政府采购合同

甲方：苏州市殡仪馆

地址：苏州市吴中区木东路 8762 号

联系人：罗士荣

联系方式：0512-66204757 转 8053

乙方：苏州书香服务股份有限公司

地址：苏州市道前街 100 号

联系人：吴轶昊

联系方式：13812790205

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销苏州市殡仪馆 2026-2027 年度殡仪延伸服务采购过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、合同内容

（一）乙方负责甲方的**苏州市殡仪馆 2026-2027 年度殡仪延伸服务采购的标段二：延伸服务。**

（二）下列文件为本合同不可分割部分：

中标通知书；

投标（响应）文件；

乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

采购文件及其附件。

（三）服务内容：包含但不限于鲜花、礼仪等殡仪延伸服务。

（四）服务标准：详见采购文件。

（五）服务时间：2026 年 2 月 11 日至 2028 年 2 月 10 日(24 个月)；合同终止条件为服务期限截止或合同签订后按实结算合同金额满 26056656 元人民币（含

税价）（二者中以先到者为准）。

二、合同价格与支付

1、中标优惠率： 1.67%【即中标费率为59%（分成基数为延伸服务营业额）】

2、合同金额（上限）：延伸服务为贰仟陆佰零伍万陆仟陆佰伍拾陆元整（¥26056656.00元）。成交合同价包括但不限于服务外包人工工资、社保，服务所需配套货物、设备设施、利润、税金、交通、代理服务费、加班工资、经济补偿金等所发生的全部费用和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。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

3、付款步骤：

（1）乙方应在本合同签订后7日内且在甲方付款前缴纳履约保证金（合同金额的10%）。履约保证金以履约保函的形式提供。

双方严格按照本项目业务营业额的比例进行分成结算，每月对延伸服务的营业额进行核算，结算费用=当月相关业务分成额*最高限价（60%）*【（1-中标优惠率（下浮率））】，由甲方向乙方转账，做到月清月结。特殊情况的双方可制定补充协议。

（2）甲乙双方在每月15日之前，共同核算出上个月延伸服务的营业额，甲方按照相关业务分成额*最高限价（60%）*【（1-中标优惠率（下浮率））】并结合考核结果确认支付金额，乙方根据确认的金额提交真实有效的支付申请资料及等额发票，甲方收到申请资料和发票后，于15个工作日内向乙方支付费用。

4、付款方式：以转账方式直接转入乙方银行账户，或选择数字人民币支付。

若为一般账户，则提供乙方开户银行名称、地址和账号为：

户 名：苏州书香服务股份有限公司

开户银行：中国银行苏州姑苏支行营业部

账 号：0042000017770652

上述信息为乙方指定的接受甲方付款的账户信息。如乙方银行账户或付款方式需变更，乙方应于付款期限届满前10个工作日书面通知甲方，否则产生的一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

三、甲方的义务和权利

1、提供业务场地及部分水电支持。

2、提供相关服务所需的基础设施设备。

3、每月核算相关服务业绩，并与乙方进行结算。

4、由甲方业务二科对相关服务进行管理协调（开展服务管理、质量监督等）。

5、针对相关服务进行综合考核，《考核制度》由甲方制定，乙方无条件服从。（合同期内甲方每月对乙方服务进行考核，不合格者甲方有权解除合同。）

四、乙方的义务和权利

1、乙方须向甲方缴纳履约保证金，履约保证金以履约保函的形式提供，发生延伸服务业务事故时产生的损失或赔偿均由乙方承担，甲方有权直接从月度业务分成中扣除。如乙方采取弄虚作假、以次充好手段损害服务对象利益的各种行为，甲方有权按考核得分同比例向乙方支付月度业务分成。

