**购买人民调解服务项目服务协议**

甲方：三亚市司法局 乙方：

项目编号为HNZC2025-008的购买人民调解服务项目于 年 月 日进行开标，中标单位为 。为了完成本项目，甲、乙双方根据《海南省司法厅政府购买服务指导性目录》、《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规、规范性文件，为保证政府购买服务质量，明确双方的权利义务，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。

**第一章 购买服务内容及服务时间**

项目编号：HNZC2025-008

项目名称：购买人民调解服务项目

服务时间：一年

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32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22岁至60岁，男性年龄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。

**第二章 支付时间及方式**

**服务费用**

协议服务费用总金额为 元。

**支付时间及方式**

甲方以下述第 2 项方式支付合同款项

1、一次性付款:

乙方履约完毕后且甲方按照本合同第5条规定验收合格后， 日内一次性支付全部服务费；

2、分期支付：

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30%；

（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20%；

（3）项目进行满 日后支付第三笔费用，费用根据中期评估考核结果支付，付款方式为：考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 个工作日内支付项目基本费用的30%；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10%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20%，如果最终的年度考核结果为不合格的，则扣除6%的项目基本费用；

（5）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市司法局制定的文件执行。

乙方收款银行账户信息：

机构统一信用代码：

开户银行：

账号：

**第三章 项目评估考核**

乙方提供的服务，甲方组织考核、验收。考核、验收结果，作为甲方向乙方支付服务费用的依据。

1. 甲方对乙方服务效果考核将按照《人民调解工作评估考核表》执行，详见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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≥90%，得20分；90%>成功率≥80%，得15分；80%>成功率≥70%，得10分；70%>成功率≥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≥95%，得6分；95%>满意率≥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≥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： | 0-20 |  |
| （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； |
| 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。 |
| 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篇得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篇得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、具体考核办法

（1）甲方 年 月 日至 月 日对乙方的服务量、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）甲方于 年 月 日项目结束后2个星期内对乙方的服务量、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。

1. 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。

1. 对服务提供期间严重违反法律、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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。

1. 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。
2. 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、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。

5、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 保密条款**

1、乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料

负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔；

2、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具

有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

**第八章 不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任。

**第九章 税费发生与履行**

本合同有关的一切税费均由乙方负担。

**第十章 附则**

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。

1. 本协议未尽事宜，由甲、乙双方协商解决，另行签订补充协议。

3、本协议一式伍份，甲乙双方持贰份，壹份由采购代理机构备案。本协议经双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

4、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（单位盖章）： 乙方（单位盖章）：

甲方代表签字： 乙方代表签字：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

招标代理机构声明：本协议标的经海南政畅项目管理有限公司依法定程序采购，协议主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南政畅项目管理有限公司（盖章）

地址：海南省海口市美兰区蓝天街道大英山西二街2号海航法苑里1号楼2单元202B室

法定（授权）代表人： （签章）

签订日期： 年 月 日