

2025-2026 年康复服务机构 质量监督项目采购协议书

甲 方：北京市残疾人联合会

地 址：北京市丰台区右安门外玉林里 62 号

邮政编码：100069

乙 方：北京拓新盛达科技有限公司

地 址：北京市东城区美术馆后街 40 号 1 幢 1 层 101-
(125)

邮政编码：100010

2025-2026 年康复服务机构质量监督项目采购，甲方通过竞争性磋商方式在国内采购。经评标委员会综合评定，确定北京拓新盛达科技有限公司为中标供应商，承接此项目。为保证项目实施，现甲乙双方共同协商订立本协议，各方应严格遵守并履行协议约定：

1. 服务内容

1.1. 成年残疾人康复服务监督

1.1.1. 工作对象

对不少于100家北京市残疾人备案康复机构开展服务监督。

1.1.2. 工作目标

组建符合要求的项目团队和监督专家，在规定的时间内

形成备案机构监督方案和细则，完成残疾人备案康复机构的服务质量监督工作，监督机构管理和 service 情况，核查残疾人服务对象服务记录真实性，评估服务规范性、专业性、有效性，调查残疾人服务满意度，对100个服务案例进行专业技术点评。及时与甲方沟通发现的问题，为进一步完善监督机制提供支持。需完成的工作和形成的成果：

1. 制定残疾人备案康复机构监督方案，配合召开全市工作部署会；

2. 形成残疾人备案康复机构资质监督清单和服务能力评分标准；

3. 形成服务对象服务情况核查记录表和汇总表，残疾人满意度调查表和汇总表，对调查情况进行分析；

4. 针对被监督的每个备案康复机构分别形成专业分析报告；

5. 根据服务类别形成5份专业分析报告和1份监督分析总报告；

6. 形成100个案例专业点评记录。

1.1.3. 工作方式

1. 实地监督：分为专业监督和管理监督，其中，专业监督由乙方组建专家团队实施，管理监督由乙方组织熟悉成年残疾人康复服务政策制度的人员实施。监督中，可采取查阅资料、听取介绍、数据核查、人员座谈等方式开展。

2. 服务核查：由乙方对随机抽取的服务对象，采取线上或线下方式，与残疾人或残疾人家属联系，核实服务情况、

有效性，调查服务满意度、了解康复需求、诉求。

3. 案例点评：利用电话回访、现场核对、材料分析方法，由乙方组织参与监督的专家从专业技术角度对机构实际发生的康复服务案例进行分析点评，指出优点和不足。

1.1.4. 工作内容

1. 乙方组建专家团队：组织康复专家、社会工作者、管理型专家，建立监督专家组，其中，康复技术专家应当与备案机构从事的康复服务专业对口。

2. 乙方根据北京市成年人残疾人康复服务政策制度相关文件及甲方要求，形成备案机构服务与管理情况监督方案，方案内容包括具体监督对象、内容、方式、人员与分工、时间安排、保障措施、工作要求等。最终形成的方案由乙方和甲方共同保存，与招标文件具有同等约束效力。乙方应当按照方案实施监督。工作过程中如需修改方案安排，最终修改意见应由甲方决定。

3. 按照北京市成年人残疾人康复服务政策制度相关文件制定监督细则。细则是实施监督的基本依据，乙方与专家应当按照细则实施监督。

4. 乙方应当在监督方案和细则形成后，组织专家团队成员和相关工作人员进行培训。培训内容包括：成年人残疾人康复服务政策制度相关文件，康复服务平台基本操作，监督方案和细则，监督工作标准把握，与残疾人沟通技巧和要求、对机构的试评估等。乙方可根据需要拓展培训内容。

