政府采购合同

甲方（采购方）：苏州市相城区人民政府北桥街道办事处

联系人：顾志坚

联系方式：0512-66100002

联系地址：江苏省苏州市相城区北桥街道上塘街 8 号

乙方（供应方）：苏州四季清源企业管理有限公司

联系人：潘兰

联系方式：13205143353

联系地址：江苏省苏州市相城区元和街道采莲路1039号616室

依据甲方委托苏州合亿盛工程咨询有限公司进行本项目政府采购（采购编号：JSZC-320507-SHYS-C2025-0077）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、项目名称：社会治理办联动平台坐席员服务。

2、服务具体范围：乙方负责开展北桥街道社会治理相关工作，需组建坐席员、巡视员队伍。

3、服务期限：自合同签订之日起一年。

4、服务地点：甲方指定地点。

5、响应时间要求：乙方收到通知后应做到半小时响应，1 小时内到场。

6、合同价款的组成：合同金额为人民币柒拾贰万捌仟元整（¥728000.00），详见附件 1。合同价款包含甲方应付乙方的全部款项，包括但不限于人工（包括工资、奖金、社保、加班费等费用）、专用设备、工具、易耗材、办公设备、服装、胸卡、通讯、保险、各种税费、利润、税金、代理服务费、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。甲方除支付本次采购项目的成交金额外不再承担其他任何费用。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1、成交通知书；

2、乙方成交的响应文件；

3、采购文件；

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

1、付款方式：

1.1 经甲乙双方协商，本项目无预付款；

1.2 政府采购合同签订后，按季度考核（3 个月考核均值）结果付款，考核采用百分制，满分 100 分，考核分数在 90 分以上全额付款；考核分数在 80—90 分之间（含 80 分和 90 分），采用递进扣款，扣款比例在 10%—1%；考核分数在 80 分以下（不含 80 分），中止合同，并扣除当季全部维护费用，并承担不低于 1 季度维护费用的赔偿金。

实际支付金额=每季度支付费用（按实结算）-扣款金额（扣完为止）。

1.3 本项目付款单位为苏州市相城区北桥街道社会治理办公室。

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、甲方有权根据制定的各项规章制度内容及相关考核要求、派驻人员进行督查考核。对违反规定的派驻人员的考核结果每月书面告知，并在支付季度费用时扣除相应经费。

4、甲方将根据季度考核检查情况调整每季度实际支付金额。

5、甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），人员的薪金、福利、休假日补贴等由乙方付给，与甲方无关。

6、如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减（增加）相应的费用。

7、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《政府采购履约验收书》。

8、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

1、人员配置及要求

1.1 坐席员

（1）坐席员配置及要求

岗位名称	人数	人员要求条件	工作时间要求	备注

坐席员	9 名	1、中专及以上学历，四十五周岁以下，苏州市户籍优先； 2、声音亲切、口齿清晰、普通话标准，能够听懂苏州话，能讲苏州方言者优先，有较强的语言表达能力，擅长与人沟通； 3、熟悉电脑及自动化办公操作，汉字输入速度不低于 40 字/分钟； 4、具有良好的服务意识、同理心，责任感强； 5、有较好的应变能力和较强的学习能力，性格开朗，能承受较大的工作压力； 6、身体健康、能适应 24 小时轮值班工作制度； 7、爱岗敬业、品行端正、能遵守国家法律法规及单位规章制度，无不良行为记录。	8 名坐席员 24 小时轮班； 1 名坐席员为常白班（上午 8:00-12:00，下午 13:00-17:00）上五休二。	其中 1 人兼项目负责人

（2）坐席员岗位职责

1）负责对采集、排查的各类信息进行审定并上报信息平台；

2）做好网格化服务管理信息平台的日常维护和巡查工作；

3）承办网格化服务管理信息平台上传下达的业务工作；

4）通过工作例会等形式通报网格工作开展情况及存在的问题，并提出改进意见；

5）负责热线电话接听、各来源工单录入，工单派遣，工单处理情况跟踪核实、满意度回访等业务工作；

6）定期参加培训和业务考核；在班组长的带领下认真完成电话接听、问题解答、疑难沟通等客户服务工作，做到电话与工作记录一一对应。对自己接听的电话在部门答复后及时做好回复回访，并认真填写回访记录，做好各类工作的统计工作；

