

# 海南省政府采购文件



**政源招标**  
ZHENGYUAN TENDERING

采购方式：竞争性磋商  
项目编号：HNZY2022-096  
项目名称：购买人民调解服务  
采购单位：三亚市司法局

海南政源招标代理有限公司

2022年9月

## 目 录

第一部分	竞争性磋商公告 .....	1
第二部分	供应商须知 .....	5
第三部分	合同条款及格式 .....	21
第四部分	响应文件内容及格式 .....	31
第五部分	采购需求 .....	50

# 第一部分 竞争性磋商公告

## 项目概况

购买人民调解服务采购项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）获取招标文件，并于 2022 年 09 月 27 日 09 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：HNZY2022-096

项目名称：购买人民调解服务

采购方式：竞争性磋商

预算金额：275 万元

最高限价：275 万元

采购需求：为市家事纠纷人民调解委员会、市物业管理纠纷人民调解委员会、市医疗纠纷人民调解委员会、市劳动争议人民调解委员会、市民商事纠纷人民调解委员会、市老兵人民调解委员会、市消费纠纷人民调解委员会、市知识产权纠纷人民调解委员会、诉调对接等行业性专业性人民调解委员会提供为期一年的人民调解服务。详见磋商文件第五部分《采购需求》。

合同履行期限：合同签订生效之日起 365 日历天。

是否允许联合体投标：否

## 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：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）相关规定，本项目非专门面向中小企业采购项目。
3. 本项目的特定资格要求：

（1）提供营业执照副本复印件、组织机构代码证副本复印件、税务登记证副本复印件或改革后的“三证合一”或“多证合一”营业执照复印件；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（①提供 2021 年度会计师事务所出具的财务审计报告；②也可提供 2022 年 01 月 01 日至今任意三个月的财务报表（至少包含资产负债表和利润表（损益表）复印件加盖公章；未满年度要求新成立的企业，以企业成立时间至投标截止时间为准）；③自然人可提供距文件递交截

止日一年内银行出具的资信证明；④也可提供资格承诺函，格式详见磋商文件第四部分。）；

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（①提供 2022 年 01 月 01 日至今任意三个月的公司纳税证明和社保缴费记录复印件加盖公章，未满年度要求新成立的企业，以企业成立时间至投标截止时间为准；②也可提供资格承诺函，格式详见磋商文件第四部分。）；

(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函加盖公章）；

(5) 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（成立未满三年的供应商自成立之日起计算，提供承诺函加盖公章）；

(6) 必须为未被列入信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）的“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”和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）的“政府采购严重违法失信行为记录名单”和中国执行信息公开网的“失信被执行人”的供应商（提供承诺函加盖公章，由采购人或采购代理机构开标现场在“信用中国”、“中国政府采购网”等渠道对供应商进行信用记录查询）；

(7) 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（提供承诺函加盖公章）；

(8) 法律、行政法规规定的其他条件（提供承诺函加盖公章）；

(9) 提供政府采购供应商信用承诺书（格式详见磋商文件第四部分。）；

(10) 本项目不接受联合体投标。

### 三、获取采购文件

时间：2022 年 09 月 17 日 00 时 00 分至 2021 年 09 月 23 日 24 时 00 分（北京时间，法定节假日除外）

地点：全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）

方式：网上下载

售价：0 元

### 四、响应文件提交

截止时间：2022 年 09 月 27 日 09 点 00 分（北京时间）

地点：三亚市公共资源交易中心（三亚市吉阳区新风街 259 号）三亚开标室 3

### 五、开启

时间：2022年09月27日09点00分（北京时间）

地点：三亚市公共资源交易中心（三亚市吉阳区新风街259号）三亚开标室3

## 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、投标人须在全国公共资源交易平台（海南省）企业信息管理系统（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）中登记企业信息，然后登陆招标投标交易平台（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）下载，查看电子版的招标文件及其他文件；
- 2、电子标（招标文件后缀名.GPZ）：必须使用最新版本的电子投标工具（在<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载投标工具）制作电子版的投标文件；非电子标（招标文件后缀名不是.GPZ）：必须使用电子签章工具（在<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载签章工具）对PDF格式的电子投标文件进行盖章（使用WinRAR对PDF格式的标书加密压缩）；
- 3、投标截止时间前，必须在网上上传电子投标书——（电子标：投标书为GPT格式；非电子标：投标书需上传PDF加密压缩的rar格式）；
- 4、开标的时候必须携带加密锁(CA数字认证锁)和光盘、U盘拷贝的电子版投标书。
- 5、本项目采购信息发布媒体：采购公告、采购文件修改或澄清等信息，将在全国公共资源交易平台（海南省）、全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市、海南省政府采购网上发布。
- 6、有关本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告为准，代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。
- 7、根据《三亚市人民政府办公室关于印发〈三亚市创建一流营商环境2021年实施方案〉的通知》（三府办〔2021〕44号）和《三亚市金融发展局关于印发〈创建一流营商环境“获得信贷”指标2021年专项行动方案〉的通知》，三亚市在探索开展“政采贷”业务，中标或成交供应商可凭借与采购单位签订的政府采购合同向开展政府采购合同融资业务的3家银行（中信银行三亚分行、兴业银行三亚分行和浦发银行三亚分行）的公司业务部申请信用贷款。

## 八、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：三亚市司法局

地址：海南省三亚市迎春路 5 号

联系方式：0898-88664783

2. 采购代理机构信息

名称：海南政源招标代理有限公司

地址：海口市蓝天路 28 号名门广场南区 A 座 1002 室

联系方式：0898-65343462

3. 项目联系方式

项目联系人：陈女士

电话：0898-65343462

## 第二部分 供应商须知

### （一）总则

#### 1、适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次磋商邀请中所叙述项目的服务性磋商。

#### 2、有关定义及相应职责

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次竞争性磋商的采购人是**三亚市司法局**。

2.2 “采购代理机构”系指受采购人的委托依法办理采购事宜的机构。本次竞争性磋商的采购代理机构是**海南政源招标代理有限公司**。

2.3 “供应商”系指实名购买竞争性磋商文件拟参加竞争性磋商和拟向采购人提供服务的供应商。其职责如下：

2.3.1 对竞争性磋商文件错、漏之处提出疑问或质疑；

2.3.2 按要求编制响应文件；

2.3.3 派磋商代表递交响应文件，参加磋商活动，对评审小组就响应文件提出的问题澄清；“磋商代表”系指在磋商过程中代表提交响应文件单位处理磋商事宜的人员，包括单位法定代表人或负责人及取得授权的单位人员；

