政府采购合同书

【2026年咨询服务电话采购项目】

（合同编号：JSZC-320591-CJZB-C2025-0239号）

甲方：苏州工业园区一站式服务中心

联系人：陈振华　　联系方式：0512-66683102

联系地址：苏州工业园区苏州大道东136号星塘大厦

乙方：苏州圆才企业管理服务有限公司

联系人：原闻博　　联系方式：13771732193

联系地址：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区扬富路10号1幢101室B幢10层1001-1006室

采购代理机构：苏州市创杰招投标咨询服务有限公司

地址：苏州市干将西路399号银海大厦303室

联系电话：0512-65238816

根据采购编号【JSZC-320591-CJZB-C2025-0239】号的政府采购磋商采购文件（下称政府采购磋商采购文件）及乙方的响应文件和成交通知书，各方就此次成交的【2026年咨询服务电话采购项目】的采购事宜，签订本合同书，以资共同遵守。

一、合同内容

1、乙方负责2026年咨询服务电话采购项目（以下简称“项目”）。

2、服务期限：一年，自乙方服务人员到岗之日起算，具体人员到岗时间由甲方提前15日通知，以乙方实际到岗的时间为准。

3、服务地点：甲方指定地点。

4、驻场服务人数：11人及以上。

5、合同生效后，任何一方不得擅自变更、中止或者终止本合同，如未经双方书面同意，擅自变更、中止或者终止本合同的一方应承担违约责任。合同一方需终止本合同的，应提前【30】日书面通知对方，经对方书面同意后方可终止。

6、下列文件为本合同不可分割的组成部分：

（1）本合同书及本合同书签署后双方以书面形式确认的补充协议、会议纪要等；

（2）政府采购磋商采购文件；

（3）成交通知书；

（4）乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

（5）乙方成交的响应文件；

（6）其他合同附件。

以上文件与本合同具有同等法律效力，若文件之间存在歧义或不一致的，则按照上述编号优先次序进行解释；若上述文件与本合同内容不一致的，以本合同内容为准。

二、服务内容

组建不少于11人的专职服务团队，依照一站式服务中心咨询服务相关管理制度进行工作，对外提供一站式服务中心业务相关咨询服务。具体服务内容包含但不限于如下内容：

1、运营维护咨询服务电话，畅通市民诉求渠道

a.负责日常的客服电话接听，对市民提出的问题及服务要求进行记录、反馈、分流、协调及跟进；

b.收集分析工作中遇到的市民诉求和建议意见，如发现规律或遇突发情况，第一时间反馈咨询服务管理方，协助管理方进行协调、处理；

c.学习业务知识，实时关注园区政务服务相关网站、微信公众号等媒体，了解相关政务服务知识，进行消化吸收，并应用到工作中；

d.电话话务系统维护更新，维护日常功能（智能语音导航、话术库、相关业务库、特殊时间管理等）；

e.不定期抽样回访市民，了解咨询电话的服务满意度情况。

2、统计分析咨询服务数据，为决策和监管提供数据基础

进一步完善咨询电话数据的统计分析能力，分析包括但不限于咨询量、接通率、等待时间、处理事件、人均接听时长、人均接听量等数据，通过提供月报、季报、年报和其他专项统计分析报告，提升咨询数据的统计分析能力，为领导决策及日常监督提供有力的支持。

3、汇总梳理咨询常见问答，充实政务服务知识库内容

汇总、梳理并及时维护一站式服务中心咨询常见问答，充实园区政务服务知识库内容，为语音导航、智能问答、智能审批等创新智能应用提供数据支撑。

4、支持相关综合咨询业务，包括大厅咨询服务值守、中心监督电话接听、相关咨询平台工单流转等。

5、处理突发事件、处理咨询相关投诉、处理疑难问题的回复回访。

6、完成本职工作以及上级交办的其他任务。

三、其它要求

1、甲乙双方之间仅是协议关系，无隶属关系，乙方所派出的具体工作人员隶属乙方，由乙方与其建立劳动关系并对其进行管理。乙方应为本项目配备的所有服务人员按规定缴纳社会保险及人身意外险，乙方工作人员在服务期间出现的工伤及其他意外事故，均由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。如造成甲方损失的，乙方还应赔偿甲方一切直接、间接损失。

