



# 亳州市数据资源管理局关于印发 亳州市视频数据平台运维管理制度的通知

亳数资〔2019〕30号

各县、区公安局、数据资源管理局，市直相关部门，各科室、各管理中心，各运维相关单位：

现将《亳州市视频数据平台运维管理制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

亳州市数据资源管理局

2019年5月13日

（此件公开发布）



# 亳州市视频数据平台运维管理制度

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范全市视频数据资源管理与应用，充分发挥视频数据资源应用效能，切实提高社会治安防控、城市交通管控和社会服务管理水平，根据相关法律法规和《安徽省公共安全视频图像信息系统管理办法》(省政府令第 270 号)《亳州市人民政府办公室关于印发亳州市视频资源暂行管理办法的通知》(亳政办秘〔2017〕373 号)文件精神，结合我市实际，特制定本制度。

**第二条** 本制度所指视频数据资源，是指采用视频图像设备、技术对公共区域进行信息采集、传输、显示、存储和管理的图片、音频、视频、相关文本资源，包含公共安全、城市管理的视频数据资源，其他行政部门、企事业单位自建、共建的公共区域视频数据资源等。

**第三条** 本制度所指集成商，是指与我市签订视频数据类建设项目合同的集成运维公司。

运维单位是指承担我市视频数据类项目运维服务的集成商、网络运营商、取电接入供应商等。



使用单位是指使用视频数据平台相关视频数据资源开展政务服务的政府机关、企事业单位。

业主单位是指承建视频数据类项目的政府机关、企事业单位。

**第四条** 本市行政区域内视频数据资源的维护、使用以及监督管理，适用本制度。各县、区视频数据资源管理部门也可参照本制度制定所辖区域管理制度。

**第五条** 视频数据资源应当规范使用，保守国家秘密、商业秘密，保护公民个人隐私，不得侵犯公民、法人和其他组织的合法权益。

## 第二章 日常运维管理

**第六条** 运维安全管理。各运维单位需按合同要求提供人员、车辆、备品备件，并根据实际运维需求增加人员、车辆，建立完善的安全施工规范制度并严格执行，每季度组织全体运维人员进行运维安全规范及保密教育培训，并形成记录，交业主单位核检。

**第七条** 视频图像质量日常巡查管理。各集成商应及时处理当日的所有系统自动告警，每日巡查所有摄像机在线情况、视频图像质量、软件功能应用情况，发现异常情况经初步分析后将工单派发给相关责任单位或责任人进行处理。



若业主单位、使用单位发现系统或摄像机图像存在故障，该故障因集成商巡查不认真未被记录，按照集成商巡查不及时处理。

**第八条 视频故障分类。**故障分为硬件故障和软件故障，硬件故障包含机房硬件、摄像机、杆件、补光灯、设备箱等附属设施故障，杆件、设备箱、线缆等设施影响居民生活和城市管理也视为硬件故障；软件故障包含图像故障、软件功能故障，摄像机图像故障包含离线、图像模糊、黑屏、色彩异常、卡顿、球机无法控制、污渍等；软件功能故障包含无录像、录像跳帧、功能模块显示异常、查询无响应、权限异常、非法入侵等。

**第九条 故障工单处理流程。**集成商负责故障初步判断、故障工单生成、工单派发、工单闭环。故障包括：系统自动告警的故障、巡查发现的故障、业主和使用单位发现的故障、市民反映的故障等，相关集成商需同时关注联络 QQ 群、微信群、数字城管工单、市长热线工单等。集成商将故障进行初步定位，根据故障原因类型派单，并将工单流转给相应的网络、取电运维单位，运维单位处理完毕后，将处理结果反馈给集成商；若故障修复完毕，集成商进行确认后归档闭环；未修复完毕则直接流转到对应责任的运维单位，修复完毕经集成商确认后闭环归档。

**第十条 工单考核管理。**每个工单处理环节将计时并纳入考



核，特殊情况经书面请示业主单位同意后另计。工单根据故障紧急程度制定修复时限，影响整体系统使用和影响超过 10 个摄像机正常运行的故障为紧急故障，区域供电影响或计划性升级除外。发生紧急故障需第一时间告知业主单位，并赶赴现场修复，紧急故障每个环节处理时限不超过 4 小时，非紧急故障不超过 24 小时。有明确合同约定的，按照合同约定执行。超时且未被批准为暂缓的工单，按照超时工单处理。

