

采购代理机构内部编号：华升招字(2025)招 1-0947

2026 年人民调解服务项目

政府采购项目 竞争性磋商文件

项目编号：310115145251029146880-15285087

采购编号：1525-W14517208

采购人：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

采购代理机构：上海华升工程造价咨询事务有限公司

2025年11月25日

2025年11月25日

二〇二五年十一月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	- 1 -
第二章 供应商须知	- 4 -
第三章 采购需求书	- 26 -
第四章 合同条款	- 33 -
第五章 响应文件的组成及部分格式	- 33 -
第六章 竞争性磋商办法	67

第一章 竞争性磋商公告

项目概况：

2026 年人民调解服务项目 采购项目的潜在供应商应在上海政府采购网（云采交易平台）获取采购文件，并于 **2025-12-08 15:00:00** 前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：**310115145251029146880-15285087**

项目名称：**2026 年人民调解服务项目**

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：**1670000.00 元**

最高限价（元）：**包 1-1670000.00 元**

采购需求：具体详见第三章采购需求书

包名称：**2026 年人民调解服务项目**

数量：1

简要规则描述：**南汇新城镇人民政府购买人民调解服务，开展矛盾纠纷排查、化解工作。**

服务内容包括“三所联动”的纠纷化解；调解工作站的日常事务、法律服务窗口接待；接受群众来电、来访和法律咨询；司法 110 警调联动的接单、反馈工作；区域内的家庭邻里纠纷、经济合同纠纷、两个委托等调解工作。服务范围包括辖区 56 个居村(筹备组)、驻辖区派出所“三所联动”调解工作室、综治窗口。

合同履行期限：**2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日**

本项目接受联合体投标：**不允许**

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：（1）落实预留份额措施，提高小微企业在政府采购中的份额，扶持小微企业政策：本项目（☐是 ☒不是）专门面向中小企业采购，评审时小微企业产品均执行价格折扣优惠。（2）扶持残疾人福利性单位，并将其视同小微企业；

3. 本项目的特定资格要求:

- (1) 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单;
- (2) 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》(沪财采〔2024〕12号)第17条规定的供应商,不得参加本项目的采购活动。
- (3) 本项目不允许转包。

三、获取采购文件

获取时间: 2025-11-25 至 2025-12-02; 每日上午 00:00:00~12:00:00, 每日下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 上海政府采购网(云采交易平台)

方式: 本项目采用电子化采购方式, 采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件, 不再提供纸质文件。获取网址: <http://www.zfcg.sh.gov.cn/>

售价(元): 0

四、响应文件提交

截止时间: 2025-12-08 15:00:00

地点: 电子响应文件: 上海政府采购网(云采交易平台) <http://www.zfcg.sh.gov.cn/>;
纸质响应文件: 上海市浦东新区环湖西二路 800 号 316 室(具体会议室见当日指示牌)

五、响应文件开启

开启时间: 2025-12-08 15:00:00

地点: 上海市浦东新区环湖西二路 800 号 316 室(具体会议室见当日指示牌)

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商所需携带其他材料: 本公司不提供上网网络(WIFI), 届时请供应商代表持提交首次响应文件时所使用的数字证书(CA 证书)及备用纸质响应文件前来参加磋商, 另请自

带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA 证书管理器下载等，确保和 CA 证书匹配可以正常登陆上海政府采购网）。

2. 发布公告的媒介：以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”、“/”通知，请供应商关注。

3. 本项目已于 2025 年 10 月 23 日在上海政府采购网发布政府采购意向，公告链接：
<https://www.zfcg.sh.gov.cn/site/detail?parentId=137027&articleId=sMCMkaZCdmwHRmfflPaerw==&utm=site.site-PC-39935.1024-pc-wsg-secondLevelPage-front.4.166febb0c1cf11f083d88db16fa1cc58>

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

地址：上海市浦东新区南汇新城镇申港大道 200 号

联系方式：021-68286507

2. 采购代理机构信息

名称：上海华升工程造价咨询事务所有限公司

地址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 316 室

联系方式：18901651368

3. 项目联系方式

项目联系人：瞿文浩

电话：18901651368

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	内容	说明与要求
1.	采购项目	2026 年人民调解服务项目
2.	项目类别	货物□ 服务■
3.	采购预算	人民币 1670000.00 元
4.	最高限价	□ 无 ■有，最高限价为：包 1-1670000.00 元。
5.	采购人	单位名称：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府 地址：上海市浦东新区南汇新城镇申港大道 200 号 邮编：201306 联系人：徐春燕 电话：021-68286507
6.	采购代理机构	公司名称：上海华升工程造价咨询事务所有限公司 地址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 316 室 联系人：瞿文浩 电话：18901651368 传真：021-58024177
7.	竞争性磋商文件 发售时间、地点	详见竞争性磋商公告
8.	是否允许联合体	■不允许 □允许联合体的要求：本项目允许*家供应商组成联合体，由具备**资质的供应商作为联合体牵头人。
9.	项目划分包件情况	■本项目不划分包件。 □本项目包含*个包件，同一供应商允许最多成交*个包件。 包件具体情况如下： 包件号及包件名称：包件预算金额：

10.	合同转让与分包	本项目合同不得转让。承接主体不得将服务项目转包给其他主体。
11.	采购代理服务费 等费用	■响应报价应包含采购代理服务费。供应商在成交后须向采购代理机构支付采购代理服务费，收费标准以预算金额为基础参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980号）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》发改办价格〔2003〕857号收取。
12.	报价范围	<p>（1）响应报价应包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。</p> <p>（2）★供应商应针对本竞争性磋商文件里及磋商过程涉及所有的服务及相关货物（如有）进行报价，不能只对部分服务及货物进行报价。若报价有缺项漏项的，按以下办法处理：</p> <p>■若有缺项漏项的，其响应文件按无效响应处理。</p> <p>□允许缺漏项最高项数：*项，超过该项数的响应文件按无效响应处理。若响应文件中的缺漏项数量在上述规定的范围内，视为缺漏项的价格包含在总报价中，评审时不调整评审价。如若成交，应按采购要求对全部服务及相关货物进行履约。</p>
13.	报价方式	<p>（1） 报价币种：人民币报价（含税价）</p> <p>（2） 供应商所报的响应报价应是■总价 □单价 □其他（按实结算），各供应商报价时应充分考虑材料、人工等价格波动等风险，一旦成交，在响应有效期期间和合同履行期间不得以任何理由提出予以变更价格。</p>
14.	是否允许递交备选响应方案	<p>■不允许。★本项目不接受选择性报价，否则将按无效响应处理。</p> <p>□允许</p>
15.	重大违法记录情况的要求	<p>年份要求：前三年，</p> <p>时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。</p>
16.	供应商的类似项目业绩的要求	<p>年份要求：近三年，</p> <p>时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。</p>
17.	付款方式	根据合同约定
18.	磋商保证金	■本项目无需交纳磋商保证金。