2、乙方在本合同服务期间，违反下列规定的，甲方有权随时解除本合同：

（1）未经甲方书面同意，将本合同全部或部分权利义务转让给他人的；

（2）乙方在履行合同期间，提供的服务考核未达标的；

（3）未按照国家劳动法等相关法律法规规定聘用服务人员，未履行劳动保险、劳动保障、薪资福利等劳动义务的（服务人员的工资不得低于本市最新公布的最低标准）；

（4）法律法规或本合同规定的甲方有权随时解除合同的其他情形。

3、因乙方管理不善，造成秩序维护工作范围内的设施、设备等损坏的，甲方有权要求乙方赔偿损失，并可视其情节轻重决定是否解除本合同，同时甲方有权就乙方给甲方造成的一切直接、间接损失诉诸法律。如遇甲方办公场所调整或迁移等重大情况，甲方应提前一个月告知乙方，乙方对调整或迁移后的服务地点继续履行本合同无异议。

4、乙方正式实施项目前，应将项目人员名单提交甲方审核确认，若甲方要求更换的，乙方应在指定的期限内更换并重新提交人员名单直至甲方审核通过。乙方项目人员应具有相应资质，未经甲方同意，乙方不得进行更换。若乙方需更换人员的，应提前30个工作日以书面形式向甲方提出申请，经甲方书面许可后

方可更换，乙方保证更换后的人员符合甲方要求。甲方有权检查监督乙方服务人员服务质量，对不称职的工作人员有权要求乙方在规定时间内更换，直至人选合格为止，乙方应当予以配合。

5、乙方人员在完成工作过程中与第三方产生纠纷或发生损害的，一切责任由乙方承担。如因此导致甲方被投诉或造成社会影响的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担违约责任。

四、费用结算

1、本合同（含税）总金额：**人民币壹佰贰拾万伍仟元整（¥1205000.00）**。上述金额包括完成本项目所需的所有服务费、人工费用（基本工资、绩效工资、加班工资、年终奖金、国家规定的社保（按税前工资总额））、福利（节日福利、工会福利、年度体检等）、办公经费（笔记本电脑、工作服、差旅补贴、培训等）、材料费、税金等全部费用以及乙方企业利润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。本合同价款为最终报价，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、支付进度：本项目分两次考核，服务期满6个月为一个考核周期，甲方根据考核结果支付服务款。

（1）合同签订生效后的【30】日内，甲方向乙方支付合同金额的40%；

（2）服务期满6个月后的【30】日内，甲方根据项目阶段性考核结果支付服务款，支付金额不超过合同金额的40%：

1）若阶段性考核优秀（当期责任考核得分不少于90分），甲方支付给乙方合同金额的40%；

2）若阶段性考核达标（当期责任考核得分不少于80分），甲方支付给乙方合同金额的36%，剩余款项结余至服务期满，按验收考核（服务期满12个月为验收考核）得分给付；

3）若阶段性考核基本达标（当期责任考核得分不少于70分），甲方支付给乙方合同金额的32%，剩余款项结余至服务期满，按验收考核（服务期满12个月为验收考核）得分给付。

