

项目编号: 310107000251103147942-07286448

人民调解购买服务项目

公开招标文件

采购人: 上海市普陀区司法局

采购代理机构: 上海申厚建设咨询事务所有限公司

二零二五 年 十二 月

2025年12月05日

2025年12月05日

目 录

- 第一章 招标公告
- 第二章 投标人须知前附表
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 合同条款（参考）
- 第七章 投标文件有关格式

第一章 招标公告

项目概况：

人民调解购买服务项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 **2025-12-29 09:00:00**（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：310107000251103147942-07286448

2. 项目名称：人民调解购买服务项目

3. 预算编号：0726-00003966

4. 采购方式：公开招标

5. 预算金额（元）：7950000.00

6. 最高限价（元）：/

7. 简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：主要包括①一般矛盾纠纷调处服务；②重大矛盾纠纷调处服务；③指导基层调解服务；④公益性领域服务，⑤三所联动；具体详见采购需求；

8. 合同履行期限：一年；

9. 本项目（不允许）联合体投标。

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：本项目推行节能产品、环境标志产品政府采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

3.2 具备有效的《营业执照》或《事业单位法人证书》或《其他性质单位组织》；

3.3 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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标；

3.5 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类投标人采购；

3.6 本项目不允许转包与分包。

三、获取招标文件

1. 合格的投标人可于 **2025-12-08 至 2025-12-15**, 上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59
(北京时间, 法定节假日除外)

2. 地址: 上海政府采购网 (云采交易平台)

3. 方式: 获取网址: <http://www.zfcg.sh.gov.cn/>

4. 售价 (元): 0

获取招标文件其他说明: 上海政府采购云平台电子招投标系统报名下载招标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点:

1. 提交投标文件截止时间: **2025-12-29 09:00:00** (北京时间)

2. 投标地点: 上海电子投标客户端上传加密标书 (纸质文件递交地点: 普陀区中江路 388 弄 1 号 606 室)

3. 开标时间: **2025-12-29 09:00:00** (北京时间)

4. 开标地点: 上海市普陀区中江路 388 弄 1 号 606 室

5. 开标所需携带其他材料: 投标人应单独携带与投标文件一致的法定代表人证明书及相应身份证件的原件 (如系法定代表人被授权人, 应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证件的原件)、对招标文件的 (无) 疑问函 (加盖公章)、所使用的数字证书 (CA 证书) 和可以无线上网的笔记本电脑出席开标会议。投标单位需在网上填报并上传全套投标文件 (加盖公章后扫描上传), 并在项目开标时递交投标文件书面文本: 正本壹份, 副本肆份。

五、发布公告的媒介:

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事项

1. 根据上海市财政局的规定, 本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目潜在投标人应在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程, 具备网上投标的能力和条件, 知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险;

2. 投标人须保证报名及获得招标文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致, 如因递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由承担;

3. 采购代理机构 将会在开标前一个工作日起对投标文件进行统一网上签收, 投标人若需撤回已签收的投标文件, 应以传真或其它书面形式 (须签字并盖章) 及时告知采购代理机构 ;

4. 投标签收回不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况, 或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题, 请及时联系政府采购云平台 95763; 政采云平台由上海市财政局建设并管理, 政采云有限公司提供技术支持, 若投标人因

平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及采购代理机构 仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

七、联系方式

1. 采购人信息

名称：上海市普陀区司法局

地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 2 号楼

联系人：王原

2. 采购代理机构信息

名 称：上海申厚建设咨询事务所有限公司

地 址：上海市普陀区中江路 388 弄 1 号

联系人：夏孟煌

联系方式：15216619855

3. 项目联系方式

项目联系人：夏孟煌

电 话：15216619855

传 真： /

第二章 投标人须知前附表

序号	内 容	说明与要求
1	项目名称	人民调解购买服务项目
2	招标方式	公开招标
3	招标内容	详见《招标需求》
4	项目类别	<input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务
5	是否允许联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许联合体的要求：本项目允许**家投标人组成联合体，由具备资质的投标人作为联合体牵头人。
6	项目划分包件情况	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不划分包件。 <input type="checkbox"/> 本项目包含 XX 个包件，投标人可以参加其中任何 XX 个或多个包件的投标，可兼投兼中。同时参加多个包件投标的投标单位，对各包件不同内容，应在标题处清晰表明包件号或项目名称。
7	财政预算金额	人民币：7950000.00 元，投标报价超出预算金额作废标处理。
8	最高限价	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，最高限价为人民币：*****元整。
9	服务期限	一年
10	采购人	采购人：上海市普陀区司法局 地 址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 2 号楼 联系人：王原 电 话：021-52564588 传 真：/
11	采购代理机构	采购代理机构：上海申厚建设咨询事务所有限公司 地 址：上海市普陀区中江路 388 弄 1 号 联系人：夏孟煌 电 话：15216619855 传 真：/
12	投标有效期	投标文件有效期 90 日历天 有效期不足的投标文件将作为无效标处理。
13	是否允许递交备选投标文件方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许。本项目不接受选择性报价，否则将按无效投标文件处理。 <input type="checkbox"/> 允许
14	是否提供演示	不进行演示
15	是否允许采购进	<input type="checkbox"/> 允许提供进口产品

