政府采购合同书

【2026年苏州工业园区知社区平台运营服务项目】

（合同编号：JSZC-320591-CJZB-C2026-0004号）

甲方：苏州工业园区社会事业局

联系人：杨凡璐　　联系方式：0512-66685822

联系地址：苏州工业园区现代大道999号现代大厦

乙方：江苏风云科技服务有限公司

联系人：范玲玲　　联系方式：0512-62620800

联系地址：苏州工业园区金鸡湖大道1355号国际科技园3期4F-4单元

采购代理机构：苏州市创杰招投标咨询服务有限公司

地址：苏州市干将西路399号银海大厦303室

联系电话：0512-65238816

根据采购编号【JSZC-320591-CJZB-C2026-0004】号的政府采购磋商采购文件（下称政府采购磋商采购文件）及乙方的响应文件和成交通知书，各方就此次成交的【2026年苏州工业园区知社区平台运营服务项目】的采购事宜，签订本合同书。

一、合同内容

1、合同内容

1.1 本合同由以下文件组成：

（1）本合同书及本合同书签署后各方以书面形式确认的补充协议、会议纪要等；

（2）政府采购竞争性磋商文件；

（3）成交通知书；

（4）乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

（5）乙方成交的响应文件；

（6）其他合同附件。

上述文件之间有冲突的，以排列序位在前的文件为准，同一序位的文件以形成时间在后的为准。

2、运营内容：

2.1 平台运营服务

（1）运营统一标准规范

结合知社区平台升级需求，推进原运营标准的迭代优化与新增规范制定，保障平台规范化运转。

（2）用户账号权限管理

针对知社区平台各类用户对象提供账号管理、权限配置等服务内容，保障平台各类用户账号的正常使用

（3）运行保障

建立平台（含 pc 端和小程序）功能巡检机制，提供分级巡检服务，常态化监测平台运行状态。同时，提供应急情况处理服务，发现平台重大紧急故障迹象迅速响应处置，最大程度降低运行风险，确保平台平稳运行。

（4）功能测试和应用优化服务

围绕功能全周期开展系统化运营，从用户试用反馈收集、用户需求梳理转化，到功能交付前的试用测试、问题反馈、回归验证直至功能达到上线标准。同时，持续关注外部优秀实践，总结先进经验，为平台迭代优化提供依据。

2.2 内容运营服务

（1）内容管理

提供平台各类内容的日常运营服务，包括消息通知的发布管理、社区攻坚项目等专题内容的维护更新，以及小程序内容的及时更新等，确保信息准确及时。

（2）舆情监测

构建、更新违禁词、敏感词库，并以此为依据对平台内容的合规性进行巡检和处理。

2.3 用户运营服务

（1）客服服务

建立 7*12 小时及时响应机制，面向知社区平台各类用户，提供电话、微信、系统上报等多种方式的客服服务，包括问题受理、问题处理、问题流转、跟踪反馈等，

以提升用户体验。

（2）用户操作指导

提供知社区平台现有模块及后续迭代新增的所有模块的用户操作指导服务，包括视频录制、图文绘制、手册编写等形式，使用户随时随地、方便快捷的在线学习，有效提高用户使用本平台的能力。

（3）线下培训

结合用户需求，开展有针对性的线下系统培训服务，确保社区工作人员快速掌握知社区平台现有模块及后续迭代新增的所有模块的操作和使用要点。

（4）问题库梳理

对多种渠道反馈的问题进行分类梳理和分析，形成常见问题库，为平台优化提供完整、可靠的基础信息参考。

（5）满意度跟踪

针对多类用户使用平台过程的问题咨询和意见反馈，进行满意度跟踪回访和记录，并抽样进行调研和记录。

2.4 AI 专项运营服务

（1）AI 问答运营

每月定期对平台已上线数据开展功能巡检，通过模拟多业务场景验证 AI 问答结果的准确性；同时，围绕社工日常工作需求，调研并筛选代表性的 AI 应用场景，参与试点方案的设计与测试验证，收集社工使用反馈并推动成熟场景落地。

（2）AI 知识库运营

每月系统梳理并标准化入库操作手册等核心业务知识，确保内容规范可用；通过多渠道收集社工咨询与反馈，动态提炼高频问题与标准答案，定期抽查与校准知识内容，保障 AI 应答的时效性与精准度。