**第十一条 运维工单延时修复管理制度。**各运维单位处理故障工单中，确认因区域停电、恶劣天气、暂无备件、市政施工等原因暂时无法修复上线的工单，可以向业主单位申请工单延时修复书面申请，说明故障工单暂缓修复原因、提供现场环境照片、拟暂缓时间，并加盖运维单位公章。业主单位确认故障情况符合暂缓条件的，工单计时做延长处理，否则，按照原定考核时间进行考核。运维单位修复暂缓点位后，应及时与业主单位确认，经双方签字确认后留存。原暂缓时限到期前，故障仍不能按时修复的，运维单位需再次提交延期申请。

运维单位因内部原因不能及时修复上线提请暂缓，或暂缓申请与实际情况不符的，按照运维不及时处理。

**第十二条 暂缓工单延长时长。**最长工单延长时间为：区域性停电类 3 天，恶劣天气类天气影响结束后 3 天，杆件被撞类



14 天，设备缺少备件暂缓时效为 10 天，第三方施工影响类 5 天，市政施工类等其他暂缓工单依据具体情况确定延长时长。暂缓工单延长时长最长为 15 天，若 15 天后仍非运维单位原因导致无法修复，运维单位应与业主单位及时沟通，探讨解决方案，业主单位同意延续暂缓的可再次提请延期修复申请。运维单位因人员、车辆不足等原因导致无法及时修复的工单，不能申请暂缓。

**第十三条 点位迁移。**因道路施工、企事业单位建设、村庄拆迁、被监控目标发生变化等原因引起的摄像机前端点位调整，由业主单位或监控影响的属地相关单位提出书面迁移通知，集成商收到通知后，会同业主单位现场勘查，确需迁移的点位，取电施工部门及运营商 24 小时内进行断电、拆网络设备，48 小时内拆除完成。不需要恢复建设的点位，30 天内移建到业主单位确定的其他位置。集成商做好记录后，30 天后将该点位从系统平台删除。迁移产生的费用参照原项目审计后的迁移费用，或将因迁移增加的人工、物料量根据招标单价进行计算并经业主方认可后，纳入年度运维服务费统一据实结算。

**第十四条 视频数据平台软件升级。**集成商需根据业主或用户使用需求不定期制定升级方案，保障视频数据平台的功能实用、先进，每年至少升级一次。升级方案确定后，提前 72 小时告知相关使用单位，升级后确保软件平台的正常使用，若不满足





业主要求，业主单位有权要求集成商限时整改。

**第十五条 例会制度。**运维例会由业主单位召集，各运维单位和涉及的政府相关单位参加，主要协调运维单位在运维过程中遇到的问题，督促运维工单处理，对阶段性运维暂缓工单、超时工单进行书面确认。运维例会记录、相关确认资料是对运维单位奖惩的重要依据。每月运维例会一般不少于 1 次。

**第十六条 月度报告制度。**每月第一周，各运维单位应将上月运维、使用情况汇总，形成运维月度报告，并报送给业主单位。报送内容包含月运维产生工单数量、处理完成工单数量、运维中发现的问题等信息。

### 第三章 视频数据资源巡检

**第十七条 机房巡检制度。**各集成商应安排专职人员每月至少巡检一次系统机房，对机房的温度、湿度、设备运行状态、消防等指标参数确认核查，排除所有安全隐患，形成巡查记录表。机房产权归属单位或部门会同业主单位做好机房进出登记管理，每月至少巡检一次动力及环境系统运行状况，并形成巡检记录。

**第十八条 软件平台功能巡检制度。**负责软件的集成商应每月至少巡查一次招标合同中平台应有的软件功能，并对功能进行测试，功能测试应保留测试图片，并形成测试巡检报告。如发现



某功能模块无法正常使用应在合同要求时间内修复软件故障，影响图像调取、录像查询、过车记录查询等重要功能的故障应立即向业主单位报告。

**第十九条** 系统前端点位巡查。前端点位每季度至少巡查 1 次，巡查范围包含摄像机、杆件、补光灯、设备箱、编号牌、线缆等设备完好性，确认是否影响周边环境、监控目标是否需要改变。若巡检发现问题，按照故障处理流程进行处理。巡查完毕应形成巡查报告，报告中应包含巡查记录表，及巡查的点位前端照片等内容。