2、甲方为乙方制定满意度调查问卷，由乙方负责向服务对象发放并回收，若乙方服务满意率连续两个月低于95%，甲方有权提前解除合同且不承担违约责任。

3、乙方应配备专业工作人员，以保证服务质量。依法签订用工合同（非劳务派遣），保障劳动者合法权益，承担用人风险；且自主承担生产经营活动中所需的设施设备的购置费用。

4、乙方须严格遵守甲方规定的各项管理制度，尊重丧属意愿，严禁强买强卖，洽谈热情主动，保障基本服务需求，满足个性化消费。主动配合接受甲方监督，遵守国家法律、法规，不得有损甲方社会形象，如有违规按照《考核制度》处理。

5、乙方须严格履行按照现行的殡葬法规、主管部门及殡仪馆的规定进行管理、经营，未经甲方同意，不得从事超出合同范围及双方约定的合作内容。

6、乙方按照规定严格实现自主聘用人员，并按相关要求为聘用人员缴纳五险一金，同时将派驻服务人员相关资料上交市殡仪馆备案。如出现自主聘用人员合同期间意外伤亡的，相关责任均由乙方承担。

7、乙方须承担项目开展所需人工、物料、部分水电等成本。

8、乙方须负责严把安全质量关，认真征询丧属意见，保障丧属满意度达到95%以上。若因服务质量问题或纠纷而导致丧属的不满造成经济损失的，全部由乙方负责。

9、乙方须结合本地区的治丧习俗，根据市场需求和丧属的要求，不断强化培训、自主创新、保障安全，提高**花艺、礼仪等**技能，提升专业化服务水平。

10、乙方所提供的服务均由甲方统一收费。

11、乙方须针对**花艺、礼仪等**各项服务指定专人负责管理，以维护甲方社会效益为前提，不误时、不误差，保质保量完成，做到无投诉无纠纷。

12、遇到清明等重大节假日和突发事件，乙方应无条件协助甲方做好服务保障工作。若提供鲜花等服务，则按照成本价上报结算。

13、乙方派驻人员不得利用殡仪馆场所从事非法活动，不得收受丧属或经办人红包、礼品，不得内外勾结损害殡仪馆利益，不得从事与自身工作无关的事宜。给殡仪馆造成不良社会影响的，立即辞退当事人，按《考核制度》计入月度考核，造成损失的由乙方负责赔偿，并追究相关法律责任。

14、乙方主动接受行业主管部门及甲方的监督、指导，履行社会责任，参与主管部门发起的各项资助困难群众办丧等慈善活动，组织宣传生命文化等公益活动，立足自身资源发布相关公益宣传等。

15、乙方应严格遵守保密纪律，未经甲方同意，不得以任何形式，将殡仪业务、逝者及丧属等信息，以及在工作过程中接触到的任何内部数据资料，向第三方透露，一经发现，直接开除当事人，按《考核制度》计入月度考核，造成损失的由乙方负责赔偿(在月度业务分成中扣除)，并将追究相关法律责任。

16、乙方在甲方区域内提供服务，必须服从甲方的现场管理，制定和遵守安全生产方案，承担相应的法律责任。

17、爱惜爱护公共设施及财物，妥善保管及使用甲方提供的设施设备，合同到期后，无损返还，如有遗失或损坏的，乙方须按价赔偿。

18、乙方驻场工作人员须穿着统一的工作服，工作服由乙方统一提供并符合甲方要求。

五、服务管理基本要求：

1、为确保服务质量，乙方应安排管理人员进行监督管理。

2、服务过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产造成损害。如造成人身伤害或财产损失的，由乙方承担。

六、违约责任

乙方不能履行合同或者逾期履行合同的，甲方有权解除合同，并有权要求乙方向甲方偿付合同总价款10%的违约金，并视实际损失情况向乙方追索。

七、其他

1、乙方除应做好服务人员的安全教育外，还应为服务人员提供必要的劳动保护条件，为服务人员办理作业时的人身安全保险和意外伤害险，一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）；

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，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，与本合同具有同等效力，但需向甲方提交贰份备存。

3、验收管理办法：本采购文件适用苏财规【2024】7 号文件关于印发《江苏省政府采购履约验收管理办法》的通知。

4、本合同未尽之处双方协商解决；如协商不成，双方同意由一方向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、合同的解除和转让

