

合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

西安市雁塔区关爱居家特殊困难老年人 应急处置服务项目

服务合同

SNXCZ2500349EGN00



甲方：西安市雁塔区民政局

乙方：陕西公众信息产业有限公司

2025年8月

合同编号：



SNXCZ2500349EGN00

甲方：西安市雁塔区民政局

乙方：陕西公众信息产业有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：关爱居家特殊困难老年人应急处置服务项目
2. 项目地点：西安市雁塔区
3. 项目内容：

提供西安市雁塔区 1009 名特殊困难老年人应急呼叫服务试点，将信息呼叫中心以及信息管理系统、智能呼叫设备和平台整合提供如下服务：

乙方自行搭建信息服务平台，在应急呼叫服务期内为甲方确认的西安市雁塔区 1009 名经常居住地为雁塔区的特殊困难老年人提供智能三件套一次性安装和售后服务。当老年人通过服务发出应急预警和告警时，乙方依托信息呼叫中心和信息管理系统，对老年人的需求进行分类处理，提供语音或短信通知监护人、紧急安全联络人或相关第三方社会服务机构，并对服务内容进行跟踪、反馈和回访。

为接入的 1009 位老人提供 2 年的 24 小时人工守护服务，当子女繁忙未及时处理报警时，客服将介入处理，依次拨打电话给紧急联系人、亲属、网格管理员等，直至拨通，并将处理结果推送给监护人。

二、服务期限及验收时间

乙方在签订合同后，2025 年 8 月 31 日前对具备实施条件的用户家庭完成安装、调试并交付使用。设备维护运营和呼叫中心服务期自合同签订之日起 2 年。项目交付部署完成后十个工作日内，乙方确认具备验收条件后向甲方申请验收，甲方收到验收申请后，应于十个工作日内组织验收。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方应按照本合同约定的付款时间及付款方式支付服务费用。

3.1.2 为项目按时开通，甲方应在合同签订后 20 个工作日内提供基础数据，乙方逾期未收到完整数据可书面申请延期，但最长不超过 30 个自然日，便于系统数据录入，实现数据互通。



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

3.1.3 甲方应遵守国家相关的法律法规的规定，妥善保管老年人家庭及个人信息。

3.1.4 甲方应按照国家法律法规的规定及本合同的约定合理使用业务，未经乙方书面同意，不得将本业务以任何方式提供给第三方使用，也不得用于本合同约定用途以外的其他用途。

3.1.5 因民政政策调整导致服务对象变更的，甲方应提前 15 日书面通知，乙方须无条件配合调整服务方案。

3.2 乙方的权利和义务

3.2.1 乙方在项目实施过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

3.2.2 乙方在项目实施过程中，有权对与本项目有关的问题进行核对或查问。

3.2.3 乙方向甲方提供与本项目有关的资料，包括项目人员的资质证书、名单及实施方案等，并将最终接入老人的相关信息（包括姓名、住址、社区、街道等）报送甲方审核。

3.2.4 乙方应严格按照双方确定的实施方案开展工作，未经甲方许可不得变更方案内容。

3.2.5 在履行合同期间或合同规定期限内，乙方不得泄露与本合同活动有关的保密资料。

3.2.6 乙方应及时联系和反馈甲方提出的信息和要求，自觉接受甲方的各项监督检查。

3.2.7 乙方负有及时通知、妥善安装等义务。乙方在通知、安装过程中产生的与服务对象的一切纠纷与甲方无关，由乙方自行承担相关责任。

3.2.8 乙方应严格遵守国家法律法规和隐私保护规定，妥善保管老年人的家庭及个人信息，不得泄露、篡改或滥用，如存在违反国家法律或相关规定的行为，乙方承担由此产生的全部责任。

3.2.9 乙方须每两周提交服务数据报告，甲方有权不定期抽查服务记录。如乙方发生重大违约，乙方须立即采取一切必要措施纠正违约行为并保障服务的连续性。因乙方该重大违约导致甲方需寻求替代服务或产生其他额外费用，所有相关合理费用及甲方因此遭受的合理损失均应由乙方承担。



