计分析制度

内容包括但不限于：违法动态信息日常处理、安全生产隐患或违章处理、定期数据统计分析及要求等。

4.6.4 客户投诉处理制度

内容包括但不限于：处理客户投诉的基本要求和原则、处理流程、时效要求等。

4.6.5 专职监控人员培训考核制度

内容包括但不限于：规定监控人员必须掌握的基础能力要求，上岗前必须通过专业培训、考核，上岗后定期和不定期组织培训和考核等。

4.6.6 突发事件应急处理制度

内容包括但不限于：应急事件定义及分类、应急事件处理组织流程、突发事件分析、突发事件责任追究等。

4.6.7 网络安全规范制度

内容包括但不限于：关于网络安全建设和管理的指导，包括网络安全建设的目标、策略和实施，以及网络运营中的安全技术、策略和管理体系、秘密定义及分类、各类场景下的保密工作要求、泄密处罚等。

4.6.8 网络安全事件应急预案

内容包括但不限于：规定组织领导及职责，应急措施及要求， 应急处理措施指南等。

5 服务内容

5.1 技术管理服务

第三方监控机构向企业提供的技术管理服务内容包括但不限于：保障基于车辆入网率、车辆上线率、轨迹完整率、数据合格率、卫星定位漂移车辆率、智能视频从未上传过定位数据、智能视频长期未报警、智能视频报警和附件异常、摄像头例行抽查等各项指标的考核满足行业主管部门相关要求。相关指标定义如下：

- a) 车辆入网率：截至某一统计时点，至少向省智能监管系统传输一次合格动态数据的道路运输车辆数占本辖区内或本单位道路运输车辆总数的比率；
- b) 车辆上线率：统计期内，至少向省智能监管系统传输一次合格动态数据的道路运输车辆数占本辖区或本单位处于营运状态且已入网的道路运输车辆数的比率；
- c) 轨迹完整率：统计期内，道路运输车辆完整轨迹与本辖区或本单位上线道路运输车辆轨迹的比率。轨迹完整是指轨迹点连续；

- d) 数据合格率：统计期内，上传的合格数据条数占上传数据总条数的比率。合格数据指卫星定位、智能视频监控报警等数据符合《道路运输车辆智能视频监控报警系统终端技术规范》相关信息数据体结构规则，且在合理范围内的车辆动态数据；
- e) 卫星定位漂移车辆率：统计期内，车辆定位数据存在高频度远距离漂移车辆总数占本辖区或本单位道路运输车辆上线总数的比率；
- f) 智能视频从未上传过定位数据：省智能监管系统有智能视频驾驶行为报警事件，但统计期内未能查询到车辆卫星定位数据；
- g) 智能视频长期未报警：统计期内，省智能监管系统能查询到车辆卫星定位数据和行驶里程，但未能查询到智能视频报警；
- h) 智能视频报警附件异常：统计期内，省智能监管系统能查询到智能视频报警，但缺失报警附件；
- i) 摄像头例行抽查：每天不定时抽查车载设备的摄像头监控画面播放是否正常。

5.2 车载设备管理服务

- a) 第三方监控机构向企业提供安装的智能视频监控报警装置应符合广东省T/GDRTA 001技术标准要求，在企业提出设备安装、维护请求后，对广州市内的车辆需24小时内安排技术人员到场安装、进行故障排查和维护设备，保障设备可正常使用。
- b) 第三方监控机构应在企业及其所属车辆委托监控的第三方监控机构反馈设备安装、数据传输等方面存在问题时，积极主动安排技术人员进行故障排查和维护设备，保障设备正常使用和数据正常传输。
- c) 道路运输企业所属车辆新增安装或更换车载设备的，第三方监控机构应及时告知相关企业设备安装及数据传输进展情况，并提醒企业在设备正常使用且数据正常传输前不得从事营运活动。
- d) 第三方监控机构应根据广州道路运输行业协会或行业主管部门公布的车载设备相关情况，合理选择符合广东省T/GDRTA 001技术标准的智能视频监控报警装置。
- e) 第三方监控机构应严格按照广东省T/GDRTA001、002技术标准的要求设置车载终端参数和传输车辆监控数据。
- f) 道路运输企业变更第三方监控机构的，应本着友好协商的原则，按照广州道路运输行业协会《关于进一步规范道路运输企业变更第三方机构（设备服务商）相关工作流程的通知》（穗道协〔2022〕229号）的有关流程执行，不得以任何技术手段限制企业正常变更第三方监控机构或擅自停止传输车辆监控数据、限制部分或全部车载终端监控功能等。
- g) 第三方监控机构应每天对安装运维的车载终端的相关功能及数据传输情况进行排查，及时处置存在的问题。其中，数据不合格车辆数、长期未上线车辆数原则上不得超过本机构安装运维车辆总数的5%，疑似屏蔽信号运行车辆数、卫星定位漂移车辆数、设备巡检参数异常车辆数原则上不得超过本机构安装运维车辆总数的3%。
- h) 第三方机构应当及时分析并处理本机构所安装设备的风险误报情况，属于设备本身原因导致误报的，应当会同设备供应商及时检修或更换设备；属于安装原因导致误报的，应当安排技术人员及时进行处理。

