

上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目

公开招标文件

采购单位: 上海市闵行区司法局

代理单位: 上海洁奕建设咨询有限公司

2025年12月01日

目 录

第一章	公开招标采购公告	3
第二章	投标人须知	7
第三章	评标办法及评分标准	23
第四章	招标需求	33
第五章	政府采购合同主要条款指引	44
第六章	投标文件格式附件	53

第一章 公开招标采购公告

项目概况

上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2025 年 12 月 23 日 14:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310112000251107149916-12292522

预算金额（元）：3778400.00 元（国库资金：3778400.00 元；
自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-3778400.00 元

采购需求：

包名称：上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目
数量：1

预算金额（元）：3778400.00

简要规则描述：本项目为公益性、非盈利性项目，拟选择专业性人民调解组织，主要受理闵行辖区内当事人自愿申请、法院、行政部门委托、移交的医患、房地物业、道路交通事故民事损害赔偿、劳动争议纠纷、消费争议纠纷、涉访纠纷、环境污染纠纷、知识产权纠纷等的调解工作。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，依法调处各类矛盾纠纷，促进当事双方互谅互让，引导双方达成调解协议。咨询、申请调解的都需记录在案，调解成功的需制作调解协议书；调解不成功的，应当及时终止，并出具终止通知书。并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

合同履约期限：一年（12 个月）。本项目采用“招一用一”模

式。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
- 2、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、投标单位应为在中国境内有效注册，具有独立法人资格的法人、其他组织或者自然人，遵守中国的法律、法规和条例。（法人的分公司或者分支机构须取得总公司授权）；
- 4、投标单位应具备承担本项目的能力和信誉。投标单位须保证，在本次采购工作过程中以及合同履行期限内，招标文件中要求其具备的相应能力、证明文件及其他相关的资格或要求等始终保持有效性；
- 5、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单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
- 6、本项目不接受联合体。

三、获取招标文件

时间：2025-12-02 至 2025-12-10 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。

地点：上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn>。

方式：网上获取，本项目采用电子化采购方式，采购人、代理机构向投标单位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、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-12-23 14:00:00

投标地点：上海政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)电子招投标系统上传电子投标文件，逾期上传的将予以拒收。

开标时间：2025-12-23 14:00:00

开标地点：上海市闵行区虹梅南路 1789 弄 9 号楼 605 室。(投标单位须派全权代表参加(全权代表应当是投标单位的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席))(投标单位须派全权代表参加(全权代表应当是投标单位的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席))。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

届时请投标单位代表持提交首次投标文件时所使用的数字证书(CA 证书)前来参加开标，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)。

七、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市闵行区司法局

地 址：上海市闵行区莘潭路 384 号

联系方式：021-64985126

2. 采购代理机构信息

名 称： 上海沣奕建设咨询有限公司

地 址： 上海市闵行区虹梅南路 1789 弄 9 号 605 室

联系方式： 17621535330、13774394999

第二章 投标人须知

前附表

序号	内容	要求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》二
2	信用记录	根据财库[2016]125号文件,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn),以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、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的投标单位,其投标将作无效标处理。
3	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。
4	小微企业有关政策	落实政府采购政策需满足的资格要求:本次采购执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、支持中小企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及限制采购进口产品等相关政策。根据[2020]46号文的相关规定,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)。本项目是非专门面向中小企业采购。 本项目对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业。
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议,应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内,以书面形式向招标采购单位提出,逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品:	不允许进口产品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包: 否 分包: 否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。

序号	内容	要求
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	中标结果公告	中标供应商确定之日起 2 个工作日内, 将在上海市政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/) 发布中标公告, 并向中标单位发出中标通知书。公告期限为 1 个工作日。
13	投标保证金	本项目不设投标保证金。
14	合同签订时间	中标通知书发出后 30 日内。
15	履约保证金	合同签订时, 采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的, 供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
16	付款方式	国库集中支付(采购人自行支付)详见各标项的商务要求表。
17	投标文件有效期	90天
18	招标方代理费用	根据约定, 本项目代理服务费用为 19000.00 元(人民币), 由中标单位支付。
19	解释权	本招标文件的解释权属于上海沣奕建设咨询有限公司。
20	注意事项	1、本次开标采用网上投标, 投标单位应当获得数字证书(CA证书)。 2、投标单位应自行配备网络终端, 并确保网络终端的运行稳定与安全。 3、投标单位下载招标文件后, 应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件, 并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评标时受到影响, 由投标单位承担相应责任。电子投标文件由投标单位在电子采购平台上传提交。 4、开标时请投标单位代表持有效的数字证书(CA证书)参加开标。 5、对于投标单位操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的解密失败或者采购失败, 采购人及采购代理机构概不负责。 6、本项目开标过程中因以下原因导致的不良后果, 采购人及采购代理机构不承担责任: (1) 电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。 (2) 采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电