2.3.4 配合相关职能部门就竞争性磋商采购项目的质疑、投诉和举报的处理工作；

2.3.5 与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供服务；

2.3.6 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。违反该规定的，相关投标均无效，由此产生的一切后果均由相关供应商承担；

2.3.7 除单一来源采购项目外，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；

2.3.8 供应商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、或存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的供应商不得参与投标。

2.4 合格的供应商

2.4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2.4.2 符合竞争性磋商文件规定的资格要求，有能力提供满足竞争性磋商文件要求的相关服务的法人实体。

2.4.3 预算金额 500 万元（不含 500 万元）以下的政府采购项目基本资格条件采取“信用+承诺”制，供应商提供资格承诺函的即可参加采购活动，在投标（响应）文件中无需再提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障金的相关证明材料。供应商应当遵循诚实信用原则，不得作虚假承诺。资格承诺函将在“信用中国（三亚）”网站公示，接受社会各界监督。供应商承诺不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，应依法承担相应的法律责任；

2.5 “成交供应商”按照磋商文件确定的评审标准和方法，对响应文件进行评审，推荐合格的成交候选人，采购人根据磋商小组提出的书面评审报告和推荐的成交候选人确定成交供应商。

### 3、合格的货物和服务

3.1 “货物”系指供应商制造或组织符合磋商文件要求的货物等。所投货物必须是合法生产的合格货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

3.2 “服务”系指除货物以外的其他政府采购对象，其中包括：卖方须承担的运输、安装、技术支持与升级、培训、验收以及其它类似附加服务的义务。

### 4、本磋商文件由采购人及采购代理机构负责解释。

### 5、投标费用

5.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关费用。不论磋商的结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

5.2 采购代理服务费按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号文件收费标准由采购代理机构向采购人收取。

## （二）竞争性磋商文件

### 6、竞争性磋商文件的构成

6.1 竞争性磋商文件由下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 供应商须知

第三部分 合同内容及条款

第四部分 响应文件内容及格式

第五部分 采购需求

**注：请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理联系解决。**

6.2 供应商须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应，可能导致其响应被拒绝或无效响应等风险均由供应商承担。

## 7、竞争性磋商文件的澄清

应于递交响应文件截止时间前（逾期不受理）以书面形式向代理机构提出，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容分发给所有购买了本磋商文件的供应商。否则视为完全接受磋商文件所有条款及规定。

## 8、竞争性磋商文件的修改

8.1 在响应文件提交截止时间 5 天前，采购代理机构和采购人可主动或在解答供应商提出的澄清问题时对磋商文件进行修改。

8.2 竞争性磋商文件的修改是竞争性磋商文件的组成部分，采购代理机构将以书面或网上公告的形式通知所有购买本竞争性磋商文件的供应商，并对供应商具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即以书面形式向采购代理机构和采购人确认。

8.3 为使供应商准备响应文件时有充分的时间对磋商文件修改部分进行研究，采购代理机构和采购人可适当推迟响应文件提交截止时间。

### （三）竞争性磋商文件的编制和数量

## 9、响应文件的语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以翻译本为准。

## 10、响应文件的构成

10.1 响应文件应包括磋商文件第四章“响应文件内容及格式中要求”的内容（凡有具体格式要求详见竞争性磋商文件“第四章 响应文件内容及格式”，本竞争性磋商文件没有具体规定和要求的内容格式不限，由供应商自拟）。

10.2 若供应商未按竞争性磋商文件的要求提供资料，或未对竞争性磋商文件做出实质性响应，将作为无效响应文件。

### 10.3 资格的证明文件

响应文件由供应商的法定代表人或其授权代表（以下统称磋商申请人代表）递交，并出示本人有效身份证（或港澳台通行证、护照，下同）的原件，和授权书原件（或说明磋商授权书原件装订在响应文件内），以证明授权代表的身份和被授权

范围，并由采购人验证确认。

**10.4 编制在响应文件中的以上所需的各种证书、证件、证明等若系复印件，须在复印件上加盖供应商单位公章，原件不要求与响应文件同时递交。**

## 11、响应文件编制

11.1 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《磋商承诺函》、《报价一览表》等磋商文件中规定的所有内容。

11.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 如果响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，使磋商小组无法正常评审的，由此产生的结果由供应商承担。

11.4 响应文件外形尺寸应统一为 A4 纸规格，文件所使用的印章必须为企业公章，且与供应商名称完全一致，不能以其它业务章或附属机构印章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署。

11.5 响应文件自制部分必须打印，每页须按顺序加注页码，装订牢固且不会轻易脱落（注：如胶装）。如因装订问题而出现漏页或缺页，由此产生的一切后果由供应商自行承担。

11.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商法定代表人或授权代表在旁边签字或盖章后方可有效。

## 12、报价

12.1 本项目的采购预算金额为大写：**人民币贰佰柒拾伍万元整（¥275 万元）**，**超出采购预算金额按无效投标处理。**

12.2 供应商应按报价一览表的要求报价。

12.3 候选成交供应商的报价如超过预算且采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选成交供应商。

## 13、备选方案

本次竞争性磋商只允许供应商有一个响应方案，否则视其响应文件无效。

## 14、磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。根据三亚市财政局文件三财〔2021〕584 号文件内容要求使用财政性资金 1000 万元以下（不含 1000 万元）的政府采购项目，不再收取投标保证金》。