	口产品	■不允许提供进口产品 若投标人提供的产品为进口产品，将作无效投标处理。所谓进口产品，是指通过中国海关验收进入中国境内且产自境外的产品。
16	是否提供样品	不要求提供样品。
17	重大违法记录情况的要求	年份要求：前三年 时间范围：本次投标文件提交截止日起计，倒推算日期。
18	投标人的类似项目业绩的要求	年份要求：近三年 时间范围：本投标文件提交截止日起计，倒推算日期。
19	现场踏勘	<p>■自行踏勘（不组织现场踏勘） <input type="checkbox"/>统一踏勘。集合时间：/集合地点：/联系人：/联系电话：/。</p> <p>1. 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。 2. 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。 3. 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。</p>
20	疑问提问截止时间	投标单位对招标文件有疑问的可在 2025年12月16日上午10:00 时前，以书面形式加盖单位公章向采购代理机构提出，并电话告知 18321076833。
21	投标文件组成	电子投标文件：1 份（投标人应在投标文件提交截止时间前通过投标客户端软件完成投标文件编制、加密、上传提交）。 纸制投标文件：正本壹份、副本肆份。投标文件纸质版与上海政府采购网上的电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准。
22	投标文件纸质版份数及编制要求	正本壹份，副本肆份。纸质投标文件仅作备查使用。 投标文件装订要求：不得采用活页装订。 投标文件包装要求：所有包装均为密封包装，封口处需加盖投标单位公章。
23	投标文件签字盖章	投标单位须按照招标文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代）。
24	开标携带材料	投标人应单独携带与投标文件一致的法定代表人证明书及相应身份证件的原件（如系法定代表人被授权人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证件的原件）、对招标文件的（无）疑问函（加盖公章）、所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标会议。投标单位需在网上填报并上传全套投标文件（加盖公章后扫描上传），并在项目开标时递交投标文件书面文本：正本壹份，副本肆份。
	投标	提交投标文件截止时间： 2025-12-29 09:00:00 （北京时间）。 地点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交地点：上海市普陀区中江路 388 弄 1 号 606 室）
25	开标时间（提交投标文件截止时间）	投标截止时间： 2025-12-29 09:00:00 （北京时间） 地址：上海市普陀区中江路388弄1号606室 注：签到和解密的操作时长分别为30分钟，投标人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投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。
26	开标一览表	依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）规定，开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。请投标人在“开标一览表（报价表）”内务必填写正确的大写金额，以补救因报价金额“单位”差错造成的错误。电子投标工具中填写开标一览表的投标总价请务必核实无误后再提交。
27	评审办法	<input type="checkbox"/> 最低评标价 <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法
28	评标委员会推荐中标单位	<input checked="" type="checkbox"/> 是，推荐中标候选人数量： <u>3</u> <input type="checkbox"/> 否
29	合同签订	《中标通知书》发出之日起30日内，中标人应按照招标文件和中标人的投标文件订立政府采购合同。中标人不得与招标人再订立背离合同实质性内容的其他协议。
30	合同形式	<input type="checkbox"/> 单价合同 <input checked="" type="checkbox"/> 总价合同 <input type="checkbox"/> 其他：
31	支付方式	按照合同约定条款支付
32	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业
33	信用记录	开标（投标截止时间）后评标前，采购代理机构或采购人将在信用中国（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录”（ www.ccgp.gov.cn/cr/1list ）对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人截至投标截止时间前三年内，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等。若存在上述情况将拒绝其参与政府采购活动。 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，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。
34	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品，否则其投标将作为无效标处理。
35	是否专门面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是，本项目专门面向中小企业采购，所有投标人不享受价格分优惠政策。 <input checked="" type="checkbox"/> 否，本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类投标人采购，小微

		企业享受价格分优惠政策。 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。
36	中小企业有关政策	<p>1. 根据财库〔2020〕46号、财库〔2022〕19号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。投标人属于中型、小型和微型企业的，应当在投标文件中提供《中小企业声明函》（见附件）。</p> <p>联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额 30%以上的，给予联合体 4%的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。</p> <p>2. 根据财库〔2017〕141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库〔2017〕141号文件第一条的规定，并在招标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。</p> <p>3. 根据财库〔2014〕68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在招标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自拟）。”</p> <p>注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除。</p>
37	解释权	本公开招标文件的解释权属于上海申厚建设咨询事务所有限公司。

