

合同编号：



SNXCZ2600553CGN00

西安市民政局独居老人应急呼叫服务项目

服务合同

甲方：西安市民政局

乙方：陕西公众信息产业有限公司

2026 年 9 月



合同签订地：西安

甲方：西安市民政局

地址：西安市凤城八路 109 号市政府大院 3 号楼 1 层

负责人：陈武

乙方：陕西公众信息产业有限公司

地址：陕西省西安市高新区高新路 56 号电信金融广场

负责人：罗红波

甲乙双方经友好协商，本着平等互利的原则，就乙方向甲方提供【老年人应急呼叫服务项目】服务，根据《中华人民共和国民法典》的规定达成如下协议，以兹双方共同遵守。

第一条：服务内容

本合同项下所列服务内容为【①提供 1200 名西安市户籍（城六区内）75 周岁以上的独居老年人应急呼叫服务，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 1200 名本市户籍 75 周岁以上的独居老年人提供智能三件套一次性安装调试和售后服务）。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。②为 2026 年已享受应急呼叫服务的 2500 名老人提供 2026 年的应急呼叫服务。】

第二条：服务期限及验收时间

乙方在签订合同后，45 个工作日内对具备实施条件的用户家庭完成安装、调试并交付使用。设备维护和呼叫中心服务期自合同签订之日起 1 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。]

第三条：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，甲方需协调民政内部系统厂商对端口开放，便于系统数据接入与改造，实现数据互通；同时甲方需协调民政内部及时提供确认老人的相关信息，便于系统数据录入，实现数据互通。

3.1.3 应当遵守国家相关的法律策规定，如甲方在使用本业务时存在违反国家法律或相关规定的行为，甲方承担由此产生的全部责任；同时，甲方应当向乙方承担违约责任，并赔偿乙方由此遭受的损失。

3.1.4 当按照国家法律法规的规定及本合同的约定合理使用业务，在使用业务过程中不得从事损害乙方及他人合法权益的活动。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。

3.2 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，并报甲方审核。

3.2.4 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，不得泄露与本合同活动有关的保密资料。

3.2.6 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 乙方应当保证提供的服务内容能正常使用，发生故障的，乙方应当及时排除并解决。

3.2.8 乙方在提供服务内容期间，因乙方原因如未正常响应的，由此造成的一切后果由乙方承担，与甲方无关，如甲方因此向被服务老年人或第三人要求承担赔偿责任的，甲方在承担责任后有权向乙方进行追偿。

3.2.9 乙方未经甲方书面同意，不得将本合同内容进行转包或分包。

第四条：合同价款及费用支付

4.1 本合同总价（含税价）（大写）：壹佰肆拾陆万伍仟捌佰元整（¥ 1,465,800.00）。其中价款为大写人民币[1382830.19]，¥[壹佰叁拾捌万



贰仟捌佰叁拾元壹角玖分], 税率 6%, 增值税款为大写人民币[捌万贰仟玖佰陆拾玖元八角壹分], ¥[82969.81]。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, 不受市场价变化或实际工作量变化的影响, 乙方不得以任何理由要求甲方支付其他任何费用。

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: [浦发银行西安文景路支行]

银行地址: [西安市凤城八路 158 号]

户名: [西安市民政局]

账号: [72130130660000021]

统一社会信用代码: [116101000133534704]

地址: [西安市凤城八路 109 号市政府大院 3 号楼 1 层]

电话: [029-86786497]

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]

4.3 甲方按照以下方式向乙方支付合同总价:

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 7 日内, 支付合同总金额的 70.00%, 计人民币 1026060.00 元, 大写: 壹佰零贰万陆仟零陆拾元整; 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 7 日内, 支付合同总金额的 30.00%, 计人民币 439740.00 元, 大写: 肆拾叁万玖仟柒佰肆拾元整。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。