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

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；

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；

2.3、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以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2.4、因受政策法规影响或甲方有正当理由的，甲方有权解除合同。

2.5、按照《考核制度》，合同期内月度考核分出现两次低于 70 分的，甲方有权解除合同。

3、非经甲方同意，合同的部分和全部都不得转让。

九、合同生效

合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

十、附则

1、合同份数：本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，招标代理机构壹份，各份具有同等法律效力。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《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：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.2.10

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.2.10

附件 1：殡仪延伸服务单位月度考核细则

殡仪延伸服务单位月度考核细则

一、考核目的

为加强我馆殡仪延伸服务单位监督管理，提升殡仪延伸服务水平，规范殡仪延伸服务流程，保证殡仪延伸服务质量，根据《苏州市殡仪馆殡仪服务操作规程》及相关招投标文件要求，特制定本考核细则。

二、考核范围

适用于我馆根据业务需要，按照招投标流程和有关规定，提供服务于接运、鲜花、礼仪、守灵、个性化布置、物品租赁等服务项目的延伸服务单位。

三、考核指标及评分标准（总分 100 分）

类别	序号	考核细则	单次扣分（或加分）分值	次数	所扣总分
服务质量	1	未统一着装及佩戴工作牌；用语不文明。	-3/次		
	2	迟到早退，擅自离岗、串岗。	-3/次		
	3	服务拖拉；信息记录不完整或未核实；发现或产生问题未移交。	-4/次		
	4	不合理推荐服务项目及丧葬用品；信息核对错误或未确认。	-4/次		
	5	未按要求全程对接，提供服务拖拉；未按要求巡检设施设备。	-2/次		
	6	提供的产品或服务品质不达标，与《标准》相差度较大。	-4/次		
	7	场地管理不善，造成秩序混乱或环境脏乱差的。	-3/次		
	8	未按标书或甲方要求配置服务人员。缺岗或偷岗情况发生。	-3/次		
	9	岗位工作人员技术水平低下；管理人员管理无序。	-2/次		
	10	部门内工作衔接混乱，跨部门合作能力差、配合度低。	-2/次		
	11	缺少内部管理和考核制度。每日对当天业务情况无总结分析或不到位的。在执行内部管理和考核制度过程中存在违规行为。	-2/次		
	12	每月未对业务开展情况进行自查自纠，缺少日常监督、抽查及员工考评；对甲方单位提出的问题，未制定相应整改措施，未在规定时间内整改到位。	-2/次		

服务安全	13	上岗前未检查设施设备是否正常运行，未做好巡检记录，未发现设备故障、危险隐患或其他事项，未做到及时如实上报。	-2/次		
	14	未按照《苏州市殡仪馆殡仪服务操作规程》开展工作。	-5/次		
	15	工作期间饮酒、赌博；泄露逝者信息及丧户（经办人）信息。接受中介赠烟及红包。	-5/次		
	16	在禁烟区域吸烟；接受家属赠烟及红包。	-3/次		
	17	未做好相关业务档案整理、存档工作，台账资料不完善。	-1/次		
	18	未检查自身供应或他人提供的丧葬用品的；未对关联用品库存清点库存，或记录不正确的。	-4/次		
	19	遇突发事件或投诉情况，缺乏应急处置措施能力，出现一推了之踢皮球的，或转移矛盾、激化问题的。	-5/次		
	20	利用网络、手机或其他通信工具进行非法活动，侵害他人权益，发表或散布反动言论、不良及不实信息。擅自将工作内容在平台直播或随意在网上发布单位工作情况的。	-5/次		
教育培训	21	未对新进员工须开展岗前培训。未经馆方考核同意，擅自安排上岗的。	-4/次		
	22	未定期对职工组织教育培训，或每季度少于2次的。	-4/次		
	23	不配合馆方开展各类活动的；或者配合不积极，出现推诿塞责情况的。	-2/次		
服务对象满意度	24	职工服务意识和工作责任心差，慵懒躺平，工作作风差。	-2/次		
	25	未能较好完成某项工作任务，工作实绩低下，服务对象投诉，每月服务对象回访覆盖率及满意率均低于95%。	-8/次		
廉洁从业	26	出现违法犯罪情况；违反行业规定及职业道德的情况。职工社会公德、家庭美德和个人品德缺失。	-5/次		
	27	疏于廉政教育；腐败问题及案件屡禁不止的。	-5/次		
	28	与社会中介串通销售商品或服务；以不法手段获取家属信息从事无关工作的；以回扣、礼品或其他任何方式向丧户经办人、中介支付费用或好处。	-10/次		
加分项	29	因服务创新、业绩突出或获得荣誉表彰、受到表扬。（可累计，最高30）	+1/次		
否定项	30	1．出现重大安全事故； 2．出现重大投诉事项； 3．出现廉政问题。出现任一情况，当月考核	-100/次		

