

企业客船智能监控管理系统运行指南

1 总则

1.1 目的依据

根据《交通运输部办公厅关于推进全国客船智能监控管理系统建设的通知》及相关工作要求，协助指导客运企业建立客船智能监控管理系统（以下简称“企业系统”）运行管理相关制度，制定本指南。

1.2 适用范围

本指南适用于客运企业（客船的所有人、经营人或管理人，乡、镇客运渡船责任人）对企业系统的建设、使用、运维等工作。

1.3 基本原则

1.3.1 主体明确，权责统一。

客运企业是系统运行管理的主体，负责客船动态监控、告警闭环处置等工作。采取联盟互助或购买社会化服务方式运行管理企业系统的客运企业，不免除其安全管理主体责任。

1.3.2 分类分级，闭环可溯。

基于高、中、低三类告警信息风险等级，按风险趋势变化，明确不同岗位人员工作职责；实现告警信息产生、确认、处置等流程闭环管理可回溯。

1.3.3 数据赋能，全链防控。

以动态监控、历史告警及闭环处置数据为支撑，构建事前预判、事中管控、事后改进的机制，结合系统与制度优化，推动安全管理从被动响应对向主动预防转型。

2 系统配置对接

2.1 系统配置

2.1.1 船舶设备。

2.1.1.1 客船配置符合《船舶智能监控系统技术指南》的视频监控设备（覆盖驾驶室、甲板、机舱、客舱等重点部位）、智能监控系统终端，能够判断船舶、船员、旅客的不安全行为，发出告警信息。尺度较小的客船，如甲板和机舱应用场景布设视频监控设备不切实际，可根据需求特殊处理。

2.1.1.2 客船在升级改造时，对监控设备与船舶原有电路、结构的兼容性进行评估，确保改造后设备正常运行且不影响船舶安全性能。

2.1.1.3 企业在新建、改建或扩建客船时，配置符合要求的视频监控设备、智能监控系统终端，并与船舶同步设计、安装。

2.1.2 企业系统。

2.1.2.1 建设企业客船智能监控管理系统，满足数据存储、传输要求，能实时查看客船位置、视频数据，提供历史视频回放、告警信息接收处置及分析查询等功能。

2.1.2.2 客运企业可以通过委托管理的方式，采用联盟互助或购买社会化服务建设和运行企业系统。

2.2 系统对接

2.2.1 船舶设备与企业系统对接。

2.2.1.1 数据传输采用加密协议，规范不同角色操作权限；保障数据在网络异常时可本地缓存、网络恢复后续传；针对响应场景优化通信延迟，按数据类型设定优先级保障处理效率。

2.2.1.2 支持全生命周期管理（注册、配置、监控、诊断、升级、注销等），可集中下发配置策略，远程获取运行日志和诊断信息，实现批量操作及固件升级，定期开展安全扫描、漏洞修复及更新。

