政府采购合同书

甲方：京沪高铁苏州北站地区管理办公室

地址：苏州相城区高铁新城南天成路58号综合服务楼三楼

联系人：邓清

电话：0512-66180149

乙方：苏州晨晖合一传媒有限公司

地址：苏州市姑苏区东汇路191号

联系人：钟灵琳

电话：15895683067

根据苏州鸿鑫工程咨询有限公司采购编号 JSZC-320507-SZHX-C2026-0031 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”）双方就此次成交的高铁北站地区服务提升项目的成交事宜，经友好协商一致，签订本合同书，以资共同遵守。

一、合同内容：

1、乙方负责的高铁北站地区服务提升项目

服务时间：自2026年9月11日至2027年9月10日（共1年）。在协议有效期内一方不得擅自变更或中止此项协议，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。此项协议需终止或续签，应在协议期内提前半个月通知对方。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

①成交通知书；

②乙方的磋商响应文件；

③乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④磋商采购文件及其附件；

⑤合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

3、服务内容：

（1）服务台：提供旅客咨询服务，如失物招领；查询列车发车时间、检票口、站台、晚点/停运/变更；解答改签、退票事宜；协助办理临时乘车证明。

（2）重点旅客服务：针对老、幼、病、残、孕旅客，全流程对接；免费提供轮椅、绿色通道进站、快捷进站、快速安检、专区候车、行李协助、提前上车等全程服务。

（3）售票服务：打印报销凭证；办理售票、改签、退票服务。

（4）协助检票：在检票口进行开检车次车票查验工作；维持检票口检票秩序，对票证人不符或无票人员进行劝阻。

（5）大型活动团体旅客服务：提前对接大型活动团体出行需求，对团体旅客进行全流程服务，包含：专用通道快捷进站、快速安检、专区候车、行李协助、协助取票、登车提醒、引导登车。

（6）维护秩序：负责车站范围内安全保障工作，包括候车大厅定点及流动巡逻、维持进出站口及通道有序通行；协助铁路公安应急处置等。

4、服务要求

（1）出勤人数须满足现场需要，根据节假日等实际需求安排合理的人员出勤。

（2）因乙方人员流失或病、事、孕假等原因造成岗位空缺达一个月以上的，乙方应在三个工作日内补齐。对不适应岗位工作要求的人员及时予以调整。

（3）乙方工作人员须遵守京沪高铁苏州北站各项管理制度，凭证件进出车站。负责处理员工在劳动、人事、社保、争议等方面的相关事宜，包括建立考勤制度、请休假制度、离职制度等，落实员工奖惩、工资分配、福利待遇等。

（4）乙方负责为工作人员配备、发放统一样式的服装、标志和必要的劳保用品，配备服装、标志样式以及劳保用品种类和标准应经甲方同意。

（5）对于借用的甲方资产（如物业、设备等），或甲方提供的设备设施和各项资料文件等，乙方应妥善保管、使用，不得擅自挪作他用。要指定专人管理，各类生产设施、用品以及文件资料等如有遗损，应立即向甲方报告；若出现人为损坏或浪费现象，乙方应当承担赔偿责任。

（6）乙方负责安排工作人员健康体检（包括入职体检），体检范围、标准按照使用单位（京沪高铁苏州北站）规定执行。

（7）乙方负责按照京沪高铁苏州北站生产要求，对其员工进行岗前培训和各种适应性培训，经培训考试合格后，方准上岗。需要委托甲方进行培训的，乙方负责组织并积极配合，具体费用由乙方承担。

二、服务费及付款办法：

1、乙方合同金额为**人民币叁佰捌拾肆万陆仟壹佰伍拾元整（¥3846150.00）**。

2、付款方式：每季度由京沪高铁苏州北站综合保障部考核。考核合格后支付至该季度款项的（合同金额÷4 个季度）80%，剩余 20%的合同金额，待项目服务期满后一年内付清。