		为 0 分。 4. 拒不接受考核结果，出现胡搅蛮缠、无理取闹情况。			
总分					
考核人员			日期：		

四、考核说明

1. 考核总分设定为 100 分，采用月度考核方式。

2. 涉及"单次"的指标，每发现一次违规即扣对应分值，扣分累计从总分中扣除。

3. 采购方扣分应以事实为依据，明确具体时间、人、事。中标方应服从甲方考核，不得胡搅蛮缠。

3. 上述所涉情况扣分量设置的前提为采购方通过日常巡视或接家属口头反馈发现，如因家属在“12345”“寒山闻钟”或媒体投诉举报或经上级民政或其他政府单位反馈的，一经核实加倍扣分处罚。

4. 加分项可根据实际情况累计加分，最高加 30 分；否定项一旦触发，当月考核直接记 0 分，不参与其他分值计算。

5. 考核由业务科室组织考核工作小组每月进行，坚持公平、公正、公开原则。

五、考核结果应用

基准分：100 分（满分），对应全额付款。

实际得分（S）：根据考核总分计算。

S ≥ 90 分：全额支付当月应付货款（100%）；

S < 90 分：90 分（不含）以下每扣减 1 分对应扣减当月结算款 1000 元；

每季度考核总分低于 70 分即为不合格；

合同期内月度考核分出现两次低于 70 分的，则甲方可无条件与乙方解除合同；

否定项触发时，当月考核为 0 分，并承担相应损失和责任。

附件 2：《苏州市殡仪馆礼仪服务标准》

苏州市殡仪馆礼仪服务标准

本标准以“敬畏逝者、慰藉丧属”为核心，聚焦苏州市殡仪馆核心仪式，融合传统习俗与现代合规要求，细化操作规范、礼仪细节及人文关怀举措，确保服务庄重专业、流程有序。

一、告别仪式主持服务标准

1.前期筹备：提前与丧属沟通，确认仪式时长（建议 20-60 分钟）、逝者生平（职业、事迹、喜好）、宗教/民俗禁忌，定制专属流程；核对致悼词人员、家属代表身份及发言时长（单篇 3-5 分钟），提前调试音响、哀乐等设备，备份备用电源。

2.人员要求：按要求（7:00-16:00）时段在岗，司仪需经专业礼仪培训，着装规范，佩戴工牌，站姿挺拔，表情肃穆沉静；语言低沉平稳、简洁真挚，禁用服务禁语。

3.流程规范：1 名专业司仪全程统筹，提前 1-2 天深度沟通定制流程，含设备调试、悼词衔接、环节引导（默哀、献花圈、瞻仰遗容等）；仪容肃穆、语言真挚，配备应急方案，确保仪式流畅庄重，时长 20-60 分钟（可按需调整）。

二、护灵仪式服务标准

1.人员要求：按要求（7:00-16:00）时段在岗，护灵人员需经专业礼仪培训，着装规范，站姿挺拔，行走轻缓，全程肃穆，不随意交谈、东张西望；引导亲友文明祭奠，提示献香、献花动作轻缓，避免触碰遗体及厅内设施；熟知遗体保护常识与应急处理流程。

