

2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目合同

采购项目编号：QZZC2025-C3-020028-GXGN

采购合同编号：12N77170774120251001

采购人：钦州市钦南区民政局

成交供应商：钦州市冠安社会工作服务中心

签订时间：2025 年 6 月 29 日

合同目录

一、第一部分 合同书.....	(1)
二、第二部分 合同附件	(6)
2.1 成交通知书.....	(6)
2.2 采购文件服务需求一览表.....	(7)
2.3 响应函.....	(10)
2.4 响应报价表.....	(12)
2.5 商务条款偏离表.....	(19)
2.6 技术需求偏离表.....	(22)
2.7 售后服务承诺书.....	(27)

第一部分

合同书

合同编号: 12N77170774120251001

采购人(甲方): 钦州市钦南区民政局

供应商(乙方): 自贸区钦州港片区冠安社会救助服务中心

项目名称: 2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇(街道)社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

签订地点: 钦州市钦南区民政局会议室 签订时间: 2025 年 6 月 29 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律、法规规定,按照竞争性磋商文件(以下简称磋商文件)、竞争性磋商响应文件(以下简称响应文件)规定条款和成交供应商的承诺、甲乙双方签订本采购合同。

第一条 合同标的及合同金额

项号	服务名称	数量	单位	成交报价(元)
1	2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇(街道)社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目	1	项	788000.00

根据《成交通知书》的成交内容,合同的总金额为:(大写)人民币柒拾捌万捌仟元整(¥788000.00 元)

第二条 质量保证

乙方应按磋商文件要求及响应文件承诺向甲方提供服务。

第三条 权力保证

1. 乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2. 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供服务及有关技术资料。

3. 乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 交付

(一)服务时间及服务地点:

(1)服务期限:一年,自合同签订之日起,即 2025 年 6 月 29 日至 2026 年 6 月 28 日;

(2)服务地点: 采购人指定地点

第五条 项目验收

项目分为中期验收(即服务满半年)和结项验收(即服务满一年),由乙方提出验收申请,甲方组

织相关部门和第三方评估机构开展验收工作，聘请第三方评估机构的相关费用由乙方负责。

第六条 服务内容及要求

一、项目服务内容

民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目建设基本要求：依托原社工站的办公场所设立民政服务站，增加“民政服务站”标识牌，保留未成年人保护工作站、慈善服务站、志愿服务站、社会组织孵化中心等，完成各镇（街道）民政服务站统一标识设置工作，包括工作牌或工作服，不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。

（一）社会救助服务。主要是做好社会救助政策宣传，对低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童的入户调查、经济状况核对信息的收集核实，特困人员日间照料服务（包括日常看护、生活照料、住院陪护等），抽查、收集、核实申请临时救助对象困难情况，特困人员生活自理能力评估，流浪乞讨人员救助服务，低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童社会融入、能力提升、心理疏导等民政领域社会工作服务，民政系统委托的其他社会救助服务等。

（二）社会福利服务。主要是社会福利政策咨询及宣传服务，社会福利服务对象信息收集等辅助性动态工作，社会福利服务项目的组织实施，福利机构老年人、孤残儿童康复、特殊教育、残疾人托养（照料）服务，精神障碍社区康复服务及评估服务，家庭暴力受害人人身庇护、心理咨询、法律援助、关系调解、未成年人保护等社会工作服务，生态安葬相关辅助服务，留守儿童、流动儿童关爱保护和困境儿童保障服务，留守妇女关爱服务，事实无人抚养儿童关爱帮扶，民政系统委托的其他社会福利服务等。

（三）养老服务。主要是基本养老政策咨询及宣传服务，基本养老信息收集、信息系统建设及维护等管理工作，老年人身体状况的评估，居家和社区养老服务，养老服务监督管理辅助性工作，农村留守老年人关爱服务，独居、空巢、留守老年人定期巡访服务，老年人生活照料、康复护理，老年人能力综合评估服务，失能失智和高龄老年人家庭成员照护培训，养老服务社会工作和人员培养，养老服务质量评估，老年教育服务，民政系统委托的其他基本养老服务等。

（四）残疾人服务。主要是残疾人康复辅具配置（辅助器具适配）服务和配置后跟踪服务，贫困重度残疾照护服务（包括居家照护和集中照护），民政系统委托的其他残疾人服务等。

（五）区划地名服务。主要是区划地名界线信息化建设及运营管理维护服务，编制出版含区划地名界线信息的图录典志及开发利用地名普查成果等服务，行政区域界线勘定及界桩设置管理维护服务，民政系统委托的其他区划地名界线管理服务等。

（六）社会组织服务。社会组织管理服务政策咨询及宣传服务，社会组织发展数据采集、统计分析，民政系统购买的社会组织孵化基地服务，民政系统购买社会组织参与社会服务项目，社会组织年报、信息公开、内部治理、财务状况等监督检查辅助性服务，社会组织换届指导、公益服务、党建指导等辅助性服务，民政系统委托的其他社会组织管理服务等。

（七）慈善帮扶服务。民政系统委托的慈善救济组织与实施、慈善公益宣传、社会捐助辅助性服务工作，民政系统实施的慈善救济项目评估和对慈善组织评估，社区（村）慈善指导辅助服务，民