## 15、响应文件的有效期

15.1 响应文件应自开标之日起 **60** 日历日内保持有效。响应文件中载明的响应

文件有效期可以长于磋商文件规定的期限，但不得短于磋商文件规定的期限。否则，其响应文件将作为无效响应处理。

15.2 特殊情况下，在原响应有效期截止之前，采购代理机构和采购人可要求供应商延长响应有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可拒绝采购代理机构和采购人的这种要求，但其响应文件在原响应有效期满后将不再有效。同意延长响应有效期的供应商将不会被要求和允许修正其响应。

## 16、响应文件的数量和签署

16.1 响应文件纸质版一式肆份（正本壹份，副本叁份），固定装订（注：如胶装）。报价一览表一份，独立信封密封，信封外注明“报价一览表”。提供电子版 PDF 文档 1 份（响应文件正本扫描件），并将 U 盘（标明公司名称）密封在“报价一览表”中，电子介质的响应文件与纸质响应文件具有同等的法律效力，如电子介质响应文件与纸质响应文件正本不一致时以纸质版响应文件正本为准。

16.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以“正本”为准。

16.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。字迹易于辨认，并由供应商的法定代表人或授权代表，在响应文件要求签字和盖章的地方必须签字和盖章（公章），在响应文件正本必须盖上骑缝章，副本可以复印，正本没有签字和盖章的文件将无法通过资格审查。

## （四）响应文件的递交

### 17、响应文件的密封及标记

17.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个专用袋（箱）中（正本壹份共一袋，副本叁份共一袋）及报价一览表（独立信封密封一份），并在专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”、“报价一览表”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

**致：海南政源招标代理有限公司**

**项目名称：购买人民调解服务**

**项目编号：HNZY2022-096**

**注明：“请勿在递交响应文件截止时间之前启封”**

**供应商名称、联系人姓名和电话**

17.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，采购代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。

## 18、响应文件提交截止时间

18.1 供应商须在响应文件提交截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的地点。

18.2 供应商的授权代表须携带《法定代表人授权书》和法人身份证复印件（均要求复印件加盖公章）及个人身份证原件亲临磋商活动现场以备查验。其现场所签署确认的文件均代表供应商的决定，并作为响应文件的补充内容，具有同等法律效力。

18.3 若采购代理机构推迟了响应文件提交截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，采购代理机构、采购人和供应商的权利和义务均应以新的响应文件提交截止时间为准。

18.4 在响应文件提交截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接收。

### （五）响应文件的开启

## 19、响应文件的开启

19.1 采购代理机构按“竞争性磋商公告”或“磋商邀请函”中规定的时间和地点组织开标，采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。供应商应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证及相关授权证明材料签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

19.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

19.3 开标时，供应商授权代表将查验响应文件的密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将作开标记录。

19.4 若响应文件未密封，采购代理机构将拒绝接收该供应商的响应文件。

### （六）磋商、评审及成交

## 20、磋商小组的组成

磋商小组由采购人代表和从海南省综合评标专家库中随机抽取的相关专家共3人以上单数组成，其中，技术、经济等方面的专家人数不得少于成员总数的2/3。磋商小组成员将按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

## 21、评审方法及评审程序

### 21.1、关于政策性加分

21.1.1.1、所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期节能清单的，其评标价=投标报价\*(1-2%)；供应商所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

21.1.1.2、所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期环保清单的，其评标价=投标报价\*(1-1%)；供应商所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

21.1.1.3、所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品均为绿色产品的，评审时评审总分值加2分；超过一半产品为绿色产品的，评审时评审总分值加1分；个别产品为绿色产品的，评审时评审总分值加0.5分。供应商所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

### 21.1.2、纳入财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》的货物和服务：

(1) 采用最低评标价法评标的项目，对自主创新产品在评审时对其投标价格给予5%的价格扣除。

(2) 采用综合评分法评标的项目，对自主创新产品在价格评标项中，对自主创新产品给予价格评标总分值的5%的加分。

### 21.1.3、供应商为小型和微型企业（含联合体）的情况

#### 21.1.3.1 中小企业的认定标准：

(1) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

(2) 本规定所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准（工信部联企业〔2011〕300号）；

(3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

#### 21.1.3.2 具体评审价说明：

(1) 供应商为小型或微型企业，其评审价=投标报价\*(1-10%)；

(2) 供应商为联合体投标，联合体中有小型或微型企业且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金额30%以上的，其评审价=投标报价\*(1-1%)。

21.1.3.3 供应商为财政部、工业和信息化部2020年12月18日颁布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条规定的中小企业，

必须如实填写“中小企业声明函”（政府采购促进中小企业发展管理办法），否则无效。如有虚假骗取政策性加分，将依法承担相应责任。

#### 21.1.4、供应商为残疾人福利性单位的情况

##### 21.1.4.1 残疾人福利性单位的认定标准：

（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）。

上述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（1-8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意向的精神残疾人。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。

##### 21.1.4.2 具体评审价说明：

（1）供应商为残疾人福利性单位且提供《残疾人福利性单位声明函》，其评审价=投标报价\*（1-10%）。参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件，未提供的，视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。

#### 21.1.5、供应商为监狱企业的情况

##### 21.1.5.1 监狱企业的认定情况：

（1）监狱企业是指由司法部认定的为犯罪、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时，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。

21.1.5.2 具体评审价说明：供应商为监狱企业，其评审价=投标报价\*(1-10%)。

供应商为财政部、工业和信息化部 2020 年 12 月 18 日颁布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第九条规定，对小、微企业予以价格评分适当优惠。其参与评分的响应报价取值按响应报价的 90%计（即按响应报价扣除 10%后计算）。

供应商同时为小型和微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。

21.1.6 支持不发达、少数民族地区的企业，支持脱贫攻坚等政府采购政策。

21.2 本次评审采用综合评分法。

21.3 综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人的评审方法。综合评分法评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应。

21.4 评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

21.5 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作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

21.6 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。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。

21.7 资格审查：评审小组根据国家相关法律法规和磋商文件的规定，对供应商的资格证明文件进行资格性和符合性审查，如供应商不具备磋商资格，评审小组可按投票方式决定是否作无效响应处理（详见附表 1）。

