区政务服务中心运营项目

（采购编号：JSZC-320507-XTPC-C2026-0008）

政府采购合同

标段名称：区政务服务中心运营项目-标段一

采购人（甲方）：苏州市相城区数据局

成交供应商（乙方）：苏州金扶梯孵化器管理有限公司

二零二六年三月

依据甲方委托苏州新天平工程咨询有限公司进行本项目政府采购（采购编号：JSZC-320507-XTPC-C2026-0008）的采购结果，确定乙方为本次成交供应商，现依照采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、合同标的物和合同价格组成

1.1 服务范围及内容：大厅导服及帮代办，具体详见采购需求。

1.2 服务期限：自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日服务内容全部完成。

1.3 合同价款的组成：包括完成该项目所需的全部人工费、材料费、交通费用、餐费、办公设备、人员培训、售后服务、管理费、利润、规费、税金以及代理服务费等一切费用。合同总金额为人民币叁拾玖万捌仟元整（￥398000.00）。

二、下列文件为本合同不可分割部分

2.1 成交通知书；

2.2 乙方成交的响应文件；

2.3 采购文件；

2.4 乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

三、合同价格支付

3.1 支付步骤和比例：签订合同后甲方向乙方支付合同总金额 30%的预付款；2026 年 12 月底前支付合同总金额的 40%；合同履行完成，并经甲方考核审核后双方按综合得分结算总费用，结算完成且收到乙方开具的发票后甲方支付余款。

甲方按月对乙方服务情况进行考核（月度考核平均分权重 70%），2026 年度支付时进行年度考核（年度考核得分权重占 30%），根据合同履行期限内乙方考核分数的最终综合得分，经审核后甲方在尾款中按一定比例扣除，扣除金额超出尾款支付金额的甲方有权要求乙方补足相应金额。

综合得分为基础项 100 分

当考核综合得分分数达到 90 分及以上（总分 100 分），全额支付款项；

当考核综合得分分数达到 80-90 分，扣除合同总金额的 10%；

当考核综合得分分数达到 70-80 分，扣除合同总金额的 20%；

当考核综合得分分数达到 60-70 分，扣除合同总金额的 30%；

当考核综合得分分数达到 60 以下，扣除合同总金额的 40%；

连续两月月度考核 50 分以下，将终止合作，乙方向甲方偿付合同总价款 10%的违约金。甲方按最终乙方实际服务月数支付款项，实际履约金额不足预付款的，乙方退回相应金额。

3.2 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。

3.3 乙方要求付款应提供以下资料：

（1）合格的发票。

（2）由甲乙双方签章的《政府采购合同履行验收报告》。

甲方每次付款前，乙方应提供合法有效且符合甲方要求的发票及上述资料，若乙方未按约提供发票或

资料的，甲方有权迟延付款且不承担逾期付款的违约责任。

3.4、支付方式：银行转账、银行汇票或转账支票，具体支付方式甲方有权根据财务安排自主选择。

四、服务工作管理、检查考核：**详见采购需求及附件**

五、甲、乙双方的责任义务

5.1 甲方责任义务：

（1）甲方根据采购文件中的采购服务内容及要求和乙方响应承诺的内容对乙方服务工作进行验收，如有特别要求的，应作具体约定。

（2）甲方有权对乙方服务过程进行全程监督、检查，并依据本合同及附件约定的考核标准对乙方服务成果进行月度+年度考核。考核结果将作为服务费支付、合同续约及违约责任认定的重要依据。

（3）法规政策规定由甲方承担的其他责任。

5.2 乙方责任义务：

（1）乙方及其专业人员不得利用开展业务之便，为自己（包括乙方和乙方人员自己）或者他人谋取不正当利益，不得向甲方或者其他相关当事人索要、收受或者变相索要、收受委托协议约定以外的酬金、财物等。

（2）乙方及其专业人员提供服务时，应严格遵守采购文件、响应文件及本合同所有约定，确保服务成果的数量、质量、时效性等均达到附件《考核细则》中规定的合格标准。

（3）乙方及其专业人员提供服务时，应当与甲方进行必要沟通。

（4）乙方及其专业人员应当遵守保密原则，对服务过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私予以保密，不得在保密期限内向甲方以外的第三方提供保密信息，除非得到甲方的同意或者属于法律、行政法规允许的范围。