政系统委托的其他慈善帮扶服务等。

(八)支持养老护理员培训,支持开展老年人能力评估、支持发展精神障碍社区康复服务(含直接服务人员能力培训)、支持“福彩圆梦·孤儿助学工程”。

(九)开展社会组织孵化服务。以民政服务站为依托,推进市城社会治理现代化社会组织孵化基地建设,开展社会组织服务(孵化)活动等工作。

二、项目服务要求

1、民政服务站由乡镇(街道)1名民政工作负责人或工作人员兼任站长,承接机构1名负责人任副站长,站长负责全面工作,副站长负责组织开展日常服务工作,配置基本办公设备。本合同签订后一周内,乙方完成驻站工作人员培训,民政服务站相关运营管理制度规范上墙,实现全区各镇(街道)民政服务站驻站人员到岗运营全覆盖。

2、驻站人员必须按照县级民政部门的有关要求经过不少于24学时的岗前培训后,才能进入乡镇(街道)民政服务站开展专业服务。岗前培训要重点培训相关民政法律法规、政策文件、工作流程、服务方法要求等。驻站人员每年度接受继续教育培训累计不得少于40学时。鼓励引导驻站人员参加全国社会工作者职业水平考试,提升业务素质和服务能力。

3、乡镇(街道)民政服务站标识要求为方便群众问询办事和开展服务,要统一民政服务站和驻站工作人员标识。民政服务站标识为“xx县(市、区)xx乡镇(街道)民政服务站”。

4、民政服务站工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服。工作牌标识为:xx乡镇(街道)民政服务站+姓名。工作服应得体大方,工作服标识为:xx乡镇(街道)民政服务或民政服务,不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。

5. 在服务期内,乙方应对服务的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用及法律后果

6. 甲方应提供必要项目实施条件(如场地、电源、水源等)

三、其他要求

(一)阶段性评估及中期评估。承接机构要定期向市、县(区)民政部门提交月度工作报告、年度中期工作报告和末期工作报告。以民政部门和第三方评估机构督导和评估结果为依据,阶段性评估及中期评估合格,继续支持其开展服务项目;评估不合格,进行项目整改。整改合格,继续支持其开展服务项目,整改不合格,项目终止,追回前期项目资金。

(二)结项评估。服务满一年,形成一篇完整的工作报告,项目服务结束后一个月内,采购方组织第三方机构开展结项考核评估。评估合格,项目资金全额拨付;结项考核评估不合格,进行项目整改。整改合格,项目资金全额拨付。整改不合格,项目终止,追回项目资金。情节严重者,依法依约追究法律责任。站点固定资产移交给采购人钦州市钦南区民政局,未移交,不拨付结项资金。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 付款方式

共分三期拨付。签订合同后,乙方立即投入开展项目建设;签订合同后40日内,甲方向区财政请款拨付合同金额的30%,用于维持项目正常运转、人员聘用、开展服务等;项目实施中期(即服务

满半年)，并评估合格后，甲方向区财政请款拨付合同金额的 40%；末期(即服务满一年)并评估合格后，甲方向区财政一次性请款拨付剩余款项。达到付款条件后，乙方向甲方提交请款材料，甲方向财政部门请款，待款项批准后拨付给乙方。支付前成交人应先开具等额发票给采购人后，采购人再进行支付。

第九条 资产归属

本合同所采购、装修(装饰)的硬件设备和资产在合同结束后归甲方所有。

第十条 违约责任

1. 甲乙双方均应按磋商文件要求及乙方响应文件承诺保证按时履行合同。除非遇到不可抗力等客观情况外，不得违约。

2. 如任何一方未经双方协商而更改服务内容的，即为违约，除承担守约方因履行合同而形成的损失外，还应向守约方支付违约金，违约金的金额为本合同金额的 20%，

3. 如果乙方未按甲方认可的服务方案开展服务或者在服务过程中有损及甲方声誉的言行的，甲方有权拒绝支付合同金额，并要求乙方赔偿相应损失，

4. 如乙方提供假发票，乙方除须向甲方补开合法发票外，并须赔偿甲方发票票面金额一倍的违约金，且甲方有权无条件终止合同，因终止合同而产生的一切损失均由乙方承担。

5. 乙方对提交给甲方的所有资料真实性负法律责任。

第十一条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同的，则合同履行期可在甲方同意的前提下予以相应延长。

2. 不可抗力事件发生后，应在三日内通知甲方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续三十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 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，任何一方向甲方住所地人民法院起诉。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1. 合同经甲乙双方法定代表人、负责人、自然人或相应的授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经双方签订书面补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十五条 签订本合同依据

- 1. 竞争性磋商文件;
- 2. 乙方提供的响应(或应答)文件;
- 3. 磋商中的磋商记录(协商后磋商报价表及协商后服务承诺书);
- 4. 成交通知书。

第十六条 本合同一式伍份, 具有同等法律效力, 政府采购监管部门、采购代理机构各一份, 甲方执贰份, 乙方执一份(可根据需要另增加)。

本合同甲乙双方签字盖章后生效, 自签订之日起七个工作日内, 采购人或采购代理机构应当将合同副本报政府采购监管部门备案。

甲方(章)  钦州市钦南区民政局 2025 年 6 月 29 日	乙方(章)  钦州市冠安社会工作服务中心 2025 年 6 月 29 日
单位地址: 钦州市扬帆北大道 2 号恒祥豪苑 7 号楼 5 楼	单位地址: 钦州市永福东大街 88 号中梁钦州府 10 号楼 101
法定代表人: 卜明七	法定代表人: 黄军
委托代理人:	委托代理人: 黄军
电话:	电话: 0777-5886688
电子邮箱:	电子邮箱: 51345400@qq.com
开户银行:	开户银行: 中国建设银行股份有限公司钦州永福东大街支行
账号:	账号: 45050165986200000934
邮政编码:	邮政编码: 535000
经办人: 刘永江	2025 年 6 月 29 日

