上海市浦东新区司法局项目采购履约验收情况表

采购项目名称	专业人民调解服务外包项目		
采购处室	浦东新区司法局人民参与和促进法治处	合同金额	783.98 万元
是否公共服务	是	服务期限	2025 年 10 月 18 日至 2026 年 10 月 17 日
服务地点	全域调解网络覆盖	验收时间	2026 年 10 月 26 日
验收组成员	夏利明　蔡笑喆　夏庸培		

服务内容：（限 1000 字以内）

本项目为上海市浦东新区司法局专业人民调解服务外包项目，项目总金额 783.98 万元，服务期限为 2025 年 10 月 18 日至 2026 年 10 月 17 日，为期一年，由上海浦东新区东方调解中心承接。项目为贯彻司法部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》和《浦东新区政府购买服务管理实施办法》等文件精神设立，旨在增强化解专业性、行业性领域社会矛盾纠纷的专业化水平，提升调解能级和社会化运作效率。

服务范围涵盖：医患纠纷、物业管理纠纷、道路交通事故民事损害赔偿纠纷、民商事纠纷（诉前、诉中调解，含婚姻家庭纠纷）、劳动争议及上海国际旅游度假区内治安、轻伤害纠纷和道路交通事故纠纷。

具体服务内容包括：一是建立健全全域调解网络，与新区辖区内所有医疗机构建立医患纠纷联络员制度；与建交委物管中心、36 个街镇房屋管理办事处建立访调对接和联络员制度；在公安交警部门 8 个事故处理点设立工作室实现全覆盖；与国际旅游度假区公安处建立信息共享机制，设立驻度假区公安处调解工作室、驻乐园小迪警务室。二是依法依规开展上述各类纠纷的调解工作，组织调解、制作调解协议并履行回访，调解完成后，卷宗需按照档案卷宗管理要求，逐项按先后顺序编号装订成册。三是加强典型案例库建设，收集和积累典型案例，撰写优秀案例，编制个案集，通过调解文章撰写宣传人民调解工作，并配合完成相关课题调研等专项工作。四是接待来访人员规范需符合接待窗口服务标准，每周案例讨论或业务学习不少于 2 小时，需对《人民调解法》非常熟悉且能灵活运用。四是自主开展人民调解员招募、职业培训、人事管理，制定内部管理规章制度，接受司法局监督、年度评估、重大事项调查和纠纷处理。

服务要求：（限1000字以内）

本项目考核围绕纠纷人民调解工作，主要要求如下：一是成效性工作目标，全年调解矛盾纠纷完成率不低于14260件，其中医患纠纷380件、物业管理纠纷1630件、上海国际旅游度假区内纠纷350件、道路交通事故民事损害赔偿纠纷10000件、劳动争议纠纷400件、民商事纠纷（诉前，含婚姻家庭纠纷）1500件。二是纠纷调解工作，凡调解的每一起纠纷均须符合受理、申请、收集材料、告知、双人调解、回避、调查、时限、专家咨询、结果作出、司法确认、回访等12条规范流程；调解过程均不公开，当事人信息资料不得公开；调解成功率不低于80%；调解协议履行率不低于99.9%；投诉率不高于0.1%；调查、调解记录条理清晰，无违反规定条款；调解协议书制作规范，无漏项、协议不清晰、条理不明了等事项。三是档案卷宗管理，调解结束后按卷宗封面、卷内目录、调解申请书、受理登记表、受理通知书、纠纷移送函、身份及委托证明、证明材料、调解记录、调查记录、调解协议书或终止通知书、司法确认书、回访记录、封底等17项内容要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。四是专项工作，加强典型案例库建设，收集积累典型案例、撰写优秀案例、编制个案集；调解员每人每2个月不少于一篇纠纷调解案例，统一收集整理并择优编制；配合完成相关课题调研。五是日常管理，接待来访人员规范有序、耐心细致，符合窗口服务标准，无投诉；每月对调解结束的所有卷宗进行一次核查并有记录；每天发布当日调解工作情况；每月对信息系统进行核查；每年进行一次工作总结；每周案例讨论或业务学习不少于2小时，熟悉并能灵活运用《人民调解法》《侵权责任法》，基本了解《民法典》；办公秩序井然、人员管理严格、无脱岗漏岗、调解纠纷无侵占当事人利益。

验收意见：（限1000字以内）

经评价人员通过现场调研、查看卷宗档案、获取数据等程序汇总分析，对本项目2025年10月18日至2026年10月17日合同期内的完成情况进行评价。项目基本完成合同约定的要求与指标，管理规范、档案保存完整。按《人民调解工作评估考核表》逐项取数分析，综合评分88分，考核等级为“良好”。

各项指标完成情况：一是成效目标超额完成，全年成功调解纠纷15693件，完成率109%，其中医患纠纷421件（111%）、物业纠纷1793件（110%）、道路交通事故纠纷11051件（111%）、度假区纠纷385件（110%）、劳动争议纠纷404件（101%）、民商事纠纷1639件（109%），均达到考核目标。二是调解质量达标，全年纠纷调解成功率达99.82%，高于不低于80%的要求；协议金额达39831.928万元；协议履行率达100%，达到不低于99.9%的要求；未发生投诉现象。三是流程与卷宗管理合规，抽查卷宗材料基本符合流程，档案卷宗分部门建立体系化、标准化审核体系。四是专项工作完成，全年共撰写案例300篇、优秀案例48篇。五是日常管理到位，咨询统计均有记录、无投诉，卷宗核查记录完整，调解工作情况每日有记录，每月制作系统核对表，各部均有年度工作总结，考勤记录完整、未发现脱岗漏岗，未发现侵害当事人利益情况。

存在不足：各调委会面临的疑难复杂纠纷增多、现有考核机制不够科学；档案

卷宗管理尚有进一步提升空间，例如卷宗制作标准尚不统一，审核机制待健全等；人员配置与保障还需加强，加强调解储备力量，更多重视舆情防控。综合考核等级为“良好”，同意按合同履约。

验收小组全体成员签字：

供应商（施工单位）意见：	采购单位意见：
年　月　日	2026年10月26日