合同编号：



SNXCZ2500349EGN00

四、合同金额

4.1 本合同总价(含税价)(大写): 玖拾柒万捌仟玖佰元整 (¥ 978,900.00)。其中价款为大写人民币 [玖拾贰万叁仟肆佰玖拾元伍角柒分], ¥ [923,490.57], 税率 6%, 增值税款为大写人民币 [伍万伍仟肆佰零玖元肆角叁分], ¥ [55409.43]。合同总价即中标价, 不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

合同总价即中标价, 为一次性报价, 不受市场价变化或实际工作量变化的影响 (包含人员工资、人员福利、人员保险、加班费及完成项目实施所需要的各种费用)。

4.2 合同总价的所有支付由甲方以 [银行转账] (银行转账、电汇、支票等) 方式付至乙方。

甲方信息如下:

开户行: [招商银行西安小寨支行]

银行地址: [西安市雁塔区小寨东路 131 号]

户名: [西安市雁塔区民政局]

账号: [129905572010801]

统一社会信用代码: [11610113729963215T]

地址: [西安市雁塔区小寨东路 168 号]

电话: [029-85381943]

乙方信息如下:

开户行: [建行陕西省分行营业部]

银行地址: [西安市碑林区南广济街 38 号]

户名: 陕西公众信息产业有限公司

账号: [61001902900052506060]

统一社会信用代码: [91610000664115468D]

地址: [陕西省西安高新区高新路 56 号电信金融广场三层 3D3E]

电话: [029-88214949]

五、付款方式

甲方按照以下第 [2] 种方式向乙方支付合同总价:

(1) 一次性支付



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

验收合格后[/]个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用。

(2) 分期支付

合同签订并具备项目实施条件后，甲方在收到乙方提供符合合同金额、国家规定的普通发票后 15 个工作日内，支付合同总金额的 70%，记人民币 685,230.00 元；项目建设完成并通过验收后，甲方在收到乙方提供符合合同金额、国家规定的普通发票后 15 个工作日内，支付合同总金额的 30%，记人民币 293,670.00 元。每次付款前，乙方需提供符合税法规定的全额发票，如因乙方未及时出具发票，导致甲方无法及时支付合同款项的，甲方不因此承担任何违约责任。

乙方需在每期付款前 5 个工作日内提交符合财税要求的全额增值税普通发票，否则甲方付款期限自动顺延。

支付方式：银行转账。

(3) 验收标准和方法

1. 乙方应提供系统设备的有效检验材料，经甲方认可后，与合同的技术指标一起作为验收标准。验收中发现系统设备达不到验收标准或合同规定的技术指标，乙方必须更换，并负担由此给甲方造成的损失，直到验收合格为止。

2. 验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业的标准。

六、服务内容及要求

详见附件二。

七、质量保证

乙方提供的服务，应全面满足采购文件的要求，采购文件未明确要求的内容，乙方须按甲方的补充要求为准。

八、保密

对工作中了解到的采购人的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除乙方应承担的保密义务。

未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律、法规、规章或监管要求另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，不受此限。

本保密条款在服务期内及服务终止后二年之内持续有效。

合同编号：



SNXCZ2500349EGN00

九、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决。协商达不成一致时，可向雁塔区人民法院提请诉讼。

十、不可抗力情况下的免责约定

1. 因不可抗力原因，导致乙方无法履行职责的，或无法全部履行职责的，可在不可抗力范围内免除责任。不可抗力发生后，受影响的乙方，应在 2 小时内通知甲方，以免损失进一步扩大。

2. 不可抗力发生后 14 天内，受不可抗力影响的乙方应向甲方提供当地政府主管部门出具的证明资料。

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十一、违约责任

1. 若乙方未能在 2025 年 8 月 31 日前对具备实施条件的用户家庭完成安装、调试并交付使用的，即构成逾期。

2. 每逾期一日，乙方应向甲方支付本合同总价款 0.1% 的违约金，违约金总额最高不超过本合同总价款的 10%。

3. 如乙方逾期超过 (15) 天，甲方有权继续要求乙方履行合同并支付违约金或单方解除合同。甲方向乙方发出书面的解除合同通知书后合同即为解除。解除合同后，乙方须立即退还甲方已支付款项，并支付截至解除日的违约金。

