

殡仪服务合同

编号：CRZB2024002-1

发包方（以下简称甲方）：苍南县怀恩殡仪服务有限公司

承包方（以下简称乙方）：苍南县永生殡仪服务有限公司

依据《中华人民共和国民法典》以及“2024年苍南县火化殡仪馆殡仪服务采购项目（项目编号：CRZB2024002）”的招标结果，甲乙双方经友好协商一致，现将2024年苍南县火化殡仪馆殡仪服务采购项目在本合同期限内承包给乙方经营，订立本合同双方应共同遵守，具体合同条款如下：

第一条 基本情况

1、甲方同意将苍南县火化殡仪馆殡葬用品销售大厅及屋内设施交由乙方承包经营使用，在承包期间均由乙方使用；乙方承包后，由乙方负责经营管理，甲方不得影响乙方；

2、承包期限为2024年02月20日起至2025年02月19日止。

3、乙方依据招标结果确定本项目的提成比例为总销售额的24.3%，合同期内该比例保持不变。

4、在合同期满后如乙方服务达到甲方的各项考核目标，经主管部门同意，代理机构备案后甲方有权按年续签合同，甲方对是否行使本条款具有决定权。在合同有效期内，乙方填报的提成比例不做调整。

5、乙方应按照甲方提供的货物、服务及价格进行正常的经营活动；

第二条 运营服务费

1、承包形式：甲方提供现有设备、货物及经营手续，乙方在甲方允许的服务范围内自主经营，按比例提成；

2、合同期间甲方每月向乙方支付本合同经营范围内销售金额的24.30%作为服务费用，乙方应提供正规发票。

第三条 债权债务承担

1、在乙方承包前苍南县怀恩殡仪服务有限公司在苍南县殡仪馆中经营的店铺产生的债

务由甲方承担，并在与乙方签订合同生效时全部结清；

2、店面经营手续年审及相关问题，由甲方协助乙方。费用由乙方承担。

4、承包经营期间，乙方应自主守法经营，承包后，经营中所产生的所有费用由乙方承担；

第四条 双方权益及义务

1、甲方有权对乙方的经营进行监督与指导；

2、乙方必须依约及时向甲方交付门店，不得无故拖延，否则，引发的一切损失由乙方承担；

3、乙方负责全面经营，按招标文件要求进行相关服务，具体内容包含但不限于：

3.1 乙方负责上门“一对一”全程引导服务。

(1)介绍馆内服务项目及收费标准，所有的服务项目及销售的货物均由甲方定价，乙方不得私自调整。

(2)帮助丧属联系殡仪服务时间。

(3)配备殡仪服务工作人员上门服务，收到上门服务通知后3小时内到达现场办理相关手续。

(4)配备上门服务的交通车辆、通讯等设备。

3.2 馆内服务“零距离”

(1)遗体到馆后提供全程引导咨询服务，配置4名殡仪服务引导员。

(2)向丧属介绍、提供丧葬用品，礼仪服务等。

(3)提供一系列便民利民服务、心理健康帮扶、生命文化宣传走廊、文化图书角等相关殡仪服务配套设施。

4、乙方负责承担经营中所有相关人员的人身安全，消防、卫生等事项全权负责。

第五条 业绩及考核要求

1、在合同执行期间中标人的每月销售业绩须达到采购人的考核要求，以当月死亡火化

人数为基数计算如下（月销售数量/月火化人数）：

骨灰盒：销售完成率 85%（含）以上

火化棺：销售完成率 95%（含）及以上

耐火垫：销售完成率 95%（含）及以上

2、考核办法（见附件一）

第六条 协议变更解除或终止

1、本协议生效后即具有法律约束力，甲乙双方均不得随意变更或解除。本协议需要变更或解除时，须经双方协商一致达成新的书面协议，在新的书面协议未达成之前，本协议依然有效；

2、乙方未依约按时向甲方交付店面并停止所有服务项目，如逾期的甲方有权要求赔偿损失。同时乙方仍须支付违约金；

3、乙方若违法、违规经营，损害甲方商誉的，甲方有权解除本协议，不负违约责任，并保留向乙方要求赔偿损失的权利。同时乙方仍须支付违约金；

第七条 争议解决

1、未尽事宜以本次招标的采购文件、响应文件为补充，甲、乙双方如有争议的，应友好协商解决；无法解决的，任何一方有权向有甲方所在地人民法院提起诉讼；

2、本合同一式三份，双方各执一份，代理机构备案一份，自合同签订之日起生效，如有未尽事宜，双方协商解决。

甲 方：

项目负责人：

电 话：



乙 方：

项目负责人：

电 话：



2024年1月23日

附件一：考核办法

考核小组每月采取定时或抽查形式进行考核，考核采取业绩考核与日常考核相结合的方法进行，如发现下列情况，对乙方进行相应的扣分，起评分为 100 分，达标分为 80 分，低于 80 分（含）为不达标。

苍南县殡仪馆殡仪服务考核表

序号	内容	扣分标准	打分
日常考核			
1	上班时未按规定穿工作服，衣着不整；	一次扣一分	
2	当班时行为不检点，如嘻皮笑脸，大声喧哗，追逐打闹，勾肩搭背，看书籍，玩手机等；	一次扣一分	
3	迟到、早退、脱岗、睡岗、串岗；	一次扣一分	
4	服务态度不端正引起争执或收到投诉的；	一次扣三分	
5	上门服务或业务办理未在规定时间内到达、完成的；（由采购人电话回访确定）	一次扣三分	
6	故意消极怠工；工作中拖拖拉拉，出工不出力，屡教不改；	一次扣一分	
7	员工语言不得体、举止态度不友善、员工仪表不端正；	一次扣一分	
8	在禁止吸烟区域吸烟或使用明火；	一次扣一分	
9	值岗时吸烟、看报刊、杂志、带耳机、干私活、喝酒、下棋或携带无关人员等；	一次扣一分	
10	对发现问题没有及时处理或没有及时上报情况；	一次扣一分	
业绩考核			
1	骨灰盒销售完成率未达到 85%（含）的，扣 20 分； 火化馆销售完成率未达到 95%（含）的，扣 20 分； 耐火垫销售完成率未达到 95%（含）的，扣 20 分；		
合计		0-100	
<p>▲备注：出现以下情形之一的，实行一票否决，绩效考核分为 0：</p> <p>(1) 在上班时有打人、骂人等粗暴行为的；</p> <p>(2) 出现工作人员推销或介绍馆外商品或私自推销或介绍其他服务项目的；</p>			

- (3) 工作中出现有损殡仪馆形象被媒体曝光的;
- (4) 被效能监察部门查到有违反工作纪律行为的;
- (5) 个人生活不检点, 有损社会功德行为的。

甲方每月组织检查班子根据“苍南县殡仪馆殡仪服务考核表”中所列内容对乙方服务质量进行综合评分, 乙方须无条件接受检查班子的检查, 甲方有权根据评分结果对乙方进行处罚。

每月根据甲方抽查的结果进行综合评分, 并将反馈意见结果通知乙方。具体为一次综合评分得分率低于80分的扣罚5%的当月服务费并给予警告; 全年累计二次得分低于80分的扣罚10%的当月服务费并给予严重警告, 同时对乙方进行劝退; 全年累计三次得分低于80分的扣罚50%的当月服务费, 并终止合同; 得分为80分(含)以上, 按正常费用支付, 合同正常执行。