		<p><input type="checkbox"/>本项目需要交纳磋商保证金，金额为：人民币 / 元整。形式：银行贷记凭证、电汇或网上银行等非现金形式。</p> <p>注：“<input checked="" type="checkbox"/>”项为被选中项。</p>
19.	现场踏勘	<p><input checked="" type="checkbox"/>自行踏勘。</p> <p><input type="checkbox"/>统一踏勘。集合时间： / 集合地点： /联系人： / 联系电话： /。</p> <p>供应商在取得竞争性磋商文件后可前往项目现场踏勘以了解任何足以影响报价、编制响应文件和签署合同所需了解的全部信息，如现有设备情况、材料加工、材料堆放及用水、电和道路运输等因素，都应在报价时一并考虑。一经成交，不得以不完全了解现场情况为借口，而提出延长合同期和提高合同价等要求。供应商应自行承担现场踏勘的费用，并对踏勘现场后做出的判断自行承担责任和风险。</p> <p>注：采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成竞争性磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。</p>
20.	疑问提问截止时间	<p>对竞争性磋商文件如有疑问，可要求澄清。澄清要求应以书面形式（盖单位公章）在 2025 年 12 月 3 日上午 10:00 时之前邮件至采购代理机构（邮箱：793125700@qq.com），原件可采用快递方式送达。</p> <p>供应商如发现磋商文件及其评审办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在提问截止日前向采购人或采购代理机构书面反映，并将加盖公章的疑问函原件送至采购代理机构。若未在规定时间内提交疑问函或无疑问函，则视为对磋商文件无疑问。</p>
21.	响应文件有效性	<p>响应文件纸质版与上海政府采购网上的电子响应文件不一致，以上海政府采购网上的电子响应文件为准。</p>
22.	响应文件纸质版份数及编制要求	<p>正本壹份，副本贰份。纸质响应文件仅作备查使用。</p> <p>（若有多个包件，可编制在同一本响应文件中，但响应内容应按包</p>

		件独立编制。共性内容可不重复，但应在各包件都适用的内容前标明“以下内容适用于包件*、包件*”。）
23.	首次响应文件递交截止时间及递交地点	<p>时 间：2025-12-08 15:00:00</p> <p>迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。</p> <p>地点：电子响应文件：www.zfcg.sh.gov.cn；纸质响应文件递交地址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 316 室</p> <p>注：各供应商在响应文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（磋商截止时间之后，采购代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，未签收的响应文件视为投标未完成，响应失败。</p> <p>签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾时未完成签到或解密的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。</p>
24.	磋商时间 磋商地点	<p>时 间：另行通知</p> <p>地 点：上海市临港新片区环湖西二路 800 号 316 室（具体见当天会务安排）</p> <p>★前来磋商的供应商代表须携带被授权人的身份证等有效的身份证明材料原件。</p>
25.	响应有效期	自响应文件递交截止之日起 90 个日历天
26.	评审办法	综合评分法
27.	实质性响应条款 (资格审查)	<p>（一）供应商有下列情况之一的，响应文件按无效处理：</p> <p>（1）未按磋商文件要求提交磋商保证金的（本项目不适用）；</p> <p>（2）被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录的；</p> <p>说明：采购代理机构将在解密结束后至磋商开始前，通过“信用中</p>

		<p>国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询各供应商信用记录（以提交首次响应文件截止之日前三年内的信用记录为准）。</p> <p>(3) 资格条件不符合国家规定和磋商文件要求的；</p> <p>(4) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下的采购项目磋商的，相关响应均无效；</p> <p>(5) 响应文件有效期少于磋商文件要求的；</p> <p>(6) 出现不符合法律、法规和磋商文件规定的其他实质性要求。</p> <p>(注：若发生上述 (1) ~ (2) 情形的，采购代理机构将如实记载并提交磋商小组审查认定，其他情形由磋商小组进行审查认定。)</p> <p>(二) 供应商未按要求提供以下资格条件材料的，响应文件按无效处理：</p> <p>(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件以及磋商文件要求的资质证书等；法人依法设立的分支机构以自己的名义参与磋商时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权；</p> <p>(2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；</p> <p>(3) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>说明：磋商响应截止前 3 年内供应商的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。</p> <p>(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；</p> <p>(5) 如接受联合体磋商的，应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务）。</p> <p>(注：以上条款由磋商小组进行审查认定。)</p>
28.	实质性响应条款 (符合性审查)	<p>(一) 供应商有下列情况之一的，响应文件按无效处理：</p> <p>(1) 首次报价或最后报价超过公布的最高限价或磋商文件要求的；</p>

		<p>(2) 电子响应文件未按照磋商文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；</p> <p>(3) 经磋商小组审定，明显不符合磋商文件规定的技术标准和服务要求的；</p> <p>(4) 在电子评审中，响应文件因电子文档本身会有计算机病毒、电子文档损坏等原因造成无法打开或打开后无法完整读取的；</p> <p>(5) 出现不符合法律、法规和磋商文件规定的其他实质性要求。</p> <p>(注：以上条款由磋商小组进行审查认定。)</p>
29.	政策功能	<p>(1) 残疾人福利性单位：视同小型、微型企业供应商若为符合条件的残疾人福利性单位，须按规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》</p> <p>供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。成交供应商为残疾人福利性单位的，随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>(2) 中小企业：</p> <p>1) 中小企业参加本项目采购活动的，应当根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》。如为联合体，联合体各方均需提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》。</p> <p>2) 如非专门面向中小企业采购项目。在服务采购项目中，服务由小微企业承接（即供应商提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员），评审时小微企业产品执行价格折扣优惠。</p> <p>3) 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目小微企业所属的行业为<u>其他未列明行业。</u></p> <p>4) 专门面向中小企业采购且接受联合体，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。</p> <p>5) 通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足 3 家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项</p>

		<p>目或者采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定重新组织采购活动。</p> <p>6) 享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p> <p>7) 供应商提供的《中小企业声明函》有明显错误的，可以依法要求供应商澄清修改。供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</p> <p>8) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，原则上不能参与专门面向小微企业采购的项目，但能在政府采购活动中提供的货物全部为小微企业制造的情况除外。</p> <p>9) 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对小微企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。</p>
30.	质疑	<p>供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，应在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体详见供应商须知正文相关内容。</p> <p>接收质疑函的联系人及联系方式为：上海市浦东新区环湖西二路800号316室，上海华升工程造价咨询事务所有限公司临港分部，联系人：瞿文浩，联系电话：18901651368，电子邮箱：793125700@qq.com。</p>

电子磋商特别提醒		
1	注册登记	<p>供应商应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p> <p>为确保云采交易平台数据的合法、有效和安全，供应商应在云采交易平台注册登记入库并获得账号和密码。</p>
2	磋商公告、磋商文件的更正	<p>采购人和采购代理机构可以依法对磋商公告、磋商文件进行更正，更正文件应在云采交易平台上公告，并通过云采交易平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载磋商文件的供应商。</p>
3	响应文件的编制、加密和上传	<p>（1）供应商下载磋商文件后，应使用云采交易平台提供的客户端投标工具编制响应文件。</p> <p>（2）供应商应按照磋商文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考磋商文件有关格式。</p> <p>（3）响应文件须先以 WORD 编辑器编辑，按磋商文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。WPS 转 PDF 格式的文档，在 WPS Office 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“保存”，生成 PDF 文件。Word 转 PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建 PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“发布”，生成 PDF 文件（如第一次使用 Office 软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。</p> <p>（4）如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。采购人认为必要时，可以要求供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，供应商必须按时提供。</p>

		<p>否则，视作未实质性响应磋商文件的要求，并对该供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p> <p>（5）供应商和云采交易平台应分别对响应文件实施加密。在磋商截止时间前，供应商通过投标工具使用数字证书对响应文件加密后上传至云采交易平台，再经过云采交易平台加密保存。</p> <p>（6）由于供应商的原因造成其响应文件未能加密而致响应文件在磋商前泄密的，由供应商自行承担责任。</p>
4	网上响应	<p>（1）登入投标客户端：供应商用上海市电子签名认证证书（CA证书）登陆云采交易平台投标客户端。</p> <p>（2）填写网上响应文件：供应商在投标客户端中选择要参与的项目，在首次响应文件提交截止时间前按照系统设置和磋商文件要求填写基本信息并勾选本次参与响应的包件号。填写完成后，导入线下编制的响应文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入响应文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。</p> <p>（3）完成响应：待检查进度变为 100%后，点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。</p>
5	响应文件签收	<p>各供应商在响应文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（磋商响应截止时间之后，采购代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，未签收的响应文件视为磋商响应未完成，响应失败。</p> <p>若项目未到达磋商响应截止时间，供应商可对已完成上传响应文件的项目进行“撤回”，如状态显示为“签收成功”的，供应商应及时联系采购代理机构进行“撤销签收”后，再进行“撤回”操作。</p>
6	响应截止	<p>响应截止与磋商的时间以云采交易平台显示的时间为准；磋商</p>