第二部分

合同附件

2.1 成交通知书

广西冠宁工程咨询有限公司关于 2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目
(QZZC2025-C3-020028-GXGN)

成交通知书

钦州市冠安社会工作服务中心：

广西冠宁工程咨询有限公司受钦州市钦南区民政局的委托，就 2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目采用 竞争性磋商 方式进行采购，按规定程序进行了竞争性磋商采购，经磋商小组评审，采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商，其成交项目内容为：设立民政服务站乡镇（街道）建设及社会组织培育发展和慈善服务运营等内容；具体详见竞争性磋商文件；成交金额为：人民币柒拾捌万捌仟元整（788000.00 元）。

请贵公司接此通知书后在 25 日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行完合同。

特此通知！

采购单位联系人：利彩波

项目联系方式：18777718342

采购代理机构联系人：凌燕、李宏惠

项目联系电话：0777-3883106

广西冠宁工程咨询有限公司（盖章）

2025 年 6 月 27 日

2.2 采购文件服务需求一览表

服务采购需求

说明：

- 1. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件作无效处理的条款。
- 2. 如供应商投标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的，应承担相应法律责任。
- 3. 中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业。

服务需求一览表						
标段		标项一				
采购清单及技术参数	序号	标的名称	单位	数量	服务参数	中小企业划分标准所属行业名称（行业名称及划分见本章附件1）
	1	2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇	项	1	服务内容 民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目建设基本要求 2025年7月底依托原社工站的办公场所设立民政服务站，增加“民政服务站”标识牌，保留社工站、未成年人保护工作站、慈善服务站、志愿服务站、社会组织孵化中心，基本完成各镇（街道）民政服务站统一标识设置工作，包括工作牌或工作服，不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。 每个民政服务站安排1名驻站工作人员，配置基本办公设备。7月完成驻站工作人员培训，民政服务站相关运营管理制度规范上墙。7月底实现全区各镇（街道）民政服务站驻站人员到岗运营全覆盖。 （一）社会救助服务。主要是做好社会救助政策宣传，对低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童的入户调查、经济状况核对信息的收集核实，特困人员日间照料服务（包括日常看护、生活照料、住院陪护等），抽查、收集、核实申	其他未列明行业

		（街道） 社会组织 培育和慈 善服务提 升服务项 目	请临时救助对象困难情况，特困人员生活自理能力评估，流浪乞讨人员救助服务，低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童社会融入、能力提升、心理疏导等民政领域社会工作服务，民政系统委托的其他社会救助服务等。 （二）社会福利服务。主要是社会福利政策咨询及宣传服务，社会福利服务对象信息收集等辅助性动态工作，社会福利服务项目的组织实施，福利机构老年人、孤残儿童康复、特殊教育、残疾人托养（照料）服务，精神障碍社区康复服务及评估服务，家庭暴力受害人人身庇护、心理咨询、法律援助、关系调解、未成年人保护等社会工作服务，生态安葬相关辅助服务，留守儿童、流动儿童关爱保护和困境儿童保障服务，留守妇女关爱服务，事实无人抚养儿童关爱帮扶，民政系统委托的其他社会福利服务等。 （三）养老服务。主要是基本养老政策咨询及宣传服务，基本养老信息收集、信息系统建设及维护等管理工作，老年人身体状况的评估，居家和社区养老服务，养老服务监督管理辅助性工作，农村留守老年人关爱服务，独居、空巢、留守老年人定期巡访服务，老年人生活照料、康复护理，老年人能力综合评估服务，失能失智和高龄老年人家庭成员照护培训，养老服务社会工作和人员培养，养老服务质量评估，老年教育服务，民政系统委托的其他基本养老服务。 （四）残疾人服务。主要是残疾人康复辅具配置（辅助器具适配）服务和配置后跟踪服务，贫困重度残疾照护服务（包括居家照护和集中照护），民政系统委托的其他残疾人服务等。 （五）区划地名服务。主要是区划地名界线信息化建设及运营管理维护服务，编制出版含区划地名界线信息的图录典志及开发利用地名普查成果等服务，行政区域界线勘定及界桩设置管理维护服务，民政系统委托的其他区划地名界线管理服务。 （六）社会组织服务。社会组织管理服务政策咨询及宣传服务，社会组织发展数据采集、统计分析，民政系统购买的社会组织孵化基地服务，民政系统购买社会组织参与社会服务项目，社会组织年报、信息公开、内部治理、财务状况等监督检查辅助性服务，社会组织换届指导、公益服务、党建指导等辅助性服务，民政系统委托的其他社会组织管理服务。 （七）慈善帮扶服务。民政系统委托的慈善救济组织与实施、慈善公益宣传、社会捐助辅助性服务工作，民政系统实施的慈善救济项目评估和对慈善组织评估，社区（村）慈善
--	--	---	---

