

编号：BJCYSQFWZXBZK004-2026-004

朝阳区“一键呼”智慧养老服务项目 采购合同

甲方：北京市朝阳区民政局

统一社会信用代码：111101050000527405

法定代表人：张晓宁

地址：北京市朝阳区磨房南里甲 19 号

联系电话：010-67315765

电子邮箱：sqylfwbzk@bjchy.gov.cn

联系人：王轶

联系电话：010-61654236

乙方：北京金卫捷科技发展有限公司

统一社会信用代码：911101087002270112

法定代表人：张志斌

地址：北京市海淀区西三旗建材城中路 12 号 28 号楼

联系电话：010-64871416

电子邮箱：996104425@qq.com

联系人：陈刚

联系电话：13701134564

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）等有关法律法规，为保证购买服务项目实施的质量和效果，甲乙双方经过友好协商，签订如下合同，并共同严格遵照执行。

一、项目名称

朝阳区“一键呼”智慧养老服务项目，以下简称“项目”。

二、项目内容

项目内容包括平台建设使用、智能终端功能键定制、终端安装和售后服务及运行维护等方面，实现一键急救、健康咨询、便民养老三大基本服务功能，同时根据老年人实际需求，还提供包括但不限于火警报警、亲情呼叫、一键报修、一键投诉等多项附加功能供老人选择。具体如下：

（一）服务平台建设与使用，实现三大基本服务功能

1. 一键急救绿色通道系统

通过建立专属、独立的急救呼叫应答系统，搭建直通 120 急救中心的绿色通道，保障急救应答更稳定，急救出车更快捷，实现呼叫快速接通、高效处置的目标；老年人按下“一键呼”智能终端急救呼叫定制功能键，通过急救呼叫应答系统，一键直达 120 急救调度中心，高效完成急救呼叫响应，形成急救绿色通道。

急救呼叫应答系统具备高性能、高可用、高伸缩等特性，根据用户量的增加不断增加服务器和线路数量，满足客户呼叫快捷、高效响应的需求。

2. 一键健康咨询呼叫系统

在乙方机房内设立专线和服务器，建设一键健康咨询呼叫服务系统，通过智能终端呼叫社区卫生服务中心的医务人员，进行日常的慢病管理、用药管理等健康咨询。遇有医务人员无法应答时，系统自动切换到乙方提供的医疗服务中心，由医疗服务中心的医生团队提供服务。乙方负责选择有资质的、正规的医疗机构合作建立医疗服务中心，承接健康咨询服务。乙方负责监督医疗服务机构履行保密义务，医疗机构资质提交甲方备案。

呼叫服务信息数据实时上传到朝阳区养老服务信息平台上，甲方提供养老服务信息平台的接口协议。

3. 一键便民养老呼叫系统

在乙方机房内设立专线和服务器，建设一键便民养老呼叫系统，通过智能技术联网交互，系统将智能终端发出的便民养老呼叫分发到养老驿站子系统上，从服务平台接收下发的养老服务任务，并依据智能终端所发出的设备 ID，在系统中检索出相对应的用户信息，依据用户的具体需求提供服务，从而搭建起老年人与养老驿站之间的信息和

服务桥梁，让需求与服务对接更加便捷。系统通过定位对老年人居住范围内的服务商根据距离远近进行服务顺序匹配，老年人呼叫后系统可自动按远近顺序进行呼叫服务商，如果全部无应答，可以自动切换到朝阳区养老服务热线 96083。服务数据可作为甲方评价机构服务能力的参考依据。

便民养老数据将实时上传到朝阳区养老服务信息平台上，甲方提供养老信息平台的接口协议。

（二）个性功能键定制，实现“基本+附加”功能

智能终端包括固话型、移动型、无线网络型等多种机型，可并入固话和移动运营商系统，老年人可根据自身情况选择。功能按键包括一键急救、健康咨询、便民养老三大基本功能按键，以及火警报警、亲情呼叫、一键报修、一键投诉等附加功能按键，满足老年人个性化需求。

1. 一键急救呼叫功能。当老年人突发疾病或意外跌倒时，只需按动智能终端或呼叫遥控器上的急救键，即可通过急救绿色通道系统直通北京 120 急救中心，系统会自动迅速进行识别判断，第一时间进行确认处置；为确保急救呼叫成功，智能终端和急救系统对急救呼叫有自主判断、自动重拨和成功通知等功能，确保急救呼叫响应万无一失。

