2025年度电梯应急救援处置中心（96333）服务外包项目

政府采购合同

采购人：宿迁市市场监督管理局

供应商：宿迁市特种设备安全协会

江苏省政府采购合同

项目名称：2025 年度电梯应急救援处置中心（96333）服务外包项目

项目编号：JSZC-321300-JING-C2025-0018

甲方：（买方）宿迁市市场监督管理局

乙方：（卖方）宿迁市特种设备安全协会

甲、乙双方根据 2025 年度电梯应急救援处置中心（96333）服务外包项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：2025 年度电梯应急救援处置中心（96333）服务外包项目

1.2 标的质量：符合国家技术规范、标准及规程要求。

1.3 标的数量（规模）：1 项

1.4 合同履行期限：一年

1.5 履行地点：宿迁市中心城区，具体由采购人指定。

二、合同金额

本合同金额为（大写）：陆拾玖万捌仟捌佰元整（¥：698800 元）人民币。以上价款包括但不限于乙方履行本合同过程中产生的人员费用、交通费用、食宿费用及劳务费用等一切费用。甲方不再另行支付任何款项。

三、质量要求

1、履约期内电梯应急救援处置中心发生软硬件故障，应立即安排专人联系相关供应商予以解决，不得出现长时间断网情况；

2、人工坐席接通电话率要达到 99%以上。

四、服务要求

（一）人员要求：处置中心应配备满足项目需求的工作人员 10 人，其中：

班长、副班长各 1 名，本科以上学历，沟通能力好并有两年以上管理工作经验，全面负责处置中心的运行管理工作；机房数据处理工作人员 1 名，精通电脑数据分析工作，建立电梯大数据平台，更好的通过对数据的分析和运用来创新电梯安全工作机制；7×24 小时值班坐席人员 8 名，打字速度 45 字/分钟以上，具备流利的普通话水平，并具备一定的电梯安全知识，能够高效的处理电梯应急救援相关事宜。

（二）处置要求：96333 电梯应急处置服务平台必须实现“一个号码对外、一个平台调度、一支队伍响应”，为群众提供了 24 小时全天候应急救援服务。人员上岗前必须接受过专业知识培训，平台的响应快速、处置及时、救援处置专业。

（三）相关技术人员要求：

1、曾参与特种设备技能培训，技术鉴定，承接相关委托，参加过大型特种设备安全活动。

2、具有电梯故障基本业务知识。

3、熟知各大电梯维保单位，可快速准确处理电梯困人事故。

4、具备电梯应急救援专家组。可应急处理较难电梯困人事故。

5、具备电梯行业专业性和技术性。

五、考核方案

（一）考核目标

处置中心应配备满足项目需求的工作人员，为了加强 96333 电梯应急处置服务平台工作人员的管理，严格工作作风和工作纪律，提高服务质量，保证维持良好的运行秩序，实现“一个号码对外、一个平台调度、一支队伍响应”，为群众提供了 24 小时全天候应急救援服务特制定工作考核细则。

（二）考核采取季度百分制

1、每季度考核得分低于 90 分的视为违约，扣除该季度服务费 10%作为违约金；

2、每季度考核得分低于 80 分扣除该季度的服务费 20%作为违约金；

3、连续两个季度考核得分低于 80 分甲方有权单方解除合同，并有权要求乙方按照合同总价 20%承担违约金（含前两次违约金）。

序号	考核项目	考核内容	评分标准
1	制度建设 20 分	1. 各种制度及职责统一规格，规范上墙，值班制度、岗位职责； 2. 各大电梯维保单位通讯联络表。	1、缺少制度、职责或没有规范上墙的，少一项扣 1 分，上限 10 分。 2. 各大电梯维保单位通讯联络表，少一项扣 1 分，上限 10 分。
2	设施设备 45 分	1. 成交供应商需具备有效的独立的办公场所； 2. 配备符合业务要求的工位； 3. 办公设备到位，运行正常。	1. 未具备有效的独立的办公场所的扣 15 分； 2. 未配备符合业务要求的工位的扣 15 分； 3. 办公设备不完善不到位、运行不正常的扣 15 分。
3	平台服务 35 分	管理和考核，采取定期、动态、随机或抽查等不同方法方式考核和检查	1、运行情况（5 分） 7*24 小时稳定接受电梯困人报警电话，严禁脱岗，处理突发紧急事件需向上级请示同意后至少保证一人在岗，发现违规一次扣 1 分。 2、服务质量（10 分） 接线时文明用语，规范话术，因工作态度不好造成投诉并被核查属实的首次扣 5 分，第二次扣 10 分。 3、工单记录（10 分） 对工单信息做好记录，确保完整及规范，不得漏填漏报，重大或特殊事件，除做好记录外，应及时向

			上级报告，发现违规一次扣 1 分；接警电话全程录音可追溯，保存期限不少于救援完成后 6 个月，发现遗漏扣 1 分。 4、保密制度（5 分） 严格遵循保密制度，严禁泄露被困人员隐私或救援敏感信息。 5、平台内电梯基础数据完整性与准确性（5 分） 应包含电梯注册代码、详细地点、使用单位、维保单位、联系方式，缺少一项扣 1 分。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并要求乙方按照合同总价 20%的比例承担违约金。。

八、合同款项支付

合同签订后，甲方支付合同价款 50%作为预付款;服务半年后，乙方对工作情况形成书面报告报甲方，经甲方确认合同规定的服务内容均完成且验收合格后，甲方支付合同价款的 25%;乙方履约结束后应向甲方提交成果资料，并提出验收申请，甲方在 10 个工作日内组织验收，并根据验收情况支付合同尾款。每次付款前，乙方需先行向甲方提供符合税法规定的发票，否则甲方有权拒绝支付款项。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他投标人或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 非因甲方原因，乙方未能按期、全面完成合同约定的内容的，应向甲方支付违约金并承担实际造成的损失。每逾期完成一日，乙方应按照本合同总价款千分之六的标准向甲方支付违约金直至完成合同约定的服务内容为止，违约金甲方有权直接从待付的合同款项中直接扣除。逾期超过 10 日的，甲方有权单方解除合同并要求乙方按照合同总价款 30%的标准承担违约金。同时，乙方应承担由此给甲方造成的一切损失，包括但不限于甲方由此支出的诉讼费、保全费、保全保单费、鉴定费、律师费、差旅费等。

11.2 本项目不得转让分包，如有发生，甲方有权单方解除本合同、无条件清理乙方退场、要求乙方退还已收取甲方的所有款项并要求乙方按照合同总价款30%的标准承担违约金。同时，乙方应承担由此给甲方造成的一切损失，包括但不限于甲方由此支出的诉讼费、保全费、保全保单费、鉴定费、律师费、差旅费等。

11.3 乙方在履行本合同过程中给自身或者他人造成人身损害或财产损失的，与甲方无关，由乙方进行赔偿。如甲方先行垫付相关款项的，乙方应将甲方垫付款项予以返还并承担甲方因此遭受的损失，包括但不限于诉讼费、保全费、保全保单费、鉴定费、律师费、差旅费等。

十二、知识产权

乙方应保证免除甲方并由乙方承担由于甲方在其本国使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行政程序索赔、请求等产生的损失。如甲方因接受乙方该项目服务引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行政程序索赔、请求等，乙方应赔偿甲方因此而产生的损失和损害、费用和支出（包括但不限于诉诉讼费、保全费、保全保单费、鉴定费、律师费、差旅费等）并承担合同总价款 30%的违约金。

十三、不可抗力事件处理

13.1 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。

13.2 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。

13.3 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。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。

如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其它

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2025 年 7 月 31 日