4）若阶段性考核不达标（当期责任考核得分低于70分），当期服务费（合同金额的40%）将不予支付。

（3）每年11月，甲方根据项目验收考核结果，支付结余合同金额款项：

1）若考核优秀（当期责任考核得分不少于90分），甲方支付结余合同金额的100%；

2）若考核达标（当期责任考核得分不少于80分），甲方支付结余合同金额的90%；

3）若考核基本达标（当期责任考核得分不少于70分），甲方支付结余合同金额的80%；

4）若考核不达标（当期责任考核得分低于70分），结余合同金额将不予支付，并终止服务合同。

3、支付方式：银行转账，包括但不限于一般账户、数字人民币账户。

若为一般账户，则提供乙方开户银行名称和账号为：

户　　名：苏州圆才企业管理服务有限公司

开户银行：中国银行苏州馨都广场支行

账　　号：539158193237

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：0102012051280024

钱包名称：苏州圆才企业管理服务有限公司

钱包开户行：招行银行苏州分行工业园区支行

未经双方书面协商一致，乙方不得擅自变更收款账户信息，也不得转让债权；未经甲方书面同意的债权转让对甲方不发生法律效力，甲方仍有权按照合同约定账户支付费用。

4、如本合同项目需经过审计的，则本合同最终结算金额以甲方审计金额为准。审计过程中，乙方应按甲方要求提供相应材料，甲方认为乙方提交的材料缺失、不合理或有误的，乙方应限期补正，且乙方补正并符合甲方要求前，甲方有权迟延付款，并不承担逾期付款的违约责任。如双方对审计标准、程序有争议的，则优先适用甲方所在地的地方标准（包括甲方主管机关、财政部门、审计部门等通行的审计标准、程序），如无地方标准的，适用行业标准，没有行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

5、甲方每次付款前，乙方应向甲方开具合法有效且符合甲方要求的发票，

乙方未按约定开具发票的，甲方有权迟延付款且不承担迟延付款的违约责任。

6、经甲乙双方协商一致同意，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，本合同第四条第3款中约定的收款账号可作变更，变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户，甲方支付至该账号的款项，亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方提供账号的变更申请。

五、验收要求

本项目将根据政府采购法及相关法规，《江苏省政府采购履约验收管理办法》以及《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》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。具体履约验收方案详见合同文本—附件2。

六、双方的权利义务

1、乙方应当根据甲方要求安排项目人员开展工作，乙方应当确保其安排的项目人员充足且具备完成本合同的必要经验，乙方承诺已与参与本项目的乙方人员签订合法的劳动合同，为其购买社会保险、商业保险等。乙方应当对其人员的行为承担所有责任。

2、本项目需驻场办公，在现场工作的乙方服务人员应当遵守甲方的一般工作规范和安全要求，但甲方应当事先以书面方式将此规范和要求告知乙方。乙方服务人员在项目实施过程中发生任何意外事故、重大疾病、猝死等的，均应由乙方自行处理并承担所有责任，与甲方无关，若由此造成甲方损失的，乙方还应赔偿甲方一切直接、间接损失。

3、其他对乙方服务人员的要求见政府采购磋商采购文件等相关文件。

4、乙方应当指定【陈逸（项目经理）】为联系人，授权其代表乙方处理与本合同中有关的各事项。若乙方联系人变更的，应提前5日以书面形式通知甲方。

5、甲方可针对乙方在项目实施过程中的问题发出项目限期整改通知单，乙方应在收到整改通知单后2个工作日内向甲方以书面方式提交具体整改计划（整改计划应经过甲方审核认可），并在甲方规定的期限内整改完毕。乙方未按时提交具体整改计划的，或乙方未在甲方规定期限内整改完毕的，均视为乙方违约，

甲方有权按照本合同第六条追究乙方违约责任。

6、乙方承诺如下：

（1）按时提供符合本合同规定的全部要求的各项服务（若各项要求之间存在冲突的，由甲方决定适用何种要求）；

（2）乙方提供的服务不得侵犯任何第三方知识产权和其他合法权益，不会对甲方造成任何损害和纠纷。本项目中乙方提供的所有资料，应保证是合法、真实、有效的成果；

（3）对本合同履行期间接触到的甲方文件、资料、信息等保密，未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三人泄露或用于本合同用途之外的目的；任何时候，只要收到甲方的书面要求，乙方应在7日内立即归还全部保密信息资料和文件，包含该保密信息资料的媒体及其全部复印件或摘要。如果该保密信息资料属于不能归还的形式或已经复制或转录到其他资料或载体中，则应销毁或删除。自甲方提出书面要求起，乙方不得再为任何目的使用该保密信息；无论本合同是否变更、解除或终止，本合同的保密条款不受其限制而继续有效，乙方都应继续承担保密条款约定的保密义务；