5. 组织服务核查调查，了解核实以下情况：

(1) 服务核查，对备案机构2025年3月12日（含）以来接受服务的残疾人，采取线上或线下的方式，进行真实性抽样核查；

(2) 满意度调查，对备案机构2025年3月12日（含）以来接受服务的残疾人，采取线上或线下的方式，进行有效性与满意度抽样调查；

(3) 向接受抽样调查的服务对象了解汇总服务对象康复需求或诉求。

6. 按照监督方案和细则的要求，对备案机构实施监督。

(1) 实地监督：每个备案机构至少1次，严格核查备案康复机构服务资质等备案信息，并对服务能力进行评分；

(2) 服务人员座谈会：每个备案机构组织1次，了解服务开展情况、服务对象诉求和对完善康复服务岗前培训内容的意见建议等；

(3) 查阅资料：包括机构资质类资料、管理制度资料、服务技术规范、服务对象康复服务文书等；

(4) 服务现场观摩：对机构康复服务进行观摩，具体观察和分析机构康复服务组织的规范性、内容安排的针对性、服务的科学性等；

7. 结合服务对象调查情况、现场监督情况和服务技术分析情况，以及服务对象的需求诉求情况，对100个案例的优缺点进行专业技术点评；

8. 根据监督中掌握的情况，形成各专业分析报告和总报告。其中专业分析报告包括肢体、智力、精神、听力言语、

视力5个专业。监督报告内容包括机构公布情况，服务能力情况、服务质量情况、服务数量情况、满意度调查情况及分析，残疾人康复服务诉求，管理和服务中存在问题，工作改进的意见建议等。

1.2. 残疾儿童康复服务监督

1.2.1. 工作对象

1. 根据甲方的要求，由乙方组织对不少于50家民办类残疾儿童康复服务定点机构（以下简称“定点机构”）开展服务监督。

2. 由乙方组织对服务监督发现问题的定点机构抽样整改回头看，其中第一次监督评分未达到合格线的定点机构，均全部纳入整改回头看。

1.2.2. 工作目标

由乙方组建符合要求的项目团队和监督专家，在规定的时间内完成残疾儿童康复服务质量监督工作，包括但不限于提供定点机构机构建设、管理和服务等实际情况并及时反馈问题，协助甲方及时促进定点机构整改落实，为进一步完善定点机构监督机制提供支持。需要完成以下工作和产出相关成果：

1. 制定儿童服务质量监督方案，配合召开全市工作部署会；

2. 配合完善儿童康复服务质量监督标准，并组织开展专门培训，确保监督工作准确开展。

3. 组织开展服务对象满意度调查，对调查结果汇总分

析；

4. 撰写儿童康复服务质量监督报告，包括总报告、各服务类别专业报告。

1.2.3. 工作方式

1. 实地监督：每家定点机构至少1次，包括但不限于查看场地环境、设施设备、安全防护等情况；

2. 座谈交流：抽选不少于15家定点机构开展座谈，了解服务对象诉求和对完善康复服务岗前培训内容的意见建议等；

3. 查阅资料：重点查看机构资质类资料、管理制度资料、服务技术规范、服务对象康复服务文书等；

4. 服务观摩：组织不少于1名监督专家对定点机构现场康复进行观摩，深入了解分析定点机构在组织规范性、内容针对性、服务科学性等，指出优点和不足；

5. 案例点评：每家定点机构均准备不少于1份康复案例，由监督专家从专业角度进行分析点评，帮助定点机构改进服务水平；

6. 满意度调查：采取抽样的方式，对在定点机构开展3个月以上康复训练的服务对象，采取线上或线下的方式，进行满意度调查。

1.2.4. 工作任务

1. 监督任务

由乙方组织听力言语、肢体、智力残疾和孤独症儿童康复专家，对民办类定点机构开展康复服务质量实地监督检查

查，重点对机构场地环境、设备设施、人员配置、服务能力（档案和服务记录、现场观摩课程）、制度建设、安全管理等方面，按照儿童康复服务质量监督标准进行监督检查并完成评分，同时对定点机构服务质量提出意见，给出整改建议。每个机构接受不少于1次的监督检查。对监督检查结果不符合规定的、或者市、区残联重点安排的，可组织多次监督检查。