				指导辅助服务，民政系统委托的其他慈善帮扶服务等。 （八）开展社会组织孵化服务。以民政服务站为依托，推进市城社会治理现代化社会组织孵化基地建设，开展社会组织服务（孵化）活动等工作。 （九）支持养老护理员培训、支持开展老年人能力评估、支持发展精神障碍社区康复服务（含直接服务人员能力培训）、支持“福彩圆梦·孤儿助学工程”。 以上服务内容的具体服务指标以最终签订的采购合同内规定的为准。	
商务条款	一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 个工作日内。 二、服务时间：自签订合同书之日起服务期为 12 个月。 三、签订合同地点：钦州市钦南区民政局 四、付款方式：共分三期拨付。签订合同后，乙方立即投入开展项目建设；签订合同后 15 日内，甲方向区财政请款拨付合同金额的 30%，用于维持项目正常运转、人员聘用、开展服务等；项目实施中期（即服务满半年），并经评估合格后，甲方向区财政请款拨付合同金额的 40%；末期（即服务满一年）并经评估合格后，甲方向区财政一次性请款拨付剩余款项。达到付款条件后，乙方向甲方提交请款材料，甲方向财政部门请款，待款项批准后拨付给乙方。支付前成交人应先开具等额发票给采购人后，采购人再进行支付。 五、其他要求： （一）报价必须含以下部分，包括： 1. 服务的价格； 2. 必要的保险费用和各项税金； 3. 实地调研费用（包含食宿、交通等费用），资料购买费用。				
其他说明	1、若成交供应商所供货物或服务不按采购文件要求履约的，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。 2、在磋商活动中提供任何虚假材料，其磋商无效，并报监管部门查处。 3、供应商需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。供应商应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。				

2.3 响应函



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

一、响应函

致：广西冠宇工程咨询有限公司（采购代理机构名称）

我方已仔细阅读了贵方组织的 2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目（项目编号：QZXC2025-C3-020028-GXGN）的竞争性磋商采购文件的全部内容，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

一、投标响应文件电子版一份（包含按“供应商须知”提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币柒拾捌万捌仟元整（¥ 788000.00 元）的投标总报价，提供服务期：自签订合同书之日起服务期为 12 个月，提供本项目竞争性磋商采购文件第三章“采购需求”中相应的采购内容。

2、我方同意自本项目竞争性磋商采购文件采购公告规定的递交响应文件截止时间起遵循本响应函，并承诺在“第二章 供应商须知”规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标均符合国家有关强制规定。

5、我方承诺未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

6、如我方成交，我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内，根据竞争性磋商采购文件、我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第六章“合同文本”



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目
与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

7、我方已详细审核竞争性磋商采购文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

8、我方承诺满足竞争性磋商采购文件第六章“合同文本”的条款，承担完成合同的责任和义务。

9、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的投标人为成交供应商的行为。

11、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

12. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：_

地址：钦州市永福东大街 88 号中梁钦州府 10 号楼 101

电话：0777-5886688

邮政编码：535000

开户名称：钦州市冠安社会工作服务中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司钦州永福东大街支行

银行账号：4505 0165 9862 0000 0934

特此承诺。

供应商名称（电子签章）：钦州市冠安社会工作服务中心

日期：2025年06月26日



2.4 响应报价表



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

二、响 应 报 价 表

项目名称：2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目
项目编号：QZZC2025-C3-020028-GXGN
供应商名称：钦州市冠安社会工作服务中心

单位：元

序号	服务名称	具体内容	数量①	单价(元)②	单项合价(元) ③=①×②	备注
1	2025 年钦南区镇（街道）民政服务站采购及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目	民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目建设基本要求 2025 年 7 月底依托原社工站的办公场所设立民政服务站，增加“民政服务站”标识牌，保留社工站、未成年人保护工作站、慈善服务站、志愿服务站、社会组织孵化中心，基本完成各镇（街道）民政服务站统一标识设置工作，包括工作牌或工作服，不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。 每个民政服务站安排1名驻站工作人员，配置基	1 项	788000.00	788000.00	



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

		本办公设备。7月完成驻站工作人员培训，民政服务站相关运营管理制度规范上墙。7月底实现全区各镇（街道）民政服务站驻站人员到岗运营全覆盖。 （一）社会救助服务。主要做好社会救助政策宣传，对低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童的入户调查、经济状况核对信息的收集核实，特困人员日间照料服务（包括日常看护、生活照料、住院陪护等），抽查、收集、核实申请临时救助对象困难情况，特困人员生活自理能力评估，流浪乞讨人员救助服务，低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童社会融入、能力提升、心理疏导等民政领域社会工作服务，民政系统委托的其他社会救助服务等。 （二）社会福				
--	--	--	--	--	--	--



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

		利服务。主要是社会福利政策咨询及宣传服务，社会福利服务对象信息收集等辅助性动态工作，社会福利服务项目的组织实施，福利机构老年人、孤残儿童康复、特殊教育、残疾人托养（福利）服务，精神障碍社区康复服务及评估服务，家庭暴力受害人人身庇护、心理咨 询、法律援助、关系调解、未成年人保护等社会工作服务，生态安葬相关辅助服务，留守儿童、流动儿童关爱保护和困境儿童保障服务，留守妇女关爱服务，事实无人抚养儿童关爱帮扶，民政系统委托的其他社会福利服务等。 （三）养老服务。主要是基本养老政策咨询及宣传服务，基本养老信息收集、信息系统建设及维护等管理工作，老年人				
--	--	---	--	--	--	--



