

ICS 65.020.01

B07

# T/SDIOT

## 团体标准

T/SDIOT008—2018

### 智慧服务区 服务指南

(征求意见稿)

2018-12-0 发布

2019-01- 实施

山东省物联网协会 发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务要求.....	1
5 服务管理.....	6

山东省物联网协会  
S D I O T  
山东赛维安讯信息科技有限公司

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由山东省物联网协会、山东省科学院新一代技术标准化研究院、山东赛维安讯信息科技有限公司联合提出。

本标准由山东省物联网协会标准工作委员会归口。

本文件的有些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准主要起草单位：山东赛维安讯信息科技有限公司、山东龙盾智能科技有限公司、山东至信信息科技有限公司、山东龙成消防科技股份有限公司、齐鲁工业大学（山东省科学院）、济南大学、山东建筑大学、山东城市建设职业学院、……………。

本标准主要起草人：孙妍、李智、史兆群、张帆、高坤、邱瑞、苏冠群、侯广尧、崔庆海、黄阿龙、代振忠、李业森、肖培宝、赵登凤、解萌、李文鹤……………。

# 智慧服务区 服务指南

## 1 范围

本标准提出了智慧服务区的服务要求，适用于智慧服务区的服务规范。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 30147-2013 安防监控视频实时智能分析设备技术要求

GB 50150-2016 电气装置安装工程电气设备交接试验标准

GB 50464-2008 视频显示系统工程技术规范

GB/T 28181 安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求

GT/T75-94 安全防范工程程序与要求

GB 50394-2007 入侵报警系统工程设计规范

GB/T 15381-94 会议系统及其音频性能要求

GB/T 18336 信息技术 安全技术 信息技术安全性评估准则

## 3 术语和定义

T/SDIOT 007—2018 《智慧服务区 建设指南》的术语和定义适用于本文件。

## 4 服务要求

### 4.1 服务区管控调度中心

4.1.1 管控调度中心应与辖区服务区信息对接，实现对辖区服务区管控。

4.1.2 通过管控调度中心将辖区数据统一管理，将辖区的数据综合在管控调度中心数据中心，利用数据库或第三方的工具，对数据进行分析、预测、挖掘利用，智能控制相关场景。

4.1.3 辖区出现应急事件声光报警，启动相应应急预案。

4.1.4 三维建模或模块化可视管理。

4.2.5 应根据设置的权限分级登录系统。

## 4.1 管控平台

- 4.1.1 宜包含视频监控、有线电视、机房、门禁、信息发布、巡更、会议、显示、背景音乐、供电、供水、照明、消防、供热制冷、环境气候、餐饮等系统。
- 4.1.2 应即时切换到各种应急状态，并进行广播、显示、智能处置、上报管控调度中心和管理人员。
- 4.1.3 应根据设置的权限分级登录系统。
- 4.1.4 应对数据存储、记录、汇总、统计、报表，所有数据上传管控调度中心。
- 4.1.5 应对内部办公、人力资源、考评等管理。
- 4.1.6 应包括应急指挥，可进行视频、图片、语音、文字信息实时交互查看。
- 4.1.7 宜三维建模或模块化可视管理。
- 4.1.8 管控平台应对各系统信息存储、记录、汇总、统计、报表，数据上传管控调度中心。

## 4.2 移动服务

- 4.2.1 宜提供官方的高速信息、数据，并能够在第一时间进行更新和及时调整。行驶在高速途中的用户可以实时接收和获取有关高速事件、高速服务区的信息和提示。发生应急事件提醒并提示行驶建议。
- 4.2.2 宜定时采集用户位置信息，当用户处于圈定区域，触发系统接口，宜语音、弹出窗口发送相关消息。
- 4.2.3 宜实时显示的高速路况，一键呼叫救援。
- 4.2.3 在线商城与电商平台集成，数据无缝对接。
- 4.2.4 展示高速所辖服务区列表，进入服务区后，聚合服务区信息，宜含服务区简介、摄像头、在线商城、加油站预约、维修预约、客房预约、餐饮预约。
- 4.2.5 购物 APP 宜设收货地址、购物车、订单、扫码购等，宜进行修改更新。
- 4.2.6 购物 APP 宜支持银行卡、现金、微信、支付宝、信联卡、电子抵用券、客户预付账户等多种支付方式。
- 4.2.7 宜实现移动办公。
- 4.2.8 宜实现移动端的应急指挥，可查看视频，上传图片，可通过语音和文字进行交互。