备注：文中“■”表示为选择项，“□”表示为未选择项。

一、总则

1. 概述

1.1 根据《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》等有关法律、法规和规章的规定。本项目已具备招标条件，现对本项目进行国内公开招标。

1.2 本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “招标项目”系指招标人在招标文件中描述的所需采购的货物/服务。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构 和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的投标人。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

(2) 联合体中有同类资质的投标人按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级；

(3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件；

(4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动；

(5) 联合体各方应当共同签订合同，承担连带责任。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购云平台”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其下载招标文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。
以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人自然人的，应当由本人签字；投标人法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

投标人自然人的，应当由本人签字；投标人法人或者其他组织的，应当由法定代表人（单位负责人）、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

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。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系：上海申厚建设咨询事务有限公司，联系电话：
18321076833。地址：上海市普陀区中江路 388 弄 1 号 606 室。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合

同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 开标（投标截止时间）后评标前，采购代理机构或采购人将在信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录”（www.ccgp.gov.cn/cr/1list）对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人截至投标截止时间前三年内，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等。若存在上述情况将拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将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。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《招标公告》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《招标公告》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 合同条款（格式）；
- (7) 投标文件有关格式；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有

按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性投标文件，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《招标公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的投标人工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由招标人以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据

此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。投标人的投标货物为进口产品的，其技术支持资料可以用其他语言，但应同时提供中文翻译文件。否则，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性投标文件，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件二部分构成。

15.2 商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务投标文件

16.1 商务投标文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 法定代表人资格证明书；
- (3) 法定代表人授权委托书；
- (4) 开标一览表；
- (5) 分项报价明细表；
- (6) 投标人基本情况简介；
- (7) 法定或者其他组织的营业执照等证明材料；
- (8) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (9) 中小企业声明函；

- (10) 残疾人福利性单位声明函;
- (11) 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;
- (12) 资格条件响应表;
- (13) 符合性要求响应表;
- (14) 投标人近三年类似项目业绩一览表;
- (15) 投标人与服务相关的资质证书;

注意：以上各类投标文件格式详见招标文件第七章《投标文件有关格式》（格式自拟除外），投标文件应根据要求签署、盖章，所提供的证明材料为复印件的，必须加盖公章，否则在评标时将视作未提供。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件的要求和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应包括管理费、培训费、税金等为完成本项目所需的一切费用。

19.2 除《招标需求》中说明并允许外，**投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝，视作无效投标。**

19.3 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均予以拒绝，视作无效投标。

19.4 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额及项目最高限价，**否则投标无效。**

19.5 投标人应按照招标文件第七章提供的格式完整地填写各类报价表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.6 投标应以人民币报价。

20. 资格条件响应表及符合性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《符合性要求响应表》的，为无效投标。

21. 技术投标文件

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术投标文件，对招标人的技术需求全面完整地做出投标文件并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术部分可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等，具体如下（包括但不仅限于）：

- (1) 服务定位和目标；
- (2) 重点、难点分析；
- (3) 合理化建议；
- (4) 综合服务方案；
- (5) 纠纷调解方案；
- (6) 法律咨询方案；
- (7) 法治宣传方案；
- (8) 调解工作服务流程、服务标准；
- (9) 服务质量保障措施；
- (10) 调解中出现的应急突发事件处理方案；
- (11) 信息反馈机制；
- (12) 项目管理组织架构及管理制度；
- (13) 培训方案；
- (14) 人员配置要求；
- (15) 投标人的履约能力
- (16) 投标人认为需要提供的其他有关技术方面的文件和资料。

22. 投标文件的编制和签署

22.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容，并同时编制投标文件书面文本。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符

合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章及签字或盖章的，其投标无效。

22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

23. 投标文件的递交

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第七章《投标文件有关格式》，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中需签署、盖章的资料必须扫描上正本文件，含有公章、防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证件、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

23.4 投标人应及时递交纸质版投标文件，投标文件应装订成册并按要求密封。为方便开标唱标，投标人应多制作一份《开标一览表》和投标保证金单独密封提交，并在信封上标明“开标一览表”字样。投标人应将投标文件正本和副本分开密封装在单独的信封中，并在信封上正确标明“正本”“副本”字样。内层和外层信封都应写明招标编号、项目名称、投标人名称、地址、联系人及联系电话，并注明开标时间以前不得开封。内外信封骑缝处应加盖投标人公章或法人代表印鉴或密封章。

23.5 纸质版的投标文件于投标截止时间前递交至开标地点（此投标文件纸质版本仅用于招标人保存备查），投标文件纸质版本如与电子采购平台上传的投标文件不符的，以电子采购平台为准。

24. 投标截止时间

24.1 投标人必须在《招标公告》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标，同时递交投标文件书面文本。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后递交的任何投标文件，招标人均将拒绝签收。

25. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。投标人应同时修改和撤回投标文件书面文本。

26. 投标保证金

投标保证金：本项目不适用。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《招标公告》或《延期公告》（如有）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密及确认。**签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。**因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标一览表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标一览表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标一览表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由招标人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中

专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28. 2评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29. 1开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

29. 2在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的投标文件性，而不寻求外部的证据。

29. 3符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上投标文件的投标。

29. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29. 5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

30. 投标文件错误的修正

30. 1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标一览表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以电子采购平台自动汇总生成的《开标一览表》内容为准；

(2) 《开标一览表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标一览表》内容为准；

(3) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

(4) 投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30. 2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

30. 3上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标无效。

31. 投标文件的澄清

31. 1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31. 2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31. 4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32. 1 评标委员会只对被确定为实质上投标文件招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

33. 1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33. 2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第37条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35. 2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35. 3 中标公告同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

36. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

37. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性投标文件的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，

招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第34条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

九、履约验收

40. 履约验收

40.1 招标人或者其委托的招标代理机构应当组织对投标人履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

40.2 招标人或者招标代理机构应当按照政府采购合同规定的标准组织对投标人履约情况进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

十、其他

40. 电子平台操作方法

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“**在线服务**”专栏。

41. 法律适用

本次招标及由本次招标产生的合同受中国法律制约和保护。

42. 终止招标活动

除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。

43. 履约保证金：无

44. 招标代理服务费

中标人应在合同签订后30天内向招标代理服务机构一次性付清招标代理服务费，服务费用参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）执行。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

二、促进中小企业发展政策

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受 10%价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。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。

三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 招标需求

一、项目背景

随着政府职能的深入转变和社会组织的发育壮大，普陀区司法局自 2015 年开始，全面探索政府向社会组织购买人民调解服务工作机制，推行以政府购买服务为主渠道的人民调解经费保障体系，更好地满足人民调解员专业化、职业化建设的发展需要，从机制、队伍、经费、效能等方面奠定了坚实的基础。五年运作以来，人民调解服务项目中人民调解协会自身建设、项目履约情况、群众满意度等方面都取得了很好的社会效果，得到了社会各方的高度认可。

二、服务内容和目标

人民调解服务项目主要包括：①一般矛盾纠纷调处服务；②重大矛盾纠纷调处服务；③指导基层调解服务；④公益性领域服务；⑤三所联动。

2.1 矛盾纠纷调处服务：主要包括对符合条件的民事案件、刑事和解案件、轻伤害案件、治安案件、交通事故损害赔偿纠纷、劳动争议、医患纠纷、婚姻家庭纠纷、消费纠纷、知识产权纠纷、房地物业纠纷、涉校纠纷等各类专业性领域纠纷进行调解。参与街道（镇）司法信访综合服务窗口接待、咨询，开展矛盾纠纷排查、调解工作。

2.2 重大矛盾纠纷调处服务：参与区域突发性事件的调处，搭建人民调解“第三方”沟通平台，促进矛盾纠纷的解决和缓解。根据街道（镇）的引导，参与所在重大、疑难、群体性 纠纷的法律咨询和调解工作。

2.3 指导基层调解服务：培训街道镇、居（村）委人民调解员，指导居（村）委的人民调解员开展日常调解工作。

2.4 公益性领域服务：为社区居民提供法律咨询、普法宣传、人民调解等公益性服务。

2.5 三所联动：配合派出所、司法所和律师事务所共同参与，整合各自职能资源，形成合力以高效化解矛盾纠纷、提供法律服务，维护社会稳定。

2.6 预计人民调解受理矛盾纠纷预计 13000 件，三所联动受理矛盾纠纷预计 6000 件。达成的目标 2026 年完成调解成功率达到 95%以上，为健全完善人民调解工作机制，充分发挥人民调解工作的柔性优势，结合法律人士的专业优势，进一步化解矛盾纠纷、维护社会稳定。

2.7 配合做好相关部门的审计，做好年度购买服务的项目评估工作。

三、规范性文件

3.1 《中华人民共和国人民调解法》

3.2 中央政法委、最高人民法院、司法部、民政部、财政部、人力资源和社会保障部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》

3.3 司法部中央综治办最高人民法院 民政部《关于推进行业性专业性人民调解工作的指导意见》(司发

通〔2016〕1号)

3.4《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)

3.5《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》(沪司发〔2018〕86号)

3.6《关于进一步加强新时代诉调对接工作的若干意见》(沪司发〔2024〕48号)

3.7《关于规范本市调解组织发展的规定》(沪司发〔2019〕120号)

3.8关于印发《关于进一步加强诉调对接工作的若干意见》的通知

3.9关于印发《关于促进本市商事调解高质量发展的若干措施》的通知(沪司发〔2024〕44号)