合同签订后，甲方支付乙方合同金额 10%的预付款。（在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用上述关于预付款的规定）

注：第一季度服务费=(合同金额/4 个季度)*80%-合同金额 10%的预付款-当前季度考核后扣减金额

第二、三、四季度服务费=(合同金额/4 个季度)*80%-当前季度考核后扣减金额

付款时需提供以下单据：

A、合格的发票。

B、考核表

每季度日常考核得分为 90 分及以上的，可全额结算当季度服务费；低于 90 分的，将在当季度服务费中按百分比进行扣减，具体标准如下：当季度服务费按照得分在 80-89 分之间的，每季度低 1 分扣除当季度服务费结算金额的 1%（如本季度得 84 分，则扣除 1%×5=5%的服务费）；得分在 70-79 分之间的，每季度低 1 分扣除当季度服务费结算金额的 2%（如本季度得 74 分，则扣除 2%×5=10%的服务费）；得分在 60-69 分之间的，每季度低 1 分扣除当季度服务费结算金额的 4%（如本季度得 64 分，则扣除 4%×5=20%的服务费）；得分在 60 以下的，甲方有权直接解除合同）。

3、付款方式：数字货币支付。

根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家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。

4、服务费包括在服务期内完成所有服务需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、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。

三、验收：

1、履约验收标准：根据国家相关法律法规、行业相关标准、政府采购合同要求、采购文件要求、响应文件规定。

2、履约验收主体：由甲方进行验收。

3、履约验收方式：乙方应当按照政府采购合同的约定，配合甲方做好项目验收，提供与验收相关的技术、服务、数量、质量、安全等资料，根据实际需要做好技术说明等工作，并对所提供资料和材料的真实性负责。验收结束后，出具验收书，列明各分项标准的验收情况及项目总体评价，

由验收双方共同签署。

4、验收程序：

4.1 履约验收时间：本项目采用分期验收。甲方对乙方提供的服务进行季度考核。

4.2 政府采购合同约定的履约验收条件达到时，甲方应当在 5 个工作日内启动履约验收工作，并向乙方发出《政府采购履约验收通知单》。 在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，乙方可以主动联系甲方启动履约验收工作。

4.3 甲方成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

4.4 验收小组应当按照验收工作实施方案开展验收，对乙方提供的服务按照采购文件、响应文件、政府采购合同等进行逐一核对、验收，并做好验收记录。

4.5 履约验收工作结束后，验收小组应形成书面验收意见，列明各项标准的验收情况及项目总体评价。验收小组所有成员应当在书面验收意见上签字并报送甲方。验收小组成员意见不一致时，按照少数服从多数的原则作出验收意见，并将不一致意见如实记录。

5、经双方共同验收，项目履约验收合格的，甲方根据政府采购合同约定及时向乙方支付采购资金、退还履约保证金（如有），不得拖延、拖欠或非法扣留；项目验收不合格的，甲方应当停止支付采购资金，并按照政府采购合同约定追究乙方违约责任。

四、甲、乙双方的责任

（一）甲方责任：

1、负责按本合同约定向乙方按时足额支付委托服务费。

（二）乙方责任：

1、乙方在从事服务工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施。

2、乙方应及时调整不适应工作需求的服务人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须调整。

3、乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。具体办法于合同签订后经甲乙双方协商后确定。

五、违约责任

（一）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。

（二）甲方违约责任

1、在合同生效后，甲方要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、在乙方完全履行本合同约定义务的情况下，若甲方逾期支付服务费超过 10 个工作日的，甲方应向乙方承担违约责任，并按照逾期付款金额的每天万分之一支付逾期付款违约金。

（三）乙方违约责任

1、乙方不能履行合同从而影响甲方工作的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2、乙方违反本合同约定事项的，如经甲方书面指正后拒不整改的，甲方有权解除本合同，若因解除合同造成甲方损失，乙方应另行赔偿甲方。乙方违约应承担的违约金或赔偿金，甲方有权从服务费中扣除，不足部分，有权追偿。

