苏州市狮子林管理处关于狮子林检票等一线服务外包项目的政府采购合同

项目编号：JSZC-320500-SZJJ-C2025-0053

甲方（采购方）：苏州市狮子林管理处
地址：苏州市园林路 23 号
联系人：吴芳
联系电话：0512－67773263

乙方（供应方）：苏州煊力文化传媒有限公司
地址：苏州市姑苏区苏站路 1599 号好百年国际商业广场 9 号楼 101 室（109A）
联系人：范锐
联系电话：18148628777

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，甲乙双方就此次成交的【狮子林检票等一线服务外包项目】（以下简称“本项目”）的相关事宜，签订本合同书，以兹共同遵守。

一、合同内容

1、乙方负责完成甲方的狮子林检票等一线服务外包项目。若乙方不能按要求实施项目，甲方有权终止本合同。在合同有效期内一方不得擅自变更、中止或终止本合同，如未经双方书面同意，擅自变更、中止或终止本合同的一方应承担违约责任。

2、下列文件为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力：

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成交通知书（如有）；

③政府采购文件（如有）；

④乙方的投标文件（如有）；

⑤乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等（如有）。

以上文件视为是能互相说明的，如上述文件之间存在冲突或不一致的，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。

二、价格与支付

1、合同价格按此次中标价格执行，本合同总金额（含税）为人民币（大写）贰佰柒拾万零捌佰陆拾贰元贰角零分（¥：2700862.20 元）。上述合同总金额包括完成本项工作所需的设备、人工（含人员保险费用）、服装、协调费用、利润、税金、管理费、风险费、文件规定政策性费用等所有费用。除上述费用外，甲方

不承担其他相关费用及因乙方人员辞退、工伤事故等发生的全部经济补偿金和赔偿金。上述价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。

2、付款方式：按月支付，根据每月考核结果在次月15日前向乙方一次性支付考核后的服务费（扣除费用除外）。乙方须先向（甲方）出具合法有效完整的完税发票及凭证资料，甲方再行支付合同款。

3、乙方每月初提供以下材料：1）各岗位人员考勤表；2）月度培训材料；3）日常管理考核记录。如当月各岗位实际在岗人数未达到约定最低人数，甲方将按照最低岗位数核算并扣发相应服务费。若月离职率达到10%，扣除当月应付服务费的1%；月离职率达到15%，扣除当月应付服务费的2%。如实际在岗人数持续低于约定标准，将按缺岗比例相应扣减服务费。

2.3 支付方式：服务费以银行转账形式支付。乙方收款账户信息如下：

银行转账账号：650928865

账户名：苏州煊力文化传媒有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司苏州分行营业部

2.4 乙方提请甲方款项结算前，需提供以下材料，因乙方未按约定提供以下材料的，甲方有权迟延付款，且不承担迟延付款责任：

A、合法有效且符合甲方要求的销售发票。

B、甲方对乙方提供的服务进行考核所形成的考核单证。

2.5 除本合同特别约定外，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.履约保证金（中标金额的10%）：270086.22元，中标后，合同签订前缴纳。（缴纳方式：银行转账）。乙方按合同条款履约，合同终止后七个工作日内退回乙方指定账户。

甲方账号：苏州市市级非税收入财政汇缴专户

账户号：504058193068

银行名称：中国银行苏州分行（汇款时请备注苏州市狮子林管理处）

三、服务要求

1、服务地点：狮子林检票口、怡园检票口、狮子林及怡园讲解组。

2、服务期限： 自2026年01月15日至2027年01月14日。

3、服务标准：

（一）服务人员配置

（1）最低工作岗位数及在岗时间如下：

驻场管理人员设 2 岗，其中狮子林排 1 岗，怡园 1 岗；

狮子林设 4 岗，共四条检票通道。旺季（3 月－10 月）周一至周五，开放时段保证 3 条通道全开放，周六、周日开放时段保证 4 条通道全开放，如遇节假日，四条通道全开放。淡季（11 月一次年 2 月）周一至周五，开放时段保证 2 条通道全开放，周六、周日开放时段保证 3 条通道全开放，如遇节假日，四条通道全开放。

怡园设 1 岗，共一条检票通道。全年保证开放时段正常检票，节假日游客量大时，安排人员通过手持机协助检票。

讲解服务人员，设 3 岗，狮子林 2 岗，怡园 1 岗。须至少配置 2 名中英文讲解，满足收费及免费讲解要求，讲解服务人员提成由甲方每月根据实际工作量统计后给到乙方，乙方按实发放给相应讲解员。讲解员工作服由甲方统一指定，费用由乙方承担。