（4）乙方违反上述承诺的，应自行承担所有责任，甲方有权视情况决定是否解除合同，造成甲方或第三方损失的，乙方应赔偿所有损失。

乙方承诺本款不受本合同效力之影响。

7、甲方有权监督本项目服务质量，对乙方按照合同约定所完成的工作内容予以监督。

8、甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

七、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、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、在合同生效后，甲方无故要求取消此次服务的，应向乙方支付本合同总金额的5%作为违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方有权要求甲方补足。

3、甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每日万分之五支付逾期付款违约金，但甲方支付的该项违约金以本合同总金额的5%为限。

4、乙方不能正常提供服务（逾期超过十五天视为不能提供）或提供的服务

不合格从而给甲方造成影响的，应向甲方支付本合同总金额5%的违约金，并要求乙方承担因此造成的一切直接、间接损失。

5、乙方逾期提供服务的，应与甲方和政府采购监督管理部门协商，甲方仍要求乙方继续提供服务的，乙方应立即提供服务并按照逾期服务金额的每日万分之五支付逾期违约金，同时承担甲方因此产生的损失费用。

6、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同的部分或全部内容擅自进行转包、分包，否则，甲方有权直接解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额5%的违约金，同时承担因此给甲方造成的一切直接、间接损失。

7、乙方如有其它违反本合同约定行为的，应按照本合同总金额5%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方一切直接、间接损失。

8、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。

八、不可抗力

1、合同一方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，应在不可抗力发生后7个工作日内通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在发出不可抗力通知后15日内提供书面证明。

3、合同解除或延期履行的相关事宜，由双方书面协商确定。

九、合同的解除和转让

1、有下列情形之一的，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后15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。

3、政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益，甲方有权变更、中止或者终止、解除合同。

4、小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业，否则甲方有权单方解除合同。

5、未经甲方书面同意，本合同的部分或全部内容都不得转让。

十、争议处理

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或调解解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。因乙方违约或乙方追究甲方违约但不成立，甲方为解决纠纷而产生的费用由乙方承担，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、担保费、执行费、鉴定费、差旅费以及其他合理维权费用等。

十一、合同的生效

本合同经招标代理机构加盖骑缝章及甲乙双方法定代表人或授权代表人签字（或盖章）并加盖公章（或合同章）后生效，生效后的合同须在2个工作日内网上公示。

十二、附则

1、合同份数

本合同一式【陆】份，甲乙双方各执【贰】份，招标代理机构执【贰】份，【陆】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》以及其他相关法律、法规之规定解释。双方也可以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，经双方法定代表人或授权代表人签字或盖章并加盖公章或合同章后生效。补充协议之间如存在冲突的，应当以最新签订的为准。

3、本合同履行过程中，甲乙双方一切合同事项上的对接均以书面通知为准。双方确认的联系人、联系方式及法律文书送达地址（本合同首部所载明的地址）如发生变更的，应当于变更之日起3日内书面通知另一方，未通知的自行承担法院送达不能等一切不利后果。

（以下无正文）

甲方（盖章）：苏州工业园区一站式服务中心

法定（授权）代表人（签字或盖章）：

合同签订时间：2025年12月15日

乙方（盖章）：苏州圆才企业管理服务有限公司

法定（授权）代表人（签字或盖章）：

合同签订时间：2025年12月15日

合同附件 1：考核要求

甲方对乙方进行两次考核（百分制），服务期满 6 个月为一期，第一次为项目阶段性考核，第二次为项目验收考核。考核分数为付款依据之一。详细考核机制如下：

考核结构	赋值	考核项目	评分标准
项目服务质量考核	20	按照采购单位要求运营维护咨询服务电话。	1. 工作完成优异，受到甲方嘉奖，每次加 1 分； 2. 工作出现异常（投诉、失误、返工），每次扣 2 分； 3. 充分规划、在规定时间内提前完成任务，每次加 1 分； 4. 未充分规划、在规定时间内不能完成任务，每次扣 2 分； 5. 主动响应甲方需求，积极处理问题，每次加 1 分。
	20	按照采购单位要求统计分析咨询服务数据。	
	20	按照采购单位要求汇总梳理咨询常见问答，充实政务服务知识库内容。	
	15	按照采购单位要求支持相关综合咨询业务，包括大厅咨询服务值守、中心监督电话接听、相关咨询平台工单流转等。	
	15	按照采购单位要求处理突发事件、处理咨询相关投诉、处理疑难问题的回复回访。	
	10	承担其他采购单位交办的任务。	
备注：1. 每期考核初始赋值 100 分。 2. 若考核得分高于 100 分，仍按照 100 分计算。 3. 每个考核项目扣分项最多将该项赋值扣到 0 分。			