2.5 宣传推广服务

（1）宣传材料设计

提供知社区相关宣传材料设计服务，包括宣传折页、宣传海报、成效 PPT、宣传视频等。

（2）微信公众号运营

针对 SIP 知社区微信公众号提供日常运营服务，包括微信推文的原创撰写、编辑排版和推送发布，以及微信头尾图设计、微信菜单的规划等。

（3）线下活动支撑

按需提供活动线下支撑服务，包括活动现场协助、照片的拍摄和调整美化等。

2.6“空中课堂”运营服务

（1）直播运营

针对“空中课堂”直播和录播，按需提供全程实施服务，包括前期的直播筹备、与各相关方的沟通协调、直播前的图文宣传设计、现场的直播实施和场务保障等。

（2）录播运营

针对“空中课堂”录播，按需提供全程实施服务，包括前期的录播筹备、与各相关方的沟通协调、现场的课程录制等。

（3）资源维护

针对“空中课堂”视频、音频和图文等课程资源及教师风采、学员风采、线下学员名单等其他资源，提供内容规划、剪辑编辑、美化、上传、测试等服务。

（4）统计分析

结合业务，针对社工参与“空中课堂”的直播观看情况、课程学习情况等进行分析。

2.7 数据运营服务

（1）数据规范制定

根据基层需求及局办要求，针对人房等基础数据及接入的各条线专题业务数据，迭代更新基础数据上报规范、数据导入规范、数据对接更新机制、数据巡检机制、数据质量保障机制及数据安全保障机制等。

（2）基础数据全流程服务

按需提供人口、房屋、社工、社区要素、社会组织等所有基础数据的更新、清洗、标准化、异常数据反馈以及数据巡检、质量核查等全流程服务。

（3）业务条线对接数据全流程服务

针对对接共享的10余项数据，提供对接数据初始化清洗、数据匹配关系构建、异常数据反馈以及数据巡检、质量核查等全流程服务。

（4）数据统计分析

根据平台数据归集及应用情况，按期形成平台数据资源分析报表，从而对平台数据资源情况进行有效的掌控和调整优化。

2.8 业务运营服务

（1）业务支撑

针对扫楼助手、问卷助手等工具，基层民主自治、社情民意联系日、网上选民登记、法治实训等主题应用，根据各业务特有运行规则，提供有针对性、个性化的业务支撑服务。

（2）业务分析

结合业务实际开展情况，根据不同用户对象管理和服务的需求，提供业务分析报告，为提升社区管理和服务效能提供有效依据。

3、运营要求：

3.1 管理要求

要求提供完整且合理的项目实施总体方案，应包含完善可行的项目实施计划、人员组成、人员要求等。在项目实施过程中，需按《苏州工业园区政府信息化项目工程管理办法》对项目进行规范化管理，要有项目管理组织、项目管理计划、项目进度计划、项目验收计划等方案，确保实施质量。

乙方提供的服务和产品不会侵犯任何第三方知识产权和其他合法权益，不会对甲方造成任何损害。乙方提供的所有软件包括第三方软件，应保证是合法可用的，且甲方无需为使用第三方软件支付任何其他费用。

3.2 人员要求

(1)为方便“知社区平台”运营工作的顺利推行，需要项目组人员具备与各街道、工作站、社区居委会良好的工作衔接能力。

(2)在平台运营服务期，乙方需成立由不少于11名运营人员组成的项目团队(包括项目总负责人、项目技术负责人等)，且至少7名专职人员长期驻场负责对接实施。驻场人员如在平台服务期离职，需提前半个月内补进，熟悉并完成工作交接，保证驻场人员数量不变，同时驻场项目人员遵循入场须知的要求,应从纪律、安全各方面严格约束自己。

(3)项目工作合理分配，责任到人，项目人员具体分工需与甲方充分沟通，经甲方同意后安排分工。同时避免人员临时变动，影响项目进度。项目总负责人、项目技术负责人不得随意变动，确需变动的，至少提前一个月递交书面申请，经甲方同意后方可进行变动调整。本项目负责人为李延芳。

