常州市政府采购合同（JSZC-320400-JZCG-C2026-0258）

项目名称：常州市民政“AI+”服务监管系统建设项目（2026）

项目编号：JSZC-320400-JZCG-C2026-0258

甲方：（买方）常州市民政局

乙方：（卖方）常州市新博科技有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市民政“AI+”服务监管系统建设项目（2026）项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州市民政“AI+”服务监管系统建设项目（2026）

1.2 标的质量：本项目在常州市民政业务云平台基础上拓展建设，重点围绕三大板块展开：一是建设民政 AI 模型，面向社会救助与养老服务打造智能解答、智能研判、智能推送、智能办理、智能监管、智能预测及养老服务智选、情感陪伴、困难老人主动服务等系列 AI 智能体；二是升级智慧殡葬服务体系，打造“龙城白事通”移动应用、工作人员移动端、民政监管后台、殡仪馆内部管理系统及数据可视化云图；三是深化智慧养老体系，建设养老机构预收费资金监管、安康险监管、入退住监管、养老服务消费券系统及银发服务线上平台，通过数据对接与智能分析强化资金监管与服务质量管理。

1.3 标的数量（规模）：一套。

1.4 研究开发成果交付的时间：合同签订后 90 天内完成。

1.5 研究开发成果交付的地点：常州市龙城大道 1280 号市行政中心 1 号楼 B 座 10 楼。

1.6 研究开发成果交付的形式及数量：将软件系统部署到指定服务器、提供操作说明书一套。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰陆拾伍万捌仟圆（1658000 元）人民币或其他币种。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供与合同标的有关的技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同标的或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

4.2 双方确定，因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利归属，特别约定如下：归甲方所有。

4.3 乙方不得在向甲方交付研究开发成果之前，自行将研究开发成果转让给第三方。

4.4 乙方完成本合同项目的研究开发人员享有在有关技术成果文件上写明技术成果完成者的权利和取得有关荣誉证书、奖励的权利。

4.5 双方确定，甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有。

4.6 乙方有权在完成本合同约定的研究开发工作后，利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果，归乙方所有。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的合同标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目(不收取)履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款：合同签订且收到正式发票后 10 个工作日内预付合同金额的 50%，正式上线使用且收到正式发票后 10 个工作日内支付合同金额的 40%，终验且收到正式发票后 10 个工作日内支付合同金额的 10%。

8.1 开票要求：普通发票

8.2 指定开票信息

名称：常州市民政局

统一社会信用代码/纳税人识别号：11320400014109672T

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验

收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值 5% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 0.6% 每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 合同的有效期限为 5 年。合同有效期一般是从合同生效之日起至合同效力终止的期间。

14.4 本合同正本一式五份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执二份，财政监管部门执一份。

甲方：常州市民政局

地址：常州市龙城大道 1280 号市行政中心 1 号楼 B 座 10 楼

法定代表人或授权代表：

乙方：常州市新博科技有限公司

地址：常州市新北区太湖东路 9 号 A 座 9 楼

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026 年 9 月 2 日

附件 1：服务内容

本期项目是在常州市民政业务云平台这一统一底座上，对智慧大救助模块、殡葬服务模块、智慧养老模块进行的体系化升级，并新增养老服务消费券等独立功能。具体建设内容如下：

1 民政 AI 模型建设

1.1 社会救助智测模型

1.1.1 智能解答智能体(对应场景：全天候智能解答)

改变传统政策咨询依赖人工、响应慢、口径不一的服务短板，构建一个 7×24 小时在线、多渠道覆盖的智能政策客服系统。群众可随时随地通过“我的常州”APP、“常州民政”微信公众号、江苏政务服务平台或线下张贴的二维码入口，以自然语言提问，系统即时提供与个人情况精准匹配的政策解读、资格预判与办事指引。

1.1.2 智能研判智能体(对应场景：全周期智能研判)