序号	内容	要求
		<p>子采购平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>(3) 电子采购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>投标单位参加本项目开标即被视作同意上述免责内容。</p> <p>7、电子采购平台帮助电话:95763。</p>

一、总则

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1、“招标方”系指组织本项目采购的上海沣奕建设咨询有限公司。

2、“投标人”系指向招标方提交投标文件的单位或个人。

3、“采购人”系指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4、“货物”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6、“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

（三）投标人及委托有关说明

1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

2、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投标单位另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3、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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

（四）投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有其他相反规定除外）。

（五）质疑

1、投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑。

2、质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）附件范本，下载网址：上海市政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>)，位置：“首页-在线服务-质疑投诉模板”。投标单位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：

- a 投标单位的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- b 质疑项目的名称、编号；
- c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- d 事实依据；
- e 必要的法律依据；
- f 提出质疑的日期。

投标单位为自然人的，应当由本人签字；投标单位为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理，质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

（六）招标文件的澄清与修改

1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。**逾期提出招标方将不予受理。**

2、招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、投标文件的编制

（一）投标文件的组成

投标文件由资质文件、技术及商务文件、投标报价文件三部份组成。

1、资质文件

（1）投标声明书(格式见附件，含重大违法记录声明)；
（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；
（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式见附件）；

（5）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资

质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

2、技术及商务文件

- (1) 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）
- (2) 投标项目明细清单（含货物、服务等）；
- (3) 技术响应表（格式见附件）；
- (4) 项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；
- (5) 项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；
- (6) 商务响应表（格式见附件）；
- (7) 服务质量保障、人员培训、售后服务的具体内容和措施；
- (8) 可选服务或增值服务内容说明（若有）；
- (9) 投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；
- (10) 案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；
- (11) 投标方认为需要的其他文件资料。

3、报价文件：

- (1) 投标报价明细表（格式见附件）；
- (2) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；
- (3) 中小企业声明函（格式见附件）；
- (4) 残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）；
- (5) 保障用 工人员合法劳动权益的承诺函（格式见附件）。

注：法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。

（二）投标文件的语言及计量

- 1、投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函

电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则将作无效标处理。

（三）投标文件的有效期

1、自投标截止日起 90 天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将作无效标处理。

2、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（四）投标文件的签署和份数

1、投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2、投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

3、投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标单位公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

（五）投标报价

1、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）。

2、投标报价应包含项目所需全部服务，不得缺漏，应包括服务费、人工、设备使用、耗材、交通、运输、保险、税金、人员培训、质量保证及售后服务等所有相关税费及其他一切费用。

3、投标报价总价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

(六) 投标保证金

本项目不设投标保证金。

(七) 串通投标认定

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

(八) 投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- 1、投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；
- 2、投标人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的；
- 3、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 4、与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；
- 5、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，投标人未提供该清单内产品的；（不适用本项目）
- 6、资质文件、技术及商务文件中出现投标价格信息的、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 7、标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；
- 8、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查

投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

9、投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

10、未按本章“二、投标文件的编制”第五点投标报价要求报价的；

11、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

12、投标人被视为串通投标的；

13、未在投标截止时间前上传电子投标文件至“采购云平台”电子招投标系统；

14、电子投标文件乱码、无法解密或数据包丢失；

15、不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（九）错误修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价明细表为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价明细表的总价为准，并修改单价；

（四）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

三、组织开、评标程序及评标委员会的评审程序

（一）组织开标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人授权代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。投标人如不派授权代表参加开标会的，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

1、开标会由招标方（或采购代理机构）在电子招投标交易平台上主持进行。主持人介绍开标现场人员情况，宣读投标人名单、开标纪律及回避注意事项。所有投标人代表需准时参加。

2、主持人下达指令后，投标人代表使用本单位的企业 CA 数字证书，在平台规定时间内完成投标文件的解密操作。交易平台将自动提取并导入所有成功解密的投标文件。因投标人自身原因（如 CA 证书错误、忘记密码等）导致文件未能解密的，视为撤销其投标文件；因非投标人原因造成的，则视为撤回文件。平台会生成解密记录。