### 第四章 使用单位反馈和回访

**第二十条** 视频数据资源系统的使用单位要做好管理平台账号管理工作，确定登录口令责任人，定期更换账号密码，使用完成后及时退出登录或关闭平台，不扩散账号，发现账号泄露立即与市数据资源管理局联系并及时修改密码。

**第二十一条** 使用单位在视频相关业务使用过程中，严格执行安全管理制度，需要调整球机预置位的视频调阅使用完成后，预置位要恢复到之前状态。业主单位做好系统所有操作日志留存管理工作。

**第二十二条** 故障报修。使用单位在日常操作中发现系统出





现故障，应通过微信、QQ、电话、函件等方式将故障反馈给业主单位或运维单位，紧急情况直接电话联系业主单位。运维单位优先处理使用单位反映的问题，并将处理结果及时反馈给使用单位。故障类问题反映均按照故障工单流程处理，咨询类问题不做工单处理。

**第二十三条 培训制度。**业主单位牵头开展系统操作、简单故障处理培训和技术交流工作，根据使用单位需求适时开展，新系统部署上线后至少开展一次。使用单位新进工作人员或操作遇到困难时，联系业主单位开展培训工作。

**第二十四条 使用单位回访制度。**各集成商应会同业主每月安排人员、车辆同业主单位人员到应用单位回访使用情况，回访应形成规范的纸质回访记录单。回访内容应包含使用单位使用中发现的问题、对运维工作和系统操作的意见建议等内容。回访中发现的故障问题按照工单管理优先处理。

## 第五章 考核奖惩

**第二十五条** 视频数据资源系统管理、使用单位及其监看、管理、维护人员不得有下列行为：

（一）利用信息系统故意采集国家秘密、商业秘密、个人隐私和侵犯公民、法人或者其他组织合法权益的信息；



(二) 删改、隐匿、毁弃有效存储期限内信息资料的原始记录；

(三) 非法向其他单位、个人提供系统采集的信息资料。

**第二十六条** 任何单位和个人不得盗窃、损毁公共安全视频监控信息系统的设施、设备，不得买卖、非法复制、传播公共安全视频监控信息系统采集的信息资料。

破坏监控设施导致系统及附属设施损毁的，业主单位会同公安部门协助运维单位向破坏者索赔，并依照相关法律法规追究其法律责任。

采购合同执行引起的纠纷，需要中止运维服务的，按照合同约定执行。

**第二十七条** 公安机关、数据资源管理部门和业主部门应对视频数据资源系统的运行、维护和信息资料的安全管理情况进行监督检查。对监督检查中发现的问题，应当及时督促整改；非现场监管所用相关视频数据资源系统若被破坏，业主单位函至公安机关及行业监管部门，公安机关、数据资源管理局及行业监管部门责令整改；对拒不整改的，由公安机关依法予以处理。

**第二十八条** 巡查不及时、处理故障超时、迁移超时、视频图像质量差、不按时参加例会、未按时留存相关记录，推送给省公安厅的视频巡检合格率低于 95%、视频专网违规外联、重点部



位图像中断、“一机一档”数据标注准确率低于 95%，经双方确认属实后，按次计量，每次扣除服务费用 1500 元。与业主部门签订的合同有明确约定的按照合同执行，在支付年度服务费前扣除。若发生系统瘫痪、数据泄漏等重大问题，业主单位需函至运维单位，运维单位处理完问题后，需撰写事故报告加盖公章后交业主单位。

对于年度使用成效突出、运维优秀的使用单位、运维单位和个人，业主单位和公安机关予以通报表扬。

**第二十九条** 建设合同约定的摄像机在线率与故障处理处罚并行考核。

**第三十条** 违反本制度规定的，将依照《安徽省公共安全视频图像信息系统管理办法》（安徽省人民政府令第 270 号）予以处罚；涉嫌构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任；造成公民人身损害、财产损失，或者造成公共财产损失的，依法承担赔偿责任。

## 第六章 附则

**第三十一条** 本制度由市数据资源管理局负责解释，国家、省有关部门对视频数据资源运维管理有相关规定的，从其规定。

**第三十二条** 本制度自印发之日起施行。