

# 2025 年柯桥区住宅电梯数字化智慧监管

## 运营维护项目（II 标）

项目编号: 临[2025]118 号

### 合同文件

甲方: 绍兴市柯桥区市场监督管理局

乙方: 中广（绍兴柯桥）有线信息网络有限公司

# 合同文本

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区市场监督管理局

乙方（供应商）：中广（绍兴柯桥）有线信息网络有限公司

甲、乙双方根据 绍兴市激正工程管理有限公司 项目编号为临[2025]118 号的 2025 年柯桥区住宅电梯数字化智慧监管运营维护项目（标项二：2025 年柯桥区住宅电梯数字化智慧监管运营维护项目 II 标） 的政府采购交易结果，签署本合同。

## 一、服务内容及标准

提供柯桥区 2568 台电梯物联网系统进行运营维护和联网服务，包括但不限于电梯智慧监管装置智能终端设备、智能摄像头、轿厢安全屏、网络等维护保养服务，对电梯突发应急状况进行实施管理监测。联网服务包含所有项目涉及网络部分包含但不限于外场网络从网络运行商 ONU 或其他网络终端设备开始；机房网络从进机房核心交换机开始。

项目运行服务总体要求参照《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管项目运行管理考核办法》、《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管应急处置人员考核制度》、《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管指挥中心程序文件》、《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管项目验收考核规范》执行，最终解释权归柯桥区市场监管局所有。

（一）同时在线率应高于 95%。如出现设备掉线问题，应在 24 小时内解决。若系非实施单位原因引起的，可根据实际情况报备采购方，作延期等处理。

（二）误报、漏报率不得高于 5%，未采取有效措施致使误报、漏报频发，责令限期整改，符合要求后方可进行运营。

（三）认真做好运行台帐记录，记录必须完整、齐全、真实，做到可追溯，随时备查。

（四）平台维护每月至少一次系统维护检查，定期系统维护升级，设备维护至少每月一次巡查，保障网络 24 小时通畅，所有维护检查的内容以表格台帐形式展现（包含维修记录），其余要求按照标书内容执行。

(五) 系统、设备运行正常，发生损坏或失效，项目实施单位应当及时上报，确保系统、设备正常运行，若系人为损坏，上报采购方，通过视频等取证，联系责任单位负责维修更换。

统计报表：

(一) 季报表：应向柯桥区市场监管局提供技术性简报，包括运行故障统计、运行系统升级、应急处置数据、误报漏报统计、平台运维状况等数据，并分析电梯智慧监管装置运营情况，提出改善计划与建议。每季度第一周内上报前一季度季报表。

(二) 运行分析报告：对具有参考价值的典型案例、故障多发等现象进行分析，提出相应对策，合同签订后每半年/一年提供相应运行分析报告。运行中出现的新情况、新问题，应随时报告。

## 二、服务价格

2025 年柯桥区住宅电梯数字化智慧监管运营维护项目 II 标项目总价为 3317731.2 元（大写：叁佰叁拾壹万柒仟柒佰叁拾壹元贰角）。

## 三、项目服务期限

服务期自 2025 年 3 月 15 日至 2026 年 3 月 14 日。

## 四、服务要求

合格。

## 五、数量调整

甲方保留合同履行中调整部分服务的权力，乙方应对服务类别明细报价，按投标单价不变的前提下进行调整，双方不得拒绝。合同最终结算金额按实际使用量乘以投标单价进行计算，追加的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。如遇本次招标没有涉及的服务时，由乙方提供申请，甲方确认后实施。

## 六、付款方式

乙方按招标文件的要求和投标文件中的承诺提供相应的服务，甲方根据《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管项目验收考核规范》在乙方申请基础上在 6 月底、11 月底组织考核，考核通过后的 30 个日历日内支付考核通过的相应部分费用。

