

残疾人机动轮椅车救援服务项目协议书

协议编号：

甲方：北京市无障碍环境建设促进中心（北京市残疾人辅助器具资源中心）

乙方：北京世纪顺达商贸中心

甲方 2023 年购买 2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目项目，以竞争性磋商的方式进行招标。经采购招标公司综合评定，确定乙方为中标人，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，双方应严格遵守并履行协议约定：

1.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，但甲乙双方有特别约定的除外：

1.1 本协议书

1.2 项目招投标文件和中标通知书

1.3 助残服务项目书或实施方案

2.项目主要要求

2.1 本协议书中项目主要要求包括：

服务期限：自合同签订之日起至完成全部救援次数 5000 次。

日常服务时间：8:00—20:00（周一至周日）

服务区域：城六区及远郊区中心城区

服务对象：在本市公安交管部门登记注册的残疾人机动轮椅车车主

服务内容：残疾人在出行中如遇机动轮椅车故障，拨打乙方提供的统一救援电话（4000037690），由乙方组织工作人员赶赴故障现场提供机动轮椅车故障检查、现场维修、将机动轮椅车送至就近的维修场所、加油站等地，或协助一时不能修复的机动轮椅车返回等服务项目。北京市五环以内 1 小时之内到达故障现场实施救援，五环以外 2 小时之内到达故障现场实施救援。

服务方式（是否入户等）：现场救援

服务次数：5000 次

预期受益人数/人次：5000 人次

其他事项：同一残疾人机动轮椅车车主在同一服务期限内最多享受3次救援服务。同一残疾人救援服务次数完成或全部项目次数完成后，须按照实际进行付费享受救援服务。

2.2 配合项目实施，乙方需完成以下工作：

项目宣传：项目开始前，需印制项目宣传折页，包含项目简介、服务内容、日常服务时间、服务区域、服务对象、服务方式、服务次数、服务要求等，分发至各区及街道。与项目相关的宣传品、宣传文字如横幅、展板、折页、背景板、车贴、网页宣传新闻等，务必体现残联标识（logo）及“助残服务项目”字样。

人员培训：服务开展前，乙方需对服务人员开展相关培训，保证服务人员具备基本的残疾人服务知识，并熟悉项目服务内容及要求。

服务告知：服务开始前向受益人书面告知项目资金来源、服务内容、服务时限、服务时长，及需要受益人进行配合的内容等信息。

服务记录：服务期间，乙方需做好《2023年残疾人机动轮椅车救援服务项目记录》（附件1）、填写《残疾人机动轮椅车救援服务登记表》（附件2），并在救援过程中按要求拍摄短视频记录机动轮椅车救援情况（具体要求详见附件3）。救援结束后，需残疾人在《残疾人机动轮椅车救援服务登记表》上签字确认。如建立手机网上救援信息登记app、小程序或网页版救援档案记录软件，以上服务记录内容均须完整上传。

服务监测：根据甲方提供的条件和工具、配合完成受益人筛选、服务签到、受益人调查回访等，并按月向甲方递交服务记录材料。

档案管理：乙方需按要求对救援服务进行完整记录。服务记录纸质材料需按月装订成册，加装封面封底及目录，目录需至少包含受益人姓名及身份证号、救援编号（需与正文编号一致）。服务记录电子材料包含救援服务项目记录、短视频及服务记录纸质材料扫描件，服务记录电子材料需按月整理、统一格式，保存在同一电子存储设备内。

2.3 助残服务项目目标、量化指标、项目进度、档案管理、项目预算、项目监督及评估标准等具体事宜，以双方另行签订的助残服务项目书或实施方案为准。

2.4 除技术规范中另有规定外，本协议书文件中的计量单位均使用国家法定计量单位。

3.项目总价

本协议书中的助残服务项目总价为 500000 元人民币，大写金额为 伍拾万元 整。

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”系指北京市无障碍环境建设促进中心（北京市残疾人辅助器具资源中心），即项目采购方；

4.2 “乙方”系指为承接甲方服务项目的北京世纪顺达商贸中心（本项目承接单位），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助残服务；