5.3 动态监控管理服务

- a) 第三方监控机构向企业提供的动态监控管理服务内容包括但不限于：保障基于超速、超时驾驶、客运车辆凌晨2-5时运行、接打手持电话、玩手机、抽烟、生理疲劳、未系安全带、偏离驾驶位、红外阻断型墨镜遮挡、设备遮挡失效、双手脱离方向盘、不目视前方、车厢过道行人监测（仅客运车辆）、实线变道、前向碰撞、车道偏离、前向车距过近等各项指标的考核满足行业主管部门相关要求；
- b) 第三方监控机构向企业提供的省智能监管系统风险预警处置包括但不限于：按照省智能监管系统的风险处置时限要求及时、如实的核实和回复。对于风险预警属实的，做好记录并反馈给企业进

行后续跟进处理；对于风险预警误报的，及时通知和会同企业对设备进行维护，确保设备正常运行；

- c) 第三方监控机构向企业提供服务通知方式包括但不限于：按照风险隐患高低情况触发不同的级别通知（如终端语音播报、语音对讲通知、短信通知、微信推送、电话通知、邮件通知等方式）通知到对应负责人处（如驾驶员、企业安全员、企业安全负责人和企业负责人等），及时提醒企业处理、解除安全隐患，保障安全；
- d) 第三方监控机构为企业提供省智能监管系统查岗响应处理、协助企业对行业管理部门的应急指令进行相应处理，第三方监控机构应能够满足企业自定义的各种预警服务内容。
- e) 第三方机构已负责为相关道路运输企业车辆及驾驶员提供委托监控服务的，应当提醒企业在新增车辆后，及时将新增车辆纳入第三方监控服务或由企业落实自主监控，避免车辆脱离监管。
- f) 第三方监控机构对于省智能监管系统下发的一级风险，原则上处置时长不得超过 300 秒；省智能监管系统下发的二级风险，原则上不得超过 480 秒；对于接打电话、玩手机、未系安全带、双手脱离方向盘等一级风险，应当对相关车辆及驾驶员落实全程跟踪、提醒和纠正，直至风险完全消除。
- g) 第三方监控机构应积极配合行业主管部门或其委托的相关机构开展道路运输车辆动态监控工作质量抽查，按要求提供相关文档资料、台账记录、车辆轨迹、监控视频等。
- h) 第三方监控机构应当对行业主管部门或其委托的相关机构提出的关于设备安装维护、数据传输、实时监控等方面的问题，及时落实排查整改和反馈有关情况。

5.4 事故数据处置管理

- a) 第三方监控机构应协助企业建立健全安全事故管理和应急处置管理制度，配合做好安全事故档案和记录；
- b) 当道路运输车辆发生道路交通事故时，第三方监控机构应当在接到事故信息后立即封存道路运输车辆动态监控数据，并出具事故数据分析报告。

5.5 动态监控台账

第三方监控机构专职监控人员应实时分析、处理车辆和驾驶员行驶动态信息，及时提醒驾驶员纠正不安全驾驶行为，并记录存档至动态监控台账，并按照行业相关管理部门要求进行数据存档和报备。动态监控台账包括但不限于：

- a) 企业车辆动态监控工作情况记录表；
- b) 省智能监管系统风险事件监控台账；
- c) 企业车辆月度、年度分析报告等；
- d) 第三方监控机构专职监控人员排班表、交接班记录；