21.7.1 磋商小组根据《资格审查表》对响应文件的资格性和符合性进行审查，只有对《资格审查表》所列各项作出实质性响应的响应文件才能通过初步评审。对是否实质性响应磋商文件的要求有争议的内容，磋商小组将以记名方式表决，得票超过半数的供应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审

- (1) 供应商未能满足供应商资格要求的；
- (2) 供应商未提交法人授权委托书的；
- (3) 响应文件未按磋商文件规定要求填写响应内容及签名盖章的；

- (4) 报价不是固定价或者报价不是唯一的；
- (5) 响应文件数量和服务期限不满足磋商文件要求的；
- (6) 未按要求提供响应文件数量的；
- (7) 不符合磋商文件规定的其它条件。

21.7.2 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下报价的，按一家供应商计算；非单一产品采购项目，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，并在磋商文件中载明。多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按前上述规定处理。

21.7.3 磋商小组在初审中响应文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (1) 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；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 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；
- (4) 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；
- (5) 若供应商不同意以上修正，其响应文件将视为无效。

21.8 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

21.9 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

21.10 磋商小组对响应文件进行审核后，与各家供应商进行单独磋商。经磋商后确定最终采购需求，供应商可选择是否提交最终报价，不提交最终报价视为放弃本次磋商，按无效响应处理。

21.11 根据财库〔2015〕124号《财政部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》在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

#### 21.12 量化评审

21.12.1 磋商小组根据评审办法对通过初步评审的响应文件进行详细评审，并

进行技术和商务的评审打分。

21.12.2 技术、商务评分：具体评审的内容详见（附表2）。

21.12.3 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有供应商的报价，即满足磋商文件要求且价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分（20分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格分=（基准价 / 报价）× 价格权值 × 100。

21.12.4 技术、商务及价格权重分配

评分项目	技术项	商务项	价格项
权重	64%	13%	20%

21.13 提交最终报价后，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终报价进行综合评分。磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐2名以上成交候选人，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。

**注：**

- 1、技术项得分=（ $\Sigma$ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
- 2、商务项得分=（ $\Sigma$ 各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；
- 3、价格项得分=（基准价 / 报价）× 价格权值 × 100；
- 4、供应商综合得分=技术项得分+商务项得分+价格项得分（保留二位小数）。

**(附表 1) 资格审查表**

项目名称：购买人民调解服务

项目编号：HNZY2022-096

序号	审查项目	评议内容（无效响应认定条件）	1#	2#	3#
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的样式和签署要求且内容完整无缺漏			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行响应，漏报其投标将被拒绝			
4	投标有效期	是否满足磋商文件要求			
5	服务期限	是否满足磋商文件要求			
6	响应文件数量	是否满足磋商文件要求			
7	其它	是否有其它无效响应认定条件			
<b>结 论</b>					

注：1、表中只需填写“√”通过或“×”不通过；

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是“√”通过的，填写“合格”；只要其中有一项是“×”不通过的，填写“不合格”；

3、结论是合格的，才能进入下一轮，不合格的被淘汰。

(附表 2) 评分细则表

序号	评比项目	评比内容	项目分值
1	需求响应 (10分)	根据供应商提供的 <b>项目需求理解情况</b> 进行评分： 1、项目需求的理解情况及用户需求的吻合程度较高得 10 分； 2、项目需求的理解情况及用户需求的吻合程度较好得 7 分； 3、项目需求的理解情况及用户需求的吻合程度一般得 4 分； 4、项目需求的理解情况及用户需求的吻合程度差得 2 分； 5、未提供得 0 分。	0-10 分
2	技术项 项目实施 方案 (44分)	根据供应商提供的 <b>项目服务方案（包括纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传等）</b> 进行评分： 1、项目服务方案内容完整、方案思路清晰，充实具体，针对性、可操作性较强的得 14 分； 2、项目服务方案内容基本完整、方案思路基本清晰，充实具体，针对性、可操作性良好的得 11 分； 3、项目服务方案内容有待完善、方案思路模糊，针对性、可操作性一般的得 6 分； 4、项目服务方案内容有待完善、方案思路模糊，针对性、可操作性较差的得 2 分； 5、未提供得 0 分。	0-14 分
		根据供应商提供的 <b>档案管理制度、保密制度、信息反馈渠道及处理机制</b> 进行评分： 1、内容完善、思路清晰、可操作性强的得 10 分； 2、内容基本完善、思路基本清晰、可操作性良好的得 7 分； 3、内容有待完善、思路不清晰、可操作性一般的得 4 分； 4、内容有待完善、思路不清晰、可操作性较差的得 2 分； 5、未提供得 0 分。	0-10 分
		根据供应商提供的 <b>人员管理制度（含工作管理制度等）</b> 进行评分： 1、管理制度科学、合理，可操作性强的得 10 分； 2、管理制度科学、基本合理、可操作性良好的得 7 分； 3、管理制度内容有待完善、思路不清晰、可操作性一般的得 4 分； 4、管理制度内容有待完善、思路不清晰、可操作性较差的得 2 分； 5、未提供得 0 分。	0-10 分
		根据供应商提供的 <b>项目特点、难点、重点分析及提出相关解决措施或者针对本项目提供合理化建议</b> 进行评分： 1、特点、难点、重点分析精准，相关解决措施和合理化建议可操作性、针对性强的得 10 分； 2、特点、难点、重点分析基本符合，相关解决措施和合理化建议可操作性、针对性良好的得 7 分； 3、特点、难点、重点分析片面，相关解决措施和合理化建议	0-10 分

