

广州道路运输行业协会文件

穗道协〔2016〕67号

广州市 2016 年 10 月份 GPS 运营服务质量 考评结果通报

各 GPS 运营企业：

根据《广州市交通委员会关于印发广州市道路运输营运车辆信息化动态监控考评工作方案（修订版）的通知》（穗交函〔2015〕1340号）有关工作要求，以及《关于印发广州市 GPS 运营商服务质量评价指标体系（修订版）的通知》（穗道协〔2012〕104号）的工作安排和部署，结合我市道路运输行业的实际情况，力求通过量化指标引导 GPS 运营服务质量体系建设方向，进一步提高 GPS 终端产品质量和运营服务质量水平。

截至 2016 年 10 月份，经我会审核并对外通报的广州市营运车辆统一安全监管服务平台企业共有 55 家，但其中东莞市奥时达信息科技有限公司、深圳途泰科技有限公司、广州市第二公共汽

车公司、广州安致圣电子有限公司、广东新蓝德信息产业有限公司、深圳复拓科技有限公司、佛山市汽车运输集团有限公司、广州市正艺网络科技有限公司、北京博科星通科技有限公司广州分公司、广州市网车信息科技有限公司、深圳华强信息产业有限公司、广州陆锦电子科技有限公司、北京中交兴路信息科技有限公司、海华电子企业（中国）有限公司、广东北斗天云科技有限公司、湖北华盛北斗星车联信息技术有限公司和广州护神信息科技有限公司等 17 家企业连续两个月监管车辆数为 0，故此不纳入评分。现将考评情况通报如下：

一、总体情况介绍

2016 年 10 月份各 GPS 运营企业的服务质量总体情况基本良好，从考评得分来看，受评的 38 家企业中，90 分以上的企业共 9 家，占企业总数的 23.68%；得分在 80-90 分段的企业数为 14 家，占企业总数的 36.84%；得分在 70-80 分段的企业数为 9 家，占企业总数的 23.68%；得分在 60-70 分段的企业数为 5 家，占企业总数的 13.16%；得分在 60 分以下的企业数为 1 家，占企业总数的 2.63%。其中，60 分以下企业是广东天琴信息技术有限公司。

表 1 10 月份运营服务质量考评得分前 10 名企业名单

排名	企业名称	得分	备注
1	广州市惠邦信息科技有限公司	95.76	★
2	广州市粤峰通讯科技有限公司	94.57	★
3	深圳市易流科技有限公司	93.78	★
4	广东颐衡通讯技术发展股份有限公司	93.06	

5	北京汇通天下物联科技有限公司	92.61	
6	广州吉码电子科技有限公司	90.86	★
7	广州亿程交通信息有限公司	90.82	★
8	广州新软计算机技术有限公司	90.21	★
9	佛山市星启电子科技有限公司	89.34	
10	广州市抱一电子有限公司	89.18	

注：1、共有 10 家运营企业考评得分排名进入前 10；2、★为我会会员企业；3、考评数据来自广州市重点营运车辆安全监管平台；4、监管车辆不足 30 台的企业未纳入排名。

二、考评结果分析

广州市 GPS 运营服务质量月度考评工作一直以来都得到了交通主管部门的大力支持和配合,各 GPS 运营企业基本都能根据考评要求切实加强自身的建设并与行业主管部门、协会的交流沟通。从本次考评结果来看,各 GPS 运营企业都能按照交通主管部门的规定来开展做好营运车辆的监控工作,而且基本上都可以达到主管部门的要求。考评结果与 2016 年 9 月份相比较,总体分数有所提升。90 分以上高分企业数为 9 家,比上月持平; 80-90 分段企业数为 14 家,较上月 13 家略有增加; 70-80 分段企业数 9 家与上月一致;而 60-70 的低分段企业数 5 家,较上月减少 1 家。由于新增企业连续两月监管车辆为 0 不纳入考评,因此不合格企业数仅为 1 家。10 月份没有企业因出现重大服务质量事故被运输企业投诉,或发生较大事故被各级交通主管部门点名批评的情况。

(一) 终端质量方面

2016 年 10 月份系统统计数据结果显示, 90%以上 GPS 运营

企业的速度异常率、终端报修率、终端返修率等指标都能基本达到考评要求；但多数运营企业每分钟上传 GPS 数未达标，而且车辆上线率和企业上线率的整体情况仍然不太乐观，不少企业的数
据不达标；个别企业出现设备有位移无速度的情况。请各企业认真核实自身数据是否存在同样问题，注意上报数据的完整性和准确性。

10 月份运营服务质量部分考评指标排列前 5 名企业名单

表 1

数据质量指标	企业名称	指标数值	备注
每分钟上传 GPS 数	佛山市顺德区捷通数码科技有限公司	9.02	★
	广州星朗电子有限公司	6.70	
	广州吉码电子科技有限公司	6.33	★
	广州亿程交通信息有限公司	5.96	★
	佛山市星启电子科技有限公司	5.78	

表 2

数据质量指标	企业名称	指标数值	备注
GPS 有效率(%)	深圳市慧视通科技股份有限公司	99.51	
	广东颐衡通讯技术发展股份有限公司	98.87	
	广东恒慧信息科技有限公司	98.55	
	佛山市星启电子科技有限公司	98.54	
	广州市惠邦信息科技有限公司	98.52	★

