服务采购合同

项目名称：漕湖街道2026年社会治理指挥中心运营服务

采购编号：JSZC-320591-SZMS-C2025-0012

甲方（采购人）：苏州市相城区人民政府漕湖街道办事处

乙方（供应商）：苏州英杰人力资源职介有限公司

采购代理机构：苏州明生建设项目管理有限公司

签订时间：2026年 1月 16 日

合 同 正 文

甲　方（采购人）：苏州市相城区人民政府漕湖街道办事处

乙　方（供应商）：苏州英杰人力资源职介有限公司

按照《中华人民共和国民法典》之规定，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。

第一条　购买服务的内容及期限

1、甲方以竞争性磋商（政府采购方式）采购乙方提供的以下服务：漕湖街道2026年社会治理指挥中心运营服务。

内容包括：

（1）服务期限：一年。

（2）服务地点：甲方指定地点。

（3）项目概况

本项目为漕湖街道2026年社会治理指挥中心运营服务。社会治理指挥中心各个平台如相城社会治理指挥平台、江苏12345 民声智慧听平台、网站集约化技术平台7*24小时平稳运行。2026年预计工单15000件。

（4）人员要求

岗位名称	人数	人员要求	工作时间要求	备注
运营人员	不少于10人	1、文化程度、专业：不限； 2、年龄在25-50周岁之间； 3、性别：不限 4、身体健康、品貌端正，能适应夜班工作； 5、能够熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和口头表达能力； 6、有较强的工作责任心、良好的沟通能力；作风正派，无犯罪记录和明显不良嗜好。	7*24小时轮班制	

（5）服务内容

1）负责对采集、排查的各类信息进行审定并上报相关平台；

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）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等业务工作；

5）定期参加培训和业务考核；认真完成电话接听、问题解答、疑难沟通等工作，做到电话与工作记录一一对应。对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；

6）及时收集工作中遇到的新情况并第一时间发送给班组长。积极配合完成街道各单位的工作；

7）学习业务知识，了解区域内实时新闻信息和重大事项；

8）对发布的业务知识变更进行实时消化吸收；

9）委托中心交办的其他任务。

（6）保密要求

乙方应当遵守保密原则，项目服务过程中所了解或知悉或获取的甲方的一切信息、国家秘密、商业秘密和个人隐私以及合同成果予以保密，在服务期内或服务终止后均不得向甲方以外的第三方提供保密信息，除非得到甲方的同意或者属于法律、行政法规允许的范围。

（7）其他说明

1）甲方根据采购文件中的采购服务内容及要求和乙方投标承诺的内容对供应商服务工作进行验收，乙方按照验收结果承担相应责任。

2）乙方须无条件响应甲方在本项目上的时间安排。其他未尽事宜按其所提供的相应承诺执行。

3）在项目实施过程中，甲方有权根据项目实际情况及特殊需求调整项目服务任务分配，乙方需积极响应配合。

4）乙方应对项目组成员做好安全培训，在项目实施过程中应注意人员和财产安全，如造成相关人员安全和财产损失问题的，一律由乙方全权承担负责，甲方不承担任何责任。

第二条　合同金额

1、本合同服务费总金额为人民币（大写）：壹佰贰拾万玖仟伍佰捌拾叁元贰角壹分元（¥1209583.21）。

2、各方一致同意本合同的付款方为甲方，付款方式为银行转账。

3、乙方开户银行名称和账号为：

账户名称：苏州英杰人力资源职介有限公司

银行账号：1102026509000146016

开户银行：工商银行相城支行

第三条　服务质量标准为

根据相关国家标准和行业标准的规定；根据采购文件、乙方的投标文件、双方签订的合同文件，满足

甲方服务要求。

第四条　验收方及验收标准

项目将根据政府采购法及相关法规，以及《江苏省政府采购履约验收管理办法》《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。

第五条　双方权利和义务

1、甲方的权利和义务

（1）甲方根据采购文件中的采购服务内容及要求和乙方投标承诺的内容对乙方服务工作进行验收，如有特别要求的，应作具体约定。

（2）法规政策规定由甲方承担的其他责任。

2、乙方的权利和义务

（1）根据采购文件和响应文件中的承诺内容。

第六条　付款方式

签订合同后，在服务期内按进度分期支付，每月支付款=合同金额*70%/12，具体付款金额依据采购单位对中标单位每月考核情况支付，余款在全部考核合格后经使用单位签字证明后1年内付清。

甲方每月对乙方服务情况进行考核，满分100分，考核办法详见合同附件。实际拨付金额按每月考核情况支付：

1、当90分≤考核结果，实际付款金额=应付金额*100%；

2、当80分≤考核结果＜90分，实际付款金额=应付金额*90%；

3、当70分≤考核结果＜80分，实际付款金额=应付金额*80%；

4、当60分≤考核结果＜70分，实际付款金额=应付金额*60%；

5、当考核结果＜60分，甲方有权拒绝付款。

第七条　违约责任

1、乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价1%的违约金。

2、乙方未能按本合同规定的服务时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价万分之二的数额

向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3、未经甲方同意乙方不得私自将该服务转包第三方完成。如私自转包，则处本合同总价0.5%的违约金。

4、甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的万分之二的违约金。甲方逾期付款，则每日按逾期金额的万分之二向乙方偿付违约金。

5、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第八条　知识产权归属

乙方应能保证所提供服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由乙方承担。乙方提供的所有服务必须质量符合国际或国家通用标准，如出现技术质量问题，乙方负责重新提供技术服务，发生的费用由乙方负责。

