

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：北京鑫元都科技有限公司

联系地址：北京市朝阳区三间房乡金卫路 4 号楼 4 层 404 号

联系电话：13552612300

甲方就无障碍咨询服务项目进行采购，确认乙方北京鑫元都科技有限公司为供应商，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

根据《按照中华人民共和国无障碍环境建设法》《北京市无障碍环境建设条例》为市民提供城市无障碍环境建设、家庭无障碍改造、机动车通行证办理、辅助器具购买、适配与评价、交通出行以及残摩车的置换、补贴、回收、救援、等方面的相关服务。

（二）服务形式

1. 咨询服务：实行 24 小时电话热线全程服务，负责中心首次简单政策或事务性来电接听、详细解答、记录问题、向相关科室定期反馈来电信息内容，每月形成数据分析报告，配合做好接诉即办工作等。

2.辅助回访服务：对中心相关业务科室从《北京市残疾人辅助器具综合服务平台》中整理的残疾人用户评价进行电话或者入户回访，了解“好评差评”真实性及原因，每月形成调查回访报告并报送甲方。

（三）服务要求

1.乙方应按甲方要求对服务人员进行岗前培训，并定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训。

2.乙方要制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；要针对各类突发情况制定相应的应急预案。

3.乙方要与服务人员签订保密协议，内容包括中心业务、中心人员、残疾人信息等。

4.乙方负责服务人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。

5.服务人员应形象端装、口齿清晰、发音标准；能够熟练操作电脑、熟练使用 word、excel 等日常办公软件；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。

6.乙方服务人员必须按国家和北京市相关法律法规开展工作，如有违反相关法律法规情况，由此产生的一切责任均由乙方自行承担。

（四）服务时间及地点

1.服务时间：2024年4月8日-2025年4月7日

2.服务地点：乙方指定地点

（五）成果提交

1.乙方应按甲方的要求在指定时间内提交书面报告；

2.做好原始资料整理、归档，在项目结束时交给甲方。

（六）知识产权

所有文件的版权归甲方所有，乙方享受署名权。所有成果文件，未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方披露或者擅自使用。

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 390000 元，大写金额：叁拾玖万元整。

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 273000 元（大写金额：贰拾柒万叁仟元整）；项目完成后，经验收合格后，向乙方支付剩余项目款，即人民币 117000 元（大写金额：拾壹万柒仟元整）。

三、服务验收

乙方应在项目结束后 10 个工作日内向甲方提交验收申请，甲方在收到验收申请后 10 个工作日内组织验收，甲方在项目验收完成且收到项目总结报告后，方视为本项目验收合格。

四、协议解除或提前终止

1. 经甲方核实有下列情形之一的，自甲方向乙方发出书面通知之日起，本协议解除。

(1) 发生不可抗力事项的；

(2) 乙方未能履行本协议约定事项的。

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。

3. 以上原因造成本协议的解除或终止，乙方应当向甲方承担违约责任。

4. 本协议解除或提前终止后，根据协议履行情况，甲方有权进行第三方评估并要求乙方采取补救措施。甲方可根据评估结果支付已履行部分的项目经费，或者根据评估结果追回已经支付的项目经费。

五、不可抗力

本协议中的不可抗力，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），如因不可抗力导致本协议无法履行或违约的，双方确认互不追究违约责任。

在因不可抗力发生影响履约的事宜时，该方应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。

六、违约情形

以下情形之一构成乙方违约：

1. 因未按照本协议约定履行本协议的；
2. 未按照甲方要求使用项目经费的；
3. 未按照本协议文件要求及时进行档案管理的；
4. 乙方非因不可抗力擅自拖延项目期限的；
5. 乙方擅自变更服务内容的；
6. 项目实施期间，因乙方责任发生重大安全事故的；
7. 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；
8. 乙方瞒报、虚报项目工作的；
9. 经第三方评估，乙方实施项目过程中存在其它违约、违纪情形的。

七、违约责任

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；
3. 乙方项目实施过程中出现违规、违纪，甲方有权向社会公布；
4. 若因乙方违约给甲方或者第三人造成经济损失的，应由乙方承担全部赔偿责任。

八、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，任何一方应向甲方住所地有管辖权的人民法院提出诉讼。

九、生效及其它

1. 本协议经双方签字并加盖公章后生效；
2. 本协议一式四份，甲方执二份，乙方执二份，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：



2024年4月7日

乙方（签章）：

法人或授权代表签字：



2024年4月7日