合同附件 2：

苏州工业园区服务类项目履约验收方案

一、项目概况

项目编号：JSZC-320591-CJZB-C2025-0239 号

项目名称：2026 年咨询服务电话采购项目

供应商名称：苏州圆才企业管理服务有限公司

合同金额：1205000 元

验收主体：苏州工业园区一站式服务中心（采购人）

二、验收目的

政府采购项目履约验收是指采购人或其委托的采购代理机构，组织验收小组对供应商履行政府采购合同情况及结果进行检验、核实和评估等，以确认其提供的货物或者服务是否符合政府采购合同约定条款的活动，验收结果是政府采购项目资金支付的重要依据。

三、验收依据

苏州工业园区采购人通过政府采购方式和程序确定供应商的货物和服务类政府采购项目应当执行《江苏省政府采购履约验收管理办法》和《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》。上级文件规定与《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》不一致的，以上级文件规定为准。政府采购文件、供应商投标（响应）文件、政府采购合同是履约验收工作的基本依据。

四、验收责任主体

4.1 采购人是政府采购项目履约验收工作的责任主体。采购人应当加强内控管理，明确验收机制，按照合同约定及时验收，确定验收结论，履行资金支付义务，遵循履约验收工作程序及相关要求。采购人应当及时处理履约验收中发现的问题，依法追究供应商违约责任，并将验收和追责的相关情况及时向本级财政部门反映。

4.2 确有必要委托采购代理机构组织履约验收的，采购人应当与其订立委托代理协议，明确委托代理内容、标准、要求、费用等权利义务事项，委托费用列入单位政府采购预算。采购人应当审查采购代理机构出具的验收意见，并书面确认验收意见。委托履约验收不转移或者免除采购人对履约验收工作的主体责任。

4.3 采购代理机构应当依据委托代理协议的约定组织履约验收工作，及时向采购人反映履约异常情形，协助采购人解决验收中出现的问题和合同行纠纷等。

五、验收程序

5.1 发出验收通知

5.1.1 政府采购合同约定的履约验收条件达到时，采购人应当在5个工作日内启动履约验收工作，并向供应商发出《政府采购履约验收通知单》(见下表1)。在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，供应商可以主动联系采购人启动履约验收工作。供应商在收到验收通知单后五个工作日内拒不配合的，采购人应依照合同约定追究其责任。

5.1.2 供应商应当配合采购人、采购代理机构做好项目验收工作，及时提供与项目验收相关的材料。

5.1.3 采购人应及时全面准备验收，在验收日期前做好必要的验收准备工作。

5.2 成立验收小组

5.2.1 采购人应当组织成立验收小组，验收小组负责实施项目验收工作，其成员构成、人员数量以及负责人由采购人确定，验收小组一般由采购人指定的本单位3名(含)以上单数工作人员组成，并确定一名负责人，参与本项目评审的采购人代表不能作为负责人。若经办采购的人员与采购需求人员分属不同部门，二者应当同时参与验收。分期(分段)验收的负责人原则上应当保持一致，负责人不得无故更换。

5.2.2 根据采购项目特点和实际需要，可以邀请相关领域专业技术人员等作为验收小组成员参与验收，劳务报酬等费用由采购人承担，执行标准可参照江苏省政府采购专家评审费，采购人单位指定参加履约验收的工作人员不得获取劳务报酬。前期参与本采购项目相关采购活动的采购代理机构工作人员、评审专家以及与供应商有利害关系的人员，不得作为验收小组成员参与履约验收。财政部门政府采购监管人员不得作为验收小组成员参与履约验收。

采取代建方式进行采购的，结合代建协议内容按照前款5.2.1、5.2.2成立验收小组。日常考核、分段验收小组成员的组成不受5.2.1、5.2.2规定约束，但采购人的工作人员必须参与最终验收。