第五条:项目团队要求

5.1 若因不可抗力因素,乙方确需更换项目负责人,新更换的项目负责人须与磋商时所承诺的专业、资格等级、技术职称等内容一致或高于原资格条件;同时,要求至少提前7个工作日以书面形式通知甲方,并将拟更换的人员个人资料一并上报,经甲方审核书面同意后,方可更换。

5.2 签订合同之前,乙方须提供项目组人员一览表,与磋商响应文件的人员一览表进行比对,人员变更须征得甲方书面同意。

5.3 乙方承诺乙方人员变更不得影响服务内容及质量。

第六条:服务质量保证

6.1 在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案,方案科学、合理、可靠。

6.2 人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组,项目负责人、工作人员分工明确(应有具体成员名单,包括姓名、工作职责、联系方式等)

6.3 有各类突发事件的应急预案和措施,有明确具体的承诺。

6.4 乙方所拟派的工作人员,若在服务期间因乙方原因受到或造成第三人的人身或财产损害的,甲方不承担任何责任,由乙方自行处理。

第七条:知识产权条款

7.1 甲方及其下属机构使用本合同项下服务时,对于甲方及其下属机构自行提供并使用的软件,甲方应当保证该等软件的合法性和不侵权。如任何第三方主张甲方或其下属机构所使用软件侵犯其所有权或者知识产权等合法权益,甲方应当负责解决,并赔偿乙方就此而承担的一切费用和损失;同时,乙方及其下属机构有权视情况终止本服务的全部或部分内容。

7.2 甲方确认,本合同项下提供的服务所涉相关软件、资料、数据等的知识产权属于乙方及其下属机构,或乙方及其下属机构具有许可/使用权;未经乙方及其下属机构同意,甲方及其下属机构无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用这些资源,否则甲方应当承担相应的责任。对于乙方及其下属机构提供的操作系统等软件,甲方及其下属机构不得采取修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让等方式,也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现乙方及其下属机构提供的软件



的源代码。

7.3 乙方及其下属机构建立的智慧养老应急呼叫技术支持平台的数据须支持与西安市民政一体化综合基础平台、西安市养老服务信息平台以及民政领域相关系统的对接,数据所有权归甲方。

第八条: 保密

8.1 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。

8.2 本保密条款在服务期内及服务终止后二年之内持续有效。

第九条: 侵权处理

9.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供服务和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权,甲方应当就指控立即书面通知乙方,容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权,并配合乙方工作。乙方就上述指控自行和/或与甲方共同辩护,并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用。甲方若因此向第三方承担赔偿责任的,甲方有权利向乙方追偿。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控,无论本合同是否有其他约定,乙方均不承担责任:

- (1) 非由乙方提供的被并入服务成果之中的任何内容;
- (2) 乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何内容;
- (3) 甲方修改服务成果;
- (4) 甲方将服务成果与非由乙方提供的任何服务产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用,或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果;
- (5) 未按照乙方相关技术文件使用服务成果。

第十条: 合同验收

1. 乙方开始服务内容中期,应邀请甲方进行中期监督或指导,甲方经评估出具监督(指导)意见书,乙方应根据甲方意见及时调整、正常履约。



2. 乙方服务内容结束，向甲方提供自评报告，在 10 日内由甲方选定第三方机构对项目进行验收并出具验收报告，费用由乙方承担。甲方根据验收报告填写西安市民政局(机关)采购合同履行验收单，该验收单系甲方对本合同约定服务评估验收的最终认可及唯一凭证。

第十条：违约责任

10.1 如在规定的时间内由于乙方的原因不能完成交货和服务的，乙方应承担由此给甲方造成的损失。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%。如果乙方在 3 个月内不能履行合同义务的，甲方有权解除合同，并要求乙方返还已支付的合同款项，并要求乙方承担不超过合同总金额 10% 的违约责任。

10.2 乙方应当保证服务质量，如乙方提供的服务不符合要求的，甲方有权要求乙方进行整改，如经甲方两次要求整改，乙方仍未能整改或整改不到位的，甲方有权解除合同，并要求乙方返还已支付的合同款项，并要求乙方承担不超过合同总金额 10% 的违约责任。

