

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：HNZY2019-082

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

2019年08月

目 录

| | |
|------------------------|----|
| 第一部分 磋商邀请函..... | 1 |
| 第二部分 供应商须知..... | 4 |
| (一) 总则..... | 4 |
| (二) 竞争性磋商文件..... | 5 |
| (三) 竞争性磋商文件的编制和数量..... | 6 |
| (四) 响应文件的递交..... | 8 |
| (五) 响应文件的开启..... | 9 |
| (六) 磋商、评审及成交..... | 10 |
| (七) 定标..... | 15 |
| (八) 合同..... | 16 |
| 第三部分 合同内容及条款..... | 17 |
| 第四部分 响应文件内容及格式..... | 20 |
| 第五部分 用户需求书..... | 33 |

第一部分 磋商邀请函

海南政源招标代理有限公司受三亚市司法局委托，对购买人民调解服务项目进行竞争性磋商，现邀请国内合格的供应商参加密封投标。

1. 招标编号： HNZY2019-082

招标项目及范围： 三亚市司法局购买人民调解服务（1 个包）

包号： 购买人民调解服务

1.1、项目名称： 购买人民调解服务

1.2、本项目预算总价：1930000.00 元。最高限价为 1930000.00 元；超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理。

1.3、采购内容： 购买调解服务、咨询、宣传、评估及其他辅助性工作。

1.4、项目地址： 海南省三亚市迎春路 5 号。

2. 供应商资格要求：

2.1、在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（注：①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“身份证明文件”。以上均提供复印件）；

2.2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2018 年至今任意 1 个季度的财务报表并加盖公章）；

2.3、有依法缴纳社会保障资金的良好记录（提供 2019 年至今连续 6 个月依法缴纳社会保障资金记录凭证）；

2.4、有依法缴纳税收的良好记录（提供 2019 年至今连续 6 个月依法缴纳税收记录凭证）；

2.5、必须是未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“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名单”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商（提供四张网站截图加盖公章）；

2.6、参加政府采购活动前三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录（需提供供应商书面声明）；

- 2.7、购买本项目磋商文件并缴纳保证金；
- 2.8、本项目不接受联合体投标。
- 2.9、投标时必须提交以上相关证明资料。

3. 招标文件的获取

- 3.1、发售标书时间：2019年08月12日00:00——2019年08月17日00:00
- 3.2、发售标书地点：<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>
- 3.3、标书售价

购买人民调解服务：招标文件每套售价100.0元；投标保证金的金额：20000元。

- 3.4、供应商提问截止时间：2019年08月17日00:00（北京时间）。

4. 投标文件和保证金的递交

- 4.1、投标文件递交截止时间：2019年08月22日15:30（北京时间）。
- 4.2、投标文件递交地址(地点)：三亚市政务中心公共资源交易大厅1号开标室。
- 4.3、开标时间：报名成功后于系统的项目信息中查看。
- 4.4、开标地点：报名成功后于系统的项目信息中查看。

4.5、保证金到账截止日期：2019年08月22日15:30（北京时间），投标保证金的形式：网上支付，支付地址为：<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>。

4.6、公告发布媒介：全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市
<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/syggzy> 和中国海南政府采购网
<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>。

5. 其他

5.1. 必须在海南省市场主体管理系统 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy>) 中注册并备案通过，然后登陆电子招投标系统 (<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>) 下载、购买电子版的招标文件；

5.2. 投标截止日期前，必须在网上上传电子投标文件——PDF格式(使用WinRAR加密压缩)。

5.3. 招标文件费用于开标现场缴纳。

5.4. 公告期限：2019年08月12日00:00——2019年08月17日00:00

6. 联系方式

代理机构：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

项目联系人：杨志勇

联系电话：0898-65343462

采购人单位：三亚市司法局

地 址：海南省三亚市迎春路 5 号

联系人：李女士

联系方式：0898-88664783

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、漏之处提出澄清、说明要求或质疑；

2.3.2 按要求缴纳磋商保证金；

2.3.3 按要求编制响应文件；

2.3.4 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；

2.3.5 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；

2.3.6 与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供服务；

2.3.7 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；

2.3.8 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；

2.3.9 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。

2.5 “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的费用。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 采购代理机构按国家相关部门规定的标准向采购人收取代理服务费。