(4)项目团队应按照高标准要求开展工作,团队人员要能高效开展工作,避免出现以项目为试验、锻炼业务人员的行为发生。

(5)所有服务人员需签署相关保密协议，项目开展过程中的资料遵循知识产权、保密的要求，做到严格保密不侵权。

3.3 质量保障

项目实施需按 ISO 质量保证、信息安全管理、信息技术服务管理体系,对项目建设各阶段进行严格的质量监督与控制。

3.4 项目产物要求

结合项目具体运营服务实施过程，成果产物包括但不限于：

服务内容	交付产物	交付频率
平台运营服务	运营统一标准规范文档	每年一次
	账号开通、权限调整记录表	每年按需
	平台功能基础巡检记录汇总表	每月一次
	应急情况处理记录表	每年按需
	需求收集表、功能试用测试结果记录	每季度一次
	平台周报、月报	周报每周一次、月报每月一次
内容运营服务	消息通知、专题、小程序内容维护更新记录表	每季度一次
用户运营服务	客服问题受理记录汇总	每月一次
	用户操作指导材料，如操作手册	按需提供
	线下培训记录表	每季度一次
	满意度跟踪记录表	每季度一次
AI 专项运营服务	AI 问答功能巡检记录表	每月一次
	AI 知识库维护更新记录表	每月一次
宣传推广服务	相关宣传材料	每年按需
	微信公众号发布列表	每月一次
	线下活动支持记录表	每年按需
“空中课堂”运营服务	直播、录播运营统计列表	每季度一次
	资源维护统计列表	每季度一次
	直播观看情况、课程学习情况统计列表	每季度一次
数据运营服务	数据规范文档	每年一次
	房屋、居民数据更新服务统计记录表	每季度一次

	人房业务数据对接处理（数据清洗、对接匹配、对接检查）记录表	每季度一次
	人房数据质量核查记录表	每季度一次
	其他专题数据更新记录表	每年按需
	数据统计分析记录表	每月一次
业务运营服务	法治实训清洗、统计记录表	每季度一次
	基层民主自治、社情民意联系日、五社联动、社会工作管理、网上选民登记业务支撑等业务处理记录表	每年按需
	短信助手额度配置、余量监测等记录表	每月一次
	专项分析报告	每年按需

备注：具体项目运作可根据实际需要进行动态调整。

4、服务期限：壹年，具体起始时间为 2026 年 2 月 15 日至 2027 年 2 月 14 日。

二、服务费用

1、合同价：**人民币贰佰壹拾柒万玖仟陆佰元整（¥2179600.00）**。

2、本次采购报价为一年服务期固定总价。服务费用已包括服务实施、数据采集与加工、劳务、制作、维护、升级、培训、保险、利润、税金、报验、人员、交通、食宿、加班、人员签证、工作许可证、验收、检测等甲方为实现本合同目的所需支付的一切费用，且乙方已综合考虑可能影响价格的各项因素。

甲方为乙方提供办公场地，乙方使用办公场地产生的水费、电费、物业费、安装费及其他相关费用均由乙方自行承担。

3、合同价款的支付及付款方式：

3.1 付款方式

合同签订并生效后，每半年甲方对乙方提供的所有服务进行评分，根据评分情况每半年付款一次：

第一次付款，甲方根据服务提供情况组织评分，根据评分结果向乙方支付服务费用：

◆若完全达标，甲方向乙方支付合同价款的 50%；

◆若基本达标，甲方向乙方支付合同价款的 30%；

◆若不达标，半年度服务费将不予支付。

最后一次付款，甲方在项目按期执行结束后，根据服务提供情况组织综合考核（两次评分做算术平均）和项目审计，根据综合考核情况和审计结果，向乙方支付服务费用：

◆若完全达标，甲方支付乙方剩余款项的100%；

◆若基本达标，甲方支付乙方剩余款项的80%；

◆若不达标，剩余服务费将不予支付。

3.2 每次付款前，乙方应至少提前15个工作日按要求提供相关资料及开具符合甲方要求的合格发票，并将相关资料和发票提交给甲方确认并提示付款，该发票应符合国家规定和甲方的要求，甲方在收到相关资料和发票后，甲方对该项付款是否符合各项要求和条件进行审核合格通过后提请付款。