基于原有的智能研判、主动发现功能，搭载智能体，变“被动申请”为“主动发现”，建立一套基于多源数据融合的自动化、周期化风险筛查机制。系统每日自动对全市人口数据（特别是未在册边缘群体）进行扫描分析，精准识别因失业、重病、突发意外等事件陷入困境的风险家庭。

1.1.3 智能推送智能体(对应场景：全部门智能推送)

在已实现预警信息自动推送至对应部门与人员的基础上，本智能体的核心升级在于引入智能分析引擎，对推送数据、处置行为与协同效能进行深度分析与动态优化。它不仅是一个“消息通道”，更是一个“协同大脑”，旨在通过数据智能解决跨部门协同中的“响应迟缓、流转阻塞、效能不均”等深层次问题，推动社会救助协同工作从“任务传递”向“智能调度与效能管理”转变。

1.1.4 智能办理智能体(对应场景：全链条智能办理)

智能办理智能体是驱动“全链条智能办理”场景的核心引擎，其核心能力在于将人工智能深度嵌入业务办理的肌理，实现从“流程驱动”到“智能体驱动”的根本转变。它不再仅仅是一个被动的任务流转通道，而是转型为一名主动的“AI 调度员与决策助手”，致力于破解传统模式下流程僵化、效率不均、体验不佳的痛点。

1.1.5 智能监管智能体(对应场景：全流程智能监管)

智能监管智能体的核心在于，将监管工作从依赖固定规则的自动化检查，升级为具备深度关联洞察与自主进化能力的 AI 驱动治理。

1.1.6 智能预测智能体(对应场景：全业务智能预测)

基于海量历史与实时数据，运用大数据分析技术，实现对区域贫困趋势、政策实施效果、资源需求热点的宏观预测与洞察，为领导决策和政策优化提供前瞻性、数据化的支撑。

1.2 养老服务智选模型

1.2.1 养老服务智选智能体

以老年人全景数据为核心，整合机构、社区、居家等全品类养老服务资源，构建标准化、动态更新的资源知识库；利用深度自然语言理解技术，将老年人及其家属通过语音、文字表达的需求解析为结构化条件模型，并结合年龄、健康等级、自理能力等画像信息，开展多条件精准匹配、量化评估与动态排序，推荐居家照护、社区嵌入式服务、机构供养等个性化养老服务组合；在此基础上自动生成涵盖服务内容、办理流程、政策依据、责任主体及后续跟踪节点的一站式可执行方案，并通过微服务架构嵌入“银发顾问”“我的常州”“常州民政”等渠道，支持语音交互与在线确认，从而提升养老服务供需对接效率、资源配置精准度和整体服务质量。

1.2.2 困难老年人主动服务智能体

通过整合养老服务业务、低保特困、残疾人补贴、尊老金发放等多源数据，构建标准化数据资源池，对老年人养老服务覆盖状态进行动态监测，精准掌握已享、中断、未覆盖等分布情况；在此基础上，结合政策适用条件与老年人经济状况、健康等级、自理能力、居住形态等要素，采用规则引擎与机器学习双轮驱动，识别符合条件但未申请或未实际享受居家上门、助餐补贴、日间照料等服务的“应享未享”对象；系统自动生成对象清单、适配服务项目清单和待办任务清单，按属地推送给基层工作人员，并依托任务提醒、过程跟踪、结果核验和闭环反馈机制，推动养老服务从“被动受理申请”向“主动发现需求、精准对接服务、持续跟踪成效”的全流程模式转变，提升服务覆盖的完整性、精准性和实效性。

1.3AI 白事顾问

公众以自然语言快速输入问题后，系统基于自然语言处理与语义理解技术，精准识别用户意图并提供殡葬相关政策、流程及办理要求的权威解答。该功能支持政策知识库实时更新，确保信息动态同步；同时依据用户历史查询记录主动提供个性化建议，并通过使用反馈机制持续优化服务质量，为公众打造便捷、专业、有温度的政策咨询体验。