（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 磋商邀请函

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 用户需求书

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 响应文件应包括资质部分、商务部分、技术部分、第一次报价等内容（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¥1930000.00 元（大写：人民币壹佰玖拾叁万元整），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

14.1 磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，每个参与响应的供应商¥20000.00 元（大写：人民币贰万元整）。

14.2 磋商保证金的支付形式：网上支付，支付网址为：<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>；如供应商的磋商保证金未按要求到账的，视为无效投标并不接收投标文件。

14.3 磋商保证金的退还

14.3.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订合同后 5 个工作日内无息退还。

14.3.2 落选的供应商的磋商保证金将在采购代理机构发出中标通知书后 5 个工作日内无息退还。

14.4 发生下列情况之一者，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在有效期内撤回其响应文件的；
- (2) 供应商不按本章规定签订合同的；
- (3) 供应商提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或提供其他不正当利益的；
- (6) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (7) 逾期未支付招标代理服务费的。

15、响应文件的数量和签署

15.1 响应文件纸质版一式三份（正本一份，副本二份），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），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。

15.2 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。

15.3 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其委托代理人，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

16、响应文件的密封及标记

16.1 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（正本一份共一袋，副本二份共一袋）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：HNZY2019-082

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

16.2 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。

17、响应文件提交截止时间

17.1 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。

17.2 供应商的授权代表须携带《法定代表人授权书》、法人身份证彩色复印件及保证金转账、汇款的银行回单（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。

17.3 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。

17.4 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

18、响应文件的开启

18.1 采购代理机构按“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。

18.2 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。

18.3 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。

18.4 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。

18.5 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。

（六）磋商、评审及成交

19、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。

20、评审方法及评审程序

20.1 根据财政部、工业和信息化部2012年1月1日颁布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）第五条规定，对小、微企业予以价格评分适当优惠。若供应商为小型或微型企业者，必须提供相关部门出具的证明材料，其参与评分的响应报价取值按响应报价的94%计（即按响应报价扣除6%后计算）。

20.2 本次评审采用综合评分法。

20.3 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供应商的评审方法。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。

20.4 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。

20.5 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。

20.6 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。

20.7 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）。

20.7.1 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) 供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；
- (4) 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；
- (5) 报价不是固定价或者报价不是唯一的；
- (6) 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。

20.10 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。

20.11 量化评审

20.11.1 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。

20.11.2 技术、商务评分：具体评审的内容详见（附表2）。

20.11.3 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（10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。

20.11.4 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 | 66% | 24% | 10% |

20.12 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后报价进行综合评分。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名以上成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

注：

- 1、技术项得分=（ Σ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
- 2、商务项得分=（ Σ 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：HNZY2019-082

| 序号 | 审查项目 | 评议内容(无效投标认定条件) | 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投标，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 | 政府采购供应商信用承诺书 | 是否满足磋商文件要求 | | | |
| 8 | 其它 | 是否有其它无效投标认定条件 | | | |
| 结 论 | | | | | |