3.3 各方一致同意本合同的付款方为甲方，付款方式为银行转账。

3.4 乙方开户银行名称、账号为：

开户银行：中国建设银行苏州分行营业部

开户名称：江苏风云科技服务有限公司

账　　号：32201988236052512718

数币账户信息（如有）：

开户名称：江苏风云科技服务有限公司

开户银行：中国建设银行苏州分行营业部

数币账号：0052202516293940

三、履约保证金

1、☑不要求提交履约保证金

2、□要求提交履约保证金：乙方交纳合同金额的　/　%（不得超过合同金额的10%），即人民币　/　元，作为本合同的履约保证金。在签订合同前，成交单位应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

3、合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。采购人逾期退还的，应当根据实际逾期期限向中标供应商支付逾期利息，逾期利率：/。

4、履约保证金退还条件：/。

5、履约保证金退还时间：/。

6、履约保证金退还方式：/。

7、履约保证金不予退还的情形：/。

8、其他：乙方无故拖延或拒不提交履约保证金的，视为拒绝与甲方签订合同。

9、根据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知（苏财购【2023】150号）》规定，中标（成交）供应商可以自愿选择，使用以电子履约保函（保险）形式代替提供履约保证金。供应商可通过江苏省政府采购网、“苏采云”系统链接访问登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请。详见：江苏政府采购网“资料下载”栏目（网址：www.ccgp-jiangsu.gov.cn/jiangsu/zlxz）下载“政府采购电子履约保函（保险）操作手册”。

四、验收要求

本项目将根据政府采购法及相关法规，《江苏省政府采购履约验收管理办法》以及《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》文件的规定，对乙方进行履约验收，确认验收合格的，将出具《政府采购履约验收书》。《政府采购履约验收书》、合同是申请支付政府采购合同价款的必备资料。具体履约验收方案详见合同文本—附件3。

五、服务工作管理、检查考核

在乙方完成服务过程产出及成果交付物的基础上，甲方根据采购文件及本合同中考核标准对乙方运营服务工作进行考核评分。

考核采用百分制，满分100分，85分以上（含85分）为完全达标，60分以上（含60分）为基本达标，60分以下为不达标。甲方对乙方提供的每项服务按照服务综合水平进行独立打分，考核评分为每项服务评分相加的总分。

乙方确认：完全理解且认可采购文件及本合同中的各项考核标准，乙方接受甲方对其服务进行的定期与不定期检查，乙方明确接受甲方单方对乙方进行考核评分的方式，认可甲方的单方评分直接作为每次付款和最终合同结算的依据。（考核评分办法和考核评分表见附件）

六、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。

七、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：

（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）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法定期限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。

4、合同的部分和全部都不得转让。

5、如乙方不能按时完成采购文件及本合同约定的工作内容或在甲方的考核中出现不达标的情况或经甲方累计 3 次以上通知履约不符合要求的，甲方有权单方面终止、解除合同，并要求乙方支付违约金【人民币贰拾】万元，同时乙方应即刻退还甲方已支付全部款项，否则，每逾期一天，还需按照退还价款的万分之五向甲方支付逾期违约金。如造成甲方遭受损失的，乙方应另行赔偿。甲方无正当理由不付款且经乙方书面催告后仍不付款的，每逾期一天按照同期贷款利率支付逾期付款违约金。

6、甲方为实现本合同/协议目的所负担的费用或乙方违约使甲方遭受损失的，包括但不限于直接损失、可得利益损失、诉讼仲裁费用、保全相关费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用由乙方承担。

八、保密资料（本条款不受本合同效力之影响）

1、甲方对其向乙方提供/披露的各类技术、信息数据、工作资料、规格说明、图纸、文件及专有技术等（统称“保密资料”）享有合法所有权。

2、乙方应将上述甲方保密资料作为商业秘密予以保护。如发生泄密，甲方或任意第三方提出乙方泄密证据或违反下述约定情形的，甲方有权追究乙方泄密责任并依据第六条第 5 款约定解除合同并主张违约责任。

2.1 除本合同授权实施的行为外，乙方不得将保密资料部分地或全部地对外披露，乙方仅可为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露甲方提供的保密资

料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密义务。

2.2 乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任。乙方仅可为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方应当在本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。

2.3 为保障甲方保密资料安全，甲方有权要求乙方及可能接触到保密资料的乙方雇员单独出具相应保密承诺。

2.4 知社区平台涉及较多个人信息，乙方对平台所涉个人信息具有保密义务，如因乙方过错发生个人信息泄露，引起任何第三方追责的情况，所有责任及可能产生的损失将全部由乙方承担。