2. 监督资料分析要求

乙方对每次监督结果要及时进行记录、拍照、整理、汇总、分析、总结，形成每个机构每次监督分析简要书面记录（须图文说明），并根据分析的结果安排下一次进入机构的监督工作计划。乙方通过总结分析每次监督记录结果，撰写形成听力言语、肢体、智力残疾和孤独症各1份专业分析报告，以及1份儿童康复服务监督总报告。

1. 3. 时间安排

1. 3. 1. 备案机构和定点机构监督

甲方根据招标工作和筹备工作进展，确定大体工作时间。乙方按照甲方要求推进工作，大体安排：

1. 2025年11月底前完成工作方案和监督细则完善、监督人员培训和机构试监督；

2. 每家机构监督工作完成后15日内，提交该机构监督记录；

3. 2026年6月30日前，完成儿童康复、成人康复服务质量实地监督、服务核查和100个康复案例专业点评，7月31日

前完成各机构监督报告、专业分析报告和总报告。

1.4. 工作标准:

1.4.1. 人员要求

康复机构监督人员，应具备以下三类人员：

(1) 专家团队人员，不少于3名，应当是对口专业的康复专家、中级及以上的社会工作师、具有5年以上机构管理或服务评估经历的人员组成。其中康复专家应符合以下要求：康复治疗师或医生应具有中级及以上职称，智力障碍、听力言语、视力残疾人、精神障碍、孤独症的康复专业人员应具有从事本康复专业5年以上的工作经历。其中，康复专家应当从甲方提供的专家库中选取。其他专家团队人员应事先征得甲方同意。

(2) 工作人员，应当是具有社会工作、教育学或康复医学方面专业知识，熟悉残疾儿童康复工作和成年残疾人康复服务政策的人员组成。

(3) 分析总结工作人员，应当是具有一定的社会工作、专业评估知识经验，了解教育学或康复医学方面专业知识，熟悉残疾人康复服务政策和制度的人员组成。

1.4.2. 工作依据

1. 成年残疾人康复服务监督，依据《北京市残疾人康复服务办法（试行）》、《〈北京市残疾人康复服务办法（试行）〉实施细则》、《北京市残疾人基本康复目录》、《北京市残疾人备案康复机构协议管理办法》、《北京市残疾人基本康复项目工作标准》等文件规定要求，制定监督工作细

则，作为监督的基本依据。

2. 残疾儿童康复服务监督，依据《北京市残疾儿童康复服务办法》、《北京市残疾儿童康复服务办法实施细则》、《北京市残疾儿童基本康复服务目录》、《北京市残疾儿童康复服务定点机构协议管理办法》等相关规范性文件开展工作监督。

1.5. 工作要求

1. 乙方应当保持公平公正的态度，严格遵守工作纪律和工作要求，客观监督机构服务管理情况。不得在项目服务期内承接北京市各区残联对于残疾人备案康复机构、非医疗类残疾儿童康复定点机构的准入性评估工作。

2. 乙方应遵守各项法律法规和相关制度要求，不侵犯监督对象和服务对象的合法权益，不得在工作中谋取额外收入和不正当利益，保护工作对象的秘密和隐私。

3. 乙方应当按照双方商定的监督方案、细则和工作计划开展工作，并与甲方保持密切工作沟通，根据甲方的要求及时调整工作方案。

4. 乙方应当区分各阶段工作重点，按照工作安排有步骤开展工作，确保各项工作的统筹推进、按时完成。

5. 乙方应当对其出具的被监督机构资质监督清单检查结果、服务能力评分结果及分析报告等文件的真实性、准确性和完整性负责，并承担就前述文件内容进行解释、说明的责任。

6. 项目实施过程中如遇不可抗因素等确须调整监督计

划的，由甲乙双方协商调整。

7. 乙方应当接受甲方对项目实施情况的检查和监督。

8. 未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自以本项目服务相关内容向各区、街乡、社区（村）残联或康复机构发布任何通知，亦不得绕越区残联层级直接与前述机构进行沟通。