## 七、结算原则

1. 采购文件、乙方的中标报价等作为结算依据；

2.中标单价一次性包死，不再调整，经甲方分级审批认可的数量增减，在结算时按中标单价按实调整。

3.按乙方的报价进行结算。

## 八、电梯数字化智慧监管平台内容

柯桥区“电梯数字化智慧监管平台”平台，基于应用大数据和云计算技术，构建集监督管理、智慧电梯应急救援、电梯安全数据分析、故障风险预警和救援处置于一体的电梯数字化智慧监管平台。收集汇总各物联网系统的电梯安全运行相关监测数据、电梯困人报警数据、乘梯行为数据等，实现对应急救援处置效率的监督管理及电梯在线风险预警和隐患治理。

柯桥区要逐步建立以服务政府安全监管为主，注重电梯管理，兼顾市场实际需求，围绕电梯运行大数据分析应用提高电梯应急处置效率、探索开展在线风险预警、质量反塑、隐患治理、降低故障率的电梯大数据分析平台，为政府针对性监管、政策制定提供数据支撑，促进电梯行业安全健康发展，全面提高行业安全水平。

### 1.电梯数字化智慧监管平台智慧救援模块

应急处置平台集电梯困人应急处置、指挥调度为一体，为柯桥区电梯安全保驾护航。平台根据市民电话求助或物联网自动报警，完成接警及统一调度指挥，把需处置的电梯困人、故障信息形成任务单，并在第一时间推送任务单至电梯维保单位、社会救援站等，为市民提供快速、及时的应急救援服务。

处置平台根据报警类型，建立困人和普通故障两大类任务单。根据报警人提供电梯唯一编码或其他相关信息，能自动关联该电梯的具体地址、维保单位、维保负责人、联系电话及使用单位等相关信息；针对困人报警，根据电梯的地理位置，能动态选择就近的社会救援站；建立“接警”、“出警”、“到达现场”、“救援完成”四个关键控制节点，自动记录每一步的操作时间，并能实时共享救援人员行径轨迹；救援人员在完成困人救援工作后，能够使用手机客户端完成救援签到，并勾选故障类型，反馈至应急处置平台。

处置平台可以根据处置人员的空闲状态自动分配任务（需处理的报警），并对所有任务进行管理，查看处置进程；建立困人处置超时提醒，系统后台可自定义设置提醒时间，比如1分钟未接警、5分钟未出动、预计到达时间超过20分钟等就自动触发提醒，以便处置人员及时人工干预；同时对于特殊及敏感

事件，处置人员可根据实际需要随时启动人工模式，进行人工调度任务。

处置平台提供所有处置工单的查询及统计功能，查询条件必须包括：电梯编号、电梯使用地点、处理状态、维保单位、使用单位、救援时间、报警人信息等。

## 2. 电梯数字化智慧监管平台电子地图模块

(1) 通过数据看板展示监管部门可实时动态掌握截止当下电梯保有量、物联网接入数、接入比例、在线率、误报率、漏报率及16个镇街电梯和电梯物联网情况。

(2) 实时掌握截止当下电梯困人数据，包含困人次数、救援人数、平均救援时长以及展示困人救援趋势，点击详情可通过二级界面展示维保救援、物业救援、自行脱困的汇总数据及占比情况，并设置有不文明现象曝光台展示近期发生的不文明乘梯行为。

(3) 实时汇总物联告警数据，包含反复开关门、剧烈震动、冲顶/蹲底、长时间开门等数据，并实时滚动展示最近发生的告警信息（包含小区、时间、告警类型）

(4) 实时动态展示红黄绿码情况及变化趋势，点击详情具体情况；

(5) 动态展示各镇街乘客电梯量、物联网接入、困人总次数、解救人次、不文明现象。

## 3. 电梯数字化智慧监管平台公众参与模块

公众参与平台主要用于打通公众和电梯管理的信息通道，方便公众实时参与电梯安全管理工作中，从而进一步丰富和提升公众的电梯安全意识和维保单位管理水平。

公共服务平台：

开发公共服务平台，将公众参与业务模块进行集成整合，便于应用服务调用、信息交互。

功能如下：

公众参与模块：公众可以进行报修、投诉、信息查询等操作。

## 4. 电梯数字化智慧监管平台在线监测模块

对接电梯物联网监测装置，物联网设备接入全生命周期管理，以确保接入设备的稳定运行及上报数据的准确性。开发电梯物联网信息实时在线监测系

统，实时监测电梯困人、人流量、电瓶车入梯、遮挡门、反复开关门、超速、冲顶、蹲底、运行中开门、等运行状态，实时掌控相关情况。

#### 5. 电梯数字化智慧监管平台预警分析模块

基于监测过程中数据，对电梯基础数据、电梯困人、电瓶车入梯、电梯人流量、电梯遮挡门、反复开关门、超速、冲顶、蹲底、运行中开门等相关数据进行统计分析，建立相关数据分析模型，对质量隐患实时预警和反溯。