3、出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

3.1 并非乙方的过错而已经进入公有领域的。

3.2 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。

3.3 法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

4、乙方（包括乙方任何使用、获得本协议涉密事项的所有人员、关联单位、客户等）泄露甲方保密资料的，每发生一次，乙方应在收到甲方违约通知后的 5 个工作日内向甲方支付违约金【人民币贰拾】万元，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应全额赔偿甲方损失。同时甲方有权就可能违反本协议的行为或持续违约行为向有管辖权的法院申请取得禁令、限制令或其它紧急赔偿措施。

5、保密期限：终身保密。

九、知识产权

甲方对所有乙方为本项目提供的服务和交付物及交付物中所有版权设计、专有知识、派生知识、方法、技术及文档材料享有所有的产权、所有权及其它知识产权和权益。

乙方应当保证本合同下交付平台成果、平台所使用的素材均不侵犯任何第三方的知识产权。如有第三方以侵害知识产权为由向甲方主张权利，乙方应与第三方交涉，并承担由此引起的一切法律责任和费用。甲方因此受到财产损失的，由乙方承担相应的赔偿责任。

十、争议处理

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或调解解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。因乙方违约或乙方追究甲方违约但不成立，甲方为解决纠纷而产生的费用由乙方承担，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、担保费、执行费、鉴定费、差旅费以及其他合理维权费用等。

十一、其它

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，一切安全责任事故导致的人身、财产损失均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

2、本合同未尽之处双方协商并可另外经签订书面合同确定。

3、小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。

4、经双方协商一致同意，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，本合同第二条第 3.4 款中约定的收款账号可作变更，变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户，甲方支付至该账号的款项，亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方提供账号的变更申请。

