

交警支队道路交通科技设施运维管理办法

第一章 总则

第一条 为确保道路交通科技设施设备运行正常，做好设备设施日常管养工作，更好服务保障道路交通管理工作，制定本办法。

第二条 本办法适用于交警支队管养的科技信息化系统、道路交通设施建设单位、维护单位及相关人员。

第二章 组织架构及运维机制

第三条 成立交通科技设施运维中心，挂靠交警支队交通科研设施大队，由科设大队民警负责日常管理，运维中心下设接警组、驻场组、外场组三部分，由相关维护单位人员组成。

第四条 建立统一报修机制，使用统一版运维管理软件，报修人员可通过手机 APP、电脑端网页两种渠道填写故障单自助报修。紧急情况下，可拨打运维中心值班电话（5866042）直接报修或要求加急派单。

第五条 建立每日点评制度，由运维中心接警组负责梳理编制上一日运维摘报，科设大队责任民警负责审核并督办异常工单。建立每月考评制度，维护单位每月报送维护工作小结，科设大队各口分管民警每月月初召集召开维护月例会，点评通报上月维护情况并部署当月维护工作。建立季度会商制度，科设大队每季度召开一次运维工作会商例会，邀请支队相关业务部门参加，对上季度运维工作进行通报、听取各业务单位意见和建议。

第三章 日常巡检与故障抢修

第六条 维护单位要认真做好日常巡检与故障抢修工作，严格依据合同条款切实履行设备设施运维职责。日常巡检要提前制定计划，并按照巡检计划开展设备设施巡检工作；故障抢修要按照合同约定时间快速响应处置。

第七条 日常巡检及故障报修每个环节均需通过运维管理软件进行流转登记。故障抢修流程分为六个环节，分别为报修人自助报警、接警组派警、维护人员签收故障工单、维护人员到场维修、维护人员修复完成、报修人验收修复情况并评价。日常巡检流程参照故障抢修，由维护单位通过运维管理软件进行登记，并迅速自行派警流转处置。非经运维管理软件登记流转的，维护人员不得私自开展故障抢修。

第八条 接警组实行专人 24 小时值班制度，接警人员接到维修警情后要第一时间派警，同时通过电话、电台等方式进行派警确认。接警组人员明确专人专职，服从交警支队管理调

配，维护公司不得要求接警组人员从事与接警无关相关工作。

第九条 驻场组和外场组维护人员要按照合同约定进行故障工单的响应签收。维护人员到达现场后要完成到场签到、拍照并填写相关备注。完成故障抢修后要点击完成、拍照并填写相关备注。签收时长、到场时长、修复时长要满足合同要求，如特殊原因无法及时修复的，应电话报告责任民警，经同意后可对该工单进行“暂停”处理。

第四章 信息安全管理

第十条 维护单位及人员要严格遵守安全保密制度，不得浏览、拷贝、下载与工作无关的警务信息，不得泄漏公安系统的任何信息、数据及文件等。不得自行插拔公安网、视频专网的网线，严禁“一机两用”。严禁将各类公安网络内的公安信息、数据、文件拷贝到互联网载体，严禁使用公安民警数字证书进行信息查询。

第十一条 维护单位及人员要做好运维软件账号管理，不得将运维账号转借他人，不得使用他人账号登录。

第五章 工作环境行为规范

第十二条 驻场人员应按规定做好日常打卡考勤，驻点时间不得擅自离岗，不得处理与驻点工作无关事宜，夜间及周末加班需事先报备各口分管民警。

第十三条 驻场人员在办公大楼期间须得体着装，并统一穿着驻点运维工作马甲、佩戴工作牌，不得衣容不整，不得披衣、敞怀、卷裤腿、穿大裤头及拖鞋等。

第十四条 驻场人员要做好所在办公区域内务卫生，办公桌物品要摆放有序，不得在办公场所吸烟，未经批准不得邀请其他人员到办公场所，最后离开办公区域人员要关好门窗、电源。

第十五条 维护单位不得私自替换驻场人员，驻场人员离职的需做好相关门禁等资料移交。

第六章 管理监督与责任追究

第十六条 建立抽查制度，科设大队各口分管民警每月要通过运维平台随机抽查一定比例的维修工单进行复核，对运维情况进行检查，发现违反规定的要进行处罚问责。

第十七条 维护考评实行负向分处罚与正向分奖励的积分制度，违反运维工作要求的，给予负向分处罚。维护工作表现突出的，给予正向分奖励。每月正向分可抵扣负向分，抵扣后如仍为负向分，则转化为相应的违约费用并根据合同约定在每月账单中予扣除。积分当月有效，不转递至下一月。

第十八条 维护单位存在以下违反运维管理规定行为，未造成后果的，给予警告或负向分 1 分的处罚：

- （一）未按规定佩戴工牌、未穿着维护标识服装的；
- （二）运维人员出现迟到、早退等违反考勤规定的；
- （三）办公场所物品摆放凌乱，未做好保洁工作的；
- （四）未按规定及时更新设备台账的；
- （五）未按规定报送巡检维护计划的；
- （六）接警组未及时接听电话的；
- （七）未按规定使用运维软件。

第十九条 维护单位存在以下违反运维管理规定行为，造成轻微损害的，给予负向分 2 分的处罚；造成一般损害的，给予负向分 5 分的处罚；造成较为严重损害的，给予负向分 10 分的处罚：

- （一）维护人员未及时进行响应签收的；
- （二）维护人员未按规定时间到达故障现场的；
- （三）未经运维平台登记流转，私自开展运维工作的；
- （四）未按规定完成故障修复的；
- （五）未按规定完成维护台账初始化的；
- （六）违反规定被通报后未及时整改、反馈的；
- （七）未及时报送每月运维工作总结的；
- （八）多次出现违反第十八条行为的；
- （九）未按规定进行备品备件管理的；
- （十）未按规定开展巡检工作的；
- （十一）维护工作弄虚作假的；
- （十二）运维人员离职后未及时补充到位，造成运维空档期的（按人考核）；
- （十三）运维人员离职后未做好相关门禁卡、维护档案移交等工作的；
- （十四）设备维护不力，导致设备未能按时通过相关部门检定、检验的；
- （十五）违反网络信息安全管理规定的；
- （十六）所配备的运维人员无法满足实际工作需求，未按调换的（按人考核）；
- （十七）其他违规行为受到上级通报批评或媒体曝光的。

第二十条 维护人员或维护公司在工作表现突出，加班加点，超额完成维护工作任务的，受到各口分管民警、大队领导、支队分管领导、支队主要领导表扬肯定的，经科设大队分管领导确认后分别给予正向分 1 分、2 分、5 分、10 分的奖励。

第七章 附则

第二十一条 本办法由厦门市公安局交警支队交通科研设施项目管理小组负责解释。

第二十二条 本办法自下发之日实施。