政 府 采 购 合 同

项目名称：殡仪馆鲜花礼仪服务项目

采购单位：昆山市殡仪馆

服务单位：昆山滨合城市服务有限公司

日期：2026 年 9 月

合同主要条款

甲方：昆山市殡仪馆

地址：昆山市锦溪镇德安路 8 号

电话：0512-57109206

乙方：昆山滨合城市服务有限公司

地址：昆山市锦溪镇邵甸港路 328 号 3 号房

电话：18805292666

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销殡仪馆鲜花礼仪服务项目过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、合同内容

（一）乙方负责甲方的殡仪馆鲜花礼仪服务项目。

（二）下列文件为本合同不可分割部分：

中标通知书；

投标（响应）文件；

乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

采购文件及其附件。

（三）服务内容：殡仪馆鲜花礼仪服务项目。

（四）服务标准：详见采购文件。

（五）服务时间：2026 年 10 月 01 日至 2027 年 09 月 30 日(12 个月)，合同终止条件为服务期限截止或合同签订后按实结算合同金额满 468.72 万元人民币（含税价）（二者中以先到者为准）。

二、合同价格与支付

1、合同金额（上限）：人民币大写肆佰陆拾捌万柒仟贰佰元整（¥4687200 元）。中标合同价包括但不限于服务外包人工工资、社保，服务所需配套货物、设备设施、利润、税金、交通、代理服务费、加班工资、经济补偿金等所发生的全部费用和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。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

2、付款步骤：

（1）乙方应在本合同签订后 7 日内且在甲方付款前缴纳履约保证金（合同金额的 10%）。履约保证金以履约保函的形式提供。

（2）按实际完成量按实结算，每月对延伸服务的营业额进行核算，结算金额=预算单价限价*90%*本月完成工作量。

3、付款方式：以转账方式直接转入乙方银行账户，或选择数字人民币支付。

若为一般账户，则提供乙方开户银行名称、地址和账号为：

户 名：昆山滨合城市服务有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司苏州分行

地 址：江苏省苏州市昆山市锦溪镇邵甸港路 328 号 3 号房 206 室

账 号：32250198823600007512

若为数字人民币账户，则提供乙方钱包 ID 和钱包名称为：

钱包 ID：0052285259793481

钱包名称：昆山滨合城市服务有限公司

上述信息为乙方指定的接受甲方付款的账户信息。如乙方银行账户或付款方式需变更，乙方应于付款期限届满前 10 个工作日书面通知甲方，否则产生的一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

三、甲方的义务和权利

1、提供业务场地及部分水电支持。

2、提供相关服务所需的基础设施设备。

3、每月核算相关服务业绩，并与乙方进行结算。

4、由甲方财务科会业务组对相关服务进行管理协调（开展服务管理、质量监督等）。

5、针对相关服务进行综合考核，《考核制度》由甲方制定，乙方无条件服从。（合同期内甲方每月对乙方服务进行考核，不合格者甲方有权解除合同。）

四、乙方的义务和权利

1、乙方须向甲方缴纳履约保证金，履约保证金以履约保函的形式提供，发生延伸服务业务事故时产生的损失或赔偿均由乙方承担，甲方有权直接从应付延伸服务费用中扣除。如乙方采取弄虚作假、以次充好手段损害服务对象利益的各种行为，甲方有权按考核得分同比例

向乙方支付应付延伸服务费用。

2、甲方为乙方制定满意度调查问卷，由乙方负责向服务对象发放并回收，若乙方服务满意率连续两个月低于95%，甲方有权提前解除合同且不承担违约责任。

3、乙方应配备专业工作人员，以保证服务质量。依法签订用工合同（非劳务派遣），保障劳动者合法权益，承担用人风险；且自主承担生产经营活动中所需的设施设备的购置费用。

4、乙方须严格遵守甲方规定的各项管理制度，尊重丧属意愿，严禁强买强卖，洽谈热情主动，保障基本服务需求，满足个性化消费。主动配合接受甲方监督，遵守国家法律、法规，不得有损甲方社会形象，如有违规按照《考核制度》处理。

5、乙方须严格履行按照现行的殡葬法规、主管部门及殡仪馆的规定进行管理、经营，未经甲方同意，不得从事超出合同范围及双方约定的合作内容。

6、乙方按照规定严格实现自主聘用人员，并按相关要求为聘用人员缴纳五险一金，同时将派驻服务人员相关资料上交市殡仪馆备案。如出现自主聘用人员合同期间意外伤亡的，相关责任均由乙方承担。