4. 因以下原因导致逾期，乙方不承担责任（需及时通知甲方，提供证明并及时更换用户进行安装）：

- 4.1 用户家庭不具备实施条件（非乙方原因）；
- 4.2 不可抗力；
- 4.3 甲方要求变更或甲方同意延期。

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔。

十二、合同订立及其他



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

12.1. 订立时间： _____ 年 _____ 月 _____ 日。

12.2. 订立地点： _____ 西安 _____。

12.3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执叁份。双方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

12.4 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

12.5 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

12.6 本合同各条标题仅为提示之用，应当以条文内容确定各方的权利义务。

12.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议等法律文件。

12.8 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。


12.9 服务到期后，如需继续使用需缴纳平台运营及保障服务费、呼叫中心服务费、通信服务费，具体金额另行商定，不再收取三件套服务费。

附件一：服务清单

附件二：详细服务内容及要求

甲方：[西安市雁塔区民政局]

法定代表人/负责人

或授权代表： 

签署日期： 2024年[8]月[8]日

乙方：陕西公众信息产业有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表： 

签署日期： 2024年[8]月[7]日



合同编号：



SNXCZ2500349EGN00

附件二：

详细服务内容及要求

具体内容为：乙方提供信息呼叫中心以及信息管理系统，智能呼叫设备和平台整合的服务资源。乙方自行搭建信息服务平台，为 1009 名老年人安装智能终端呼叫设备。当老年人通过智能终端呼叫器发出应急预警和告警时，乙方依托信息呼叫中心和信息管理系统，对老年人的需求进行分类处理，提供紧急安全救助和相关服务，并对服务内容进行跟踪、反馈和回访，从而实现安全、快捷、高效、数字化的为老服务。

为接入的 1009 位老人提供 2 年的 24 小时人工守护服务，当子女繁忙未及时处理报警时，客服将介入处理，依次拨打电话给紧急联系人、亲属、网格管理员等，直至拨通，并将处理结果推送给守护人。

一、呼叫中心话务服务：

1. 呼叫中心至少设置 3 个以上人工接听座席，提供 7*24 小时电话受理服务。
2. 紧急救助呼叫优先接入。
3. 需保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等。通话录音至少保存半年以上，通话记录至少需要保存 3 年以上。
4. 统计报表要求。应提供采购人所需的各种统计报表，统计报表应包括周、月、季、年的总呼叫量、呼叫次数、求助类型、通话时长、接通率和投诉率等，但不仅限于此。
5. 保证平台及承载设备 7*24 小时不间断，如：电力、网络、线路等；保证应急处理时限不超过 2 小时。

二、呼叫中心技术要求：

（一）紧急告警和预警服务

服务流程：老年人通过智能终端发出紧急救助呼叫或预警时——按照顺序依次联系老年人亲属（监护人）；社区工作人员、物业人员、网格员、社区志愿者；老人如有确定的第三方服务机构——平台跟踪情况确保老年人的紧急情况得到解决——对老人进行满意度调查。



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

(二) 连接三级应急联动救援机制及保险服务。明确老年人亲属、监护人为第一级救援力量，对应系统预警处理的第一呼叫层级。按照救援距离远近，确定社区工作人员、物业人员、网格员、社区志愿者为第二级救援力量。确定如老人有确定的第三方社会服务机构则为第三级救援力量。

(三) 拓展服务

乙方自主提供主动关怀等相关服务。

三、呼叫中心及信息模块要求

(一) 总体要求

1. 具有已开发并运行良好的智慧养老呼叫中心软件系统。
2. 受理项目范围内的老年人呼叫及服务需求。
3. 遵循统一的业务、技术、数据标准规范，实现与民政局业务系统之间的数据交互、业务协作。
4. 严格按照党和国家的有关保密的法律、法规，由乙方制定保密制度和措施。
5. 提供甲方需要的各种数据报表。
6. 建立相应的保险保障制度。