2. 护灵流程：

移灵：从化妆间至告别厅进行遗体护送时，一名护灵人员缓步推行转运车，另一名护灵人员位于灵柩左前侧缓步随行，伴随音乐保证步伐一致，目视前方，神情庄重，避免磕碰声响，尊重逝者尊严。

仪式配合：根据司仪指令及音乐节奏护送逝者尊体入厅，准备完毕后立于瞻仰棺两侧，根据司仪指令以专业的礼仪动作引导家属默哀、鞠躬、瞻仰遗容等。

三、入炉仪式服务标准

1. 人员要求：同护灵服务人员要求。

2. 入炉流程：

移灵：从告别礼厅至炉子间进行遗体护送时，一名护灵人员缓步推行转运车，另一名护灵人员位于灵柩左前侧缓步随行，伴随音乐保证步伐一致，目视前方，神情庄重，避免磕碰声响，尊重逝者尊严。

仪式配合：引导丧属与逝者最后告别，协助炉子间工作人员将遗体（或文明棺）平稳移至炉板中央，待丧属确认无误后，引导家属列队，并以富有情感的主持词及专业的礼仪动作引导家属向逝者默哀、祈福、行鞠躬礼。

四、送盒仪式服务标准

1. 人员要求：同护灵服务人员要求。

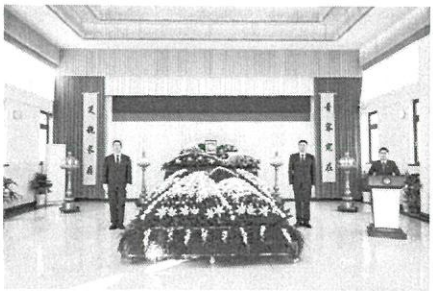
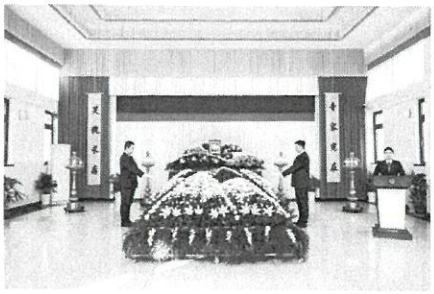
2. 流程规范：

接盒准备：骨灰冷却后，由礼仪人员将骨灰盒妥善装入灵轿，丧属代表净手后可轻抚盒身告别；抬轿人员分列灵轿两侧，平稳托举，确保灵轿不倾斜。

起灵送灵：司仪宣布起灵后，抬轿人员同步起身，缓步前行（步速约每分钟 60 步），家属代表手持遗像随行，队列依次为：遗像→灵轿→家属→来宾。

途中规范：行进中灵轿全程不落地，避免急转、颠簸。

交接落位：到达骨灰寄存处或落轿点后，抬轿人员平稳放下灵轿，将骨灰盒移交丧属，仪式结束后，引导丧属有序离场。

序号	服务项目	服务标准、等级、规格	计费单位	收费标准	示例图片
1	告别仪式主持	1 名专业司仪全程统筹，提前沟通定制流程，含设备调试、悼词衔接、环节引导（默哀、献花圈、瞻仰遗容等）；仪容肃穆、语言真挚，配备应急方案，确保仪式流畅庄重，时长 20-60 分钟（可按需调整）。	元/场/次	/	
2	护灵仪式	由礼仪人员实施告别仪式过程中遗体移灵保障、家属瞻仰动线引导、仪式现场协调等。礼仪人员 2 名，整场仪式约 30 分钟。	元/场/次	500	

3	入炉仪式	提供遗体整理服务，火化前检查遗体状态，支持家属仪式。火化间设有拜垫和音响，礼仪人员护送，确保流程庄重有序等。礼仪人员 2 名，手推式，整场仪式约 20 分钟。	元/场/次	260	
4	送盒仪式	骨灰庄重护送服务，礼仪灵轿专道护送，专业团队全程平稳移送，家属队列引导及行进秩序维护等。礼仪人员 4 名，肩抬式，整场仪式约 20 分钟。	元/场/次	300	