7、乙方须承担项目开展所需人工、物料、部分水电等成本。

8、乙方须负责严把安全质量关，认真征询丧属意见，保障丧属满意度达到95%以上。若因服务质量问题或纠纷而导致丧属的不满造成经济损失的，全部由乙方负责。

9、乙方须结合本地区的治丧习俗，根据市场需求和丧属的要求，不断强化培训、自主创新、保障安全，提高鲜花礼仪服务技能，提升专业化服务水平。

10、乙方所提供的服务均由甲方统一收费。

11、乙方须针对鲜花礼仪服务各项服务指定专人负责管理，以维护甲方社会效益为前提，不误时、不误差，保质保量完成，做到无投诉无纠纷。

12、遇到清明等重大节假日和突发事件，乙方应无条件协助甲方做好服务保障工作。

13、乙方派驻人员不得利用殡仪馆场所从事非法活动，不得收受丧属或经办人红包、礼品，不得内外勾结损害殡仪馆利益，不得从事与自身工作无关的事宜。给殡仪馆造成不良社会影响的，立即辞退当事人，按《考核制度》计入月度考核，造成损失的由乙方负责赔偿，并追究相关法律责任。

14、乙方主动接受行业主管部门及甲方的监督、指导，履行社会责任，参与主管部门发起的各项资助困难群众办丧等慈善活动，组织宣传生命文化等公益活动，立足自身资源发布相关公益宣传等。

15、乙方应严格遵守保密纪律，未经甲方同意，不得以任何形式，将殡仪业务、逝者及

丧属等信息，以及在工作过程中接触到的任何内部数据资料，向第三方透露，一经发现，直接开除当事人，按《考核制度》计入月度考核，造成损失的由乙方负责赔偿(在应付延伸服务费用中扣除)，并将追究相关法律责任。

16、乙方在甲方区域内提供服务，必须服从甲方的现场管理，制定和遵守安全生产方案，承担相应的法律责任。

17、爱惜爱护公共设施及财物，妥善保管及使用甲方提供的设施设备，合同到期后，无损返还，如有遗失或损坏的，乙方须按价赔偿。

18、乙方驻场工作人员须穿着统一的工作服，工作服由乙方统一提供并符合甲方要求。

五、服务管理基本要求：

1、为确保服务质量，乙方应安排管理人员进行监督管理。

2、服务过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产造成损害。如造成人身伤害或财产损失的，由乙方承担。

六、违约责任

乙方不能履行合同或者逾期履行合同的，甲方有权解除合同，并有权要求乙方向甲方偿付合同总价款 10%的违约金，并视实际损失情况向乙方追索。

七、其他

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，一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）；

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，但需向甲方提交贰份备存。

3、验收管理办法：本采购文件适用苏财规【2024】7 号文件关于印发《江苏省政府采购履约验收管理办法》的通知。

4、本合同未尽之处双方协商解决；如协商不成，双方同意由一方向甲方所在地人民法院提起诉讼。

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：

2.1、因不可抗力致使不能实现合同目的；

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；

2.3、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。

2.4、因受政策法规影响或甲方有正当理由的，甲方有权解除合同。

2.5、按照《考核制度》，合同期内月度考核分出现两次低于70分的，甲方有权解除合同。

3、非经甲方同意，合同的部分和全部都不得转让。

九、合同生效

合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

十、附则

1、合同份数：本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份，各份具有同等法律效力。

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。

甲方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.9.9

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.9.9

附件 1：殡仪延伸服务单位月度考核细则

殡仪延伸服务单位月度考核细则

一、考核目的

为加强我馆殡仪延伸服务单位监督管理，提升殡仪延伸服务水平，规范殡仪延伸服务流程，保证殡仪延伸服务质量，根据《昆山市殡仪馆殡仪服务操作规程》及相关招投标文件要求，特制定本考核细则。

二、考核范围

适用于殡仪馆根据业务需要，按照招投标流程和有关规定，提供服务于鲜花、礼仪等服务项目的延伸服务单位。

三、考核指标及评分标准（总分 100 分）

类别	序号	考核细则	单次扣分（或加分）分值	次数	所扣总分
服务质量	1	未按甲方工作规范落实职工出勤、着装、基本礼仪等方面要求，被记录的。	-3/次		
	2	对待治丧群众态度蛮横、动作生硬、言语讽刺被查实或引发投诉的。	-3/次		
	3	未按流程核实礼仪项目和要求，不听取家属意见实施礼仪服务，我行我素、自以为是。	-4/次		
	4	在确认殡仪礼仪流程后，擅自改变礼仪进程或减少礼仪环节，引发家属不满的。	-4/次		
	5	售卖类鲜花制品存在回收、重复利用等情况的。	-5/次		
	6	提供的鲜花类产品与既定标准不符，以次充好、以假乱真、以旧代新。	-5/次		
	7	场地卫生情况受到群众、职工、领导质疑或提出整改意见的。	-3/次		
	8	场地配备服务人员数量难以维持日常殡仪业务满负荷开展，造成流程断档或家属不满的。	-3/次		
	9	场地服务人员专业能力不足以满足基本工作要求，影响服务质量和家属满意度的。	-2/次		
	10	与横向业务班组衔接混乱，协调合作能力差、配合度低，被两个及以上业务班组质疑的。	-2/次		
	11	自身管理松散，无法完成相应业务数据统计核对工作或职责业务内信息数据混乱，与甲方比对不符的。	-2/次		
	12	对甲方单位提出的问题及意见建议，未制定相应整改措施，未在规定时间内整改到位的。	-2/次		
服务	13	上岗前未检查设施设备是否正常运行，未做好巡检	-2/次		

