

2026-2027 年度 无障碍辅助性服务项目协议

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：010-84554030

乙方：北京幸福亿家健康管理服务有限公司

联系地址：北京市通州区北杨洼251号2幢5层516A室

联系电话：13381255580

甲方就2026-2027年度无障碍辅助性服务项目进行采购，确认乙方北京幸福亿家健康管理服务有限公司为供应商，承接此项目。为保证项目顺利实施，现甲乙双方经共同协商在磋商文件的基础上订立本协议，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

乙方负责协助甲方做好无障碍、辅具领域未诉先办工作，聚焦群众需求，做好前端诉求化解，有效解决问题。乙方要建立辅助性支持服务台账，如实记录，强化数据分析，加强诉求统计工作。乙方协助甲方对服务对象进行电话回访、信息反馈，确保精准治理，切实提升群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）服务要求

1. 项目执行方负责组建工作队伍，满足 24 小时工作服务机制，保证服务人员数量和素质能力，确保队伍稳定，并及时、准



确、高效完成工作任务，同时具备特殊情况下风险应对能力。

2. 项目执行方建立完善的管理机制，指定项目负责人，负责沟通协调，并根据项目需要，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. 项目执行方按照中心要求，对诉求情况编制月报、年报，并做好书面汇报。

4. 项目执行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. 项目执行方应保证服务人员达到中心要求的工作标准，如因服务人员造成各类矛盾纠纷，项目执行方承担相应责任并及时配合中心消除影响。

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. 建立辅助性支持服务台账，强化数据分析，加强业务数据统计工作。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. 对工作中的诉求风险、舆情发展及时做出判断，对高频、疑难问题进行核实，认真分析原因，及时反馈，以备甲方进一步核查和开展监管工作。

二、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 230000.00 元（大写金额：贰拾叁万元整）。

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 161000.00 元 (大写金额: 壹拾陆万元壹仟元整); 合同实施后, 乙方已完成工作经甲方确认合格, 甲方向乙方支付剩余项目款, 即人民币 69000.00 元 (大写金额: 陆万玖仟元整)。乙方应于每期付款前开具当期合规等额发票。

3. 服务期限: 2026年4月8日至2027年4月7日, 服务期限为一年。

三、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务等情况。
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. 乙方应建立完善的管理机制, 指定项目负责人 李茹晓, 联系电话: 13381255580, 负责沟通协调, 并根据项目需要, 合理配备相应的服务力量。如更换项目负责人, 应提前征得甲方同意。
4. 乙方应制定详细、完善的工作方案, 针对各类突发情况制定相应的应急预案。避免出现服务对象投诉情况。
5. 乙方在工作中应加强舆情监测, 对于舆情苗头及时向甲方

报告,发现舆情应立即与甲方沟通协商,配合甲方妥善进行处置。

5.乙方应保证服务人员达到中心要求的工作标准,如因服务人员造成各类矛盾纠纷或者服务对象投诉,乙方应承担相应责任并及时配合甲方消除影响。

6.乙方应按照甲方要求,建立服务台账,对诉求情况进行统计分析,提出合理化建议,定期编制月报、年报,并按月做好书面汇报。同时所有业务实现自动录音,音频及相关文字记录按月交付甲方备案。

7.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务。

8.乙方应依照本项目中规定的工作内容,提供相应的设备设施,保障项目的顺利开展。

9.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。

10.服务合同到期前,乙方应对服务期内工作情况进行全面梳理,协助甲方为后续服务开展做好充分工作。

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个工作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、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。

七、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。

八、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。

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。

甲方（签章）：

法人或授权代表签字：



[Handwritten signature]

2026 年 4 月 8 日

乙方（签章）：

法人或授权代表签字：



2026 年 4 月 8 日