(二) 信息系统功能模块

1. 老人基础信息。老人的基础信息的登记、录入，以及和民政现有西安市养老服务信息平台的接口对接。其中包括老人个人信息、家庭基本情况、老年人基本健康信息、服务关联状况等各种信息。
2. 身份智能识别的功能模块：能对来电者的身份进行智能识别，帮助话务人员提高服务效率。
3. 基于地理信息查询展示的功能模块：支持基于地理信息的查询与展示功能，实现在最近地域范围内选择服务商，提供便利快捷的服务响应。
4. 紧急救助功能模块。连接三级应急联动救援机制及相关保险保障服务。
5. 服务工单及智能派单的功能模块：通过受理、派单、处置、督办、回访等环节的闭环运作流程来向老人提供全面的服务。所有闭环运作流程均需要在系统内留下操作痕迹。
6. 主动关怀的功能模块。
7. 服务质量考核监督功能模块：支持满意度调查、跟踪回访等多种形式的服



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

务质量数据录入与管理。对各方提供的养老服务进行全面考核监督，确保养老服务的效率与质量。

8. 统计分析的功能模块：对呼叫次数、求助类型、服务时间、服务录音存储等各类数据录入与管理。

9. 系统管理的功能模块：具有用户管理、权限管理、安全管理等完善的系统管理功能。

10. 支持自定义无生命活动的检测时长，适应不同场景下的灵活报警。

11. 支持对讲设备接听模式设置，设备来电后可设置按键接听对讲，保护老人隐私。

12. 支持设置语音喊话的关键词，如“救命、报警、管家”等，并支持设置语音识别触发次数和灵敏度配置。

四、接口要求

1. 与甲方指定的养老服务信息系统之间留有数据接口。

2. 短信平台接口，实现短信收发管理功能。

3. 养老服务商自有系统接口，呼叫中心系统与第三方养老服务公司系统存在接口。

4. 综合业务数据接口，留有与平台所需的基础地图数据接口。

以上各类接口需预留，并根据甲方要求，进行系统对接与改造，其中接口改造费用，由接入方自行承担。

五、智能监测服务提供基础要求

(一) 总体要求

1. 智能监测所涉及设备，知识产权必须清晰。

(二) 具体要求

为服务对象提供老年人智能移动胸牌、红外感应监测通话、紧急呼叫器的监测内容。

1. 老年人智能移动胸牌。移动胸牌上设有 SOS 报警键，同时有 3 个应急呼叫电话，保障老年人外出发生紧急情况的一键紧急报警，同时也方便老年人携带。

2. 红外感应监测通话器。在老年人家中配置红外感应通话器设备。安装于床头或每天老年人必经之处，通过探测人体发射的红外线从而判断老人是否正常活



合同编号：

SNXCZ2500349EGN00

动。支持语音通话、按键和拉绳报警，支持无生命活动报警、支持网关功能便于连接其他监测设备，支持关键字语音识别报警功能。

3. 紧急呼叫器。紧急呼叫器自带拉绳与按钮报警功能，通过物联网将信号传输到服务平台，便于老年人突发事件紧急求救。

智能监测所涉及产品具备低电量提醒，由呼叫平台向老人发出低电量提醒。

提供服务时，所使用设备在 2 年内如发生故障由乙方及时修复，如不能修复需更换设备以保证正常监测，以达到智能监测服务的基础要求。

六、服务要求

1. 服务期内，老人在正常使用呼叫器过程中，呼叫器产生质量问题或发生故障等导致不能正常使用的，乙方应为老人免费维修，次数不限。当老人提出呼叫器问题时，应在 48 小时内到老人家中进行查看并进行维修，如不能修复需更换设备以保证正常监测。维修及更换产生费用由乙方自行支付。

2. 乙方泄露老年人个人信息，用于不正当用途的，依法追究相应责任。

3. 乙方不得未经老人同意，随意向老人推送各种信息和广告，遭到老人投诉并查证属实的，依法承担相应责任。

4. 乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。