安全		记录，未发现设备故障、危险隐患或其他事项，未做到及时如实上报。			
	14	为图服务便利，不按照《昆山市殡仪馆殡仪服务操作规程》开展工作的。	-5/次		
	15	服务人员工作期间饮酒、赌博；泄露逝者信息及丧户（经办人）信息。接受中介赠烟及红包。	-8/次		
	16	在禁烟区域吸烟；接受家属赠烟及红包。	-8/次		
	17	与中介勾连，泄漏甲方单位业务信息或内部决策，损害治丧群众权益或甲方单位名誉的。	-8/次		
	18	遇突发事件或投诉情况，缺乏应急处置措施能力，出现一推了之踢皮球的，或转移矛盾、激化问题的。	-3/次		
	19	利用网络、手机或其他通信工具进行非法活动，侵害他人权益，发表或散布反动言论、不良及不实信息。擅自将工作内容在平台直播或随意在网上发布单位工作情况的。	-5/次		
教育培训	20	未对新进员工开展岗前培训教育。未向甲方报备，擅自安排员工上岗的。	-3/次		
	21	未按每月1次要求开展服务人员廉洁自律教育和安全生产培训的。	-2/次		
	22	不配合甲方开展各类活动的；或者配合不积极，出现推诿塞责情况的。	-2/次		
服务满意度	23	有3名以上业务班组负责人共同提出负面意见，对鲜花礼仪服务表示不满的。	-5/次		
	24	受到普遍性批评，1个月内被10人次以上治丧群众投诉服务水平和产品质量问题的。	-8/次		
廉洁从业	25	服务人员出现违法、违纪、违规情况经查实，未按甲方意见及时进行调岗调离的。	-5/次		
	26	以殡仪馆名义私自售卖殡葬产品或提供殡仪服务被查实的。	-10/次		
	27	场地内服务人员多次（3次及以上）被发现存在腐败问题，或涉及违纪案件的。	-10/次		
	28	与社会中介串通销售商品或服务；以不法手段获取家属信息从事无关工作的；以回扣、礼品或其他任何方式向丧户经办人、中介支付费用或好处。	-10/次		
加分项	29	获得治丧群众认可（表扬信、锦旗等）；获上级领导、单位肯定；在维护甲方流程安全、处置突发情况中作出贡献（经馆行政会议商定）；在行业内以甲方名义获得市级比赛前三名次的。（可累计，最高30）	+2/次		
否定项	30	1. 出现重大安全事故； 2. 出现重大投诉事项； 3. 出现廉政问题。 4. 拒不接受考核结果，出现胡搅蛮缠、无理取闹情况。	-100/次		

		出现任一情况，当月考核为 0 分。			
总分					
考核人员			日期：		

四、考核说明

1. 考核总分设定为 100 分，采用月度考核方式。

2. 涉及"单次"的指标，每发现一次违规即扣对应分值，扣分累计从总分中扣除。

3. 采购方扣分应以事实为依据，明确具体时间、人、事。中标方应服从甲方考核，不得胡搅蛮缠。

4. 上述所涉情况扣分量设置的前提为采购方通过日常巡视或接家属口头反馈发现，如因家属在“12345”“寒山闻钟”或媒体投诉举报或经上级民政或其他政府单位反馈的，一经核实双倍扣分处罚。

5. 加分项可根据实际情况累计加分，最高加 30 分；否定项一旦触发，当月考核直接记 0 分，不参与其他分值计算。

6. 考核由业务科室组织考核工作小组每月进行，坚持公平、公正、公开原则。

五、考核结果应用

基准分：100 分（满分），对应全额付款。

实际得分（S）：根据考核总分计算。

S =100 分：全额支付当月应付结算款（100%）；

99≥S>90 分：每扣减 1 分对应扣减当月结算款 500 元；

89≥S>80 分：每扣减 1 分对应扣减当月结算款 1000 元；

79≥S>70 分：每扣减 1 分对应扣减当月结算款 2000 元；

每月考核总分低于 70 分即为不合格；

合同期内月度考核分出现两次低于 70 分的，则甲方可无条件与乙方解除合同；否定项触发时，当月考核为 0 分，并承担相应损失和责任。