10.3 若甲方未按期支付款项，每逾期一日应按未付款项的 0.1% 支付违约金，违约金总额不超过未付款项的 10%。

10.4 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）：

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

按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

第十一条：不可抗力及免责

11.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方并采取积极措施减少损失，如因一方未及时通知或未采取措施防止损失进一步扩大的，其并不对扩大部分损失免除赔偿



责任。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要时继续履行的，本合同可由一方解除。

11.2 如乙方根据政府管理部门要求暂停或终止提供相应服务，乙方不承担任何责任。

第十二条：法律适用和争议解决

12.1 本合同适用中华人民共和国法律。

12.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[甲方所在地]有管辖权的人民法院起诉。

12.3 诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其他部分。

第十三条：合同生效及其他

13.1 本合同纸质文本一式四份，甲乙双方各执二份，自双方签字盖章之日起生效；若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

13.2 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。

13.3 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。

13.4 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。

13.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

13.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

13.7 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。

13.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

13.8.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

(1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；



- (2) 与本合同违约事宜有关的通知;
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知;
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知。

13.8.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下:

(1) 如采用书面信函形式,应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达,接受方签收挂号信或特快专递的时间(以邮局或快递公司系统记录为准)为通知送达时间;

(2) 如采用传真方式,传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间;

(3) 如采用电子邮件方式,电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因(包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者电子邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,视为通知已经送达(发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间)。

13.8.3 本合同双方通知地址及方式如下:

甲方: [西安市民政局]

地址: [西安市未央区凤城八路 109 号]

联系人: [姚 峰]

电话: [029-67096734]

乙方: 陕西公众信息产业有限公司

地址: [陕西省西安高新区高新路 56 号电信金融广场三层 3D3E]

联系人: [杨莹]

电话: [15319980133]

上述任何信息发生变更的,变更方应当及时以书面形式通知另一方,未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应当承担相应的责任。

13.9 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。

附件一: 服务清单

附件二: 详细服务内容及要求

合同编号:



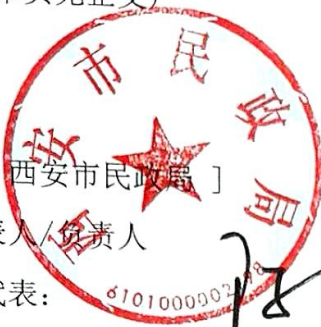
SNXCZ2600553CGN00

(签章页无正文)

甲方: [西安市民政局]

法定代表人/负责人

或授权代表:



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: 2016年[9]月[29]日

SNXCZ2600553CGN00

合同编号：



SNXCZ2600553CGN00

附件一：服务清单

名称	单价（元）	数量	单位	小计（元）	备注
1200 名独居老人 智能三件套服务 及平台服务费	¥1385800.00	1	项	¥1385800.00	提供红外感应监测通话器服务，用于报警及定位等场景；提供老人紧急呼叫器服务，支持报警过程、报警成功声音提醒功能；提供智能移动胸牌服务，可用于拨打紧急电话及120；提供整体平台运营支撑服务及客户使用保障服务；提供呼叫中心坐席服务；提供安装及售后服务。
2024 年、2025 年已 安装老人通信服务 费	¥32.00	2500	人	¥80000.00	使用中国电信物联网，提供每月100 分钟语音通话，100M 流量
合计				¥1,465,800.00	



附件二：详细服务内容及要求

一、呼叫中心话务服务：

- (1) 配备 7*24 小时坐席服务，确保热线接听畅通；
- (2) 保证平台及承载设备 7*24 小时不间断，如：电力、网络、线路等；
- (3) 配备 7*24 小时运营维护人员，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；有确定的第三方服务机构——成交供应商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。

(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。确定相应的第三方社会服务机构为第三级救援力量。在启动第二、第三呼叫救援力量时，应同时呼叫保险人员跟踪掌握情况，便于后期相关财产损失等理赔服务。

(三) 拓展服务

由成交供应商自主提供主动关怀等相关服务。