附件 3：《苏州市殡仪馆鲜花服务标准》

苏州市殡仪馆鲜花服务标准

为规范殡仪延伸服务中的鲜花服务行为，坚守殡仪服务公益属性与文明导向，兼顾庄重性、合规性与人文关怀，明确服务边界与质量底线，为客户提供优质、透明、贴心的鲜花悼念服务，制定本标准，涵盖花材管理、场景布置、服务流程及安全监管全环节。

一、花材选用与质量管控标准

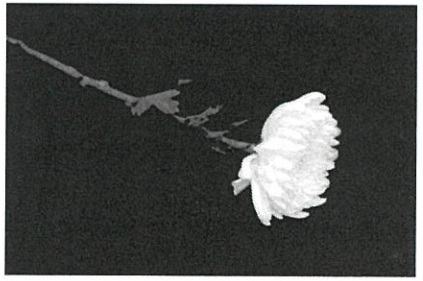
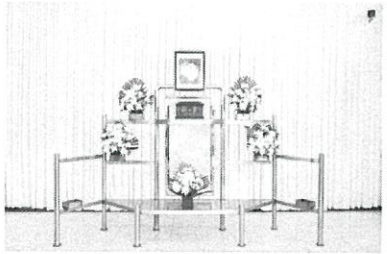
1. 品种合规适配：优先选用契合哀悼氛围的花材，核心品类包括白菊、黄菊、百合、康乃馨、勿忘我等，避免色彩艳丽、寓意不符的花材，严禁搭配封建迷信用品相关装饰。

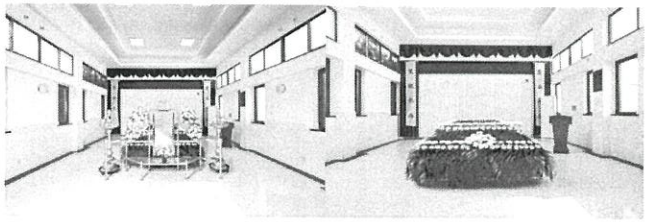
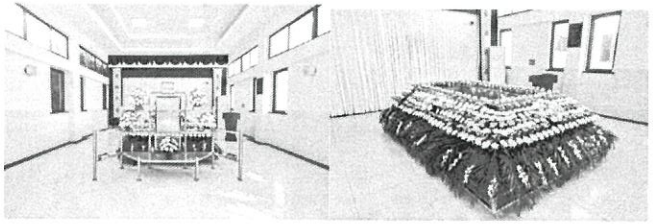
2. 品质硬性要求：花材需满足花苞饱满、色泽鲜亮、无病虫害、无破损枯萎的标准；叶片挺拔有光泽，花茎粗壮挺直，确保花期稳定，可覆盖殡仪服务全周期使用需求。

3. 全流程检验管理：建立花材逐批检验制度，入库前严格核查新鲜度；每日定时巡检在架、在馆花材，对变质、枯萎的花材立即清理更换，全程保障服务期间花材状态完好。

二、场景布置服务标准

（一）基础规范布置

序号	服务项目	服务标准、等级、规格	计费单位	收费标准	示例图片
1	菊花	单一品类：黄菊花或白菊花，单支花茎长度≥30cm，花苞饱满无破损。	元/支	2	
2	遗体束花	组合花束：黄菊花、白菊花、小雏菊、勿忘我、散尾叶等。花材及辅材用量：白菊 10 支，黄菊 2 支，散尾叶 1 支，勿忘我 4 支，包装袋 1 个，丝带 1 支，小菊 6 支。	元/束	60	
3	鲜花相架	套装花艺：含 5 束独立花束，花材以黄菊花、白菊花、百合、小雏菊、勿忘我、散尾叶等。花材及辅材用量：白菊 90 支，散尾叶 25 支，百合 10 支，小菊 25 支，勿忘我 19 支，花泥块 5 块。	元/套	500	