2 龙城白事通（不包含硬件设施）

2.1 龙城白事通移动应用

“龙城白事通”作为“民政通”新增移动服务模块，依托“我的常州”App 民政专区和“常州民

政”微信公众号统一入口，为市民提供一站式殡葬公共服务。该模块整合并升级原有预约功能，实现火化、守灵、祭扫、接运车辆等白事服务的在线自主预约，支持时段选择、流程引导、身份验证、现场问题反馈与调度审核。同时建设 GIS 殡葬地图，汇聚全市公墓、殡仪馆、安息堂及服务机构的位置、服务与联系方式等信息，并与养老地图融合，支撑民政公共服务“一张图”。服务推荐模块优先展示政府免费项目，对服务机构按用户评价动态排序，并支持白事顾问信息查看与电话预约。生态葬报名复用统一实名认证，支持活动浏览、在线申请、材料补充及后台审核。云祭扫应用同步集成，确保公众可通过同一渠道完成祭扫缅怀。整体功能覆盖治丧全流程，实现殡葬服务资源的线上化、透明化与便捷化获取。

2.2 工作人员移动应用

面向殡仪馆、公墓/安息堂及第三方机构工作人员，建设统一的移动工作端，实现殡葬服务全流程的移动化、数字化精准管控。殡仪馆工作人员可依托遗体二维码，完成从遗体入柜、出柜冷藏计费、转存登记、炉前身份比对到火化操作、骨灰核对的全闭环管理，系统自动校验任务状态并记录各环节操作人与时间，杜绝身份错漏。公墓、安息堂及第三方机构工作人员可通过移动端实时维护机构基本信息，扫描骨灰盒条码快速完成入柜、迁移登记并自动关联客户资料，并支持服务合同即时拍照上传与归档，全面提升一线业务办理效率与数据准确性。

2.3 民政监管后台

民政监管端后台作为行业治理中枢，对殡葬核心业务实施全维度数字化监管。支持对车辆预约订单进行全生命周期追踪与智能调度，对加盟服务商及其人员、商品实施从入驻审核、上架到派单接单的全流程闭环管理。建立标准化逝者电子档案，集成服务跟踪与任务协调。通过机构资质与经营范围备案、从业人员资格认证与服务质量评价、电子合同全程留痕，构建事前事中事后全链条监管体系。依托骨灰扫码技术，实现骨灰从接收到安置的实时定位、流转记录与追溯。同时改造升级绿色生态葬模块，实现龙城白事通报名信息的后台高效审核，全面提升行业规范化水平与服务透明度。

2.4 殡仪馆内部管理

殡仪馆内部管理系统围绕馆内全业务流程，建设覆盖“接运—冷藏—服务—结算—火化—寄存”全链条的数字化闭环管理平台。

系统以调度中心为起点，支持热线与自助预约接运任务，可自动核算费用并进行多条件查询、修改与取消。遗体接运管理实现任务派发、出车确认、到馆核验及接运未果记录，接运现场支持信息补录、身份证识别、服务预约、家属电子签名确认及遗体二维码打印。

车队管理涵盖车辆基础信息、及司机值班与任务分配，提供多维度接运数据查询与统计。遗体接收环节通过证件读取、高拍仪采集信息，打印并粘贴遗体二维码，图形化展示房间与冰柜状态，支持转存全流程记录。冰柜管理提供可视化状态监控、房间打扫维修确认、在线结算审核及大屏冷藏状态展示。

业务洽谈以数字采集为基础，完成服务项目安排、套餐选择与台账生成，并据此自动推送任务至各节点，通过大屏实时展示。整容与告别厅管理支持服务记录查看、资源预订与仪式排期。

