

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：11N0024562392026601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：浦东新区司法局(本部)

乙方：上海浦东新区东方调解中心

地址：上海市浦东新区邹平路 188 弄 1 号

地址：上海市浦东新区金海路 1000 号 41

T2 座

号楼 5 层

邮政编码：

邮政编码：200126

电话：50975515

电话：13764366780

传真：

传真：

联系人：刘军

联系人：蒋艾欣

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，就浦东新区纠纷化解一体化服务中心调解服务项目经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 2748000 元整（**贰佰柒拾肆万捌仟元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中, 甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点: 甲方指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限: **2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日**, 具体期限以采购文件规定为准。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定, 上述标准不一致的, 以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。

5 . 验收

5 . 1 服务根据合同的规定完成后, 甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书, 甲方在收到验收通知书后确定具体日期, 由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收, 对此乙方应当配合。

5 . 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收, 乙方应当排除故障, 并自行承担相关费用, 同时进行试运行, 直至服务完全符合验收标准。

5 . 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收, 甲方应在合理时间内排除故障, 再次进行验收。如果属于故障之外的原因, 除本合同规定的不可抗力外, 甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收, 则由乙方单方面进行验收, 并将验收报告提交甲方, 即视为验收通过。

5 . 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后, 甲方收取发票并签署验收意见。

6 . 保密

6 . 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的, 应签订保密协议, 甲乙双方均有保密义务。

7 . 付款

7 . 1 本合同以人民币付款 (单位: 元) 。

7 . 2 本合同款项按照以下方式支付。

7 . 2 . 1 付款条件: **分期付款**

本项目采用分期付款方式, 在采购人和成交供应商合同签订, 且财政资金到位后,

按下款要求支付相应的合同款项：

- (1) 签订合同后 1 个月内，支付合同总金额的 50%作为启动资金；
- (2) 项目进行满 6 个月后或调解成功数和协办数量达到年度要求的 50%以上进行中期考核，付款方式为：中期考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内支付合同金额的 30%。若发生中期扣款按考核办法执行；
- (3) 项目结束后进行年度考核，付款方式为：考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内支付合同金额的 20%，如果最终的年度考核结果为合格及以下的，则扣除考核奖惩金。（考核办法详见附件）

8 . 甲方（甲方）的权利义务

8 . 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8 . 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8 . 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8 . 4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8 . 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以

便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服

务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10 . 补救措施和索赔

10 . 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10 . 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11 . 履约延误

11 . 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11 . 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金（如有），或解除合同并追究乙方的违约责任。

11 . 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及

时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12 . 误期赔偿

12 . 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13 . 不可抗力

13 . 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13 . 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13 . 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14 . 争端的解决

14.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14 . 2 调解不成则提交甲方所在地人民法院进行诉讼。

14 . 3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

15 . 违约终止合同

15 . 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15 . 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16 . 破产终止合同

16 . 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方盖章后生效。

18.2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期2026年03月19日

日期：

2026年03月19日

合同签订点：网上签约

附件：

1、甲方对乙方的服务效果考核将按照《一体化服务中心调解工作评估考核

表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

评估项目	评估内容	标准分
成效性工作 目标(30分)	项目服务期内，通过一体化服务中心平台化解纠纷量 不少于 3500 件，为当事人提供调解法律服务，帮助化 解纠纷，解决法律问题，宣传法律知识。	0-30
矛盾纠纷调 解工作(20 分)	(1) 受理。 ①及时查看分派的工单，查阅申请调解资料、根据资 料内容初步分析纠纷发生情况； ②及时向当事人了解是否愿意接受调解的意愿，当事 人同意调解的，告知其调解时间、地点、调解员等信 息并在系统中进行“启动调解”操作即对纠纷予以受理， 不同意调解的，引导其走其他合法途径解决纠纷； ③纠纷不予受理的，应当通过书面或短信等方式及时 告知当事人，并说明不予受理的理由。 (2) 调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况， 必要时到现场调查。 (3) 调解（包括视频调解）。 ①根据调查情况拟制调解方案，做好调解前的准备工 作； ②组织纠纷当事人进行调解，调解程序开始前，调解 秘书应当告知当事人权利义务、调解规则、调解程序、	0-20

	调解协议效力、司法确认申请等事项，并完成当事人身份材料收取核对、送达地址确认等工作； ③制作调解笔录，根据调解结果制作调解文书：调解成功的，制作协议书（载明当事人的基本情况、诉求、纠纷的主要事实、争议事项、调解结果），并依双方当事人意见协助其向法院申请撤诉、司法确认或出具民事调解书，提交材料审核出具相应法律文书。调解不成功的，向当事人发送调解通知，并引导至诉讼等其他途径解决。使用视频调解的，应当做好录音录像、资料和信息保存等工作。 ④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。 （4）结案。将纠纷调解全流程形成书面记录并录入信息系统，包括但不限于调解当事人信息、调解笔录（案由、争议焦点、释法明理过程、调解方案等）、调解协议、回访记录。装订卷宗统一审核后归档。	
窗口登记引导(10分)	（1）向来访者详细介绍相应类型纠纷调解的程序和需要提交的资料，对调解流程咨询、在线申请的具体操作进行指导，并使用“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”进行信息登记和资料收集。 （2）对符合申请调解条件的当事人及时通过书面、短	0-10

	信或电话方式告知受理情况及调解组织等相关信息。 记录申请调解工单号，必要时预留和保管纠纷基本资料。对不符合申请调解条件的当事人引导至其他合法解决途径。	
法律咨询宣传(5分)	不断加强对纠纷解决方式及相关法律法规的释明和宣传，向区域内的群众、组织及法律职业群体开展线上、线下同步推进、形式灵活多样的宣传，引导当事人、律师和法律工作者优先选择调解组织先行调解。	0-5
纠纷统筹调度(10分)	安排专人依托“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”对中心各来源纠纷进行统筹调度，根据纠纷属地、类型、性质、标的等具体情况进行分派，并同时负责提醒、催单、反馈。在此基础上做好数据统计分析，同步对系统运行需改进的内容及时汇总、反馈，提高运行效率和精准度。	0-10
对接基层调解(5分)	一体化中心要真正实现区、街镇、村居三级联动，需要与基层调解组织紧密联系。供应商与基层调解组织建立对接关系，使其能够通过一体化中心平台接收分派，化解属地矛盾纠纷。发挥人民调解的优势，真正把纠纷化解在一线，解决在基层。	0-5

日常管理 (20 分)	为提高调解的效率、规范性、专业度，需建立和完善日常管理制度。包括但不限于定期培训制度、卷宗定期审查制度、数据统计分析制度、调解组织及调解员管理制度、调解场所管理制度、案例搜集和编纂制度、督导制度。有必要的，应当设置专岗，配专人。	0-20
总分	注：90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格。	

2、具体考核办法

(1) 对成交供应商服务质量、服务成果的考核通过中期考核和年度考核结合的方式进行。

(2) 考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

(3) 中期考核和年度考核的内容参照《一体化服务中心调解工作评估考核表》执行。

(4) 考核奖惩：

①中期考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除中期应发放合同款项的 5%，留待年度考核时再定夺是否准予发放。

②年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到

良好的，则采购人有权扣除合同金额 5%的考核奖惩金。