2. 健康咨询呼叫功能。通过“一键呼”健康咨询服务系统，实现与社区卫生服务中心医生建立语音通话，具有自动识别、智能分配、通话录音和数据统计等功能。

3. 便民养老呼叫功能。通过“一键呼”便民养老呼叫系统实现，当老年人在日常生活中有养老服务需求时，不用记众多服务商的电话，只需按动“养老服务”键，信息通过系统传送到老年人居住地所属的养老驿站等机构，通过语音方式告诉机构需求，由机构对服务需求进行派发，并进行服务质量跟踪和满意度调查。

4. 火警报警呼叫功能。当发生火警时，直接按动此键，一键呼叫 119 火警报警中心，方便老年人在最短时间内发出报警信号，及时获得救援。

5. 亲情呼叫功能。在智能终端上定制该功能键，由老年人自行把经常联系的亲人号码存在功能键上，实现一键拨打的功能，方便老年

人联系子女或亲属。

6. 一键报修呼叫功能。在智能终端上定制该功能键，当老年人需要售后服务时按动此键，直接连接到乙方的 7*24 小时售后服务中心电话（010-62901923，010-64854701），由售后服务中心工作人员提供贴心售后服务。

7. 一键投诉呼叫功能。在智能终端上定制该功能键，当老年人对服务质量不满意或者有其他服务建议时，按此键接通工作人员，由其记录诉求后反映给各服务商或政府相关机构。

（三）安装、服务保障及运行维护

1. 安装服务。老年人提出申请，经居住地居（村）委会审核，在安装申请单上盖章确认后，由街乡汇总报区民政局审定后，交由乙方安排入户安装；原则上，应在收到安装申请单后，5 个工作日内联系老年人，10 个工作日内完成安装；遇有特殊情况，由乙方与老年人沟通解决；乙方承担智能终端包装、运输和自身安装等费用；设备申请审核标准和安装流程等，按照甲方具体要求执行和调整。

2. 乙方服务保障，提供一键急救、健康咨询、便民养老、火警报警接入服务内容的服务资源整合。

3. 运行维护

（1）乙方负责组建项目工作组，指定专人负责项目的计划、推广、实施、协调和服务等全面工作；指定专人对接甲方，定期召开项目推进协调会，通报项目运行情况，协商解决好项目实施过程中出现的各类问题。

（2）乙方负责设置售后服务专属坐席，开通售后服务热线：010-62901923 和 010-64854701，提供 7*24 售后服务，保障售后服务呼叫畅通、响应及时。

（3）乙方负责组建专业技术服务团队，负责智能终端安装维修、项目技术支持、系统运行维护等全过程服务。

三、项目工作流程

（一）由甲、乙双方法定代表人或授权代表签订本合同。

（二）乙方受甲方委托，到朝阳区下辖街道（地区）居（村）委会开展项目宣传，发放安装申请单；按照甲方规定的申请审核流程，

经过居（村）委会、街乡、区民政局确认后，乙方根据安装申请单中的用户信息进行用户编码，植入120急救中心、社区卫生服务中心、养老服务机构、火警报警等服务号码；为老年人免费安装“一键呼”智能终端。

（三）智能终端安装当日，乙方应组织进行使用调试；调试有问题的，乙方应在两个工作日内完成维修或更换，直至能够正常使用；如经维修、更换后，仍不能正常使用的，乙方应告知原因，并取消安装，删除用户数据，不收取费用。

（四）乙方保证项目系统平台及智能终端正常使用。当系统平台出现故障、无法使用时，由乙方在48小时内完成维修，恢复功能；智能终端按照国家规定的电子产品售后服务标准（一年免费，三年保障维修），进行免费维护、维修和技术支持。

四、服务期限、对象数量、金额及付款方式

（一）服务期限：本合同的服务期限为12个月，自2026年9月29日至2027年9月28日止。

（二）服务对象为朝阳区年满80岁以上的老年人和《北京市基本养老服务清单（2021年版）》规定的基本养老服务对象等，本合同期内服务用户数量为不少于50000户。甲乙双方根据服务对象数量、服务时长、费用标准及项目服务内容等实际情况，在保证项目总金额不增加、服务质量不降低的前提下，努力增加服务用户数量、丰富服务内容，满足困难老年人的实际需求。

（三）年服务费标准根据安装服务年限分为三档：安装不满3年的，年服务费228元/户；安装满3年、不满6年的，年服务费128元/户；安装满6年以上的，年服务费80元/户。计费时间点为安装终端次月起，至停止服务次月止，按月计费。