项目岗位数 10 岗，预计用工人数约为 26 人。乙方须确保服务岗位数量，用工人数以实际用工人数为准。

在岗工作时间：3 月 1 日至 10 月 31 日为 7:20-17:10，11 月 1 日至次年 2 月底为 7:20-16:40；节假日狮子林景区在日常工作时间的基础上延时，延长时间为 0.5 小时。

注：①因相关政策或上级部门对开闭园时间调整导致工作时间变化的，乙方无条件配合执行。②延时服务费用根据服务人员数量和延时工作时长与其员工据实结算，甲方不额外支付费用。

（2）结算付款方式：按月支付，根据每月考核结果在次月 15 日内向乙方一次性支付考核后的服务费（扣除费用除外）。乙方须先向甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证资料，甲方再行支付合同款。

（二）服务人员要求

1．人员总体要求：具有中华人民共和国国籍，享有公民的政治权利。拥护中国共产党的领导，热爱祖国，政治可靠、作风正派、遵纪守法，具有较强的事业心和责任心，遵守景区各项规章制度，服务人员不得有下列情形之一：A、曾受过治安、刑事处罚（包含曾经被采取过行政、刑事强制措施）的；B、涉嫌犯

罪，司法程序尚未终结的；C、道德品质上有劣迹行为的；D、在党纪政纪处分期间内的；E、有其他不良行为，不宜从事所聘岗位工作的；F、法律、法规规定的不得聘用的其他情形。

2．身体健康，需要形象好和气质佳，性格活泼开朗，具有亲和力，有良好的沟通能力和应变能力，解决游客遇到的问题，具备强烈的责任心和敬业精神，有与旅游服务相关的工作经验优先。

3．年龄要求22岁-40岁之间，男身高1.70-1.80米、女身高1.63-1.70米；

4．大专以上学历，有职业道德，普通话标准流利及掌握基本的英语对话能力，具备计算机、智能手机等操作能力，具备基本的消防技能。

5．至少须3名服务人员具有英语四级（CET-4）及以上证书。

6．服务人员统一着装佩证，人员队伍稳定，服装由乙方提供。款式经甲方认可。

注：根据甲方要求安排服务人员的数量、班次、服务时长、服务地点。（岗位基本要求和日常规范求见附件一）

7．乙方根据甲方要求落实各岗位具体所需服务人数。

8．乙方要保证服务人员队伍稳定，月均离职率控制在10%以内。

9．乙方每半年提供一次在职员工的无犯罪证明给甲方。

（三）服务要求

1、驻场管理人员服务要求

（1）服从甲方管理，严格遵守甲方各项规章制度。

（2）按照甲方工作要求，全面负责现场服务各项工作。

（3）负责服务人员的管理、调配、纠纷及突发事件的处理。

（4）负责检票投诉处理，负责本项目内设机构以及人员之间的沟通和协调。

2、除驻场管理人员，其他人员服务要求

（1）负责游客入园的验证、验票、咨询、解答、引导工作。

（2）负责做好接待登记和工作联系入园以及重要活动接待工作。

（3）负责做好狮子林及怡园讲解、游客咨询等服务工作。

（四）甲方对乙方要求

1．甲方全面监督、指导、检查、验收乙方工作，发现问题及时通知乙方，要求乙方及时予以处理；对乙方提出的合理建议和要求予以采纳或提供帮助。

2．甲方配备专人管理检票服务项目，制订工作标准。审定乙方关于本项目

各项管理制度、培训计划方案等。

3．甲方每天派专人对检票服务项目进行巡查，并签署每日巡查记录表，主要包括着装、到岗情况、微笑服务、接待礼仪等。每月对检票服务项目进行考核，并开展不定期的抽查，根据每月考核表及抽查表对乙方进行扣分或处罚。

4．甲方要求乙方做好日常培训工作，每月至少开展一次培训，培训内容涵盖优惠政策、文明礼仪、标准话术、英语对话、应急演练等，培训结束须开展培训内容考核，并做好台账记录，考核合格方能上岗。

5．甲方要求乙方每日上岗前召开晨会，准备好一天的检票工作。每日结束检票工作后召开夕会，总结一天的检票工作。

6．乙方派驻的工作人员须配合、协助甲方的相关工作。如遇临时性工作需要，甲方有权要求乙方做好各项接待工作。

7．甲方规定所有检票人员须站立微笑服务，岗上禁止做与工作无关之事。

8．甲方有权干涉及制止乙方的工作人员在园内的不规范行为，有权要求乙方更换不合格的工作人员。

9．甲方审核乙方的岗位管理及考勤记录。

10．甲方对合同规定范围内乙方的服务进行监督和检查，对乙方提供的服务拥有监管权。对其认为不符合服务质量标准的部分，甲方有权下达整改通知书并要求乙方限期进行符合服务质量标准的整改。