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

		身体状况的评估，居家和社区养老服务，养老服务监督管理辅助性工作，农村留守老年人关爱服务，独居、空巢、留守老年人定期探访服务，老年人生活照料、康复护理，老年人能力综合评估服务，失能老人和高龄老人家庭成员照护培训，养老服务社会工作的人员培养，养老服务质量评估，老年教育服务，民政系统委托的其他基本养老服务等。 （四）残疾人服务。主要是残疾人康复辅具配置（辅助器具适配）服务和配置后跟踪服务，贫困重度残疾照护服务（包括居家照护和集中照护），民政系统委托的其他残疾人服务等。 （五）区划地名服务。主要是区划地名界线信息化建设及运营管理维护服务，编制				
--	--	---	--	--	--	--

2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

		出版含区划地名界线信息的图录典志及开发利用地名普查成果等服务，行政区域界线勘定及界桩设置管理维护服务，民政系统委托的其他区划地名界线管理服务等。 （六）社会组织服务。社会组织管理服务政策咨询及宣传服务，社会组织发展数据采集、统计分析，民政系统购买的社会组织孵化基地服务，民政系统购买社会组织参与社会服务项目，社会组织年报、信息公开、内部治理、财务状况等监督检查辅助性服务，社会组织换届指导、公益服务、党建指导等辅助性服务，民政系统委托的其他社会组织管理服务等。 （七）慈善帮扶服务。民政系统委托的慈善救济组织与实施、慈善公益宣传、社会捐助辅助性服务工				
--	--	--	--	--	--	--



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

	作，民政系统实施的慈善救济项目评估和对慈善组织评估，社区（村）慈善指导辅助服务，民政系统委托的其他慈善帮扶服务等。 （八）开展社会组织孵化服务，以民政服务站为依托，推进市域社会治理现代化社会组织孵化基地建设，开展社会组织服务（孵化）活动等工作。 （九）支持养老护理员培训、支持开展老年人能力评估、支持发展精神障碍社区康复服务（含直接服务人员能力培训）、支持“福彩圆梦·孤儿助学工程”。 以上服务内容的具体服务指标以最终签订的采购合同内规定的为准。				
报价合计（包含税费等所有费用）： （大写）人民币柒拾捌万捌仟元整（¥788000.00 元）					
无分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）					
服务期限：自签订合同书之日起服务期为 12 个月。					



2025 年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商电子公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其响应文件按无效响应处理。
2. 如为联合体投标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，标注联合体牵头人名称，否则其响应文件按无效响应处理。
- 3、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。
- 4、符合采购文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。注：供应商提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
5. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方电子公章，否则其响应文件按无效响应处理。
6. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人

(电子签章)：

供应商名称（电子签章）：

钦州市冠安社会工作服务中心

日期：2025 年 06 月 11 日

2.5 商务条款偏离表



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

四、商务条款偏离表

采购项目名称：2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

采购项目编号：QZXC2025-C3-020028-GXGN

分标号（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）：无

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	1. 标的所属行业 其他未列明行业。	机构完全响应并承诺： 1. 标的所属行业 其他未列明行业。	无偏离
二	1. 合同签订期： 自中标通知书发出之日起 25 个工作日内。	机构完全响应并承诺： 1. 合同签订期： 自中标通知书发出之日起 25 个工作日内。	无偏离
三	1. 服务时间： 自签订合同书之日起服务期为 12 个月。	机构完全响应并承诺： 1. 服务时间： 自签订合同书之日起服务期为 12 个月。	无偏离
四	1. 签订合同地点： 钦州市钦南区民政局	机构完全响应并承诺： 1. 签订合同地点： 钦州市钦南区民政局	无偏离
五	1. 付款方式： 共分三期拨付。签订合同后，乙方立即投入开展项目建设；签订合同后 15 日内，甲方向区财政申请拨付合同金额的 30%，用于维持项目正常运转、人员聘用、开展服务等；项目实施中期（即服务满半年），并经评估合格后，甲方向区财政申请拨付合同金额的 40%；末期（即服务满一年）并经评估合格后，甲方向区财政一次性申请拨付剩余款项。达到付款条件后，乙方向甲方提交请款材料，甲方向财政部门请款，待款项批准后拨付给乙方。支付前成交人应先开具等额发票给	机构完全响应并承诺： 1. 付款方式： 共分三期拨付。签订合同后，乙方立即投入开展项目建设；签订合同后 15 日内，甲方向区财政申请拨付合同金额的 30%，用于维持项目正常运转、人员聘用、开展服务等；项目实施中期（即服务满半年），并经评估合格后，甲方向区财政申请拨付合同金额的 40%；末期（即服务满一年）并经评估合格后，甲方向区财政一次性申请拨付剩余款项。达到付款条件后，乙方向甲方提交请款材料，甲方向财政部门请款，待款项批准后拨付给乙方。支	无偏离

