

2021 “满意消费长三角·放心消费在平湖” 第三方培育指导 服务项目采购合同

一、通用必备条款部分

政府采购计划（预算）确认号：平财采确临[2021]1298 号

预算金额：80 万元

项目编号：JXYJZFCG（P）-2021-19

项目名称：2021 “满意消费长三角·放心消费在平湖” 第三方培育指导服务项目

采购人（以下称甲方）：平湖市市场监督管理局

供应商（以下称乙方）：嘉兴北斗市场调查有限公司

代理机构：嘉兴市银建工程咨询评估有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲乙双方按照 2021 “满意消费长三角·放心消费在平湖” 第三方培育指导服务项目 采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- （1）本合同文本；
- （2）采购文件与投标文件；
- （3）中标通知书；

第二条 合同标的与相关属性

1、本次采购的是 2021 “满意消费长三角·放心消费在平湖” 第三方培育指导服务项目。

第三条 合同价款

1、本合同项目合同价¥705384 元（大写：柒拾万伍仟叁佰捌拾肆元整）。

2、本合同总价款包括人员工资、奖金、各种社会保险、材料费、设备费（含加打码枪及标签纸费用、体验视频、录音存储所需的硬盘）、买样费、交通费、调研费、管理费用、税费、招标代理费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

3、本项目资金来源性质为财政资金。

4、本合同付款方式为甲方直接支付给乙方。

5、本合同项下的采购资金付款进度：计划分4期支付，第一期：合同签订后15日内支付合同价的10%作为预付款，第二期：中标供应商完成第二次实地培训培育，完成各项实地消费体验、培育和评价工作后的半个月內，支付至总费用的55%；第三期：支付至总费用的90%，待我局对数据统计情况和项目评价报告核审结束后支付；第四期：剩余的10%，待2021年省局督查验收后支付。

第四条 履约保证金

本项目履约保证金不设置。

第五条 服务期要求

合同签订之日起至2021年11月中旬前完成放心消费第三方指导培育工作，并将结果反馈至平湖市市场监督管理局，2021年11月中旬前完成预评估工作，2022年1月20日前协助采购单位完成上级督查验收。到期之后，经验收完成情况良好，可续签合同一年。

第六条 项目建设内容及要求

（一）基本要求

第三方机构配备专职的培育指导人员不少于20人，要求指导人员对全市的消费经营情况围绕“安全放心、质量放心、价格放心、退货放心、维权放心”（以下简称“五个放心”）开展证照齐全、亮证经营、质量可靠、来源可溯、规范经营、信息透明、明码标价、计量准确、售后健全、纠纷快处等全方位的宣传培训、培育指导、预评估和长效管理。并对各镇（街道）、各行业经营者主体单位进行基础信息排查，特别是公共服务、金融、交通、民宿、培训机构、汽车、装修、粮油、农产品、通信、文化旅游等重点行业，着重开展全覆盖排查指导工作，在排查指导工作的基础上对有需求的领域、业态实施智慧化、信息化的升级指导。

在放心消费培育指导过程中，第三方机构应具备线上线下同步排查服务能力，协助政府职能部门、属地政府构建长效的管理机制和动态的检测机制，从而实现网上网下全覆盖。

在放心消费的培育指导过程中，加大放心消费宣传力度，实施放心消费“进企业、进学校、进农村、进社区、进景区、进市场、进商圈”等宣传活动，推动百姓参与、社会共治，第三方机构应运用各级媒体开展放心消费宣传，扩大放心消费的知晓度及放心消费的宣传和影响力。建立“放心消费在平湖”宣传培训教育基地，实现放心消费大培训，提升经营单位的主体责任人、从业人员的综合素质和服务水平。

要求第三方机构根据“宣传发动、经营单位自律、培训教育、指导培育、预评估管理、

长效管理”的闭环式职业化技术服务模式，开展放心消费建设培育指导工作，同时由平湖市市场监督管理局、各镇（街道）对第三方机构的培育指导工作进行综合考评，形成双向管理。

