

消防物联网运营服务规范

Specification for fire Internet of things operation service

2023-10-10 发布

2023-11-10 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.2 缩略语	2
4 总体原则和要求	2
5 联网单位要求	2
5.1 基本要求	3
5.2 巡检处置要求	3
5.3 其他要求	3
6 运营服务机构要求	3
6.1 从业条件	3
6.2 从业行为规范	4
6.3 工作场所要求	4
6.4 人员配置及职责要求	4
6.5 其他要求	4
7 运营服务机构监测范围及服务内容	5
7.1 监测范围	5
7.2 运营服务内容	5
8 事件处置要求	5
8.1 一般规定	5
8.2 故障信息处置流程	6
8.3 事件预警信息处置流程	6
8.4 火灾预警信息处置流程	6
9 运营服务平台和数据要求	6
9.1 运营服务平台基本功能要求	7
9.2 运营服务平台安全性要求	8
9.3 数据管理	9
9.4 档案管理	9
10 运营服务机构评价	9
10.1 评价维度	9
10.2 评价方式	9
10.3 结果应用	10
附 录 A（规范性） 处置服务流程	11
A.1 故障信息处置流程	11
A.2 事件预警信息处置流程	12

A.3 火灾预警信息处置流程..... 13

附 录 B（规范性）运营服务机构档案管理表..... 14

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省消防救援总队提出并组织实施。

本标准由浙江省消防标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：杭州市消防救援支队、浙江海康消防技术有限公司、金华市消防救援支队、浙江大华技术股份有限公司。

本标准主要起草人：严晓龙、黄剑、赵香囡、卢文卓、吴霞、汤子力、孙旷野、崔国庆、赵蔚、张旭阳、钱美君、李兴起、裘可锋、李楠、吴天桂、蒋鼎盛、贾群增、刘琪。

消防物联网运营服务规范

1 范围

本标准规定了消防物联网运营服务的总体原则和要求、联网单位要求、运营服务机构要求、运营服务机构监测范围及服务内容、事件处置要求、运营服务平台和数据要求、运营服务机构评价等。

本标准适用于消防物联网运营服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 26875（所有部分） 城市消防远程监控系统

GB 50440 城市消防远程监控系统技术规范

DB33/T 2477 消防物联网系统对接技术规范

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 26875（所有部分）和GB 50440界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1.1

消防物联网运营服务机构 the operation service agency of fire IoT

利用物联网技术开展社会化消防运营服务的企事业单位，以下简称“运营服务机构”。

3.1.2

消防物联网运营服务平台 the operation service platform of fire IoT

消防物联网运营服务机构用于处理、存储、传输、交换和管理各类消防物联网感知设备采集的火灾预警信息、事件预警信息、故障信息及消防设施运行状态信息和消防安全管理信息的平台，以下简称“运营服务平台”。

3.1.3

消防数据应用平台 the data application platform of fire supervision

消防救援机构用于采集单位消防安全管理信息、接收联网服务对象的各类消防物联网感知设备采集的火灾预警信息、事件预警信息、故障信息及消防设施运行状态信息，以及接收运营服务机构管理数据、消防物联处置数据，并对信息进行存储、管理和分析的信息系统。

3.1.4

联网单位 networking units

将火灾预警信息、事件预警信息和故障信息，以及消防物联感知设备和消防设施运行状态传送到消防物联网运营服务平台，并能接收消防物联网运营服务平台发送的相关信息的单位。

3.2 缩略语

下列缩略语适用于本标准。

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

App: 应用程序 (Application)

GIS: 地理信息系统 (Geographic Information System)

HTTPS: 超文本传输安全协议 (Hyper Text Transfer Protocol Over Secure Socket Layer)

IoT: 物联网 (Internet of Things)

OpenAPI: 开放的应用编程接口 (Open Application Programming Interface)

4 总体原则和要求

4.1 贯彻“预防为主、防消结合”的工作方针，规范消防物联网运营服务活动，维护市场秩序，提高服务质量。

4.2 运用物联网、大数据、人工智能等技术，通过“人防+物防+技防”手段，加强城市消防远程监控，提升消防安全管理水平。

4.3 运营服务机构及其从业人员应遵循客观独立、合法公正、诚实信用的原则。

4.4 消防物联网运营服务应以运营服务平台为中心（图1），联网单位消防设施及消防物联网感知设备通过有线或无线网络接入运营服务平台，并通过该平台接入消防数据应用平台。消防数据应用平台和运营服务平台宜支持联网单位应用平台、维保单位应用平台、保险机构应用平台、设备制造商应用平台及其它应用平台接入。

