政府采购合同

项目名称：苏州市 96444 殡葬服务专线运营管理服务

招标编号：JSZC-320500-CLGL-C2025-0014

甲方：苏州市民政综合服务中心

联系人：顾海翔

电话：0512-65226165

乙方：中国联合网络通信有限公司苏州市分公司

联系人：韩佳妍

电话：15651102660

根据苏州诚来项目管理有限公司采购编号 JSZC-320500-CLGL-C2025-0014 苏州市 96444 殡葬服务专线运营管理服务采购文件及乙方的响应文件和成交通知书，采购方（简称“甲方”）、成交单位（简称“乙方”）双方就此次成交事宜，签订本合同书。

一、合同内容：

1、乙方负责完成：苏州市 96444 殡葬服务专线运营管理服务

2、服务内容：详见磋商采购文件。

服务期限：2025 年 12 月 1 日-2026 年 11 月 30 日

服务地点：由乙方提供满足 96444 殡葬服务专线正常运营需求的办公场所，地点在吴江区、吴中区、相城区、姑苏区、工业园区、高新区范围内。

下列文件为本合同不可分割部分：

① 成交通知书；

② 乙方的磋商响应文件；

③ 磋商采购文件；

④ 乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

二、合同价格及支付：

1、合同价格（大写）人民币 壹佰肆拾陆万玖仟元整（¥1469000.00 元），包括服务费、人工费、培训费、考试费、测评费、培训资料及设备费、管理费、加班费、应急服务、社保五险、成交服务

费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。在合同实施期间不因市场变化因素、规则、规章、政策等其他变化因素而变动。

2、付款步骤：

（1）甲方次月支付乙方服务费用（以当月实际考核为准，最高支付比例为单月服务费用的80%），剩余部分根据项目结项考核实际结果结算服务费，一次性支付。

（2）甲方支付此项费用不再承担其它任何费用（包括个人），服务人员的薪金、福利、休假日补贴等由乙方付给，与甲方无关。

3、乙方要求付款应提供以下资料：

（1）合格的发票。

（2）由甲乙双方及采购代理机构签章的《履约验收书》。

4、付款形式：银行汇票或转账支付。

三、质量保证要求

乙方应在项目实施前，详细分析在本次项目实施过程中可能存在的风险，并采取必要的风险控制措施。乙方在项目实施工作中对甲方造成的负面影响及经济赔偿，其后果都须由乙方承担。

四、甲、乙双方的义务

1、甲方有义务向乙方及时提供开展工作所必需的政策、规定、指导性文件及相关资料。

2、乙方应当认真执行并完成苏州市96444殡葬服务专线运营管理服务工作，自觉接受甲方监督，乙方应当坚守工作范围的职责。

3、乙方在项目实施过程中，必须按照采购文件要求提供本项目座席人员，未经甲方批准，不得随意更换项目座席人员。如果甲方认为座席人员不具备本次服务工作所需的能力，有权随时要求乙方对该座席人员进行更换。项目座席人员在服务期间内出现的工伤及其他意外事故，均由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。

4、乙方驻场座席人员若要离职，需满足一个月的交接期方可离职。

五、违约责任

1、甲方违约责任及违约金支付：

（1）在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）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：

（1）乙方不能提供服务的，或服务未达到本项目采购要求从而影响本项目正常运行的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方逾期提供服务的，应与甲方协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务

的每天万分之四支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

3、不可抗力

（1）因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟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。

六、保密条款：

甲乙双方均有义务对已经或将要知悉的对方的商业秘密进行保密。商业秘密的范围包括但不限于：技术资料、经营状况、文件资料、商业手段、业务信息、业务流程、收费标准和财务数据、其他依法受到保护的事项。保密义务自本合同签订之日起，到该商业秘密公开时为止。本合同终止或解除均不影响甲、乙双方保密义务的承担。

七、合同的变更、解除

1、本合同所约定的权利义务，任何一方不得擅自变更或修改，如一方擅自变更合同内容，守约方有权拒绝履行相应合同义务，并有权要求违约方赔偿损失。

2、有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

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

（2）因合同一方违约导致合同不能履行的，另一方有权解除合同；

（3）如乙方提供的本项目座席人员出现差错或乙方提供的服务存在瑕疵，导致甲方承受负面社会影响的，甲方有权无条件单方解除合同，并按照第五条违约责任追责。

3、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生后 15 日内书面通知对方，合同在书面通知到达对方时解除。