5.3 参与验收人员

5.3.1 技术复杂或专业性强的政府采购项目，可以邀请有资质的第三方专业机构参加验收并出具专业意见。

5.3.2 对于采购人和使用人分离的采购项目，采购人应当邀请实际使用人参与验收。

5.3.3 政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象进行公共服务项目满意度评价，评价结果作为履约验收的参考依据。

5.4 验收原则

政府采购履约验收应当遵循全面完整、客观真实、诚实信用的原则，坚持公开透明、应验必验、验收必严、违约必究。

5.4.1 项目验收内容应当具体，形成详细的验收过程性资料，客观反映服务承接完结情况。

应包括每一项技术和商务要求的履约情况，可以包括但不限于：服务团队的组成、服务对象覆盖面、服务事项满意度、服务承诺实现程度和稳定性等。

5.4.2 项目验收范围应当完整，与采购合同一致，不得省略、遗漏和缺失，也不得擅自扩大范围。

5.4.3 项目验收方式应当符合项目特点，不能明确客观标准、涉及主观判断的，可以通过在采购人、使用人中开展问卷调查等方式予以客观、量化。

5.4.4 项目验收标准应包括所有客观、量化指标，符合采购合同约定，未进行相应约定的，应当符合法律法规、政策要求、国家标准、行业标准，地方标准或企业标准等有关标准。

5.4.5 项目验收意见应当客观真实。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。

5.4.6 验收方法主要包括全部查验核对和抽查核对。

5.5 验收工作实施方案

5.5.1 验收工作的起止时间：2026 年咨询服务电话采购项目服务期满 6 个月后；

5.5.2 履约验收范围：2026 年咨询服务电话采购项目服务；

5.5.3 履约验收内容：

5.5.3.1 按照采购单位要求运营维护咨询服务电话；

5.5.3.2 按照采购单位要求统计分析咨询服务数据；

5.5.3.3 按照采购单位要求汇总梳理咨询常见问答，充实政务服务知识库内容；

5.5.3.4 按照采购单位要求支持相关综合咨询业务，包括大厅咨询服务值守、中心监督电话接听、相关咨询平台工单流转等；

5.5.3.5 按照采购单位要求处理突发事件、处理咨询相关投诉、处理疑难问题的回复回访；

5.5.3.6 承担其他采购单位交办的任务。

5.5.4 验收的方式：采用分段履约验收；分两次考核（百分制）。

5.5.5 履约验收组织形式：采购人自行组织验收或根据需要委托采购代理机构协助组织验收；

5.5.6 履约验收标准：服务验收标准适用标准为：

①按照现行国家和省、市、区标准执行，无国家和省、市、区标准的，按行业标准执行，无国家和行业标准的，按企业标准执行，并且应符合相关法律、法规规定的要求；

②采购文件所列的各项要求、采购合同、供应商在投标（响应）文件中承诺的质量技术指标。

5.6 验收记录

5.6.1 验收小组应当要求参与验收的供应商和服务对象等出具书面意见，作为验收书的重要组成部分。

5.6.2 验收小组应当制定履约验收工作实施方案，认真履行项目验收职责，按照实施方案开展验收，做好验收记录，确保出具的验收意见客观真实反映供应商对合同的履行情况。验收小组应当要求供应商提供能证明其按照合同约定数量或工作量清单履约的相关记录或者凭证，对供应商提供的货物或者服务按照采购文件、投标(响应)文件、政府采购合同等逐一进行检验、核实、评估等工作，由供应商确认，作为履约验收的重要凭据。

5.6.3 验收结束后，验收小组应在验收书中作出最终验收意见，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。验收小组成员对验收

意见有异议的，应当在验收意见栏签署不同意见并说明理由，否则视为同意验收意见。验收意见由供应商盖章确认后报采购人。

5.7 验收结果

5.7.1 采购人应当对验收小组的验收意见进行确认并盖章。确认验收合格的，采购人在验收书上加盖单位公章；验收结果与采购合同不一致的，采购人应当根据验收意见中载明的具体偏差内容和处置建议，研究确定验收结论并加盖公章；验收小组成员意见存在分歧的，采购人应当对异议事项进行复核，妥善处置。

