苏州市留园管理处检票服务项目 采购合同

甲方（采购人）：苏州市留园管理处　　单位地址：苏州市姑苏区留园路338号

乙方（供应商）：苏州智旅云网络科技有限公司　　单位地址：高新区绿筑商务广场1幢703室

签订日期：

一、项目名称：苏州市留园管理处检票服务项目。

二、服务期限：　2026年 1 月 21日起至2027 年1月20日止（12个月）（具体进场时间以甲方通知为准，服务期限以最终进场日期确定）。

服务地点：留园、网师园、沧浪亭、可园、艺圃（五峰园）检票口。

服务质量要求：达到国家和省、市、区规定的技术标准（详见采购文件）。

三、服务内容及要求：留园、网师园、沧浪亭、可园、艺圃（五峰园）检票口。每天根据甲方需求，安排检票人员至上述各景区检票口进行检票、解答游客问题、辅助游客购票等相关检票服务工作(详见采购文件及乙方投标文件)。

四、合同价款及支付方式：

1.项目预算人民币叁佰捌拾陆万元（¥：3860000）。乙方服务费率：11.2 %，上述金额包括完成该项工作所需的设备、人工（含人员保险费用）、服装、协调费用、利润、税金、管理费、风险费、代理服务费、文件规定政策性费用等所有费用。

2.付款步骤：

2.1 甲方每月考核，根据考核结果，每3个月支付费用；

2.2 每3个月付款金额=3个月应发金额*（1+服务费率）；

2.3 项目入场前，乙方应按期足额缴纳履约保证金，金额为预算金额*中标费率*10%，合同期内履约保证金有扣减的，乙方应每3个月为一周期补足。在3个月届满之前，保证金扣减超过50%的，甲方有权立即通知服务单位补足，乙方应在收到通知的三个工作日内补足；乙方不能如期缴纳履约保证金的，甲方有权终止协议。乙方无故拖延或拒不提交履约保证金的，甲方可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标单位或者重新开展政府采购活动。

2.4 履约保证金（无息）在服务期满乙方对服务缺陷更正且验收合格后，甲方凭乙方收款收据退返乙方。如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用在履约保证金中扣除。若乙方违约，则甲方有权不予退还履约保证金（可详细列明扣除履约保证金的情形）。如乙方不存在违约行为，甲方超期未退还的，则按照逾期退还时贷款市场报价利率支付利息。

2.5 由甲方主管科室于各景区安排专人负责该项目的日常监管和考核工作，考核扣款从乙方履约保证金中扣减：

（1）考核内容：考核采取主管科室和业务科室相结合的方式，重点考核工作规范、检票服务、检查投诉、安全管理等方面。

（2）考核形式：考核成绩按百分制进行评分，每月进行结算。其中主管科室考核占比 60%，业务科室考核占比 40%。具体如下：

（2.1）主管科室考核（该项分值为 100 分）：由主管科室人员及各景区派驻现场管理人员负责日常考核，每天派专人对检票服务进行巡查，科室主管人员开展不定期的抽查，认真填写《日常监管记录表》，作为评分依据。

（2.2）业务科室考核（该项分值为 100 分）：各业务科室结合优质服务要求，重点关注服务人员的微笑礼仪、着装形象、文明用语等标准化、规范化服务要求，认真填写《检票服务考核表》，作为评分依据。

（2.3）考核结果运用：

考核总分 100 分=主管科室考核分*60%+业务科室*40% 。优秀（98-100 分），不作处罚；良好（90-97 分），每扣 1 分扣除履约保证金 200 元；一般（85-89 分），每扣 1 分扣除履约保证金 300 元；较差（80-84 分），每扣 1 分扣除履约保证金 500 元；差（80 分以下），每扣 1 分扣除履约保证金 1000 元。连续三个月不满 80 分的，甲方有权立即终止合同。

（2.4）乙方应依据提交的《服务管理制度》、《人员考核办法和考核细则》等规定，结合甲方反馈的考核结果，及时整改落实，并书面反馈。

（2.5）服务人员在日常工作中展现出良好的职业素养、优质的服务态度和出色的业务能力，其工作表现获得服务对象的高度认可，收到来自游客的书面表扬信、网络平台好评，或被上级领导、相关部门点名表彰时，视为服务表现优异，视情给予 100-500 元的奖励。奖励费用服务单位不得截留，应全额发放给相关人员。