5

	采购人后，采购人再进行支付。	付前成交人应先开具等额发票给采购人后，采购人再进行支付。	
六	1.其他要求： 1.1 报价必须含以下部分，包括： 1.1.1 服务的价格； 1.1.2 必要的保险费用和各项税金； 1.1.3 实地调研费用（包含食宿、交通等费用），资料购买费用。	机构完全响应并承诺： 1.其他要求： 1.1 报价必须含以下部分，包括： 1.1.1 服务的价格； 1.1.2 必要的保险费用和各项税金； 1.1.3 实地调研费用（包含食宿、交通等费用），资料购买费用。	无偏离
七	1. 其他说明： 1.1 若成交供应商所供货物或服务不按采购文件要求履约的，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。 1.2 在磋商活动中提供任何虚假材料，其磋商无效，并报监管部门查处。 1.3 供应商需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。供应商应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。	机构完全响应并承诺： 1.其他说明： 1.1 若成交供应商所供货物或服务不按采购文件要求履约的，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。 1.2 在磋商活动中提供任何虚假材料，其磋商无效，并报监管部门查处。 1.3 供应商需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。供应商应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。	无偏离

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

3. 表格内容均需按要求填写，不得留空，否则按竞标无效处理。

供应商名称（电子签章）：钦州市冠安社会工作服务中心



日期：2025年06月26日

2.6 技术需求偏离表



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

一、技术需求偏离表

技术需求偏离表

项目名称：2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

项目编号：QZZC2025-C3-020028-GXGN

项号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说明
	标的名称	数量	服务参数要求	标的名称	数量	服务参数	
1	2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提	1	服务内容 （一）民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目建设基本要求。 2025年7月底依托原民政服务站的办公场所设立民政服务站，增加“民政服务站”标识牌，保留民政服务站、未成年人保护工作站、慈善服务站、志愿服务站、社会组织孵化中心，基本完成各镇（街道）民政服务站统一标识设置工作，包括工作牌或工作服，不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。 每个民政服务站安排1名驻站工作人员，配置基本办公设备，7月完成驻站工作人员培训，民政服务站相关运营管理制度规范上墙，7月底实现全区各镇（街道）民政服务站驻站人员到岗运营全覆盖。	2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提	1	服务内容 （一）民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目建设基本要求。 2025年7月底依托原民政服务站的办公场所设立民政服务站，增加“民政服务站”标识牌，保留民政服务站、未成年人保护工作站、慈善服务站、志愿服务站、社会组织孵化中心，基本完成各镇（街道）民政服务站统一标识设置工作，包括工作牌或工作服，不能以承接服务机构标识代替民政服务标识。 每个民政服务站安排1名驻站工作人员，配置基本办公设备，7月完成驻站工作人员培训，民政服务站相关运营管理制度规范上墙，7月底实现全区各镇（街道）民政服务站驻站人员到岗运营全	无偏离

升服 务项 目	(一)社会救助服务。主要是做好社会救助政策宣传,对低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童的入户调查、经济状况核对信息的收集核实,特困人员日间照料服务(包括日常看护、生活照料、住院陪护等),抽查、收集、核实申请临时救助对象困难情况,特困人员生活自理能力评估,流浪乞讨人员救助服务,低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童社会融入、能力提升、心理疏导等民政领域社会工作服务,民政系统委托的其他社会救助服务等。 (二)社会福利服务。主要是社会福利政策咨询及宣传服务,社会福利服务对象信息收集等辅助性动态工作,社会福利服务项目的组织实施,福利机构老年人、孤残儿童康复、特殊教育、残疾人托养(照料)服务,精神障碍社区康复服务及评估服务,家庭暴力受害人人身庇护、心理咨 询、法律援助、关系调解、未成年人保护等社会工作服务,生态安葬相关辅助服务,留守儿童、流动儿童关爱保护和困境儿童保障服务,留守妇女关爱服务,事实无人抚养儿童关爱帮扶,民政系统委托的其他社会福利服务等。 (三)养老服务。主要是基本养老政策咨询及宣传服务,基本养老信息收集、信息系统建设及维护等管理工作,老年人身体状况的评估,居	升服 务项 目	覆盖。 (一)社会救助服务。主要是做好社会救助政策宣传,对低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童的入户调查、经济状况核对信息的收集核实,特困人员日间照料服务(包括日常看护、生活照料、住院陪护等),抽查、收集、核实申请临时救助对象困难情况,特困人员生活自理能力评估,流浪乞讨人员救助服务,低保对象、特困人员、孤儿、事实无人抚养儿童社会融入、能力提升、心理疏导等民政领域社会工作服务,民政系统委托的其他社会救助服务等。 (二)社会福利服务。主要是社会福利政策咨询及宣传服务,社会福利服务对象信息收集等辅助性动态工作,社会福利服务项目的组织实施,福利机构老年人、孤残儿童康复、特殊教育、残疾人托养(照料)服务,精神障碍社区康复服务及评估服务,家庭暴力受害人人身庇护、心理咨 询、法律援助、关系调解、未成年人保护等社会工作服务,生态安葬相关辅助服务,留守儿童、流动儿童关爱保护和困境儿童保障服务,留守妇女关爱服务,事实无人抚养儿童关爱帮扶,民政系统委托的其他社会福利服务等。	
------------------------	---	------------------------	---	--