十二、合同生效及其它

1、合同经甲乙双方代表签字（或盖章）并加盖公章（或合同章）后生效，合同签订后 2 个工作日内提交招标代理机构上传系统网上公示。

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，但需向采购方提交两份备存。

3、乙方承诺具有完成本项目所需的完整、合法的权利来源（包括但不限于知识产权）以及其他资质、前提等条件，并对因此引起的后果承担最终责任。

十三、附则

1、合同份数：本合同一式三份，甲乙双方各执一份，采购代理机构一份。

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。

（以下无正文）

甲方（盖章）：苏州工业园区社会事业局

法定（授权）代表人（签字或盖章）：杨凡璐

签订时间：2026年2月5日

乙方（盖章）：江苏风云科技服务有限公司

法定（授权）代表人（签字或盖章）：

签订时间：2026年2月5日

附件 1：考核评分办法

苏州工业园区知社区平台
运营服务工作评分

根据 2026 年苏州工业园区知社区平台运营服务项目工作要求，公司圆满完成服务阶段（合同编号为:）运营工作。

对于公司的运营工作考核如下：

满意度：□非常满意　□较满意　□满意　□不满意

评分：

〈满分 100 分，85 分以上（含 85 分）为完全达标，60 分以上（含 60 分）为基本达标，60 分以下为不达标〉。

〈考核最终分数为各单项工作得分相加的总分〉。

意见或建议：

苏州工业园区社会事业局

年　　月　　日

附件 2：考核评分表

序号	服务内容	评分标准	评分（总分 100）
1	平台运营基础保障服务（5 分）	完成运营统一标准规范年度迭代更新，定期完成平台用户账号权限管理、运行保障等工作	
2	平台迭代功能应用服务（5 分）	完成迭代上线功能的需求梳理分析、试用测试、问题反馈、问题回归验证等工作	
3	内容运营服务（5 分）	完成内容管理、舆情监测等工作	
4	用户客服服务（10 分）	完成用户问题受理、处理、流转、跟踪反馈等工作	
5	用户指导服务（5 分）	完成用户操作指导、线下培训、问题库梳理、满意度跟踪等工作	
6	AI 专项运营服务（10 分）	完成 AI 问答运营、AI 知识库运营等工作	
7	宣传推广服务（5 分）	完成宣传材料设计、线下活动支撑等工作	
8	微信公众号服务（10 分）	按需完成“知社区发布”微信号推文原创、采编、发布等工作	
9	“空中课堂”直播录播服务（5 分）	按需完成直播、录播全程实施等工作	
10	“空中课堂”资源维护和统计服务（5 分）	完成空中课堂资源维护、统计分析等工作	
11	数据规范制定服务（5 分）	针对人房等基础数据及接入的各条线专题业务数据，完成数据规范的年度迭代更新工作	
12	基础数据全流程服务（10 分）	完成基础数据的更新、清洗、标准化、异常数据反馈以及数据巡检、质量核查等全流程服务工作	
13	业务条线对接数据全流程服务（10 分）	完成对接数据初始化清洗、数据匹配关系构建、异常数据反馈以及数据巡检、质量核查等全流程服务工作	
14	数据统计分析（5 分）	按需完成平台数据分析报表制作	
15	业务运营服务（5 分）	针对各主题应用，根据各业务特有运行规则，按需完成业务支撑和业务分析等服务工作	

备注：服务内容和评分标准可结合实际情况调整。

附件 3：

苏州工业园区服务类项目履约验收方案

一、项目概况

项目编号：JSZC-320591-CJZB-C2026-0004 号

项目名称：2026 年苏州工业园区知社区平台运营服务项目

供应商名称：江苏风云科技服务有限公司

合同金额：2179600 元

验收主体：苏州工业园区社会事业局

二、验收目的

政府采购项目履约验收是指采购人或其委托的采购代理机构，组织验收小组对供应商履行政府采购合同情况及结果进行检验、核实和评估等，以确认其提供的货物或者服务是否符合政府采购合同约定条款的活动，验收结果是政府采购项目资金支付的重要依据。

三、验收依据

苏州工业园区采购人通过政府采购方式和程序确定供应商的货物和服务类政府采购项目应当执行《江苏省政府采购履约验收管理办法》和《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》。上级文件规定与《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》不一致的，以上级文件规定为准。政府采购文件、供应商投标（响应）文件、政府采购合同是履约验收工作的基本依据。

四、验收责任主体

4.1 采购人是政府采购项目履约验收工作的责任主体。采购人应当加强内控管理，明确验收机制，按照合同约定及时验收，确定验收结论，履行资金支付义务，遵循履约验收工作程序及相关要求。采购人应当及时处理履约验收中发现的问题，依法追究供应商违约责任，并将验收和追责的相关情况及时向本级财政部门反映。

4.2 确有必要委托采购代理机构组织履约验收的，采购人应当与其订立委托代理协议，明确委托代理内容、标准、要求、费用等权利义务事项，委托费用列入单位政府采购预算。采购人应当审查采购代理机构出具的验收意见，并书面确认验收意见。委托履约验收不转移或者免除采购人对履约验收工作的主体责任。

4.3 采购代理机构应当依据委托代理协议的约定组织履约验收工作，及时向采购人

反映履约异常情形，协助采购人解决验收中出现的问题和合同行纠纷等。

五、验收程序

5.1 发出验收通知

5.1.1 政府采购合同约定的履约验收条件达到时，采购人应当在 5 个工作日内启动履约验收工作，并向供应商发出《政府采购履约验收通知单》(见下表 1)。在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，供应商可以主动联系采购人启动履约验收工作。供应商在收到验收通知单后五个工作日内拒不配合的，采购人应依照合同约定追究其责任。

5.1.2 供应商应当配合采购人、采购代理机构做好项目验收工作，及时提供与项目验收相关的材料。

5.1.3 采购人应及时全面准备验收，在验收日期前做好必要的验收准备工作。

5.2 成立验收小组

5.2.1 采购人应当组织成立验收小组，验收小组负责实施项目验收工作，其成员构成、人员数量以及负责人由采购人确定，验收小组一般由采购人指定的本单位 3 名(含)以上单数工作人员组成，并确定一名负责人，参与本项目评审的采购人代表不能作为负责人。若经办采购的人员与采购需求人员分属不同部门，二者应当同时参与验收。分期(分段)验收的负责人原则上应当保持一致，负责人不得无故更换。