2.2.2 企业系统与全国系统对接。

2.2.2.1 企业系统按照《全国客船智能监控管理系统数据对接规范》与全国客船智能监控管理系统对接，避免遗漏或选择性接入。

2.2.2.2 企业系统在接入全国客船智能监控管理系统时，确保实时视频及告警信息等数据完整、真实、有效上传，企业船舶、监控点位名称清晰可区分。

3 系统存储维护

3.1 系统存储

企业系统存储以下数据：

3.1.1 基础数据：企业信息、船舶信息、设备参数、人员信息（照片）等数据。

3.1.2 告警数据：告警时间、位置、类型、风险等级，告警抓拍图片及视频片段，处置人员及处置记录等数据。

3.1.3 系统日志：设备在线/离线状态、数据上传/接收、系

统操作日志等记录。

3.2 系统维护

3.2.1 企业明确设备巡查频次、责任人员及具体巡查内容，包括但不限于视频监控、智能监控系统终端等设备的运行状态。

3.2.2 巡查过程中若发现设备离线、硬件损坏、镜头遮挡、数据传输中断等异常情况，启动维修流程，恢复正常运行。

3.2.3 因船舶停航检修、设备故障需临时暂停监控功能，企业向当地主管部门报备暂停原因、预计暂停时长、临时替代监控措施及恢复计划。

3.2.4 不得通过擅自停用、拆卸、损毁设备，篡改设备参数等方式干扰系统正常运行。

4 企业风险管理

4.1 人员配备

4.1.1 企业值班监控室根据客船运营规模、航线数量及监控设备覆盖范围，配备监控人员。

4.1.2 客船处于运行（航行、上下旅客和车辆）状态时，监控人员开展动态监控、告警处置等工作。

4.1.3 监控人员上岗前，通过参加专门培训，熟悉掌握系统操作流程、应急响应程序等内容。

4.2 告警处置

4.2.1 船上人员收到告警信息后，立即纠正不安全行为。船长在一个自然日内收到连续发生两次及以上的同类告警信息、高风险告警信息以及企业监控人员流转的告警信息，采取提醒督

促、现场核查等方式及时处置。船长对频繁触发告警信息的相关人员，采取批评、教育等方式，避免再次发生。

4.2.2 企业监控人员接到告警信息后，立即确认告警信息的真实性。确认为误告警的，在系统中标注误报原因（如：识别错误、未正确适配、系统测试等）并消除告警。确认为真实告警的，应采取提醒、督促、协调、报告等方式及时处置。

4.2.3 告警信息在 15 分钟内未得到处置的，由企业安全生产管理部门负责人跟踪处置；告警信息在 30 分钟内未得到处置的，升级为企业安全生产分管负责人跟踪处置；告警信息在 60 分钟内未得到处置的，升级为企业主要负责人跟踪处置。

4.2.4 企业定期对动态监控发现隐患问题和历史告警信息进行归纳总结，分析技术、管理、操作及环境等根本原因。对未及时处置、频繁发生告警等问题，明确责任人员，制定整改措施，验证整改效果，避免相同情形重复发生。

4.3 委托管理

4.3.1 联盟互助或购买社会化服务提供方（以下简称“服务提供方”）掌握客运企业所属船舶航行区域、限制性开航条件、船员名单及职务等级等基本信息。

4.3.2 服务提供方熟练掌握企业系统的操作使用，对船舶是否遵守限制性开航条件动态监控，对告警信息进行闭环处置。

4.3.3 服务提供方对频繁发生的告警信息以及需要协调解决事项及时向客运企业反馈。

4.3.4 客运企业对服务提供方动态监控、告警处置的及时性

与有效性情况进行监督。

4.4 风险管理

4.4.1 企业风险分为重大风险、较大风险、一般风险、低风险，分别对应全国客船智能监控管理系统的红、橙、黄、蓝四个预警等级。

4.4.2 企业重点关注设备在线率、告警处置率、处置及时率、重复发生率等数据指标，避免企业风险预警升级。

4.4.3 企业收到全国客船智能监控管理系统发送的预警信息，及时核实、处理。

4.4.4 企业定期汇总分析发现的问题，归纳总结共性问题，优化内部工作制度。

5 企业内部奖惩

5.1 聚焦正向激励

企业对表现突出的个人或团队，可以给予多元化奖励：对船员无违规记录、及时化解风险；监控人员高效处置告警、推动系统优化；管理班组有效降低告警数量、提出安全管理建议，视情给予物质或荣誉激励。

5.2 实施分级约束

企业可以依据具体行为采取分级约束措施：对偶然发生的和情节轻微的，予以警示提醒或约谈；对重复发生或情节较重的，实施培训考核等措施；对引发风险升级或情节严重的，视情对岗位适任能力予以评估并落实相关管理措施。

6 附则

6.1 本指南为企业建立系统运行管理相关制度提供基本遵循，企业可以结合实际，将指南条款转化为可操作的内部制度。