		家和社区养老服务，养老服务监督管理辅助性工作，农村留守老年人关爱服务，独居、空巢、留守老年人定期探访服务，老年人生活照料、康复护理，老年人能力综合评估服务，失能失智和高龄老年人家庭成员照护培训，养老服务社会工作和人员培养，养老服务质量评估，老年教育服务，民政系统委托的其他基本养老服务等。 (四)残疾人服务。主要是残疾人康复辅具配置（辅助器具适配）服务和配置后跟踪服务，贫困重度残疾照护服务（包括居家照护和集中照护），民政系统委托的其他残疾人服务等。 (五)区划地名服务。主要是区划地名界线信息化建设及运营管理维护服务，编制出版含区划地名界线信息的图录典志及开发利用地名普查成果等服务，行政区域界线勘定及界桩设置管理维护服务，民政系统委托的其他区划地名界线管理服务。 (六)社会组织服务。社会组织管理服务政策咨询及宣传服务，社会组织发展数据采集、统计分析，民政系统购买的社会组织孵化基地服务，民政系统购买社会组织参与社会服务项目，社会组织年报、信息公开、内部治理、财务状况等监督检查辅助性服务，社会组织换届指导、公益服务、党建指导等辅助性服务，民政系统委托的其他社会	(三)养老服务。主要是基本养老政策咨询及宣传服务，基本养老信息收集、信息系统建设及维护等管理工作，老年人身体状况的评估，居家和社区养老服务，养老服务监督管理辅助性工作，农村留守老年人关爱服务，独居、空巢、留守老年人定期探访服务，老年人生活照料、康复护理，老年人能力综合评估服务，失能失智和高龄老年人家庭成员照护培训，养老服务社会工作和人员培养，养老服务质量评估，老年教育服务，民政系统委托的其他基本养老服务等。 (四)残疾人服务。主要是残疾人康复辅具配置（辅助器具适配）服务和配置后跟踪服务，贫困重度残疾照护服务（包括居家照护和集中照护），民政系统委托的其他残疾人服务等。 (五)区划地名服务。主要是区划地名界线信息化建设及运营管理维护服务，编制出版含区划地名界线信息的图录典志及开发利用地名普查成果等服务，行政区域界线勘定及界桩设置管理维护服务，民政系统委托的其他区划地名界线管理服务。 (六)社会组织服务。社会组织管理服务政策咨询及宣传服务，社会组织发展数据采集、统计分析，民政系统购买的社会组织孵化基地服务，民政系统购买社会
--	--	---	---

		组织管理服务等。 (七)慈善帮扶服务。民政系统委托的慈善救济组织与实施、慈善公益宣传、社会捐助辅助性服务工作，民政系统实施的慈善救济项目评估和对慈善组织评估，社区（村）慈善指导辅助服务，民政系统委托的其他慈善帮扶服务等。 (八)开展社会组织孵化服务。以民政服务站为依托，推进市域社会治理现代化社会组织孵化基地建设，开展社会组织服务（孵化）活动等工作。 (九)支持养老护理员培训、支持开展老年人能力评估、支持发展精神障碍社区康复服务（含直接服务人员能力培训）、支持“福彩圆梦·孤儿助学工程” 以上服务内容的具体服务指标以最终签订的采购合同内规定的为准。		组织参与社会服务项目，社会组织年报、信息公开、内部治理、财务状况等监督检查辅助性服务，社会组织换届指导、公益服务、党建指导等辅助性服务，民政系统委托的其他社会组织管理服务。 (七)慈善帮扶服务。民政系统委托的慈善救济组织与实施、慈善公益宣传、社会捐助辅助性服务工作，民政系统实施的慈善救济项目评估和对慈善组织评估，社区（村）慈善指导辅助服务，民政系统委托的其他慈善帮扶服务等。 (八)开展社会组织孵化服务。以民政服务站为依托，推进市域社会治理现代化社会组织孵化基地建设，开展社会组织服务（孵化）活动等工作。 (九)支持养老护理员培训、支持开展老年人能力评估、支持发展精神障碍社区康复服务（含直接服务人员能力培训）、支持“福彩圆梦·孤儿助学工程” 以上服务内容的具体服务指标以最终签订的采购合同内规定的为准。	
--	--	--	--	--	--

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章”中“服务采购需求”的采购清单及服务参数条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”



2025年钦南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

3. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按竞标无效处理。

4. 如技术偏离表中的竞标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

供应商名称（电子签章）：钦州市冠东社会工作服务中心

日期：2025年06月26日



2.7 售后服务承诺书



2025年铁南区民政局购买民政服务站及镇（街道）社会组织培育发展和慈善服务提升服务项目

五、售后服务方案

（一）售后服务承诺书

根据第三章要求及供应商自身能力编制，格式自拟。后附附表A、附表B：

我中心长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把客户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有客户的满意，才能保证我们优质服务。对于我中心来说丰富的响应服务历程，为我们及时、快速、准确地服务积累了丰富的经验。我们深知，只有真正地做好售后服务工作，才能切实地维护对方利益，我中心也才能更好地发展。

14-服务承诺内容

1、合同签订期：自成交通知书发出之日起 25 日内（注：成交通知书发出之日起 25 日内必须签订合同。）

2、服务期限：自签订合同书之日起服务期为 12 个月。

3、服务地点：采购人指定地点。

4、验收标准：

（1）验收过程中所产生的一切费用均由我中心承担，报价时已考虑相关费用。

（2）我中心在项目验收时由采购单位对采购文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合采购文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，我中心承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

（3）其他：符合中华人民共和国行业现行有关技术规范和技术标准、国家及行业有关技术规范和技术标准。

6、报价要求承诺：

报价必含以下部分，包括：

（1）服务的价格：

（2）必要的保险费用和各项税金：

（3）其他：指采购单位要求提供服务的各种费用，项目实施所需的人工费、服务费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。