		<p>截止时间后云采交易平台不再接受供应商上传首次响应文件。</p>
7	磋商	<p>(1) 参加磋商会议。供应商在完成网上响应文件提交后，其法定代表人或授权委托人应携带纸质响应文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质响应文件），按照磋商文件规定的时间和地点出席磋商会议。</p> <p>(2) 磋商程序在云采交易平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录云采交易平台参加磋商。</p> <p>☆(3) 签到的操作时长为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到操作，逾时未完成签到的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到的除外。</p> <p>(4) 若发生影响正常磋商的系统故障，磋商时间将另行公告或通知。</p>
8	响应文件解密	<p>云采交易平台显示磋商截止时间后，由采购代理机构解除云采交易平台对响应文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。☆解密的操作时长为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述解密操作，逾时未完成解密的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。</p>
9	磋商记录的确认	<p>(1) 响应文件解密后，云采交易平台根据响应文件中报价一览表的内容自动汇总生成磋商记录表。</p> <p>(2) 供应商应及时检查磋商记录表的数据是否与其响应文件中的报价一览表一致，并作出确认。</p> <p>(3) 供应商发现磋商记录表与其响应文件报价一览表数据不一致的，应及时向采购人或采购代理机构提出更正，采购人或采购代理机构应核实磋商记录表的内容是否与响应文件中的报价一览表一致。如不一致的，应及时更正。</p> <p>(4) 供应商未对磋商记录表提出异议，又据不作出确认的，视为确认磋商记录表的内容。</p>

10	其他	<p>本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任：</p> <p>（1）云采交易平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）本采购代理机构以外的单位或个人在云采交易平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）云采交易平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>（5）供应商若参加本项目，即视为同意上述免责内容。</p>
11	云采交易平台 获取帮助	<p>提供工作日 8:30-12:00，13:30-18:00 的热线咨询服务</p> <p>服务热线：400-881-7190。</p>

供应商须知正文

总 则

1. 适用

- 1.1 本竞争性磋商文件仅适用于本文件所述项目的服务及伴随货物的采购活动。
- 1.2 本须知中的表述，如与前附表中所列相应项的表述不一致，以前附表为准。

2. 定义

- 2.1 “采购人”系指本项目公告中所述采购人。
- 2.2 “供应商”系指响应磋商公告，向采购代理机构提交响应文件的供应商。
- 2.3 “服务”系指竞争性磋商文件规定应由供应商承担的合同中所要求的相关服务。
- 2.4 “货物”系指竞争性磋商文件规定由供应商承担的本服务项目相关的货物。
- 2.5 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位。
- 2.6 “卖方”系指提供合同服务的供应商。
- 2.7 “采购代理机构”系指**上海华升工程造价咨询事务所有限公司**。

3. 对供应商的要求

- 3.1 详见竞争性磋商公告及第五章响应文件的组成中资格证明文件的要求。
- 3.2 竞争性磋商公告中规定接受联合体的，还应遵守以下规定：

3.2.1 参加联合体的供应商均应当符合竞争性磋商文件规定的合格供应商的条件，并应当向采购人提交联合体协议书，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责磋商和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA 证书）参加磋商响应。

3.2.2 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3.2.3 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，否则，相关响应文件均无效。

3.2.4 竞争性磋商文件要求提交磋商保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳，其交纳的磋商保证金对联合体各方均具有约束力。

3.2.5 联合体成交的，联合体牵头人与采购人在云采交易平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》

（财库〔2016〕125号）的规定，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，将拒绝其参与政府采购活动。

3.2.7 联合体成交的项目，在成交公告中联合体各方的相关信息均应一并公告。

3.2.8 其他要求详见前附表。

4. 供应商的保密义务

4.1 供应商在参与本项目中，对于采购人和最终用户披露和提供的所有信息均应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人和最终用户授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则采购人和最终用户有权追究供应商的责任。

4.2 供应商一旦被确定为成交供应商，须保障采购人和最终用户在使用其货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，供应商须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

5. 磋商费用

无论成交与否，供应商须自行承担与参加本项目磋商有关的全部费用。

竞争性磋商文件

6. 竞争性磋商文件

6.1 竞争性磋商文件用以阐明所需服务、磋商程序和合同条款。竞争性磋商文件由下述部分组成：

- （1）竞争性磋商公告
- （2）供应商须知及前附表
- （3）采购需求书
- （4）合同条款
- （5）响应文件的组成及部分格式
- （6）竞争性磋商办法

6.2 除非另有特别说明，竞争性磋商文件不再单独提供此次采购服务活动所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

7. 磋商保证金

7.1 磋商保证金具体要求：**见前附表**；未按规定提交磋商保证金的，将被视为无效响应，采购代理机构将予以拒绝。

7.2 供应商在磋商截止时间前撤回已提交的响应文件的，采购人将在收到供应商书面撤回通知之日起五个工作日内退还已收取的磋商保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退

还的除外。

7.3 未成交供应商的磋商保证金，将在成交通知书发出后五个工作日内退还。

7.4 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还或转为履约保证金。

7.5 采购代理机构逾期退还保证金的，除应当退还磋商保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

7.6 发生以下情况磋商保证金将不予退还：

- (1) 在响应文件递交截止后供应商在响应有效期内撤销响应文件的；
- (2) 成交供应商无正当理由不与采购人订立合同的；
- (3) 成交供应商在签订合同时向采购人提出附加条件的；
- (4) 成交供应商不按竞争性磋商文件要求提交履约保证金的。

8. 竞争性磋商文件的澄清和修改

8.1 提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可以主动地或依据供应商要求澄清的问题，对已发出的竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改，并以书面形式通知所有购买竞争性磋商文件的每一供应商；澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 3 个工作日前，以书面形式通知所有接收竞争性磋商文件的供应商，不足 3 个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

8.2 竞争性磋商文件的修改将在**竞争性磋商公告发布的媒介**上发布澄清更正公告，并对供应商具有约束力。供应商应主动上网查询。

8.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，对双方均具有约束力；供应商在收到该澄清或者修改内容后，应立即以传真或其他书面形式予以确认。

8.4 采购代理机构发出的补充文件与原竞争性磋商文件或此前发出的补充文件之间存在不一致时，以最后发出的补充文件为准。

9. 对竞争性磋商文件的疑问和回复

9.1 供应商对竞争性磋商文件如有疑问，应按照本竞争性磋商文件前附表规定的疑问提交时间，以书面形式要求采购代理机构进行澄清。

9.2 采购代理机构将视情况采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明疑问来源的书面答复以补充文件形式发给已获取竞争性磋商文件的每一位供应商。

响应文件的编写

10. 响应文件的编写要求

10.1 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求，并严格按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件；未按竞争性磋商文件的要求提交响应文件或全部磋商资料的，或者未对竞争性磋商文件作出全面、实质性响应的响应文件将被拒绝。

10.2 供应商在编制响应文件时，应保证所提供的全部资料的真实性；提供虚假材料的供应商将被取消磋商资格，并报行政监督部门依法追究其法律责任，采购人和采购代理机构保留向该供应商提出索赔的权利。

10.3 响应文件、交换的文件和来往信件，均应以中文书写；如提供的资料系外文资料，需附中文译文，且以正文译文为准。

10.4 除竞争性磋商文件技术要求另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

10.5 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容及**上海政府采购网(云采交易平台)**上传响应文件的操作手册，按竞争性磋商文件的要求及**上海政府采购网(云采交易平台)**相关要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对竞争性磋商文件的实质性要求做出完全响应，否则，其文件可能被视为无效响应文件。