注：各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

四、管理要求

要立足对人民调解员“管理、指导、培训、考核”四大职能，有效指导协会完善内部管理，建立系统性的工作制度，切实提高人民调解工作的整体水平。

4.1建立系统化的人民调解工作指导范本。加强对全区人民调解工作的指导，进一步推进各级人民调解委员会规范化建设。完善《普陀区司法局购买人民调解服务工作指导手册》，全面涵盖人民调解工作制度、工作流程、工作机制、日常管理、行为规范等15项内容，成为开展人民调解工作的工具书。

4.2建立人民调解员管理制度。修改完善《普陀区人民调解员管理办法》，实行严格的准入机制，人民调解员须通过组织推选或者自荐、资格审查、面试、聘任、试用期考核合格等程序，才能最终聘用。实行严格的退出机制，对具有工作不力、违法违规等情形的人民调解员，一经查实，终身取消聘用资格。

4.3建立分层级的人民调解员评定制度。修改完善《普陀区人民调解员等级评定办法》，建立动态管理制度。由协会负责实施对人民调解员的等级评定，主要围绕调解经历、培训课时、专业技能、工作实绩等方面，分为首席、一级、二级、助理人民调解员，并与评选市级首席人民调解员相衔接。

4.4建立“3+6”目标模块培训机制。进一步完善“3+6”的培训目标模块。“3”即“三级”培训网络，从区人民调解协会、培训基地、司法所三个层面开展人民调解员培训，形成分工协作、上下联动的培训格局。“6”即建立“全员培训、初任培训、示范性培训、岗位培训、实务培训、日常培训”等六大培训模块，形成全方位、多层次的培训工作体系。

五、人员要求

5.1 人员岗位配置需求

序号	岗位名称	人员数量
1	人民调解员	55
2	驻派出所调解员	30

合计	85
----	----

注：根据工作安排，以上人员实行工作日坐班制。

5.2 职业操守、专业知识及调解技能

5.2.1 职业操守：具备人民调解员的职业道德、行为规范和工作纪律，树立正确的职业观，塑造良好职业形象。

5.2.2 专业知识：包含人民调解工作的性质、任务、工作原则；人民调解组织的设置和组成、人民调解员的条件和选任办法；人民调解工作制度、工作程序和基本方法；调解常见、多发或疑难民间纠纷所依据的法律、法规、规章，以及工作方式、方法等。

专业领域：具备交通事故损害赔偿纠纷、劳动争议、医患纠纷、婚姻家庭纠纷、消费纠纷、知识产权纠纷、房地物业纠纷、涉校纠纷等各类专业性领域从业经验或资质。

5.2.3 调解技能。包含接待、受理、调解等实务操作技巧和方法；语言沟通能力；控制程序、灵活应变的能力；人民调解协议书、卷宗的规范制作等。

六、服务期限：

服务期限：一年

七、支付方式

7.1 付款方式：合同款项分三期进行支付。

7.2.1 第一期：项目合同签订且财政资金下达后，招标人支付合同总金额的 50%。

7.2.2 第二期：项目服务期满六个月，招标人支付合同总金额的 40%。

7.2.2 第三期：项目服务至 2026 年 11 月，投标人提交项目报告后，招标人支付合同尾款 10%。

第五章 评标方法与程序

一、评标依据和原则

1. 评审办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等制定，作为本次采购确定中标投标人的依据。

2. 评标委员会由招标人或其委托的采购代理机构依法组建。评标委员会由招标人代表和评审专家组成，成员人数为5人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3、评审专家将从上海市政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

4、任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审表要保存备查。

二、评标方法与程序

1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2、评标程序

2.1 资格性审查：由招标人依据法律法规和招标文件，对投标人进行资格审查；资格审查不合格者，投标无效；若资格审查合格的投标人不满三家，则本项目按废标处理。

2.2 符合性审查：由评标委员会根据招标文件要求，对各通过资格性审查的投标人的文件进行符合性审查，符合性审查不满足要求的将不进入评分阶段，符合性审查合格者进入技术因素和价格因素评分阶段。

2.3 评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正投标文件将以书面形式作出。投标人的澄清、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。投标人自然人的，应当由本人签字并附身证明。

3、投标价格分按照以下方式进行计算：

3.1 投标报价得分 = (评标基准价 / 经评审后的投标报价) × 价格分值 × 100

3.2 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

3.3 本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加投标、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小

企业投标应提供《中小企业声明函》。

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）和《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

注：在“上海政府采购网”评标的项目，以投标人网上上传的电子投标文件为正本，并作为评审对象。

三、综合评分法

人民调解购买服务项目包1评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	<p>1.确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求合理的最低有效报价为评标基准价。</p> <p>2.确定其他报价分：计算公式为报价得分=（评标基准价/经评审后的投标报价）×10%×100。</p>
服务定位和目标（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人提供的服务定位和目标进行综合评审；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1.对服务定位清晰且目标明确的，得5-6分；</p> <p>2.对服务定位含糊或目标不够明确的，得3-4分；</p> <p>3.对服务定位不清晰或无明确目标的，得1-2分；</p> <p>4.投标人此项未做说明得0分。</p>
重点、难点分析（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人提供的重点、难点分析进行综合评审；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1.对项目所在地的了解程度，分析项目可能发生的重点难点，分析明</p>