（2.6）《检票岗服务要求和日常规范》、《景区检票服务日常监管记录表》、《检票服务考核表》及《检票岗位服务质量考评表》见合同附件。

3. 乙方开具发票不符合规定的，甲方有权暂缓支付相应款项，因此产生的损失及违约责任由乙方承担。

4. 甲方支付以上费用外不再承担其它任何费用。

5. 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

6. 付款方式：数字人民币支付或银行账户转账。乙方钱包或账户信息如下：

账户开户银行：苏州智旅云网络科技有限公司

账户开户名称： 中国工商银行股份有限公司苏州相城支行

账户账号：1102026509200597447

税号：91320505MA201B0739

五、甲方权利和义务：

1.根据甲方采购要求及乙方投标文件中的承诺，对乙方提供的服务及履行本合同情况实行验收考核。

2.甲方必须满足本采购文件相关要求。

六、乙方权利和义务：

1.乙方根据甲方有关要求，积极主动保质保量地完成此项目。

2.乙方必须满足本采购文件要求；一旦产生人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部责任。

七、知识产权要求：乙方保证响应文件及资料均未侵犯他人的知识产权，否则必须承担全部责任。

八、违约责任：

1.甲方违反合同规定，拒绝接受乙方提供服务，应当承担乙方由此造成的损失。

2.乙方违约责任及违约金支付：

2.1 乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方日常工作的，甲方有权扣除乙方履约保证金，同时乙方应当赔偿甲方因此产生的损失。

2.2 乙方逾期提供服务的，应与甲方和政府采购管理部门协商，甲方仍有需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天1000元逾期违约金，同时承担甲方因此导致的损失费用。

九、不可抗力：

1.因不可抗力（或甲、乙双方）不能控制的原因不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2.合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

十、合同修改：甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。

十一、转让和分包：政府采购合同的部分和全部都不得转让。

十二、争议解决办法：因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

十三、合同的解除：

1.除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形及本合同约定的情形外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更、解除或终止本合同。

2.有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十四、其它约定事项：下列文件为本合同不可分割部分：

