

合同编号：



SNXAS2600857CGN00



政府采购项目

2023年义务教育建设市级补助资金--灞桥区12
所学校AI防欺凌报警系统采购项目

服务合同

(采购项目编号：YCXM-2025126-2)

甲方：西安市灞桥区教育局

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

签约地：【西安】

服务合同

2023年义务教育建设市级补助资金--灞桥区12所学校AI防欺凌报警系统采购项目（项目编号：YCXM-2025126-2）在西安市灞桥区财政局、西安市灞桥区政府统一采购中心的监督管理下，由陕西玥诚工程项目管理有限公司组织竞争性磋商，依据评标委员会评审结果，西安市灞桥区教育局（以下简称“甲方”）确定中国电信股份有限公司西安分公司（以下简称“乙方”）为成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

一、合同价款

1. 合同总价款：人民币（大写）：玖拾叁万玖仟捌佰元整
（¥939800.00元）。

2. 合同总价为固定总价，已涵盖本项目所需的运输费、保险费、安装费、调试费、培训费、产品辅材费、售后服务费、检测验收费、税费及其他全部伴随性费用，甲方无需另行支付任何费用。

二、服务要求

1、AI 语音识别预警服务：需提供学生欺凌场景专属语音识别服务，基于海量校园学生欺凌语料库训练，支持威胁性语言、侮辱性词汇、紧急求助语句（如“救命”“老师救救我”）等关键词识别，准确率 $\geq 95\%$ ；支持按教育局及校方需求自定义关键词共计（21组），更新响应时间 ≤ 24 小时；适配课间嘈杂（60-80dB）、密闭空间（宿舍/卫生间）等复杂声场环境，通过降噪算法确保识别稳定性，对隐蔽角落（宿舍/卫生间/拐角）全域覆盖。

2、实时预警推送服务：从语音采集到预警触发的响应延迟 $\leq 300\text{ms}$ ，预警信息需同步推送至校园安保中心大屏、校领导管理终端（手机 / 电脑）、班主任紧急联络端，推送形式含弹窗、震动、语音播报；自动记录预警事件的时间、地点、语音片段（保留 3 个月），支持数据导出，便于溯源与处置。

3、双向语音干预服务：提供远程语音介入服务，有效拾音覆盖范围 ≥ 8 米，支持管理人员实时喊话制止学生欺凌行为；预设安抚性语音（如“请立即停止行为，老师已到达”），可一键触发播放；通话音质清晰，无卡顿、杂音，确保现场沟通有效性。

4、层级管理平台服务：搭建区县级教育局- 校园两级管理平台，支持教育局实时接收各校园预警数据、终端运行状态，可统一调度与政策下发；校园端平台支持终端管理、预警记录查询、处置流程跟踪；平台数据存储符合《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》三级标准，数据留存 ≥ 1 年。

5、培训与应急处置服务：为学校安保人员、教师、宿管提供设备使用培训（含操作、日常维护、报警处理），培训覆盖率 100%；联合学校开展学生欺凌应急处置演练，每年 ≥ 2 次，确保相关人员掌握学生欺凌识别、现场干预、家长 / 公安沟通协调流程。

6、运维保障服务：设立专属技术服务热线，响应时间 ≤ 1 小时，现场故障处理 ≤ 24 小时（工作日）；质保期内每月开展 1 次设备运行巡检，每季度提供 1 次系统优化（含关键词库更新、功能升级）；建立设备全生命周期管理档案，记录运维日志与故障处理结果。

三、服务内容

乙方须按照本项目竞争性磋商文件提供以下服务：

序号	服务名称	服务描述	单位	数量
1	AI 语音识别预警服务	含学生欺凌关键词识别、自定义词库更新、复杂环境降噪，覆盖全区中小学隐蔽区域	项	1
2	实时预警推送服务	多终端同步推送、事件数据记录与导出，支持“学校 - 教育局”双端预警接收	项	1
3	双向语音干预服务	远程喊话制止、预设语音播放、5 米范围拾音覆盖，保障现场快速介入	项	1
4	层级管理平台服务	区县级教育局管理平台（1 套）、校园端平台（12 套）搭建与数据互联互通	项	1
5	定制化培训服务	设备使用培训、应急处置演练，覆盖各学校安保、教师、宿管及教育局相关人员	项	1
6	全周期运维保障服务	技术热线支持、月度巡检、季度优化、1 年质保期内故障维修	项	1