（四）服务费合计金额762.356万元，根据实际服务用户数量、服务时长、服务质量及上期合同执行情况等确定。根据《朝阳区“一键呼”智慧养老服务项目补充协议》（见附件）约定，2026年7月17日后超出上期合同服务期限（包含免费服务期）的服务费，按照本合同年服务费标准，依据实际用户数量和服务时长等情况核算，纳入本合同服务费，由新合同服务商承担。

（五）付款方式：

1. 首付款：合同签署后，甲方根据相关财务要求，及时向乙方支付不低于服务费总额 762.356 万元的 50% 作为首付款，金额 382 万元。

2. 中期款：2026 年底前，甲方根据乙方服务用户数量、服务质量及项目中期报告等，支付不超过服务费总额 30% 的中期款。

3. 尾款：在合同到期前一个月，甲方委托第三方对服务情况进行结项审计，根据审计报告审定金额据实结算，支付服务费尾款。

4. 服务费审定与满意度挂钩，根据第三方的绩效评估报告，约定奖励和扣减机制。如服务对象整体满意度低于 80%，扣减服务费总额的 20%；服务对象整体满意度低于 90%，扣减服务费总额的 5%；服务对象整体满意度达到 95% 以上，项目下次招标时，同等条件下将乙方作为优先考虑合作方。

5. 合同实际支付进度及金额以财政拨付时间及金额为准，甲方不承担由此产生的费用及责任，甲方可进行协调，以便资金尽快支付，保障项目顺利运行。

6. 甲方付款前，乙方应提供等额增值税服务业专用发票，否则甲方有权不支付且不视为甲方违约。

7. 鉴于本合同签订时，上一合同期专项审计工作暂未完成，双方约定如上期合同审计报告最终审定金额需要扣减服务费，将在本期合同服务费中扣减。

8. 乙方账户信息

单位账户名称	北京金卫捷科技发展有限公司
开户行	中国民生银行北京回龙观支行
账号	634635520

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方负责朝阳区“一键呼”智慧养老服务项目的组织和协调工作。协调区卫生健康委，对接社区卫生服务中心健康咨询团队，推动落实项目健康咨询呼叫服务；协调鼓励养老服务驿站、区域养老服务中心等养老服务机构，为辖区老年人提供便民养老服务，推动落实项目便民养老呼叫服务。

2. 甲方负责在项目服务资金保障的前提下，根据辖区智慧养老服务需求、项目服务用户数量等，确定免费安装服务对象范围，并根据养老服务需求和项目实施情况进行调整。

3. 甲方负责向乙方提供朝阳区养老服务信息平台接口协议，供乙方实时上传健康咨询和养老便民服务呼叫数据。

4. 甲方对项目服务过程中形成的所有数据（包括但不限于服务对象登记信息和服务使用数据）享有所有权。

5. 甲方建立项目质量评价体系，委托第三方对项目进行绩效评估或服务审计，对项目进展情况、满意度、投诉率、服务量等重要指标，采取实地查验、抽样调查、数据分析、客户回访等方式，进行量化评价，评估或审计结果作为支付费用和下一年度续签合同的重要依据。

6. 对项目实施过程中出现的问题，未达到服务标准、质量要求、评价标准或合同约定的，甲方有权要求乙方按照甲方提出的时限、标准、要求进行整改；如乙方无法完成整改，或整改效果未达甲方要求的，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方退回部分或全部已支付费用。

7. 甲方应按照项目进度和合同约定向乙方支付服务费用。

8. 甲方在朝阳区养老服务指导中心设置项目专属工位，供乙方派出的专职人员开展项目沟通协调，保障“一键呼”项目正常运行。

（二）乙方权利和义务

1. 乙方拥有平台知识产权和所有权，合同期间甲方有使用权；合同到期后已安装的智能终端免费赠送给服务对象。

2. 乙方在项目实施过程中，如果甲方因非客观原因不支付费用，乙方有权要求甲方及时支付；如果未能支付，乙方有权解除合同，停止服务，不承担对客户造成的任何损失。

3. 乙方应严格按照合同约定和服务标准的内容，提供项目的技术和服务；对项目实施过程中出现的问题，未达到服务标准、质量要求、评价标准或合同约定的，应积极按照甲方提出的时限、标准、要求进行整改；

4. 乙方负责免费给通过审核的用户安装符合应急呼叫器国家标准（GB/T26200-2010）和产品出厂质量标准的，全新、未使用过的“一

键呼”智能终端；因乙方提供的智能终端不符合质量要求，给用户造成的损失，由乙方承担用户的赔偿责任；合同实施期间，乙方提供产品样机由甲方封存。

5. 乙方负责项目的宣传推广工作，在服务过程中向甲方提供参考意见和使用经验；负责通过多种方式指导老年人正确使用产品和服务，书面告知老年人使用终端的权利和义务并予以确认。