以上动态监控台账应至少保存三年，相关动态监控台账内容要求如下：

5.5.1 企业车辆动态监控工作情况记录表

内容包括但不限于：企业名称、监控日期、企业车辆数、车牌号、车辆种类、监控时间、车载设备运行情况、车速、车辆所在位置（路段）、专职监控人员签名或电子签章等。

5.5.2 省智能监管系统风险事件监控台账

内容包括但不限于：车牌号、当班司机、报警时间、风险类型、风险等级（一级、二级、三级）、风险处置、处置判断、违规处理结果、记录日期、专职监控人员签名或电子签章等。

5.5.3 企业车辆月度、年度分析报告

内容包括但不限于：企业车辆月度、年度运行情况，各类预警风险统计、同比、环比情况，违规驾驶员的统计分析，风险趋势，典型违规案例，工作建议及意见，监控负责人签名、第三方监控机构盖章或电子签章等。

5.5.4 第三方监控机构的监控人员排班表、班次交接记录

内容包括但不限于：第三方监控机构专职监控人员名单、排班计划、交接班情况记录，监控负责人签名等。

5.6 安全教育培训

第三方监控机构应针对车辆动态安全监控管理工作中发现的突出问题和重点问题，配合企业开展安全生产法规学习、政策宣传和从业人员安全教育培训。

5.7 电子档案管理服务

第三方监控机构应具备电子档案生成能力，并向企业提供电子档案管理相关服务，要求如下：

- a) 生成的电子档案包括但不限于：监控台账、数据统计分析报告等。
- b) 第三方监控机构应在每日10时前将上一日的电子监控台账发至企业相关人员。

5.8 个性化服务

内容包括但不限于优秀驾驶员评比、安全驾驶讲座等各类安全生产活动。

6 服务流程

第三方监控机构服务流程主要包括：服务准备、服务实施、回访和确认、服务过程监督。

6.1 服务准备

6.1.1 成立专门机构

第三方监控机构服务开展应根据实际需要，成立内部管理机构（或项目组），负责服务具体实施相关事宜，并根据第三方监控机构与企业签订的合同确定对应项目负责人、服务范围、服务内容、所需人员及专业技能要求等，明确各类人员职责分工，为开展服务各项工作提供保障。

第三方监控机构与企业签订合同，须明确服务范围、服务内容与服务标准，并协商一致。

6.1.2 制定服务方案

第三方监控机构应根据企业特点、生产规模、风险分布、人员状况、安全管理基础和历史事故情况，结合安全生产目标和工作需求，制定服务方案，明确服务项目、服务措施、服务频次、服务人员、预期目标和服务保障事项等。

6.2 服务实施

- a) 第三方监控服务参照项目服务合同执行模式开展，第三方监控机构需按照合同约定及与企业协商一致的第三方监控服务标准，依法依规在指定服务期限内为企业第三方提供第三方监控服务，并及时与企业沟通、确认服务效果；
- b) 第三方监控机构应及时建立第三方监控服务档案，记录和保留第三方监控服务相关文档资料，确保服务人员的服务实施过程有记录可证可查，整个服务过程可追溯；
- c) 第三方监控机构应积极配合和引导企业建立健全安全生产管理制度，有效提升企业安全生产管理

水平；

- d) 第三方监控机构人员在服务过程中发现生产安全事故隐患，应及时书面告知企业，通知、督促企业及时整改。对存在隐患拒不整改或重大事故隐患（如客运车辆凌晨2时—5时违规运行）不及时整改等恶劣情况的企业，第三方监控机构应及时向协会和行业主管部门报告。

6.3 回访和确认

- a) 第三方监控机构应在合同签订并开展服务后，每月通过电话、网络（如微信、邮件等）、现场验证等多种方式回访，并记录企业的满意度、具体意见、不满意原因、异议或投诉等。
- b) 第三方监控机构应如实记录第三方监控服务的时间、地点、服务机构、服务人员、服务项目、服务措施、服务过程和回访情况等信息，并及时整理归档。

