

第三章 采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：多元化解纠纷人民调解（二次招标）

2. 项目编号：HNZY2024-012R

3. 预算金额：398.306877 万元（每年 132.768959 万元。其中 112.768959 万元为基本费用预算额；20 万元为调解案件补贴固定费用，不作议价，调解案件补贴标准按相关文件执行，按照约定方式支付，具体结算金额以实际发生为准，每年调解案件补贴累计超出 20 万元的部分另行支付。）

4. 服务期：自首次签订合同之日起三年，合同一年一签。

5. 服务内容：践行新时代枫桥经验，建设一支专业化的专职人民调解队伍，充分发挥人民调解维护社会和谐稳定的第一道防线作用。为三亚市吉阳区物业管理人民调解委员会、劳动争议人民调解委员会、消费旅游人民调解委员会、婚姻家庭人民调解委员会等行业性专业性人民调解委员会运行及开展诉调对接提供为期三年的人民调解服务。

吉阳区物业管理人民调解委员会 4 名委员，消费旅游人民调解委员会 4 名委员，劳动争议人民调解委员 3 名委员会，婚姻家庭人民调解委员会 3 名委员，各调委会委员中含 1 名主任，提供服务应不少于上述各调委会委员数。

二、服务内容及要求

1. 纠纷调解服务

主要负责承接吉阳区物业管理人民调解委员会、劳动争议人民调解委员会、消费旅游人民调解委员会、婚姻家庭人民调解委员会等行业性专业性人民调解委员会的运行及诉调对接等服务，帮助解决或改善物业管理纠纷、劳动争议、消费旅游纠纷、婚姻家庭纠纷等事项。

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 60 篇工作信息，每月撰写不少于 5 篇工作信息；一年编写调解案例不少于 36 篇，每月撰写不少于 3 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，对调解不成功的重点案例进行分析研究，总结调解不成功、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) 其他要求。选派工作人员分行政岗和调解岗，工作人员名单须经采购方审核，在职期间须服从采购方安排。调解岗担任调委会的委员，须是专职人民调解员；行政岗负责本项目管理，做好与甲方及相关部门之间的协调对接工作。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。

三、商务要求

(1) 采购标的的履行时间为自采购单位与中标公司签订合同之日起三年，履行地点为采购方指定地点。

(2) 本项目采购分期付款支付方式，中标人提供的服务，采购人组织考核、验收。考核、验收结果，作为采购人，向中标人支付服务费和续签合同的依据。采购方对中标方的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)	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。 (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	0-20	

	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，总结调解不成功、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36篇，每月不少于3篇。0篇得0分，1篇得4分，2篇得8分，3篇得10分。	0-10	
	一年撰写不少于60篇工作信息，每月不少于5篇。0篇得0分，1篇得2分，2篇得4分，3篇得6分，4篇得8分，5篇得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。		

(3) 采购人有权参与中标人重大事件的调查和纠纷的处理，有权要求中标人更换不称职的工作人员。

(4) 中标人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。

(5) ★采购人认为项目组人员不称职，通知中标人更换的，中标人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，中标人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。中标人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，投标人应在投标文件中单独作出书面承诺，否则视作未实质性响应招标文件，按无效响应处理。)**

(6) 中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

(7) 中标人违约超过 3 次的，采购方有权解除合同，由此造成的项目各方一切损失由中标人承担。