3、解密完成后，商务和技术文件（均为数据电文形式）由系统直接传送至电子评标系统。评标委员会在保密环境下进行在线评审。

4、在开启报价文件阶段，系统将对投标价格等关键信息进行解密和唱标。交易平台界面会展示各投标人的名称、投标报价等招标文件规定的内容。开标记录由系统当场自动生成。

5、投标人代表在线核对开标记录。如需确认，可使用个人 CA 数字证书进行电子签章确认。投标人代表未在线确认且未提出书面异议的，视为无异议。之后，开标记录和报价文件由系统同步至评标委员会，用于后续评审。

6、评审结束后，主持人公布中标候选投标单位名单，及采购人最终确定中标单位名单的时间和公告方式等。

（二）组织评标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

- 1、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。
- 2、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。
- 3、宣读提交投标文件的投标单位名单，组织评标委员会各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。
- 4、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。
- 5、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。
- 6、采购人代表或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。
- 7、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统

计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分 30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

8、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

9、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（三）评审程序

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

2、评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4、评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

5、评审人员对各投标单位投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要投标单位作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未到场或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员

会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选单位排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

四、评审原则

1、评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家，被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。

3、评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品

技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

4、财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

五、确定中标单位的原则

1、项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

2、采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3、采购结果经采购人确认后，招标方将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布中标公告，并向中标单位发出中标通知书。公告

期限为 1 个工作日。

六、合同授予

（一）签订合同

1、采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同，招标方作为合同签订的鉴证方。

2、中标人拖延、拒签合同的取消中标资格。

（二）履约保证金（本项目不设履约保证金）

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标单位提交履约保证金的，投标单位应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

七、货款的结算

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

第三章 评标办法及评分标准

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

一、总则

本次评标总分为 100 分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

二、分值的计算

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

三、资格审查要求

上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；	符合要求。	项目级
2	自定义	投标单位是能够独立承担民事责任的法人、其他组织或者自然人；	符合要求。	项目级
3	自定义	投标单位名称与营业执照一致，且有效；	符合要求。	项目级
4	自定义	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况；	请根据要求上传《财	项目级

			务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》。具体要求及格式以招标文件为准。	
5	自定义	未被“中国执行信息公开网”网站(http://zxgk.court.gov.cn/shixin/)列入失信被执行人、未被列入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,以在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询的信用记录为准;	以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准。投标单位无需提供网站截图,但须对自身的	项目级

			信用状况作出符合要求的书面声明。	
6	自定义	符合国家规定和招标文件要求;	符合要求。	项目级
7	自定义	非专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。大型企业无需填写及提交本声明函。未按采购文件要求提供《中小企业声明	项目级

			函》的， 视为大 型企 业。	
--	--	--	-------------------------	--

四、评标内容及标准

综合评分法

上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目包1评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
类似业绩	0~5	<p>投标单位自2022年11月以来承接的与本项目有关的类似业绩。</p> <p>是否属于有效类似业绩由评委根据投标单位业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行综合认定。</p> <p>每一个有效业绩得1分，最高得分为5分。</p> <p>需提供相关业绩得合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不认可。</p> <p>需提供项目的合同复印件加盖公章，否则不认可。</p>
服务实施方案	0~20	<p>方案完全针对本项目各类纠纷调解特点设计，工作流程清晰、完整，涵盖接案、调查、调解、结案、回访、归档全周期。</p> <p>对调解技巧、沟通方法、</p>

		<p>文书规范有深入理解和创新性建议。质量控制措施具体、有效，完全符合并优于采购需求的，得 14~20 分。</p> <p>方案框架完整，工作流程基本合理，能覆盖主要服务环节。对调解质量和文书规范有基础的控制措施，各项内容均能满足采购需求的，得 7~13 分。</p> <p>方案空洞，与项目实际需求脱节，流程缺失或混乱，缺乏有效的质量控制手段，无法保证服务质量，得 0~6 分。</p>
项目团队及人员保障方案	0~15	<p>拟派团队人员数量、专业（如法律、心理学、特定纠纷领域）配置完全满足且优于采购需求。项目负责人资历深厚，具有 5 年以上同类项目管理经验。核心调解员均具备丰富的调解实务经验（需提供案例证明），团队结构合理，职责清晰的，得 11~15 分。</p> <p>团队配置基本满足采购需求最低要求，人员</p>