10.6 供应商须在上海政府采购网下载、安装投标客户端工具，在该工具基础上完成响应文件录入、传输和加密内容的操作。

11. 响应文件的格式

11.1 供应商应按竞争性磋商文件中提供的响应文件格式填写报价承诺书、首次报价一览表、首次报价的分项报价表等，且须注明提供相关服务或与提供服务相关的伴随货物的名称、内容、次数和价格等。

11.2 所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）的相关规定。

12. 响应文件的组成

详见第五章响应文件的组成及部分附件

13. 报价

13.1 响应文件报价应包含服务达到验收要求及完成所有相关服务的所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险，价格不做调整；若报价有虚增项目或服务数量，结算时相应

扣除该部分费用。

13.2 其余要求详见前附表。

14. 响应文件的制作及签署

14.1 响应文件的书写应清楚工整，除供应商对错处做必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人/公司负责人或其授权代表签名/印章。

14.2 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

14.3 响应文件的份数及有效性详见前附表。

15. 响应文件的上传与录入

15.1 供应商在响应文件制作完成后须使用上海市电子签名认证证书(CA证书)登录“云采交易平台投标客户端”，按照系统设置和磋商文件要求填写基本信息并勾选本次参与响应的包件号。

15.2 填写完成后，导入线下编制的响应文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入响应文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。

15.3 待检查进度变为100%后，点击“生成电子加密标书”输入CA密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。

响应文件的递交和修改

16. 响应文件的送达和递交

16.1 所有响应文件必须按竞争性磋商文件规定的截止时间上传、解密响应文件。

16.2 响应文件提交截止时间前，供应商应充分考虑到期间可能发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成供应商响应文件内容不一致或利益受损或响应文件读取失败的，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

16.3 出现第8.2款因竞争性磋商文件的修改推迟提交首次响应文件截止日期时，则按采购代理机构修改通知规定的时间递交。

16.4 逾期上传的响应文件为无效文件，采购人或采购代理机构将拒绝接收。

16.5 纸质响应文件递交时需密封（每份书面文件采用非活页方式，并注明正本或副本及项目名称、编号、包件号等字样），在密封后文件的外包装上注明“项目名称、编号、包件号、供应商名称、地址、电话和传真”等字样，并在封口骑缝处加盖供应商公章。

17. 响应有效期

17.1 响应有效期要求详见前附表。

17.2 采购代理机构可于响应有效期期满之前书面要求供应商延长有效期，供应商可以书面方式拒绝上述要求且有权索回其磋商保证金。同意延长响应有效期的供应商，不得修改响应文件的内容，但其磋商保证金的有效期相应延长，有关退还和不予退还磋商保证金的规定在响应有效期的延长期内继续有效。

18. 响应文件的修改、撤回及撤销

18.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

18.2 供应商在前附表中规定的首次响应文件接收截止时间前，可以对已提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。对已完成上传响应的项目进行撤销或重新修改。（注：在采购代理机构签收响应文件前，供应商可随时撤回响应文件进行修改，在投标客户端大厅中的“进行中的项目”标签页下找到需要撤回的项目，点击“撤回”即可。如采购代理机构已签收响应文件，则供应商需先联系采购代理机构项目业务员撤销签收，再进行撤回修改。）

18.3 供应商提交的补充文件作为响应文件的组成部分，补充文件与之前递交响应文件不一致的，以补充文件为准。

18.4 响应文件首次递交截止时间以后不得修改响应文件。

18.5 供应商不得在响应有效期期满前撤销响应文件。

评审与磋商

19. 磋商活动的组织及流程

19.1 采购人将在前附表中规定的时间和地点组织竞争性磋商，参加磋商的供应商代表应携带 CA 证书及有上网功能的笔记本电脑和上网卡登陆上海政府采购网签名并解密响应文件。

19.2 磋商活动遵循下列主要程序和规定：

a. ★采购代理机构项目业务员将组织供应商网上解密，前来磋商的供应商代表须携带供应商须知前附表第 24 条要求资料，未携带或携带资料不全按无效响应处理。响应文件解密后，采购人或采购代理机构将核对响应文件中的法定代表人资格证明书或授权委托书，若前来磋商的供应商代表与响应文件中的授权代表不一致或未携带上述材料原件，由磋商小组作无效响应处理。

b. 采购代理机构项目业务员组建磋商小组对响应供应商进行资格审查和符合性审查。

c. 磋商小组完成资格审查和符合性审查后，采购代理机构项目业务员点击“下一步”，磋商小组进入磋商阶段，由评审组长填写磋商内容信息。

d. 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。磋商小组可根据供应商的报价，响应内容及磋商的情况，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

e. 最后邀请各供应商自行登录采购平台进行最后报价。

f. 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金（如有）。

g. 供应商需要登陆云采交易平台填写相关最后报价的信息，主要包含金额，商务条款及技术条款。供应商完成最后报价后将不得修改。

h. 磋商打分时以供应商最后一轮报价作为报价评分依据计算磋商基准价和最后磋商报价。

注意：若供应商的最后报价与首次报价保持一致不作调整，也须登陆云采交易平台按首次报价金额在填写最后报价。若放弃最后报价，则视作放弃响应本次项目。

19.3 供应商不得干扰磋商小组的评审及磋商活动，否则将取消其磋商资格。

20. 对响应文件的资格审查和符合性审查

20.1 磋商小组应当对响应文件进行资格审查和符合性审查，未实质性响应磋商文件要求的响应文件将按**无效响应处理**，磋商小组应当告知被确定无效响应文件的相关供应商。磋商小组判定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其成为实质上响应的文件。

20.2 资格审查和符合性审查具体内容详见第六章竞争性磋商办法。

21. 响应文件的澄清、说明或更正

21.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等，以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。

21.2 供应商的澄清、说明或者更正不得超出原响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

21.3 供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

21.4 在符合性审查及磋商过程中，供应商主动作出的澄清、说明和更正行为及其类似行为，磋商小组概不接受。

22. 磋商

22.1 整个磋商工作将由磋商小组负责。

22.2 未实质性响应竞争性磋商文件的响应文件按无效响应处理。

22.3 磋商小组全体成员根据本竞争性磋商文件所附的磋商办法，集中与单一供应商进行磋商，并给与所有参加磋商的供应商以平等的磋商机会。磋商小组与实质性响应的供应商应分别进行磋商。

22.4 在磋商过程中，磋商小组可根据磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款等内容。

22.5 对竞争性磋商文件作出的所有实质性变动均为竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

22.6 磋商过程中，磋商小组如对竞争性磋商文件作出实质性变动的，供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

23. 最后报价

23.1 磋商结束后，磋商小组将按下列第 a 种方式要求供应商提供最后报价：

a. 列明本采购项下所需服务的要求，并要求所有供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

b. 按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商，并要求其在规定时间内提交最后报价（注：适用于经过磋商不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需由供应商提供方案的情形）。

23.2 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。**政府购买服务项目、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。**

23.3 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

24. 推荐成交候选人

24.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

24.2 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应，竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

24.3 推荐成交候选供应商数量：详见第六章竞争性磋商办法。

25. 磋商过程保密要求

有关响应文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向等一切情况，磋商小组成员和其他工作人员均都不得透露给任一供应商或与上述评审工作无关的人员。

成交和公告

26. 确定成交供应商

26.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

26.2 采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

26.3 采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

26.4 如供应商对采购过程、成交结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响成交结果的，当合格供应商符合法定数量，可以从合格成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则，应当重新开展采购活动。

26.5 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在**竞争性磋商公告发布的媒介**上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

26.6 采购人在发出《成交通知书》的同时，向未成交的供应商发出《成交结果通知书》。

27. 终止采购

磋商活动中出现下列情形之一的，采购人将终止本次竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，并将择日重新组织采购活动：

- 1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算（最高限价）的供应商不足 3 家的（政府购买服务项目、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目除外）。

