

采购合同

项目编号：JSZC-320500-SZJJ-G2025-0012

甲方（采购方）：苏州市拙政园管理处（苏州市园林博物馆）

地址：苏州市姑苏区东北街 178 号

联系人：胡佳佳

联系电话：0512-67576105

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：刘成君

联系电话：17660390204

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，甲乙双方就此次中标的【苏州市拙政园管理处检票服务项目】（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苏州市拙政园管理处检票服务项目。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、附件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中标通知书（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，如上述文件之间对同一内容的约定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）柒佰零玖万玖仟玖佰捌拾捌元玖角贰分（¥：7099988.92）。上述合同总金额包括完成本项目工作所需的设备、人工（包含但不限于人员薪酬、福利、保险费用等全部费用）、服装、

备品备件、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 12 日前向乙方一次性支付考核后的上月服务费（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。

2.3 支付方式：服务费以数字人民币或银行转账形式支付。乙方收款账户信息如下：数字人民币账号（数币钱包 ID）：

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：20 万元，中标后，合同签订前缴纳。（缴纳方式：现金或银行本票、银行汇票或电子履约保函（保险））

三、服务要求

1、服务地点：苏州市拙政园管理处（苏州市园林博物馆）管理范围内

2、服务期限：自 2025 年 7 月 3 日至 2027 年 6 月 2 日。

3、服务标准：详见采购文件。

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。

3.6 甲方检票设备因乙方人为原因损坏，乙方须照价赔偿。

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）：苏州市拙政园管理处（苏州市园林博物馆）

法定（授权）代表人（签章）：李荣龙

日期：2025年7月1日

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人：（签章）朱为

日期： 年 月 日



附件：

服务考核办法及月度考核标准

1、工作态度

评估检票员的工作态度是否端正，是否具有良好的职业道德和团队合作精神。例如是否主动热情地接待游客，是否积极主动地解决问题。

2、工作效率

评估检票员的工作效率是否高效，能否快速、准确地完成检票工作。例如，是否能够快速地验票、验证游客身份，是否能够及时处理游客的疑问和投诉。

3、服务质量

评估检票员的服务质量是否达标，是否能够提供优质的服务。例如，是否能够主动为游客提供帮助，是否能够耐心解答游客的疑问，是否能够关注游客的需求和反馈。

4、工作纪律

评估检票员的工作纪律是否严明，是否遵守景区的服务及安全等各项规章制度，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，扣减月度考核分，按照流失票款总金额的 10 倍至 20 倍进行扣除，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，采购人有权提前终止合同，并追究中标人法律责任。

5、业务能力

评估检票员的业务能力是否强，是否熟悉检票工作的各项流程和规定。例如，是否熟悉门票种类、价格、优惠政策等，是否能够熟练操作检票设备。

6、游客满意度

评估游客对检票员的满意度，通过调查问卷、游客反馈等方式了解游客对检票员的评价和意见。考核满分为 100 分，低于 60 分为不合格人员，立即更换，以上细则以景区规章制度为前提。

7、保密协议

评估供应商是否与其员工签订保密协议，确保检票人员在工作中接触到的敏感信息，如票务销售数据、客户信息等，得到严格保密。

（七）违约责任

1、供应商必须遵守本项目中各项要求并执行各项规定，保证本项目的正常开展和履约。

2、如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标供应商赔偿甲方受到的全部损失。

3、供应商提供的服务不符合本合同规定的，同类问题出现次数不超过 5 次的视为 1 次违约，供应商须向采购人支付中标总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 5 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本项目合同并要求中标供应商退还已收取的费用。

4、本项目实施过程中产生的知识产权归采购人所有，中标供应商保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为供应商违约，由此产生的一切损失由供应商承担。

5、如果供应商违反保密条款，给采购人造成经济损失或负面影响，或者供应商因此受到行政或刑事处罚的，采购人有权解除本项目合同并要求供应商赔偿项目合同总金额 15 %的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。

6、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

7、本项目所指损失包括但不限于直接财产损失、可得利益损失、为减少或追回损失所支出的合理费用包括律师费、诉讼费、保全费、保全保函费、差旅费等一系列费用。

月度考核标准（1 分为 500 元）

	1. 驻场管理人员工作期间，必须为人正派，严以律己，具有职业道德和责任感，服从管理处工作安排，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 2 分，同时，管理处有权责令更换管理人员。
	2. 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管理处请假报备。出现以上情况的，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

驻场管理人员	考核 2 分，同时，管理处有权责令更换管理人员。
	3. 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。出现以上情况的，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 次及以上者，扣减月度考核 2 分，同时，管理处有权责令更换管理人员。
	4. 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 次及以上者，扣减月度考核 2 分。
	5. 服务人员因自身原因或服务态度差被游客反映或投诉。出现以上情况的，驻场管理人员相应同步扣减月度考核 1 分，给予批评教育，作出书面检查，责令改正；如投诉件未及时处理好，引发其他矛盾，管理人员扣减月度考核 2 分，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 5 分，同时，管理处有权责令更换相关人员。
	6. 管理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。不得私自收取游客钱财，不刷票或少刷游客入园有效凭证，随意放人入园。违反者，扣减月度考核 10 分，管理处有权责令更换相关人员；如情节严重者，移交司法机关，依法追究法律责任。
	7. 管理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 20 分，按照流失票款总金额的 10 倍至 20 倍进行扣除，如涉及票款流失金额较大或情节特别严重者，将移交司法机关处理，如造成严重的经济问题或严重负面影响，管理处有权提前终止合同，并追究中标人法律责任。
	1. 服务人员应服从管理处工作安排，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，出现以上情况的，

其他服务人员	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次及以上者，扣减月度考核2分，同时，管理处有权责令更换相关人员。
	2. 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，按程序行事，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次及以上者，扣减月度考核2分，同时，管理处有权责令更换相关人员。
	3. 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1分，给予批评教育，责令改正；情节严重，扣减月度考核3分，触犯法律的，提交司法机关依法处理；同时，管理处有权责令更换相关人员。
	4. 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，管理处有权责令更换相关人员。
	5. 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次及以上者，扣减月度考核2分。
	6. 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次给予批评教育，责令改正；第2次扣减月度考核1分，责令改正；第3次及以上，扣减月度考核2分。
	7. 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。管理处有权责令更换相关人员。
	8. 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，需提前报备管理处现场组长知晓）。
	9. 服务人员工作期间，禁止从事与工作无关的事，如大声喧哗、嬉闹、聊天、玩手机，切实维护管理处和自身良好形象；禁止身体扶桌、翘腿、吃东西。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，责令改正；第 3 次及以上，扣减月度考核 2 分。
	10. 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。不得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。违反者，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。
	11. 服务人员因自身原因或服务态度差被游客反映或投诉。出现以上情况的，扣减月度考核 1 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 5 分，同时，管理处有权责令更换相关人员。
	12. 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 1 分，给予批评教育。情节严重者，扣减月度考核 3 分；同时，管理处有权责令更换相关人员。
	13. 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。出现以上情况的，扣减月度考核 1 分。
	14. 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。不得私自收取游客钱财，不刷票或少刷游客入园有效凭证，随意放人入园。违反者，扣减月度考核 10 分，管理处有权责令更换相关人员；如情节严重者，移交司法机关，依法追究法律责任。
	15. 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 20 分，按照流失票款总金额的 10 倍至 20

	倍进行扣除，如涉及票款流失金额较大或情节特别严重者，将移交司法机关处理，如造成严重的经济问题或严重负面影响，管理处有权提前终止合同，并追究中标人法律责任。
--	---

