



# 交通运输部办公厅关于印发《道路货运车辆动态监控服务商服务评价办法》的通知

交办运〔2016〕169号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

经交通运输部同意,现将修订后的《道路货运车辆动态监控服务商服务评价办法》印发给你们,请遵照执行。

附件:道路货运车辆动态监控服务商服务评价表

交通运输部办公厅

2016年12月13日

## 道路货运车辆动态监控服务商

### 服务评价办法

**第一条** 为加强道路货运车辆动态监控,提高监控数据质量和在线率,保障全国道路货运车辆公共监管与服务平台(以下简



## 交通运输部行政规范性文件

称道路货运车辆公共平台)可靠、有效运行,依据《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于加强道路交通安全工作的意见》(国发〔2012〕30号)、《道路运输车辆动态监督管理办法》(交通运输部 公安部 国家安全监管总局 2016年令 第55号),制定本办法。

**第二条** 道路货运车辆动态监控服务商(以下简称服务商)的服务评价适用本办法。

本办法所称服务商,是指为接入道路货运车辆公共平台的货运车辆提供社会化动态监控相关服务,包括卫星定位终端安装、维修、更换,相关信息录入以及其他服务的市场主体。

**第三条** 中国交通通信信息中心为服务评价提供技术支持,具体负责服务评价日常工作。

**第四条** 具备服务能力的服务商,经所服务省份省级道路运输管理机构备案后,向中国交通通信信息中心推荐,完成与道路货运车辆公共平台技术联调。

**第五条** 服务商应签订道路货运车辆公共平台服务协议,并按照协议确定的权利与义务,为接入道路货运车辆公共平台的货运车辆提供相关服务,确保车载终端正常使用,确保服务商平台与道路货运车辆公共平台之间数据链路畅通。

**第六条** 服务商不应设置技术壁垒，限制或阻碍道路运输经营者选择和变更服务商。

**第七条** 对服务商的服务评价指标包括：

（一）车辆数据规范率：统计期内，数据规范的车辆数占入网车辆总数的比率；

（二）终端域名设置正确率：统计期内，终端主备域名设置正确的车辆数占入网车辆总数的比率；

（三）图片上传正确率：统计期内，将车辆登记证（或车辆合格证）、行驶证、车身照片三类图片全部正确上传的车辆数占入网车辆总数的比率；

（四）车辆经营者手机号码验证率：统计期内，车辆经营者手机号码验证车辆数占入网车辆总数的比率；

（五）数据上传时间间隔合格率：统计期内，数据上传时间间隔合格的数据条数占上传数据总条数的比率；

（六）轨迹完整率：统计期内，车辆完整轨迹占上线车辆轨迹的比率；

（七）数据合格率：统计期内，车辆终端上传的合格数据条数占上传数据总条数的比率。合格数据包括时间、经度、纬度、定位速度、行驶记录仪速度、方向、海拔、车辆状态、报警状态

等符合《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 808）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。

**第八条** 建立服务商服务质量评价机制。强化道路货运车辆公共平台服务功能，方便货运车辆经营者自主选择、变更服务商，对服务商的服务质量进行评价。服务商服务质量评价包括：

（一）服务请求处理率：用户请求已处理数量与请求总数量的比率；

（二）用户投诉率：统计期内，用户有效投诉数量与服务商服务车辆总数的比率。

**第九条** 服务商服务评价周期分为月度、年度，月度评价按自然月进行，年度评价周期为每年1月1日至12月31日。评价采取系统自动统计分析为主、现场情况勘察为辅的形式。

**第十条** 服务商服务评价实行计分制，满分100分，合格线60分。

**第十一条** 有下列情形之一的，视为年度评价不合格：

（一）年度评价周期内有3次月度评价不合格；

（二）伪造用户授权转网证明材料，虚假上报车辆定位信息，篡改用户合同、协议、证件材料；

(三) 使用不符合部标要求的车载终端、为用户提供不符合部标平台;

(四) 恶意抢注车辆信息, 阻碍车辆自主转网;

(五) 大量上传错误用户资料;

(六) 其他恶性行为。

**第十二条** 月度评价不合格的, 应进行整改, 整改期不少于一个月; 年度评价不合格的, 应进行整改, 整改期不少于三个月。整改期内, 道路货运车辆公共平台不提供新增和转入车辆服务。

**第十三条** 评价结果应当公示, 公示期为 5 个工作日。被评价单位公示期内对评价结果如有异议, 可向评价单位申诉, 由评价单位进行核查, 评价结果有误的, 应及时更正。

**第十四条** 中国交通通信信息中心应通过网站等多种形式向社会公布服务商的服务评价结果, 供道路货运经营者自主选择。

**第十五条** 本办法由交通运输部运输服务司负责解释。

**第十六条** 本办法自 2017 年 1 月 1 日起施行, 有效期 5 年。