质疑与投诉

28. 质疑与投诉

28.1 供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

28.2 针对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出；否则，采购人或采购代理机构有权不予处理。

28.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的内容应当符合《政

府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第十二条第一款的要求；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章；由代理人提出质疑的，代理人还应当提交供应商签署的授权委托书。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

接收质疑函的联系人及联系方式：详见前附表。

供应商提交的质疑函或授权委托书的内容不符合上述规定的，采购代理机构将当场一次性告知其需要补正的事项，供应商未按要求及时补正并重新提交的，自行承担不利后果。

28.4 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，且应在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

28.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（1） 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则，应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（2） 对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则，应当重新开展采购活动。

28.6 质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

28.7 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第六条、第七条规定的财政部门提起投诉。

签约

29. 签订合同

29.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

29.2 磋商文件、成交供应商的响应文件和磋商记录等，均为签订合同的依据。

29.3 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

30. 履约验收

30.1 采购人或者其委托采购代理机构依法组织履约验收工作。采购人或者采购代理机构将成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。根据采购项目的具体情况，采购人、采购代理机构可以邀请第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收书的参考资料。

30.2 验收时，按照采购合同的约定对服务目标、服务质量、国家标准规范的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金（如有）返还条件挂钩。

30.3 采购项目验收合格的，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金（如有）。验收不合格的，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

30.4 采购人组织验收的，验收结束后，出具的验收书由采购代理机构作为采购文件一并存档；采购人委托采购代理机构组织验收的，采购代理机构将履约验收的各项资料存档备查。

其它

31. 特别提示

供应商应自行办理云采交易平台所须的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“操作须知”），供应商须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的利益损失、磋商失败等，采购人及采购代理机构不承担任何责任。

32. 履约保证金（如有）

合同签订前，成交供应商须根据竞争性磋商文件的规定向采购人提交履约保证金。

第三章 采购需求书

一、项目概述

1、项目名称：人民调解服务项目

2、项目地址：南汇新城镇

3、项目预算：1670000.00 元，最高限价 1670000.00 元。

4、项目概况：为贯彻司法部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》和浦东新区财政局关于《浦东新区政府购买服务管理实施办法》的通知（浦财规【2021】3号）和新区财政局、新区机构编制委员会办公室、新区人力资源和社会保障局联合下发的《关于规范管理政府购买服务（岗位）项目的通知》等文件精神，同时为了增强化解专业性、行业性领域社会矛盾纠纷的专业化水平，提升调解能级，提高社会化运作效率和服务水平，上海市浦东新区南汇新城镇人民政府将人民调解（含开展矛盾纠纷排查、化解工作、调解工作站的日常事务、法律服务窗口接待；接受群众来电、来访和法律咨询；司法 110 警调联动的接单、反馈工作；区域内的家庭邻里纠纷、经济合同纠纷、两个委托等）服务项目通过竞争性磋商方式，交由具备条件的专业第三方调解组织承担，让专业的人做专业的事。人民调解以维护双方当事人合法权益为宗旨，在尊重客观事实的基础上，坚持“自愿、公正、及时、便民”的原则，采取灵活多样的方法，依法调解各种纠纷。促进当事双方互谅互让，引导双方达成调解协议，维护社会和谐稳定。

5、项目地点：浦东新区南汇新城镇各派出所、社区、居村调解窗口。

6、服务时长：镇调委会窗口每周服务时长不少于 160 小时；派出所调解窗口每周服务时长不少于 216 小时；申港社区每周服务时长不少于 140 小时；芦潮港社区每周服务时长不少于 112 小时；顶科社区每周服务时长不少于 94 小时；环湖社区各调解窗口每周服务时长不少于 20 小时；金港社区每周服务时长不少于 6 小时。

7、项目服务期：一年。计划服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

二、技术质量要求

1. 适用技术规范与规范性文件

1.1 《中华人民共和国人民调解法》

1.2 司法部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》

1.3 司法部中央综治办最高人民法院民政部《关于推进行业专业性人民调解工作的指

导意见》（司发通〔2016〕1号）

1.4 上海市《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系进一步加强人民调解工作的意见》（沪司规〔2015〕6号）

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本竞争性磋商文件中列明，成交人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

2. 工作内容与质量要求

2.1 工作内容

2.2.1 矛盾纠纷调解工作:根据矛盾纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，针对性地开展专业人民调解工作。调解成功的，可以制作书面人民调解协议书或口头协议；调解不成的，应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。调解结束后，应当按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗。做好“智慧调解”系统维护、数据录入和上报工作。协助南汇新城镇人民政府做好专业人民调解每月数据统计报表和专项调查工作。

2.2.2 法律咨询:为纠纷当事双方或社区提供法律咨询服务。对于每次法律咨询服务中的案件记录工作，由驻点调解员负责记录并安排当事人进行调解，每月进行分类统计并进行上报。

2.2.3 法制宣传:在调解工作中或进入社区调解期间向居民适时以謬乡案释法。

2.2.4 业务培训:定期组织调解员开展业务培训，提升调解组织、队伍建设、业务建设和法制化规范化建设。

2.2.5 电话法律咨询服务:对于问题简单的一般性咨询当场采用口头方式进行解答。若咨询涉及问题复杂或有重大影响，可采取书面回复，有针对性的识别和防范法律风险。

2.2.6 调解服务的实施:对受理的调解案件，应当确定主办调解员，根据实际案情采取单独调解、共同调解直接调解、间接调解、公开调解、非公开调解、联合调解等多种调解方式进行调解。由主办调解员负责建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料立卷，并汇总到项目负责人处，进行每月记录汇总。

2.2 本项目质量要求（包含但不限于）详见下表

服务内容一览表（工作量清单）

序号	服务内容	具体要求
1	纠纷化解	1、在辖区各派出所“三所联动”调解工作室派驻调解员开展调解工作 2、接受社区统筹安排，派驻调解员在各社区开展矛盾月排查，做好矛盾分析研判及预警工作，每月定时向社区汇报工作。 3、对调解窗口受理的调解案件，确定主办调解员，根据纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，针对性地开展专业人民调解工作。调解成功的，可以制作书面人民调解协议书或口头协议，并做好跟踪回访；调解不成的，应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。 4、调解结束后，应当按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗。 5、协助司法所做好专业人民调解每周、每月数据统计及“智慧调解”系统维护、数据录入工作。 6、收集和积累典型案例，每季度撰写一篇优秀案例。 7、开展业务培训，每月案例讨论或业务学习不少于 2 小时。
2	档案卷宗管理	调解结束后，应当按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗，装订成册。
3	专项工作	司法 110、解纷一件事平台的接单 24 小时内予以回复。
4	法律咨询	为纠纷当事双方或社区提供来访、来电的法律咨询服务，做好台账登记。当事人申请调解的案件，由驻点调解员负责记录并安排当事人进行调解，每月进行统计分类并进行上报。对于问题简单的一般性咨询当场采用口头方式进行解答。若咨询涉及问题复杂或有重大影响，可采取书面回复，有针对性的识别和防范法律风险。

说明：此表所列内容为本次招标核心工作内容，供应商不得缩减。

3. 人员要求

3.1 供应商拟派的项目负责人、调解员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.2 本项目拟配备的专职人民调解员具有法律、心理学、社会工作和其他相关专业知识，

并提供相关资质证书。

3.3 本项目中人员岗位要求（但不限于）详见下表。

序号	类别	基本要求
1	物业纠纷调解	具有法律或物业管理背景，从事人民调解工作 2 年以上，有调解员等级资质证书。有良好的沟通协调能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
2	劳动争议调解	具有法律背景或法律工作经验，从事人民调解工作 2 年以上，具有一定组织协调和管理能力。有良好的沟通协调能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
3	民商事纠纷（含婚姻家庭纠纷）调解	具有法律背景或人民调解工作经验，从事调解工作 2 年以上，具有一定组织协调和管理能力。有良好的沟通协调能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。