		<p>数量和专业结构基本合理。项目负责人及核心人员具有一定经验，能基本保证项目运行的，得 6~10 分。</p> <p>团队配置存在明显缺口，人员数量或资质不达标，或缺乏与项目匹配的专业背景，难以胜任服务要求的，得 0~5 分。</p>
人员保障方案	0~10	<p>人员保障方案详尽，包括完善的招聘、培训、薪酬、激励及劳动保障措施。明确承诺所有调解员经过专业培训后上岗，调解员中有 3 名及 3 名以上人员获评上海市首席人民调解员。承诺为人员购买足额社会保险，确保队伍稳定性和专业性的，得 7~10 分。</p> <p>人员保障方案较为全面，有基本的招聘、培训和保障措施，能满足项目基本运行要求的，得 4~6 分。</p> <p>人员保障方案简单，缺乏对人员资质、稳定性和权益保障的具体承诺和措施的，得 0~3 分。</p>

<p>重难点分析及应对思路</p>	<p>0~10</p>	<p>能精准识别本项目多类型纠纷调解的难点（如移交的医患、涉访纠纷的复杂性、当事人情绪管理等），分析透彻。应对思路清晰、措施具体可行，体现了较高的专业性和丰富的处理经验的，得7~10分。</p> <p>分析较为全面，能识别主要难点，应对思路基本可行，但深度和针对性有待加强的，得4~6分。</p> <p>分析泛泛而谈，未能抓住本项目核心难点，应对措施模糊、不切实际或缺乏操作性的，得0~3分。</p>
<p>应急保障与信息管理预案</p>	<p>0~15</p>	<p>针对调解过程中可能出现的冲突失控风险及公共沟通风险，预案体系完整，响应流程清晰、高效，人员分工明确，处置措施得当，且有同类项目成功应急经验者优先的，得11~15分。</p> <p>有基本的应急预案，对主要风险有应对措施，流程较为明确，但完整性和细节有待完善的，得6~10分。</p>

		预案内容空泛，缺乏针对性和可操作性，无法有效应对突发事件的，得0~5分。
质量管理与考核保障体系	0~10	<p>内部质量管理体系健全，针对采购人提出的考核指标（如成功率、履行率、满意度、归档率等）有详尽的保障措施和内部考核办法。有完善的服 务对象满意度调查与持 续改进机制的，得7~10 分。</p> <p>有基本的质量管理 和内部考核制度，能对主 要考核指标进行跟踪管 理，但措施的系统性和深 度一般的，得4~6分。</p> <p>质量管理体系不健 全或缺失，无法对服务质 量和考核目标形成有效 保障的，得0~3分。</p>
企业综合实力	0~5	<p>企业资质齐全，内部管理制度（如人事、财务、档案、培训等）完善、规范，且针对人民调解服务有专门的管理规定，针对性强的，得4~5分。</p> <p>企业资质齐全，内部管理制度较为完善的，得</p>

		<p>2~3 分。</p> <p>企业资质基本齐全，但内部管理制度较为笼统的或未提供相关资料的，得 0~1 分。</p>
报价分	0~10	<p>价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 100$ <p>本项目非专门面向中小企业采购，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）。</p>

第四章 招标需求

项目基本概况：

序号	事项	内容
1	项目名称	上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目
2	采购预算金额	3778400 元 (国库资金: 3778400 元, 自筹资金: 0 元)
3	项目属性	服务类
4	采购意向是否已公开	已于 2025 年 9 月 30 日意向公开
5	标的所属行业(按工信部联企业〔2011〕300 号文件内容划分, 仅用于中小微企业认定)	其他未列明行业
6	是否允许采购进口产品	不允许
7	是否现场踏勘	否
8	交付地址及日期	交付地址: 闵行区范围内。 交付日期: 自合同签订后即日生效。
9	验收方式	本项目由甲方自行组织验收
10	付款方式	详见七、合同付款方式

一、项目基本概况介绍：

概况：本项目为公益性、非盈利性项目，拟选择专业性人民调解组织，主要受理闵行辖区内当事人自愿申请、法院、行政部门委托、移交的医患、房地物业、道路交通事故民事损害赔偿、劳动争议纠纷、消费争议纠纷、涉访纠纷、环境污染纠纷、知识产权纠纷等的调解工

作。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，依法调处各类矛盾纠纷，促进当事双方互谅互让，引导双方达成调解协议。咨询、申请调解的都需记录在案，调解成功的需制作调解协议书；调解不成功的，应当及时终止，并出具终止通知书。并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

服务期限

- (1) 本项目服务期为：一年（12个月）。
- (2) 本项目采用“招一用一”模式。

二、项目背景

根据《中华人民共和国人民调解法》、中央全面深化改革委员会第一次会议审议通过的《关于加强人民调解员队伍建设的意见》、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）、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）、《上海市医患纠纷预防与调解办法》等法规及规范性文件，采取有效措施，加大人民调解组织体系建设力度，大力推进人民调解员队伍建设，不断提高人民调解工作水平。为促进闵行区人民调解工作的提升和发展，进一步发挥人民调解工作在维护社会稳定、促进闵行区经济发展中的作用，结合闵行区司法行政工作需要，我局拟采购第三方人民调解服务，充实我区专业人民调解工作。