6. 乙方负责按照合同约定提供快捷、准确、高效的“一键呼”一键急救、健康咨询、便民养老、火警报警呼叫接入服务；根据智能终端和老人需求实际，提供亲情呼叫、一键报修、一键投诉等附加服务，满足老年人个性化需求。

7. 乙方应对用户开展主动服务，包括但不限于健康提示、节日祝福、防诈宣传、政策告知、气候提醒、使用指导等。

8. 乙方建立 7*24 小时服务投诉热线，通过设置“一键投诉”键，受理老年人的服务质量投诉；建立服务质量回访体系，主动对服务质量进行回访，并把有投诉的意见及时转达给服务商进行整改，对于不整改的服务商，乙方统计后上报给甲方。

9. 按照国家电子产品保修规定对产品承担保修服务。对用户在使用项目产品中出现的问题应 48 小时内完成维修和更换，设备维修期间乙方应免费提供临时替用产品。

10. 乙方建立项目服务回访机制，回访率不低于用户总量的 5%，新装用户三个月内全部回访，重点针对功能的合理性、服务的及时性，以及使用率、满意度等方面合理设计调查问卷，用户对服务总体满意度应达到 95%以上。

11. 乙方负责建立服务对象新增和退出机制，通过平台监控服务对象数量，对于申请解除服务、去世、迁居、长期不使用终端用户定期摸排，动态调整；对于符合免费安装服务条件、暂未安装的老年人，乙方在征得老人同意的前提下，可上门进行服务宣传和使用指导；按照合同约定的免费服务对象要求，科学控制服务群体数量，实现有需求服务对象基本覆盖的基础上的动态管理。

12. 乙方在甲方提供朝阳区养老服务信息平台接口协议的前提下实时向平台上传健康咨询和养老便民服务呼叫信息，每季度对全部用

户服务数据进行分析，定期向甲方提供分析报告。

13. 乙方有义务保证项目相关资料完整保存，并在项目结束后交付甲方。

14. 乙方应主动研究“一键呼”服务市场化发展方向，积极应用新型终端、最新技术，不断提升项目技术和硬件的信息化、智能化水平；逐步拓展不属于政府保障对象、自愿安装服务终端的服务人群，通过扩大服务规模，降低服务成本。

15. 乙方承诺在项目实施过程中不侵犯他人的知识产权，如乙方原因侵犯他人知识产权的，乙方应承担全部责任；如果导致甲方有任何损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。本项目是应用乙方的自主知识产权产品为甲方及甲方审定的、符合条件的老年人提供服务，后续产生的成果如因项目实施发表的论文、新闻媒体的专题报道等双方都可以根据需要自主使用。

六、廉政条款

（一）甲乙双方均应自觉遵守国家法律、法规，按照《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国招标投标法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》以及其他相关法律法规规定开展项目合作。

（二）在供应商资格预审、投标、开标与评标等过程中，做到公平、公正、公开，禁止暗箱操作；甲方监察部门或其授权人员按照规定对招投标项目实施监督，对于乙方有关招投标的投诉和举报，监察部门认真调查，秉公处理，及时回复。

（三）甲乙双方相关工作人员及其亲属，不得收受相关方馈赠的现金、贵重物品、有价证券等，不得要求或接受相关方为其住房建修、婚丧嫁娶、出国等提供资助，不得介绍亲友从事与双方合作有关的业务活动，不得收受回扣，不得参加影响公正执行公务的高档娱乐、宴请、健身或旅游活动，不得由对方报销应由本人支付的费用。

（四）甲乙双方相关工作人员不得为谋取私利私下就购买服务内容、材料供应、产品质量问题等进行私下商谈或者达成默契。

（五）甲乙双方不做违反商业道德、扰乱正常竞争秩序、有损双方形象的事情，不围标、串标，不泄露双方机密，不排挤其他经营者的公平竞争，不在预决算、招投标和商务报价中弄虚作假或恶意高估