表 3

数据质量指标	企业名称	指标数值	备注
--------	------	------	----

速度异常率(%)	广东颐衡通讯技术发展股份有限公司	0	
	广东恒慧信息科技有限公司	0	
	佛山市星启电子科技有限公司	0	
	广州新软计算机技术有限公司	0	★
	广州市抱一电子有限公司	0	
	广州市粤峰通讯科技有限公司	0	★
	佛山市顺德区捷通数码科技有限公司	0	★
	广州市沃天电子科技有限公司	0	★
	广州赛唯华讯信息科技有限公司	0	★

表 4

数据质量指标	企业名称	指标数值	备注
车辆上线率(%)	广州市粤峰通讯科技有限公司	95.15	★
	北京汇通天下物联科技有限公司	92.73	
	广东恒运汽车服务有限公司	91.01	★
	深圳市新思腾软件技术有限公司	90.91	
	广东颐衡通讯技术发展股份有限公司	90.63	

表 5

数据质量指标	企业名称	指标数值	备注
企业上线率(%)	广东赛格车圣导航科技有限公司	100	★
	广州市粤峰通讯科技有限公司	100	★
	广州市惠邦信息科技有限公司	87.50	★
	北京汇通天下物联科技有限公司	79.17	

	佛山市星启电子科技有限公司	75	
--	---------------	----	--

注：1、根据《关于印发〈强化营运车辆动态安全监管工作的具体措施〉的通知》（粤交运[2011]165号）界定，（1）每天以2个小时为单位，划分为12个时间段；（2）每个时间段至少上传1条有效数据视为该时间段在线；（3）全天12个时间段至少有9个时间段在线的，当天视为在线；（4）全月至少有25天在线的，当月视为在线；（5） $\text{车辆在线率} = \frac{\text{在线车辆数}}{\text{总车数}} \times 100\%$ 。

2、速度异常率是异常速度数量占有所有速度数量的比例，异常速度是指速度大于135km/h的数据。

- 3、考评指标数值来自广州市重点营运车辆安全监管平台；
- 4、监管车辆不足30台的企业未纳入排名。
- 5、服务企业数少于3家的企业未纳入企业上线率排名。
- 6、★为我会会员企业。

（二）监控功能、运营机制考核

监控功能、运营机制方面主要是考核GPS运营企业在电子地图展示、轨迹回放、客服机制、维修机制、平均维修响应时间、平均维修时间等基础工作方面的配备以及执行情况。据系统统计和实地调查，被调查的GPS运营企业绝大部分都能达到主管部门的管理规定和工作要求。

（三）加减分项目

本月的考评随机抽查了15家GPS运营企业的客服响应情况，所拨打的客服电话经接听确认后均为真实、有效。

另从我会了解掌握以及从交通主管部门反馈的情况来看，各GPS运营企业在报表功能、信息报送准确率、信息报送更新及时率、服务投诉记录、弄虚作假等考评项目都未发现违反规定和不符合要求的情况。

三、工作建议

1、根据国家交通部要求，2016 年全部 GPS 运营商都需要使用交通部标准终端系统，以替代省级标准系统。请未达标企业尽快更新符合国家交通部标准的系统终端平台，并通过评审。

2、接企业投诉，部分 GPS 运营企业终端的异常率较高，请各 GPS 运营企业要按规定做好终端的维护，尽快补充行驶记录仪速度，避免出现数据异常情况。

3、严格按照道路运输营运车辆信息化动态监控考评指标体系要求，确保每分钟上传 GPS 数达标、保证数据完整性，提高 GPS 有效率、车辆在线率、行驶记录仪速度有效率等。

4、请各企业根据《广州市 GPS 运营服务质量评价指标体系》认真对照考评结果切实加强自身的建设，保证数据质量，优化运营机制，力争把运营工作更进一步。

5、各 GPS 运营企业应该持续加强本企业客服人员的业务培训，提升服务水平；完善维修机制和投诉处理流程，提升维修人员业务素质，减少维修响应时间和终端维修时间。同时请各 GPS 企业重视并加强对 GPS 终端设备和运营平台的工作排查，保证营运车辆安全监管工作的有效运行。

6、部分企业未按规定及时提交“监控功能”、“运营机制”、“客服机制”等考核项目材料，在考核时被扣除相应的分数。希望这部分企业能够提高意识，充分重视考评工作，尽快补交材料。

7、大部分 GPS 运营企业的“客服机制”、“维修机制”等制度文件已经超过 1 年，相关文件已经更新的企业应尽快上报最新文件，未上报的企业应尽快上报。应主管部门要求，从今年开始“监控功能”、“运营机制”、“客服机制”等考核项目材料需每年更新报

送一次给我会备案。请各企业做好 2016 年的备案工作。

同时鉴于当前部分企业的维修人员流动性大,有些维修人员名单甚至重复出现的情况。请还未在广州市营运车辆安全监管平台更新报备一次维修人员名单的 GPS 企业及时跟进本项工作。

8、对于长期不合格的 GPS 运营企业,建议主动做好相关工作,经与主管部门协商,我会将把不达标 GPS 运营企业的名单在发布时同时抄送其提供数据上传服务的道路运输企业。



抄送: 市交委、委安监处、委科信处、委客运处、委物流处、
市交通信息指挥中心、市运管局、市危协、市交投公
司。

广州道路运输行业协会办公室

2016年12月14日印发