7）及时收集工作中遇到的新信息并第一时间发送给班组长。积极配合完成各部委办局的民意调查工作；

8）学习业务知识，实时查看相关部委办局网站、网页，了解区域内实时新闻信息和重大事项；

9）对发布的业务知识变更进行实时消化吸收；

10）处理新增平台督查工单（文明城市、人居环境、国务院、法院协查工单等）、北桥街道集成指挥中心平台、相城区集成指挥平台、网站集约化技术平台、区网格通（要求登录率为 100%）；

11）完成其他交办任务。

（3）项目负责人岗位职责要求

1）负责跟甲方的日常沟通与汇报，管理整个项目的运行和协调安排；

2）心理素质较好；熟悉有关法律法规；有独立工作能力，自我约束力强；工作条理性强，具备综合、分析、判断能力；性格外向，善于沟通，有良好的语言表达及组织能力；责任心强，敢于负责，原则性和灵活性转换尺度把握较好。

1.2 巡视员

（1）巡视员配置及要求

岗位名称	人数	人员要求条件	工作时间要求
巡视员	1 名	1、拥护党的路线、方针、政策，具有良好的职业道德和敬业奉献精神，服从组织安排。 2、遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录。 3、中共党员优先。55 周岁及以下，男性。 4、身体健康、五官端正，有一定法律知识和社会组织能力，热爱社区工作，熟悉电脑、智能手机基本操作，能够胜任本职工作。	上午 8:00-12:00，下午 13:00-17:00，上五休二。

（2）巡视员岗位职责

1）全面负责督促、指导、协调网格服务管理工作；

2）受理网格内的疑难问题，并在职权范围内予以协调解决，对于超出职权范围且无力解决的，提交上级部门解决，并积极协助参与；

3）督促做好网格内各类数据、台帐的汇总、上报和档案的整理与管理工作；

4）对网格内各项工作进行巡查、督查；

5）切实履行日常管理、综合协调、监督考评的工作职责，落实各项服务管理工作制度；

6）定期汇总网格内工作情况，及时协调处置发现的各类问题，及时通报工作情况；建立实施网格员目标考核责任制等；

7）落实上级领导交办的其他事项。

2、考核要求

为规范乙方及其员工行为，保障正常运营，提高工作绩效，甲方将对乙方进行月度考核（考核细则详见附件 2），考核的原则性要求如下：

2.1 甲方对乙方服务质量及满意度进行检查，乙方对甲方指出的问题要及时整改到位。

2.2 乙方根据甲方要求，合法、合规招聘员工，并与招聘录用的员工建立劳动关系并签订劳动合同，办理合法的劳动用工手续；乙方对双方共同确认的符合正式录用条件的人员，在其入职前安排职业道德、岗前技能、劳动纪律及双方相关规章制度的培训和考核，并确保员工已经知悉并了解工作内容、工作职责、违

约责任等。

2.3 乙方在甲方提供的每月员工考勤绩效成绩基础上，根据其劳动合同的约定按时向其员工发放薪酬福利等。

2.4 发生员工因不能胜任工作或违反甲方相关规章制度而被退回时，乙方应保证及时补充出勤人员并确保工作质量。

2.5 乙方及其员工应保守甲方的工作秘密，如因乙方或其员工的原因导致甲方工作秘密泄露的，乙方应承担相应的法律责任。

2.6 乙方及其员工在工作期间故意或过失造成甲方或其他人员的人身、财产损失的，由乙方负责处理并承担责任。

2.7 乙方员工离开甲方工作岗位前应将甲方提供的相关财物等返还。否则，甲方有权要求乙方按财物的购买价承担赔偿责任。

2.8 乙方按照合同要求为甲方提供服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

五、验收

1、验收时间：自乙方提出书面验收申请之日起三十天内。特殊情况需延长的，双方应在合同的特殊条款中约定。

2、验收标准：根据国家相关法律法规、行业相关标准、采购文件要求、乙方的响应文件和承诺进行验收。

3、实施主体：甲方组织验收。

4、验收方式：在服务期内对乙方服务实施情况进行季度考核、分段验收。

5、严格按照本合同约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，验收结束后，出具评估结果，列明各分项标准的评估情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

6、甲方在验收过程中，应当于双方约定的检验期间内将服务质量等不符合约定的情况及处理方式以书面方式通知乙方。

7、如果甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的视为乙方所提供服务符合合同规定。

8、乙方应在收到甲方书面异议后七个日历天内负责处理问题并书面回复甲方，否则将视为默认甲方提出的异议和处理意见。

9、本项目将根据政府采购法及相关法规，以及关于印发《江苏省政府采购履约验收管理办法》的通知（苏财规[2024]7 号）文件的规定，对乙方进行履约验收，确认验收合格的，将出具《政府采购履约验收书》。《政府采购履约验收

