合同通用条款及专用条款

合同统一编号：11N00245623920263401

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：**金海路 1000 号 41 号楼 5 层**

T2 座

邮政编码:　　邮政编码：**201206**

电话：**021-50975515**　　电话：**68580369**

传真:　　传真:

联系人：**刘军**　　联系人：**高骏伟**

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**专业人民调解工作服务**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 7602000 元整（**柒佰陆拾万零贰仟元整**）。

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：详见招标文件要求。

2．3 服务期限

本服务的服务期限：1 年（2026.10.18－2027.10.17），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**

本项目分三期付款

1. 合同签订且服务期满 1 个月内，支付预付款 3212360 元（大写：叁佰贰拾壹万贰仟叁佰陆拾元整）。

2. 项目服务期满 6 个月后进行中期考核评估，考核结果公布的 30 日内，支付至合同金额的 80%。（考核办法详见附件）

3. 项目年终考核评估结束后 30 日内，结合考核结果支付剩余合同款。（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。

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 调解不成则提交上海市浦东新区人民法院通过诉讼方式解决。

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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期2026年10月16日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年10月16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《人民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
纠纷人民调解工作	成效性工作目标(30 分)	调解矛盾纠纷成功数不低于 16528 件，其中，医患纠纷 456 件，物业管理纠纷 1793 件，上海国际旅游度假区内纠纷 402 件，道路交通事故民事损害赔偿纠纷 11200 件，劳动争议纠纷 444 件，民	0-30	

		商事纠纷（诉前、诉中调解，含婚姻家庭纠纷）2233 件。		
	纠纷调解工作（25 分）	一、凡调解的每一起纠纷都符合流程。即：1、受理（接案）。征得纠纷双方当事人（委托人）同意调解后受理。2、申请。调解申请书（正本一份，副本份数同对方当事人的人数），列明：各方当事人的名称（姓名）、住所地、邮编、电话、传真、电子邮箱地址等；双方当事人自愿调解，或一方当事人自愿调解，调委会征求对方当事人是否同意调解；争议事实；调解请求。3、收集纠纷相关材料，与争议事实相关的证据材料（份数同调解申请书的份数）；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及法定代表人身份证明）；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。收到调解申请书，经审查确认受理后，应及时将有关文件送交被申请人。被申请人同意调解的，应在收到上述文件之日起 10 个工作日内，予以书面确认，并按照规定要求选定调解员。5、每个案件原则上由两名调解员进行调解。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	0-25	

		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 2 个月。法律另有规定的，从其规定。9、专家咨询。对疑难复杂的纠纷符合专家咨询条件的进行专家咨询，联系专家，复印病史资料，专家咨询结束后形成书面材料。10、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。11、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。12、回访。调解结束 5 日内对纠纷双方当事人协议履行情况进行回访。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 80%。四、调解协议履行率不低于 95%。五、投诉率不高于 0.1%。六、调查、调解记录条理清明，无违反规定条款；七、调解协议书制作规范，无漏项、协议不清晰、条理不明了等违反规定的事项。		
	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、卷宗封面；2、卷内目录；3、人民调解申请书；4、人民调解受理登记表；5、人民调解纠纷受理通知书；6、行政部门纠纷移送函；7、当事人或委托人的身份证明；8、当事人委托代理人的委托证明材料；9、代理人的身份证明；10、当事人提供的有关证明材料；11、人民调解员调查取	0-20	

		得的有关证明材料；12、调解记录；13、调查记录；14、人民调解协议书或纠纷调解终止通知书；15、司法确认书（经司法确认的）、16、回访记录；17、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。		
	专项工作(10分)	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。配合完成相关课题调研等专项工作。	0-5	
		每人每2个月不少于一篇关于纠纷调解的案例，通过调解文章的撰写，宣传人民调解工作，提高人民调解的知晓度。	0-5	
	日常管理(15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、每月对信息系统进行核查；5、每年进行一次工作总结。	0-5	
		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》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问题。	0-5	
总分	注：90分及以上为优秀，80-89分为良好，60-79分为合格，59分及以下为不合格			

2、具体考核办法

⑴对乙方服务量、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。

⑵考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

⑶中期考核和年度考核的内容参照《人民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中期考核的等级评定为良好及以上时，甲方按合同约定及时付款，考核考级为合格及以下时，乙方应及时进行整改，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，则甲方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，甲方按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，乙方应及时进行整改，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，则甲方有权扣除合同金额 5%的考核奖惩金。