## 4.3 视频监控

- 4.3.1 视频监控应覆盖服务区的建筑内外部、停车场、加油站、修车区等，全方位立体监控。
- 4.3.2 视频资源应能实时浏览、回放和集成，能与其他视频监控平台对接。
- 4.3.3 停车广场及高点应全局监控和重点目标跟踪，对服务区立体监控。
- 4.3.4 服务区出入口电子卡口抓拍，应对进出服务区的车辆分类进行实时的抓拍记录。
- 4.3.5 宜对进入服务区的人员进行面部抓拍、动态识别，实现实时名单比对，重点布控的人员库宜导入系统中，实现对重点人群的布防，重点人群出现时管控平台声光报警，管控平台切换到重点人群画面，向管理人员推送消息。
- 4.3.6 监控中心监视屏应实时显示动态过程。
- 4.3.7 宜具备多画面浏览、监控点检索、历史图像的检索和回放、预案设置、重大活动保卫预案、预案联动、报警和报警联动功能、视频切换、语音功能等。

#### 4.4 有线电视系统

- 4.2.1 宜在办公、住宿和公共区域的终端，选择观看国内、国际的政治、经济、科研、新闻等及其他所需的信息。
- 4.2.2 宜通过终端互动交流。
- 4.2.3 宜点播存储的视频。

#### 4.5 消防

- 4.5.1 应实时监测传输配电柜、消防水池水位、消防水末端水压、建筑物烟感、温度、灭火器位置和压力等信息。
- 4.5.2 应对监测信息分析，超出范围发出声光提示，宜视频、温度监测、人工、AI 分析等确认火情后激发管控平台报警，并启动消防设施，执行喷水、断电、关闭防火门等措施。

#### 4.6 照明

- 4.6.1 对服务区光线进行监测，应根据光照强度自动开启照明灯数量。
- 4.6.2 照明信息上传，系统宜对照明时间、开启照明灯数量等进行记录、汇总、统计。
- 4.6.3 智能照明宜根据区域功能特性，设置相应的场景。
  - a) 公共区域宜实现有人灯亮，无人灯灭效果。
  - b) 经营区域宜根据经营运行时间自动调整照明效果。

#### 4.7 供排水

- 4.7.1 测量供水水压、水温、流量、排水量等。
- 4.7.2 对供水、排水水质监测数据分析，超标发出声光提示。

#### 4.8 停车

- 4.8.1 自动识别进出停车场车辆信息，监控覆盖全部停车场。
- 4.8.2 引导不同型号车辆分区停放，特种车辆引导进入专业停车区，车辆位置实时跟踪。
- 4.8.3 记录车辆进出停车场的车牌、进出时间等信息、停车场监控信息。
- 4.8.4 异常车辆即时声光报警，异常信息系统平台推送到管理人员。

