**第八篇 智慧交通运输精细化管理标准**

### 第一节 总则

1. **适用范围及目的意义**

为指导我市智慧交通管理工作，促进智慧交通管理工作机制长效化、监管过程标准化、监管系统智慧化、监管数据应用社会化，推动智慧交通管理和社会治理从粗放到精细的转变，全面提高智慧交通管理的效率、质量和水平，特制定本标准。

本标准适用于全域厦门市城市交通运输管理部门，作为日常管理工作的标准和依据。

1. **目标**

致力于打造以厦门市大交通信息共享服务平台为载体，以交通运输数据为抓手，建立智慧交通运行监管常态化、智慧交通业务管理标准化、智慧交通管理考核科学化及智慧交通技术体系统一化。

### 第二节 编制依据

《JT/T 697.1-2007 交通信息基础数据元第1部分：总则》；

《JT/T 697.2-2007 交通信息基础数据元第2部分：公路信息基础数据元》；

《JT/T 697.7-2007 交通信息基础数据元第7部分：道路运输信息基础数据元》；

《JT/T 697.8-2008 交通信息基础数据元第8部分：水路运输信息基础数据元》；

《JT/T 697.10-2009 交通信息基础数据元第10部分：交通统计信息基础数据元》；

《JT/T 747-2009交通信息资源核心元数据》；

《GB/T 21379-2008 交通管理信息属性分类与编码城市道路》；

《GB/T 21381-2008 交通管理地理信息实体标识编码规则城市道路》；

《GB/T 21394-2008 道路交通信息服务信息分类与编码》。

《12328交通运输服务监督电话管理办法》（交运发〔2017〕249号）

《12328交通运输服务监督电话系统运行服务质量考评暂行办法》的通知（交办运〔2017〕135号）

《关于进一步改进提升12328电话运行服务质量有关工作的通知》（交办运函〔2017〕184号）

《厦门市12345便民服务平台运行管理办法》（厦委办发〔2018〕5号）

《厦门市公共安全管理平台运行规定（试行）》（厦公管办2017〕9号）

### 第三节 信息管理标准

#### 交通运输信息管理职责

1.1厦门市交通运输局负责交通信息资源整合共享的统筹规划监督和本办法的组织实施，主要职责是：

（1）负责协调推进交通信息资源整合和数据共享开放的重大事项；

（2）会同相关部门制定、发布交通信息资源共享交换的实施办法；

（3）组织研究制定交通数据管理政策和标准规范；

（4）协调推动交通数据规范管理、开放共享及评价考核工作。

1.2监测中心受市交通运输局委托，具体承担交通信息资源整合共享的各项工作，其主要职责是：

（1）承担交通信息资源整合共享，包括基础设施信息或系统平台建设、运行和维护；

（2）负责与上级交通运输部门和市、区政府相关部门机构进行信息资源对接；

（3）负责交通数据资源的维护管理、安全运行管理等工作；

（4）统筹推动数据整合开放共享，负责数据的分级分类、加工整理和分析挖掘。

1.3各区交通运输主管部门、市运输事业发展中心、市公路事业发展中心、交通执法支队、公交集团、轨道集团、路桥集团等单位（简称“交通各行业管理单位”）是交通信息资源整合共享的责任主体，主要职责是：

（1）按照有关标准规范，做好本部门数据资源的采集获取、目录编制、共享提供和更新维护等工作；

（2）按照有关规定做好数据保密和安全管理工作；

（3）积极配合监测中心做好交通数据整合共享服务，不得随意篡改、封锁、垄断交通信息资源。

1.4交通运输相关企业及网络服务商应及时、准确向市交通信息管理单位提供交通信息数据，提升交通信息资源数据管理服务质量。

#### 交通运输信息资源汇聚

厦门市交通运行监测中心（以下简称“监测中心”）会同交通各行业管理单位制定信息资源采集的标准和规范。

信息资源目录应包括信息资源的分类、名称、提供部门、格式、属性、更新时限、共享类型、共享范围、共享方式、使用要求、来源系统等内容。交通各行业管理单位应当充分利用信息技术，将采集的信息进行电子化记录、存储和使用，积累数据形成行业业务数据资源库。监测中心负责统筹交通各行业管理单位的信息目录并规范汇聚形成《厦门市交通信息资源目录》。