4.5 运营服务平台与消防数据应用平台之间的数据交换，应符合 DB33/T 2477 的规定。

4.6 消防物联网感知设备与运营服务平台通讯协议，宜参照 GB/T 26875.3 的规定。

4.7 运营服务平台建设应符合 GB 50440 的规定。

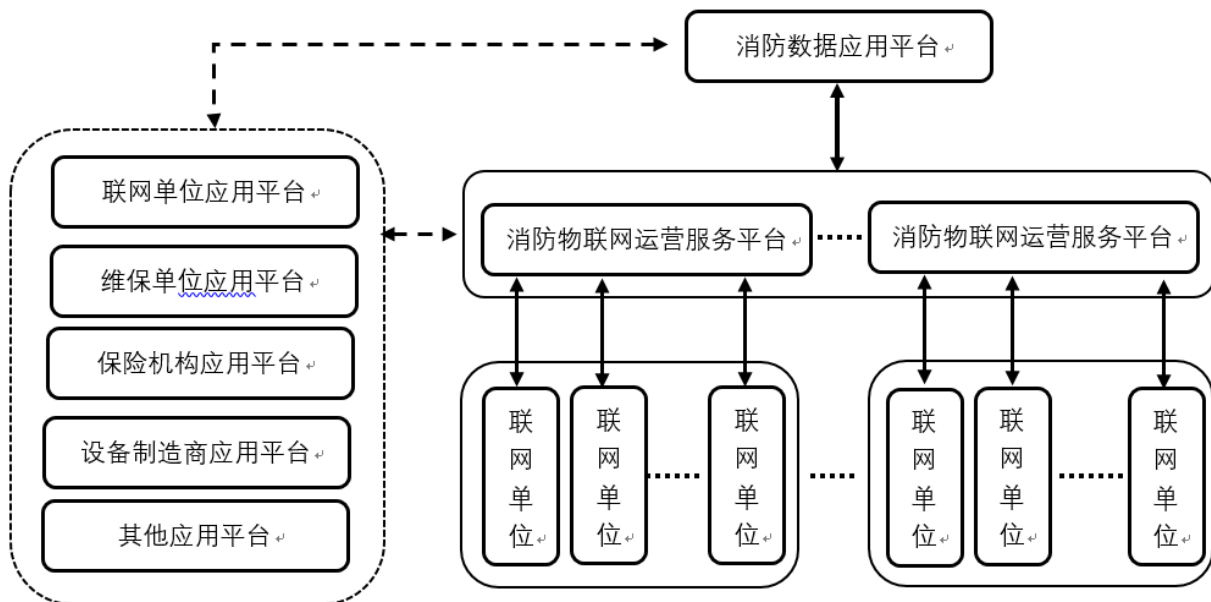


图1 平台连接图

5 联网单位要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 联网单位应确保本单位消防设施和消防物联网感知设备完好有效。
- 5.1.2 联网单位设置消防控制室的，应在消防控制室安装视频监控系统，并接入运营服务平台。视频监控系统应覆盖消防控制室主要区域及值班座席，任何情况下不应遮挡视频监控。
- 5.1.3 联网单位自身有维修、保养消防物联网感知设备能力的，应明确维修、保养职能部门和人员；委托第三方机构时，应与提供服务的消防物联网感知设备生产厂家、消防物联网感知设备施工安装企业或者运营服务机构等单位签订维修、保养合同。
- 5.1.4 联网单位应向运营服务机构提供真实、准确的单位基本情况、建（构）筑物基本情况、消防设施平面图、地址编码、种类、型号、数量、完好情况等基础资料，资料宜以电子文档格式提供，并配合做好感知设备基础信息采集、部件标注以及网络安装调试等工作。
- 5.1.5 联网单位增加、调整消防设施或消防物联网感知设备时应通知运营服务机构，并按照本标准 5.1.4 条要求做好配合工作。
- 5.1.6 联网单位应提供单位消防安全责任人、管理人的姓名和联系电话，以及消防控制室用于火灾报警的外线电话等信息给运营服务机构。上述信息有变更的，应及时将变更后的信息告知运营服务机构。
- 5.1.7 联网单位应提供消防物联网感知设备 24 小时网络和供电保障。
- 5.1.8 联网单位应将本标准 7.1 所规定的监测数据接入运营服务平台。

5.2 巡检处置要求

- 5.2.1 联网单位应建立消防设施和消防物联网感知设备巡检制度，制定巡检计划和应急处置预案，按计划开展巡检工作，如实记录巡检情况。巡检记录档案管理参照本标准 9.4.2 相关规定执行。
- 5.2.2 联网单位对巡检中发现的问题应及时自行处理或委托第三方机构处理。
- 5.2.3 联网单位应 24 小时接收运营服务机构通知的消防设施和消防物联网感知设备的故障信息、事件预警信息和火灾预警信息，并按照 8.2、8.3 和 8.4 的要求进行复核、处置和反馈。
- 5.2.4 联网单位应及时应答运营服务机构的查岗指令。

5.3 其他要求

- 5.3.1 联网单位因消防设施或消防物联网感知设备维修及建（构）筑物装修、改造工程等需屏蔽或停用消防设施和消防物联网感知设备时，应提前以书面文件、电子邮件或移动应用程序等方式告知运营服务机构；设备恢复正常运行时，及时以上述方式告知运营服务机构重启监控服务。停用期间，联网单位应按照有关规定启动应急方案，落实防范措施。
- 5.3.2 联网单位在进行消防设施维保、检测等可能产生大量信号的活动前，应通知运营服务机构，对维保、检测范围和时间段予以说明，运营服务机构应对在此期间接收的信息计入维保、检测类数据。维保、检测工作完成后，联网单位应及时告知运营服务机构。