3.4 供应商中标后若需要更换项目负责人的，需提前 30 天，向采购人书面说明情况，并同时向采购人递交相关人员信息资料，征得采购人同意后方可更换。

4. 管理与考核要求

4.1 项目管理要求

4.1.1 供应商在投标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，中标人不得自行调整管理方案或更改管理措施。

4.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交人管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交人应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交人需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

4.1.3 成交人在竞争性磋商文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，

成交人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

4.1.4 成交人需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料。

4.2 项目考核办法

4.2.1 采购人对成交人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）。

人民调解服务项目考核表

指 标	考核内容	标准分	一 季 度 得 分	二 季 度 得 分	三 季 度 得 分
调 解 指 标	1. 继承和发扬“枫桥经验”，提升调解服务实效。传统类人民调解案件的调解成功率达到 90%以上，人民调解协议履行率达到 100%, 投诉率不高于 0.1%。有一项不达标扣 5 分。	10			
	2. 开展纠纷月排查，在基层司法行政信息化平台纠纷排查模块中及时录入排查结果反馈情况。一次不达标扣 5 分。	10			
	3. 规范开展人民调解工作，流程符合规定，调查、调解记录条理清晰。发现一起不合规扣 2 分。	10			
	4. 按照报送任务和要求编写报送合格人民调解案例，每季度 1 篇。	10			
	5. 及时准确上报人民调解各项数据报表。一次不达标扣 2 分。	10			
	6. 调解卷宗制作规范，调解协议要清晰，无漏项。发现一起不规范扣 2 分。	10			
	7. 司法 110、解纷一件事平台的接单 24 小时内予以回复。发现一起不达标扣 2 分。	10			
	8. 为纠纷当事双方或社区提供来访、来电的法律咨询服务。	10			
	9. 按照规定每周服务总时长不少于 742 小时，缺 1 小时，扣 0.5 分。	10			

	10. 加强与社区的沟通协调，每月定期向社区汇报工作开展情况。一次不达标扣 1 分。	10			
加分指标	1. 化解群体性、信访疑难矛盾纠纷的，每件加 2 分。				
	2. 收到当事人锦旗、表扬信的，每件加 1 分。				
	3. 此项工作被镇级以上领导批示、荣誉表彰、媒体刊载的，每次加 5 分				
扣分指标	1. 纠纷调解偏袒一方当事人被查实的，一次扣 10 分。				
	2. 其他违规或当事人投诉被查实的，一次扣 10 分。				
	3. 调解协议书被法院变更或撤销的，一次扣 10 分。				
	总分				

负责人签字：

考核单位（盖章）：

4.2.2 具体考核办法

（1）采购人组织使用方每季度根据服务情况对成交单位服务进行综合评比打分，合同到期结合每季度打分情况得出总评。90 分以上为优秀，80 分以上为良好，70 分以上为合格，70 分以下（不包含 70 分）为不合格。

（2）采购人依照考核结果支付余款，考核结果为“优秀”的全额支付绩效考核费，考核结果为“良好”的支付绩效考核费的 90%，考核结果为“合格”的支付绩效考核费的 80%，考核结果为“不合格”不支付绩效考核费。

5. 保密要求

5.1 成交人应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。成交人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则成交人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于成交人及成交人的所有雇用人员。

三、验收标准与程序

1. 服务根据合同的规定完成后，采购人应及时进行根据合同的规定进行服务验收。成交

人应当以书面形式向采购人递交验收通知书,采购人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规定完成服务验收。采购人有权委托第三方检测机构进行验收,对此成交人应当配合。

2.采购人根据合同的规定对服务验收合格后,采购人收取发票并签署验收意见。

四、付款方式

合同总金额的 15%作为绩效考核奖,服务期满后根据考核结果进行支付。2026 年 3 月支付合同总金额的 21.25%,2026 年 6 月支付合同总金额的 21.25%,2026 年 9 月支付合同总金额的 21.25%,剩余款项 2027 年进行支付。

五、其他要求

1、供应商中标后一律不得将服务内容转包,一经发现,采购人有权终止协议,而由此造成的一切经济损失,由成交单位负责赔偿。

2、供应商应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务,无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

3、响应文件中所提供的全部资料包括业绩情况、各类人员的在职情况、工作经验、人员资格等情况均真实可靠,如果所提供的资料有误或欺诈或失实,一经查实,采购人有权解除合同并追究相关法律责任。

第四章 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-项目名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-招标人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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，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[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

浦东新区南汇新城镇各调解工作站

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

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的【10】个工作日内，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 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：合同总金额的 15%作为绩效考核奖，服务期满后根据考核结果进行支付。2026 年 3 月支付合同总金额的 21. 25%，2026 年 6 月支付合同总金额的 21. 25%，2026 年 9 月支付合同总金额的 21. 25%，剩余款项 2027 年进行支付。

7. 2. 3 乙方应在每次付款前向甲方开具相应的合规发票，因乙方未及时开票导致甲方迟延付款的，甲方无须承担任何责任。

7. 2. 4 乙方应在本合同签订之日起【10】日内向甲方支付履约保证金：人民币【/】元。乙方在履行本合同服务过程中给甲方造成损失的，甲方有权直接从履约保证金中扣除并通知乙方在【3】日内补足履约保证金。本合同服务期满或合同终止时，如无甲方应扣除履约保证金的违约情形发生的，经甲方对本合同服务验收合格之日起【30】日内将乙方已付的剩余履约保证金无息归还给乙方。

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，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调整原有服务内容的，应有义务通过有效的方式及时通知乙方，如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，该部分服务费用由甲乙双方另行协商确定。

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 由于乙方工作人员人为的疏忽、操作失误等原因造成甲方设备损毁等损失的，乙方应承担全部赔偿责任。由于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，乙方应承担因此造成甲方损失的全部赔偿责任。

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【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，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，如甲方有未付的合同款项的，甲方可以从未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，如甲方无未付的合同款项的，乙方应直接赔偿甲方误期赔偿费，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，甲方有权终止本合同。

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诉讼解决。

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并没收全部履约保证金。

(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 本项目不允许转包。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 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

18. 2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。如本合同为电子合同的，作为合同原件具有法律效力。

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。

20. 合同修改

20. 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。

21. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称_1] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称]
法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人] 法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商联系人]
日期：[合同中心-签订时间] 日期：[合同中心-签订时间_1]
签约各方：

第五章 响应文件的组成及部分格式

一、响应文件封面

项目编号：

（☐正本 ☐副本）

2026 年人民调解服务项目

响
应
文
件

供应商（加盖公章）：

二〇二五年 月

二、响应文件组成及格式附件

（一）商务部分响应文件

附件 1 磋商响应承诺书（格式）

致（采购人名称）：_____

根据贵方_____（采购项目名称）竞争性磋商文件（项目编号为：_____）要求，现正式授权的下列签字人_____（姓名、职务）代表供应商_____（供应商的名称）上传本采购文件所规定内容的电子响应文件，并提交供备用纸质响应文件正本1份，副本2份。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按竞争性磋商文件的规定，首次总报价为（大写）人民币_____元（¥：_____元）。

我们将按竞争性磋商文件的规定，承担完成合同方的责任和义务。

我们已详细审核了全部竞争性磋商文件，包括竞争性磋商文件的澄清、修改文件（如有），我方已经充分行使了对磋商要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对磋商文件提出质疑。

我们同意在“供应商须知”所述的响应文件递交截止日期起遵循本响应文件的规定，并在“供应商须知”规定的磋商响应有效期满之前具有约束力。

本响应有效期为自响应文件递交截止日起90个日历天。

我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：我方向贵方提交的所有文件、资料都是准确的和真实的。以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

