政府采购合同书

甲　　方：苏州市姑苏区数据局

地　　址：苏州市姑苏区解放东路 117 号

联 系 人：丁雄伟

联系方式：0512-65581027

乙　　方：苏州市金阊人力资源有限公司

地　　址：苏州市广济南路 288 号 15002、15003、15008 室

联 系 人：孙蕾

联系方式：0512-65581090

根据江苏仁合中惠工程咨询有限公司采购编号 JSZC-320508-RHZH-C2026-0012 号采购文件及成交单位的响应文件和成交通知书，委托方（简称“甲方”）和受托供应商（简称“乙方”）双方就此次成交的标的物的成交事宜，签订本合同书。

一、合同内容

（一）合同范围

1、人员要求及服务内容

（1）“一件事”、长三角“一网通办”专窗、帮代办服务、综合窗口辅助服务人员必须全面熟悉了解“行政审批制度”改革工作要求，按照“素质高、业务精、服务优”的目标，围绕“一专多能”、“一窗全科”的服务标准，切实提升服务意识服务素质和服务能力。要熟悉相关法律法规，熟练掌握相应专业知识及具体业务办理流程。严格依法办事，严格遵守区政务服务中心（综合服务中心）的各项规章制度，秉公办理各类审批服务事项，自觉遵纪守法。

（2）“一件事”、长三角“一网通办”专窗：设定岗位数 4 个。年龄 40 周岁及以下，学历本科及以上。会说普通话，语言沟通表达能力较强。热情对待每一位来窗口办事的人员，熟悉“一件事”主题事项以及长三角“一网通办”事项办理流程和办事指南，准确指导办事人员完成线下表单填写，一次性告知事项办理所需材料等内容，会网上进行信息收集、流转、分发，操作打印等相关事宜。对于办事人员提出的相关问题，做出符合国家政策的回复。

（3）帮代办服务：设定岗位数 2 个。年龄 40 周岁及以下，学历本科及以上。会说普通

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

话，语言沟通表达能力较强，能熟练掌握帮助委托人了解审批事项的前、后置审批手续及申报材料；熟悉电脑操作，能够提供线上点对点帮代办；协助委托人分阶段准备申报材料，提供相关申报材料清单、需填报的表单，并指导填写申报表，整理申报材料；帮助委托人传送申报材料到服务窗口办理，并对审批过程进行跟踪，及时向委托人反馈事项办理情况，做好沟通协调工作，及时将代办过程中发现的问题告知委托人，并妥善解决相关问题。

（4）综合窗口：设定岗位数 2 个。年龄 40 周岁及以下，学历本科及以上。会说普通话，语言沟通表达能力较强，热情周到地接待每名办事群众。熟悉多部门事项办理的所需材料，掌握事项办理审核要件和审核要点，落实“前台受理，分发后台，窗口出件”等有关工作。

2、服务人员中法律、工业与民用建筑、大学中文、工商管理专业优先考虑。

3、服务人员必须经业务培训，由审批部门考核合格后才能上岗。

4、服务人员的服务工作接受区政务服务中心（综合服务中心）和相关审批部门的规范管理，出现问题和不足应及时调整改善并达到要求，改善不到位应及时调整服务人员，保障服务工作不受影响。

5、服务人员的劳动关系、薪资待遇及福利由乙方负责，与甲方无任何关系。

6、工作时间要求：周一至周五，早晨 9:00 整至晚上 17:00 整执行。若周六安排值班，则平时工作日合理安排补休。

7、其他要求：乙方落实 1 名项目负责人及时了解掌握现场服务管理情况，定期对现场工作人员进行指导和帮助，持续提高工作效率；现场服务人员需具有较高的责任心，并对审批服务等相关政策、法规熟悉掌握，有很强的自觉性和纪律性，乙方非特殊情况（服务人员主动离职、服务人员不符合岗位要求的）3 年内不得调换工作人员，如需更换，应提前 1 个月书面通知甲方，征求甲方意见，并做好岗位交接。

8、保密要求

（1）乙方须在合同中进行责任约定（保密安全协议另签）；乙方在工作期间必须遵守甲方的相关保密制度，做好档案的保密和保护工作。

（2）“一件事”、长三角“一网通办”专窗、帮代办服务、综合窗口工作收集整理的各种资料所有权属业务主管部门。

（3）乙方工作人员不得在工作场所使用与工作无关的任何电器设备。

（4）参与项目实施的人员不得有违法犯罪记录。

9、乙方必须按照《劳动法》及国家、江苏省、苏州市、项目所在地的区政府的有关规定配置工作人员数量，并支付工资、国假加班费和交纳正常的社会保险，不得安排工作人员超时限加班。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（二）服务期限：3年（2026年4月1日至2029年3月31日）。

（三）服务地点：甲方指定地点。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1、成交通知书。

2、乙方成交的磋商响应文件。

3、采购文件。

4、乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

三、合同价款及支付方式

1、人民币：**大写（贰佰壹拾叁万肆仟捌佰元整），小写（¥2,134,800.00元）**。包括完成本项目所需的人员（包括工资和补贴）、保险、装备费、服装、劳保、餐费、管理、各种税费、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。