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 | 项目得分 |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 | 需求响应 | 根据供应商对项目需求的理解情况进行比较赋分,0-10 分。 | 0-10 分 |
| 2 | 技术项 项目实施方 案 | 项目服务方案（包括纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传等）是否充实具体、有针对性、可操作性等进行比较赋分,0-18 分； | 0-18 分 |
| | | 档案管理制度、保密制度、信息反馈渠道及处理机制是否完善、详细、可操作等进行比较赋分,0-8 分； | 0-8 分 |
| | | 人员管理制度（含工作管理制度等）是否科学、合理、合法、可操作等进行比较赋分,0-8 分； | 0-8 分 |
| | | 针对项目特点、难点、重点进行分析并提出相关解决措施或者针对本项目提供合理化建议等比较赋分,0-10 分。 | 0-10 分 |
| 3 | 项目人员 | A. 人员配备满足需求,岗位架构设置合理且专业技术力量强,人员调解工作经验丰富,至少拥有 15（含）名人员持有人民调解员证书及用工合同的,9-12 分； B. 人员配备满足需求,岗位架构合理且专业技术力量较强的,5-8 分； C. 人员配备满足需求,岗位架构较合理,专业技术力量一般的,0-4 分。 （提供证书及用工合同复印件并加盖公章,原件现场查验,不提供原件不得分。） | 0-12 分 |
| 4 | 业绩 | 2016 年至今,供应商具有民事调解服务专业项目经营业绩:每提供一宗者得 2 分,最高得 4 分。 （提供合同或中标书复印件并加盖公章） | 0-4 分 |
| 5 | 商务项 获奖情况、 信誉 | 2016 年至今,供应商获得部级及以上政府部门颁发的荣誉证书,每提供一个得 4 分,最高得 4 分;省级及以上政府部门颁发的荣誉证书,每提供一个得 2 分,最高得 2 分;获得市级及以上政府部门颁发的荣誉证书,每提供一个得 1 分,最高得 2 分,满分 8 分。 （提供相关证书复印件加盖公章,原件现场查验,不提供原件不得分。） | 0-8 分 |
| 6 | 本地化服务 能力 | 供应商在项目所在地（三亚）设有公司、分公司或办事处（以工商注册资料及以本项目公告之前的房地产权属证明文件或房屋租赁合同为准）的,得 2 分;设有固定服务点（以房屋租赁合同为准）的,得 1 分;没有的,不得分。 （提供相关证明材料复印件加盖公章） | 0-2 分 |

| | | | |
|---|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7 | 综合实力 | 评审专家根据供应商的履约情况，供应商的社会信用信誉、社会评价，供应商的综合经营能力（包括公司理念和企业文化价值）进行打分。优的得5分；良好得2-4分；一般得0-2分。 | 0-5分 |
| 8 | 投标文件的规范性 | 评审专家根据响应文件内容是否完整、上传是否清晰、是否编排有序的，内容有无缺漏文字等情况综合打分。优的得5分；良好得2-4分；一般得0-2分。 | 0-5分 |
| 9 | 价格项（10分） | 报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×价格权重×100。 | 0-10分 |

（七）定标

21、确定成交供应商的标准

21.1 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，以最终报价由低至高的顺序向采购人推荐前三名为成交候选供应商，排名第一的为成交候选供应商，排名靠后的前2名为备选成交候选供应商。

21.2 成交候选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供应商依次递补为成交供应商。

21.3 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。

21.4 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。

21.5 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。

22、公告

代理机构将在指定的网站（全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/syggzy> 和中国海南政府采购网 <http://www.ccp-hainan.gov.cn/>。）上发布磋商公告、更正公告、通知、成交公告等谈判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。

23、质疑和投诉

23.1 如果供应商对本次谈判活动有疑问，可依据《中华人民共和国政府采购法》和相关规定，向采购代理机构提出质疑。

23.2 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供应商的质疑进行回复，或供应商对采购代理机构的回复不满意时，可向政府采购监管部门投诉。

23.3 供应商如认为磋商文件、招标过程和成交结果使自己的权益受到损害的，应在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。匿名、非书面形式、7个工作日之外的质疑均不予受理。

（八）合同

24、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供货合同。

25、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谈判程序无效或拒绝所有响应的权力。

26、签订合同

26.1 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。

26.2 采购人应在成交通知书发出之日起30天内与成交供应商签订政府采购合同。

27、付款

按照政府采购有关规定办理。

28、适用法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切谈判活动均适用于《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