同意进一步提供贵方可能要求的与本磋商有关的任何证据或资料。

与本磋商有关的正式通讯地址为：

地址：_____；邮政编码：_____；

电话号码：_____；传真号码：_____；

电子邮件：_____；

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期：

附件 2-1 首次报价一览表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

货币单位：元/人民币

2026 年人民调解服务项目包 1

磋商报价	服务期限	其他优惠承诺	磋商报价（大写）(总价、元)

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日 期：

注： 响应报价包含提供服务直至达到要求结果及达到要求结果所需付出的其他直接费用等所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，结算时相应扣除该部分费用。

附件 2-2 最后报价一览表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

货币单位：元/人民币

1	最后报价	总报价小写： 总报价大写：
2	首次参考报价	总报价小写： 总报价大写：
3	服务期限	
4	其他澄清或承诺	

磋商响应单位名称：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日 期：

注：1. 请备好空白的最后报价表（不密封进响应文件），以备最后报价时使用；若最后报价未作变动，供应商仍须提供一份经法定代表人或授权委托人签字的最后报价表。

2. 各供应商均在上海政府采购网（云采交易平台）提交最后报价后，采购代理机构经办人员统一收取该书面报价表并提交磋商小组。

附件 3-1 首次报价的明细（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

格式自拟。

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期：

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）如果单价汇总与总价不符时，以单价汇总为准，并修正总价。

（3）表格行数供应商自行增加。

附件 3-2 最后报价的报价明细（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

货币单位：元/人民币

格式（同首次报价明细一致）

磋商响应单位名称：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期：

注：1. 请备好空白的最后报价的分项报价表（不密封进响应文件），以备最后报价时使用；若最后报价未作变动，供应商仍须提供一份经法定代表人或授权委托人签字的最后报价的分项报价表。

2. 各供应商均在上海政府采购网（云采交易平台）提交最后报价后，采购代理机构经办人员统一收取该书面报价表并提交磋商小组。

3. 成交供应商的最后报价的分项报价内容将随成交公告一并公告。

附件 4 商务条款偏离表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	竞争性磋商文件商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1.	服务期限			
2.	付款方式			
3.				
4.				
5.			

注：对不满足竞争性磋商文件要求的部分，必须明确如实填写并说明原因。

附件 5 供应商基本情况表（格式）

（一）基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 邮编：
4. 电话/传真：
5. 成立日期或注册日期：
6. 行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 在册人数：

（三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：（有专业职称人数及职称情况，其中有执业资格人数及职称情况，其他人员情况等简介）
2. 企业资质证书情况：
3. 近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
4. 其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据采购人进一步要求出示有关资料予以证实。

注：如为联合体，此附件联合体各方均应提供

附件 6 近三年类似项目业绩清单（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	年份	项目名称	合同金额	委托内容	委托单位	所附证明材料 在本响应文件的 所在页码
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
.....						

注：

1. 本表后应附合同扫描件。
2. 类似程度，分为与本项目完全相同、近似相同、同一行业、基本无关，具体判别由磋商小组决定。
3. 成功案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页扫描件或影印件。同一单位一次招标三年沿用期内续签的多个合同按 1 个计，但同一单位 2 次经程序采购项目可按照 2 个计算。
4. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的扫描件或影印件。

附件7 中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（上海市浦东新区南汇新城镇人民政府）的（2026年人民调解服务项目）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （2026年人民调解服务项目），属于（其他未列明行业）：承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：

1. 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号。
2. 供应商填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致，否则按无效响应处理。
3. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
4. 声明函内容应填写完整，若有缺漏按无效响应处理。（第3条情况除外）
5. 如为联合体，此附件联合体各方均应提供。
6. 成交供应商为中小企业的，成交公告将公告其《中小企业声明函》。

各行业划型标准：

(1) **农、林、牧、渔业。**营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(2) **工业。**从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(3) **建筑业。**营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(4) **批发业。**从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(5) **零售业。**从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(6) **交通运输业。**从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(7) **仓储业。**从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(8) **邮政业。**从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(9) **住宿业。**从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。

其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(10) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(11) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(12) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(13) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(14) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(15) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(16) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

附件 8 残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（加盖公章）：

日 期：

注：1. 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- 1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- 2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- 3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

2. 如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。
3. 成交供应商为残疾人福利性单位的，成交公告将公告其《残疾人福利性单位声明函》。

附件 9 优惠承诺书（如有，请自拟）

附件 10 资格证明文件组成及部分格式

1. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件的扫描件:

- (1) 企业营业执照（企业法人单位提供）或事业单位法人证书副本（事业法人单位提供）或其他性质单位组织的合法证明材料。
- (2) 法定代表人/单位负责人直接参与的应提供法定代表人/单位负责人证明书；委托授权人参与的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书（格式后附）；法定代表人/单位负责人身份证或被授权人身份证（正反面）。

法定代表人资格证明书（格式）

致（采购人名称）：

兹证明（姓名），性别 ，年龄 ，身份证号码 ，现任我单位（职务），
系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别： 身份证号码：

公司注册号码： 单位类型：

经营范围：

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

粘贴法定代表人（身份证正反面的扫描件）

法定代表人授权委托书（格式）

本授权书声明：注册于（公司地址）的（公司名称）的下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）磋商响应及合同的执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日至_____年____月____日有效，代理人无转委托权。

特此声明。

法定代表人签字或盖章：_____

被授权人签字或盖章：_____

职务：_____

单位名称（加盖公章）：_____

地址：_____

粘贴被授权人（身份证正反面的扫描件）

2. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料的扫描件

3. 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

无重大违法记录承诺书（格式）

致（采购人或采购代理机构）：

在参加本次首次响应文件提交截止日前三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

供应商全称（加盖公章）：

供应商地址：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

手机：

注：首次响应文件提交截止日前三年内供应商的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。

4. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方_____（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1、具有健全的财务会计制度；
- 2、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

5. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料的扫描件

- (1) 提供了供应商书面声明（格式后附），承诺未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动”相关规定。
- (2) 信用查询记录：采购代理机构工作人员将于磋商截止当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询各供应商在首次响应文件递交截止日当天前三年内的信用记录并打印查询结果留存。被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单的将提交磋商小组对其按照无效处理，拒绝其参与政府采购活动（注：本项资格证明文件无需供应商提供，采购代理机构或采购人工作人员将查询结果页面打印后与其他采购文件一并保存）。

供应商书面声明（格式）

致（采购人名称）：

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条 “单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。

供应商（加盖公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

后附：供应商股东名录及所占股份比例（格式自拟）

附件 11 供应商认为需加以说明的其他内容

（注：如有，请供应商自附相关材料）

（二）技术响应文件

附件 12 整体技术服务方案

（内容由供应商自拟）

附件 13 服务质量保证措施

（内容由供应商自拟）

附件 14 项目的应急预案和安全保密措施

（如有，内容由供应商自拟）

附件 15 合理化建议及特色服务

（如有，内容由供应商自拟）

附件 16 拟投入本项目的人员配置情况（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	履历 和业 绩	所附 业绩 证明 材料 页码	所获 荣誉 /证 书	本项目承 担任务和 角色	备注
一、项目负责人									
1.									
二、拟投入项目人员									
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									

注：

提供拟投入项目人员的职称证（如有）、执业资格证书（如有）等相关资料的扫描件。

附件 17 项目设备配置情况（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

序 号	名 称	品牌型号	价 值	数 量	用 途	备 注
1						
2						
3						
4						
5						
.....						

