

# 采购需求

一、项目名称：购买人民调解服务

二、服务期限：合同签订生效之日起1年。

三、项目费用

项目费用主要是用于购买调解服务、咨询、宣传、评估及其他辅助性工作所发生的管理成本，预算218万元。经费来源于三亚市司法局行业性专业性调委会工作经费、中央政法转移支付资金办案（业务）费。

四、购买服务内容

为市家事纠纷调委会、市物业管理纠纷调委会、市医疗纠纷调委会、市劳动争议纠纷调委会、市民商事纠纷调委会、市老兵调委会、消费纠纷调委会等行业性专业性调委会提供为期一年的人民调解服务。具体服务内容及范围如下：

## 1. 纠纷调解服务

负责承接家事纠纷调委会、物业管理纠纷调委会、医疗纠纷调委会、劳动争议纠纷调委会、民商事纠纷调委会、老兵调委会、消费纠纷调委会等行业性专业性调委会的工作，受理婚姻家庭、劳动争议、物业管理、房屋租赁、合同纠纷、医疗纠纷、民商事纠纷、涉军民事纠纷、房地产纠纷等纠纷。主要做好纠纷的受理登记、调查笔录（取证）、调解笔录、调解协议书制作、调解卷宗归档立卷和调解后的回访等工作。工作流程如下：

（1）接案。案件来源：有关部门委托移送、当事人申请，或排查发现的纠纷。

（2）受理。

①了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况；

②及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解；

③核实纠纷当事人或委托人信息资料。

（3）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。

（4）调解。

①根据调查情况拟制调解方案；

②与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方；

③根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷；

④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。

(5) 结案。调解结束后，及时将调解信息录入信息系统，并装订卷宗归档。

## 2. 调解辅助性工作

(1) 调解咨询服务。为纠纷当事人提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务。

(2) 人民调解工作宣传。一年撰写不少于 120 篇工作信息，每月撰写不少于 10 篇工作信息；一年编写调解案例不少于 72 篇，每月撰写不少于 6 篇工作信息；按要求参加有关宣传活动。

(3) 调解评估服务。每月对调解案件的调解成功率、协议履行情况进行评估，对调解失败的重点案例进行分析研究，总结调解失败、协议未能履行的原因，提出改正措施，每月提交至少 1 份分析报告，每年提交一份年度总结。

(4) 其他工作。选派不少于 26 名工作人员进驻采购方指定地点办公，工作人员分行政岗和调解岗；按要求填报报表，录入人民调解员基本信息，制作花名册，完成采购方安排的临时性工作等。工作人员资质如下：

A. 工作人员应具备以下条件：

①遵守国家法律、法规，无违法、违纪行为；

②具有良好的品行和热爱调解工作；

③身体健康，具有正常履行岗位职责的身体条件；

④语言表达好，熟悉《人民调解法》、《海南省实施〈中华人民共和国人民调解法〉办法》等法律法规；

⑤年龄为 22 岁至 65 岁；

⑥年龄在 30 岁及以下的应具有大学本科及以上学历；年龄 30 岁以上的应具

有大学专科及以上学历，年龄 40 岁以上且有从事相关调解工作经历 3 年以上的可适当放宽学历；

⑦行政岗工作人员应具有良好的沟通协调能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用各类办公软件及自动化设备。调解岗工作人员一般具有法律工作经验或调解工作经验。

B. 有下列情形之一的人员不得选用：

- ①曾受过各类刑事处罚的；
- ②曾被开除公职的；
- ③有违法、违纪行为正在接受审查的；
- ④尚未解除党纪、政纪处分的；
- ⑤其他违反有关规定不适宜该项目的。