对接电梯物联网系统规范和宣导安全文明乘梯行为，能够实时统计汇总不文明乘梯情况的统计分析，减少不文明乘梯对电梯安全运行的影响，从而降低电梯故障率，防范于未然。

电梯报警监管：电梯设备发生故障自动报警并显示电梯相关信息，可对故障或报警进行处置跟踪；可以查询报警记录以及未处置完成的报警事件。

通过电梯质量反溯、使用管理质量反溯、维保质量反溯等搭建电梯风险预警机制，为电梯维保提供数据支持，消除安全隐患。

#### 6. 电梯数字化智慧监管平台数据驾驶舱

数字驾驶舱总体要求是面向领导、管理者提供一套即时、在线办公工具，根据权限不同而呈现不同内容，方便领导、管理者在职责范围内通过数据全方位了解单位工作状况，指标数据需要即时、在线、准确。驾驶舱应成为区委、区政府领导的第一现场，高度浓缩领导管理经验。智慧电梯驾驶舱由柯桥区电梯分布情况、应急救援情况、维保情况、故障预警情况等组成。通过数据分析决策，将数据分析结果以更生动、直观的形式，即时呈现隐藏在瞬息万变且庞杂数据背后的业务洞察，为政府决策提供信息服务。动态展示电梯概况、智慧救援、维保概况、电梯物联网风险预警等统计结果；实时展示救援、维保等情况。

类型	功能
数字 驾驶 舱	困人救援：实时掌握截止当下电梯困人数据，包含困人次数、救援人数、平均救援时长以及展示困人救援趋势，点击详情可通过二级界面展示维保救援、物业救援、自行脱困的汇总数据及占比情况，并设置有不文明现象曝光台展示近期发生的不文明乘梯行为。
	基础信息：通过数据看板展示监管部门可实时动态掌握截止当下电梯保有量、物

联网接入数、接入比例、在线率、误报率、漏报率及 16 个镇街电梯和电梯物联网情况。
电子地图展示：通过地图展示辖区内已安装电梯物联网电梯分布情况。
维保响应：全区维保单位数量、救援站点数量。
电梯物联网风险预警：实时动态展示红黄绿码情况及变化趋势，点击详情具体情况。
物联告警：实时汇总物联告警数据，包含反复开关门、剧烈震动、冲顶/蹲底、长时间开门等数据，并实时滚动展示最近发生的告警信息（包含小区、时间、告警类型）。
公众参与：公众查询、报修、投诉等情况展示。

#### 7. 电梯数字化智慧监管平台其他要求

(1) 平台准确度要求：进行故障核实，避免误报、漏报，要求年误报、漏报率不得高于5%，且采取有效措施逐年降低误报、漏报率，若误报、漏报率高于5%，停止运营维护任务。

(2) 建立电梯三色预警系统：通过大数据分析电梯基本参数、电梯运行数据、故障数据、维保数据、应急处置数据等量化电梯风险，探索搭建电梯风险预警机制，为电梯维保提供数据支持，消除安全隐患。将使用不同颜色红、黄、绿三色对应高风险、中风险、低风险。当发生困人故障时，系统自动对轿厢内被困人员发出安抚指示，客服人员亦可通过摄像头或轿厢语音设备确认有老弱病残被困信息时，同时拨打区社会应急联动指挥中心（110指挥中心）救助。

(3) 系统响应时间要求：系统在 2s 内输出结果并展示给用户，其中：输入用户以及口令登录系统时间：平均时间不超过 5 秒钟；出现登录页面时间：不超过 2 秒钟；一般 10 万条数据集的简单查询及统计不超过 10 秒，百万条数据的查询及统计不超过 20 秒。出现故障系统能发出告警，软件系统具备自动或手动恢复措施，自动恢复时间<15 分钟，手工恢复时间<12 小时，系统在发生错误时能够快速地恢复正常运行，同时系统具有防止消耗过多的系统资源而使系统崩溃的功能，有有效措施预防停电、系统奔溃等可预见性突发情况。