		<p>确，应对措施合理有针对性，具有可操作性，得5-6分；</p> <p>2.对项目基本了解，应对措施基本可行的，得3-4分；</p> <p>3.对项目不够明确，应对措施欠佳或有缺漏的，得1-2分；</p> <p>4.投标人此项未做说明得0分。</p>
合理化建议（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人提供的合理化建议进行综合评审：</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1.提供的合理化建议表述清晰完善，能解决实际问题，开展工作有优化作用，得5-6分；</p> <p>2.提供的合理化建议内容描述简单，能解决部分实际问题，得3-4分；</p> <p>3.投标人对项目合理化建议内容存在缺陷，操作性欠佳，得1-2分；</p> <p>4.投标人此项未做说明得0分。</p>
综合服务方案（主观分）	0~5	<p>一、评审内容：根据投标人提供的服务接待、投诉受理、沟通协调等配合进行综合评审。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.对服务方案内容完整合理，具有针对性和可操作性，得4-5分；</p> <p>2.对服务方案内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得2-3分；</p> <p>3.对服务方案内容简单，缺乏针对性和可操作性，得1分；</p>

		4.如投标人此项未做说明得0分。
纠纷调解方案（客观分）	0~10	<p>一、评审内容：</p> <p>根据供应商所提供的纠纷调解方案，包括：①一般矛盾纠纷调处服务；②重大矛盾纠纷调处服务；③指导基层调解服务；④公益性领域服务 ⑤ 三所联动等各类专业性行业性矛盾纠纷方案进行综合评分。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.以上5项内容完整，并提供相关证明材料，得10分；</p> <p>2.未达到上述要求，证明资料不完整或未作说明，有一项扣2分，扣制0分。</p>
法律咨询方案（主观分）	0~6	<p>一、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>二、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5-6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3-4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>

法治宣传方案（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人所提供的法治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>二、评分标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法治宣传方案内容详细完整，具有针对性和可操作性，得5-6分； 2.法治宣传方案基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得3-4分； 3.法治宣传方案内容简单，无针对性和可操作性，得1-2分； 4.未提供服务质量保障措施得0分。
调解工作服务流程、服务标准（主观分）	0~6	<p>一、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>二、评分标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服务流程和标准合理规范，流程便捷，得5-6分； 2.服务流程和标准合理规范，但流程复杂，得3-4分； 3.服务流程和标准不规范，得1-2分； 4.未提供服务质量保障措施得0分。
服务质量保障措施（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人的服务质量指标承诺、服务质量保障措施、自查自纠方案进行综合评审。</p>

		<p>二、评分标准：</p> <p>1、服务质量指标承诺、服务质量保障措施完全满足采购要求，自查自纠和及时整改方案有针对性，得5-6分；</p> <p>2、服务质量指标承诺、服务质量保障措施基本符合采购要求，自查自纠和及时整改方案不够全面，得3-4分；</p> <p>3、服务质量指标承诺、服务质量保障措施不够全面，自查自纠和及时整改方案无针对性，得1-2分；</p> <p>4、如投标人此项未做说明得0分。</p>
调解中出现的应急突发事件处理方案（主观分）	0~5	<p>一、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。从应急方案的针对性、合理性、可操作性以及完整性等综合评审。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.应急方案内容详细完整，针对性强、方案合理可操作，应急响应迅速，得4-5分；</p> <p>2. 应急预案内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得2-3分；</p> <p>3. 应急预案简单，无针对性和可操作性，得1分；</p> <p>4. 投标人此项未做说明得0分。</p>
信息反馈机制（客观分）	0~3	一、评审内容：根据投标人调解服

		<p>务过程中的①数据统计和录入、②月度报表和调查、③与采购人之间的信息反馈，方案内容进行综合打分。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.以上3项内容完整，并提供相关证明材料，得3分；</p> <p>2.未达到上述要求，证明资料不完整或未作说明，有一项扣1分，扣制0分。</p>
项目管理组织架构及管理制度（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：项目管理组织架构及管理制度。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.管理机构设置合理，有明确的管理制度及各部门、岗位职责，得5-6分；</p> <p>2.管理机构设置基本合理，但略有缺漏，有简单的管理制度及各部门、岗位职责，得4-5分；</p> <p>3.管理机构设置简单，没有管理制度及各部门、岗位职责，得1-2分。</p> <p>4.如投标人此项未做说明得0分。</p>
培训方案（主观分）	0~4	<p>一、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>二、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3-4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>