9. 乙方在项目执行过程中，应严格遵守中央八项规定精神及相关廉政纪律要求，恪守廉洁从业准则。乙方及其工作人员不得以任何理由接受被监督机构安排的用餐（含工作餐）。如有违反，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担相应法律责任及由此造成的一切损失。

10. 开展机构监督时，乙方工作人员应遵循“庄重、得体、整洁、专业”的总体原则，着装应与工作场合、身份职责相匹配，展现严谨务实的工作作风，除婚戒、手表外，原则上不佩戴夸张醒目的饰物。

11. 为确保线上调查过程的规范性与安全性，乙方所采用的小程序应符合国家关于个人信息保护的有关规定，并采取有效技术措施保障参与者个人信息安全。调查页面内不得嵌入任何形式的第三方抽奖、广告等外部链接。如因乙方选用的小程序存在安全问题或违反前述约定，导致发生任何与个人信息泄露或舆情相关的争议或索赔，均由乙方承担相应法律责任。

12. 在项目服务期间，因乙方原因造成被监督机构、服务对象或任何第三方财产损失、人身损害或引发法律纠纷

的，一切责任由乙方独立承担，甲方不承担任何相关责任。

2. 协议文件组成

下列文件均为本协议不可分割的组成部分，互为补充和解释，如有不清或相互矛盾之处，以所列顺序在前的为准，但有特别约定的除外：

- 本协议书及补充协议(如有)
- 项目招响应文件和成交通知书
- 项目实施方案

3. 项目总价

本协议项下服务费总额为人民币 343000 元（大写：叁拾肆万叁仟元整）。前述服务费已经包含乙方完成本协议项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。具体费用明细如下：

序号	费用名称	金额（元）
1	成年残疾人康复服务监督费用	200000
2	残疾儿童康复服务监督费用	88000
3	项目管理与综合支持费用	55000
合计		343000

3.1. 本协议的付款方式为：转账汇款或支票。

3.2. 在甲方支付协议款项之前，成交供应商应当向甲方开具合法的税务发票，否则甲方有权拒绝向成交供应商支付相应款项，并不承担任何违约责任，但供应商不得以此为由拒绝履行协议义务。

3.3. 成交供应商指定收款账户如下：

开户银行：招商银行北京分行营业部

账户名称：北京拓新盛达科技有限公司

账号：110914762010601

若上述收款账户发生变更的，应在相关信息变更前7个工作日书面告知甲方并经甲方确认，因成交供应商未及时告知造成的付款迟延、付款错误等损失由成交供应商自行承担。

4. 协议术语定义

除非另有特别的解释或说明，在本协议中及与协议相关的，甲乙双方另行签署的其他文件(包括但不限于本协议的附件)中，下述词语均按照如下定义进行解释：

4.1. “甲方”系指北京市残疾人联合会，即项目采购方；

4.2. “乙方”系指为承接甲方服务项目的机构，即项目承接方；

4.3. “协议文件”系指甲乙双方签署的，协议中载明的甲乙双方达成的全部约定，包括协议的所有附件、附录和构成协议的所有文件；

4.4. “服务”系指乙方根据协议文件规定须向甲方提供的全部服务；

4.5. “项目指标”是指包括监督和评估机构数、监督和评估次数等在内的所有可量化的项目服务类指标。

5. 项目实施期限

5.1. 在本项目实施期限自甲乙双方签署全部协议文件始，至项目完成且甲方评审合格之日止，最晚终止日期为2026

年9月1日。

5.2. 在项目实施期间，出现不可抗拒突发因素，根据相关部门要求以及服务机构服务情况，甲方通过严格评判后，明确项目不适合继续下去后，项目终止日期提前，提前日期视当时情况而定。