6.4 服务过程监管

6.4.1 服务行为

- a) 第三方监控机构人员应具备良好的社会道德和职业操守，保持认真负责的工作态度、大方得体的文明仪表和廉洁自律的行为规范；
- b) 第三方监控服务人员应严守在服务过程中接触到的企业技术秘密和商业秘密，恪守职业道德；
- c) 第三方监控机构应配合广州道路运输行业协会会同相关单位开展不定期现场抽查、定期访谈、监督检查。

6.4.2 诉求处理

- a) 第三方监控机构应提供可靠、便捷的线上线下投诉渠道，告知企业投诉处理程序及纠纷调处方式，以便企业能够及时向第三方监控机构反馈问题、建议、异议或投诉等；
- b) 第三方监控机构应安排专人负责投诉全流程响应、记录、跟踪、协调处理、反馈等；
- c) 对企业提出异议或投诉的，第三方监控机构应24小时内响应，并于72小时内将处理情况及答复意见及时反馈给企业；需要进一步核实与处理的，应在一周内予以答复。投诉事项答复意见应包括但不限于：投诉人的投诉请求、对基本事实的认定及依据、对投诉事项的处理措施；
- d) 企业对第三方监控机构的投诉（或异议）答复意见仍不满意的，可提交广州道路运输行业协会进一步核查。

7 服务评价

为强化道路运输企业动态安全监管工作，规范驾驶员驾驶行为，促进第三方监控服务工作落实到位，提高第三方监控服务质量，定期对第三方监控机构进行服务水平评价（以下简称“第三方监控机构服务水平评价”），实现“以评价促规范、以评价促提高”的工作目标。具体如下：

7.1 评价方式及内容

- a) 第三方监控机构服务水平评价每月度进行一次。每月由广州道路运输行业协会对上一月度服务水平进行综合评价和公布；
- b) 第三方监控机构服务水平评价主要包括：服务资质、日常管理、服务质量、远程查岗、重要事件共五个方面；
- c) 评价实行计分制，满分为100分（正面事件加分项不受100分限制）。评价方式包括但不限于：现场查勘（办公场所、材料、第三方监控平台功能等）、问卷调查评议、数据统计分析、远程抽查等；
- d) 评价计分标准详见“附录B 第三方监控机构服务水平评价计分标准表”；根据法律法规修订情况、行业主管部门管理要求及动态监控工作重点变化，适时调整考核项目、要求和分值。

7.2 评价流程

广州道路运输行业协会负责组织、实施第三方监控服务水平评价工作，具体如下：

- a) 由广州道路运输行业协会组织对第三方监控机构进行服务水平综合评价，确定评价结果后在协会官方网站进行公示，公示期为5个工作日；
- b) 公示期内，第三方监控机构如对公示评价结果有异议的，须于3个工作日内主动向广州道路运输行业协会提出异议申请，并针对有异议的评价项目提供异议相关材料。3个工作日内未向广州道路运输行业协会提出异议申请的，默认视为无异议；
- c) 对评价结果有异议的，广州道路运输行业协会将根据异议材料，在受理申请之日起3个工作日内核实，确有错误的予以更正；核实无误的维持原评价结果，并书面告知异议申请人；
- d) 公示结束后，由广州道路运输行业协会公布服务评价结果，并报行业主管部门。

7.3 评价结果应用

- a) 定期组织第三方动态监控机构召开专题会议，通报评价情况、存在问题；
- b) 根据每月评价计分结果确定年度评价等级：

评价计分 ≥ 90 分， 评价等级： ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

评价计分 $[80, 90)$ ， 评价等级： ☆ ☆ ☆ ☆

评价计分 $[70, 80)$ ， 评价等级： ☆ ☆ ☆

评价计分 $[60, 70)$ ， 评价等级： ☆ ☆

评价计分 < 60 ， 评价等级： ☆
- c) 对于评价等级为一颗星的第三方监控机构，提出整改要求，要求制订具体整改措施和计划，并安排专人负责跟进，限期完成整改工作。对于评价等级为两颗星的第三方监控机构，提出服务完善（或提升）要求，针对目前服务存在的弱项，进一步提升服务水平等。对于评价等级为五颗星的第三方监控机构，予以表彰；
- d) 广州道路运输行业协会组织实施第三方监控服务过程中，发现第三方监控机构资质条件不符合要求的，及时报行业主管部门。
- e) 广州道路运输行业协会将利用网络、平面媒体等多种渠道，加大宣传推广力度，引导道路运输企业关注第三方监控服务水平评价结果，选择优质的第三方监控机构，促进第三方监控机构切实提高监控服务水平。