#### 4.9 加油服务

- 4.9.1 加油系统执行相关标准。
- 4.9.2 对加油站进行全面监控。

4.9.3 支持银行卡、现金、微信、支付宝、信联卡、电子抵用券、客户预付账户、客户存油账户等多种支付方式。

#### 4.10 供电

4.10.1 配电室宜采用人脸识别、FRID 卡、指纹识别等方式控制进出。

4.10.2 配电室和线缆应视频监控、三相电压（电流）检测、烟感信息上传管控平台。

4.10.3 异常情况平台声光报警，通知值守人员。

#### 4.10 供热、制冷

4.10.1 对集中供热、制冷的温度、流量实时监测，监测数据上传平台。

4.10.2 对供热、制冷场所的温度自动调节，无人房间智能关闭供热、制冷。

#### 4.11 环境、天气

4.11.1 对环境、天气、vod、窖井盖监测、积水等监测，服务区进口、通往洗手间的室外显示气温、相对湿度、风向风力、气压、空气污染指数API 等。

4.11.2 对接外部天气数据，滚动显示天气预报。

4.11.3 服务区环境污染到达中度污染以上、环境气温超 35℃，系统启动喷淋降尘、降温系统。

4.11.4 管控平台存储、记录、统计、分析、形成报表，上传管控调度中心。

#### 4.12 车辆维修

4.12.1 对车辆维修进行全面监控，信息上传管控平台。

4.12.2 支持银行卡、现金、微信、支付宝、信联卡、电子抵用券、客户预付账户等多种支付方式。

#### 4.13 餐饮

4.13.1 对餐饮场所进行全面监控，信息上传管控平台。

4.13.2 宜智能化餐食制作、运送。

4.13.3 智能化餐食结算，支持银行卡、现金、微信、支付宝、信联卡、电子抵用券、客户预付账户等多种支付方式。

#### 4.14 购物

4.13.1 对购物场所进行全面监控，信息上传管控平台。

4.13.2 应智能化售货，宜无人售货。

4.13.3 购物结算智能化，支持银行卡、现金、微信、支付宝、信联卡、电子抵用券、客户预付账户等多种支付方式。

#### 4.15 门禁管理

4.15.1 应反映房门进出事件、门状态变化事件、各种系统报警事件和各种紧急事件，包括姓名、部门、进出时间、照片信息等，紧急状态打开或关闭指定的门区。

4.15.2 非法闯入报警、门长时间未关闭报警，门禁控制器自带消防联动信号。

4.15.3 设置多级操作员管理权限。

#### 4.16 网络系统

4.16.1 有线网络布置到公共区域、每个房间、各个功能区等终端设备。

4.16.2 无线网络覆盖全区域。

4.16.3 过滤病毒、木马、蠕虫、间谍软件、漏洞攻击、逃逸攻击等安全威胁。

#### 4.17 信息发布

4.17.1 宜对各类信息采、编、播。

4.17.2 发布周边主要城市地区当前天气、污染指数等信息。

4.17.3 发布紧急通告、临时通告和警示信息。

4.17.4 生成播放日志，提交管控平台，实现数据库信息汇集。

4.17.5 宜进行信息的检索服务、提供楼宇及外界地理位置、交通等信息的交互式导航查询指南、30秒~60秒空闲即播放资讯信息；有人触摸进入交互方式查询系统。支持外部信息数据通信接口，并建立独立网络数据库和独立网络发布系统，接受外部数据库（ODBC）访问。实现与IBMS.net 通讯接口数据集成。

4.17.6 遇应急事件，信息发布即切换到发布应急信息。

4.17.7 管控平台存储、记录、统计、分析、形成报表，信息上传管控调度中心。

#### 4.18 巡更系统

4.18.1 宜采用人脸识别+网络自动定位，记录巡更。

4.18.2 宜采用人脸识别+识别点定位，记录巡更。

4.18.3 宜采用FRID+识别点定位，记录巡更。

4.18.4 宜通过GPS、北斗定位，分布式蓝牙定位技、WIFI定位技术及RFID定位技术，实现服务区工作人员在生产活动中位置管理，实现位置显示、轨迹回放、电子围栏、报警管理、巡检管理等。

4.18.5 管控平台存储、记录、统计、分析、形成报表，信息上传管控调度中心。



#### 4.19 背景音乐系统

- 4.19.1 在特定区域特定时间播放背景音乐。
- 4.19.2 应急事件时强切，提供报警信号或紧急广播。

### 5 服务管理

#### 5.1 员工技能管理

- 5.1.1 管理员应熟悉计算机软硬件、网络通信、电工、消防、安防等专业 3 年以上。
- 5.1.2 维修技术人员应熟悉计算机软硬件、网络通信、电工、消防、安防等专业 2 年以上。
- 5.1.3 巡更人员应熟悉消防、安防等专业 1 年以上。
- 5.1.4 值守员工应熟悉计算机软件、网络通信、消防、安防等专业 1 年以上。
- 5.1.5 管理人员应熟悉计算机软硬件、网络通信、电工、消防、安防等专业 3 年以上。

#### 5.2 值守管理

- 5.2.1 维修技术人员应 24 小时值班，出现异常情况及时维修、上报。
- 5.2.2 值守员工应在管控平台 24 小时值班，出现异常情况采取相应应急措施，通知相关人员维修、处置、上报服务区管理人员，记录异常情况和处理结果。接受管控调度中心指挥，并进行处置。
- 5.2.3 巡更人员应 24 小时值班、按时巡查，出现异常情况采取相应应急措施，通知相关人员维修、处置、上报服务区值守和管理人员。
- 5.2.4 管理人员应 24 小时在服务区值班，及时组织应急事件处置，重大事件及时上报。

#### 5.3 系统运维安全

- 5.3.1 平台管理员分配给管理人员、工作人员、维修技术人员、值守员工、巡更人员、值守人员等相应的等级、账号和密码，平台对所有人员的登录给与记录。
- 5.3.2 平台服务器不应安装与平台无关的软件，不应连接未经安全检查的存储介质。
- 5.3.3 平台管理员应定期对网络系统进行实时查询、监测，及时对故障进行有效的隔离、排除和恢复。

#### 5.4 维护管理

- 5.4.1 建立健全的管理制度、检查检测、设备运行、巡检及故障记录、系统操作与运行安全制度、应急管理制度、网络安全管理制度、数据备份与恢复方案、维护保养的操作规程等。
- 5.4.2 管控调度中心与管控平台和终端之间的通信测试应每日至少进行 1 次。
- 5.4.3 应每日检查 1 次各设备的时钟。
- 5.4.3 应每周进行系统运行日志整理。
- 5.4.4 每季度按要求进行系统集成功能检查、测试。