注：如有，请提供，并附相关证明材料。

附件 18 供应商认为需加以说明的其他内容

（如有，内容由供应商自拟）

第六章 竞争性磋商办法

一、竞争性磋商原则

本竞争性磋商办法按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》等有关规定制定，并报经采购人认可，作为本项目择优选定成交供应商的依据。在磋商评审全过程中应遵照执行。

磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于竞争性磋商小组成员总数的 2/3，技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。采购人不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审，采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。本项目磋商小组成员人数为：3 人。

本次评审办法采用“综合评分法”，总分 100 分，由磋商小组成员按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各供应商的商务技术部分得分。各供应商的**商务技术部分得分与报价得分之和为总得分。报价得分**计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

报价的修正：磋商小组将组织审查响应文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署。响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前述规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面加盖公章或法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

磋商小组判断响应文件对竞争性磋商文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部证据。磋商小组拒绝被确定为非实质性响应，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其成为实质性响应的文件。

本项目竞争性磋商为一轮磋商，二轮报价的形式，磋商小组所有成员集中与供应商分别进行单独磋商，供应商的最后报价是其响应文件的有效组成部分，并进入综合评分。具体磋商流程详见供应商须知第 19.2 条内容。

异常低价的审查：采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价响应审查程序：

- (一) 投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值 50% 的，即投标(响应)报价 $< \text{全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值} \times 50\%$ ；
- (二) 投标(响应)报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标(响应)报价 50% 的，即投标(响应)报价 $< \text{通过符合性审查且报价次低供应商投标(响应)报价} \times 50\%$ ；

(三) 投标(响应) 报价低于采购项目最高限价45%的, 即投标(响应) 报价<采购项目最高限价×45%;

(四) 其他评审委员会认为供应商报价过低, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。评审委员会启动异常低价投标(响应) 审查后, 应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料, 对投标(响应) 价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会应当结合同类产品的主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况, 依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标(响应) 供应商不提供书面说明、证明材料, 或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的, 应当将其作为无效投标(响应) 处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

推荐成交候选供应商: 磋商小组应当根据综合评分情况, 按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商, 并编写评审报告。评审得分相同的, 按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的, 按照技术指标优劣顺序推荐。其余内容详见第二章供应商须知正文第 23-26 条的规定。

磋商小组在磋商中, 磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。竞争性磋商文件有实质性变动的, 磋商小组应当以书面形式通知所有磋商的供应商。

采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对供应商进行考察等方式改变评审结果。

违反本磋商办法的磋商无效。

二、资格审查和符合性审查

1. 磋商小组对响应文件进行资格审查（供应商须知前附表第 27 条）和符合性审查（供应商须知前附表第 28 条）；

2. 通过资格审查和符合性审查的供应商方可进入详细评审。

三、详细评审及打分细则

磋商小组对资格（资质）符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。磋商小组成员对客观评审因素评分须一致。

评分内容	基础分	评分标准
价格	10	磋商总报价得分=（磋商基准报价/最后磋商总报价）×10 磋商总价基准价：是通过实质性响应审查、满足磋商文件要求且最后总价最低的价格。
矛盾纠纷 调解工作	12	评审内容：根据矛盾纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，针对性地开展专业人民调解工作的针对性、合理性、可操作性及完整性等综合评分。

		<p>评分标准：</p> <p>(1) 矛盾纠纷调解工作服务方案内容详细完整，具有针对性和可操作性，得 11-12 分；</p> <p>(2) 矛盾纠纷调解工作服务方案基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 7-10 分；</p> <p>(3) 矛盾纠纷调解工作服务方案内容简单，无针对性和可操作性，得 3-6 分；</p> <p>(4) 未提矛盾纠纷调解工作服务方案得 0 分。</p>
法律咨询方案	7	<p>评审内容：根据投标人所提供的法律咨询服务方案内容的针对性、合理性、可操作性以及完整性等综合评分。</p> <p>评分标准：</p> <p>(1) 法律咨询服务方案内容详细完整，具有针对性和可操作性，得 5-7 分；</p> <p>(2) 法律咨询服务方案基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-6 分；</p> <p>(3) 法律咨询服务方案内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分；</p> <p>(4) 未提供服务质量保障措施得 0 分。</p>
法制宣传方案	7	<p>评审内容：根据投标人所提供的法制宣传服务方案内容的针对性、合理性、可操作性以及完整性等综合评分。</p> <p>评分标准：</p> <p>(1) 法制宣传方案内容详细完整，具有针对性和可操作性，得 5-7 分；</p> <p>(2) 法制宣传方案基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-6 分；</p> <p>(3) 法制宣传方案内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分；</p> <p>(4) 未提供服务质量保障措施得 0 分。</p>
培训方案	5	<p>评审内容：根据响应人提供的培训方案内容进行综合打分。</p> <p>评分标准：</p> <p>(1) 培训方案内容完整详细合理，有较强的针对性和可操作性，得 3-5 分；</p> <p>(2) 培训方案内容简单，可操作性欠缺，存在与项目无关内容，得 1-2 分；</p> <p>(3) 如投标人此项未做说明得 0 分。</p>

调解工作 服务流程、 服务标准	7	<p>评审内容：根据投标人针对本项目的调解工作服务流程、服务标准，从提供的流程 和标准的规范性、合理性、便捷性等综合打分。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）服务流程和标准合理规范，流程便捷，得 5-7 分；</p> <p>（2）服务流程和标准合理规范，但流程复杂，得 3-6 分；</p> <p>（3）服务流程和标准不规范，得 1-2 分；</p> <p>（4）未提供服务质量保障措施得 0 分。</p>
项目的应 急预案和安 全保密措施	7	<p>评审内容：根据投标人针对本项目服务特点制定相应的纠纷调解中出现的应急突发事件处理方案、应急预案和安全保密措施。从应急方案和安全保密措施的针对性、合理性、可操作性以及完整性等综合评审。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）应急方案和安全保密措施内容详细完整，针对性强、方案合理可操作，应急响应迅速，得 5-7 分；</p> <p>（2）应急预案和安全保密措施内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-6 分；</p> <p>（3）应急预案和安全保密措施简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分；</p> <p>（4）投标人此项未做说明得 0 分。</p>
人员配备	15	<p>评审内容：1、项目组人员配备；2、项目负责人和专业技术人员的专业背景、专业职称、工作经验及资格证书。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）项目组人员配备充足合理、资格证书齐全，项目负责人和专业技术人员具有与项目完全吻合的专业背景、专业职称及工作经验并能较好地胜任本项目的得 11-15 分。</p> <p>（2）项目组人员配备、资格证书基本满足项目要求，项目负责人和专业技术人员具有与项目相关的专业背景、专业职称及工作经验，但存在部分不足与缺陷得 6-10 分。</p> <p>（3）项目组人员配备、资格证书有缺失、项目负责人和专业技术人员专业背景、专业职称及工作经验与项目关联度不大，预计难以胜任本项目的得 0-5 分。</p>

项目管理 组织架构 及管理制度	10	<p>评审内容：1、项目管理机构及其运作方法与流程；2、各项管理制度。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）项目管理机构及其运作方法与流程合理明确，项目管理制度、档案管理制度、保密制度、监督机制等各项管理制度完善的，得 6-10 分。</p> <p>（2）项目管理机构及其运作方法与流程有欠缺，各项管理制度完善程度较差的，得 0-5 分。</p>
服务承诺、 奖惩措施 及质量保 证措施	10	<p>评审内容：1、承诺的服务质量指标；2、提供的特色服务；3、优惠承诺。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）承诺的各项服务质量指标符合竞争性磋商文件要求，能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，有其他优惠承诺的，得 8-10 分。</p> <p>（2）承诺的各项服务质量指标符合竞争性磋商文件要求，有针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺，但可行性较差或有欠缺的，得 4-7 分。</p> <p>（3）承诺的各项服务质量指标不能完全符合竞争性磋商文件要求，未能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺的，得 0-3 分。</p>
业绩	10	<p>根据供应商近三年内有效的类似项目业绩进行评审。每提供 1 个得 2 分，最多得 10 分。（是否属于有效的类似项目业绩由评委根据供应商提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。供应商须在响应文件中提供相应合同或中标通知书作为证明材料，否则算无效项目业绩。供应商最多提供 5 个类似项目业绩，如超过 5 个仅取列表中前 5 个项目业绩进行评审。）</p>
合计	100	