附录

附录A 资格条件及证明材料

项目	证明资料	相关要求
申请表	第三方监控机构备案申请表	1. 填写的内容与相关证明材料、证件一致； 2. 以分公司申请备案的，应填写总公司营业执照上的法定代表人； 3. 申请表最后的声明部分须由法定代表人手写签名并加盖总公司公章； 4. 申请表首页左上角加盖公章。
营业执照	营业执照	1. 营业执照登记的企业名称和申请备案的第三方监控机构名称一致； 2. 以分公司形式申请备案的，应同时提供总公司的营业执照。
服务格式条款	服务格式条款（合同格式文本）	1. 服务条款应符合《中华人民共和国民法典》有关规定； 2. 服务条款内容应包括服务的项目、种类、服务费标准、收取方式、双方的权利和义务、违约责任、交通事故责任认定等。
经营场所情况	经营场所产权证明或租赁协议	1. 经营场所（含办公场所、监控中心）在广州市行政区域内； 2. 经营场所租赁协议有效期应在1年以上； 3. 办公场所、监控中心不在同一地点的，应同时提供办公场所、监控中心所在地的产权证明（或租赁协议）。
	经营场所现场照片	照片能较为全面、清晰地展示经营场所（含办公场所、监控中心）的基本情况。
	配套监控设施清单	配套监控设施设备至少应包括以下： a) 监控中心具有不少于6个监控坐席； b) 监控中心面积不小于20平方米； c) 监控中心具有面积不小于6平方米的监控大屏； d) 监控中心具有不低于100M的宽带网络； e) 监控中心具有不少于4路固定电话的服务热线。
人员情况	人员岗位分工明细表	1. 明细应列明企业所有人员的姓名、职务、岗位、身份证号码、入职时间、联系电话等信息；

项目	证明资料	相关要求
		2. 专职监控人员实行分班次监控，每班次不少于4人，且工作时长应符合《劳动法》的有关规定，至少应配备17名专职监控人员，其中1人可为申请表中的监控负责人； 3. 至少应包括5名系统开发、安装运维等技术人员，其中1人可为申请表中的技术负责人； 4. 法定代表人或分公司负责人不得兼任专职监控人员或技术人员。
	社保缴纳情况	1. 近三个月在广州市有社保缴纳记录（由广州市社保机构出具的、有专职监控人员和技术人员姓名的参保证明，并加盖公司公章）； 2. 专职监控人员、技术人员均应提供广州市近三个月的社保缴纳证明（在本公司缴纳的）。
	监控人员培训考核、记录汇总表	明细应列明专职监控人员的姓名、身份证号码、培训时间、培训内容、考核结果等信息。
智能视频监控系统情况	软件著作权证书	1. 分公司使用总公司的自建监控系统的，应同时提供总公司的授权证明； 2. 软件著作权证书企业名称应与营业执照企业名称一致。
	系统符合国家和广东省相关标准的声明	1. 包括但不限于：符合《道路运输车辆卫星定位系统平台技术要求》（GB/T 35658-2017）、《道路运输车辆卫星定位系统 视频平台技术要求》（JT/T 1077-2016）等技术标准； 2. 系统名称与软件著作权证书名称一致。
	信息系统安全等级保护备案证明（三级）	系统名称与软件著作权证书名称一致。
	信息系统网络安全等级保护等级测评报告	系统名称与软件著作权证书名称一致。
相关制度情况	管理制度汇编	至少应包括：车载设备安装、使用及维护制度，监控人员岗位职责及管理制度，违规信息处理和统计分析制度，客户投诉处理制度，专职监控人员培训考核制度，突发事件应急处理制度，网络安全相关制度及应急预案等。