4.5 “项目指标”是指包括服务人数、服务次数、受益人次、受益人享受服务次数等在内的所有可量化的项目服务类指标。

4.6 “受益人”是指本市户籍的持有残疾人证的接受救援服务的残疾人。

5.财务管理

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

5.2 项目税费（如有）由乙方负担；

5.3 项目经费支付方式：

（1）双方签署本协议后 15 个工作日内，甲方支付项目经费的 60%（即人民币大写叁拾万元整，小写 300000 元）作为项目启动经费；

（2）乙方完成 5000 次救援服务后将向甲方提交书面付款申请，且提供结项报告，甲方收到乙方的付款申请和结项报告后，经甲方确认后向乙方支付剩余 40% 经费（即人民币大写贰拾万元整，小写 200000 元）；

（3）乙方提供真实有效的账户信息，如账户信息发生变更，应以书面形式通知甲方。

开户名：北京世纪顺达商贸中心

开户银行：工行德外支行

帐号：0200001309020123893

5.4 乙方根据甲方要求，披露项目进展情况、受益人情况、财务情况等。

5.5 乙方应在甲方每次支付项目款前向甲方提供等额正规发票，否则甲方有权延期付款且不承担任何违约责任；

5.6 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。

6.特别承诺

乙方应保证无任何第三方就乙方向甲方提供的服务主张任何权利。如果任何第三方就乙方向甲方提供的服务主张任何权利,乙方须与第三方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、差旅费等。

7.服务延期与协议变更

7.1 乙方应按照协议规定的时间、地点、服务内容、项目指标完成助残项目全部服务内容;

7.2 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。

7.3 项目服务期内,经甲方书面同意,双方可就以下项目内容进行变更:

- (1) 项目进度;
- (2) 终止期限。

7.4 上述变更不得改变项目性质、服务内容和方式。

7.5 以上延期与变更,须经甲乙双方书面协议后生效。

8.协议无过错解除或提前终止

8.1 经甲方核实有下列情形之一的,本协议解除:

- (1) 因第三方原因造成本协议无法履行的;
- (2) 发生不可抗力事项的。

8.1.1 本合同所称不可抗力,是指地震、台风、水灾、火灾、战争、新冠疫情以及其它本合同各方不能预见,并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

8.1.2 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同义务时,应当在不可抗力发生之日起3日内通知另一方,并向另一方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

8.1.3 因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响程度,受影响方部分或全部免除责任,但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的,不能免除延迟方责任。

8.2 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。

8.3 以上原因造成本协议的解除或提前终止的,需乙方及时书面说明,自甲方发出书面通知到达乙方时生效。

8.4 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；同时，乙方应当返还未履行部分项目经费以及赔偿因此给甲方造成的经济损失（含第三方评估费等）。

9.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。

10.通知

10.1 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；

10.2 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。

11.违约情形

以下情形之一构成乙方违约：

- 11.1 因乙方自身原因不能履行本协议的；
- 11.2 乙方擅自拖延项目期限的；
- 11.3 乙方擅自变更服务内容、降低服务质量、减少服务数量的；
- 11.4 未按照本协议要求，公开透明公示项目执行情况的；
- 11.5 项目进度严重滞后，经甲方建议整改仍无明显进展的；
- 11.6 中期评估乙方服务质量严重不符合甲方要求的；
- 11.7 经评估，乙方实施项目过程中存在其它违约情形的。

12.违纪情形

以下情形之一构成乙方违纪：

- 12.1 项目实施期间，因乙方责任发生重大安全事故的；
- 12.2 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；
- 12.3 乙方瞒报、虚报项目工作，拒不配合监督评估的；
- 12.4 经评估，乙方实施项目过程中存在其它违纪情形的。

13.违约违纪责任

13.1 乙方违约违纪的，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；

13.2 乙方末期评估未完成项目指标的,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;

13.3 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，并做诚信记录，作为未来申报和承接助残服务项目的考核标准。

14.争议的解决

甲方与乙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,任何一方均应向甲方住所地有管辖权的人民法院提出诉讼。

15.协议文件的变更

对协议文件的任何变更，均须由甲方与乙方签署书面的协议后方可生效。

16.生效及其它

16.1 本协议经双方负责人签字并加盖公章后生效;

16.2 本协议一式四份，以中文书写，甲、乙方各执二份；

16.3 如需修改或补充本协议内容,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;

16.4 本合同未尽事宜，参照《政府采购法》和《政府采购法实施条例》相关规定执行。

甲方：（盖章）

负责人:

乙方：（盖章）

负责人:

2023年5月23日

2023年5月23日

附件 1

2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目记录

[illegible]