（四）不可抗力

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。

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。

六、合同的解除和转让

（一）合同的解除

1、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；

2、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。

（二）合同的转让

合同的全部不得转让。

七、履约保证金

无。

八、合同生效及其它：

1．合同经甲乙双方代表签字（或盖章）并加盖公章（或合同章）后即生效。合同签订后 2 个工作日内上网公示及网上备案。

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，但需向采购代理方提交二份备存。

九、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、本合同文件使用中文书写、解释和说明。

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。

4、未尽事宜

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定解释。

5、合同条款如有调整，以实际签订为准。

十、补充条款

合同期间，如遇服务人员发生人身损伤事件（如上下班途中、上班期间），责任由乙方承担，与甲方无关。

十一、附件

附件一《考核办法》

甲方（公章或合同专用章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.9.11

乙方（公章或合同专用章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.9.11

附件一

服务质量考核标准

一、总体要求

1. 安全第一，严格检查，落实责任，文明安检；

2. 严格执行安检服务工作流程和作业标准；

3. 服从安排，遵章守纪，业务精通，服务旅客；

4. 不得假公济私，以权谋私，敲诈勒索，收受好处；

5. 工作时统一着装，配带统一制发的工作标志。

二、奖励及考核

1. 凡查获危险（违禁）物品符合奖励规定的，依据铁路公安部门提供的《安检查危查获危险（违禁）物品确认单》由乙方给予安检人员奖励，费用由乙方承担。

2. 发生下列之一的，丙方有权建议甲方要求乙方更换人员：

（1）当班期间违反考核规定，月内连续 3 次被开具考核通知书的或擅离岗位或打牌（含各类游戏）、饮酒、打架、赌博等严重违章违纪的；

（2）因工作失职，导致发生事故或重特大刑事案件的；

（3）在任职和年度安检技能轮训中，业务综合考评不达标的；

（4）因身体健康等原因，不适宜继续从事安检工作的；

（5）因违法违纪，被公安机关处罚的；

（6）私拿查获物品或旅客遗失物品的；

（7）未按标准作业导致危险品漏查漏检或通过非正常渠道进站上车未造成后果的。

3. 京沪高铁苏州北站有权根据监督考核情况、整改意见或建议，对拨付给乙方的相关款项进行核减，同时对乙方的下列情况进行考核：

（1）乙方所派人员未达到规定标准，调配人员未征得甲方同意，对不符合条件的人员不及时调换，每人次扣减 500-1000 元。

（2）对甲方提出的考核意见，乙方不兑现落实，每人次扣减 500-1000 元。

（3）对甲方提出的责令限期整改要求，乙方不予整改的，每件次扣减 500-1000 元；整改后不回复的，每件次扣减 100-200 元。

4. 乙方提供服务未达标的，按以下内容考核：

（1）因乙方工作人员的工作失误或过错，被相关媒体进行负面报道，并经查实报道属实的，每件次扣 500-1000 元；被国家级媒体负面报道，甲方有权解除本合同。