(4) 考核要求：采购方根据《柯桥区住宅电梯数字化智慧监管项目运行管

理考核办法》等相关文件对供应商不定期检查，不符合要求的，责令立即整改，运营维护期内累计3次不合格，停止之后线下物联网运营维护工作，直到整改符合采购方要求为止；

(5) 兼容性要求：中标单位必须为运行期线下物联网设备接入提供网络、兼容性等技术支持，支持主流的硬件平台和操作系统：Windows、Linux，出于系统安全性考量所投产品需具有电梯智慧管理系统信息系统安全等级保护备案证明。

(6) 平台展示要求：平台展示可用平板连接操作，操作可分屏展示，在线监测模块应能按采购方要求展示实时数据，并生成相应图表。

#### (7) 物联网设备管理

数据导入：物联网厂商设备数据的导入。

电梯情况：对导入的物联网设备进行功能性测试。

接入情况：统计各个物联网厂商的设备接入情况。

厂商情况：各个物联网厂商的基本情况。

### 九、监控中心提供8名应急处置人员

#### 1. 应急处置人员工作要求

负责日常监督，对平台响应的各种事件、告警进行处置，协助组长做好平台工作。

负责维护平台系统稳定运行、报修，负责联系中标单位的系统设备问题，应急处置人员负责联络对接。

(一) 平台应急处置人员接到报警提示后，在10秒内启动响应程序，并按要求完成处置任务。

(二) 认真做好运行台帐记录，记录必须完整、齐全、真实，做到可追溯，随时备查。要求做好应急处置记录（接警、救援、故障、信息变更等），交接班记录等。

#### 2. 统计报表：

(一) 日报表：包括有效故障报警数、不文明现象数、困人数、平均救援时间、典型事件。其中有效故障报警数应排除单台电梯同一时间段重复报警、年检维保造成的不正常状态、一键呼救、不文明现象等情况，日报表于次日早上9点半前上报特种设备安全监察科。



(二) 周报表: 统计一周日报内容, 对不文明现象、故障等典型事件进行汇总, 周报表于次周一上午11点前上报特种设备安全监察科。

(三) 月报表: 包括故障报警数、有效故障报警数、不文明现象数、困人数、平均救援时间、应急处置数、用户后台查询记录等, 月报表于次月第一个工作日下班前上报。

#### 十、技术资料

1. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。

2. 没有甲方事先书面同意, 乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供, 也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

#### 十一、知识产权

1. 乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2. 乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

#### 十二、转包或分包

1. 甲方同意部分分包(若因处置人员配置、设备质量维护等实际需求, 确需将部分工作分包的, 乙方需事先向甲方提交申请, 并获得甲方的正式同意后, 方可开展相关分包工作)。

2. 本项目不得转包。

#### 十三、其他要求

乙方必须按规定程序和安全文明服务有关要求实施, 承担服务过程中的各种意外, 其责任由乙方承担, 甲方不承担任何责任。

#### 十四、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

#### 十五、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝验收项目的, 甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的, 甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3.乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方所履行的服务质量或服务数量不符合合同规定及采购文件规定的，甲方有权中止接受服务，单方面解除合同，且相关损失由乙方承担。

5.解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

## 十六、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十七、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

## 十八、合同生效及其他

1.合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。

2.采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4.本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

附件一:柯桥区 2568 套电梯物联网服务项目清单

附件二:柯桥区住宅电梯数字化智慧监管运营维护项目报价清单

(以下无正文)

本页为签章页，以下无正文

甲方（盖章）：绍兴市柯桥区市场监督管理局

地址：

法定（授权）代表人：



签名日期：2025年3月5日

乙方（盖章）：中广（绍兴柯桥）有线信息网络有限公司

地址：柯桥区华宇路598号

开户行：浙江绍兴瑞丰农商行营业部

开户账号：201000260527597



法定（授权）代表人：

签名日期：2025年3月5日