6 运营服务机构要求

6.1 从业条件

- 6.1.1 具有独立法人资格。
- 6.1.2 制定并落实消防物联网运营服务相关的规章制度，建立健全服务质量管理体系。
- 6.1.3 在浙江省范围内提供消防物联网运营服务的机构，应在本省配置满足本标准 6.3 和 6.4 要求的工作场所及人员，并配置符合本标准 9.1 和 9.2 要求的运营服务平台。

6.2 从业行为规范

6.2.1 运营服务机构及其从业人员应按照国家法律法规、技术标准和从业准则，开展消防物联网运营服务，并对服务质量负责。

6.2.2 运营服务机构不应有下列行为：

- 不具备从业条件，从事消防物联网运营服务活动；
- 承接消防物联网运营服务业务，未按照本标准开展运营服务活动；
- 泄漏委托联网单位商业秘密和个人隐私；
- 指派无相应资格从业人员从事消防物联网运营服务活动；
- 冒用其他运营服务机构名义开展消防物联网运营服务活动；
- 篡改消防物联网运营监测数据；
- 法律、法规、规章禁止的其他行为。

6.2.3 运营服务机构承接业务，应与联网单位签订服务合同，并明确负责人；服务合同内容应包括服务内容、地点、服务期限、服务范围、应急响应方案和双方的权利义务等；运营服务机构不得转包、分包服务项目。

6.3 工作场所要求

6.3.1 应具有满足运营服务和管理所需的工作场所，场所面积不应少于 200 m²，应设置独立的值守中心。值守中心内应配置监控大屏，展示远程监控信息。

6.3.2 应在工作场所的醒目位置公示营业执照、工作程序、岗位职责、收费标准、执业守则、投诉电话等信息。

6.3.3 工作场所应有供电、网络等应急方案。值守中心电源应按所在建筑物的最高等级配置，且不应低于二级负荷，并应保证不间断供电。

6.3.4 值守中心的值班座席应至少能同时满足两路以上信息处置响应的要求；配置的座席电话机应有录音录时功能；值守中心应安装视频监控系统，并接入消防数据应用平台。

6.4 人员配置及职责要求

6.4.1 应配置专业运营服务团队，负责开展消防物联网运营服务，实行线上 24 小时值守和线下运维。负责运营服务活动的人员不应少于 9 人，其中负责人 1 名，值守人员不少于 6 人，线下运维人员不少于 2 人。

6.4.2 应设立技术负责人，对本机构的运营服务质量实施监督管理。技术负责人应具有消防物联网技术工作经验，并应具备注册消防工程师资格。

6.4.3 值守人员应取得消防设施操作员国家职业资格证书，每班工作时间不应大于 8h，每班人员不应少于 2 人，其中每班值守人员取得中级技能等级及以上的不少于 1 人。

6.4.4 运营服务机构宜在从事消防物联网运营服务的设区市配置线下运维团队，为联网单位提供消防物联网运营线下服务。

6.4.5 线下运维人员负责联网单位消防物联网感知设备的定期巡查、巡检等工作；负责联网单位委托的消防物联网感知设备安装、调试、故障处置；负责联网单位消防控制室人员及其他相关人员的培训、辅导。

6.4.6 应组织开展本机构人员岗前培训和定期培训，培训内容应包括消防安全管理、消防设施、消防物联网、远程监控、信息安全等相关法律法规、专业知识和操作技能。

6.5 其他要求

- 6.5.1 运营服务机构在从事消防物联网运营服务活动前，应在浙江省消防技术服务管理系统进行注册备案；并按照本标准 9.3 的要求将消防物联网运营及监测数据实时传输至消防数据应用平台。
- 6.5.2 运营服务机构应建立技术档案，应设立统一的 24 小时服务热线电话并向联网单位公布。
- 6.5.3 运营服务平台发生重大故障或因系统维护等需停用时，应立即向消防数据应用平台报备，并通知联网单位。
- 6.5.4 运营服务机构对监测到的联网单位故障信息、事件预警信息和火灾预警信息应按照本标准 8.2、8.3 和 8.4 要求进行处置。
- 6.5.5 运营服务机构应每月统计、分析联网单位的火灾预警信息、事件预警信息和故障信息，形成数据报表，并推送至联网单位。
- 6.5.6 运营服务机构应负责联网单位的基础信息维护，按要求做好联网单位基础信息审查、接入，并做好联网单位部件标注工作，对基础信息不完整、不准确的应及时修改更新。
- 6.5.7 联网单位因建（构）筑物装修、改造工程等停用、变更消防设施或消防物联网感知设备的，运营服务机构在接收到停用、变更信息后，应及时更新运营服务平台上的相关信息。

7 运营服务机构监测范围及服务内容

7.1 监测范围

监测范围包括：

- a) 建筑消防设施的运行状态信息，应符合 GB 50440 附录 A 的要求；
- b) 智慧用电监测系统的温度、电流、电压、剩余电流、功率、电弧等监测数据，以及事件预警信息、故障信息；
- c) 联网型火灾探测报警器发出的火灾预警信息、故障信息；
- d) 联网型可燃气体探测器的事件预警信息、故障信息及可燃气体切断装置的动作信息；
- e) 电动自行车、电动摩托车充换电设备的充电及电池信息；
- f) 基于视频智能分析的消防通道占用、消防控制室人员离岗、电动自行车和电动摩托车违规停放等事件预警信息；
- g) 其它消防物联网感知设备的监测信息。