（2）乙方原因导致危险（违禁）物品进站上车，每件次考核 500-1000 元，引发后果的由乙方承担全部责任。

（3）安排未经安检专业培训的安检人员上岗或安排未获得安检合格证的安检人员上岗的，每人次扣减 500-1000 元。

实名制作业考核标准（季度考核）

序号	考核内容	考核扣分	季度考核
1	因制度不落实，大量无票及车次不符人员上车，导致不良影响的	每次扣 5 分	
2	管理不善造成旅客投诉、省级以上媒体曝光、政府部门通报的	每次扣 5 分	
3	作业人员班前饮酒	每次扣 2 分	
4	作业人员当班睡觉（有间休规定的除外）	每次扣 2 分	
5	作业人员不服从指挥或消极怠工、延误作业	每次扣 2 分	
6	休班人员在生产岗位饮酒、打牌、寻衅滋事等干扰正常工作行为	每次扣 5 分	
7	作业人员上岗迟到超过 30 分钟	每次扣 2 分	
8	作业人员未执行请销假制度，私自调班、脱岗等	每次扣 2 分	
9	工作人员与旅客纠纷后发生肢体冲突的	每次扣 2 分	
10	工作人员在处理旅客纠纷时，使用侮辱性语言的	每次扣 2 分	
11	对有需求的重点旅客服务未按标准作业造成后果	每次扣 2 分	
12	作业人员私带无票人员进出车站上车或携带禁、限运物品	每次扣 2 分	
13	工作质量问题被上级专题通报批评	每次扣 5 分	
14	管理不善造成大量无票或闲杂人员进站上车的	每次扣 2 分	
15	管理不善造成旅客投诉、省级以下媒体曝光、政府部门通报的	每次扣 5 分	
16	因管理制度不健全或落实不到位，造成服务质量不良反映的	每次扣 5 分	
17	车站旅客服务相关设备设施故障，接到报修后未及时督促修复	每次扣 5 分	
18	作业人员未及时开启进站口验票通道，造成秩序混乱的或排长队超 20 人以上的	每次扣 5 分	
19	作业人员未按规定进行岗位巡视，责任区内有无票人员滞留未处理	每次扣 5 分	
20	作业人员在重点旅客求助时，未提供帮助的	每次扣 2 分	
21	作业人员未按规定交接班	每次扣 2 分	
22	当班串岗、聚岗、闲谈、打瞌睡	每次扣 2 分	
23	作业人员穿高跟鞋、细跟鞋、铁钉鞋、露脚趾凉鞋或拖鞋上岗	每次扣 2 分	

24	作业人员迟上岗、早撤岗、上岗不作业	每次扣 2 分	
25	作业人员上级业务抽考成绩不达标或应知应会知识不掌握的	每次扣 2 分	
26	工作人员因着装、标志、仪容、用语等问题，造成负面影响的	每次扣 2 分	
27	作业人员当班期间看书报、使用手机玩游戏、闲聊，打闹等行为	每次扣 2 分	
28	作业人员考试违反培训、考试、开会等纪律的	每次扣 2 分	
29	作业人员对作业区域内私人物品未定置管理	每次扣 2 分	
30	验证口未按规定查验减价优待票相关证件和通勤相关证件	每次扣 2 分	
31	未按规定执行实名制验票或未加盖验讫章的	每次扣 2 分	
32	工作人员未发现或发现旅客吸烟不制止	每次扣 2 分	
33	间休人员未按规定的时间、地点间休	每次扣 2 分	
34	作业人员对本岗位负责的设备设施故障，未及时汇报处理	每次扣 2 分	
35	作业人员不掌握本岗位相关的设备设施使用技能	每次扣 2 分	
36	岗位责任区内卫生不达标	每次扣 2 分	

注：

1、每季度由京沪高铁苏州北站进行考核，日常考核得分为 90 分及以上的，可全额结算服务费；低于 90 分的，将在当季度服务费中按百分比进行扣减，具体标准如下：服务费按照得分在 80-89 分之间的，每扣 1 分扣除服务费结算金额的 1%（如本季度得 84 分，则扣除 1%×5=5%的服务费）；得分在 70-79 分之间的，每扣 1 分扣除服务费结算金额的 2%（如本季度得 74 分，则扣除 2%×5+10%=20%的服务费）；得分在 60-69 分之间的，每扣 1 分扣除服务费结算金额的 4%（如本季度得 64 分，则扣除 4%×5+10%+20%=50%的服务费）；得分在 60 分以下的，甲方有权直接解除合同）。

2、考核标准中每一项为累计扣分，无上限。

3、成交后若甲方对考核办法有更新，按更新后考核办法执行。