书》、合同是申请支付政府采购合同价款的必备资料。

六、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。但合同一方延迟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。

七、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，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

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 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。

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。

4、合同的部分和全部都不得转让。

八、违约责任

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。

2、甲方违约责任：

2.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，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。

2.2 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，总额不超总价款的 5%。

3、乙方违约责任：

3.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应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。

3.2 乙方未按合同规定的要求提供服务，不能完成合同时，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。

3.3 乙方逾期提供服务的应在服务前与甲方和政府采购管理部门协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务并应按照逾期服务金额的每天万分之四支付逾期

服务违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

3.4 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

3.5 其他特殊情况甲乙双方协商解决。

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。

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

1、合同份数：本合同一式六份，甲方两份，乙方两份，采购代理机构一份，政府采购管理部门一份。

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《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

甲方（采购方）：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.1.5

乙方（供应方）：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.1.5

附件 1：

最终报价表

项目名称：	社会治理办联动平台驻点人员服务
项目编号：	JSZC-320507-SHYS-C2025-0077
分包号：	采购包1
报价批次：	2
分包预算：	733086.23（元）
供应商名称：	苏州四季清源企业管理有限公司
大写金额：	柒拾贰万捌仟元整
小写金额：	728000.00（元）

供应商法定代表人或授权代表签章：　　日期：2025年12月18日

附件 2：

社会治理中心平台服务考核细则

指标大类	序号	指标小类	评价内容		评分标准	处罚标准
质量管理	1	案件受理	按时受理率	按时受理率=按时受理数÷受理数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
			受理准确率	受理准确率=受理准确数÷受理数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
	2	案件立案	按时立案率	按时立案率=按时立案数÷立案数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
			立案准确率	立案准确率=立案准确数÷立案数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
	3	案件派遣	按时派遣率	按时派遣率=按时派遣数÷派遣数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
			派遣准确率	派遣准确率=派遣准确数÷派遣数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
	4	案件督查	按时督查率	按时督查率=按时督查数÷督查数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
	5	案件结案	按时结案率	按时结案率=按时结案数÷结案数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
			结案准确率	结案准确率=结案准确数÷结案数	以 96%为基数，每下降 1 个百分点扣 2 分	每分扣 100 元
	6	办理及时性	延误件	未及时受理、立案、派遣、督查、结案	每件扣 0.05 分	每 0.01 分扣 50 元
			办理交办件	对中心交办的任务，不按要求办理的	每件扣 0.2 分	每 0.1 分扣 100 元
			重大延误件	未及时受理、立案、派遣、督查、结案，造成重大影响的	每件扣 0.2 分	每 0.1 分扣 100 元
	7	热线受理	受理质量	未及时交办或记录有误的	每件扣 0.1 分	每 0.1 分扣 100 元
			受理态度	无人接听、态度不文明	每次扣 0.5 分	每 0.1 分扣 100 元
过程管理	8	人员管理	人员配置	按规定足额配备人员	每发现少 1 人次，扣 1 分	每人次扣 1000 元
			队伍管理	未保持通讯通畅，无法联系的	每发现 1 人次，扣 0.1 分	每人次扣 100 元
				出勤人员与排班表不符的，擅自换班未报备的	每发现 1 人次，扣 0.2 分	每人次扣 200 元
				不在岗、脱岗、串岗	每发现 1 人次，扣 0.2 分	每人次扣 200 元
	9	内务管理	考勤情况	迟到、早退	每发现 1 人次，扣 0.05 分	每人次扣 50 元
			环境卫生	办公室卫生脏乱差	每次扣 0.05 分	每次扣 50 元
			劳动纪律	违反劳动纪律，如上班玩游戏等	每发现 1 人次，扣 0.1 分	每人次扣 100 元
			仪容仪表	未按规定着装	每发现 1 人次，扣 0.05 分	每人次扣 50 元
	10	资料管理	日常核对	无正当理由，未在交付后 2 个工作日内核对完毕的	每发现 1 次，扣 0.5 分	每次扣 100 元
			月终资料	每月 1 日未按时出具月工作计划、排班表、月数据分析、人员工资社保等资料	每发现 1 次，扣 1 分	每次扣 100 元
				考核结果一周内未签字或提出意见的	每发现 1 次，扣 1 分	每次扣 1000 元