

2025-2026 年度无障碍咨询服务项目协议

甲方：北京市无障碍环境建设促进中心
联系地址：北京市朝阳区左家庄北里 35 号
联系电话：010-64199040

乙方：北京鑫慧康科技发展有限公司
联系地址：北京市朝阳区外企大厦 A 座 501 室
联系电话：13269737753

甲方就 2025-2026 年度无障碍咨询服务项目 进行采购，确认乙方 北京鑫慧康科技发展有限公司 为供应商，承接此项目。为保证项目顺利实施，现甲乙双方共同协商订立本协议，双方应严格遵守并履行协议约定：

一、项目基本情况及要求

（一）服务内容

1. 乙方应对服务对象咨询事项和意见建议（如线上操作、订单查询等情况）做好前置解答、信息记录等流程性工作，定期将咨询情况和结果反馈给甲方，以备甲方进一步核查和开展监管工作。

2. 乙方应协助甲方对服务对象定期开展电话回访及数据统计分析、报告，为甲方工作提供数据支撑。

3. 乙方应配合甲方完善风险防控与处置机制等工作。



4.乙方应配合甲方完善诉求办理、社会面矛盾纠纷处置服务机制等工作。

(二) 服务要求

1.乙方应组建工作队伍，满足24小时工作服务机制，保证服务人员的数量和素质能力，确保队伍稳定，及时、准确、高效的完成工作任务。

2.乙方应建立完善的管理机制。乙方应指定项目负责人，负责本项目工作的沟通和协调。根据项目需要，合理配备相应的服务力量。制定详细、完善的工作方案，针对各类突发情况要制定相应的应急预案。

3.乙方应按照甲方要求，按月、按年做好书面汇报。

4.乙方负责对服务人员进行岗前工作技能和文明用语等方面的培训，并配合做好工作过程中的动态培训。服务人员应口齿清晰、发音标准；有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好；具有一定的文字及数据分析能力。

5.乙方应保证服务人员达到甲方要求的工作标准，如因服务人员造成各类矛盾纠纷，乙方承担相应责任并及时配合甲方消除影响。

6.所有业务实现自动录音，音频及相关文字记录保存至少两年备查。

7.配合甲方完善诉求办理服务机制。建立工作台账，强化数据分析，加强工作数据统计工作。通过解答疑问、整理意见建议、前置处理群众诉求以及定期汇总分析诉求数据，达到未诉先办的服务效果，提升群众的获得感、幸福感、安全感。

8.配合甲方完善风险防控与处置机制。对工作中的诉求风险、舆情发展及时做出判断，配合甲方及时化解矛盾和隐患，落实风险化解措施，提升服务效果。

9.配合甲方完善社会面矛盾纠纷处理机制。对高频、疑难问题进行核实，认真分析原因，及时反馈给甲方，为优化服务流程、加强机构监管以及修订政策提供参考依据。

二、双方的权利与义务

（一）甲方的权利与义务

- 1.甲方负责对乙方的服务进行监督、指导、管理。
- 2.甲方负责提供相关业务培训和指导。
- 3.甲方有权要求乙方定期汇报项目以及阶段性或临时性工作任務等情况。
- 4.甲方有权要求掌握全部数据，乙方应当在甲方要求的时限内及时移交，并保证数据以及相关材料的真实性和完整性。

（二）乙方的权利与义务

- 1.乙方须接受甲方的监督、指导，满足甲方提出的各项工作要求，在服务过程中不得伪造、更改数据和信息。
- 2.乙方有承接甲方项目、接受甲方培训的义务。
- 3.乙方应按时保质保量完成甲方下达的阶段性或临时性工作任務。
- 4.乙方应依照本项目中规定的工作内容，包括提供基础设施，配备相对应的管理团队和工作人员。
- 5.乙方对于因履行本合同而向甲方提交的各项工作成果的知识

产权全部归属甲方所有，乙方应保证甲方在使用乙方提交的各项工作成果的过程中，不会有任何第三方向甲方提起知识产权等侵权纠纷，否则，乙方应负责处理相关纠纷并承担全部法律责任，同时应赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

三、项目总价、支付方式及服务期限

1. 本协议书中的项目总价为人民币 359000.00 元，大写金额：叁拾伍万玖仟元整。

2. 签订协议后，甲方先支付协议总额的 70% 作为项目启动经费，即人民币 251300.00 元（大写金额：贰拾伍万壹仟叁佰元整）；合同实施后，乙方已完成工作经甲方确认合格，向乙方支付剩余项目款，即人民币 107700.00 元（大写金额：壹拾万零柒仟柒佰元整）。

四、保密责任

乙方有保守本项目工作数据、残疾人信息等秘密的义务，未经甲方书面同意，服务过程中产生的任何数据、信息，不得随意向任何其他方提供。本合同期满、终止或者解除后，保密条款继续有效，并及时将所有涉及工作数据、残疾人信息全部移交甲方。如乙方未履行保密义务，应采取有效措施防止泄密范围扩大，并承担相应的法律责任，保密义务不因本合同的期满、终止或解除而免除。

五、违约责任

1. 甲方违约责任

本合同生效后，甲方未按照本协议约定支付项目经费的，乙方有权中止项目服务或解除本协议。

2. 乙方违约责任

乙方应遵守国家法律法规的有关规定，严格按照本合同条款履行相关义务，否则甲方有权终止本合同，乙方应退还相应委托服务费用，并承担相关的赔偿责任；因乙方服务失误造成甲方及合同外第三方的任何经济损失应由乙方赔偿。

乙方未按本合同约定完成委托内容，甲方有权要求乙方限期整改，整改期内由此造成甲方及合同外第三方的任何经济损失由乙方承担。如乙方不能在7日内提交各类数据和文字材料的，以及提交的数据和文字材料不真实、不准确、不完整的，每延迟一日，乙方须以本合同总金额的万分之五作为违约金支付给甲方，不足一日以一日计算，但该违约金总金额不超过本合同总金额的10%。整改期满后，如乙方仍未改正，甲方有权终止合同，并有权要求乙方赔偿其全部经济损失。整改期限由甲方根据工作需要确定。

六、转让

除甲方书面同意外，乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转给其他方。

七、不可抗力

1.本条所述的“不可抗力”系指甲乙双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、疫情以及双方同意的事件。

2.在因不可抗力事件发生影响履约的事宜时，该方应当及时以书面形式通知对方，以降低或者避免可能给对方造成的损失。同时，双方就履约及服务周期等相关事项进行协商，如有必要签订补充协议。

八、解决纠纷的方式

合同履行或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

九、生效及其它

1. 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，服务期限为一年。
2. 本合同一式四份，甲、乙双方各持两份。具有同等法律效力。
3. 如需修改或补充本协议内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，并将其作为本协议的组成部分。

(以下无正文)

甲方（签章）：

法人或授权代表签字：



2025年4月8日

乙方（签章）：

法人或授权代表签字：



2025年4月8日