为有效保障消费者权益，切实守护健康的消费环境，可运用智慧化信息化线上平台开发技术，开发放心消费智慧平台，平台应覆盖全市 8 个镇（街道）并对全市进行线上放心消费培育指导、商品监管、监管信息采集，放心消费相关信息公示，并为相关监管部门提供追溯信息数据查询服务。

（二）项目建设成果要求

要求第三方机构培育指导放心消费单位 5000 家，在完成今年新增任务的同时做好存量放心消费单位的巩固提升工作，累计实现放心消费单位 5000 家以上，完成平湖市放心消费城市创建三年计划工作进度。

（三）项目建设目的

“满意消费长三角·放心消费在平湖”第三方培育指导服务项目，应关注全市的消费品质与安全，围绕“五个放心”目标展开放心消费培育指导相关工作，努力形成政府监管、部门协同、企业负责、行业自律、公众参与、媒体监督、法治保障的共治格局，更好地保护消费者合法权益，促进消费环境持续改善。

1. 安全放心

在放心消费的培育指导过程中，要求第三方机构配备专职的排查人员，围绕食品安全、公共卫生、油烟油污、安全生产、消防安全、特种设备安全、环境安全、药品/医疗器械/化妆品安全、现场 5S 提升、消费安全和环境保护等展开放心消费安全放心的相关隐患排查及指导工作，并针对线上经营者主体单位具有相关管理措施，促使经营者主体单位集体遵守法律法规和行业相关规定，做到证照齐全有效、亮证亮照经营，自觉接受有关部门和社会的监督。

2. 质量放心

在放心消费的培育指导过程中，要求第三方机构配合相关职能部门开展产品抽检及常规的产品检验服务，根据消费者消费形态即主要商品或服务 and 次要商品或服务展开放心消费质量放心的相关抽检及排查工作。落实质量管控措施，保障商品和服务质量，杜绝假冒伪劣、盗版侵权、以次充好。落实质量安全各项要求，保障消费者人身、财产安全。

3. 价格放心

在放心消费的培育指导过程中，要求第三方机构针对价格放心展开线上线下产品价格信息公示排查及指导，并根据消费者所享受的消费形态即围绕明码标价、质价正比展开放心消费价格放心的相关线上线下的排查及培训指导工作。要求价格标识清晰明确，价格公道，质

价相符。对于需要计量的商品，要求计量器具检定合格，计量准确可靠，交易公平，杜绝价格欺诈和缺斤短两。

4. 退货放心

在放心消费的培育指导过程中，要求第三方机构开展线上线下退货落实情况的摸排，了解经营者主体单位退货落实情况，促使经营者主体单位履行主体责任。可根据商品或服务对消费者所带来的消费体验结果情况进行放心消费退货放心的相关退货投诉及排查工作，鼓励应用各种消费新业态、新模式，制定先行赔付制度。倡导经营者在商品完好、不影响二次销售情况下实行无理由退换货，让消费者放心消费，以高品质服务赢得消费者信任。

5. 维权放心

在放心消费的创建过程中，要求第三方机构配合相关职能部门开展消费投诉调解工作。通过结合各种维权渠道（如：公众号、公示网站、电话、二维码、媒体监督电话及媒体报道、维权站点、调解站点等维权渠道）实现消费者维权放心服务，使经营者自觉履行社会责任，接受消费者合理诉求，自行协商和解，维护消费者合法权益，积极配合有关部门调解处理，共创和谐消费。

（四）项目具体工作要求

1、放心消费宣传栏张贴，宣传海报进行张贴；

在放心消费的培育指导过程中，加大放心消费宣传力度，实施放心消费宣传活动，推动百姓参与、社会共治，第三方机构应具备运用国家级、省市县级不同媒体宣传渠道实现放心消费大宣传，提升放心消费知晓率。具备线下活动策划能力，实现放心消费“五进”活动（进社区、进农村、进学校、进家庭、进商场），引导消费者和百姓群众积极主动参与到放心消费城市的建设工作中，同时第三方机构应具备各类形态新媒体的宣传服务能力、网站建设能力、公众号运营能力等，从而进一步扩大放心消费的知晓度及放心消费的宣传和影响力。