1. 中标通知书；

2. 乙方的投标文件；

3. 乙方在投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

4. 招标文件及其附件；

5. 合同附件；

以上与本合同具有同等法律效力。

十五、合同的生效：本合同经甲乙双方签字并加盖公章（或合同章）后即生效，生效后需网上备案。

十六、附则：

1. 合同份数：本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构壹份。

2. 未尽事宜：按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其同相关法律、法规之规定解释。

甲方：

（公章或合同专用章）

经办人签字：

签订日期：2016.1.5

乙方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）签字：

签订日期：2016.1.5

附件 1

检票岗服务要求和日常规范

一、服务要求

（一）基本原则

检票员在服务游客时应遵循以下基本原则：

1.真诚原则：用心、热忱服务，让游客有归属感；

2.规范原则：规范统一服务流程，规范履行岗位要求，规范执行有关政策规定；

3.主动原则：主动解答咨询，主动服务接待，主动文明引导、主动排忧解难；

（二）基本要求

1. 表情和神态

面部应自然、放松，真诚微笑，亲切自然；在问询、解答过程中和游客目光交流时，应和善、真诚。交流应使用普通话并熟练掌握基本文明用语。

2. 仪容仪表

（1）发式要求：头发干净、不油腻、无异味、不染夸张发色。女员工头发梳理整齐，不佩戴怪异夸张发饰；男员工不留长发及奇异发型。

（2）面容要求：干净整洁，鼓励女员工着淡妆，以淡雅、自然为宜；男员工不留胡须。

（3）个人卫生：上岗前保持口腔清洁，不得饮酒或含酒精的饮料；指甲不留过长，不做夸张的美甲、颜色素雅。

（4）首饰佩戴：工作期间不佩戴过于夸张的项链、耳环、

手镯等饰物，保持简单素雅。

（5）个人服饰：统一着工作服，干净整齐、无皱褶，工号牌佩戴于左侧胸口；女员工穿裙装时宜穿肤色长袜。

3. 形体仪态

（1）站姿：站姿挺拔文雅，做到肩平、挺胸收腹、眼神自然，双臂自然下垂，双手置于身体两侧或叠放于小腹前。

（2）引导手势：身体略微前倾，侧向引导，手指并拢，手势动作应优美、自然；为游客指引时应面带微笑，配合语言运用；注意手势不可太多，动作幅度不宜过大。

4. 其他注意事项

在为游客提供服务时，不要在游客面前做出打喷嚏、打哈欠、打饱嗝、伸懒腰；抠鼻子、挖耳朵、挠痒、擦眼角；随地吐痰、乱扔垃圾、打私人电话和大声喧哗等行为。

二、服务人员日常规范

1. 服务人员工作时需保持微笑服务，熟练使用规范文明用语。

2. 检票前应按时到岗，按规定流程做好岗前准备和门前三包工作。

3. 当游客靠近检票口时，规范站立，面带微笑目视游客。检票时，双手接递票证；若需要查看证件，提示游客“您好，请出示您的有效证件”。

4. 若出现异常票据和证件，应礼貌提示游客换票或补票，态度亲切，切忌与游客发生争执。

5. 服务人员应熟练掌握门禁系统和自助售票机等设备的使

用办法，突发故障时能及时发现并保修。

6. 服务人员应熟练掌握相关票务政策、各类入园优惠政策和各类免费证件的识别。

7. 检票流程操作应规范、准确、快速，客流量较大时，应配备专门的引导员，主动协助游客准确快速核销各类入园凭证，确保无漏检、错检现象。

8. 遇到残疾人、老人、儿童以及其他特殊人群入园时，应积极主动予以协助。

9. 遇到游客不文明插队和无理要求等异常情况时，应耐心应对、高效妥善处置。若游客配合异常处理，需向游客真诚致谢；若游客仍不配合，转入纠纷处理程序，不得态度恶劣和游客争执或冲突。

10. 岗位交接时，应全面、准确地传递相关信息，确保工作衔接顺畅，信息传达无遗漏，理解无偏差。

11. 闭园时应做好各类报表汇总工作，并关闭门窗、切断电源。

12. 服务人员应熟练掌握并运动“微笑服务”文明用语，如：

（1）基本用语

您好、请、谢谢、再见、对不起、请稍等、很抱歉、多包涵。

（2）情景问候语

早上好，欢迎光临！

周末愉快，祝您玩得开心！

节日快乐，祝您游玩愉快！

（3）温馨提示语

雨天路滑，请注意安全！

您好，请照顾好您随行的老人和小孩。

（4）文明引导与劝导用语

为避免拥挤，请配合工作人员有序排队。

这里是无烟景区，请您把烟灭一下。

请将废弃物扔在垃圾桶内。

游览过程中爱护景观、设备设施和公物，请勿乱刻乱画。

请您爱护文物、保护古迹，遵守相关法规。

（5）检票服务过程常用语

欢迎您！您好！请这边排队。

请出示您的景区门票。

请出示您的有效证件。

这边请！

附件 2

_____景区检票服务日常监管记录表

日期	仪容仪表是否符合服务规范	工作流程是否符合服务规范	日常管理是否落实到位	安全管理是否落实到位	投诉是否处理及时、妥当	不符合服务规范的请说明	考核记录人签字	驻场管理人员确认

附件 3

检票服务考核表

考核科室			考核月份	
岗位要求			扣分分值	扣分原因
工作规范（20 分）	检票员精神面貌饱满热情，仪容仪表整洁端正			
	检票员需带妆上岗，统一佩戴工作牌			
	主动服务，微笑服务，礼貌待客			
	上岗期间应使用规范语言，不得聊天嬉笑			
检票工作（20 分）	严格执行检票程序，检票时认真、细致，做到票数与游客人数相符			
	人员换岗时认真做好交接工作，确保信息互通			
	遵守职业道德，不得私自放无票人员进入			
	熟练掌握各检票设施的性能和操作规范，门禁系统等检票设施如遇突发故障及时报修			
卫生情况（20 分）	工作场所设施设备干净整洁，各类报表收纳整齐			
	休息间桌面整洁，不随意摆放与工作无关物品			
	按要求做好垃圾分类投放工作，垃圾日产日清			
	下班后负责关好门窗、切断电源			
检查投诉（20 分）	遇游客咨询、投诉等情况，应做到及时响应、耐心接待、解释细致			
	各级检查无问题发生，无有责投诉			
安全管理（20 分）	严格履行“一岗双责”，明确落实督查好岗位人员安全工作			
	严格执行管理处安全工作规定，未经报备禁止使用大功率电器			
	严格贯彻落实安全操作规程，严防安全事故			
合计扣分值		科室负责人确认		
备　注				

注：留园管理处每月不定期对检票工作质量进行抽查考核，总分 100 分，每发现一处问题按分值 1 分扣除。

附件 4

检票岗位服务质量考评表

考核月度：		考核日期：　　年　　月　　日	
主管科室考核（100 分*60%）	实地检查情况：□ 良好　　□ 存在问题 问题描述： 综合评分：		
业务科室考核（100 分*40%）	实地检查情况：□ 良好　　□ 存在问题 问题描述： 综合评分：		
总计得分			
落实及整改情况	处理时间：　　年　　月　　日 处理情况：		
考核人		被考核人	

注：留园管理处每月对检票工作质量进行考核，总分 100 分，每发现一处问题按分值 1 分扣除。优秀（98-100 分），不作处罚；良好（90-97 分），每扣 1 分扣除履约保证金 200 元；一般（85-89 分），每扣 1 分扣除履约保证金 300 元；较差（80-84 分），每扣 1 分扣除履约保证金 500 元；差（80 分以下），每扣 1 分扣除履约保证金 1000 元；连续三个月不满 80 分的，管理处有权立即终止合同。