			可操作、针对性一般的得4分； 4、特点、难点、重点分析片面，相关解决措施和合理化建议可操作、针对性较差的得2分； 5、未提供得0分。	
3		项目人员 (13分)	根据供应商提供的人员配备、岗位架构设置、专业技术力量、人员调解工作经验等进行评分： 1、人员配备、岗位架构设置合理，专业技术力量、人员调解工作经验强的（3年（含）以上）得13分； 2、人员配备、岗位架构设置符合项目需求，专业技术力量、人员调解工作经验良好的（2年（含）以上，3年以下）得9分； 3、人员配备、岗位架构设置不合理，专业技术力量、人员调解工作经验一般的（1年（含）以上，2年以下）得5分； 4、人员配备、岗位架构设置不合理，专业技术力量、人员调解工作经验较差的（1年以下）得3分； 5、未提供得0分。 注：提供项目人员证书及涉及到的相关证明材料复印件并加盖公章。	0-13分
4		业绩 (9分)	供应商具有类似项目实施经验，每提供一个得3分，最多得9分。 注：提供项目合同或中标书复印件并加盖公章。	0-9分
5	商务 项	本地化服 务能力 (4分)	供应商在海南设有分公司或办事处（或合作伙伴），或者承诺中标后30天内海南设立分支机构的得4分。不满足的不得分。 注：1、已设立的须提供分公司（或合作伙伴）的营业执照及2021年01月至今任意3个月的纳税、社保有效缴纳凭证；承诺中标后30天内海南设立分支机构的提供承诺函；2、如是合作伙伴的还需提供合作协议；3、以上资料须提供复印件加盖公章。	0-4分
6		价格项 (20分)	价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分（20分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算（小数点保留二位）： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100。	0-20分

## （七）定标

### 22、确定成交供应商的标准

22.1 磋商小组依据对各响应文件的评审结果，提出书面评审报告，并根据磋商文件的规定，在质量和服务均相等的情况下，按照评审得分由高到低顺序向采购人推荐前三名为成交候选人，排名第一的为成交供应商，排名靠后的前2名为备选成交候选供应商。

22.2 成交供应商因特殊原因放弃成交或因不可抗力提出不能履行合同，才可依

评标排名次序的备选成交候选人依次递补为成交供应商。

22.3 成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购指定媒体上公示成交结果。

22.4 凡是属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及成交意向等，磋商小组及有关工作人员自始至终均不得向供应商或其它无关的人员透露。

22.5 在评审期间，供应商企图影响采购人、采购代理机构和磋商小组而获得评审信息的任何活动，都将导致其响应文件被拒绝，并承担相应的法律责任。

### 23、公告

采购代理机构将在指定的网站（全国公共资源交易平台（海南省）、全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市、海南省政府采购网）上发布磋商公告、更正公告、成交公告、合同公告等竞争性磋商采购过程中的所有信息，请务必关注网上公告。成交结果公示期为1个工作日。

### 24、质疑和投诉

24.1 如果投标人认为磋商文件、采购过程、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。投标人应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事项。

24.2 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人，潜在投标人已依法获取磋商文件的，可以对该文件提出质疑。对磋商文件提出质疑的，应当在获取磋商文件或者磋商文件公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式向采购代理机构或采购人提出。

24.3 投标人提出质疑应当提交以下材料：质疑投标人的营业执照复印件、法定代表人身份证明及身份证复印件、授权委托书、代理人的身份证复印件、已参与所质疑项目招标活动的证明材料、质疑函和质疑证明材料。（身份证复印件及相关证明材料均加盖公章）

24.4 质疑函应当包括下列内容：（一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（二）质疑项目的名称、编号；（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（四）事实依据；（五）必要的法律依据；（六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人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。

24.5 提出质疑的投标人应按27.3规定的材料及27.4规定的质疑函一次性向采

购代理机构或采购人提交，提交的材料及质疑函不符合以上规定或有遗漏的，质疑投标人须在法定质疑期限内一次性向采购代理机构补齐或修正。超过法定质疑期限提交的质疑函或补充材料，采购代理机构或采购人有权拒收。

24.6 采购代理机构在《中华人民共和国政府采购法》规定的时间内没有对投标人的质疑进行回复，或投标人对采购代理机构的回复不满意时，可以在答复期满后15个工作日内可向政府采购财政部门投诉。投标人投诉的事项不得超过已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

24.7 投标人任何匿名、非书面形式、超过质疑期的质疑均不予受理。

## （八）合同

### 25、合同授予标准

除本须知第14.4条的规定之外，采购人将与成交供应商签订采购合同。

### 26、接受和拒绝任何或所有响应文件的权力

在特殊情况下，磋商小组、采购代理机构和采购人在报经监管部门同意后，保留在授予合同之前拒绝任何报价以及宣布磋商程序无效或拒绝所有响应的权力。

### 27、签订合同

27.1 采购人应按磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同，不得超出磋商文件和成交供应商响应文件的范围，也不得另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

27.2 采购人应在成交通知书发出之日起5个工作日内与成交供应商签订政府采购合同。

### 28、付款

按照政府采购有关规定办理。

### 29、适用法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切竞争性磋商活动均适用于《中华人民共和国政府采购法》及相关规定。

## 第三部分 合同条款及格式

### 合同主要条款（参考文本）

甲方：

乙方：

三亚市司法局项目编号为 HNZY2022-096 的购买人民调解服务项目于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日进行开标，成交供应商为\_\_\_\_\_为了完成本项目，甲、乙双方根据《三亚市政府购买服务指导目录（暂行）》文件、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规、规范性文件，本着诚实信用、平等互利的原则，经友好协商，达成本协议。

#### 第一章 购买服务内容及服务时间

项目编号：

项目名称：

服务时间：

服务内容：

为市家事纠纷人民调解委员会、市物业管理纠纷人民调解委员会、市医疗纠纷人民调解委员会、市劳动争议人民调解委员会、市民商事纠纷人民调解委员会、市老兵人民调解委员会、市消费纠纷人民调解委员会、市知识产权纠纷人民调解委员会、诉调对接等行业性专业性人民调解委员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

负责承接市家事纠纷人民调解委员会、市物业管理纠纷人民调解委员会、市医疗纠纷人民调解委员会、市劳动争议人民调解委员会、市民商事纠纷人民调解委员

会、市老兵人民调解委员会、市消费纠纷人民调解委员会、市知识产权纠纷人民调解委员会、诉调对接等行业性专业性人民调解委员会的工作，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、知识产权纠纷等纠纷。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。

(4) 其他工作。选派不少于 27 名工作人员，工作人员须是专职人民调解员，工作人员名单须经采购方审核，进驻采购方指定地点办公，工作人员须为全职在岗人员，不得为兼职人员，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女性年龄 21 岁至 60 岁，男性年龄 21 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。