6. 财务管理

6.1. 项目资金必须专款专用于所承接项目，不得用于实施项目以外的任何内容；

6.2. 项目税费(如有)由乙方负担；

6.3. 项目经费支付方式：

● 甲方应在签署协议后15日内拨付60%款项(大写)：贰拾万伍仟捌佰元整（¥205800）；

● 项目完成并经甲方核查合格后，甲方支付项目其余款项大写壹拾叁万柒仟贰佰元整（¥137200）；

● 项目因不可抗拒突发因素，根据相关部门要求以及服务机构服务情况，甲方通过严格评判后，明确项目不适合继续下去后，项目监督服务提前终止后，甲方支付乙方已履行部分项目经费。

6.4. 乙方应在收款前向甲方提供等额正规发票；

6.5. 甲方和乙方因本协议发生的一切费用均以人民币结算及支付。

7. 特别承诺

乙方应保证无任何第三方（包括被监督机构）就乙方向甲方提供的服务主张任何权利。如果任何第三方（包括被监

督机构)就乙方向甲方提供的服务主张任何权利,乙方须与第三方(包括被监督机构)交涉并承担由此而产生的一切法律责任和费用,并赔偿因此给甲方造成的一切损失,以及甲方为反驳第三方(包括被监督机构)的主张、向乙方主张权利所支付的各项费用,包括但不限于调查费、律师费、诉讼费等。

8. 保密义务

8.1. 乙方因承接本协议约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息,以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息。

8.2. 乙方应按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》及甲方关于保密工作的相关要求,对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意,乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

8.3. 乙方应对上述保密信息予以妥善保存,并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时,对上述保密信息,乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

8.4. 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内,对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

8.5. 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前,认真做好员工的保密教育工作,明确告知其将知悉的为甲方的

保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

8.6. 任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

8.7. 非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

8.8. 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后2年。

8.9. 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失；如损失数额无法确定的，乙方同意按照人民币赔偿甲方的损失。

9. 项目监督

9.1. 乙方需定期向甲方汇报项目实施进度。

9.2. 乙方应建立严格的质量控制体系，确保项目实施的标准化和规范化，并接受甲方定期或不定期的工作质量审查与监督。

9.3. 乙方需保证所有参与项目的专业人员具备相应的工作经验和工作能力。

9.4. 乙方应严格遵守合同条款，包括服务内容、时间节点、质量标准等，甲方有权对违约行为进行处罚。

9.5. 任何项目范围的变更需提前向甲方申请，并得到甲方的书面同意。

9.6. 乙方应根据甲方的意见建议，改进项目服务和管理流程。

9.7. 乙方在项目实施过程中，必须遵守相关法律法规，甲方有权对违法违规行为进行干预和纠正。

10. 服务延期与协议变更

10.1. 乙方应按照协议规定的时间、地点、服务内容、项目指标完成康复服务项目全部服务内容；

10.2. 在履行协议过程中，如乙方遇到不能按时提供项目服务的事由，应及时以书面形式向甲方提出申请，说明具体变更理由及延长期限方案。甲方在收到乙方申请后，可以酌情进行协议变更。

10.3. 项目服务期内，经甲方同意，双方可就以下项目内容进行变更：

- (1) 服务监督和评估机构数和人数、次数；
- (2) 项目经费；
- (3) 项目进度；
- (4) 终止期限。

10.4. 上述变更不得改变项目性质、服务内容和服务方式。

10.5. 以上延期与变更，须经甲乙双方签订书面协议并告知项目评估方后生效。

11. 协议解除或提前终止

11.1. 发生不可抗力事项的，本协议解除。

11.2. 乙方因自身原因申请注销登记或者被撤销登记的，本协议提前终止。

11.3. 以上原因造成本协议的解除或终止，需乙方及时出具书面说明，自甲方发出书面通知到达乙方时生效。

11.4. 本协议解除或提前终止后，根据协议履行情况，甲方有权要求乙方采取补救措施，进行第三方评估，并适当支付已履行部分项目经费。

12. 协议解除或提前终止后的自救措施

本协议解除或终止后，甲方有权选择其他有能力的项目承接方重新作为协议乙方，另行签订协议书，提供同类或类似服务。

13. 通知

13.1. 本协议任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真、电子邮件或特快专递方式送达，双方的收件地址和收件人以本协议文件中所载明的相关信息为准。如果持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期；