7.2 运营服务内容

运营服务机构提供服务内容应包括：

- a) 联网单位的基础信息采集和更新；
- b) 运营服务平台 24 小时线上值守；
- c) 故障信息、事件预警信息、火灾预警信息的处置；
- d) 联网单位设有消防控制室的，对消防控制室值班人员在离岗监控；
- e) 消防物联网监测数据的定期分析；
- f) 消防物联网感知设备的日常巡查、巡检；
- g) 其它消防物联网运营服务内容。

8 事件处置要求

8.1 一般规定

运营服务机构应制定明确、清晰的故障信息、事件预警信息和火灾预警信息处置服务流程。

8.2 故障信息处置流程

- 8.2.1 运营服务平台在接收到消防设施、消防物联网感知设备故障信息后，值守人员应进行故障判别，并在 30 min 内通过人工电话、自动语音电话、短信、App 或小程序等方式通知联网单位。
- 8.2.2 联网单位应及时组织修复，对单个故障修复时间一般不超过 48 h，并反馈修复情况。
- 8.2.3 故障处置完毕后，运营服务机构应在 30 min 内将处置结果记录到运营服务平台。
- 8.2.4 联网单位超过 5 个工作日未修复的，运营服务机构应通知联网单位消防安全责任人并及时上报消防数据应用平台；联网单位应通过信件、电报、电传、传真和电子邮件等可以有形地表现所载内容的形式告知运营服务机构维修计划，并按照有关规定制定应急方案，落实防范措施。
- 8.2.5 故障信息处置流程应符合附录 A 中图 A.1 的要求。

8.3 事件预警信息处置流程

- 8.3.1 事件预警信息包含以下类别：
 - a) 建筑消防设施水压、水位等异常状态信息；
 - b) 智慧用电监测系统的温度、电流、电压、剩余电流、功率、电弧等超出阈值信息；
 - c) 联网型可燃气体探测器上报的浓度超出阈值信息；
 - d) 电动自行车、电动摩托车充换电设备（充电桩、充电柜、换电柜）的充电及电池信息，包括电流、电压等异常信息；
 - e) 基于视频智能分析的消防通道占用、消防控制室值班人员离岗、电动自行车和电动摩托车违规停放等信息；
 - f) 其它基于物联感知技术的智慧消防设施设备的预警监测信息。
- 8.3.2 运营服务平台在接收到消防设施、消防物联网感知设备事件预警信息后，值守人员应进行预警类型判别，并在 15 min 内通过人工电话、自动语音电话、短信、App 或小程序等方式通知联网单位。
- 8.3.3 联网单位应及时确认，对单个预警处理时间一般不超过 24 h，并反馈处理情况。
- 8.3.4 事件预警信息处置完毕后，运营服务机构应在 30min 内将处置结果记录到运营服务平台；超过 24 h 未处理的，应通知联网单位消防安全责任人并及时上报消防数据应用平台。
- 8.3.5 事件预警信息处理流程应符合附录 A 中图 A.2 的要求。

8.4 火灾预警信息处置流程

- 8.4.1 火灾预警信息类别包括火灾自动报警系统、联网型火灾探测报警器和其它消防物联网感知设备监测的火灾预警信息。
- 8.4.2 运营服务平台在接收到火灾预警信息后，平台应通过自动语音、短信、App 或小程序等方式实时通知联网单位消防控制室值班人员和消防安全管理人员。运营服务机构值守人员应在 1min 内通过人工电话通知联网单位消防控制室值班人员，并在 3min 内确认火灾预警信息处理结果；联网单位未设置消防控制室的，应通知消防安全管理人员。联网单位在 1min 内未应答人工电话的，运营服务机构应立即启动火灾预警信息处置应急预案。
- 8.4.3 联网单位接到火灾预警信息后，消防控制室值班人员或消防安全管理人员应立即以最快方式确认，确认为真实火警的，立即拨打 119 报警电话，并启动单位内部应急疏散和灭火预案，同时报告单位负责人。确认为误报的，查找误报原因并做好记录。
- 8.4.4 火灾预警信息处置完毕后，联网单位应及时将处置结果反馈给运营服务机构，运营服务机构应在 30 min 内将处置结果记录到运营服务平台。
- 8.4.5 火灾预警信息处理流程应符合附录 A 中图 A.3 的要求。

9 运营服务平台和数据要求

9.1 运营服务平台基本功能要求

9.1.1 信息传输与响应时间要求

运营服务平台向消防数据应用平台上报信息的时间延迟不应大于10 s。

9.1.2 时钟管理要求

运营服务平台应具有统一的时钟管理，与中国北京时区标准时间误差不应大于5 s。

9.1.3 资源展示

应支持在GIS地图展示消防物联网感知设备及消防设施资源分布、联网单位接入数量以及具体图上分布情况；应支持实时预警点位，支持展示预警、故障统计趋势图。

9.1.4 报警值守

应支持座席人员实时接收消防设施、消防物联网感知设备火灾预警信息，通过人工电话、自动语音、短信、App或小程序等方式通知单位消防安全管理人员，座席人员应可以查看自动语音的拨打、接听结果，并对通知结果在系统进行录入；对发生的真实火警持续跟进处理进度和处理结果。

