## **项目需求书**

**（一）项目背景**

针对老年人独居发生各类意外或紧急状况，河东区民政局拟开展河东区老年人居家安全管理服务项目，针对区内空巢、独居等老年人数量大、居住地分散、照料缺失、易发生危险事件的现状，区民政局有针对性地开展高龄独居老人安全预警防护试点工作。为高龄独居老人家中安装智能门磁和一键呼叫装置，对老人进行24小时远程“云监督”，辅助社区网格员开展工作，从根本上避免因无人照料而造成居家老人出现紧急情况难以求助的问题，为老人筑起安全网。

**（二）服务对象**

河东区民政局拟针对河东区80岁以上独居老年人等重点群体，户数为4500户。

具体项目内容如下：

**（1）提供配套居家安全报警设备**

包括但不限于无线呼叫主机设备、门磁报警设备、紧急呼叫按钮设备等。

技术参数：

门磁：

* 供电电池：DC3V（AAA1.5V x2）
* 通讯电流：≤70mA
* 待机电流：≤3uA
* 磁控距离：≤15mm
* 通讯方式：NB-IoT
* 工作环境：温度：-10~+50℃
* 规格尺寸：73x36x18mm(长x宽x厚)

紧急按钮：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 最大工作电压 | AC250V | 额定电流 | ＜300mA |
| 毛重 | 15kgs | 产品尺寸 | 50x54x27mm |

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，当老人超过设定预警阈值时间未开启入户门，门磁安全报警设备探测到警情时，或者当老人感到不适或需紧急救助时，按下报警键求救按钮；终端会3分钟内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、联络社区网格员及相关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**

服务方要求配备7\*24小时客服人员值守及400开头的客服热线，及时响应老人报警和门磁报警服务应对紧急突发事件的处理工作等。

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

**（4）安全报警运维服务**

服务运营期限为自上门安装起提供24个月运维服务，保证设备的稳定在线，安装时间由街道提供名单后进行上门安装，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，均应通知相关部门进行处理。

（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5分钟内按照工作流程（工作流程详见附加一）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.申请成功后服务方进行入户安装，并测试安全报警器有效性，指导老人使用；

**（6）安装要求**

1.门磁报警及主机

a)门磁及主机，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。

2.紧急呼叫报警按钮

安装房间内指定区域（由用户指定），确保连接稳定安全；保证老人在此区域内可进行报警服务，如入户门附近。

**（7）验收要求**

1.需满足现场设备本地报警测试成功，按照规定设计安装牢固到位，各设备角度调整合理、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）供应商响应文件要件**

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. 在同等条件下，招标人优先选择曾为天津市相关单位提供门磁和一键呼叫装置及售后服务的企业。

**（四）售后保障**

1.服务方需提供妥善的安全报警器相关设备和服务，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服务方承担。

3.居家安全报警设备损毁且无法修复（非人为）的，服务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.提供接警服务流程、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。

**（五）服务预算**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 服务费 （元/户/两年） | 备注 |
| 1 | 老人安全监测与紧急呼叫服务 |  |  |  |
| 2 | 流量卡费用 |  |  |  |
| 3 | 安装及服务费 |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |

附件一：客服工作流程图