## 第二章 服务费用及支付

服务费用

协议服务费用总金额为\_\_\_\_\_，服务费用明细见下表：

项目费用明细表		
序号	项目名称	费用标准（元/年）
一	项目基本费用合计	
1	项目人员工资及福利	
2	项目业务服务费	
3	税费	
二	案件补贴费用合计	
1	案件补贴	
2	税费	
项目费用总计（序号一+二）		（小写）：  （大写）：

### 支付时间及方式

本协议约定的服务费用采用分期付款支付方式，签订协议后按下列要求支付费用：

1、协议签订后\_\_\_\_日内支付第一笔费用作为项目启动资金，费用为协议约定的项目基本费用的\_\_\_\_%；

2、项目进行满\_\_\_\_日后支付第二笔费用，费用为协议约定的项目基本费用的\_\_\_\_%；

3、项目进行满\_\_\_\_日后支付第三笔费用，费用根据中期评估结果支付，款方式为：评估结果被评定为良好及以上的，在评估结果公布后的\_\_\_\_个工作日内支付项目基本费用的\_\_\_\_%；中期评估结果为不合格的，甲方有权根据实际情况要求乙方在7日内进行整改，整改不到位的，甲方不再支付费用，乙方按甲方已支付费用总额的\_\_\_\_%

向甲方支付违约金；

4、项目年度考核结束后支付第四笔费用，费用根据年度考核结果支付，付款方式为：考核结果被评定为合格的，在考核结果公布的\_\_\_个工作日内支付项目基本费用的\_\_\_%，如果最终的年度考核结果为不合格的，则扣除\_\_\_%的项目基本费用；

5、因实际工作量不需要\_\_\_名工作人员，乙方适当减少人员的，项目结束年终考核评估开始前，乙方应将整个项目期间内未产生的项目人员工资及福利的费用返还甲方，减少人员数量以乙方工作人员每月打卡记录或上岗登记或工资发放记录为准；

6、案件补贴以实际发生的案件情况于次月向甲方另行申请，每宗调解案件补贴发放按照三亚市司法局制定的文件执行。

乙方收款银行账户信息：

工商登记号：

开户银行：

账 号：

### 第三章 项目评估考核

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)	成功率，指调解成功案件占受理案件的比例。成功率 $\geq$ 90%，得20分；90% $>$ 成功率 $\geq$ 80%，得15分；80% $>$ 成功率 $\geq$ 70%，得10分；70% $>$ 成功率 $\geq$ 60%，得5分；成功率 $<$ 60%，得0分。	0-20	

<p>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<math>\geq</math>95%，得 6 分；95%<math>&gt;</math>满意率<math>\geq</math>85%，得 1 分；满意率<math>&lt;</math>85%，得 0 分。</p>	0-6	
<p>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<math>\geq</math>1%的，得 0 分；投诉率<math>&lt;</math>1%的，得 6 分。</p>	0-6	
<p>按以下流程完成调解工作：</p> <p>(1) 接案。有关部门委托移送或当事人申请。</p> <p>(2) 受理。</p> <p>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；</p> <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>	0-20	

	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。	0-20	
调解辅助性工作 (28分)	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。	0-3	
	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。	0-3	
	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。	0-10	
	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。	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。

## 第四章 权利和义务

### 甲方享有下列权利：

1、甲方按照协议规定的项目内容对乙方提供的服务实施管理，包括所有服务工作遵守甲方各项规章制度和流程，按时按标准完成业务量，人员服务满足服务期内法定工作时间等。

2、乙方提供服务的数量或质量未能达到甲方要求时，甲方有权要求乙方通过增加工作时长或增加人员方式满足项目规定内容，服务费用不予增加。

3、对服务提供期间严重违法、法规，或者甲方依法制定的规章制度（甲方相关规章制度应提供给乙方备案）的服务人员，甲方有权以书面形式通知乙方进行更换。

4、乙方提供的项目服务不符合约定标准的，甲方有权要求乙方进行整改，乙方整改后仍不符合本协议约定的，甲方有权解除本协议，并不予支付任何费用。

5、甲方有权参与乙方重大事件的调查和纠纷的处理。

### 甲方承担下列义务：

1、甲方需按照项目服务内容提供相应的工作场所和工作设备，涉及的工作用品、资料等一律由甲方提供。

2、甲方需保障乙方提供服务人员符合国家劳动安全卫生标准的工作环境和劳动保护。

3、甲方负责对乙方提供服务人员进行服务岗位所必需的培训并承担培训费用，乙方服务人员凭据到甲方据实报销。

4、若国家法定福利的费率或基数增加时，甲方承担相应费用。由乙方根据新政策向甲方提出申请。

5、甲方指派（委托）乙方服务人员参加会议、培训、考察等事宜产生的住宿、交通、误餐等费用由甲方负责，乙方服务人员凭据到甲方据实报销。

6、服务提供期间，由于甲方责任需要提前终止本协议或退回服务人员的，应提前 35 天通知乙方。若因甲方原因提前终止协议的，乙方已经提供服务，甲方尚未支付的项目款须按本协议约定折算并一次性支付。

**乙方享有的权利：**

1、对甲方违法、违约侵犯服务人员合法权益的行为，有权提出书面意见，进行交涉。甲方应在收到乙方书面意见的5个工作日内，以书面形式回复乙方。

2、服务人员由于违纪、失职或不适应服务工作要求或被甲方退回，而与乙方发生劳动争议、仲裁或法院诉讼时，相关证据由甲方掌握的，乙方有权要求甲方予以配合，提供相关证据。