		分; 3.如投标人此项未做说明得0分。
人员配置要求（主观分）	0~6	<p>一、评审内容：根据投标人提供的服务团队人员配置情况，进行综合评审。</p> <p>二、评分标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.项目团队人员岗位配置合理，项目团队类似经验丰富，相关人员证书较多，得5-6分； 2.项目团队人员岗位配置符合项目要求，项目团队类似经验及相关人员证书较少，得3-4分； 3.项目团队人员岗位配置不够科学、合理，工作经验缺乏，得1-2分； 4.如投标人此项未做说明得0分。
类似业绩（客观分）	0~5	<ol style="list-style-type: none"> 1.投标人提供清晰可辨的自招标公告发布之日前36个月内的类似项目的业绩材料，时间以合同签订日期为准。业绩证明以投标人实际提供的合同案例扫描件为准（合同案例应包含合同首页、金额所在页和签字盖章页等）。 2.投标人每提供一个符合要求的业绩及证明材料得1分，未提供或提供的不符合要求不得分。满分5分，最低为0分。
投标人的履约能力（主观分）	0~4	一、评审内容：根据投标人提供的证明其履约能力的相关材料，包括但不限于企业介绍、类似案例分

	<p>析、综合服务能力、信誉程度等，评审委员会根据材料等对投标人进行综合评分；</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1.投标人综合服务能力卓越、诚信经营、履约能力符合本项目需要，得3-4分；</p> <p>2.投标人综合服务能力、企业信誉、履约能力基本符合项目需要的，得1-2分；</p> <p>3.未提交任何企业相关信息，或明显缺乏承接本项目基本能力的，得0分。</p>
--	--

第六章 合同条款（参考）

注：本合同仅为合同的参考文本，若与项目需求书内容有冲突，以项目需求书为准，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

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、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 项目名称：人民调解购买服务项目

2.2 合同价格

本合同价格为：[合同中心-合同总价]元整，大写：[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。

2.3 服务地点：甲方指定地点

2.4 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 付款方式：合同款项分三期进行支付。

（1）第一期：项目合同签订且财政资金下达后，招标人支付合同总金额的 50%。

（2）第二期：项目服务期满六个月，招标人支付合同总金额的 40%。

（3）第三期：项目服务至 2026 年 11 月，投标人提交项目报告后，招标人支付合同尾款 10%。

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，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. 履约保证金（如有）

- 14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔合同金额 0 元的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足以弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 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。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

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。

17. 破产终止合同

17.2 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并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 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。

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。

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

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。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

附件：

履约验收方案

一、验收组织					
验收组织方式	<input type="checkbox"/> 自行组织/ <input type="checkbox"/> 委托第三方				
验收主体					
二、验收方式与程序					
邀请本项目的其他供应商参加验收	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否	邀请专家参加验收	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否		
邀请服务对象参加验收	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否	第三方检测机构参加验收	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否		
参加抽查检测	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否		存在破坏性检测	<input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否	
	抽查比例			被破坏的检测产品处理方式	
履约验收方式	<input type="checkbox"/> 一次性验收/ <input type="checkbox"/> 分期验收		履约验收时间		
验收程序					
三、验收内容与标准					
序号	验收环节	验收内容		验收标准	

备注：本表为履约验收方案格式，具体方案内容将在签订采购合同时约定。

第七章 投标文件有关格式

(正本 副本)

人民调解购买服务项目

【招标编号：310107000251103147942-07286448】

投 标 文 件

投标人（加盖公章）：

单位地址：

二零二五 年 XX 月 XX 日

1、投标函

致: _____ (采购人)

根据贵方_____ (项目名称、招标编号) 采购的招标公告及投标邀请, _____ (姓名和职务) 被正式授权代表投标人_____ (投标人名称、地址), 按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份, 同时递交纸质版投标文件正本壹份, 副本肆份。

据此函, 投标人兹宣布同意如下:

1. 按招标文件规定, 我方的投标总价为 (大写) _____ 人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件, 包括招标文件的澄清和修改文件 (如果有的话)、参考资料及有关附件, 我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求, 对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____ 日。
4. 如我方中标, 投标文件将作为本项目合同的组成部分, 直至合同履行完毕止均保持有效, 我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定, 承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为, 我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险, 并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的, 承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认, 授权代表未进行确认的, 视为我方对开标记录内容无异议。
10. 我方知晓包括但不限于《中华人民共和国政府采购法》第七十七条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十二条、七十三条、七十四条中对于投标人的有关规定, 若有相关情形的, 依法接受有关处罚, 及由此带来的法律后果。
11. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务, 我方就本次投标有关事项郑重声明如下:
 - (1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - (2) 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。

地址: _____

电话、传真: _____

邮政编码: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

投标人授权代表签名: _____

投标人名称(公章): _____

日期: ****年**月**日

2、法定代表人资格证明书

致: _____ (采购人)