各类交通信息资源数据采集原则上应当遵循“一数一源”、“合法准确”、“权威部门提供权威数据”和“谁采集谁更新”的原则，保障数据生态良性循环应用。并符合以下的数据采集分类要求：

（1）公共交通的实时原始数据应包括线路、实时位置、实时速度、到站信息、车辆信息、刷卡数据等信息。

（2）客运数据应包含客车、客船、铁路、航班的基本信息。

（3）货运数据应包含公路运输、水路运输、铁路运输、航空运输、物流园区等相关数据。

（4）公路信息数据应包含公路基础地理信息数据、养护信息、施工占道等相关信息数据。

（5）桥隧信息数据应包含基础地理信息数据、跨岛“四桥一隧”卡口和视频数据、通行收费数据等。

（6）执法信息数据应包括执法车辆数据、营运车辆档案、营运企业档案、从业人员档案等数据。

交通各行业管理单位应当按照法定职责，明确本部门数据采集、发布、维护的规范和程序，确保数据的正确性、完整性、时效性、可用性，并遵循有关技术规格、报送频度、通讯接口和数据安全等规范要求及时准确向监测中心提供交通信息数据，无偿进行数据交换和共享，保障市交通运输局的访问和信息资源调用权限，涉及国家秘密的，交通各行业管理单位应当遵守有关保密法律法规的规定。

交通各行业管理单位信息传输接口及通讯规范应遵循信息传输标准，遇特殊情形无法正常传输的应提前3个工作日报知监测中心。

交通各行业管理单位应建立交通信息安全应急制度，在紧急情况下确保数据资源上传正常运行；遇到紧急情况不能正常传输的，应当在恢复正常后及时补传数据，降低影响和损失。因故障系统等原因无法正常运行的，应在1个工作日内通知监测中心并及时修复；因系统故障、系统升级缘故等需要临时关闭的，应提前3个工作日告知监测中心。

交通各行业管理单位应根据技术发展和运行管理需要，及时更新和升级交通信息化系统。已建的交通信息化系统不符合数据采集、共享等要求的，应逐步改建。新建的涉及交通方面的信息化系统及信息标准应符合信息数据采集、共享等要求，并征询监测中心意见。

因交通信息资源数据汇聚产生的交通数据接口及系统开发费用应列入交通各行业管理单位的财政预算。

#### 交通运输信息资源管理

交通信息资源在未进入监测中心前，交通各行业管理单位应按要求做好交通信息数据的采集、储存和传输。

交通各行业管理单位交通信息数据保存期限应依据数据存储标准要求或交通行业管理相关规定具体实施，并符合下列要求：

（1）静态基础信息数据永久保存。

（2）动态信息数据保存期限不少于一年。

（3）音视频信息数据保存期限不少于三个月。

交通信息数据的存储方式应满足国家或部交通运输行业数据存储标准，有其他情形应提前征询监测中心意见。

各交通行业管理单位应保证信息数据的存储质量，不得在存储过程中篡改数据, 并采取措施防范数据丢失。

#### 交通运输信息共享应用

交通各行业管理单位可通过共享平台目录检索和申请履行职能对所需的交通信息资源进行共享和应用。

4.1交通信息资源共享类型分为三种类型：无条件共享、有条件共享、不予共享：

（1）无条件共享类：具有基础性、基准性、标识性的，可提供给所有政务部门共享使用的城市交通数据资源。

（2）有条件共享类：数据内容敏感、须按特定条件提供、须按相关保密管理规定要求的数据资源。

（3）不予共享类包括：有关法律法规、规章、政策等其他依据要求的不共享，或涉及国家秘密、商业机密和个人隐私的数据资源。

4.2信息资源的开放共享应按以下规范要求执行：

（1）属于无条件共享类信息资源，提供部门通过共享平台提供共享服务。需求部门填写信息共享申请登记信息，通过共享平台获取共享服务。

（2）属于有条件共享类信息资源，需求部门填写信息共享申请登记信息，并向提供部门提出申请，明确共享范围、使用用途和申请数据项内容等，并遵守交通信息数据保密和安全要求。信息所涉及的交通各行业管理单位应当自收到申请之日起10个工作日内予以答复，监测中心根据审核情况进行办理并进行备案，需求部门按答复意见使用共享信息资源，对拒绝共享的，提供部门应说明理由。