2、放心消费单位摸底调查+逐家培训，即对拟创建的 5000 家以上放心消费申报单位进行第一次摸底排查，并进行放心消费应知应会内容的现场培训；

在放心消费的培育指导过程中，应开展多种形式的放心消费培训，从而提升经营单位的主体责任人、从业人员的综合素质和服务水平，强化主人翁意识，从“要我创”实现转变为“我要创”，百姓的“我不知”到“我参与”。

3、整改和二次培训，针对第一轮排查分数低于 80 分的单位进行整改，并对放心消费应知应会内容进行二次培训；

4、对整改后的放心消费单位进行第二轮评估（评估分数要达到 80 分以上）；

5、对所有放心消费单位进行暗访。根据采购人要求在服务期限内组织人员对 2021 年

度全部放心消费申报单位进行暗访督查。对其是否存在违反放心消费公开承诺及相关法律法规的情况进行暗访督查，并将结果反馈至采购单位。

6、人员要求

需配置不少于 20 人的工作组，并分若干工作小组，各小组确定负责人，负责人须具有较好的管理能力，由小组负责人负责该组的消费体验评价工作及体验评价结果资料的汇总。

所有工作人员人须按采购人要求在合同签订后至 2021 年 7 月 30 日前驻点服务，7 月 30 日后负责人可按照工作要求自行安排工作进度，体验小组全体成员均须无条件配合采购人完成消费体验评价及与消费体验相关的其他事项。

（五）消费体验评价工作成果验收

1. 第三方应按照招投标要求提交相关资料，另需向我局提交的消费体验评价成果包括：评价表的原始数据、汇总数据、评价报告。

2. 第三方应对本次项目中获得的各种资料，应严格履行保密义务。调查取得的全部数据归我局所有，第三方不得向其他单位提供有关本次调查的任何结果。

3、第二次实地培训培育后，我局将组织各所分局对培育质量进行监督检查，发现培育质量不达标的，我局将按 100 元/家的标准并乘以抽检比例数扣除款项（例：抽查 500 家，发现 50 家不达标的，扣除 50 家*100 元*5000 家/500 家=5 万元）。如果我局在后期对数据统计情况和项目评价报告核审过程中，发现有放心消费单位不符合达标条件的，或未能通过省、市二级消费体验的，将按照 300 元/家的标准乘以抽查比例数扣除款项。平湖市放心消费创建工作在省、市局督查中被点名批评，形成恶劣影响影响各项考核的，扣除第四期付款。如果创建中第三方服务严重不达标，培训培育效果差，达不到本项目要求的，我局有权中止服务，停止支付相关款项，并追究第三方违约责任。

第七条 质量保证及后续服务

乙方承诺成果质量保证符合上级市场监管部门的技术规范和质量要求。

1、乙方应按招标文件规定向采购单位提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：乙方负责免费对项目成果错误进行及时更正，无法更正时解除合同。

3、如在服务过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 3 小时内到达甲方现场。

4、在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

第八条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须经同级财政部门备案同意。

第九条 合同的转让与分包

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。乙方分包的，应经过甲方书面同意。

第十条 争议的解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 合同备案及其他

本合同一式陆份，甲乙双方各贰份，采购代理单位壹份，财政局备案壹份。

备注：合同特殊条款由双方协商后签订。

采购单位（甲方公章）：

供应商（乙方公章）：

法定代表人

法定代表人

或被授权人（签字）：

或被授权人（签字）：

电话：

电话：0573-83932232

采购代理单位：

法定代表人

或被授权人（签字）：

电话：

合同签订日期：2021 年 6 月 29 日