三亚市司法局
购买人民调解服务
采购合同（仅供参考）

项目编号： HNZY2019-082

项目名称： 购买人民调解服务

合同编号： _____

甲 方： 三亚市司法局

乙 方： 成交供应商

签订日期： _____年____月____日

甲方：三亚市司法局

乙方：成交供应商

根据《中华人民共和国合同法》的有关规定，甲乙双方按照平等互利和诚实守信的原则订立本合同。依据本合同，甲方与乙方依法建立民事委托代理关系，乙方因承担甲方外包业务使用的各类人员，与甲方不存在劳动关系，乙方承担用人主体相应的管理职责和义务。约定如下：

(条款内容自拟)

一、合同纠纷处理

本合同执行过程中如发生纠纷，作如下处理：

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

二、合同生效

本合同由甲、乙双方签字盖章后生效。

三、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与采购文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

四、组成本合同的文件包括：

- 1、合同通用条款和专用条款；
- 2、招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函（如有）；
- 3、中标通知书；
- 4、甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

五、合同备案

本合同一式陆份，中文书写。甲方、乙方各执贰份，贰份由招标代理机构备案。

六、合同转让和分包

乙方不得全部或部分转让合同。除非甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

甲方：_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____（签章）

签订日期：_____年____月____日

乙方：_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____（签章）

银行户名：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

签订日期：_____年____月____日

招标代理机构声明：本合同标的经海南政源招标代理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：_____海南政源招标代理有限公司_____（盖章）

地址：_____海口市蓝天路 28 号名门广场南区 A 座 1002 室

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

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则将影响对响应文件的评价：

- 1、响应承诺函
- 2、法定代表人授权委托书
- 3、资格申明信
- 4、投标一览表（表1）
- 5、投标报价明细表（表2）
- 6、技术响应情况表（表3）
- 7、中小企业声明函（非中小企业无需提供）
- 8、服务承诺（包括实施方案、服务承诺、培训等）
- 9、营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本或三证合一及相关
资质证复印件
- 10、近二年类似项目实施情况一览表（表4）
- 11、政府采购供应商信用承诺书
- 12、供应商认为需要的其它材料

注：以上复印件均需要加盖公章。

1.1 响应承诺函

致：海南政源招标代理有限公司

根据贵单位**购买人民调解服务（项目编号：HNZY2019-082）**的磋商邀请函，正式授权下述签字人**姓名：_____ 职务：_____**代表供应商**（供应商名称）**，提交纸质响应文件一式三份，正本**一份**，副本**二份**。

本公司谨此承诺并声明：

1、同意并接受磋商文件的各项条款要求，遵守文件中的各项规定，按磋商文件的要求响应。

2、本响应文件的有效期为从磋商截止日期起计算的**60**天，在此期间，本响应文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受澄清。如果我们成交，本响应文件在此期间之后将继续保持有效。

3、我方已经详细地阅读了全部磋商文件及其附件，包括澄清及参考文件。我方已完全清晰理解磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4、我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。不论在任何时候，将按贵方要求如实提供一切补充材料。

5、我方承诺在本次响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6、我方完全服从和尊重磋商小组所作的评审结果，同时清楚理解到响应报价最低并不一定获得成交资格。

7、我方同意按磋商文件规定向贵司缴纳磋商保证金，如果获得成交并按《成交通知书》的要求，如期签订合同并履行其一切责任和义务。

8、我方在参与本次竞争性磋商采购活动中，不以任何不当手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益，如有不当行为，愿承担此行为所造成的不利后果和法律责任。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名） 职 务：_____

承诺日期：_____年____月____日

1.2 法定代表人身份证明（一）

致：海南政源招标代理有限公司

（供应商名称）在下面签字的姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____ 为本公司的法定代表人。

供应商名称：_____（公章）

营业执照号码：_____

法定代表人：_____（亲笔签名）

单位性质：_____

联系电话：_____

地 址：_____

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

特此证明。

日期：_____年____月____日

注：本授权书内容不得擅自修改注

1.2 法定代表人授权委托书（二）

致：海南政源招标代理有限公司

（供应商名称）在下面签字的（法定代表人）姓名：_____ 职务：_____ 代表本公司授权下面签字的（被授权代表）姓名：_____ 职务：_____ 为公司的合法代理人，就_____ 的_____ 项目（项目编号：HNZY2019-082）进行响应，以本公司的名义处理一切与之相关的事务。