2、付款方式：在本合同生效后一个月内支付总合同价款的30%，共计**人民币大写（陆拾肆万零肆佰肆拾元整），小写（¥640,440.00元）**。剩余款项按照合同每半年结算一次费用，依据甲方对乙方每月考核并经甲方及乙方双方确认的结果支付。考核标准详见附件。

每半年付款金额：支付合同金额-考核扣款=实际支付合同金额。

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《采购合同履行验收报告》。

4、支付方式：数字人民币转账支付

钱包ID：0022501002281138

钱包名称：苏州市金阊人力资源有限公司

四、甲方权利和义务

1、根据甲方采购要求及乙方响应文件中的承诺，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。

五、乙方权利和义务

1、乙方根据甲方有关要求，在约定的时间内完成项目并及时交付工作成果。妥善保管好评估工作相关记录和台账资料（包括书面和电子形式），未经甲方许可，不得录音、复制或者带出指定地点，并不得向乙方内部无关人员以及任何第三方泄漏有关内容。

2、乙方必须满足本采购文件要求。

六、不可抗力

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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、合同生效及其它

1、本合同在双方签字盖章后生效。

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磋商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，但需向甲方提交两份备存。

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

（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。

4、合同的部分和全部都不得转让。

九、违约责任

1、因乙方管理不当，服务人员失职酿成事故或舆情事件、违反保密规定、泄露涉密工作信息的，乙方应立即清退服务人员，应支付违约金 1000-3000 元；造成后果的，另行承担赔偿及法律责任。

2、因服务质量、管理疏漏、违规操作等被上级主管部门督查发现问题、通报批评、点名整改或造成不良影响的，乙方应限期整改；逾期未改的，应支付违约金 1000-3000 元并更换相关人员。

3、服务人员不服从管理、脱岗怠工、扰乱工作秩序的，应立即调换人员；屡教不改的，甲方可解除合同。

4、存在其他违反合同约定、服务承诺或管理规定的行为，甲方有权视情节轻重，采取警告、限期整改、扣除服务费、支付违约金、调换人员、单方解除合同等一项或多项救济措施，由此产生的一切责任与费用由乙方承担。

十、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，一

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

切安全责任事故均由乙方负责。

2、本合同未尽之处双方协商解决；如协商不成，双方同意由一方向合同履行地人民法院提起诉讼。

十一、附则

1、合同份数：本合同一式叁份，甲方壹份，乙方壹份，采购代理机构壹份。

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》以及其他相关法律、法规之规定解释。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.3.30

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.3.30

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件：

服务质量考核表（ 年 月）

	考核项目	具体内容	绩效赋分	实际绩效得分	扣分说明
服务人员考核部分	一、岗位纪律	1、遵守工作时间，上午 9:00—12:00、下午 13:00—17:00、午间值班时间为 12:00—13:00，不得无故迟到、早退、缺岗空岗。	5		
		2、双人在岗，无长时间离岗、频繁离岗等情况。	10		
		3、保持良好的工作状态，禁止玩手机、玩游戏、看视频、炒股、网购，从事其他与工作无关的事务。	5		
	二、服务形象	1、语言规范，语气谦和，使用文明服务用语，无使用服务禁语和忌语行为。	5		
		2、态度热情，微笑服务，无服务态度冷漠、粗暴等不当行为。	5		
		3、穿着统一制式服装，忌穿便服、颜色鲜艳的皮鞋、凉鞋、拖鞋或运动鞋；规范佩戴工作牌，亮牌上岗。	10		
		4、仪容整洁，修饰有度（女职员淡妆，男职工不留长发、胡须、大鬓角，不留长指甲、不佩戴过多饰物，发型自然大方，不得染怪异彩发等）。	5		
		5、避免与群众发生口角和摩擦。	5		
		6、姿态端正，举止大方。不得倚靠桌体、翘二郎腿体等；向客户指明方向时，应手指并拢掌心倾斜向上。	5		
	三、岗位职责	1、胜任工作岗位，熟练掌握工作技能。	10		
		2、服务群众周到，审批服务做到零投诉。	5		
		3、能分流并辅助办事人员使用自助设备，及时响应客户需求并辅导客户使用。	5		
		4、会网上进行信息收集、流转、分发，操作打印等相关事宜。	5		
服务公司考核部分	四、管理考核	1、乙方提供的服务人员应保持相对稳定，人员持续在岗时间最少不得低于 1 年。	5		
		2、乙方服务响应及时。	5		
		3、服务人员离职，乙方应及时补充相关人员。	5		
		4、乙方应加强派驻人员的考核管理，保持窗口的良好运行状态。	5		
总分			100		

注：

（1）扣分标准：原则上每出现 1 次违规情况扣 1 分，对于难以计次的，各科室可酌情扣分。

（2）每结算周期考核得分由督查处汇总，得分低于 95 分的，乙方应约谈服务人员，得分低于 90 分的，按得分与 90 分之差，每 1 分扣 100 元，计入本次结算费用；得分低于 85 分的，甲方可要求乙方更换服务人员。

（3）扣分项应注明情况，以便核实。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App