八、争议解决

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，任何一方均可选择以下方式二解决：

方式一：双方达成仲裁协议，向约定的仲裁委员会申请仲裁，本合同约定的仲裁委员会是合同履行地仲裁机构；

方式二：向甲方所在地的人民法院起诉。

九、合同生效及其他

1、本合同经招标代理机构加盖骑缝章及甲乙双方法定代表人或授权代表人签字（或盖章）并加盖公章（或合同章）后生效，生效后的合同须在 2 个工作日内网上公示。

2、本合同履行过程中出现的未尽事宜，由双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力，但需提交招

标代理机构一份备案。补充协议之间如存在冲突，应以最新签订的为准。

3、本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，招标代理机构执壹份，具有同等法律效力。

4、在本合同履行过程中，双方一切联系均以书面通知为准。双方所确认的联系人、联系方式及法律文书送达地址，如发生变更的，应当于变更之日起 3 日内书面通知另一方，未通知的自行承担送达不能等不利后果。

5、本合同中涉及验收报告、对账单、收货单等均以联通公司加盖公章且【项目负责人/本合同约定的联系人的】签字为对联通公司生效的前提。不符合上述要求的验收报告、对账单、收货单等不得作为双方结算的依据。联通公司未授权任何个人、单位（包括联通公司的员工、现场服务人员、管理人员、内设部门、关联单位）代为确认/签署上述验收报告、对账单、收货单等。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.11.19

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.11.19

附件 1：考核表（月度）

一级指标	二级指标	分值	评分标准	考核部门		得分
				服务单位自评	采购单位评分	
人员要求 14 分	基本条件	10	项目座席人员符合人员基本条件，符合岗位任职资格。双符合每人计 1 分。			
	岗位人数	2	不符合岗位最低人数不得分。			
	出勤考核	2	出勤记录及时真实。不符合不得分。			
岗位要求 35 分	来电接听	5	电话接通率 99%（含）以上得 5 分，低于 99%高于 98%（含）得 4 分，低于 98%得 3 分，低于 95%（含）不得分。			
		5	电话答复率 99%（含）以上得 5 分，低于 99%高于 98%（含）得 4 分，低于 98%得 3 分，低于 95%（含）不得分。			
	殡仪业务办理	10	线下跟踪率 99%（含）以上得 10 分，低于 99%高于 98%（含）得 8 分，低于 98%得 6 分，低于 95%（含）不得分。			
	工单差错率	5	工单差错率低于 5‰得 5 分，低于 7‰得 4 分，低于 9‰得 3 分，低于 1%得 2 分，高于 1%不得分，发生重大责任问题不得分。			
	完成其他交办任务	10	采购单位非常满意的得 10 分，满意的得 8 分，基本满意得 6 分；采购单位不满意不得分。			
管理要求 26 分	负责信息、数据的统计分析，归集整理业务档案。	10	按时保质报送各类报表、归整业务档案得 10 分；不及时保质报送各类报表、归整业务档案得 8 分；不报送各类报表、归整业务档案不得分			
	负责收集群众需求，梳理共性的或关注度高	6	工作记录完备 3 分，月度工作总结提交及时 3 分。			

	的需求，提出合理化建议供采购方参考。					
	学习更新业务知识，了解时事政治及行业动态	6	日常培训记录完备 3 分；党团学习教育等活动记录完备 3 分。			
	突发事件应急处理	4	突发事件处理不当造成后果不得分。			
服务质效 20 分	服务满意度	10	服务满意度达 99%（含）以上得 10 分；服务满意度低于 99%高于 95%（含）得 8 分；服务满意度低于 95%高于 90%(含)得 6 分，低于 90%不得分。			
	有效投诉	5	无有效投诉得 5 分；有效投诉 1 次及以上不得分。			
	其他事项	5	未尽事项造成不良影响的不得分。			
廉政廉洁管理 5 分	严格做好客户信息保密工作，不得以任何理由泄露客户信息。严格遵守廉政承诺书，不得利用职务之便，吃拿卡要；不得利用客户信息非法获取利益。	5	HR 部门出具廉政廉洁与数据安全承诺书及保密条令，座席人员签字确认。如出现上述情况直接劝退。			
得分合计						