四、验收

双方开展验收工作应严格遵循以下依据，确保验收过程客观、公正、合规：

（一）验收主体与准备

1. 验收主体：甲方成立验收小组，成员由甲方相关业务负责人、技术负责人及必要的专业技术人员组成；乙方应指派项目负责人及相关技术人员配合验收工作。

2. 验收准备：

乙方完成合同约定的全部或阶段性服务后，应进行自检，确认服务成果符合验收依据要求。自检合格后，向甲方提交书面验收申请，同时附上完整的验收资料（包括但不限于服务实施报告、成果文件、过程记录、测试报告、相关资质证明、培训材料、操作手册等，具体清单详

见验收依据），验收资料应真实、完整、规范，份数为2份（含电子版1份）。

甲方收到验收申请及相关资料后，应在3个工作日内审核资料完整性与规范性。资料齐全的，应书面通知乙方验收时间、地点及验收小组组成人员；资料不齐全的，应一次性告知乙方需补充的材料清单，乙方应在3个工作日内补齐，验收时间相应顺延。

（二）验收流程与周期

1. 初步验收（阶段性验收）：

双方应按合同约定的阶段节点开展阶段性验收。乙方完成某一阶段服务并由甲方下属对应学校应在3个工作日内组织初步验收满足学校使用。

初步验收合格的，双方签署《阶段性验收确认书》，乙方可进入下一阶段服务；验收不合格的，按本条款第（四）条约定处理。

2. 最终验收：

乙方完成全部合同约定服务并通过各阶段性验收后，提交最终验收申请及完整验收资料，甲方应在3个工作日内组织最终验收。

验收小组通过资料审查、现场核查、功能测试（依据系统操作手册进行）、用户体验评估等方式，对照验收标准逐一核查服务成果。必要时，可要求乙方进行现场演示或补充相关证明材料。

验收过程中，双方应做好验收记录，详细记录验收情况、发现的问题及双方意见，验收记录由双方参与人员签字确认。

（三）验收依据

1. 验收申请书
2. 中标通知书

有
司
102

3. 招标文件
4. 本合同及附件文本
5. 培训材料
6. 运行日志

(四) 验收结果处理

1. 验收合格：若服务成果完全符合验收标准，双方应在验收完成后7个工作日内签署《最终验收确认书》。《最终验收确认书》签署之日，视为服务正式交付。

2. 有条件验收合格：若服务成果基本符合验收标准，但存在少量非关键性瑕疵（不影响核心功能使用），甲方可出具《有条件验收合格通知书》，明确遗留问题、整改要求及完成时限（不超过7个工作日）。乙方应在规定时限内完成整改并提交整改报告，甲方应在收到整改报告后7个工作日内复核。复核合格的，双方签署《最终验收确认书》；复核不合格的，按验收不合格处理。

3. 验收不合格：

若服务成果不符合验收标准，甲方应出具《验收不合格通知书》，详细列明不合格事项、具体依据及整改要求，乙方应在7个工作日内制定整改计划并提交甲方确认，随后按计划完成整改并重新提交验收申请。

五、 质量保证期限

本合同服务质量保证期（以下简称“质保期”）自《最终验收确认书》签署之日起计算，期限为24个月，质保期满双方另行友好协商或另签维保协议。

(一) 故障响应与处理

(1) 质保期内，甲方发现服务成果存在质量缺陷或功能故障的，可通过书面、电话、系统报修等方式通知乙方，通知内容应包括问题描述、发生时间、影响范围等。

乙方收到通知后，应按以下时限响应并处理：

(1) 服务期内，提供7×24小时技术支持服务，接到故障通知后，城区学校1小时内响应、2小时内到达现场处理，偏远学校2小时内响应、4小时内到达现场处理，一般故障24小时内解决，重大故障48小时内解决；