附件 2

残疾人机动轮椅车救援服务登记表

序号:

残疾人机动轮椅车救援信息			
日期		时间	
地点			残疾人姓名
残疾人证号			电话
救援方式	☐ 机动轮椅车故障检查 ☐ 将机动轮椅车送至就近的维修场所、加油站 ☐ 协助一时不能修复的机动轮椅车返回服务 ☐ 其他		

救援人员签字:

残疾人机动轮椅车满意度调查			
性别	☐ 男 ☐ 女	年龄	
户籍地(区)			住所地(区)
1、是否了解北京市残联残疾人机动轮椅车救援服务项目(包括救援时间、范围、内容等)。			
			☐ 是 ☐ 否
2、救援电话是否通畅。			
			☐ 是 ☐ 否
3、救援服务是否解决了您的问题。			
			☐ 是 ☐ 否
4、(北京市五环以内): 是否1小时之内到达故障现场实施救援。			
			☐ 是 ☐ 否
(北京市五环以外): 是否2小时之内到达故障现场实施救援。			
			☐ 是 ☐ 否
5、如未按时到达,救援人员的解释是否令您满意。			
			☐ 是 ☐ 否
6、救援人员的态度及服务是否令您满意。			
			☐ 是 ☐ 否
7、维修的质量是否令您满意。			
			☐ 是 ☐ 否
8、救援维修是否存在多收费、乱收费现象:			
			☐ 是 ☐ 否
9、您认为存在的问题及建议:			

残疾人签字:

附件 3

残疾人机动轮椅车救援服务短视频记录具体要求

一、现场救援短视频记录工作，是指救援人员利用手机或其他录像设备对现场救援活动进行全过程视音频同步记录，并对现场救援短视频资料进行收集、保存、管理等工作。

二、开展现场救援短视频记录，应当对救援过程进行不间断记录 3-5 分钟。

三、现场现场救援短视频记录应当重点摄录以下内容：

- 1、救援现场环境；
- 2、救援车辆外观、牌照等主要信息；
- 3、救援人员现场询问、信息记录、检查车辆、采取救援措施等情况；
- 4、其他应当记录的重要内容。

四、现场救援短视频记录如遇设备故障、天气恶劣等客观原因确实无法记录的，应当向甲方报告，并在事后进行书面说明。

五、视频名称按照“序号-年月日-区-残疾人姓名”进行保存，乙方应按月将现场救援短视频资料进行统一整理并保存在同一存储设备内递交甲方。

六、乙方应当对现场救援短视频资料进行统一保存，保存期限原则上应当不少于 3 年。

七、不得剪接、删改原始现场救援短视频资料，不得擅自对外提供或者通过互联网及其他传播渠道发布现场救援短视频资料。

八、现场救援短视频资料涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，应当按照有关法律法规的要求予以保密。

2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目实施方案

为方便北京市下肢残疾人驾驶残疾人机动轮椅车出行,满足下肢残疾人群体的特殊需求,北京市残联于 2023 年以竞争性磋商方式进行“残疾人机动轮椅车救援服务”项目招标。经采购招标公司综合评定,确定我单位北京世纪顺达商贸中心为中标人,承接此项目,为在本市公安交管部门登记注册的残疾人机动轮椅车车主提供本市行政区域内机动轮椅车救援服务。为确保此项目顺利实施,特制订本方案:

一、项目基本情况

1. 服务对象:本市户籍、持有第二代残疾人证、且在本市公安交管部门登记注册的残疾人机动轮椅车车主。
2. 服务次数:5000 次,服务期限内残疾人每人享受服务最多不超过 3 次,5000 次救援服务完成时项目自动终止。
3. 服务时间:8:00-20:00(周一至周日)
4. 服务区域:城六区及远郊区中心城区
5. 服务内容:
 - (1) 在故障现场为机动轮椅车提供故障检查、现场维修;
 - (2) 将机动轮椅车送至就近的维修场所、加油站等地;
 - (3) 协助一时不能修复的残疾人机动轮椅车返回;
 - (4) 协助残疾人办理维修机动轮椅车手续。
6. 服务期限:自合同签订之日起至完成全部救援次数 5000 次。