结算管理支持多项目、多批次结算、惠民自动减免与授权审批、杂项收费、项目确认单及火化证明打印。

火化管理根据炉型自动排号并生成骨灰袋唯一二维码。骨灰领取通过大屏公告、LED语音提醒及扫码身份验证确保安全。

火化证打印及电子火化证功能实现证明文件纸质打印签字存档与政务平台电子证照同步。

商品管理覆盖零售结算开票与进销存及退换货操作。

寄存业务提供选号登记、费用结算、电子发票、扫码支付、寄存堂移动盘点及历史数据导入、多维度查询统计，全面提升殡仪馆运营效率、管理精度与家属服务体验。

2.5 公墓监管

公墓监管系统围绕陵园核心业务，实现从墓区资源、客户服务到工程下葬的全流程数字化管理。系统支持墓区、墓穴及配套商品的信息维护与可视化展示，建立电子墓位档案，内置任务审批流转。客户管理实现来访登记、自动派单与进度跟进，统一管理寄存、预订、合墓、超期、迁移等多状态。碑文管理支持设计排版、效果图预览、打印制作及异地传送，适配主流刻字软件。系统提供关键业务节点自动提醒，相关信息精准推送给联系人。下葬管理完整覆盖从信息登记、墓穴墓碑建设、下葬预约、施工完成到售后登记的全链条。统计分析模块支持超期未结款、财务日报、综合财务报表等多维度查询与数据提取，提升公墓运营透明度与监管效能。

2.6 数据汇聚可视化云图

数据汇聚可视化云图模块通过整合火化、殡仪馆、公墓、安息堂等多源数据并进行标准化治理，构建统一的殡葬数据底座，利用实时分析与大数据挖掘技术，以动态图表和个性化仪表盘实现全要素态势的直观呈现，并内置智能监控与预警机制，提升管理效率与透明度。同时，系统接入车辆 GPS 数据，对殡仪车辆状态、实时位置及运动轨迹进行“一张图”可视

化监控，为车辆调度与运行监管提供精准支撑。

3 养老机构预收费监管

3.1 信息回流

与省级“金民工程”系统建立双向数据通道，及时将省平台中的养老机构、入住人员、助老员、机构床位等数据回流至市级平台，作为养老机构预收费监管的基础数据。

3.2 资金监管

与全市 14 家承接养老机构预收费业务的银行建设数据接口，实时获取养老机构预收费专用账户的流水、余额、风险预警等信息，实现对养老机构预收费的动态监测。

3.3 入退住监管

入退住监管功能通过平台化的数据校验，对养老机构的运营风险进行有效防范。系统将建立基础的校验规则，通过比对养老机构的备案床位数与实际在住老人信息，对超出合理上限的超员行为进行自动预警。同时，系统将对接银行存管数据，通过比对老年人入退住情况与机构预收费情况，对存在明显异常的情形进行主动预警。在补贴发放环节，系统能够将机构申报的补贴名单与平台核定的在住人员数据库进行比对，快速识别并拦截“已退住仍申领”等不合规申请，确保财政资金的精准发放。此外，通过追踪退住记录与后续退款记录的匹配情况，对未按约定及时退款的异常行为进行标记，提升对潜在服务纠纷的感知能力。

3.4 安康险监管

对接保险公司数据，建立老年人意外伤害险管理系统，定期回流参保信息和出险信息，建立投保前异常信息校验机制，保障财政资金精准高效使用。

4 养老服务监管

4.1 数据对接比对

构建跨部门数据共享体系，实现户籍、残疾人、长护险及家庭医生四类信息的实时互通与动态更新。通过同步老年人户籍与居住信息，核验并夯实养老数据底座；改造残疾人接口以精准掌握残疾类别、等级等画像信息，支撑个性化服务与资源适配；直接沿用医保长护险评估结果，避免重复评估，实现养老能力评估的资源整合与效率提升；共享老年人健康体检数据，进一步丰富老年人照护档案，实现“一数一源、依职共享”的精准化养老服务格局。

