

## 2026年残疾人辅具服务质量监测 满意度项目服务合同

甲方：北京市无障碍环境建设促进中心

联系人：罗明阳

联系电话：13522828020

联系地址：北京市朝阳区左家庄北里35号

乙方：北京鑫沐文化发展有限公司

联系人：吴奇

联系电话：13671055509

联系地址：北京市丰台区新发地潘家庙56号7幢B-2-1176

甲方就2026年残疾人辅具服务质量监测满意度项目进行采购，确认乙方北京鑫沐文化发展有限公司为服务商，承接此项目。根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规规定，在平等、自愿、协商一致的基础上签署本合同。

### 一、项目内容

#### （一）任务目标

本项目包含三部分内容，各部分内容互相独立。

1. 残疾人满意度调查：对2025年1至12月存在辅具平台购买记录的残疾人进行抽样调查。入户面访调查的有效数据不少于1000个，电话或其他不见面形式调查（如电子邮件、短信、微信等）的有效数据不少于1000个。

调查内容主要为：辅具平台使用情况、企业服务情况（包括咨

询、配送、售后等环节）、评估机构服务情况、辅具产品的使用情况、其他意见建议等。

2. 辅具产品价格监测：随机选取辅具平台在售产品不少于1500件，比较相同款式、规格的产品在主流电商、购物平台的销售价格，该项内容需在不同时间监测两次，将两次监测结果进行整合、匹配、纠错、统一格式后形成价格监测汇总表。

因电商平台价格存在频繁变动和区域差异，价格监测应安排在促销时段外集中开展，收货地址应定位在本市同一地址，销售价格应取公开、非付费会员价格，确保价格数据的时效性与可比性。

3. 企业门店服务情况调查：随机选取辅具平台登记的企业门店进行现场调查，有效数据不少于50家企业（其中，助听器企业每家调查不少于10个门店）。

调查内容主要为：门店运营状况、产品陈列及体验情况、售后服务情况、档案管理情况等。

## （二）时限要求

自合同签订之日起至2026年10月31日，乙方应完成全部调查工作并提交《满意度调查问卷》原件、满意度调查汇总表、价格监测汇总表、调查录音、调查照片等项目资料。

2026年11月30日（含）前，乙方应提交《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度分析报告》等其余项目资料。

## （三）结果反馈

1. 残疾人满意度调查。汇总《满意度调查问卷》，科学确定调

查对象及各类问题的权重，提出合理计分方式，得出满意度评分。

2. 辅具产品价格监测。完成两次不少于1500件辅具平台在售产品的价格监测工作，形成价格监测汇总表，统计要素包括但不限于产品在辅具平台及对应电商平台网址、对应电商平台销售方、产品分类、型号及规格、价格、差价等。

3. 企业门店服务情况调查。汇总调查资料，综合评价各门店服务情况。

4. 撰写《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度分析报告》。

## 二、工作要求

1. 乙方应制定项目实施方案，方案应包括工作管理制度、团队成员及分工，明确工作内容、方法、时间、流程等，制定应对突发事件的应急和风险处置措施。乙方应理解本项目的三项任务目标，分项编制具体实施方案，做到内容完整、流程规范、实施计划合理先进、可行性强且贴合本项目需求。乙方应理解本项目的调查重点，设计内容完整、可实施性及针对性强，问题简略得当易于理解的调查问卷。

2. 乙方应公平公正开展调查工作，真实了解调查对象的反馈、实地进入企业门店，体验服务，了解情况。

3. 项目开展期间，乙方应每月提交《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度项目月度工作情况》。如当月项目开展进度晚于实施方案进度，应提供情况说明并于次月补足进度。

4. 乙方应接受甲方的监督，监督形式包括但不限于：定期召开

阶段性工作会、按照甲方要求提供电话录音、甲方共同参与调查等。

5. 乙方应配合接受政府资金审计等工作。

6. 未经甲方书面同意，乙方不得将本项目整体或部分委托第三方完成。

### 三、成果要求

阶段性提交文件包括项目实施方案、满意度调查问卷设计稿、月度工作情况。（见下表第1-3项）

最终成果包括汇总表、项目分析报告、调查原始文件、调查录音、调查照片。（见下表第4-7项）

对于下表第1-4项资料，乙方应提交盖章版的书面文件及PDF格式的扫描文件。

对于下表第5项资料，乙方应提交盖章版的书面文件10份及PDF格式的扫描文件。书面文件要求尺寸为21cm×28.5cm，彩色印刷、胶装成册。内文使用150g（含）以上的铜版纸、封面封底使用200g（含）以上覆亚光膜的铜版纸。

对于下表第6项资料，乙方应提交书面文件及PDF格式的扫描文件。

对于下表第7项资料，乙方应提交全部电话调查录音文件和入户面访调查、企业门店调查的照片文件。录音文件统一命名格式为“日期+电话号码+是否为残疾人本人接听电话”（如20260101+13500000000+是）。照片文件统一命名格式为“日期+任务目标+地址”（如20260101+入户面访调查+左家庄北里35号），照片应使用含有水印功

