合同书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法规、《中华人民共和国民法典》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，供需双方就 新吴区消协第三方服务外包项目（项目编号：JSZC-320214-AWXT-G2026-0004 ）实施及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

甲方（采购人）：无锡国家高新技术产业开发区（无锡市新吴区）市场监督管理局

乙方（中标方）：无锡伙伴人力资源服务有限公司

为更好地服务社会经济发展，更大力度优化消费环境，帮助消费者挽回经济损失，我局向新吴区政府报批申请后，经新吴区政府同意，特向第三方采购服务，对新吴区消协消费投诉问题提供协助服务。

一、政府采购编号：JSZC-320214-AWXT-G2026-0004

二、采购内容：新吴区消协第三方服务外包项目，具体任务要求详见采购需求。

三、中标总金额：（大写）叁佰贰拾玖万叁仟玖佰捌拾贰元壹角贰分 ；（小写）3293982.12 元。

四、质量要求及验收标准： 满足采购人要求，协助管理沟通成功率（调解成功率）不低于 60%，其中 12345 平台回访综合满意度不低于 85% 。

五、服务期： 一年（2026.07.01-2027.06.30）

六、服务地点和方式： 按采购人要求执行

七、货款支付步骤和办法：支付方法：按服务周期付款；即合同签订后即 2026 年 7 月末付合同总金额的 20%为预付款，2026 年 10 月末付至总金额的 40%，2026 年 12 月末付至总金额的 60%（因财政预算款项拨付惯例，涉及跨年度付款具体金额等情

况，双方协商解决），2027 年 4 月末付至总金额的 75%；2027 年 7 月甲方组织项目年度考核，根据考核评分情况结算余下费用。

八、违约责任：按招标文件中的采购需求及合同条款违约责任规定处理。

九、解决争议的方式：在合同履行过程中，双方如有争议，由相关部门协调解决，双方可提请仲裁，仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十、其他事项：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招标文件的原则下协商解决。

十一、合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，中标人在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十三、合同备案：合同一式三份，甲乙双方、采购代理机构各执一份。

十四、合同生效：本合同由甲乙双方签字、盖章，并经采购代理机构见证。

甲方（采购人）：_____（盖章）　　乙方（中标单位）：_____（盖章）

法定（授权）代表人：　　法定（授权）代表人：

2026 年 6 月 26 日　　2026 年 6 月 26 日

见证方：（盖章）

见证方代表：_____

2026 年 6 月 26 日

合同条款

甲方（采购人）：无锡国家高新技术产业开发区（无锡市新吴区）市场监督管理局

乙方（中标方）：无锡伙伴人力资源服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照采购结果签订本合同。

一、项目内容

1.项目名称：新吴区消协第三方服务外包项目

2.服务工作内容：新吴区消协第三方服务外包项目，具体任务要求详见采购需求。

3.服务期：一年（2026.07.01-2027.06.30）。

注：甲方可根据实际工作需要，提前5个工作日书面通知乙方后对服务时间节点进行合理调整，乙方应予配合。

二、合同金额

本合同签约含税合同价为（大写）：叁佰贰拾玖万叁仟玖佰捌拾贰元壹角贰分（3293982.12元）人民币。

三、付款方式

支付方法：按服务周期付款；即合同签订后即2026年7月末付合同总金额的20%为预付款，2026年10月末付至总金额的40%，2026年12月末付至总金额的60%（因财政预算款项拨付惯例，涉及跨年度付款具体金额等情况，双方协商解决），2027年4月末付至总金额的75%；2027年7月甲方组织项目年度考核，根据考核评分情况结算余下费用。

2. 以上费用支付至以下账号：

乙方户名：无锡伙伴人力资源服务有限公司

乙方开户银行：江苏银行无锡新区支行

乙方账号：807010188800037789

3. 每次付款前，乙方须向甲方开具国家正规增值税专用发票，税金已包含在合同总价内。因乙方未向甲方提供上述发票或提供的发票不规范、不合法引起税务问题的，甲方有权延迟付款且不承担逾期付款责任，若因此给甲方造成损失的，乙方应承担向甲方赔偿的责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

4. 乙方根据本合同应当支付的违约金、损害赔偿金等，甲方有权直接在尚未支付的价款中直接扣除。

四、甲乙双方的权利和义务

1 按照服务外包具体要求，做好服务人员的配备、合同签订、档案管理、入离职、劳动纠纷沟通等方面工作。

2 成立专门的项目小组，负责与采购人的合作事务，确保该项目按照合同要求执行。

3 完成采购人要求的与项目相关的其他未尽事宜。

五、保密要求

1. 采购人、中标人必须与其员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

2. 中标人必须与其员工签署保密协议，确保提供服务外包过程中接触的商业秘密、投诉举报数据、分析报告、文件资料等不泄露。对协作管理过程中所掌握的工作对象

个人隐私，未征得当事人同意不得泄露。因泄密所造成的一切损失由中标方承担。

3. 乙方泄露或者在合同以外使用该保密信息给甲乙造成损失的，应承担损害赔偿责任。

六、验收标准

项目验收标准将以招标文件和合同条款为依据。

七、违约责任

1. 乙方非因无不可抗力，又未按约履行采购文件、报价文件和合同条款的，一经查实，由乙方赔偿给甲方造成的全部损失，包括但不限于实际发生的损失和由此造成的间接损失。

2. 采购文件及合同中所述之“不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：战争、洪水、台风、地震及其他法律法规规定的事件。

3. 如因乙方工作人员在履行服务过程中出现违反工作制度、疏忽、失职、过错等，故意或者过失原因给甲方或任何第三人造成损失或侵害的，乙方对此承担全部责任，包括但不限于经济赔偿，法律责任等。若甲方因此承担了赔偿责任，有权向乙方全额追偿。

4. 其他要求：无

八、合同生效及其他

1. 合同经供需双方代表签字并盖章后即生效。

2. 合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，应协商解决。如协商不能解决，双方可向无锡仲裁委员会申请仲裁，仲裁期间，除仲裁委员会要求停止履行合同或出现一方确实无法继续履行合同的情况外，本合同应继续履

行至合同结束。

3.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签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

九、争议处理

甲乙双方之间的一切有关本合同的争议应通过友好协商解决，协商不成甲乙双方则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁；

（2）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。