三、服务范围和内容

3.1 服务范围

聘用专职调解人员派驻到本区人民调解中心及其人民调解工作室开展工作，主要受理闵行辖区内当事人自愿申请、法院、行政部门

委托、移交的医患、房地物业、道路交通事故民事损害赔偿、劳动争议纠纷、消费争议纠纷、涉访纠纷、环境污染纠纷、知识产权纠纷等的调解工作。咨询、申请调解的都需记录在案，调解成功的需制作调解协议书；调解不成功的，应当及时终止，并出具终止通知书。并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

3.2 服务目标

调解数量和质量：调解成功案件数不少于 4723 件/年，调解成功率 85%以上，协议履行率 96%以上，当事人满意度 85%以上。规范制作调解文书，自案件办结一个月内完成本案件的立卷归档；95%以上的人民调解卷宗完全达标，100%的人民调解卷宗及时归档。

3.3 服务区域

闵行区辖区内的医患纠纷、房地物业纠纷、道路交通事故民事损害赔偿纠纷、劳动人事争议、消费争议、涉访纠纷、环境污染纠纷、家事纠纷、知识产权纠纷等的调解工作。

3.4 主要服务内容

主要包括：各类纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传、业务培训。

3.4.1 运作区级行业性、专业性人民调解组织，提供医疗卫生、房地物业、交通事故、劳动人事、消费者权益保护、信访事项、环境污染、婚姻家庭、知识产权等领域纠纷解决人民调解服务。

3.4.2 指导、保障区级行业性、专业性人民调解组织依法管理、规范运作。

3.4.3 组建、培训、管理区级行业性、专业性人民调解员队伍。

3.4.4 组建、管理区级行业性、专业性矛盾纠纷人民调解专家咨询库，组织专家咨询活动。

3.4.5 组织开展与区级行业性、专业性人民调解工作有关的统计、分析、调研和宣传工作。

3.4.6 为基层人民调解组织及人民调解员提供业务培训、个案指导等服务。

3.5 服务要求

3.5.1 规范运作行业性、专业性人民调解委员会，为纠纷当事人提供专业纠纷调解服务，维护当事人合法权益，防止矛盾纠纷激化。

3.5.2 通过个案调解宣传国家法律、法规和党的方针、政策，传播社会主义法治理念，教育公民遵纪守法明理，尊重社会公德，预防矛盾纠纷发生。

3.5.3 加强人民调解员队伍职业化、专业化建设，定期组织业务培训，分析研究新型疑难复杂矛盾纠纷的预防调处化解工作，指导人民调解员开展矛盾纠纷预防和调解工作并实施考核管理。

3.5.4 负责受理、审查、登记符合人民调解条件的纠纷；对不能受理的矛盾纠纷，告知当事人向有关单位、部门申请解决。

3.5.5 询问、调查纠纷相关情况，做好调查笔录和调解笔录，达成协议的应制作调解协议书。

3.5.6 督促当事人自觉履行调解协议，对达成协议后反悔或拒不履行以及不愿起诉的，劝导、帮助当事人通过诉讼或其它合法渠道解决。

3.5.7 做好调解回访工作，听取当事人对案件调解情况的反馈和相关意见建议，预防纠纷再次发生。

3.5.8 做好矛盾纠纷稳控工作，防止矛盾纠纷升级；参与司法调解和行政调解工作；协调、配合调解跨区域、跨部门矛盾纠纷等重大矛盾纠纷。

3.5.9 做好报表统计、信息案例撰写和文书档案工作；组织开展行业性、专业性人民调解专题宣传活动，积极参与甲方有关的人民调解的宣传稿件、新闻稿件撰写编辑工作。

3.5.10 支持基层人民调解委员会开展人民调解工作。

3.5.11 完成甲方交办的其它工作任务。

四、调解人员劳动保障要求

4.1 必须与所有专职调解人员签订劳动合同或者聘用协议，按照法律规定购买社会保险，准时发放薪酬。

4.2 必须执行《劳动合同法》有关员工保障的其他规定。

五、调解人员配备要求

5.1 中标人不得调换或撤离原项目拟派的调解人员，如采购人认为有必要，可要求中标人对本项目人员中的部分人员作出更好的调整。

5.2 本项目拟配备从事人民调解服务的专职调解人员符合具备相关专业背景、工作经历，具有较强的的语言和文字表达能力和电脑文字速录能力、具有较强的资源整合能力和抗压能力的要求。