冒算。

(六) 甲乙双方人员发现对方人员有受贿或索贿行为以及徇私舞弊、滥用职权、严重渎职等情况时，有义务向对方监察或相应部门举报。

(七) 乙方若违反廉政协议将被列入廉政黑名单，甲方将视情节轻重，停止该项目或类似项目的合作，一至三年内不再邀请其投标或比选，不再开展新的业务合作。

(八) 甲方人员若违反廉政协议，造成公司重大损失或恶劣影响的部门和人员，将按照相关规定进行处理，对于涉嫌犯罪的，按照有关程序移送司法机关。

七、保密条款

(一) 甲乙双方对项目实施和维护过程中，不得随意调用、使用或披露对方身份等任何资料，不得将对方数据用于商业用途。

(二) 乙方对在项目开展过程中获取或产生的任何资料、文件、数据（包括但不限于服务对象登记信息和服务使用数据，且无论是书面的还是电子的），以及服务形成的任何交付物，负有保密责任。未经甲方书面同意，不得随意向第三方提供或透露。

(三) 保密期限：永久，协议终止后保密义务持续有效。

八、违约责任

(一) 甲乙双方均应按照本合同约定，诚信履行各自义务，享受各自权利。任何一方违反本合同约定，均应承担违约责任。因违约行为给对方造成损失的，违约方还应另行承担相应赔偿责任。

(二) 违反本合同保密条款的，违约方应及时整改，并向对方赔偿因违约行为所造成的损失。违反保密条款的违约责任不受合同期限限制，永久有效。

(三) 甲乙双方逾期履行合同义务的，每逾期一日，违约方应按日向守约方支付合同金额的 0.01% 的违约金；违约方逾期履行合同达 30 日，守约方有权解除合同并要求违约方赔偿给守约方造成的损失。

(四) 乙方在项目通过验收后并不免除质量保证责任，在使用过程中发现产品不符合质量标准或者为假冒伪劣产品的，甲方有权解除合同，乙方应按国家有关质量保证责任规定承担法定责任，并另行承

担赔偿责任。

(五) 乙方保证本项目乙方提供的设备、软件、平台、技术等相关权利无瑕疵，由此引发的侵犯他人合法权益所引起的责任，由乙方自行解决并承担全部责任；如果情形严重造成重大损失的，甲方有权解除本合同，乙方应退还已支付全部费用并赔偿甲方全部损失。

(六) 乙方在项目安装、调试、维护、维修等为用户服务实施过程中，发生的任何人身伤害、财产损失等，由乙方自行解决并承担全部责任；如果导致甲方承担任何责任或造成损失的，甲方有权解除本合同，乙方应赔偿甲方全部损失。

(七) 乙方将本项目分包或转包的，甲方有权解除本合同，乙方应退还已支付全部费用并赔偿甲方全部损失。

(八) 非因不可抗力外，合同期内任何一方不能无故解除本合同，主动解除方应赔偿给对方造成的损失。

(九) 乙方应承担的违约金、赔偿金等，甲方有权从未支付的款项中直接扣除。

九、不可抗力

(一) “不可抗力”是指甲乙双方在履行本合同期间，所遇到甲、乙中任何一方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

(二) 如遇不可抗力，甲乙双方应本着诚信友好的态度，积极协商以寻求公平、合理的解决方案，将不可抗力所带来的不利后果降至最低限度。

(三) 因不可抗力无法履行本合同时，遭受不可抗力一方应立即通知对方并出具书面证明，还应积极采取一切必要措施终止或减轻因不可抗力造成的影响。

(四) 乙方因不可抗力无法履行合同时，应退回甲方已经支付的部分或全部资金。甲方因不可抗力无法履行合同时，如果乙方有前期投入，甲方将按照第三方对项目费用进行评估时的标准计算项目终止时乙方的投入费用并予以补偿。

十、纠纷解决方式

因执行本合同及附件所产生的一切争议，双方应积极协商解决。若协商不成，任何一方均可向项目实施地有管辖权的人民法院提起诉讼

讼。

十一、合同的生效、变更、解除与终止

(一) 本“合同”自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

(二) 本“合同”未尽事宜、任何修改、补充变更等，须双方签署书面补充合同，补充合同与本“合同”具有同等法律效力。

(三) 出现违约责任约定解除合同的，可单方解除本“合同”。

(四) 乙方完成本“合同”约定甲方全部采购服务事项，档案全部移交、款项结清、所有质疑投诉处理完毕，本“合同”自动终止。

(五) 本“合同”终止并不影响各方应有的权利和应承担的义务。

十二、其他

本“合同”一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

附件：朝阳区“一键呼”智慧养老服务项目补充协议

甲方(盖章)：



乙方(盖章)：



法定代表人或授权代表(签字)：

签订时间：2026年9月29日

法定代表人或授权代表(签字)：

签订时间：2026年9月29日