（5）乙方应为其员工提供劳动保障，自行负担薪资、签订劳动合同等，缴纳社会保险，依法依规安排好休息休假。如其员工发生劳动争议，均由乙方处理和承担责任，与甲方无关。

（6）未经甲方书面同意，乙方不得转让合同债权。

（7）乙方应保证其配备的服务团队核心人员的稳定性（签订合同时，在考核细则中附录明确核心团队人数、岗位职责、最低资质要求、派驻考勤制度）。未经甲方书面同意，核心人员变更比例不得超过 40%，且任何人员变更均需提前 15 日书面通知甲方，并确保接任人员具备同等或更高资质与能力，否则视作违约。

六、不可抗力

6.1 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。

6.2 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

7.1 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

7.2 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

7.2.1 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；

7.2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

7.2.3 因乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

7.3 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。

7.4 合同的部分和全部都不得转让、转包及分包。

八、违约责任

8.1 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

8.2 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。

8.3 乙方违约责任及违约金支付：

（1）乙方提供的服务任何一项不符合合同约定或考核标准，甲方有权要求其在指定期限内整改。当乙方出现履约能力明显下降、累计两次考核不合格、或可能影响工作推进的情况时，甲方有权书面通知乙方暂时中止其部分或全部工作，并自行或委托第三方介入，以确保服务连续性。因此产生的额外费用由乙方承担，甲方有权从应付款或履约保证金中直接扣除。甲方有权选择以下任一或多种方式追究违约责任：①按照本合同附件《考核细则》中对应的扣款标准，直接从应付款中扣除违约金；②单方面解除本合同。解除合同后，乙方除应支付合同总价款 10%的违约金外，还应赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于甲方为寻找替代服务商产生的额外费用、对第三方承担的违约责任等）。

（2）因乙方原因，根据采购文件要求乙方逾期完成采购需求的，应与甲方和采购管理部门协商，甲方仍需求的，乙方应按合同约定时间及时提供服务且按照合同总价款的每天千分之三支付逾期违约金，甲方有权从未支付的合同价款中扣除违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。如乙方连续两月考核 50 分以下，甲方有权解除合同，且乙方应向甲方偿付合同总价款 10%的违约金。

（3）本项目不得转包或分包。一经发现，甲方有权单方面解除合同，且乙方应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金。

九、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，任何一方均可以向甲方所在地人民法院起诉。

十、合同生效

本合同在双方签字盖章后生效，并需经政府采购管理部门备案。

十一、其他

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）。

十二、附则

12.1 本合同一式四份，甲方、乙方各执一份，政府采购监督管理部门备案一份，采购代理机构一份。

12.2 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

12.3 本合同履行过程中产生的纪要、协议以及成交通知书、响应文件和采购文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

12.4 未尽事宜

按《中华人民共和国政府采购法》及其他有关的法律法规的规定执行。

甲方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

日期：2026/03/23

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

日期：2026.3.23

附件 1 区政务服务中心运营项目（标段一）考核细则：

序号			年度指标要求	评分标准	分值	考核方法
1	大厅导服及帮代办	政务大厅导办帮办	工作日期间，按甲方需求配置相应数量的专职导服人员，专人专岗保障政务服务大厅二楼导服相关工作。帮助群众做好咨询、取号、引导工作，针对每次服务及时做好台账记录，每月月底核查。	1、未及时记录好当天导服台账，扣 2 分。 2、服务满意度未达到 100%，发生一次扣 2 分；未积极响应服务要求，每发现一次扣 2 分。	30	查看台账
		高效办成一件事导办帮办	提供线上、线下咨询、解答、帮办代办导办等服务，针对每次服务及时做好台账记录，每月月底核查。	1、未及时记录好当天导服台账，扣 2 分。 2、服务满意度未达到 100%，发生一次扣 2 分；未积极响应服务要求，每发现一次扣 2 分。	30	查看台账
		企业帮代办	通过实时连线、远程交互、方式为企业提供帮办、代办、咨询和指导等服务，针对每次服务及时做好台账记录，每月月底核查。	1、未及时记录好建言评价记录，扣 2 分。 2、企业满意度调查，每发现一家不满意扣 2 分。	40	查看台账
总分					100	

附件 2 针对本项目的人员配置表

序号	岗位	姓名	性别	年龄	学历
1	项目经理	顾艳	女	45	本科
2	一件事导服	尹丽君	女	35	本科
3	帮代办	张菲	女	29	本科
4	导服	张子萌	女	32	本科