5.3 根据对专职调解人员考核标准的要求，从“坚持原则，爱岗敬业，热情服务，诚实信用，举止文明，廉洁自律，注重学习，提高法律道德素养和调解技能等”方面对专职调解人员进行定期管理考核，考核合格者方能继续上岗工作，考核不合格者予以清退处理。

5.4 足额配备符合本项目需求的人民调解员数量，派驻的调解员必须经过培训，能派驻获评上海市首席人民调解员的优先考虑。工作时间为周一至周五 8:30-17:00，并根据上级工作要求不定期安排值班。

具体岗位设置要求为：

序号	类别	岗位名称	建议配置岗位人数	备注
----	----	------	----------	----

			(最低要求)	
1	项目负责人		1	
2	业务管理组人员		5	
3	医患纠纷人民调解	调解员	4	
4	涉访、环境、房地物业纠纷人民调解	调解员	3	
5	知识产权纠纷人民调解	调解员	2	
6	交通事故人民调解	调解员	4	
7	劳动争议人民调解	调解员	1	
8	消费争议人民调解	调解员	4	
9	联合人民调解	调解员	4	
合 计			28	

六、报价要求

6.1 报价方式

依据本次财政预算的批复（377.84 万元）要求，最高限价为 377.84 万元，供应商投标报价不得超出，否则作废标处理。

6.1.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

6.1.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

6.1.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

6.2 报价组成

投标报价包含但不限于下列内容：服务工作内容中所需要投入的基本服务费、办案补贴费、福利费、办公经费、管理费等一切相关费用。

七、合同付款方式

7.1. 服务期限：一年。

7.2 合同款项分三期进行支付

7.2.1 第一期：在合同签订后，支付合同总额的 70%。

7.2.2 第二期：项目运作至第三季度时，支付合同总额的 20%。

7.2.3 第三期：年度评估合格的，支付合同总额的 10%。

7.3 评估不合格的，扣除相应的服务经费。

八、项目质量管理要求

8.1 纠纷调解工作

(1) 接案：仔细核对辖区内当事人自愿申请、法院、行政部门委托、移交的医患、房地物业、道路交通事故民事损害赔偿、劳动争议纠纷、消费争议纠纷、涉访纠纷、环境污染纠纷、知识产权纠纷等资料内容的完整。

(2) 受理：了解案情，核实纠纷当事人（委托人）的信息资料，及时告知纠纷当事人（委托人）进入调解程序，在征得纠纷双方当事人（委托人）同意调解后受理。

(3) 调查：向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，必须时可到现场取证留痕；根据各方移交的资料了解纠纷情况、了解当事双方诉求，要求当事双方提供赔偿依据。

(4) 调解：

A、依据纠纷事实、定责单和有关材料，拟制调解方案；

B、与保险参与人审核相关理赔凭据；
C、与纠纷当事双方面对面进行调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方。

(5) 结案：根据调解结果制作调解文书，调解成功，制作协议书并由当事人及相关人员签名；调解不成功，制作终止通知书并引导告知可通过其他途径解决纠纷。

(6) 回访：调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并有记录。

(7) 归档：将调解信息录入信息系统并装订卷宗，卷宗由专人统一编册归档。

8.2 行政性工作

8.2.1 进一步探索调解专业方法，建立完善的内部管理制度，不断提高服务质量标准。在项目服务中建立调解员督导机制。

8.2.2 按照所承接服务项目的具体要求，依照法律、法规加强对调解员管理和项目推进。

8.2.3 按照专业发展的要求开展典型案例撰写，收集和积累典型案例，撰写优秀案例，编制个案集。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。

