

一、项目背景

电梯安全是公共安全的重要组成部分，建立电梯应急救援体系，是保障电梯安全的必要途径。96333 电梯应急处置服务平台由我市市场监督管理局建设并运行的公益性电梯应急处置平台，平台整合三级救援资源,为解决“电梯关人”提供快速救援服务。96333 切实保护人民群众生命财产安全，提供全市提供 7*24 小时电梯救援调度服务。

二、项目清单

序号	产品	规格	数量
1	96333	特服号	1
2	电路	20M MSTP	1
3	VPN	1000M VPN	1
4	中继线	2M MSTP	3
5	话务员		5

三、工作要求

供应商须提供的 96333 坐席服务与 12345 无缝对接；

供应商须提供 7*24h 坐席服务；

供应商须按时提供月度、季度、半年度和年度应急救援报告；

96333 服务平台处置中心位处扬州市市民中心 3 号楼 7 层，与政府 12345 合署办公。确保电梯救援高峰期重点时段（8:00-10:00、16:00-18:00）3 名工作人员、平时 2 名工作人员、夜班（20:00-8:00）1 名工作人员在位值守。并配一名值班班长统筹安排管理日常事务。电梯救援高峰季节的高峰期需要立即增派娴熟话务员接听电话，保持 96333 专线电话 24 小时畅通，电话铃响 5 秒内接听，正常状态下报警后 10s 内一次接通率不低于 95%。

服务平台人员应该语言文明、态度热情、耐心聆听、细心解答，熟练掌握系统操作，全面掌握三级响应救援调度，并能有效安抚被困者可能出现的紧张情绪。现场值守人员要按时到岗，不得擅自离职守；在岗时间不得做与工作无关的事情；及时检查通讯设备和救援系统是否正常可靠，准确记录突发情况、报警人信息和电梯信息等事项。

本项目服务期限：三年

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名: 刘颖	
	职称:	
	工作单位: 扬州大学	
项目信息	项目名称: 96333 电梯应急处置服务	
	供应商名称: 中国电信股份有限公司扬州分公司	
专业人员论证意见	根据项目采购文件要求, 建议采用单一来源采购方式的原因如下: 1. 96333 号码是电梯应急救援唯一专用呼叫号码, 需 24 小时提供应急救援服务, 要保证业务的连续性。 2. 该项目的技术支持、售后服务及维保厂商是中国电信扬州分公司, 已服务该项目多年。 为保证原有项目的连续性、设备兼容性, 确保业务的不断以及售后服务质量, 根据《政府采购法实施条例》第二十一条第一款规定的情况, 建议采用单一来源采购方式采购。 供应商为: 中国电信股份有限公司扬州分公司。	
专业人员签字	刘颖	日期 2026 年 7 月 31 日

注: 本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名: 杜黎伟	
	职称:	
	工作单位: 退休	
项目信息	项目名称: 96333电梯应急值守服务	
	供应商名称: 中国电信股份有限公司扬州分公司	
专业人员论证意见	96333电梯应急值守服务平台是公益性电梯应急值守平台,保持96333专线电话24小时畅通,业务不可中断。 2016年至今,96333项目一直由中国电信扬州分公司负责该本服务和专线接入工作。 为保证与原有采购项目的一致性和设备的兼容性,确保业务不中断,且符合采购法第二十六条、第三十一条项规定。同意采用单一来源采购方式采购。	
专业人员签字	杜黎伟	日期 2026 年 7 月 31 日

注: 本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名: 张树忠	
	职称: 副研究员	
	工作单位: 扬州大学	
项目信息	项目名称: 96333 电梯应急处理服务	
	供应商名称: 中国电信股份有限公司扬州分公司	
专业人员论证意见	96333 是电梯应急救援的专用呼叫号码, 需24小时提供应急救援服务。 目前 96333 的专线接入、技术服务等日常维护均为中国电信扬州分公司。 为保证该项目的连续性、一致性, 保证业务服务不中断, 建议采用单一来源采购方式。	
专业人员签字	张树忠	日期 2026 年 7 月 31 日

注: 本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。