（3）属于不予共享类信息资源，以及属于有条件共享类但提供部门拒绝共享的信息资源，需求部门因履行职责确需使用的，由需求部门与提供部门协商解决，协商不成的报局领导协调解决。

（4）需求部门从共享平台获取的信息资源，应按照明确的使用用途用于本部门履职需要，不得直接或以改变数据形式等方式提供给第三方，也不得用于或变相用于其他目的。如需提供第三方或用于其他目的的，应与提供部门协商。

（5）需求部门应当加强共享信息资源的安全管理，不得滥用、非授权使用、未经许可扩散或泄露所获取的共享信息资源，因使用不当造成安全问题或不良影响的，根据相关法律法规追究使用部门及相关人员的责任。

监测中心根据城市交通数据资源的共享属性和共享流程，依托共享平台提供接口交换、文件下载、在线浏览或离线交换等共享服务方式。

交通各行业管理单位应建立交通数据资源的共享更新机制，对其提供的共享数据资源进行动态管理，在共享数据资源产生或者发生变化时应及时更新，确保数据完整性、准确性、时效性和可用性。

需求部门对获取的共享信息资源有疑义或发现有明显错误的，提供部门应及时予以校核。对多源异义信息资源，提供部门应通过协商进行信息资源质量校核和业务规则修订，并明确信息资源的唯一来源。

#### 交通运输信息市场应用

高等院校、科研院所等政务部门以外的单位，申请使用交通信息资源的，应当向监测中心提出申请，申请应提供如下资料：

（1）数据使用申请书。申请信息应包含申请数据项内容、使用用途和使用周期等内容。

（2）数据保密承诺书。

（3）申请单位统一社会信用代码复印件。

（4）申请单位法定代表人身份证复印件（或申请代理人公民个人身份证复印件和单位授权委托书）。

申请单位申请交通共享开放的数据应主要用于研究交通运输行业和城市交通拥堵治理，或通过创新应用，为公众提供多种方式的出行信息、交通诱导、停车诱导等服务。

属于无条件共享类信息资源，申请单位办理信息共享实名登记管理，通过安全渠道或者介质从共享平台获取信息资源。

属于有条件共享类信息资源，申请单位填写信息共享申请登记信息，并向提供部门提出申请。信息所涉及的交通各行业管理单位应当自收到申请之日起10个工作日内予以答复，提出评审意见及理由。监测中心根据审核情况进行办理并进行备案，申请单位按答复意见使用共享信息资源，对拒绝共享的，提供部门应说明理由。

属于不予共享类信息资源，以及属于有条件共享类但提供部门审核未通过的或暂时无法明确能否市场化应用的信息资源，属于暂不宜市场化应用类交通信息资源，暂不对政务部门以外单位提供。

申请单位数据用途、数据使用范围不变的，可以不断重复使用共享数据；因数据用途变化或数据使用范围变化的，则需再次报监测中心进行核准和授权。

申请单位应履行保密义务，获取的城市交通数据资源仅限于自身使用，不得向任何第三方以任何形式披露或出售得到的数据。数据资源提供方不对其提供的共享数据资源在社会化单位、企业使用中的安全问题负责。

申请单位审核通过获取数据后，应向监测中心无偿提交使用交通共享开放的数据的研究成果或应用情况。

#### 交通运输信息安全保密

监测中心及交通各行业管理单位应保障交通信息资源在采集、传输、处理和应用过程中的数据安全和质量，减少数据缺失、泄露。遇故障、自然灾害等不可抗力因素产生数据问题，应在1个工作日内告知监测中心。