本授权书自_____ 年_____ 月_____ 日至_____ 年_____ 月_____ 日内签字有效，特此声明。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（亲笔签名或签章）

被授权人：_____（亲笔签名）

联系电话：_____

地 址：_____

被授权人
居民身份证复印件粘贴处
(正面)

被授权人
居民身份证复印件粘贴处
(反面)

日期：_____ 年_____ 月_____ 日

注：投标人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）

1.3 资格申明信

致：海南政源招标代理有限公司

为响应贵公司组织的购买人民调解服务（项目编号：HNZY2019-082）的竞争性磋商采购活动，我公司愿意参与报价。

我公司在法律、财务和运作上符合磋商邀请函对供应商的资格要求，提供“用户需求书”中全部的要求及相关服务，提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

我公司理解贵公司可能还要求提供更进一步的资格资料，并愿意应贵公司的要求提交。

我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

申明日期：_____年____月____日

(表 1)

1.4 投标一览表

(独立信封另密封一份)

| | |
|--------|------------------------------------|
| 项目名称 | 购买人民调解服务 |
| 投标报价总计 | (小写)： _____ (元) (大写)： _____ (元) |
| 服务期限 | 合同签订生效之日起____年。 |
| 备 注 | |

供应商名称： _____ (公章)

法定代表人或被授权人： _____ (亲笔签名)

注：

1、投标一览表应准确填写，若投标一览表与投标文件不符时，以投标一览表为准；

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。

(表 2)

1.5 投标报价明细表

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

供应商名称: _____ (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、“投标报价明细表”中“投标报价总计”数应当等于“投标一览表”中“投标报价总计”数。

(表 3)

1.6 技术响应情况表

说明：供应商应逐条对应磋商文件第五部分“采购需求”，并对所有技术规范和服务要求列入下表，未列入下表的视作投标人不响应。带★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，并没收其磋商保证金。

| 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 | ... | | | |

供应商名称：_____（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要求的顺序对应填写“技术响应情况表”；

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。评审小组评审时不能只根据供应商填写的偏离情况说明来判断是否响应，而应认真查阅“供应商技术参数/功能响应”内容以及相关的技术资料判断是否满足要求；

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。

1.7 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动，由本企业提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业提供的配套服务。本条所称服务不包括使用大型企业的专利服务。

本公司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（盖章）：

日期：

1.8 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

1.9 营业执照

(表 4)

1.10 近二年类似项目实施情况一览表

供应商名称：_____

项目编号：_____

| 序号 | 项目名称 | 实施时间 | 项目规模 (万元) | 采购单位 | 联系人 | 联系方式 | 其他说明 |
|----|------|------|--------------|------|-----|------|------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

注：如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。

须提供项目的证明文件（中标通知书或合同复印件加盖公章）。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

签署日期：_____年___月___日

1.11 政府采购供应商信用承诺书

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。

2、本表于开标现场提供原件 3 份政府采购供应商信用承诺书,未按要求提供者按无效响应处理。

第五部分 用户需求书

一、项目名称：购买人民调解服务

二、购买服务期限：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193万元。

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，需要进行司法确认的，协助做好司法确认工作，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 25 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，工作人员的平均基本工资不得低于 3300 元；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。

五、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. 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。

| 人民调解工作评估考核表 | | | |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 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 | |
| | 按以下流程开展调解工作： (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,需要进行司法确认的,协助做好司法确认工作,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 | |
| 调解辅助性工作 (28分) | <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。</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 | |
| | <p>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。</p> | 0-2 | |

| | | |
|----|---------------------------|--|
| 总分 | 注：80-100 分为合格；79 分以下为不合格。 | |
|----|---------------------------|--|

2. 具体考核办法

(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，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。