3、对服务人员进行劳动管理的权利。

**乙方承担的义务：**

1、根据本协议约定的项目服务内容，提供符合甲方要求的服务工作。

2、与提供项目服务的人员签订书面劳动合同，接受甲方依据本协议约定退回的服务人员，并依法处理乙方与服务人员的劳动关系。

3、教育服务人员遵守甲方依法制订的规章制度，服从用工管理，保守甲方商业秘密，按照操作规范要求安全生产，努力工作。

4、如变更服务人员，乙方需在保证完成甲方规定工作要求的前提下，征得甲方同意，方可进行人员更换。

5、根据协议附件中约定的项目和标准，在收到甲方支付的费用后，每月按时以货币形式向服务人员发放劳动报酬，缴纳相应的社会保险费和住房公积金。

6、依法代扣代缴服务人员的个人应缴社会保险费、公积金以及个人所得税。

7、在乙方权限范围内，为服务人员出具人事档案 方面的相关证明。

8、乙方应接受甲方的监督、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建议，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。

9、根据相关约定为甲方提供劳动法律法规的咨询服务，以及劳动资讯信息。

## 第五章 共同处理的事项

1、告知服务人员有关在甲方提供服务的工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬，应遵守的规章制度，以及劳动者要求了解的其他情况等。

2、服务人员服务提供期间发生因工伤亡或患职业病，甲方须及时通知乙方，由甲、乙双方共同处理。工伤申报、鉴定、理赔等手续由乙方负责办理，甲方需配合乙方在相关书面材料上加盖公章。有关工伤保险待遇，按照相关法规执行。

3、服务人员因在提供服务期间违纪、失职或不适应服务工作要求与乙方发生劳动争议，引起仲裁或诉讼，甲、乙双方均应相互配合，提供相应的证据。

4、甲、乙任何一方因业务需要，调整联系人或搬迁新办公地址，均应提前15天以书面形式通知另一方。如因未及时通知而造成对方损失的，应承担相应的责任。

## 第六章 违约责任与争议

1、甲方未按本协议和附件的约定按时足额支付服务费的，除应足额支付外，还应自应付款之日起至实际支付之日止，每日支付应付款金额2%的滞纳金给乙方。

2、乙方提供的项目服务不符合协议约定标准的，甲方有权要求乙方进行整改，乙方经整改后仍无法符合协议约定的，甲方有权解除本协议，并不予支付任何费用，由此产生的乙方人员遣散或劳动合同终止履行，均与甲方无关，由乙方自负。

3、本协议签订生效后，对甲、乙双方即具有约束力，任何一方未履行本协议约定义务构成违约的，应承担由此给对方造成的相应经济损失。

4、因实际工作量不需要26名工作人员需要减少工作人员的，经甲方同意后，乙方适当减少人员。

5、甲方认为乙方工作人员不称职，通知乙方更换的，乙方应在接到更换通知后7天内向甲方提出书面的改进报告。甲方收到改进报告后仍要求更换的，

乙方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甲方。乙方无正当理由拒绝更换的，应承担 1000 元/人/次的违约责任。

6、甲、乙双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应由争议方书面告知对方争议内容，由双方友好协商解决，达成互谅协议的，可作书面记录，经双方签章后，作为本协议附件；如协商不成，争议方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期内，除争议部分外，其余条款应继续履行。

## 第七章 附录

1、甲、乙任何一方需要终止本协议的，应提前 35 天书面通知对方，并协助对方妥善处理好相关事宜，造成对方经济损失的，承担相应的赔偿责任。

2、本协议未尽事宜，有甲、乙双方协商解决，另行签订补充协议。

3、本协议自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起生效。

4、本协议一式伍份，甲乙双方各持贰份，一份由代理机构备案。本协议经双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

5、本协议一旦解除或终止，本协议的附件也随之解除或终止。

甲 方（盖章）： \_\_\_\_\_

地 址： \_\_\_\_\_

电 话： \_\_\_\_\_

法定（授权）代表人（签章）： \_\_\_\_\_

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

乙 方（盖章）： \_\_\_\_\_

地 址： \_\_\_\_\_

电 话： \_\_\_\_\_

法定（授权）代表人（签章）： \_\_\_\_\_

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

见证单位（盖章）： \_\_\_\_\_

地 址： \_\_\_\_\_

电 话： \_\_\_\_\_

法定（授权）代表人（签章）： \_\_\_\_\_

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 第四部分 响应文件内容及格式

\_\_\_\_\_  
(项目名称)

项目编号：

### 响 应 文 件

投标人（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 初步评审表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码（第 页）
1			
2			
...			

### 综合评分表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码（第 页）
1			
2			
...			



## 2、法定代表人身份证明

致：海南政源招标代理有限公司

（供应商全称）在下面签字的姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_为本单位的法定代表人。

供应商名称（全称并盖章）：\_\_\_\_\_

营业执照号码：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或加盖个人名章）：\_\_\_\_\_

单位性质：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

<p>法定代表人</p> <p>有效身份证明文件粘贴处</p> <p><b>（身份证应提供正反面）</b></p>
---

特此证明。

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

注：本授权书内容不得擅自修改注

### 3、法定代表人授权委托书

致：海南政源招标代理有限公司

（供应商全称）法定代表人（姓名）\_\_\_\_\_ 授权（被授权人姓名）为供应商代表，代表本单位参加贵方组织的\_\_\_\_\_项目（项目编号\_\_\_\_\_）竞争性磋商活动，全权代表本单位处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：开标、评标、签约等。被授权人在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本单位均予以认可并对此承担责任。被授权人无转委托权。

特此授权！本授权书自出具之日起生效。

供应商名称（全称并盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或加盖个人名章）：\_\_\_\_\_

被 授 权 人（签字）：\_\_\_\_\_

被 授 权 人 联 系 电 话：\_\_\_\_\_

被授权人

有效身份证明文件粘贴处

（身份证应提供正反面）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：供应商的法定代表人参加开标会及签署投标文件，则不需要提交本授权委托书。

（本授权书内容不得擅自修改注）

## 4、报价一览表

(独立信封另密封一份)

项目名称	
项目编号	
报价总计	(小写) : _____ (大写) : _____
服务期限	
备注	

供应商名称: \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人或被授权人: \_\_\_\_\_ (亲笔签名)

注:

- 1、报价一览表应准确填写，若报价一览表与响应文件不符时，以报价一览表为准；
- 2、在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。

## 5、报价明细表

序号	项目名称	要求	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1						
2						
3						
4						
5						
6	...					
报价总计		(小写)： _____ (元)				
		(大写)： _____ (元)				