数据涉及知识产权保护和管理的，依照有关法律、行政法规的规定执行。

交通各行业管理单位提供的开放共享信息资源，应当事先经过本部门的保密审查。

信息资源采集、传输、处理和应用过程中应遵循《网络安全法》等国家和交通运输行业网络安全管理法规、政策和制度。监测中心、交通各行业管理单位应加强资源管理平台安全防护建设和管理，完善身份认证、访问控制、信息审计追踪等技术防控措施，建立信息资源安全管理机制。

申请使用共享信息的需求部门负责管理共享获得的信息，并对共享信息的滥用、非授权使用、未经许可的扩散、以及泄密等行为负责。因使用不当造成安全问题或不良影响的，根据相关法律法规追究使用单位及相关人员的责任。

涉及保密规定的交通信息应当遵守保密法律、法规的规定，监测中心、交通各行业管理单位以及其他知情人员应保守国家秘密、相关信息单位的商业秘密和个人隐私，不得擅自利用交通信息资源进行牟利活动。交通各行业管理单位委托其他单位进行交通信息资源维护的，应当委托具备保密条件的单位，并与被委托单位签订保密协议，被委托单位不得以任何方式留存或者向第三方提供交通信息资源。

### 第四节 监测管理要求

#### 交通运输事件监测处置职责

1.1交通基础设施监测工作实行“主管部门统一监测”与“业务单位日常巡检”相结合的工作机制。

（1）“主管部门统一监测”指市交通运输局通过市交通运行监测指挥中心的运行监测系统、舆情监测系统及市12328交通运输服务监督电话、市12345便民服务平台、市城市公共安全平台等途径对交通运输基础设施相关事件进行统一监测，事件统一接入市12328交通运输服务监督电话业务系统进行分派。

（2）“业务单位日常巡检”指市公路事业发展中心、市运输事业发展中心、厦门公交集团有限公司、厦门轨道集团有限公司（BRT场站公司）、厦门路桥建设集团有限公司（路桥管理公司）对交通运输行业领域内基础设施进行的日常检查、道路巡检、安全检查等。

1.2交通基础设施相关事件处置工作按照局机关、局属（含委托管理）单位和其他有关部门单位的职责划分明确承办责任单位。各承办责任单位建立业务协同办理工作机制，按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则，明确负责人和联系人，及时办理交通基础设施处置相关业务。

1.3 交通基础设施事件处置工作标准原则上按照事件来源渠道的标准执行。

（1）“主管部门统一监测”的事件实行“监测”与“处置”分离制，按照监测、报送、分类转办、办理、反馈、办结、归档等基本流程开展。

（2）“业务单位日常巡检”的事件原则上由各单位自行处理，各业务系统根据实际情况与市交通运输局相关管理系统实现数据共享；重大事项及需市交通运输局协调其他单位配合处理的事项应及时报市交通运输局。

1.4 市交通运输局建立评价指标体系，并纳入考核体系。

#### 交通运输事件监测处置分工

厦门市交通运输局机关各相关处室按照职责分工统筹各系统平台的管理工作，牵头办理职责分工范围内的事项。

2.1市交通运行监测指挥中心为“主管部门统一监测”的监测执行单位，同时负责数据分析、协助考核评价等。

（1）运行监测岗负责通过视频监控、重点营运车监管平台等系统平台对交通运输基础设施进行巡查并发现问题。

（2）舆情监测岗负责通过开展行业网络舆情监测工作发现交通运输基础设施管理或管养问题。

（3）平台受理岗负责市级平台（市12345便民服务平台、市城市公共安全平台等）各工作流程的相关业务等工作。

（4）应急联络岗负责值班电话24小时值守，对各类信息快速响应并及时处理。

（5）投诉受理岗（12328交通运输服务监督电话坐席）负责通过24小时接听受理厦门市辖区的12328电话发现交通运输基础设施相关问题，负责转办、跟踪、督办、回访等工作。