## 五、考核

成交供应商提供的服务，采购人组织考核、验收。考核、验收结果，作为采购人向成交供应商支付服务费的依据。

1. 评估考核表。采购人对成交供应商的服务效果考核将按照《人民调解工作评估考核表》执行。

人民调解工作考核表

评估项目	评估内容	标准分	得分
纠纷调解服务 (72分)	完成量，指完成采购方指定的纠纷案件量。完成量 $\geq 95\%$ ，得 20 分； $95\% >$ 完成量 $\geq 85\%$ ，得 15 分；完成量 $< 85\%$ ，得 0 分。	0-20	
	满意率，指当事人对纠纷调解的满意率。采购方按 5%的比例随机抽选调解成功的纠纷进行回访。满意率 $\geq 95\%$ ，得 6 分； $95\% >$ 满意率 $\geq 85\%$ ，得 1 分；满意率 $< 85\%$ ，得 0 分。	0-6	
	投诉率，指当事人对调解员投诉件数占全部调解案件的比例。采购方根据投诉案件进行统计。投诉率 $\geq 1\%$ 的，得 0 分；投诉率 $< 1\%$ 的，得 6 分。	0-6	
	按以下流程完成调解工作： (1) 接案。有关部门委托移送或当事人申请。 (2) 受理。 ①了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况；	0-20	

	<p>②及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解；</p> <p>③核实纠纷当事人或委托人信息资料。</p> <p>(3) 调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。</p> <p>(4) 调解。</p> <p>①根据调查情况拟制调解方案；</p> <p>②与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方；</p> <p>③根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷；</p> <p>④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。</p> <p>(5) 结案。调解结束后，及时将调解信息录入信息系统，并装订卷宗归档。</p>		
	<p>调解结束后，应当制定卷宗，卷宗一般包括下列内容：1、卷宗目录；2、卷内目录；3、市场监督管理部门移交的工单；4、当事人或委托人的身份证明；5、当事人委托代理人的委托证明材料；6、代理人的身份证明；7、当事人提供的有关证明材料；8、人民调解员调查取得的有关证明材料；9、调解记录；10、调查记录；11、人民调解协议书或纠纷调解终止通知书；12、委托调解成功/不成功复函；13、司法确认书（经司法确认的）、14、回访记录；15、封底。按照调解文书装订要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。</p>	0-20	
<p>调解辅助性工作 (28分)</p>	<p>提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务；按要求开展宣传活动；按要求填报报表，录入人民调解员基本信息，制作花名册。</p>	0-3	
	<p>每月对调解案件的调解成功率、协议履行情况进行评估，对调解失败的重点案例进行分析研究，总结调解失败、协议未能履行的原因，提出改正措施，每月提交至少1份分析报告，每年提交一份年度总结。</p>	0-3	
	<p>一年编写调解案例不少于72篇，每月不少于6篇。少于2篇得0分，2篇得2分，3篇得4分，4篇得6分，5篇8分，6篇以上得10分。</p>	0-10	
	<p>一年撰写不少于120篇工作信息，每月不少于10篇。少于5篇得0分，6篇得2分，7篇得4分，8篇得6分，9篇8分，10篇以上得10分。</p>	0-10	

	团队管理：1、办公秩序井然；2、人员管理严格，无脱岗漏岗现象；3、调解纠纷无侵占当事人利益。	0-2	
总分	注：80-100分为合格；79分以下为不合格。		

## 2. 具体评估考核办法

(1) 采购人对成交供应商的服务量、服务质量、服务成果依据《人民调解工作考核表》进行中期评估，评估发现存在问题的，出具书面整改通知。

(2) 采购人对成交供应商的服务量、服务质量、服务成果依据《人民调解工作考核表》进行年度考核，考核等级分为合格和不合格两个档次。

## 六、其他要求

1. 采购人有权参与成交供应商重大事件的调查和纠纷的处理，有权要求成交供应商更换不称职的工作人员。

2. 成交供应商应接受采购人的监督、年度评估、重大事项的调查和纠纷处理，落实在考核评估中提出的问题和意见，不得泄露在工作中获悉的涉及工作服务对象个人隐私、涉及国家秘密等的相关信息，在服务期限终止后向采购人移交全部提供使用的专用房屋、有关财产、管理档案及有关工作服务对象的所有资料。

3. 采购人认为项目组人员不称职，通知成交供应商更换的，成交供应商应在接到更换通知后7天内向采购人提出书面的改进报告。采购人收到改进报告后仍要求更换的，成交供应商应在接到第二次更换通知的30天内进行更换，并将新聘用的项目组人员情况通知采购人。成交供应商无正当理由拒绝更换的，应承担1000元/人/次的违约责任。**(本条款为实质性响应条款，供应商应在响应文件中单独作出书面承诺，否则视作未实质性响应磋商文件，作无效标处理。)**

4. 成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5. 成交供应商违约超过3次的，自动解除合同，由此造成的项目各方一切损失由成交供应商承担。