投标人名称:

单位性质: _____ 地 址: _____ 成立时间: ____ 年 ____ 月 ____ 日

经营期限: ____ 年 ____ 月 ____ 日至 ____ 年 ____ 月 ____ 日

姓 名: _____ 性 别: _____ 年 龄: _____ 职 务: _____ 系 (投标人名称: _____) 的法定代表人 (单位负责人): _____。

附: 统一社会信用代码:

单位类型:

粘贴法定代表人 (身份证正反面)

投标人名称 (公章):

日期: ****年**月**日

3、法定代表人授权委托书

致: _____ (采购人)

我_____ (姓名) 系注册于_____ (地址) 的_____ (投标人名称, 以下简称我方) 的法定代表人, 现代表我方授权委托我方在职职工 (姓名_____, 职务_____) 以我方的名义参加贵单位_____ 项目的投标活动, 由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务, 并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前, 本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权, 特此委托。

粘贴被授权人 (身份证正反面)

委托人 (法定代表人) 签字:

受托人 (签字):

投标人公章:

住所:

日期:

身份证号码:

邮政编码:

电话:

传真:

日期:

4、开标一览表

人民调解购买服务项目包 1

投标人名称	服务期限	投标报价(总价、元)

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到个数位。
- (2) 开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。
- (3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

5、分项报价明细表

包件名称:

项目名称:

分项报价明细表格式自拟

说明:

1. 投标人应编制报价明细表并随本表一起提供。
2. 本表合计总价应与开标一览表报价相等。
3. 上表中各分类报价均为含税价。

投标人名称（公章）:

投标人授权代表签字:

日期: ****年**月**日

6、投标人基本情况简介

(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、从业人数:

(三) 其他情况:

- 1、专业人员分类及人数:
- 2、企业资质证书情况:
- 3、其他需要说明的情况:

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

投标人名称（公章）:

投标人授权代表签字:

日期：****年**月**日

7、法定或者其他组织的营业执照等证明材料

提供企业营业执照或事业单位法人证书、或其他性质单位组织的合法证明材料及企业资质证明材料；

8、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（投标人名称：_____）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。

投标人名称（公章）：

日期：****年**月**日

9、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_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. _____（标的名称），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：

¹ 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。

附件:

《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部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)

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36号)，工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局
国家发展和改革委员会 财政部
二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36号)，制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）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。

（十一）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。

（十二）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。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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。

（十六）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。

10、残疾人福利性单位声明函

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。

投标人名称（公章）：

日期：****年**月**日

说明：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》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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、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

致: _____(采购人)

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

(注：重大违法记录是指投标人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。

投标人在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。)

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

12、资格条件响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明	投标检查项 (响应内容 说明(是/ 否))	详细内容所对 应电子投标文 件名称	备 注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。 2、未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、 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 记录名单的供应商。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表人授权	1、在投标文件由法定代表人（单位负责人）授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人（单位负责人）授权委托书； 2、按招标文件要求提供法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件。			

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

13、符合性要求响应表

项目名称:

项目编号:

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 (投标文件 内 容 说 明 (是/否))	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备 注
投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》及《符合性要求响应表》； 2、投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额及项目最高限价； 4、投标报价出现前后不一致，投标人未按招标文件规定确认投标报价的修正； 5、投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，投标人不能证明其报价合理性的； 6、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
合同履约期限	一年			
付款方法	1、第一期：项目合同签订且财政资金下达后，招标人支付合同总金额的 50%。 2、第二期：项目服务期满六个月，招标人支付合同总金额的 40%。 3、第三期：项目服务至 2026 年 11 月，投标人提交项目报告后，招标人支付合同尾款 10%。			
合同转包	合同不得转包。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

14、投标人近三年类似项目业绩清单

项目名称:

项目编号:

序号	单位名称	项目名称	采购数量	单价（元）	合同金额（元）	单位联系人及联系电话
1						
2						
3						
4						

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、类似相同、同一行业、基本无关，具体甄别由评标委员会决定。

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。

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。

投标人名称（公章）:

投标人授权代表签字:

日期：****年**月**日

15、投标人与服务相关的资质证书

项目名称:

项目编号:

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

注: 格式仅供参考, 投标人可自行调整。

二、技术投标文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称:

项目编号:

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业		从事本类 项目工作 年限			联系方式		
职业资格		技术职称			聘任时间		
主要工作经历:							
主要管理服务项目:							
主要工作特点:							
主要工作业绩:							
胜任本项目经理的理由:							

注: 需附项目负责人毕业证书、职称/职业资格证书及最近一个季度任意一个月在本单位依法缴纳社保费的证明。

2、拟投入本项目技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目编号:

序号	岗位名称	姓名	岗位基本要求						
			性别	年龄	学历	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	是否驻场
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

注: 如有, 请提供并附相关证明材料。