11.外包人员需经用人单位审核后，方可上岗。

12.由乙方负责外包人员提出的劳动争议、劳动仲裁、诉讼纠纷等事宜并支付由此产生的相应费用。

四、违约责任

1、违约责任

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、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、甲方违约责任

2.1 在合同生效后，甲方无故要求停止服务的，应向乙方支付本合同总金额的【10】%作为违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，乙方有权要求甲方补足。

2.2 甲方逾期付款的，应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，但上述违约金总金额不得高于逾期付款金额的 5%。

2.3 甲方违反合同约定，无正当理由拒绝接受乙方交付的合格服务的，应当

承担由此给乙方造成的损失。

3、乙方违约责任

3.1 乙方不能提供服务（逾期超过 24 小时视为不能提供服务），或提供的服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付本合同总金额的【10】%的违约金，违约金不足以弥补甲方一切直接、间接损失的，甲方有权要求乙方补足。

3.2 乙方逾期提供服务的，应在服务前与甲方协商，甲方仍需要的，乙方应立即提供服务并应按照逾期服务部分价款的每天万分之四支付逾期服务违约金，并赔偿甲方一切直接、间接损失。

3.3 乙方在服务过程中向甲方提交虚假材料，不如实告知维护服务的具体情况，致使甲方产生损失的，甲方有权终止本合同，乙方应返还甲方已支付的服务费用并赔偿甲方一切直接、间接损失。

3.4 乙方有其他违反本合同约定行为的，应向甲方支付本合同总金额【10】%的违约金，违约金不足以弥补甲方一切直接、间接损失的，甲方有权要求乙方补足。

3.5 乙方应赔偿甲方的损失、支付给甲方的违约金以及其他依据本合同应支付给甲方的费用，甲方有权直接从未支付款项中予以扣除，不足部分有权要求乙方予以补足。

4、不可抗力

4.1 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。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当在不可抗力发生后 10 日内通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在发出通知后 30 日内提供书面证明材料。

4.3 不可抗力事由消除后，合同继续履行等事项，由双方协商确认。

五、合同的解除和转让

1、合同的解除

1.1 除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形及本合同约定的情形外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更、解除或终止本合同。

1.2 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

1.2.1 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；

1.2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

1.3 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、合同的转让

合同的部分或全部内容均不得转让。

六、争议解决

甲乙双方因合同发生争议的，双方应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院起诉。因乙方违反本合同约定或乙方追究甲方违约但不成立而产生纠纷的，甲方为处理此纠纷产生的费用由乙方承担，该费用包括但不限于保全费、诉讼费、执行费、鉴定费、律师费、差旅费等。

七、其他

1、本合同经甲乙双方法定（授权）代表人签字（或盖章）并加盖单位公章后生效。

2、合同份数：本合同一式【陆】份，甲方执【叁】份，乙方执【叁】份，具有同等法律效力。

3、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，并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，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

4、本合同首部载明的地址为甲乙双方认可的相关文件、法律文书送达地址，任何一方如需更换地址的，应在变更后 3 日内书面通知另一方，未通知的一方自行承担法院送达不能等不利后果。

5、其他约定：无。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签章）：

日期：2026 年 01 月 14 日

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人：（签章）

日期：2026 年 01 月 14 日

附件：月度考核标准

（一）管理服务人员考核办法（下文中 1 分为 500 元）

第一条：驻场管理人员工作期间，必须为人正派，严以律己，率先垂范，具有职业道德和责任感，服从甲方工作安排，履责到位，主动作为。违反者，第 1 次给予批评教育，责令改正；第 2 次扣减月度考核 1 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上，扣减月度考核 3 分，同时，甲方有权责令更换管理人员。

第二条：驻场管理人员按时到岗，不能无故迟到、早退、旷工、擅离职守或因特殊情况未给甲方请假报备。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次及以上者，扣减月度考核 3 分，责令改正，同时，甲方有权责令更换管理人员。

第三条：驻场管理人员，工作过程中发现问题不及时、处理问题不积极或不彻底，对工作造成影响。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上者，扣减月度考核 3 分，同时，甲方有权责令更换管理人员。

第四条：驻场管理人员，应建章立制，完整建立工作台账制度，内容详实完整，资料包括但不限于文字、表格、图片、影像材料，确保各项数据准确。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上者，扣减月度考核 3 分。