应支持警情联动展示，支持火灾预警信息发生时实时视频预览、联动展示GIS地图报警周边微型消防站、消防水源等消防资源信息；并支持展示设备所在单位楼层平面图。

宜支持软件平台子账号、App、小程序等用于实现5.2.2巡检中发现问题上报。

9.1.5 物联监测

应支持查看消防物联网感知设备实时上报的各类监测采集数据，能直观查看监测数据异常情况，并能查看各监测数据的趋势图。

9.1.6 AI 分析

运营服务平台应具备基于深度学习算法的智能分析能力，可对接入的视频流进行消防通道堵塞、电动自行车和电动摩托车违规停放、消防控制室人员在离岗等场景的智能预警识别。

运营服务平台应能接收视频监控系统对消防通道堵塞、电动自行车和电动摩托车违规停放、消防控制室人员在离岗等场景智能分析结果。

9.1.7 设备运维

应能够实时统计消防设施和消防物联网感知设备在离线和故障数量，能够直观展示其运行趋势图；能够查看各设备的在离线状态和运行状态（故障）以及历史状态；能够对故障设备进行故障分析和故障处理结果记录。

9.1.8 视频监控

应能够实时查看接入的视频监控点位信息，能够对视频监控点位进行预览和回放；同时通过安消联动、消防点位联动周边的视频监控；应能支持各类安消一体化的智能摄像机的视频监控。

9.1.9 远程查岗

运营服务平台应支持对单位消防控制室进行手动查岗和AI自动查岗，监督并统计消防控制室人员在离岗情况。

9.1.10 联网单位应用端

运营服务平台应支持开设供联网单位使用、能接收并处理本单位消防设施和消防物联网感知设备运行状态信息的子账号、APP或关联小程序功能。

9.1.11 数据统计分析报告

运营服务平台应支持数据统计分析，并可生成相应的统计分析报告；支持运营服务机构的月度、季度和年度运营报告、针对单个联网单位的月度、季度和年度运营报告。

9.1.12 系统管理

运营服务平台应具有以下系统管理功能：

- 客户管理：管理客户名称、位置、账号、服务内容及时长等信息；
- 权限管理：根据操作人员类型进行管理，使其具有相应的查看和操作权限；
- 设备管理：能够进行设备添加及删除、配置设备参数、进行远程消音；
- 报警联动配置：支持报警联动视频点位以及语音、短信联动配置；
- 日志管理：记录操作人员进行添加、修改、删除、导入、导出等行为的操作时间、操作内容等信息。

9.1.13 开放能力要求

运营服务平台宜提供物联网设备接入开放能力，物联网设备可通过国家标准协议、行业标准协议、设备厂商私有协议等方式快速接入运营服务平台。

运营服务平台宜提供运营数据开放能力，其它社会业务应用平台能够通过运营服务平台提供的OpenAPI或浙江地方标准方式获取消防运营数据。

9.2 运营服务平台安全性要求

9.2.1 一般要求

运营服务平台应符合GB/T 22239的有关规定，并满足网络安全等级保护二级及以上的要求。

9.2.2 运营服务平台系统安全要求

运营服务平台的供电和网络应能保障平台稳定连续工作。

9.2.3 运营服务平台数据安全要求

运营服务平台的数据安全应符合下列要求：

- 数据库具有热备份功能，必要时数据库异地备份；
- 有系统运行和操作日志管理功能、安全审计功能；
- 火灾预警信息、消防设施运行状态信息、巡检巡查信息、平台运行和操作日志记录信息等不能修改和删除。

9.2.4 运行服务平台网络安全要求

运营服务平台的网络安全应符合下列要求：

- 各类系统、装置和终端接入平台时，网络连接安全、传输数据加密；
- 对平台的访问有身份认证和授权；
- 建立网管系统、设置防火墙，并具有攻击防御和溯源安全措施；

——按照网络安全等级保护制度要求，进行等级保护定级和测评。

9.3 数据管理

9.3.1 运营服务平台每月应进行一次数据库的全量备份；每周应对上传文件（照片、录音、录像、图纸）进行一次增量备份，其中消防控制室巡查、运营服务值守中心的录像文件保存时间不应低于3个月，故障信息和事件预警信息处置上传的照片、录音、录像文件保存时间不应低于1年，火警预警处置的本地上传的照片、录音、录像文件保存时间不应低于5年。

9.3.2 运营服务平台与消防数据应用平台的对接数据应包括以下信息：

- 基础资源数据（包括联网单位、建筑物、住宅小区、重点部位、消防物联网感知设备、部件、运营服务机构、运营服务机构人员数据）；
- 消防物联网感知数据（包括消防物联网感知设备状态、监测数据、故障信息、故障处置信息、火灾预警信息、火灾预警处置信息、事件预警信息、事件预警处置信息）；
- 消防安全管理数据（包括运营服务机构值班记录）；
- 消防视频数据（包括联网单位消防控制室监控视频）。