5.2.2 根据采购项目特点和实际需要，可以邀请相关领域专业技术人员等作为验收小组成员参与验收，劳务报酬等费用由采购人承担，执行标准可参照江苏省政府采购专家评审费，采购人单位指定参加履约验收的工作人员不得获取劳务报酬。前期参与本采购项目相关采购活动的采购代理机构工作人员、评审专家以及与供应商有利害关系的人员，不得作为验收小组成员参与履约验收。财政部门政府采购监管人员不得作为验收小组成员参与履约验收。

采取代建方式进行采购的，结合代建协议内容按照前款 5.2.1、5.2.2 成立验收小组。日常考核、分段验收小组成员的组成不受 5.2.1、5.2.2 规定约束，但采购人的工作人员必须参与最终验收。

5.3 参与验收人员

5.3.1 技术复杂或专业性强的政府采购项目，可以邀请有资质的第三方专业机构参加验收并出具专业意见。

5.3.2 对于采购人和使用人分离的采购项目，采购人应当邀请实际使用人参与验收。

5.3.3 政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象进行公共服务项目满意度评价，评价结果作为履约验收的参考依据。

5.4 验收原则

政府采购履约验收应当遵循全面完整、客观真实、诚实信用的原则，坚持公开透明、应验必验、验收必严、违约必究。

5.4.1 项目验收内容应当具体，形成详细的验收过程性资料，客观反映服务承接完结情况。

应包括每一项技术和商务要求的履约情况，可以包括但不限于：服务团队的组成、服务对象覆盖面、服务事项满意度、服务承诺实现程度和稳定性等。

5.4.2 项目验收范围应当完整，与采购合同一致，不得省略、遗漏和缺失，也不得擅自扩大范围。

5.4.3 项目验收方式应当符合项目特点，不能明确客观标准、涉及主观判断的，可以通过在采购人、使用人中开展问卷调查等方式予以客观、量化。

5.4.4 项目验收标准应包括所有客观、量化指标，符合采购合同约定，未进行相应约定的，应当符合法律法规、政策要求、国家标准、行业标准，地方标准或企业标准等有关标准。

5.4.5 项目验收意见应当客观真实。验收小组成员意见不一致时，按照少数服从多数的原则作出验收意见。

5.4.6 验收方法主要包括全部查验核对和抽查核对。

5.5 验收工作实施方案

5.5.1 验收工作的起止时间：2026 年苏州工业园区知社区平台运营服务项目服务满半年后；

5.5.2 履约验收范围：2026 年苏州工业园区知社区平台运营服务；

5.5.3 履约验收内容：

5.5.3.1 平台运营服务；

5.5.3.2 内容运营服务；

5.5.3.3 用户运营服务；

5.5.3.4 AI 专项运营服务；

5.5.3.5 宣传推广运营服务；

5.5.3.6“空中课堂”运营服务；

5.5.3.7 数据运营服务；

5.5.3.8 业务运营服务。

5.5.4 验收的方式：采用分段履约验收；分两次考核（百分制）。

5.5.5 履约验收组织形式：采购人自行组织验收或根据需要委托采购代理机构协助组织验收；

5.5.6 履约验收标准：服务验收标准适用标准为：

①按照现行国家和省、市、区标准执行，无国家和省、市、区标准的，按行业标准执行，无国家和行业标准的，按企业标准执行，并且应符合相关法律、法规规定的要求；

②采购文件所列的各项要求、采购合同、供应商在投标（响应）文件中承诺的质量技术指标。

5.6 验收记录

5.6.1 验收小组应当要求参与验收的供应商和服务对象等出具书面意见，作为验收书的重要组成部分。

5.6.2 验收小组应当制定履约验收工作实施方案，认真履行项目验收职责，按照实施方案开展验收，做好验收记录，确保出具的验收意见客观真实反映供应商对合同的履行情况。验收小组应当要求供应商提供能证明其按照合同约定数量或工作量清单履约的相关记录或者凭证，对供应商提供的货物或者服务按照采购文件、投标(响应)文件、政府采购合同等逐一进行检验、核实、评估等工作，由供应商确认，作为履约验收的重要凭据。

5.6.3 验收结束后，验收小组应在验收书中作出最终验收意见，验收小组成员意见不一致时，按照少数服从多数的原则作出验收意见。验收小组成员对验收意见有异议的，应当在验收意见栏签署不同意见并说明理由，否则视为同意验收意见。验收意见由供应商盖章确认后报采购人。