并支持将部平台消费券老年人对象数据导入智慧养老平台，调整界面更加友好。

4.2 服务资金监管

构建覆盖居家养老服务、老年人助餐及民政部“提升行动”项目的全链条服务资金监管体系。实现从合同签订、资金申请到服务执行、效果评估的线上化闭环管理，与服务工作及助

餐记录关联，强化资金兑付的合规性与透明度。依托规则引擎和数据中台，建立针对居家服务、助餐服务等场景的数据分析模型，可对跨区域重复服务、异常服务时长、地理距离异常、虚假身份享受服务等风险行为进行自动识别与分级预警，并支持适老化改造记录查询及阈值灵活配置，提供异常数据导出与追溯核查能力。引入 AI 视觉识别技术，对服务过程照片进行翻拍自动检测，精准识别虚假影像并生成待核查工单，有效防范服务造假。同步构建“提升行动”数据回流分析体系，汇聚服务工单、时长、对象及费用等数据，实现多维度交叉比对与全流程动态监测，保障国家财政资金安全、精准、高效使用。

5 银发服务

5.1 养老服务线上受理

打造“一门受理”的线上服务入口，老年人或其家属通过一个统一窗口即可便捷完成居家养老、助餐服务等多项服务的政策查询或在线申报。建立分析研判机制，提升服务智能体。系统支持身份自动核验、服务资格智能预审、申请材料电子化上传及进度实时查询，有效打破服务条块分割，提升申请效率与用户体验，真正让数据多跑路、老人少跑腿。

5.2 养老服务线上展厅

建设包含老年助餐、机构养老、居家上门服务等各类养老服务资源于一体的养老服务线上展厅。通过视频图文等形式，全方位展示全市养老服务的产品、服务内容和价格，为老年人及家庭提供便捷、透明的查询与选择渠道。

5.3 在线互动咨询

在“我的常州”App 与“常州民政”微信公众号统一嵌入在线咨询入口，并通过图文引导明确该渠道主要解答养老政策、资源及质量问题。系统支持智能问答与“转人工”一键切换，用户提交问题时可按政策、资源、投诉等类型分类，由规则引擎依据问题类别和区域标签自动分派至对应人员。每则人工咨询生成唯一工单，用户可实时追踪受理、处理、回复状态，后台支持内部转派、协作与临期超期督办。工作人员回复后，通过移动端推送或微信消息通知用户，用户可对服务进行星级评价，形成从咨询、分派、处理到反馈的全流程闭环管理。

6 养老服务消费券

6.1 居民端

居民端功能全部集成于‘民政通’应用，老年人与代办人通过‘我的常州’App 或‘常州民政’微信公众号进入后，使用资格申请、服务商筛选、在线下单、扫码核销及服务评价等功能。

6.2 运营服务端

运营服务端分为移动端与后台端，共同支撑养老服务从机构入驻到服务结算的全流程

线上化运营。移动端面向一线服务人员与机构，支持任务接收、查看订单与老人信息、上门扫描老人端动态二维码完成核销并拍照上传凭证；同时支持机构在线提交入驻申请、上传资质材料、查询审核进度，入驻后还可维护机构信息、人员花名册及服务项目。后台端面向民政或运营管理方，负责机构入驻审核与档案建立、服务人员“一人一档”信用档案管理、服务项目的自主上架与信息维护、项目价格备案与公示；同时具备订单接收与实时跟踪、异常订单提醒、基于距离或忙闲度的智能派单功能，并自动汇总核销记录生成结算清单，支持机构在线核对、提交结算申请及历史结算记录查询，形成从入驻、派单、核销到结算的运营闭环。

6.3 民政监管端

民政监管端围绕养老服务资金与服务质量，构建全流程动态监管能力。支持民政部门灵活配置补贴对象、标准及有效期等多政策并行规则；通过实时监控大屏动态展示消费券发放、核销及服务商订单数据，支持按区域、时间下钻分析，并对核销金额异常、短时高频核销等指标自动预警；集成规则引擎与大数据模型，智能识别套现、虚假服务等风险行为并生成疑点数据；将稽核发现的风险推送至监管人员进行核查、处置与反馈，实现闭环管理；在线审核机构结算申请，关联核销记录与凭证，确保合规后通过；自动生成多维度分析报表，涵盖消费券拉动社会消费比例、新进服务商数量、用户满意度等，为政策优化提供数据支撑，形成从规则制定、过程监控到结算与优化的监管闭环。