附录B 第三方监控服务水平评价计分标准表

序号	考核项目	考核子项	考核内容	计分内容	分值	计分标准	考评方式
1	服务资质 (30分)	经营场所	经营地址	经营场所（含办公场所、监控中心）在广州市行政区域范围内	2	符合得2分，不符合得0分。	
			配套设施	配套监控设施设备至少应包括以下： (1) 监控中心具有不少于6个监控坐席； (2) 监控中心面积不小于20平方米； (3) 监控中心具有面积不小于6平方米的监控大屏； (4) 监控中心具有不低于100M的宽带网络； (5) 监控中心具有不少于4路固定电话的服务热线。	5	符合得5分，任何一小组不符合，得0分。	
		人员保障	人员配备	(1) 配备专职监控人员（含监控负责人）不少于17人、技术人员（含技术负责人）不少于5人； (2) 每月按规定为所有专职监控人员、技术人员缴纳社会保险。	10	符合得10分，任何一小组不符合，得0分。	
		监控平台	平台测评	网络安全等级保护等级测评报告在有效期内。	10	符合得10分，不符合得0分。	
		制度保障	制度建设	至少应包括车载设备安装、使用及维护制度、监控人员岗位职责及管理制度、违规信息处理和统计分析制度、客户投诉处理制度、专职监控人员培训考核制度、突发事件应急处理制度、网络安全相关制度及应急预案等。	3	符合得3分，不符合得0分。	
2	日常管理 (15分)	资料变更	资料变更	变更办公场所、监控中心地址、变更服务热线、修订管理制度或者变更（含离职、新入职、调岗等）法定代表人（或分公司负责人）、技术人员、专职监控人员后，应当于3个工作日内向行业主管部门报备。	5	符合得5分，任何一小组不符合，得0分。	
		人员管理	人员管理	(1) 专职监控人员经培训、考核合格后上岗； (2) 建立专职监控人员、技术人员“一人一档”； (3) 专职监控人员每月培训学习不少于2个学时； (4) 为每名专职监控人员开设省智能监管系统账号；	6	符合得6分，每一小组不符合，扣1.5分，扣完为止。	
		监控平台	数据存储	(1) 车辆智能视频监控报警文本数据应当至少保存6个月，报警附件数据应当至少保存3个月； (2) 车辆卫星定位监控历史数据应当至少保存6个月，报警历史数据应当至少保存1年。	2	符合得2分，每一小组不符合，扣1分，扣完为止。	
			平台运行	考评周期内（上一月度），自建平台未发生故障或累计故障时长不超过24小时且及时维护恢复正常。	1	符合得1分，不符合得0分。	

序号	考核项目	考核子项	考核内容	计分内容	分值	计分标准	考评方式
		制度管理	制度管理	(1) 结合相关法律法规、公司实际经营情况, 定期对管理制度进行修订。	1	符合得1分, 不符合得0分。	
			设备安装	(1) 在企业提出设备安装请求后, 安排人员到场安装设备, 并按要求将监控数据接入省智能监管系统及行业主管部门要求接入的监控平台; (2) 设备安装及数据接入工作, 在3个工作日内完成。	5	符合得5分。 每存在1车次不符合, 扣1分, 扣完为止。	
		安装运维	设备维护	(1) 在企业(或其所属车辆委托监控的第三方监控机构)提出设备使用出现异常后, 安排人员对设备进行故障排查、处理、维护(或更换)、及数据接入等, 保障设备可正常使用。设备维护及数据接入工作, 在24小时之内完成; (2) 如24小时之内无法解决设备故障的, 应向企业提供代用设备, 确保设备正常运行及数据正常接入。	5	符合得5分。 每存在1车次不符合, 扣1分, 扣完为止。	
3	服务质量(35分)		服务响应	(1) 提供7×24小时不间断热线服务, 在24小时内及时响应企业服务请求; (2) 在企业提出合理服务请求后, 安排人员响应服务请求, 并跟进、处理; (3) 确有需要现场处理的故障, 在双方约定时间内到达现场进行处理。	5	符合得5分。 每存在1次不符合, 扣1分, 扣完为止。	
		监控服务	日常监控	(1) 满足7×24小时监控服务, 实行分班次监控的每班次专职监控人员最低不少于4人; (2) 对委托监控车辆进行实时监控, 对省智能监管系统下发的各类风险预警进行干预和处置; (3) 对发现的终端设备异常、监控数据异常等问题, 及时会同相关道路运输企业安全管理人员进行处理; (4) 合理做好专职监控人员排班, 并做好交接班记录台账; (1) 对存在隐患拒不整改或重大事故隐患(如客运车辆凌晨2时—5时违规运行)不及时整改等恶劣情况的企业, 及时向协会和行业主管部门报告。	5	符合得5分。 每存在1次不符合, 扣1分, 扣完为止。	
			风险处置	(1) 省智能监管系统平台查岗响应率为100%; (2) 省智能监管系统下发的风险预警及时处置率100%; (3) 省智能监管系统下发的风险预警处置准确率100%。	5	符合得5分。 第(1)或第(2)项不符合, 扣2分; 第(3)项每下降1%, 扣1分, 扣完为止(不足1%的,	