二、项目职责

1. 按照机动轮椅车救援服务标准和方便残疾人的原则,配备与残疾人机动轮椅车救援需要相适应的人员、通讯工具、车辆设施、设备、停放场地等;
2. 按照国家相关标准,配备救援服务专用车辆的号牌、示警灯和外观颜色,车体喷印服务求助和监督投诉电话号码,设置车辆救援警示牌等;
3. 负责项目宣传,印制项目宣传折页,包含项目简介、服务内容、日常服务时间、服务区域、服务对象、服务方式、服务次数、服务要求等,分发至各区及街道。(与项目相关的宣传品、宣传文字如横幅、展板、折页、背景板、车贴、网页宣传新闻等,务必体现残联标识(logo)及“助残服务项目”字样)。
4. 负责服务期间,项目登记工作,包括:印制并填写《2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目记录》、《残疾人机动轮椅车救援服务登记表》,在救援过

程中按要求拍摄短视频记录机动轮椅车救援情况等；

5. 负责建立统一救援电话（4000037690）并在服务时间内及时接听；

负责完成项目服务内容，提供救援服务；

负责配合北京市残联完成受益人筛选、服务签到、受益人调查回访等，并按月向市残联递交服务记录材料；

8. 负责严格落实项目经费使用管理规定和档案登记制度。

三、项目时间进度安排

1. 2023 年 4 月 21 日：接收中标通知书；

2. 2023 年 4 月 30 日前：人员、工具、场地、救援服务专用车辆等配备到位；

3. 2023 年 5 月 20 日前：签订项目合同，正式启动项目，做好项目宣传工作；

4. 完成全部项目服务次数后 1 个月内：项目结项。

四、项目经费预算

项目总价为 500000 元人民币，大写金额为伍拾万元整。

序号	名称	分项报价 (元)	数量	总价 (元)	取费标准及费用计算说明
1	救援劳务费	85	5000	425000	救援人员劳务费及工资、平均每人每次按 85 元计算
2	救援车辆汽油费	6.5	5000	32500	根据往年救援实际用油和救援平均每次救援来回公里数约 6.5 元左右
3	电话费	1.325	5000	6625	救援电话平台年费加每次救援电话费
4	印刷费	0.8	5000	4000	印制项目宣传折页、《残疾人机动轮椅车救援服务登记表》
5	制作费	1.125	5000	5625	印制含有相关服务信息的宣传折页和救援车辆的车贴
6	税金	3.25	5000	16250	增值税
7	中标服务费	2	5000	10000	中标服务费
	合计	100	5000	500000	

五、工作要求

（一）救援服务工作要求

- 1.项目统一救援电话（4000037690）要保证畅通，接听电话要及时、礼貌，并登记在册；
- 2.组织救援人员赶赴故障现场提供服务要迅速、高效，五环以内的，1小时之内到达故障现场实施救援，五环以外的，2小时之内到达故障现场实施救援，不得拖延；
- 3.救援服务原则是在故障现场为机动轮椅车进行故障检查、现场维修，或协助残疾人将机动轮椅车送至就近的维修场所、加油站等地，也可以协助一时不能修复的残疾人机动轮椅车返回，不得强行拖移车辆到指定的场所进行维修；
- 4.明确告知残疾人后，按照相关部门核定的服务项目和收费标准进行机动轮椅车救援，不得有乱收费、不提供合法票据、降低服务标准等行为；
- 5.救援人员不得有下列行为：
 - （1）不按规定及时到达故障现场；
 - （2）用语不文明、态度不礼貌，歧视残疾人；
 - （3）服务态度恶劣、辱骂殴打残疾人；
 - （4）损坏或非法扣押被救援残疾人的车辆、物品；
 - （5）采取哄骗、威胁等手段强行提供维修服务并收取费用；
 - （6）强制修车或变相强制修车；
 - （7）不按规定清除救援现场障碍物；
 - （8）擅自设立收费项目；
 - （9）其他违反规定的行为。
- 6.救援人员在救援服务过程中，未按服务标准和规程操作，造成他人人身、财产损害的，依法承担赔偿责任；
- 7.救援人员在救援服务过程中违反道路交通安全管理法律法规，由公安机关交通管理部门依法处理，构成犯罪的，依法追究刑事责任。
- 8.同一残疾人救援服务次数完成或全部项目次数完成后，救援电话接听人员应明确告知残疾人，获得残疾人同意后可实施付费救援服务，并应留有残疾人同意书、救援明细等材料。