能的软件拍摄，主要目的为记录时间、地点，如拍摄个人或个人信息，需征得对方同意。

序号	阶段性提交文件及最终成果
1	《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度项目实施方案》
2	《满意度调查问卷》
3	《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度项目月度工作情况》
4	满意度调查汇总表、价格监测汇总表
5	《2026年残疾人辅具服务质量监测满意度分析报告》
6	调查时填写的《满意度调查问卷》原件
7	调查录音、调查照片

#### 四、付款方式

本合同总价为人民币173500.00元，大写金额：壹拾柒万叁仟伍佰元。甲方按如下约定支付乙方费用：

1. 自合同签订之日起20个工作日内，向乙方支付70%，即人民币：121450.00元（大写金额壹拾贰万壹仟肆佰伍拾元），乙方同时向甲方提供等额发票。

2. 甲方对乙方的最终成果验收合格后，向乙方支付30%，即人民币：52050.00元（大写金额伍万贰仟零伍拾元），乙方同时向甲方提供等额发票。

上述合同款项由甲方汇入乙方指定帐户，乙方开户银行名称、地址和账号为：

帐户名称：北京鑫沐文化发展有限公司

统一信用代码：91110106MACFACPP36

公司地址：北京市丰台区新发地潘家庙56号7幢B-2-1176

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京科技园东区支行

账 号：0200302509100084727

乙方理解并接受，乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定，并负有配合、接受审计机关审计的义务。如因甲方财政国库支付受限、财政支付系统结账调整等原因造成支付不及时，甲方无需承担违约责任，付款时间需另行确定。

## 五、双方责任

### （一）甲方责任

1. 监督、指导乙方开展工作。
2. 向乙方提供必要的业务数据。
3. 定期召开阶段性工作会。
4. 协调安排与其他相关单位（基层残联、企业等）的工作协作。

### （二）乙方责任

1. 按合同要求提供服务，提交阶段性文件和最终成果，不得伪造、更改调查数据。
2. 保证提交甲方的任何信息没有侵犯第三方的知识产权及其他权益。
3. 保证项目团队人员稳定，协调内部人力、技术等保障资源，确保服务的质量和进度。

## 六、保密义务

1. 甲乙双方应对项目相关资料、文件采取保密措施，乙方不得

将甲方提供的数据以及因履行本合同获得的数据提供给第三方。

2. 一方不得泄露另一方涉及工作机密的事项，如触犯国家有关法律法规，需承担相应的法律责任。

3. 甲方向乙方提供的各类项目资料，乙方均应采取适当有效的方式保护，并在项目结束后归还甲方，如属于电子文档的，应全部删除。

4. 乙方在项目中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如因乙方原因导致泄密，乙方应承担相应法律责任。

5. 乙方应具有严格的数据安全和保密制度，并严格落实责任到人。项目团队成员如违反保密义务，乙方应承担连带责任。

6. 本保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

## 七、成果归属

甲乙双方确认，本合同项下产生的工作成果知识产权归甲方所有，乙方未经甲方允许，不可擅自使用。

乙方承诺全部工作成果不存在任何侵犯第三方合法权益的情形，如因乙方开展工作致使甲方受到任何第三方之诉讼或仲裁请求，乙方承担全部法律责任和赔偿责任。

## 八、违约责任

### （一）违约情形

1. 乙方未能按照合同要求提交阶段性文件及最终成果的。
2. 乙方非因不可抗力擅自拖延项目期限的。

3. 乙方擅自变更服务内容、降低服务质量、减少调查数量或瞒报、虚报调查数据的。

4. 乙方侵犯第三方知识产权或其他权益的。

5. 乙方泄密或发生重大安全事故的。

6. 乙方擅自调整项目团队成员的。

7. 乙方将全部或部分任务委托第三方完成的。

## （二）处理方式

1. 乙方出现上述违约情形，甲方有权不予支付项目尾款，即合同金额的30%部分。

2. 乙方违约给甲方或者第三方造成经济损失的，乙方承担全部赔偿责任。

## （三）除外情形

因不可抗力，或本合同签署时无法合理地预见而又超出甲乙双方能力控制范围的事件，导致项目无法完成或无法如期完成的，双方确认互不追究违约责任。

本合同中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况（政府行为、自然灾害、战争、新冠疫情等），受到不可抗力影响的一方应及时通知另一方，以减轻可能给另一方造成的损失。

## 九、合同的变更与解除

### （一）合同变更

经甲乙双方协商一致，可通过补充协议变更以下合同内容：

1. 项目经费。

2. 项目任务目标。

3. 项目时间安排。

(二) 合同解除与终止

合同生效后，未经甲乙双方协商一致，一方不得随意解除或终止本合同。因一方自身原因导致合同解除或终止的，应向另一方支付合同金额10%的违约金，并赔偿损失。

十、争议解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，由甲乙双方协商解决。协商不成的，任何一方应向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、其它

1. 本合同经双方签字并加盖公章后生效。

2. 本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

3. 本合同的未尽事宜、合同变更或补充，由双方签订补充协议另行约定，补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方（公章）：北京市无障碍环境建设促进中心

法人签字：

2026年5月21日



乙方（公章或合同专用章）：北京鑫沐文化发展有限公司

法人签字：吴奇

2026年5月21日