（6）数据分析岗负责交通基础设施相关事件数据的收集、汇总、分析并形成分析报告。

2.2各业务单位同时作为“业务单位日常巡检”的监测执行单位和交通运输基础设施事件处置的承办责任单位。承办责任单位分工如下：

（1）市运输事业发展中心负责牵头办理职责范围内的基础设施维护与管养的事件。

（2）市公路事业发展中心负责承办职责范围内涉及国省干道、连接对外交通和港口、机场等枢纽的主要县道及附属设施及大型隧道的管理和维护的事件。（详见市公路事业发展中心管养及绿化路段明细表）

（3）厦门公交集团有限公司负责承办职责范围内公交场站、站点设备设施管理和维护的事件。

（4）厦门轨道集团有限公司（BRT场站公司）负责承办涉及BRT快速场站设备设施管理和维护的事件。

（5）厦门路桥建设集团有限公司（路桥管理公司）负责承办涉及厦漳高速、厦蓉高速、海沧大桥、厦门大桥、杏林大桥、集美大桥和翔安隧道等进出厦门岛的重要通道的实际管养和基础设施维护相关的事件。

#### 交通运输事件监测管理流程



#### 交通运输事件监测工作要求

市交通运行监测指挥中心建立交通运输行业运行监测管理制度、行业舆情监测与处置制度，完善《厦门市12328交通运输服务监督电话管理办法》，制定交通运输其他渠道来源事件的处置规范。

市交通运行监测指挥中心完善12328交通运输服务监督电话服务外包考核指标体系，分别从人员配置、运行监测、话务接听、应急响应、业务培训、人员轮岗等方面进行考核。完善各业务单位监测及处置工作的信息上报机制，实现数据的时时传输与上报。各业务单位建立“业务单位日常巡检”内容的工作流程和处置标准。

完善“业务单位日常巡检”监测及处置工作的信息上报机制、监督和考核体系，分别从人员配置、检查效果、应急响应、业务培训等方面进行考核。

以12328交通运输服务监督电话知识库为基础格式建立知识库，各单位因职能或政策调整产生新知识后，原则上应5个工作日内报送市交通运行监测指挥中心；每季度由市交通运行监测指挥中心组织各单位进行知识库的修订及更新工作。

#### 交通运输事件监测工作机制

5.1审核和转办

5.1.1市交通运行监测指挥中心在1个工作日内将“行业统一监测”发现的事件制成转办单，按照职能职责及时通过12328交通运输服务监督电话业务系统转交承办责任单位。

5.1.2涉及多个承办责任单位的，由市交通运行监测指挥中心协调转办，必要时按照来源渠道及职责分工报请市交通运输局办公室或安监处协调转办。

5.1.3接到其他渠道来源不属于职责范围的事件，应在收件后1个工作日内作出退件回复，并说明理由和依据。对不能判定是否属于交通运输职责范围内的事件，市交通运行监测指挥中心应转交通运输局办公室或法规处确认，并按照确认意见转办或申请退件。

5.2承办和反馈

5.2.1承办责任单位应在1个工作日内及时签收转办事件。承办责任单位办理交办件，应及时核实情况，安排人员进行处置，处置完毕后将处置结果通过12328交通运输服务监督电话系统反馈。

5.2.2特别紧急事件反馈时限为30分钟，紧急事件反馈期限为1个工作日，较急事件反馈期限为5个工作日，一般事件反馈时限为10个工作日，12328交通运输服务监督电话、12345便民服务平台、城市公共安全平台来源分别按来源平台规定时限反馈。

5.2.3市交通运行监测指挥中心监测发现或接收特别紧急或紧急事件后，应立即转办并通知对应承办单位，并根据事件情况报告局办公室，由局办公室督办。承办单位收到紧急转办事件后，应立即组织调查核实，1小时内电话向局办公室报告现场查实情况，24小时内书面上报处理结果，经局办公室审核后，由市交通运行监测指挥中心在规定时限内归档或向来源平台反馈。