供应商名称： \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人或被授权人： \_\_\_\_\_ (亲笔签名)

## 注：

- 1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
- 2、总价=单价×数量，数量由投标人自行计算并填表；
- 3、“报价明细表”中“报价总计”数应当等于“报价一览表”中“报价总计”数。

## 6、技术商务响应情况表

**说明：**供应商应对磋商文件第五部分“采购需求”中所投分包的内容进行响应，并将需求里所有技术参数/服务要求列入下表。带“★”（如有）的指标列入下表时，必须在指标前面保留“★”，否则视为不响应。供应商必须根据实际情况如实填写，如发现有虚假描述的，该响应文件无效，并报政府采购主管部门严肃处理。

序号	项目名称	磋商文件技术参数/服务要求	供应商技术参数/服务要求	偏离情况说明 (+/-/=)
1				
2				
3				
4	...	未列入本表的条款	全部接受	=

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或被授权人：\_\_\_\_\_（亲笔签名）

**注：**

1、此表为表样，供应商必须把招标项目的全部技术参数/服务要求列入此表，并对项目要求的内容进行逐一应答，行数可自行添加，但表式不变。

2、按照“磋商文件技术参数/服务要求”的顺序对应填写“采购需求响应情况表”；

3、请在“供应商技术参数/服务要求”中列出所响应的详细技术参数/服务要求情况；

4、是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离，必须逐次对应响应；

5、供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其响应或成交资格。

## 7、无重大违法记录声明函

企业近三年内参加过的政府采购活动中没有重大违法记录，企业人员近三年内针对政府采购项目没有重大违法记录。

(格式自定)

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 8、资格承诺函

致：（采购人、采购代理机构）

我单位参与（项目名称）（项目编号：）项目的政府采购活动，现承诺如下：

1. 我单位具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。
  2. 我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收的相关证明材料。
  3. 我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳社会保障资金的相关证明材料。
  4. 如违反上述承诺，同意将相关失信行为纳入三亚市信用信息共享平台。
  5. 同意此承诺书在“信用中国（三亚）”网站公示，接受社会各界监督。
- 若我单位承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺供应商（全称并加盖公章）：

单位负责人或授权代表（签字）：

日期：

- 
- 说明：1. 供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函的，应按采购文件要求提供相应的证明材料。
2. 供应商可删减 1-3 承诺事项，如删去承诺第 1 项的，则应按采购文件要求提供财务状况报告。

## 9、小型、微型企业声明函

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）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）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：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。

## 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。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 11、监狱企业证明文件

享受政策优惠的监狱企业须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。

## 12、服务承诺

(包括实施方案、服务承诺、培训等)

1、本附件内容由各供应商进行填写，应至少包括磋商文件要求的服务内容的响应条件；

2、服务期限应明确。

供应商名称：\_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人或被授权人：\_\_\_\_\_ (亲笔签名)

承诺日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



## 14、政府采购供应商信用承诺书

承诺主体名称：

统一社会信用代码：

管理部门：三亚市财政局

采购项目名称：购买人民调解服务

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序，营造诚实守信的信用环境，共同推进社会信用体系建设完善，树立企业诚信守法形象，本企业对本次采购活动郑重承诺如下：

（一）对提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料的合法性、真实性、准确性和有效性负责；

（二）严格按照国家法律、法规和规章开展采购活动，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

（三）严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

（四）自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

（五）自觉做到自我约束、自我管理，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

（六）提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围 12 个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

（七）严格遵守信用信息公示相关规定；

（八）同意将承诺内容在“信用三亚”网站公示，接受社会监督；

（九）如违反承诺，将依法依规承担相应责任，并自愿接受部门联合惩戒，纳入行业失信重点关注名单，由财政部门负责管理；

（十）本承诺书自签订之日起生效。

承诺单位（签章）：

法定代表人（负责人）：

年 月 日

注：1、法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

## 15、供应商简介

## 16、申请人资格证明材料

## 17、供应商认为需要的其它材料

## 第五部分 采购需求

一、采购项目名称：购买人民调解服务

二、购买服务时间：合同签订生效之日起 365 日历天

三、采购方式：竞争性磋商

四、项目经费

项目费用主要是用于购买调解服务，预算 275 万元。经费来源于三亚市司法局政法纪检监察转移支付资金、法治建设经费。

五、服务内容

为市家事纠纷人民调解委员会、市物业管理纠纷人民调解委员会、市医疗纠纷人民调解委员会、市劳动争议人民调解委员会、市民商事纠纷人民调解委员会、市老兵人民调解委员会、市消费纠纷人民调解委员会、市知识产权纠纷人民调解委员会、诉调对接等行业性专业性人民调解委员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

负责承接市家事纠纷人民调解委员会、市物业管理纠纷人民调解委员会、市医疗纠纷人民调解委员会、市劳动争议人民调解委员会、市民商事纠纷人民调解委员会、市老兵人民调解委员会、市消费纠纷人民调解委员会、市知识产权纠纷人民调解委员会、诉调对接等行业性专业性人民调解委员会的工作，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、知识产权纠纷等纠纷。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。

(4) 其他工作。选派不少于 27 名工作人员，工作人员须是专职人民调解员，工作人员名单须经采购方审核，进驻采购方指定地点办公，工作人员须为全职在岗人员，不得为兼职人员，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女性年龄 21 岁至 60 岁，男性年龄 21 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。

## 六、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)	成功率，指调解成功案件占受理案件的比例。成功率 $\geq 90\%$ ，得20分； $90\% >$ 成功率 $\geq 80\%$ ，得15分； $80\% >$ 成功率 $\geq 70\%$ ，得10分； $70\% >$ 成功率 $\geq 60\%$ ，得5分；成功率 $< 60\%$ ，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。	0-20	

	<p>(2) 受理。</p> <p>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；</p> <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</p>	0-20	

	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。		
调解辅助性工作 (28分)	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。	0-3	
	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。	0-3	
	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。	0-10	
	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。	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。

## 七、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建议，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，按无效响应处理。）

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。