9.3.3 运营服务平台与消防数据应用平台数据对接应满足以下要求：

- 数据传输协议及数据字典符合 DB33/T 2477 的要求；
- 基于可信根对通信设备的系统引导程序、系统程序、重要配置参数和通信应用程序等进行可信验证，并在应用程序的关键执行环节进行动态可信验证；
- 在关键网络节点处检测、防止或限制从内部发起的网络攻击行为；关闭不需要的系统服务、默认共享和高危端口。在关键网络节点处对恶意代码进行检测和清除，并维护恶意代码防护机制的升级和更新；
- 对登录的用户进行身份标识和鉴别，身份标识具有唯一性，身份鉴别信息具有复杂度要求并定期更换；
- 对登录的用户分配账户和权限，及时删除或停用多余的、过期的账户，严禁共享账户存在；
- 采用密码技术保证重要数据在存储过程中的保密性，包括但不限于鉴别数据、重要业务数据和重要个人信息等；
- 提供定期数据备份功能，利用通信网络将重要数据实时备份至规定场地；
- 运营服务平台与消防数据应用平台之间在传输数据时，需进行加密传输，传输协议采用 HTTPS。

9.4 档案管理

9.4.1 运营服务机构应客观、真实、完整记录服务情况，并建立运营档案。

9.4.2 档案管理应按照附录 B 执行。

10 运营服务机构评价

10.1 评价维度