序号	考核项目	考核子项	考核内容	计分内容	分值	计分标准	考评方式
				为企业提供包括但不限于以下动态监控工作台账： (1) 企业车辆动态监控工作情况记录表； (2) 省智能监管系统风险事件监控台账； (3) 企业车辆月度、年度分析报告等； (4) 每日10时前将上一日的电子监控台账发企业相关人员； (5) 动态监控台账应至少保存三年。	5	按1%计算)。 符合得5分。 每一小项不符合，扣1分，扣完为止。	
4	服务抽查 (20分)	远程查岗	视频监控岗	在监控中心安装可覆盖监控区域的摄像头，并将视频数据接入广州道路运输行业协会相关系统，实现远程视频查岗。	10	符合得10分，不符合得0分。	
			电话查岗	可通过任意一路客服热线实现7×24小时电话查岗，并及时响应。	10	符合得10分。 每次未及时响应扣1分，扣完为止。	
5	重要事件		上级表彰	(1) 被省级及以上行业主管部门通报表扬的； (2) 被地市级行业主管部门通报表扬的。	—	第(1)小项符合的，当月考评时加2分； 第(2)小项符合的，当月考评时加1分。 最高加2分。	
			科技进步	自建监控平台获得地市级及以上科技进步相关奖项的(不包括平台过检)。	—	符合的，当年度考评时加1分。最高加1分。	
			个性监控	利用自建平台，为企业提供个性化动态监控或安全管理服务(不包括省智能监管系统已有的监控功能)。	—	符合的，年度考评时加1分。最高加1分。	
			品牌认证	第三方监控机构通过企业管理等相关认证的。(含国家高新企业、CMMI认证证书、ISO认证管理服务系统证书等)	—	符合的，当年度考评时加1分。最高加1分。	
			安全培训	针对车辆动态安全监控管理工作(含智能视频监控报警装置使用、车辆动态监控等)中发现的突出问题和重点问题，配合企业开展安全生产法规学习、政策宣传和从业人员安全教育培训，做好记录存档。	—	符合的，当月考评时加2分。	
			违规拆装	(1) 擅自为运输企业重点营运车辆安装不符合广东省T/GDRTA 001技术标准的产品，经查证属实的。 (2) 不按照广东省T/GDRTA001、002技术标准的要求设置车载终端参数和传输车辆监控数据，经查证属实的。	—	符合的，当月考评得0分。	
			数据造假	伪造、篡改、删除车辆卫星定位、智能视频监控报警等监控数据，经	—	符合的，当月考评得0分。	

序号	考核项目	考核子项	考核内容	计分内容	分值	计分标准	考评方式
			查证属实的。				
			存在以下弄虚作假行为，经查证属实的： (1) 服务水平评价过程中弄虚作假(如伪造材料、串通企业作弊等)； (2) 道路运输车辆智能视频监控报警装置设备安装过程中存在弄虚作假行为；		——	符合的，当月考评得0分。	
			技术壁垒	以任何技术手段限制企业正常变更第三方监控机构或擅自停止传输车辆监控数据、限制部分或全部车载终端监控功能等。	——	符合的，当月考评得0分。	
			行政处罚	(1) 被市级及以上政府部门通报批评的； (2) 被市级及以上政府部门责令限期整改的； (3) 被市级及以上政府部门行政处罚的。	——	第(1)小项符合的，当月考评时扣3分； 第(2)小项符合的，当月考评时扣5分； 第(2)小项符合的，当月考评时扣10分。	
			服务投诉	运输企业向行业主管部门或行业协会投诉，经认定投诉属实的。	——	符合的，当月考评时每次投诉扣5分。	

注：1.根据法律法规修订情况、行业主管部门管理要求及监控工作重点变化，适时调整考核项目、要求和分值。具体以考核工作方案为准；2.第三方监管机构无安装运维或监控服务的，该项不得分。