5.7 验收结果

5.7.1 采购人应当对验收小组的验收意见进行确认并盖章。确认验收合格的，采购人在验收书上加盖单位公章；验收结果与采购合同不一致的，采购人应当根据验收意见中载明的具体偏差内容和处置建议，研究确定验收结论并加盖公章；验收小组成员意见存在分歧的，采购人应当对异议事项进行复核，妥善处置。

5.7.2 在验收中发现供应商未按照合同履约的，具备限期整改条件的，采购人应当书面要求供应商限期整改，整改期满后重新验收整改事项。不具备整改条件或供应商未按要求整改的，采购人应当依法追究供应商的违约责任并根据生效的裁判文书支付资金。供应商不认可验收意见的，按照采购合同约定的方式解决；合同中约定的方式未能解决的，按照《中华人民共和国民法典》等法律法规规定处理。

5.7.3 项目验收结果与政府采购合同约定内容不一致的，在未增加合同金额的情况下，供应商所提供的货物、工程和服务比政府采购合同约定内容提高了使用功能和标准，或者属于技术更新换代产品，但在不增加产品的全生命周期成本，且不影响、不降低整个项目的运行质量和功能，采购人可按照采购文件组织专家论证，如论证通过后视同验收通过，并在验收意见中注明。

5.7.4 **《政府采购履约验收书》（见下表 2）、合同是申请支付政府采购合同价款的必备资料。**验收合格后采购人申请财政性资金支付时，应当在相应电子化系统上传《政府采购履约验收书》、合同等证明性材料。

涉及分段验收付款的项目，应具备符合合同约定内容的阶段性验收意见，分段验收不合格的，不予支付该阶段的资金或根据采购文件予以相应扣减。

项目履约验收合格的，采购人应当根据政府采购合同约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金（如有），不得拖延、拖欠或非法扣留。

项目验收不合格的，采购人应当停止支付采购资金，并按照政府采购合同约定追究供应商违约责任。

5.8 验收资料归档

项目验收完结后，采购人应当将验收小组名单、验收方案、验收原始记录、验收结果、资金支付情况、追究供应商违约责任的情况、合同变更、中止或终止相关资料（若有）等作为采购项目档案妥善保管，不得伪造、编造、隐匿或者违规销毁，保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

附表 1：政府采购履约验收通知单

采购人			
供应商			
项目名称			
合同名称			
合同编号		合同金额	
验收时间		验收地点	
联系人		联系电话	
履约验收方案及工作要求			

单位公章

年 月 日

附表 2：政府采购履约验收书参考样本(服务类)

<table>
<tr><td>采购人</td><td></td><td>项目名称</td><td></td><td>合同名称</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>供应商</td><td></td><td>项目及合同编号</td><td></td><td>合同金额</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>分期（段）验收</td><td colspan="2">是□否□</td><td>分期（段）情况</td><td colspan="3">共分　　期（段），此为第　　期（段）验收</td></tr>
<tr><td>验收时间</td><td></td><td>验收地点</td><td></td><td colspan="2">验收组织形式</td><td>□自行简易验收
□验收小组验收
□采购代理机构验收</td></tr>
<tr><td rowspan="2">验收内容</td><td>服务质量</td><td>服务进度</td><td>人员、设备 配备情况</td><td>行业、安全标准</td><td>项目需求、服务承诺</td><td>合同履约时间、 地点、方式</td></tr>
<tr><td>合格□不合格□</td><td>按时□不按时□</td><td>合格□不合格□</td><td>合格□不合格□</td><td>合格□不合格□</td><td>合格□不合格□</td></tr>
<tr><td>专业检测机构情况说明</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>存在问题和改进意见</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>最终结论</td><td colspan="6">合　格□不合格□</td></tr>
<tr><td>验收小组成员签字</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="3">采购代理机构意见</td><td colspan="4">采购人意见</td></tr>
<tr><td colspan="3">经办人：　　负责人：（采购代理机构公章）</td><td colspan="4">经办人：　　负责人：（采购人公章）</td></tr>
<tr><td colspan="7">供应商确认：（单位公章或授权代表签字）</td></tr>
</table>

说明：1.该表为服务类项目履约验收的参考样表，采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。

2.未委托采购代理机构开展履约验收工作的，无需填写“采购代理机构意见”。