4	租用鲜花A类（音容宛在）	围棺+相架组合：四侧四层围棺花（含二层黄菊、二层白菊、四组点缀中心花等）、鲜花相架五束（含黄菊花、白菊花等）。花材及辅材用量：白菊160支，散尾叶180支，黄菊160支，花泥块72块。	元/具/次	800	
5	租用鲜花B类（德馨永镌）	围棺+相架组合：四侧八层直排围棺花（含一层玫瑰、二层百合、一层小雏菊、四层菊花、四组点缀中心花、底层洋兰等）、鲜花相架五束（含黄菊花、白菊花等）。花材及辅材用量：白菊150支，散尾叶110支，黄菊150支，洋兰50支，玫瑰80支，花泥块72块，百合72支，小菊144支。	元/具/次	1600	
6	售卖鲜花（恩重如山）	造型花艺：山峰造型。鲜花种类含白菊、小雏菊、栀子叶、进口黄天霸百合、底层洋兰等。花材及辅材用量：白菊400支，散尾叶110支，百合40支，小菊200支，栀子叶200支，花泥块72块，洋兰50支。	元/套	4600	

7	遗体铺花	造型花：含菊花、小雏菊、勿忘我、栀子叶、百合等。花材及辅材用量：白菊 90 支，散尾叶 25 支，百合 13 支，小菊 10 支，勿忘我 10 支，花泥块 2 块。	元/套	600	
8	鲜花花篮 A 类	双层花篮：花篮高度≥60cm，以黄菊、白菊为主。花材及辅材用量：花篮架子 1 支，花泥块 3 块，白菊 50 支，百合 2 支，黄菊 10 支。	元/个	150	
9	鲜花花篮 B 类	大型花篮：花篮高度≥80cm，黄白菊、小雏菊、百合等。花材及辅材用量：花圈架子 1 支，花泥块 3 块，白菊 100 支，百合 4 支，扶郎 20 支。	元/个	300	

（二）个性化定制服务

1.规格造型可选：花圈、花篮提供多档直径选择，支持罗马柱、多层围花、心形花束等定制造型，满足客户多样化需求。

2.人文适配设计：结合逝者生前职业、爱好、性格特点及家属意愿、宗教信仰优化方案，确保布置既符合殡葬礼仪规范，又能传递缅怀之情，全程尊重客户情感表达需求。

三、全流程服务实施标准

1.前期咨询对接：主动对接客户，耐心倾听需求，提供专业的方案设计、花材特性说明，造型效果推荐及价格预估服务，详细解答服务相关疑问，确认方案后由洽谈员与客户签订规范服务协议，明确服务内容、履行期限及双方权利义务。

2.仓储保鲜管理：配备专业冷藏仓储设施，保持2-8℃适宜温度及80%-90%相对湿度，采用保鲜剂浸泡、保湿包裹等科学保鲜技术延长花材花期；不同品种、不同用途花材分类存放，避免挤压、碰撞造成损伤，确保出库花材品质达标。

3.增值附加服务：免费提供挽联内容建议，支持挽联打印服务；服务期间定期巡检维护花艺整洁，及时更换枯萎花材；服务结束后，按客户要求妥善处理剩余花材。

4.售后保障机制：若花材出现质量问题或布置不符合约定，立即免费更换或整改；建立快速投诉处理机制，及时响应客户诉求，妥善解决服务争议，保障客户合法权益。

四、安全与合规监管标准

1. 全环节安全管控：储存、运输及布置环节严格遵守消防安全规定，储存场所配备齐全有效的消防设施，杜绝使用易燃包装材料，及时排查消除安全隐患 。

2. 监督检查配合：自觉接受市场监督管理、民政等部门的监管，配合采购单位开展定期质量抽检及日常监督检查，对发现的问题及时整改落实 。

3. 人员管理规范：配备与服务需求相适应的专业工作人员，组织开展职业技能培训和职业道德教育，提升服务专业性与文明素养，服务过程中尊重逝者与客户，严守信息保密规定，不得泄露逝者及丧属个人信息 。