5.7.2 在验收中发现供应商未按照合同履约的，具备限期整改条件的，采购人应当书面要求供应商限期整改，整改期满后重新验收整改事项。不具备整改条件或供应商未按要求整改的，采购人应当依法追究供应商的违约责任并根据生效的裁判文书支付资金。供应商不认可验收意见的，按照采购合同约定的方式解决；合同中约定的方式未能解决的，按照《中华人民共和国民法典》等法律法规规定处理。

5.7.3 项目验收结果与政府采购合同约定内容不一致的，在未增加合同金额的情况下，供应商所提供的货物、工程和服务比政府采购合同约定内容提高了使用功能和标准，或者属于技术更新换代产品，但在不增加产品的全生命周期成本，且不影响、不降低整个项目的运行质量和功能，采购人可按照采购文件组织专家论证，如论证通过后视同验收通过，并在验收意见中注明。

5.7.4 **《政府采购履约验收书》（见下表 2）、合同是申请支付政府采购合同价款的必备资料。**验收合格后采购人申请财政性资金支付时，应当在相应电子化系统上传《政府采购履约验收书》、合同等证明性材料。

涉及分段验收付款的项目，应具备符合合同约定内容的阶段性验收意见，分段验收不合格的，不予支付该阶段的资金或根据采购文件予以相应扣减。

项目履约验收合格的，采购人应当根据政府采购合同约定及时向供应商支付采购资金、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，采购人应当停止支付采购资金，并按照政府采购合同约定追究供应商违约责任。

5.8 验收资料归档

项目验收完结后，采购人应当将验收小组名单、验收方案、验收原始记录、

验收结果、资金支付情况、追究供应商违约责任的情况、合同变更、中止或终止相关资料（若有）等作为采购项目档案妥善保管，不得伪造、编造、隐匿或者违规销毁，保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

表 1：政府采购履约验收通知单

采购人			
供应商			
项目名称			
合同名称			
合同编号		合同金额	
验收时间		验收地点	
联系人		联系电话	
履约验收方案及工作要求			

单位公章

年 月 日

附表2：政府采购履约验收书参考样本(服务类)

<table>
<tr><td>采购人</td><td></td><td>项目名称</td><td></td><td colspan="2">合同名称</td><td></td></tr>
<tr><td>供应商</td><td></td><td>项目及合同编号</td><td></td><td colspan="2">合同金额</td><td></td></tr>
<tr><td>分期（段）验收</td><td>是☐否☐</td><td>分期（段）情况</td><td colspan="4">共分　期（段），此为第　期（段）验收</td></tr>
<tr><td>验收时间</td><td></td><td>验收地点</td><td></td><td colspan="2">验收组织形式</td><td>☐自行简易验收
☐验收小组验收
☐采购代理机构验收</td></tr>
<tr><td rowspan="2">验收内容</td><td>服务质量</td><td>服务进度</td><td>人员、设备 配备情况</td><td>行业、安全标准</td><td>项目需求、服务承诺</td><td>合同履约时间、 地点、方式</td></tr>
<tr><td>合格☐不合格☐</td><td>按时☐不按时☐</td><td>合格☐不合格☐</td><td>合格☐不合格☐</td><td>合格☐不合格☐</td><td>合格☐不合格☐</td></tr>
<tr><td>专业检测机构情况说明</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>存在问题</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>和改进意见</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>最终结论</td><td colspan="2">合　格□不合格□</td></tr>
<tr><td>验收小组成员

签字</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">采购代理机构意见</td><td>采购人意见</td></tr>
<tr><td colspan="2">经办人：　　负责人：（采购代理机构公章）</td><td>经办人：　　负责人：（采购人公章）</td></tr>
<tr><td colspan="3">供应商确认：

（单位公章或授权代表签字）</td></tr>
</table>

说明：1.该表为服务类项目履约验收的参考样表，采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。

2.未委托采购代理机构开展履约验收工作的，无需填写“采购代理机构意见”。