7、其他要求承诺：

我中心承诺组建服务团队负责整个项目的实施，在实施过程中不能随意更换人员，如有特殊情况需更换的，须经采购人同意方可更换。

2、服务质量承诺

- 1、我中心承诺保证信息真实性、数量完整性。
- 2、我中心承诺严格履行保密义务，不会对外单位和个人披露本项目相关信息。
- 3、我中心承诺在规定的服务期内按质按量完成全部工作。
- 4、我中心承诺完全接受采购单位的付款方式。
- 5、我中心承诺所提交的各类数据及分析报告通过委托方的正式验收方为有效。
- 6、我中心承诺负责提供项目实施所需的一切设备和工具。

7、我中心承诺严格按照项目要求进行操作，提供真实、准确和科学的数据和数据分析。

8、若我中心中标，我中心承诺按照本项目招标文件和采购需求的其他要求，规定提供服务。

9、领导主抓、分工明确、责任到人。

一旦确定我中心为供应商，由我中心领导负责组织全面服务工作。在具体操作人员上将安排熟悉业务、精干的人员投入所有项目，工作中做到认真负责，确保每个环节不发生差错，建立完备的质量责任制度，明确服务工作每个环节每个具体操作人员的责任及差错惩罚措施，确保本项目服务工作圆满的优质完成。

10、调查数据的使用：没得到采购人允许，我中心绝不会对外泄露有关调查的材料。调查结果直接供采购人使用，采购人有使用数据的所有权，任何机构以及个人，不能对数据进行任何修改。

11、按采购人工作安排开展核查工作，不得影响采购人正常工作。

（二）售后服务实施流程



（三）反馈处理服务

服务区域在哪里，售后服务信息反馈就跟到哪里。建立售后服务网络，经常与用户取得联系，协同解决本次项目调查所存在的问题。

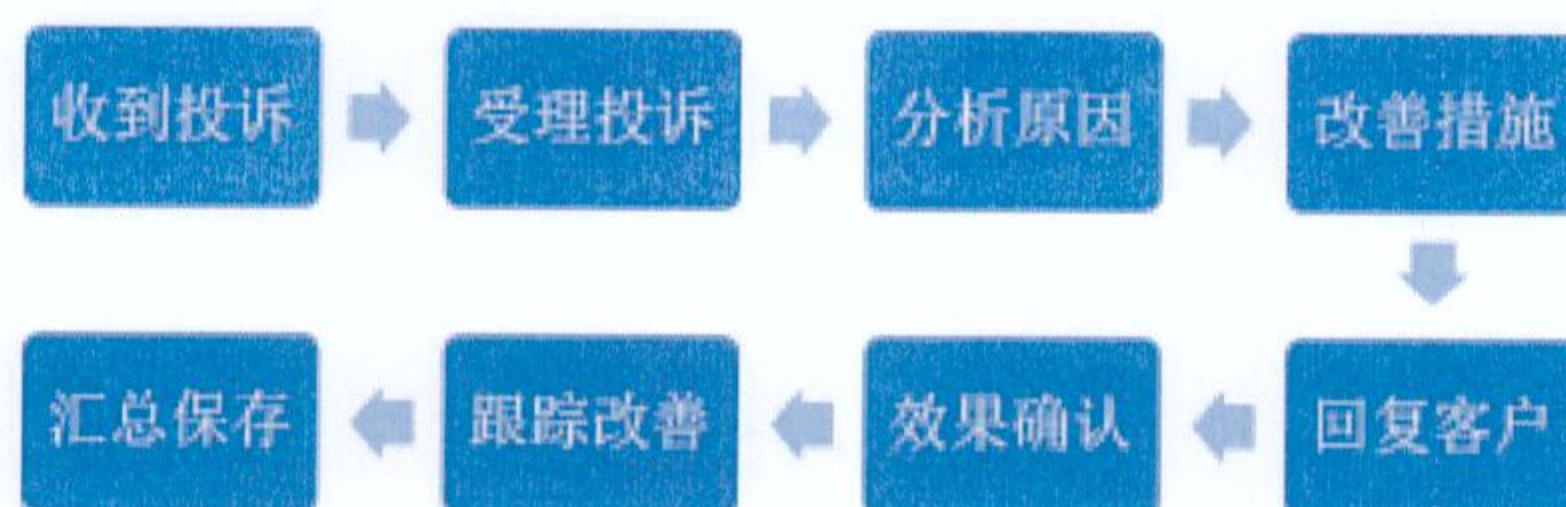
客户收货反馈处理流程：



（四）后期服务

- 1、我中心将在项目服务合同期满后继续提供跟踪回访调查业务，同时配备相应的回访人员、技术人员，对项目调查质量审核、分析等问题及时解决处理，满足业主的需求。
- 2、当需要时，我中心仍须对因服务成果固有缺陷和瑕疵承担责任。
- 3、客户投诉及满意度调查管理程序

跟踪服务管理流程图



4、定期跟踪、不定期跟踪服务

由项目部成员对项目服务对象进行问卷调查、走访评估，对于不满意的服务分清责任，提出改善措施及预定完成期限并做好效果跟踪，使我们的服务质量、卫生标准达到一定的满意度。

（五）提供 24 小时电话支持服务

手机：18907778227

电话：0777-5886688

传真：0777-5886688

供应商名称（公章）：钦州市冠安社会工作服务中心

日期：2025年06月26日

