2027 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目的合同

合同统一编号：11N35105029620264403

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区市场监督管理局	乙方：上海智法网络科技有限公司
	法定代表人：黄选锋
	法定代表人性别：男
地址：文诚路 69 号	地址：上海市徐汇区乐山路 33 号 5 幢 4 楼
邮政编码：	邮政编码：201913
电话：021-37615282	电话：13564805209
传真：	传真：
联系人：朱程博	联系人：王若楠

根据《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，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、服务质量等详见比选文件和投标文件

1.2 项目服务内容主要为：

2027 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目，拟采购消费纠纷投诉委托第三方调解服务。具体内容及要求以磋商文件、需求清单为准。

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 1600981 元整（大写：壹佰陆拾万零玖佰捌拾壹元整）

2.2 服务地点：松江区（采购人指定地点）

2.3 服务期限

本服务的服务期限：自合同签订之日起一年

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，造成甲方损失的，乙方还应赔偿。

5.验收

5.1 验收方式：

☐服务完成后一次性验收

☐分期验收

☐分段验收

☑ 其它：结合考核验收

5.2 验收标准（可另附验收办法或方案）：验收标准详见考核办法。

5.3 服务完成或达到合同约定的验收条件后，甲方应及时根据合同的约定进行验收。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的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的约定完成服务验收。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。

5.4 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.5 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，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。

5.6 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：

（1）本项目合同金额的 5%作为考核奖惩资金于年度考核通过后发放；

（2）项目进行满 3 个月后进行季度考核，付款方式为：季度考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内按件支付。若发生质保金按考核办法执行。

（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 个工作日内按件支付，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。

（4）项目到期前中标人已完成目标件数，可提前进行年度考核，考核结果被评定为良好及以上的，项目即为结束。（考核办法详见附件）

8.甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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无偿加急提供服务，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，不足部分乙方应补足差额。

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 如果甲方因工作需要对原有服务内容进行调整，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。

8.6 服务期限超过一年的合同，如对乙方年度服务验收考核不合格的，甲方有权提前终止合同，相关损失由乙方承担。

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，且乙方不存在过错的，乙方不承担违约责任。

9.4 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。

9.5 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。

9.6 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服务质量的，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。

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，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、

质量和性能要求的部件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%）。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总价 15%的违约金。

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.履约担保

14.1 本合同是否要求参选人提供履约担保：

□是

履约担保的比例（不得超过 10%）：

履约担保的方式：

☑ 否

15.争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向甲方住所地法院起诉。

16.违约终止合同

16.1 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。

16.2 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。

16.3 本合同之约定为双方信守，若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改，导致合同无法正常履行，违约方之对方可书面通知单方面解除合同，并追究其违约责任，由违约方支付给对方合同总标的的 15%作违约金。

17.破产终止合同

17.1 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。

18.合同转让和分包

18.1 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。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式　　份，甲乙双方各执　　份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件、考核（履约验收）管理办法

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 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。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 其他补充内容：

……

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：

日期：2026年11月09日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：

日期：2026年11月09日

廉政承诺书

承诺单位：上海智法网络科技有限公司

服务项目：2027 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目

购买单位：上海市松江区市场监督管理局

为切实推进政府购买服务工作的规范公正，净化政府购买服务领域的良好风气，防止发生各种谋取不正当利益的违纪违法行为，特签署本廉政承诺书，作出以下承诺：

1. 严格遵守党和国家有关法律法规及廉政规定；

2. 严格按照投标（响应）文件签订服务合同并执行，自觉依照合同规定办事，不将合同进行转包或者非法分包；

3. 不以任何理由向购买单位及其工作人员提供可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，赠送可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡等财物；

4. 不与购买单位的工作人员发生借贷、租赁或合伙经营等个人经济关系；

5. 不以任何名义向购买单位及其工作人员输送利益；

6. 不与购买单位的相关人员在工作时间之外有非业务上的接触；

7. 需与购买单位工作人员面对面洽谈与本服务项目相关事宜的，不在购买单位工作场所或服务项目相关场所之外的地点进行；

8. 自觉接受、积极配合购买单位对服务项目的履约验收工作，及时确认履约验收结果，及时整改履约过程中可能存在的问题；

9. 建立健全本单位各项廉政制度，严明工作纪律，并予以严格执行；

10. 其他需要承诺的事项：

本单位将严格履行上述承诺内容，愿就上述承诺自觉接受并积极配合各相关职能部门的监督检查，如我单位及其工作人员违反本承诺书规定的，愿按相关法律法规规定及管理权限接受相应处理。