10.1.1 运营服务机构评价内容包括管理要求、数据质量和服务质量三个维度。

10.1.2 管理要求包括基本要求、场所要求、人员配置要求和责任履职要求。

10.1.3 数据质量包括字段完整度、字段准确率、设备心跳和传输频次、设备生命周期和运营完整度等。

10.1.4 服务质量包括故障信息、事件预警信息和火灾预警信息的处置及时率以及消防物联网感知设备故障率、设备巡查巡检和处置闭环情况等。

10.2 评价方式

消防数据应用平台自动获取数据，生成各个运营服务机构的评价得分。

10.3 结果应用

消防数据应用平台定期向浙江省消防技术服务管理系统提交运营服务机构及其从业人员的有关信息，并在浙江省消防技术服务管理系统上提供查询服务。

附录 A
(规范性)
处置服务流程

A.1 故障信息处置流程

故障信息处置流程应符合图A.1。

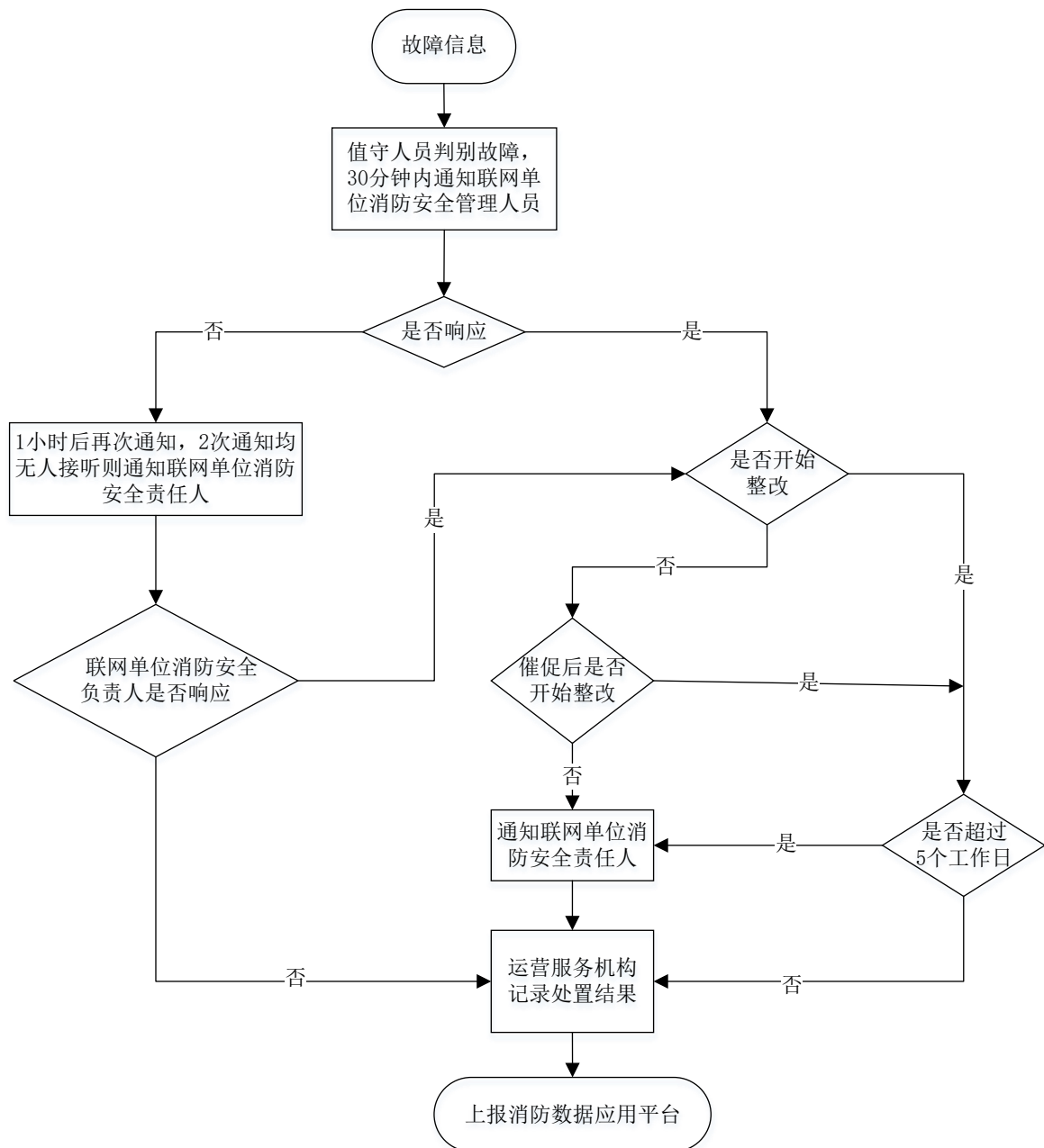


图 A.1 故障信息处置流程图

A.2 事件预警信息处置流程

事件预警信息处置流程应符合图A.2。

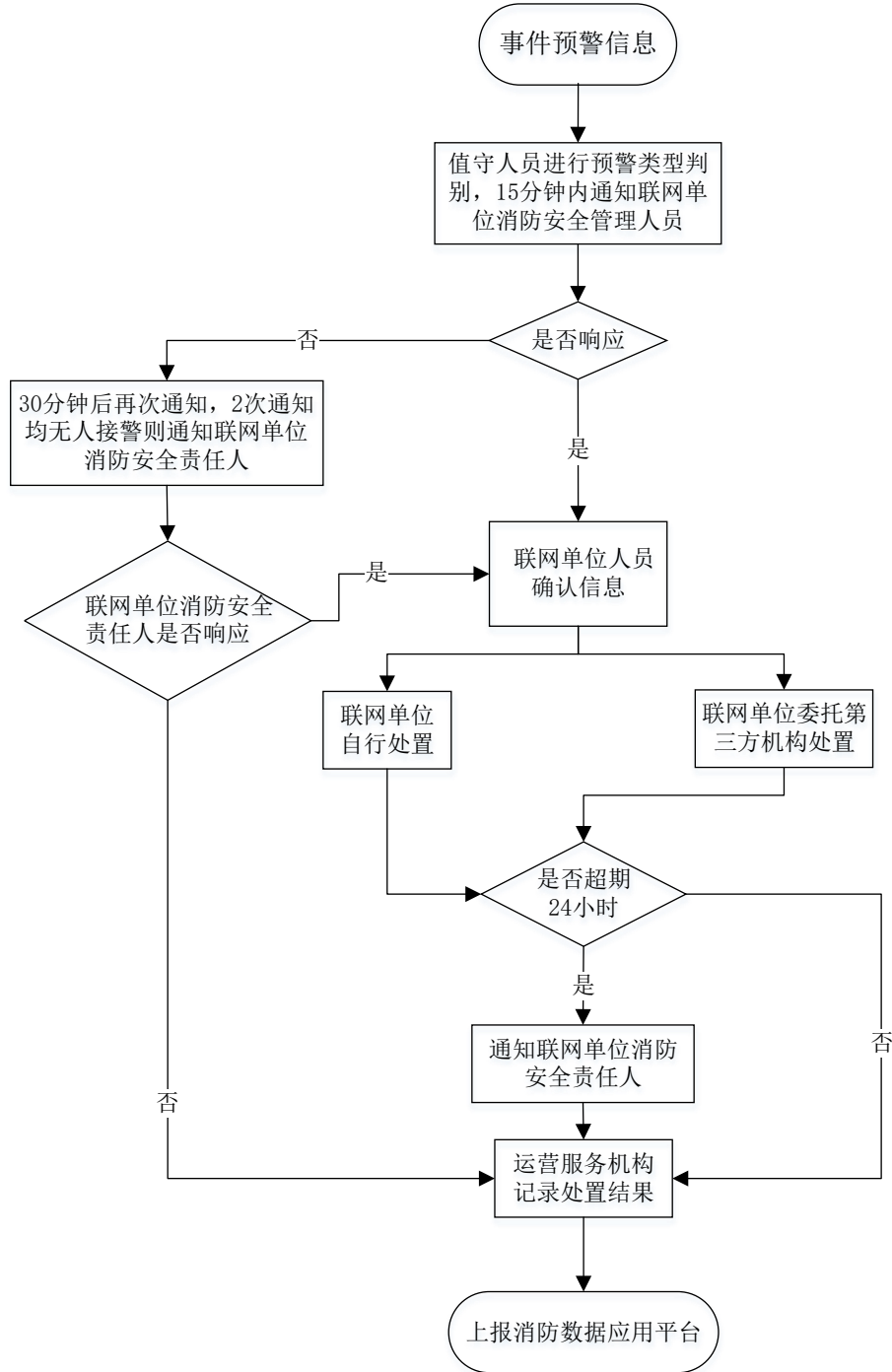


图 A.2 事件预警信息处置流程图

A.3 火灾预警信息处置流程

火灾预警信息处置流程应符合图A.3。

