

# 招标项目技术、服务、商务及其他要求

## 一、项目概述：

随着现代科学技术的发展，电梯接警中心已经成为现代应急处置必不可少的部分。为贯彻落实《中华人民共和国特种设备法》《成都市电梯安全监督管理办法》，按照国家质检总局电梯安全监管大会战工作相关要求。结合现实工作生活中，人们在乘坐电梯时，偶尔会遇到安全风险甚至造成人身伤害。为了保证电梯安全运行，预防和减少事故，保障人民群众生命和财产安全。电梯救援通道的重要性尤为凸显，如何在遇到电梯安全风险时，能够及时有效的接警，并通过接警通道，获得救援信息，最终化险为夷，是现阶段必须解决的关键问题。

建立 96933 电梯应急救援中心并保障其持续稳定运行，旨在通过科学，规范，快速有效的救援引导措施，对电梯突发事件进行有效控制，为生命赢得时间。为我市电梯安全保驾护航。

## 二、项目需求和技术及服务要求：

### （一）项目需求

1) 夯实接警服务基础，保障应急响应能力，提升用户满意度。

2) 96933 电梯应急救援中心是电梯接警中心专用操作平台；平台是一个联网报警接警、救援力量调配的综合管理平台。

3) 互联网时代，96933 电梯应急救援中心结合当前的新技术进行革命性的创新变革，改变现有的联网报警硬件设备、中心平台及接警、出警方式。

4) 互联网时代的 96933 电梯应急救援中心及接警、出警具备以下功能及特点：

- ＞ 能同时接收 6 路报警信息；
- ＞ 通过报警人提供的信息，准确定位报警人位置；
- ＞ 对报警人进行语音安慰；
- ＞ 及时确定最近的救援力量；
- ＞ 及时通知最近的救援力量；
- ＞ 随时掌控救援力量到达的位置；

- ＞ 随时跟踪救援的进展；
- ＞ 对救援成功结果的确认；
- ＞ 对报警人进行回访；
- ＞ 对整个过程的详细记录和语言存档；
- ＞ 对困人原因及类型的综合查询统计；

## **(二) 技术及服务要求：**

### **1. 运营服务要求：**

1) 在服务期限内，供应商应提供至少 10 名人员的服务，其中含 1 名项目负责人、1 名技术工程师和 8 名现场驻场台席人员（有 2 名或以上能进行英文口语交流工作）。为采购人提供接警、转派、归档、汇总等服务工作。

2) 供应商必须明确承诺服务响应时间，并不得低于以下标准：

提供 7×24（全天候）语音服务。

3) 有完备的实施方案和保障措施：包括但不限于台席班务方案，人员晋升计划、招聘培训计划、日常工作考核计划及完整的日常管理制度。

4) 人员储备要求提供：储备人员来源、储备人员基本素质准备、储备人员薪酬管理模型、储备人员培训机制、储备人员上岗流程管控。

5) 项目所有人员工作时间内要求统一着装。

### **2. 中继线及光纤线路要求**

呼叫中涉及中继线路及光纤线路由乙方提供。甲方提供设备机房环境布置，包括电路的线路布置等。中继线要求至少支持 30 路话务并发，光纤要求带宽 50M 及以上，并提供一个公网固定 IP。

## **(三) 其他要求：**

### **1. 项目资料要求：**

供应商必须提供完整的应急中心建设运营方案，方案内容包括但不限于以下内容：

- 1) 项目实施、管理方案等；
- 2) 总体要求，技术及服务要求等；
- 3) 履约能力等；

### **2. 服务质量及考核指标**

- 1) 电话打进后 30 秒内接通，未接电话进行回拨，总接通率不低于 98%；
- 2) 座席人员服务质量方面的有效投诉率不高于 1%；
- 3) 7×24 小时服务；
- 4) 座席服务满意度不低于 95%；

### 3. 应急保障要求

- 1) 具有完善的应急响应机制；
- 2) 具有完善的日常性及应急响应处理流程；

### 4. 售后服务：

1) 故障处理响应时间：成交人须在接到通知后 2 小时内响应，48 小时内完成系统故障诊断及修复（硬件故障除外）。

2) 人员数量保障要求：至少保证两名台席储备人员。

3) 储备人员上岗时限：台席储备人员 48 小时内达到上岗要求。

## 三、商务要求（实质性要求）

1、支付方式：合同签订后五个工作日内，采购人向成交人支付合同总金额 95%；合同执行完毕，并经验收合格后支付剩余 5%。

2、服务期限：本项目服务期限为一年。

3、服务地点：采购人指定地点。

4、履约方式：签订合同时约定。

5、验收标准：成交人与采购人将严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）、四川省财政厅《四川省政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（川财采〔2015〕32 号）的要求进行验收。

## 五、其他未尽事宜：以合同约定为准。

注意：1、本章的要求不能作为资格性条件要求评标。

2、本招标文件中的技术规格及要求仅作为描述产品参考，并非此次采购唯一指定产品及要求。投标人可根据实际情况，在完全满足或优于这些技术参数的前提下，提供质量更优、性价比更高、服务更到位的产品（需提供性价比对照比较表）。

3、本章商务要求均为实质性要求