（二）项目经费管理

严格按照预算执行，不得用于实施项目以外的任何内容。

（三）档案登记制度

- 1.接听项目统一救援电话（4000037690）时要详细登记残疾人的身份信息、

车辆信息、救援地点、拨打救援热线的时间等信息；

2. 救援人员进行救援服务时，要随身携带《残疾人机动轮椅车救援服务登记表》，完成信息登记及残疾人签字，用于留档备查；

3. 救援人员进行救援服务时，按要求拍摄短视频记录机动轮椅车救援情况，并进行整理保存；

4. 按要求对救援服务进行完整记录。服务记录纸质材料按月装订成册，加装封面封底及目录，目录需至少包含受益人姓名及身份证号、救援编号（需与正文编号一致）。服务记录电子材料包含救援服务项目记录、短视频及服务记录纸质材料扫描件，按月整理、统一格式，保存在同一电子存储设备内。

5. 每月15号之前要将上一月服务开展情况及救援信息进行汇总并上报北京市无障碍环境建设促进中心（北京市残疾人辅助器具资源中心）。

北京世纪顺达商贸中心

（盖章）

2023年5月23日

成 交 通 知 书

致：北京世纪顺达商贸中心

根据“2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目”（磋商文件编号：ZTXY-2023-F33110）采购文件和贵单位于 2023 年 04 月 21 日提交的响应文件，经评审委员会评审，现确定贵单位为上述项目的成交供应商，成交金额为人民币伍拾万圆整（括号内小写¥500,000.00 元）。

请在接到本通知后 30 日内，持本通知与北京市无障碍环境建设促进中心（北京市残疾人辅助器具资源中心）（项目单位）签订该项目合同。

贵单位应于合同签订后 1 个工作日内，将一份合同纸质版原件送达至我公司（或将 PDF 彩色扫描件发送至 ztxygj3@163.com 邮箱），以便我公司按规定退还贵单位保证金。

特此通知

中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司

2023



项目承接方服务承诺书

为更好的满足残疾人社会需求，为残疾人群体提供优质服务，准确实施北京市残疾人联合会政府采购助残服务类项目，完成项目既定任务指标，现项目承接方郑重承诺如下：

项目承接方严格按照本协议文件规范执行助残项目，包括但不限于财务管理、项目进度、服务标准、指标考核、项目公示、项目监督评估等各方面均需符合本协议文件的规范要求，保质保量按时完成项目工作；

项目承接方须严格按照规定使用项目经费，不得以任何形式违规挪用；

项目承接方认真履行消防安全、员工培训、风险防范等义务，项目实施过程中项目承接方工作人员、服务对象的人身财产安全由项目承接方负责；

项目承接方不得因项目实施侵犯服务对象的肖像权、隐私权、著作权等合法权益，双方另有约定且不违反法律强制性规定的除外；

项目承接方应及时整理项目工作档案，配合第三方不定时对项目进行评估和监督；

项目承接方应公开透明实施项目，通过本单位网站、刊物、宣传栏等形式及时公示项目进展和财务支出情况；

项目承接方进行项目宣传时，应明确北京市残联标识和项目活动内容；

项目承接方不得瞒报、虚报项目工作，不得使用其它项目经费从事与北京市残联项目重合的活动；

项目承接方不得在项目结束后，向其他资助方申请与本协议文件相同和类似的项目；

任何情况下，项目承接方不得以转包、分包等形式向第三方转让助残项目服务权限，服务内容不得超越项目书确认的服务范围，否则北京市残联有权终止项目。

承诺方：北京世纪顺达商贸中心

(盖章)

2023年5月23日

成 交 通 知 书

致：北京世纪顺达商贸中心

根据“2023 年残疾人机动轮椅车救援服务项目”（磋商文件编号：ZTXY-2023-F33110）采购文件和贵单位于 2023 年 04 月 21 日提交的响应文件，经评审委员会评审，现确定贵单位为上述项目的成交供应商，成交金额为人民币伍拾万圆整（括号内小写¥500,000.00 元）。

请在接到本通知后 30 日内，持本通知与北京市无障碍环境建设促进中心（北京市残疾人辅助器具资源中心）（项目单位）签订该项目合同。

贵单位应于合同签订后 1 个工作日内，将一份合同纸质版原件送达至我公司（或将 PDF 彩色扫描件发送至 ztxygj3@163.com 邮箱），以便我公司按规定退还贵单位保证金。

特此通知

中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司

2023 年 04 月 23 日

