（一）项目背景

针对老年人安全意识比较淡薄的现状，河东区民政局拟开展老年人居家烟雾报警服务项目，拟为高龄、独居、空巢等重点老年群体入户安装居家烟雾报警器，监测老人居家环境的安全性，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）服务对象

第一包：1350户；第二包：1350户；第三包：1300户；

（三）项目内容

河东区民政局拟针对80岁以上、4000户的高龄、独居空巢老人等提供居家烟雾报警服务，具体项目内容如下：

（1）提供配套居家烟雾报警设备

提供烟雾报警设备，使用物联网技术进行系统平台预警，投标人配备自有呼叫中心平台，对发生的预警，服务中心人员会迅速做出服务处理。

提供的烟雾报警设备要求具备消防产品认证证书以及质量检测报告，并满足以下参数要求：

1.工作温度：-10℃~+50℃；

2.报警浓度：0.65~15.5%FT；

3.工作湿度：10~90%；

（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.用户在使用时，将家庭地址、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.接到预警信息后迅速核实，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）烟雾预警响应服务

遇到用户预警迅速响应，要求配置7\*24小时客服人员值守及400开头的客服热线，及时进行应急事件现场处理工作。

（4）烟雾报警设备运维服务

投标单位一旦成交自成交合同签署之日后于2个月内安装完毕所有烟雾报警器，并提供3年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.建立应急服务规范：需配备专职应急处理工作人员，实行24小时昼夜值勤。应严格按照工作流程进行规范操作。

2.建立预警处理规范：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，均应进行出勤处理，对每一条预警信息，均应有处理结果，逐一登记记录。

3.企业提供的其他与烟雾预警运营服务相关的增值服务项。

（5）服务流程

1.投标人提供居家烟雾报警配套设备的使用说明；

2.需安装居家烟雾报警设备的老人，可由本人、子女或监护人填写申请表；

3.申请成功后投标人进行入户安装，并测试烟雾报警器有效性。

（6）安装要求

1.保证烟雾报警设备线路的通畅，能适用用户家庭环境，并且保证用户家中自身设备不受影响。

2.设备安装稳固，不能无故脱落。

（7）验收要求

1.需满足现场设备本地预警测试成功，按照设计图安装牢固到位，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。

（四）投标要件（需投标人自行准备编制）

1.《居家烟雾报警设备入户安装服务方案》

2.《安装居家烟雾报警设备申请表模版》

3.《安装居家烟雾报警设备服务建档模版》

4.《安装居家烟雾报警设备验收模版》

5.《居家烟雾报警设备使用反馈模板》

6.《安装居家烟雾报警设备结项报告》

（五）售后保障

1.投标人需提供妥善的烟雾报警器设备和服务，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.因烟雾报警器设备质量问题产生的一切责任均由投标人承担。

3.居家烟雾报警设备损毁且无法修复（非人为）的，投标人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烟雾报警设备。

4.提供运营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.提供应急处置服务流程，包括客服人员话术等工作规范，外勤工作人员处理流程等。