(2) 定期对系统进行巡检、维护及升级优化，每季度至少进行1次全面巡检，及时发现并排除潜在故障，确保系统长期稳定运行；

(3) 按照甲方要求，定期提交系统运行报告、巡检报告等相关资料。

六、技术支持与培训

(1) 质保期内，乙方应为甲方提供免费的技术咨询与指导，解答甲方在服务成果使用过程中的疑问。

(2) 根据甲方需求，乙方应免费提供多次技术培训，培训内容包括成果操作、维护要点等，确保甲方人员能够熟练使用。

(3) 乙方负责为使用单位的设备管理人员提供设备操作和使用维护等方面的培训，确保其了解设备工作原理，熟悉设备的使用、维护方法，掌握各种设备的初始化及故障诊断、定位和排除技能。

七、售后服务

乙方提供以下售后服务：

(一) 质保期内：

1. 发生质量问题，接到甲方通知后，应于当日派出专业的维修人员到现场进行检测维修，发生的全部费用由乙方承担，若需送回生产厂，

乙方承担往返费用；

2. 定期派技术人员到现场走访，给予检查维护；

3. 排除故障的期限不得超过24小时（工作日）。否则甲方有权指定第三方维修，维修费用由乙方承担。

八、违约责任

1. 按《民法典》中的相关条款执行。

2. 乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足要求，乙方必须无条件更换产品或设备，提高技术，完善质量，否则，甲方会同鉴证方有权终止合同，并对乙方的违约行为进行追究，同时按《政府采购法》和西安市政府采购供应商管理办法进行相应的处罚。

九、款项结算

支付方式：银行转帐。

结算方式：根据双方协商一致本项目将12所学校防学生欺凌系统建设完成后拿到《最终验收确认书》后7个工作日内一次性全额开票提交甲方财务申请付款。

十、争议的解决

本合同发生纠纷，甲乙双方应当及时协商解决，协商不成时，任何一方均可向合同签订地人民法院提起诉讼。

十一、其他事项

1. 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，经鉴证方确认后，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，甲、乙方签字盖章后生效。

3. 本合同包含二个附件：

附件一 《灞桥区12所AI防学生欺凌预警部署学校名单》

附件二 《服务价格清单》

甲方	乙方
采购人：西安市灞桥区教育局 (公章)	中标供应商：中国电信股份有限公司西安 (公章)
地址：纺织城纺东街419号	地址：西安市西大街28号
邮编：	邮编：
负责人：(签字)	负责人：(签字)
电话：83552661	电话：10000
传真：	传真：
开户银行：西安银行纺织城支行	开户银行：中国工商银行西安北大街支行
账号：381011130000001898	账号：3700020509005401091
日期：2026年1月23日	日期： 年 月 日

附件一：《灞桥区12所学校具体名单》

灞桥区中小学学生欺凌防范重点场所数量统计表

序号	学校名称	学生厕所 (个)		教职工厕所 (个)		学生宿舍 (个)		小计
		男	女	男	女	男	女	
1	西安市第十九中学	2	2	2	2	18	18	44
2	西安市第五十六中学	1	1	0	0	4	3	9
3	西安市第六十二中学	1	1	0	0	4	5	11
4	西安市第六十三中学	7	7	3	3	3	3	26
5	西安市第八十一中学	1	1	3	3	0	0	8
6	西安市高桥中学	1	1	2	2	0	0	6
7	西安市鹿原中学	8	7	1	1	20	12	49
8	西安市灞桥区东城第二学校	14	14	11	11	0	0	50
9	西安市半坡初级中学	15	15	10	10	0	0	50
10	西安市灞桥初级中学	12	12	10	10	0	0	44
11	西安市灞桥区东城第五小学	4	8	4	4	0	0	20
12	西安市灞桥区纺织城小学	17	17	7	6	0	0	47
13	合计(点位)	83	86	53	52	49	41	364

附件二：《服务费用清单》

序号	名称	单位	金额
1	AI 语音识别预警服务	1项	385686.00
2	实时预警推送服务	1项	122718.00
3	双向语音干预服务	1项	52618.00
4	层级管理平台服务	1项	180769.00
5	定制化培训服务	1项	9446.00
6	全周期运维保障服务	1项	188563.00
合计：939800元		大写：玖拾叁万玖仟捌佰元整	