8.2.4 每年开展一次行业性、专业性业务培训。

8.2.5 做好定期总结（每季一次），形成基本信息，工作经历回顾，特色案例和下一步计划与打算、工作要点等相关内容。

九、考核管理要求

9.1 质量检查考核评分标准

序号	1	2	3
考核因素	内部管理	业务开展	合计
权重	40	60	100

9.1.1 内部管理（40分）

序号	检查内容	分值	检查方法
1	人员配备：每个调解人员具有大专及以上学历（特别优秀的退休返聘调解人员除外），有调解及相关工作经验；能根据区司法局工作安排适应不同岗位。	5	查看个人学历等信息资料
2	人员能力：每个调解人员都能独当一面，独立完成案件受理、组织调解、结案、归档、电脑操作业务文书等一系列工作，并与相关单位做好沟通协调。	5	随机查档案卷宗，听取相关单位意见
3	队伍稳定：调解人员在任期内保持稳定，如因特殊情况确需变动的，须提前三个月征得甲方同意。在合同有效期内，若有调解人员辞职或离职，乙方应自调解人员实际离职之日起一个月内，根据工作实际需要，将空缺的人员岗位补齐。	5	以实际发生情况为准
4	岗前培训和实践：做好调解人员的岗前培训，培训合格后正式上岗；上岗后两个月内，调解人员不能胜任调解工作的，乙方应更换其他有能力的人员代替；年终，调解人员考核合格率90%以上。	5	以实际发生情况为准
5	遵守工作纪律：调解人员工作时间为每周5个工作日。工作时间内要服从聘方及人民调解中心日常管理，遵守聘方工作考勤和作息纪律，请假须事先经批准。	5	根据平时考勤记录
6	财务管理：人民调解服务项目经费的使用符合财政性资金管理使用要求，每季度向甲方提供资金的使用情况、财务报表，资金执行率符合计划进度。	10	根据实际情况，综合区司法局意见
7	场所设置：为各行业性、专业性人民调解委员会配置办公家具、办公用品，并做好设施设备、场地的管理维护工作，确保人民调解组织机构社会识别度醒目，调解室设置规范。	5	实地查看，综合区司法局意见

9.1.2 业务开展（60分）

序号	检查内容	分值	检查方法
1	计划总结：制定项目总体和阶段性工作计划，制定具体的实施和执行措施，并形成材料。	5	以提交材料为准
2	调解基本工作量：每个调解人员（仅限于一线调解岗位人员，不包括管理岗位人员）	5	查看报表及档案卷宗（客观上案件数量）

序号	检查内容	分值	检查方法
	平均每月调解成功普通类纠纷案件 5 件以上（或简易类纠纷案件 15 件以上）		不足的不扣分）
3	调解数量和质量：调解成功案件数不少于 4723 件/年，调解成功率 85%以上，协议履行率 96%以上，当事人满意度 85%以上。	10	查看报表及档案卷宗；随机回访纠纷当事人
4	调解时限：做好案件受理和台帐登记，对每个调解案件从接案之日起一般在 1 个月内办结；超过一个月内不能结案的，经过征询双方当事人意见同意继续调解的，可以延长调解期限，否则，视为该案调解不成功。	5	查看台帐登记和档案卷宗
5	规范制作调解文书：调解人员应熟练使用电脑，规范制作各类人民调解业务文书。	5	查看档案卷宗
6	案件立卷归档：调解人员自案件办结一个月内完成本案件的立卷归档；95%以上的人民调解卷宗完全达标，100%的人民调解卷宗及时归档。	10	查看档案卷宗
7	报送统计报表：调解员做好业务统计，每月按规定时间和要求报送调解业务报表。	5	以平时完成情况为准
8	报送典型案例：编撰人民调解典型案例不少于 20 件/年。	5	以局促进法治科统计为准
9	配合工作：配合甲方完成各类行业性、专业性人民调解组织的筹建及宣传工作，积极完成区司法局和相关派驻单位交办的其他与人民调解相关的工作。	5	综合区司法局及派驻单位意见
10	减少或避免投诉：调解人员因工作态度或质量，一年内被当事人有责投诉不超过 3 次（含 3 次）	5	以局促进法治科收到并查实为准

上述管理服务质量检查考核评分标准的内容和要求有未涵盖项的，采购单位可以按实际情况设定增加标准。

9.2 考核办法

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

9.2.2 考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格

9.2.3 日常考核：以每月检查调解纠纷的卷宗为主，采购方通过参与中标人监事会的方式，每月一次对中标人日常管理、矛盾纠纷调

解情况及资金运用的情况进行监督和检查，如出现问题，中标人应及时纠错改正。

9.2.4 季度考核和年度考核的内容参照《质量检查考核评分标准》执行，但成效性工作项目仅限于年度考核。

9.3 考核奖惩

9.3.1 季度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款；考核考级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项。

9.3.2 年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款；考核等级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项。

第五章 政府采购合同主要条款指引

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]

合同内部编号：

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

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：

[合同中心-支付方式名称]

合同款项分三期进行支付

- (1) 第一期：在合同签订后，支付合同总额的 70%。
- (2) 第二期：项目运作至第三季度时，支付合同总额的 20%。
- (3) 第三期：年度评估合格的，支付合同总额的 10%。
- (4) 评估不合格的，扣除相应的服务经费。