承诺单位（盖章）：　　代表（签字）：

签署时间：

2026年11月09日

考核管理要求或考核管理办法

1.1 采购人对中标人的服务效果考核将按照《第三方调解工作评估考核表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

人民调解工作评估考核表

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
消费纠纷人民调解工作	成效性工作目标(20 分)	项目服务期内分流松江区市场监督管理部门移交的投诉件若不符合调解受理条件的，应及时退回市场监督管理部门；若符合调解受理条件，应及时进入调解程序进行处理。截至项目服务期届满，办结消费纠纷投诉 9000 件以上，调解成功率不低于 75%。	0-20	
	纠纷调解工作(30 分)	一、凡调解的每一起纠纷都符合流程。 1、受理。征得纠纷双方当事人（委托人）同意调解后受理。 2、调查。收集纠纷相关材料，与争议事实相关的证据材料；身份证明材料（公民身份证原件及复印件或其他身份证明材料，单位营业执照复印件或市场监管部门登记信息书面材料； 3、当事人委托代理人参加调解的，需提交书面授权委托书，委托书上载明具体的代理权限。 4、告知。及时告知当事双方在调解中的权利、义务，并按照规定要求选定调解员。 5、每个案件原则上由一名调解员进行调解。 6、回避。调解员有下列情形之一的，应主动提出回避，当事人亦有权用口头或者书面方式申请他们回避：是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；与本案有利害关系；与本案当事人有其他关系，可能影响该案件公正调解的。 7、调查。根据纠纷双方反应的情况展开调查并留痕。 8、调解时限。调解员应当在被选（指）定后正式开始调解工作。调解期限原则上为自受理之日起 1 个月，经双方当事人同意可适当延长，但最长不超过 60 日。法律另有规定的，从其规定。 9、调解结果的作出。经过调解，当事人达成调解协议的，调解员制作调解协议书，各方当事人签字及/	0-30	

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		或盖章，调解员签字确认并加盖调解组织印章。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，由调解员记录协议内容。除非为执行或履行的目的，调解协议不得公开。 10、司法确认。符合司法确认条件或当事人意愿需做司法确认的。 11、回访。 调解结束后 30 日内对纠纷双方当事人协调履行情况进行回访。 二、调解过程均不公开，纠纷当事人的信息资料不得公开。 三、调解成功率不低于 75%。 四、有效投诉率低于 0.1%。 五、调查、调解记录条理清晰，无违反规定条款； 六、调解协议书制作规范，无漏项、协议不清晰、条理不清晰等违反规定的事项。		
	档案卷宗管理(20 分)	调解卷宗，调解结束后，应当制定卷宗，卷宗一般包括下列内容：1、卷宗目录；2、卷内目录；3、市场监督管理部门移交的工单；4、当事人或委托人的身份证明；5、当事人委托代理人的委托证明材料；6、代理人的身份证明；7、当事人提供的有关证明材料；8、调解员调查取得的有关证明材料；9、调解记录；10、调查记录；11、调解协议书或纠纷调解终止通知书；12、委托调解成功/不成功复函；13、司法确认书（经司法确认的）、14、回访记录；15、封底。按照调解文书装订要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。	0-20	
	专项工作(10 分)	加强知识库建设，收集和积累典型案例，撰写优秀案例，编制个案集。配合完成相关课题调研等专项工作。	0-5	
		每人每年撰写不少于 3 篇关于纠纷调解的案例，通过调解文章的撰写，宣传第三方调解工作，提高第三方调解的知晓度。	0-5	
	日常管理(20 分)	1、接待咨询。接待来访人员规范有序，耐心细致，符合接待窗口服务标准，无投诉。2、每月对调解结束的所有卷宗进行一次核查，核查情况有记录；3、每天发布当日调解工作情况；4、每半年进行一次业	0-10	

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		务培训，每人不少于 16 个学时。5、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。达到标准：《人民调解法》非常熟悉且能灵活运用；《侵权责任法》、《消费者权益保护法》、《消费者权益保护条例》相关内容熟悉且能灵活运用；《民法典》基本了解。	0-5	
		1、办公秩序井然；2、人员管理严格，无脱岗漏岗现象；3、调解纠纷无侵占当事人利益。	0-5	
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			

1.2 具体考核办法

⑴对中标人服务量、服务质量、服务成果的考核通过季度考核和年度考核结合的方式进行。

⑵考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

⑶季度考核和年度考核的内容参照《第三方调解工作评估考核表》）执行，但成效性工作项目仅限于年度考核。

⑷考核奖惩：

①季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，考核考级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，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%作为质保金，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（包括

质保金），考核等级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，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（包括质保金），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。