13.2. 如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后三个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行或不及时履行通知义务的，自行承担由此引发的一切法律后果。

14. 违约情形

以下情形之一构成乙方违约：

14.1. 因乙方自身原因不能履行本协议的；

- 14. 2. 乙方将本项目服务整体或部分转包、转让的；
- 14. 3. 未按照项目预算要求使用项目经费的；
- 14. 4. 未按照本协议文件要求及时进行档案管理的；
- 14. 5. 乙方非因不可抗力擅自拖延项目期限的；
- 14. 6. 乙方擅自变更服务内容、降低服务质量、减少服务数量的；
- 14. 7. 未按照本协议要求，公开透明公示项目执行情况的；
- 14. 8. 项目进度严重滞后的；
- 14. 9. 乙方服务质量严重不符合甲方要求的；
- 14. 10. 项目服务截止期项目指标未达到既定指标的；
- 14. 11. 项目实施期间，因乙方责任发生重大安全事故或负面舆情的；
- 14. 12. 项目实施期间，乙方发生侵犯服务对象合法权益事件，社会影响极其恶劣的；
- 14. 13. 乙方瞒报、虚报项目工作的；
- 14. 14. 经甲方核查或监督对象举报，乙方实施项目过程中存在其它情形的。

15. 违约责任

15. 1. 乙方违约的，甲方有权通知乙方即时终止项目活动，并解除本协议。已支付项目经费的，甲方有权追回已支付的全部项目经费，并不再返还履约保证金；

15. 2. 乙方实施项目过程中，未按着约定开展服务，对项目或甲方造成严重损失的，甲方有权追回未达到项目指标部分的项目经费，并不再返还履约保证金；经查实，因乙方自身原因

造成项目中期后进度严重滞后的，乙方应按照 15.1 的约定承担违约责任；

15.3. 乙方项目实施过程中出现违规、违纪，项目评估不合格的，甲方有权向社会公布，经由有关部门根据实际情况按相应规定进行评价处理。

16. 处罚

乙方有下列情形之一的，甲方将乙方的违纪违法行为向有关部门进行举报，由有关部门按相应的规定处理：

16.1. 乙方未能按照项目进度计划完成约定工作任务，且在甲方发出警告后仍未改正的；

16.2. 乙方在协议履行过程中违反行业规定或职业道德的；

16.3. 乙方在协议履行过程中侵犯他人知识产权或商业秘密；

16.4. 乙方在协议履行过程中存在腐败或贿赂行为的；

16.5. 对于其他违纪违法行为，甲方在核实后根据情节严重程度向相关监管部门进行举报。

17. 争议的解决

甲乙双方之间凡因本协议引起的或与本协议有关的一切争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方应向甲方住所地的人民法院提出诉讼。

18. 协议文件的变更

对于本协议的未尽事宜，或双方对本合同内容进行变更或补充的，应共同协商，签订补充协议。补充协议作为本协

议的附件，与本协议具有同等法律效力，补充协议与本协议不一致的，以补充协议为准。

19. 生效及其它

19.1. 监督方案和细则作为本协议附件，与竞争性磋商文件、响应文件共同构成本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

19.2. 本协议经甲乙双方签字并加盖公章后生效；

19.3. 本协议一式5份，以中文书写，甲方执3份，乙方执2份；

(以下无正文)

甲 方：北京市残疾人联合会 乙 方：北京拓新盛达科技有限公司

甲方(公章)：



乙方(公章)：



法定代表人(或授权代表)： 法定代表人(或授权代表)：

表)：



日期：2025年11月4日 日期：2025年11月4日