5.3把关与审核

5.3.1各承办单位反馈的办理意见，内容应包含“事件核实情况”、“处置情况”等基本要素。

5.3.2各承办单位反馈意见需经本部门(单位)领导把关，重要事项报分管领导审核。

5.3.3市交通运行监测中心审核各承办部门(单位)书面回复的要素、格式，回复内容不符合回复要求的，予以退件，重新提交。

### 第五节 考核评价

#### 交通运输信息资源管理考核

市交通运输局应统筹规划交通信息资源建设，建立健全信息采集共享工作专项考核机制。

按照“谁提供谁负责”的原则，交通各行业管理单位应对自身数据质量和数据的真实性、准确性、时效性、可行性和完整性负责，建立数据质量监督和技术保障制度，按照“责任到岗”的要求，指定专人负责交通信息资源管理工作，并将数据资源管理员的信息向交通监测中心备案，如有人员变动，应当及时更新。

交通各行业管理单位有以下情形之一的，对相关责任单位及责任人予以责任追究，情节较轻的，责令作出书面检查；情节较重的，采取组织处理、纪律处分的方式进行；涉嫌违法犯罪的，移送相关机关处理。

（1）未建立信息资源管理制度，造成风险责任和系统对接、资源管理、信息报送等工作不落实的；

（2）无理由拒绝提供或者故意拖延提供、更新相关信息；

（3）干扰信息采集、篡改信息内容，故意隐瞒部分信息，或提供的信息资源不符合有关规定、无法使用的；

（4） 对共享获得的信息资源管理失控，致使出现滥用、非授权使用、未经许可的扩散以及泄漏的；

（5）未经提供部门授权，擅自将共享信息资源转让给第三方或用于其他目的的；

（6）违反国家相关保密规定的；

（7）其他违反信息安全共享和危害信息安全的行为。

交通各行业管理单位应加强对行业管理对象的信息采集、数据质量的监督管理，完善各行业管理实施细则，特别是营运车辆（“两客一危”以及出租车汽车）、许可、执法、建设工程、养护工程等重点内容，明确行业管理对象的信息采集、接入、更新等相关管理要求。

交通各行业管理单位应对信息提供方的信息对接、信息质量、信息报送等相关工作进行检查，并建立交通信息信用管理、考核体系，每年开展考评通报工作。对于未按照要求开展工作的单位，纳入交通企业信用管理系统，实行守信联合激励和失信联合惩戒措施。

市交通运输局定期对交通各行业管理单位信息对接、信息质量、信息报送等相关工作进行监督检查，并作为年度绩效考核评定的指标。对于在工作中成绩突出的单位给予绩效考核加分；对于未按照要求开展工作的单位，进行重点约谈，给予绩效扣分，并追究相关人员责任。

#### 交通运输事件监测处置考核

2.1参照交通运输部《12328交通运输服务监督电话管理办法》（交运发〔2017〕249号）、《厦门市12345便民服务平台运行管理办法》（厦委办发〔2018〕5号）、《厦门市公共安全管理平台运行规定（试行）》（厦公管办2017〕9号）等，并结合市交通运输局和各下属单位实际情况建立考评机制，对交通运输基础设施维护和管养有关事件的监测和处置全流程实行量化测评。

2.2设置电子监察功能，对各承办单位的接收、联系、办理、答复、反馈等工作流程进行全程监控，对即将到期和超期办理的分别亮黄灯、红灯警示，并将监察结果纳入工作绩效考评范围。

2.3承办单位及其工作人员有下列情形之一的，予以责任追究：

2.3.1因管理不善，工作人员擅自脱岗、离岗，致使分办事项接收不及时，延误办理时间的；

2.3.2对诉求案件办理不认真、不及时，敷衍应付、弄虚作假、答非所问的；

2.3.3诉求案件被退回重办后，仍不认真办理，造成不良影响或后果的；

2.3.4被指定为牵头单位、协办单位或兜底单位后，不认真履职，消极应付、推诿扯皮，导致办理事项久拖不结的；

2.3.5法律、法规、规章规定的其他情形。

2.4责任追究的方式：情节较轻的，责令作出书面检查或者诫勉教育、通报批评；情节较重的，采取组织处理、纪律处分的方式进行；涉嫌犯罪的，按照有关法律规定处理。