（二）其他服务人员考核办法

第一条：服务人员应服从甲方工作安排，无正当理由，不服从工作管理、工作不认真、拖沓、懈怠或出现互相推诿，违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育，责令改正；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上者，扣减月度考核 3 分，同时，甲方有权责令更换相关人员。

第二条：服务人员应加强自我管理，自我约束，规范工作程序，严格按制度办事，不按规章制度办事或越级、跨部门反映问题。违反者，第 1 次扣减月度考核 2 分，给予批评教育，责令改正；第 2 次扣减月度考核 3 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上者，扣减月度考核 5 分，同时，甲方有权责令更换相关人员。

第三条：服务人员应严格遵守国家各项法律法规和单位规章制度。违反者，扣减月度考核 3 分，给予批评教育，责令改正；情节严重，扣减月度考核 5 分，触犯法律的，提交司法机关依法处理；同时，甲方有权责令更换相关人员。

第四条：服务人员应廉洁自律、秉公办事，严禁利用或通过工作便利直接或

间接收受相关人员财物，谋取私利。违反者，扣减月度考核 10 分，情节严重，触犯法律的，提交司法机关依法处理；同时，甲方有权责令更换相关人员。

第五条：服务人员工作期间，按照标准统一着装，工装整洁，工作牌佩戴端正，不留长指甲、不涂抹有颜色指甲、禁止染发，衣冠得体。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育，责令改正；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令作出书面检查；第 3 次及以上者，扣减月度考核 5 分。

第六条：服务人员工作期间，坚持微笑服务、使用普通话，使用文明用语，做到热心服务、爱心服务、耐心服务、文明服务。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令改正；第 3 次及以上，扣减月度考核 3 分。

第七条：服务人员应按时到岗，迟到或早退 30 分钟内，扣减月度考核 1 分，给予批评教育；迟到或早退 30 分钟至 1 小时以内，扣减月度考核 2 分；迟到或早退 1 小时以上或无故旷工，扣减月度考核 3 分。甲方有权责令更换相关人员。

第八条：服务人员必须按照工作班表到岗，未经批准，不得私自拉班、顶班、换班、串岗、脱岗。违反者，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令改正；第 3 次及以上，扣减月度考核 3 分（正常工作变动，需提前报备甲方现场组长知晓）。

第九条：服务人员工作期间，禁止从事与工作无关之事，切实维护甲方和自身良好形象，如出现大声喧哗、嬉闹、聊天、玩手机、翘腿、吃东西等，第 1 次扣减月度考核 1 分，给予批评教育；第 2 次扣减月度考核 2 分，责令改正；第 3 次及以上，扣减月度考核 3 分。

第十条；服务人员随时保持工作区域内视觉清爽，干净卫生，物品摆放整洁。如出现自行损坏设施设备或物品正常损坏后上报不及时、物品乱丢乱放、环境脏乱差，扣减月度考核 1 分，赔偿物品损失，给予批评教育，责令改正；出现 3 次及以上，扣减月度考核 2 分。

第十一条：服务人员因自身原因或服务态度差被游客反映或投诉。违反者，扣减月度考核 3 分，给予批评教育，作出书面检查，责令改正；如情节严重者，被上级单位点名批评或被新闻媒体曝光，扣减月度考核 10 分，同时，甲方有权责令更换相关人员。

第十二条：服务人员应共同营造团队和谐、队伍稳定的良好工作氛围，不搬弄是非、挑拨同事关系、散播不实言论。违反者，扣减月度考核 2 分，给予批评

教育。情节严重者，扣减月度考核 5 分；同时，甲方有权责令更换相关人员。

第十三条：服务人员工作期间，无视、淡漠游客合理诉求或未及时提供力所能及的帮助。违反者，扣减月度考核 2 分。

第十四条：服务人员应严格遵守执行《苏州园林景点优惠政策》，严格执行验证、验票入园规定，杜绝出现漏票行为；私自收取游客钱财、不刷票或少刷游客入园有效凭证，随意放人入园，扣减月度考核 10 分，甲方有权责令更换相关人员；如情节严重，移交司法机关，依法追究法律责任。

第十五条：服务人员应严格遵守执行《苏州园林景点优惠政策》，严禁利用工作便利进行里应外合、内外勾结、暗中随意放人入园。违反者，扣减月度考核 10 分，按照流失票款总金额的 10 倍至 20 倍进行赔偿，如涉及票款流失金额较大或情节特别严重者，将当事人移交司法机关处理，如造成严重的经济问题或严重负面影响，甲方有权提前终止合同，并追究乙方法律责任。

第十六条：服务外包工作人员，在工作中受到游客表扬，发挥模范引领作用，给予加 1 分；讲解员积极参与各项讲解比赛，获得相应奖项，给予加 1 至 5 分。