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

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的

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

18. 合同转让和分包

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章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

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

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

第六章 投标文件格式附件

1、资质文件

- (1) 投标声明书(格式见附件，含重大违法记录声明)；
- (2) 法定代表人授权委托书(格式见附件)；
- (3) 提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；
- (4) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(格式见附件)；
- (5) 提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件1 声明书

声明书

致上海沣奕建设咨询有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目（编号为 310112000251107149916-12292522）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。
- 2、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。
- 3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
- 5、投标文件自开标日起有效期为 90 天。
- 6、我方参与本项目前 3 年内的经营活动没有重大违法记录；
- 7、我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未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。
- 8、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。

法定代表人签名（或签名章）: _____ 日期: _____

投标人全称（公章）: _____

附件 2 法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书

上海沣奕建设咨询有限公司：

我_____(姓名)系_____(投标人名称)的法定代表人, 现授权委托本单位在职职工_____ (姓名)为授权代表, 以我方的名义参加项目编号: ____项目名称: ____项目的投标活动, 并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前, 本授权书一直有效。授权代表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。

授权代表无转委托权, 特此委托。

授权代表签名: _____ 职务: _____

授权代表身份证号码: _____

法定代表人签名 (或签名章): _____ 职务: _____

投标人全称 (公章): _____ 日 期: _____

附件3 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：

2、技术及商务文件

- (1) 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）
- (2) 投标项目明细清单（含货物、服务等）；
- (3) 技术响应表（格式见附件）；
- (4) 项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；
- (5) 项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；
- (6) 商务响应表（格式见附件）；
- (7) 服务质量保障、人员培训、售后服务的具体内容和措施；
- (8) 可选服务或增值服务内容说明（若有）；
- (9) 投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；
- (10) 案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；
- (11) 投标方认为需要的其他文件资料。

附件 4 评分对应表

评分对应表

投标人全称（公章）: _____

评分项目	投标文件对应资料	投标文件页码
对应第三章评分办法及评分标准（报价除外）		
.....		

授权代表签名: _____

日期: _____

附件 5 投标项目明细清单

投标项目明细清单

投标人全称（公章）: _____

货物类

序号	货物名称	品牌	规格型号	单位及数量	性能及指标	产地

服务类

序号	服务内容	服务人员数量	工作量

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名: _____

日期: _____

附件 6 技术响应表

技术响应表

投标人全称（公章）: _____

招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：投标人应根据本项目服务要求、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名：_____

日期：_____

附件 7 项目组人员清单

项目组人员清单

投标人全称（公章）: _____

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名: _____

日期: _____

附件 8 商务响应表

商务响应表

投标人全称（公章）: _____

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
.....			

授权代表签名: _____

日期: _____

附件 9 投标人业绩情况一览表

投标人业绩情况一览表

投标人全称（公章）: _____

年份/月	采购单位名称	项目名称	合同金额 (万元)	采购单位联 系人及 联系电话	附件 页码
备注	提供投标人类似项目合同复印件。				

授权代表签名: _____

日期: _____

3、报价文件

- (1) 投标报价明细表（格式见附件）；
- (2) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；
- (3) 中小企业声明函（格式见附件）；
- (4) 残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）。
- (5) 保障用 工人员合法劳动权益的承诺函（格式见附件）。

附件 10 投标报价明细表

投标报价明细表

投标人全称（公章）: _____

招标编号: _____

上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目包 1

项目负责人名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

授权代表签名: _____

日期: _____

附件 11 中小企业声明函

中小企业声明函

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（采购文件中明确的所属行业）；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）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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：

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 12 残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（盖章）：

日期：

附件 13 保障用人员合法劳动权益的承诺函

保障用人员合法劳动权益的承诺函

致：上海市闵行区司法局

1、我司完全知晓并严格遵守劳动法律法规及相关行政主管部门规定，因此我司郑重承 诺：若我司中标本项目上海市闵行区司法局政府购买人民调解辅助性服务项目（项目编号： ），我司在本项目中所雇佣所有人员的工资、社保、公积金、加班费以及补贴、津贴等（包括但不限于以上内容）均符合劳动法等国家法律法规、上海市人社局相关规定（例如当年度上海市最低工资标准等）以及所属行业基本标准，充分保障相关人员的合法劳动权益。

2、若本项目用人员与我司因薪酬待遇等问题发生争议纠纷、劳动仲裁或司法诉讼，均由我司负责妥善处理并承担相应责任，上海市闵行区司法局对此不承担任何责任。

日期： ____年__月__日

公司名称（公章）：