

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

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、辅助器具购买与适配、交通出行以及残摩车的置换、补贴、回收、救援等方面相关政策及服务措施的咨询服务。

（二）工作模式

1. 服务期内，每日 24 小时电话热线全程服务。
2. 乙方按照甲方要求，定期开展电话回访及数据统计工作，定时编印数据分析报告，为甲方工作提供数据支撑。
3. 服务人员应在甲方指定地点开展工作，并接受甲方培训。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。

（三）服务要求



1. 乙方应按甲方要求对外包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. 乙方要与外包服务人员签订保密协议。

4. 乙方负责外包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. 外包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成交人自行承担。

（四）服务时间及地点

1. 服务时间：自签订协议之日起一年

2. 服务地点：甲方指定地点

（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。

（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。

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 391200 元，大写金额：叁拾玖万壹仟贰佰元整。

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 273840 元（大写金额：贰拾柒万叁仟捌佰肆拾元整）；项目完成后，向乙方支付剩余项目款，即人民币 117360 元（大写金额：拾壹万柒仟叁佰陆拾元整）。

3. 甲方支付首付款前，乙方向甲方支付项目款的 10%，即人民币 39120 元，作为履约保证金。项目执行完毕且乙方无违反协议约定情况，甲方无息返还乙方履约保证金。

三、服务验收、延期与协议变更

1. 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，应在该事由出现后 3 日内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，可以酌情进行变更。

2. 项目服务期内，经甲方同意，双方可就以下项目内容进行变更：

- (1) 项目经费；
- (2) 项目进度；
- (3) 终止期限。

3. 上述变更不得改变项目性质、服务内容和方式。

4. 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、协议无过错解除或提前终止

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；
- (3) 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。自甲方向乙方发出书面通知之日起，本协议解除。

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。

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、降低服务质量、减少服务数量的；
6. 未按照本协议要求，公开透明公示项目执行情况的；
7. 项目实施期间，因乙方责任发生重大安全事故的；
8. 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；
9. 乙方瞒报、虚报项目工作的；
10. 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，并不再返还履约保证金；

2. 如乙方未完成项目指标的，甲方有权通过第三方评估，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；

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；

5. 乙方逾期完成本项目的，每逾期一日，按照项目总价的 0.1% 向甲方支付违约金，如逾期超过 15 日，甲方有权解除本协议。

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： 



2023年4月8日

乙方（签章）：

法人或授权代表签字：



李国章

2023年4月8日