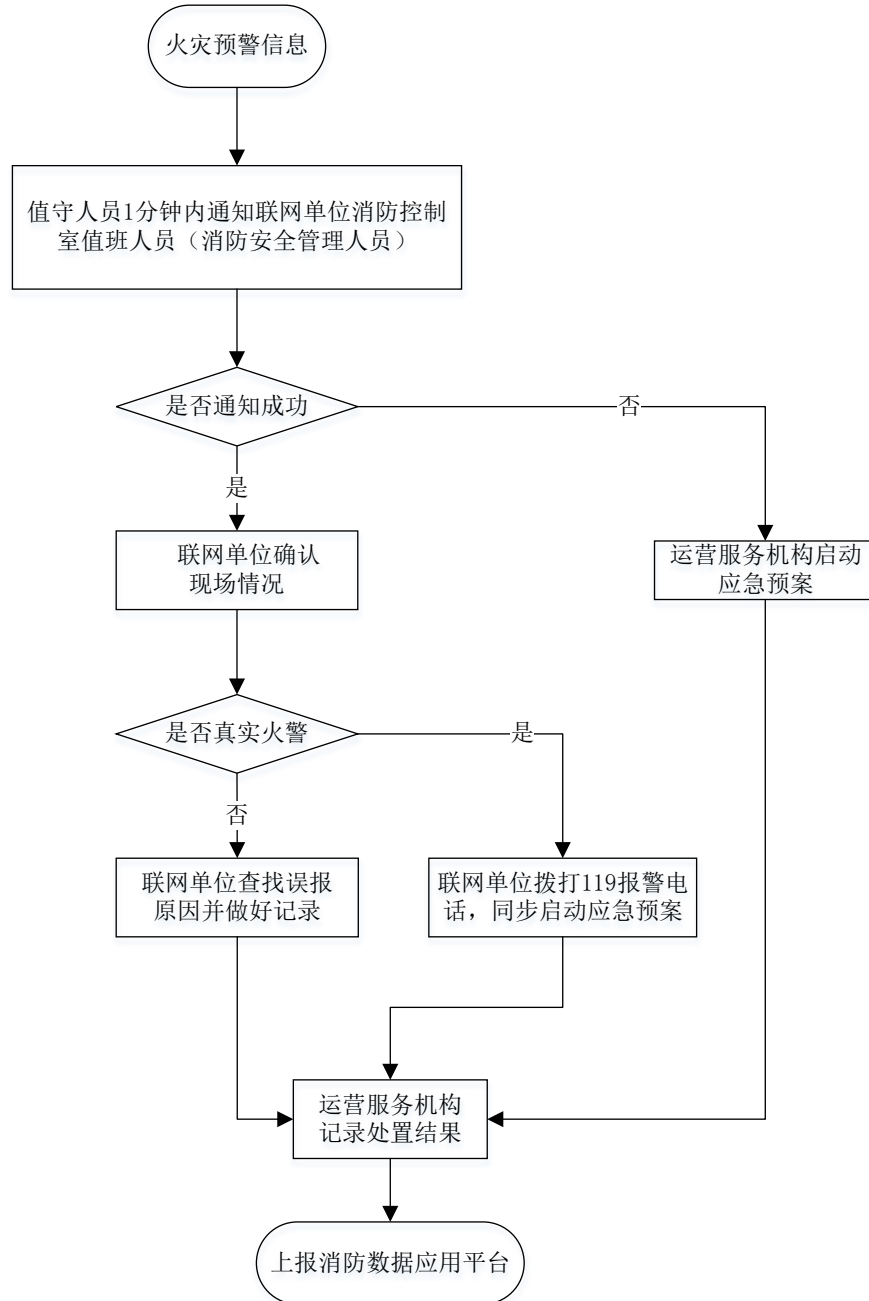


图 A.3 火灾预警信息处置流程图

附 录 B
(规范性)
运营服务机构档案管理表

运营服务机构档案管理应符合表B.1。

表B.1 运营服务机构档案管理表

序号	档案名称	档案类别	文档格式	保存期限	备注
1	运营值守工作规范	文件	纸质或电子	长期	
2	服务管理标准指南	文件	纸质或电子	长期	
3	值守与运行安全制度	文件	纸质或电子	长期	
4	应急预案	文件	纸质或电子	长期	
5	网络安全管理制度	文件	纸质或电子	长期	
6	数据备份与恢复方案	文件	纸质或电子	长期	
7	系统和设备使用说明书	文件	纸质或电子	长期	
8	巡查巡检操作规程	文件	纸质或电子	长期	
9	值班日志	记录	电子	3年	
10	交接班记录	记录	电子	3年	
11	接处警记录表	记录	电子	5年	
12	值班人员工作通话录音录时电子文档	记录	电子	5年	
13	设备运行、巡检、巡查及故障记录	记录	电子	5年	
14	系统检测、验收合格资料	记录	纸质或电子	5年	
15	消防控制室和运营服务值守中心视频记录	记录	电子	3个月	
16	故障信息和事件预警信息处置上传的照片、录音、录像文件	记录	电子	1年	
17	火灾预警处置上传的照片、录音、录像文件	记录	电子	5年	