备注：

（1）所有扣分项以单项最高限额扣完为止。

（2）考评计分结果对应服务款项付款比例：

考核得分 90 分（含）以上，甲方支付服务费 100%；

得分 80 分（含）---89 分（含），甲方支付服务费 90%；

得分 70 分（含）---79 分（含），甲方支付服务费 80%；

得分 60 分（含）---69 分（含），甲方支付服务费 70%；

得分在 60 分以下的，考核不合格，甲方支付服务费 60%。

附件 2：考核表（结项）

一级指标	二级指标	分值	评分标准	考核部门		得分
				服务单位自评	采购单位评分	
人员要求 20 分	基本条件	10	本项达标每人 1 分，高于标准每人加 1 分，低于标准每人减 1 分；			
	岗位要求	10	本项符合任职资格每人 1 分。			
管理要求 12 分	内部制度	5	本项最高分 5 分。岗位职责、考勤制度、薪酬制度、保密制度、应急预案等每满足一项得 1 分。			
	出勤考核	4	本项最高分 4 分。排班符合劳动法规定得 1 分；符合工作时间 7*24 小时全天制得 1 分；在岗人数符合最低要求得 1 分；出勤记录及时真实得 1 分，抽查缺勤的发现一次扣 1 分；用餐时间安排好值班人员，未安排好发现一次扣 1 分。			
	薪酬福利	3	本项最高分 3 分。符合“驻场座席人员的工资、社保等不低于磋商报价标准”得 3 分；有座席人员反映低于磋商报价标准，情况属实扣 3 分。			
人员培训 20 分	培训经费	5	本项最高分 5 分。培训经费不低于磋商报价标准得 5 分；培训经费稍低于磋商报价标准得 3 分；培训经费明显低于磋商报价标准得 2 分；培训经费不足磋商报价 20%不得分；			
	培训方案	5	方案详细、规范科学得 5 分。方案较为详细，有一定合理性得 3 分。			

			方案简单，较为粗略，满足项目要求得 2 分，不提供不得分。			
	培训内容	5	培训内容非常符合项目要求得 5 分，基本符合项目要求得 3 分，基本不符合项目要求不得分。			
	培训课时	5	培训课时达到项目要求得 5 分，接近项目要求得 4 分，明显少于项目要求得 2 分，不足项目要求课时 20%不得分。			
岗位职责要求 23 分	负责接听来电、线上办理殡仪馆业务、咨询答复、投诉反馈。	5	服务满意度达 98%以上得 5 分；服务满意度低于 98%高于 95%得 4 分；服务满意度低于 95%高于 90%（含）得 3 分；低于 90%不得分。			
	负责信息、数据的统计分析，归集整理业务档案。	3	按时保质报送各类报表、归整业务档案得 3 分；不及时报送各类报表、归整业务档案得 2 分；不报送各类报表、归整业务档案不得分			
	更新业务知识，负责殡葬知识库的优化，了解时事政治及行业动态。	3	熟练掌握更新业务知识得 1 分，及时优化殡葬知识库得 1 分，关注时事政治及行业动态得 1 分。			
	负责收集群众需求，疏理共性的或关注度高的需求，提出合理化建议供采购方参考。	3	提出合理化建议，经采纳 1 条以上得 3 分，经采纳 1 条得 2 分，未采纳得 1 分。未提出建议不得分。			
	对工作中获得的所有业务信息及相关资料严格执行保密制度管理。	3	严格执行保密制度，未发生泄密情况得 3 分。发生泄密情况经查实扣 3 分。			
	突发事件应急处理	3	突发事件处理及时得当得 3 分，处理基本符合要求得 2 分，处理不当造成后果的扣 3 分。			

	完成其他交办任务	3	采购单位满意的得3分；采购单位基本满意得1分；采购单位不满意不得分。			
服务质效20分	电话接通率	4	电话接通率99%以上得4分，低于99%高于98%得3分，低于98%得2分，低于95%不得分。			
	电话答复率	4	电话答复率99%以上得4分，低于99%高于98%得3分，低于98%得2分，低于95%不得分。			
	线下跟踪率	4	线下跟踪率99%以上得4分，低于99%高于98%得3分，低于98%得2分，低于95%不得分。			
	工单差错率	4	工单差错率低于5‰得4分，低于7‰得3分，低于9‰得2分，低于1%得1分，高于1%不得分，发生重大责任问题扣5分。			
	有效投诉	4	无有效投诉得4分；有效投诉1次得2分；有效投诉2次及以上不得分。			
廉政廉洁管理5分	廉政廉洁情况	5	1）严格要求座席人员做好客户信息保密工作，不得以任何理由泄露客户信息。 2）严格要求座席人员遵守廉政承诺书，不得利用职务之便，吃拿卡要；不得利用客户信息非法获取利益。 不出现以上情况的5分，出现以上情况不得分。			
得分合计						

备注：

（1）所有扣分项以单项最高限额扣完为止。

（2）考评计分结果对应服务款项付款比例：

考核得分 90 分（含）以上，甲方支付服务费 100%；

得分 80 分（含）---89 分（含），甲方支付服务费 90%；

得分 70 分（含）---79 分（含），甲方支付服务费 80%；

得分 60 分（含）---69 分（含），甲方支付服务费 70%；

得分在 60 分以下的，考核不合格，甲方支付服务费 60%。