**（一）项目背景**

针对老年人消防安全意识比较淡薄的现状，河东区民政局拟开展安全报警器入户安装项目，拟为高龄、独居、空巢、困难等重点老年群体入户安装居家安全报警器，包括但不限于可燃气体报警设备、烟雾报警设备、无线呼叫设备等，同时采用“互联网”的模式，关注老人安全状态，一旦老人在家出现意外，服务人员第一时间联系家属，并派出志愿服务人员上门提供帮助，为老人提供安全保障服务。

**（二）项目内容**

河东区民政局拟针对80岁以上、不少于4000户的高龄、独居空巢、困难老人等提供居家安全报警服务，具体项目内容如下：

**（1）提供配套居家安全报警设备**

包括但不限于可燃气体报警设备、烟雾报警设备、无线呼叫设备等（要求提供质量检测报告）。

设备通过物联卡进行信号接收和上报，上传至系统报警平台，无线通讯线路与投标人自有平台客服中心连接，当老人感到不适或需紧急救助时，按下报警键求救按钮；或者当安全报警设备捆绑的可燃气报警设备、烟雾报警设备探测到警情时，终端会立即将信息传送到客户服务中心，客户服务中心根据具体情况组织对老人的帮助和救援。

**（2）配套设备服务功能**

提供服务的设备应具备相应终端系统及监控功能，切实保障老年人在遇到紧急情况能够得到救助。

1.用户在入网使用时，将家庭地址、既往病史、联系人、联系方式等相关信息录入系统，最大限度的缩短紧急事件发生后的反应时间，提高救助效率。

2.接到呼救信息后迅速核实，并将核实后的信息迅速告知亲属子女、医疗急救中心及社区服务部门等，使用者可在最短时间内，得到多方面、有针对性地救助和帮助。

**（3）安全报警响应服务**

要求配备7\*24小时客服人员值守及400开头的客服热线，及时响应老人服务及专业外勤人员的应急事件现场处理工作等。

遇到用户报警、紧急呼叫，迅速响应，针对用户紧急突发情况，协助处理，并具备随时派遣服务人员到达现场的能力。

**（4）安全报警运维服务**

投标人一旦中标自中标后于6个月内安装完毕4000户重点老年群体的安全报警器，并提供12个月的运维服务保证设备的稳定在线，包括但不限于提供免费的技术升级和更新、数据维护、用户诉求处理、应急事态响应、公益服务推广等。

1.建立接警服务规范：需配备专职接警员，实行24小时昼夜值勤。应严格按照各种工作流程进行规范操作。

2.建立警情处理规范。

（1）对用户在正常时间发出的系统自检信息，值勤员要认真进行核对、筛选，及时用电话与用户联系，查明情况，在确有把握排除设备误报和用户人为行为引起的原因外，均应通知出勤部门出勤处理。

（2）用户处夜间、节假日等非正常工作时段，发出的报警信号，应立即按照工作流程与用户取得联系，并根据现场情况进行处理。

（3）对紧急求救报警信息，应迅速上报警区并安排外勤人员出勤。 对每一条报警信息，均应有处理结果，逐一登记记录。

**（5）服务流程**

1.投标人一旦中标提供居家安全报警配套设备清单、报价及使用说明；

2.需安装居家安全报警设备的老人，可由本人、子女或监护人填写申请表；

3.申请成功后中标方进行入户安装，并测试安全报警器有效性，指导老人使用；

**（6）安装要求**

1.报警主机

a)有线主机，确保安装设备通信线路通畅，并确保用户家中自身设备不受影响。施工完成后，通知客服中心配合测试安装设备，并对用户处自有设备进行呼入呼出双向测试。

b)无线主机，确保信号通畅，并选取信号较强的方向放置天线。

2.红外探测器

红外探测器放置高度在2米 - 3.0米区间，确保俯角可以覆盖探测区域；每个探测器必须在墙上打眼并拧上螺丝固定；红外探测器首先覆盖被探测区域与外部区域相邻的位置，如临街的窗户、门等入口。探测器应安装在室内里角，内、外部入口可以同时监测；禁止只使用双面胶固定红外探测器。

**（7）验收要求**

1.需满足现场设备本地报警测试成功，各探测器按照设计图安装牢固到位，各探测器角度调整合理、工作正常，可与平台正常对接。

2.需提供现场工作人员拍摄的现场安装位置图像，配合施工安装派工单用户签字后，整理归档。

**三、服务期限**

包括投标人一旦中标自中标后于6个月内安装完毕4000户重点老年群体的安全报警器，并提供3年的运维服务保证设备的稳定在线。

**四、投标要件**

1.《居家安全报警设备名录及使用说明》

2.《居家安全报警设备入户安装服务方案》

3.《安装居家安全报警设备申请表模版》

4.《安装居家安全报警设备服务建档模版》

6.《安装居家安全报警设备验收模版》

7.《居家安全报警设备使用反馈模板》

8.《安装居家安全报警设备结项报告》

9.《安全报警接警出警服务方案》

**五、售后保障**

1.中标方需提供妥善的安全报警器设备和服务，在维保期内上门跟踪服务并进行维保，保证设备的稳定在线，需具备稳定的客服团队、技术团队、运维团队.

2.因安全报警器设备质量问题产生的一切责任均由中标方承担。

3.居家安全报警设备损毁且无法修复（非人为）的，中标方将提供与原设备相同或不低于原设备性能的备用设备，并负责入户安装，保证用户及时正常使用居家安全报警设备。

4.提供运营安全管理制度及紧急预案，包括但不限于核心设备硬件故障应急预案、设备发生被盗或人为损害事件应急预案、通信网络故障应急预案等。

5.提供接警出警服务流工程、紧急警接警服务流程，包括客服人员电话接听应急处理及相关话术，外勤工作人员出警流程（客服人员工作规范和外勤人员工作规范）；警情处理转化为非紧急事件工作流程，生活帮助服务外勤服务人员工作管理规范。