第九条　保密条款

1、乙方对甲方提供的资料负有保密义务，未经甲方同意，不得向项目无关单位和个人提供有关资料。如发生以上情况，甲方有权索赔。

2、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，甲方对工程咨询单位交付的成果文件、资料不得向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔。

第十条　争议的解决

本合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，由甲方所在地人民法院处理。

第十一条　不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十二条　合同的终止

1、合同期满，双方未续签的；

2、乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；

3、在履行合同过程中，发现乙方已不符合甲方或上级政府单位正式发文的承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的。

4、如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。

5、合同解除权期限：在解除合同通知到达之日起 30 日内。

第十三条　税费

此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

第十四条　其它

1、本合同所有附件及政府采购文件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4、经双方协商一致同意，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，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。各采购人同时应与办理“园采贷”的供应商签订变更账号的补充协议或由供应商提供账号的变更申请。

第十五条　合同生效

1、本合同订立时间：2026 年 1 月 16 日

2、本合同订立地点：苏相合作区 。

3、本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

4、本合同一式 捌 份，甲、乙方各执 叁 份，代理机构 壹 份，采购监管部门 壹 份。

甲方（盖章）：

法定代表人（盖章或签字）：

委托代理人（签字）：

地　址：

乙方（盖章）：

法定代表人（盖章或签字）：

委托代理人（签字）：

地　址：

电　话：	电　话：
传　真：	传　真：
	开户名称：苏州英杰人力资源职介有限公司
	开 户 行：工商银行相城支行
	银行帐号：1102026509000146016
日　期：2026年 1 月 16 日	日　　期：2026年 1 月 16 日

合同附件：

漕湖街道2026年社会治理指挥中心运营服务考核表

序号	指标小类	评价内容		评分标准
1	案件派遣	按时派遣	未按时受理	每件扣1分
		派遣准确率	未准确派遣	每件扣1分
2	案件跟踪	按时催单及效果	未及时催单导致超期	每件扣1分
			未精细化催单导致工单大量堆积	各渠道未结案工单占总月平均受理量15%以上，每1%扣1分
3	案件、数据查询	及时查询	未及时查询	每件扣1分
		查询准确率	未熟练运用系统导致案件、数据查询错误	每件扣2分
4	案件审核	及时审核	未及时审核	每件扣1分
		上报未按各渠道结案标准答复的工单被集成指挥中心督查	各渠道答复中出现不符合语言规范用语、张冠李戴或有政治性、法规性问题；附件照片传错、明显不符合结案标准；巡查上报工单未按事部件结案标准结案；	每件扣1分
		重大过失	出现未仔细审核上报问题工单被区级及以上上级部门曝光、批评、督办	每件扣5分
5	报表、信息报送	及时报送	未及时报送	每件扣1分
		保质报送	未按要求报送	每件扣1分
6	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
		月终资料	每月1日未按时出具月工作计划、排班表、月数据分析等资料	每发现1次，扣1分
			考核结果一周内未签字或提出意见的	每发现1次，扣1分
7	诚信管理	职业道德	泄露信息	扣5-10分

甲方每月对乙方服务情况进行考核，满分100分。实际拨付金额按每月考核情况支付：

1、当90分≤考核结果，实际付款金额=应付金额*100%；

2、当80分≤考核结果＜90分，实际付款金额=应付金额*90%；

3、当70分≤考核结果＜80分，实际付款金额=应付金额*80%；

4、当60分≤考核结果＜70分，实际付款金额=应付金额*60%；

5、当考核结果＜60分，甲方有权拒绝付款。

政府采购履约验收书（服务类）

<table>
<tr><td>采购人</td><td colspan="3"></td><td>供应商</td><td colspan="2">（姓名+职务+单位）</td></tr>
<tr><td>采购代理机构</td><td colspan="3"></td><td>验收日期</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>合同金额</td><td colspan="3"></td><td>采购方式</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="4"></td><td>项目编号</td><td></td></tr>
<tr><td>验收组织形式</td><td colspan="6">☐采购人自行组织验收　　☐委托代理机构验收</td></tr>
<tr><td>是否日常检查/分段验收</td><td colspan="2">☐是　　☐否</td><td>日常检查/分段验收情况</td><td colspan="3">本项目验收共分　　期，本次为第　　期</td></tr>
<tr><td colspan="3">验收人员</td><td>验收方式</td><td>验收依据和过程（可附附件）</td><td colspan="2">验收意见</td></tr>
<tr><td rowspan="4">验收小组成员</td><td colspan="2">☐采购人：
（非日常检查/分段验收时必选）
（姓名+所属部门）</td><td rowspan="4">☐核查服务时间是否足额
☐核查服务范围是否完整
☐核查服务要求是否达标
☐核查服务承诺是否实现
☐核查服务人员、设备是否一致
☐对照采购人需求，对服务内容中涉及专业领域的部分进行复核
☐其他：</td><td rowspan="4"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">☐代建单位：
（姓名+单位+所属部门）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">☐受采购人委托的代理机构：
（姓名）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">☐采购人委托的同领域其他单位人员或第三方专业机构的专家：
（姓名+单位）</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

验收参与人员	□服务对象（符合本办法第二十六条规定情形时必选）：	服务对象满意度		
	□第三方专业机构（本办法第二十七条、第二十八条规定情形）：	对照采购文件中服务需求，出具加盖公章的评估报告等		
	□专家（本办法第二十八条规定情形）：	出具书面意见		
	□参加本项目的其他供应商（本办法第二十八条规定情形）：			
验收意见	（如意见一致，请全体验收小组成员分别签名，如有异议，请分别签署意见并签名） 全体验收小组成员签字：　　供应商签字：			
异议复核	异议事项： 复核意见： 签字：			
验收结论	（采购人签署验收意见并盖章）			