

项目编号：310115000250122164777-15207258



2025 年人民调解（先行调解）服务

竞 争 性 磋 商 文 件

2025年03月06日

2025年03月06日

采购单位：浦东新区司法局(本部)

地 址：浦东新区成山路 990 号

目 录

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 响应文件格式

第五章 评审方法和标准

第六章 合同条款（采购云平台合同模板）

第一章 采购邀请

项目概况

2025 年人民调解（先行调解）服务 采购项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 2025 年 3 月 17 日 13:00（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115000250122164777-15207258

项目名称：2025 年人民调解（先行调解）服务项目

预算编号：1525-00010587

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：2748500 元（国库资金：2748500 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-2748500 元

采购需求：

包名称：2025 年人民调解（先行调解）服务

数量：1

预算金额（元）：2748500 元

简要规格描述：本项目采购内容为 2025 年人民调解（先行调解）服务，预算 274.85 万元。本项目为非预留份额的采购项目。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以磋商文件相应规定为准。

合同履行期限：详见磋商文件规定。

本项目（否）接受联合体投标。

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：无

3. 本项目的特定资格要求：

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

（2）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；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。

（4）法人依法设立并领取营业执照的分支机构参加政府采购活动应当经其法人授权。法人与其分支机构或者属于同一法人的不同分支机构不得参加同一合同项下的政府采购活动。

（5）其他特定资格要求：无。

三、获取采购文件

时间：2025 年 3 月 6 日至 2025 年 3 月 13 日，每天上午 00:00:00-12:00:00，下午 12:00:00-23:59:59
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2025 年 3 月 17 日 13:00（北京时间）

地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

五、响应文件开启

开启时间：2025 年 3 月 17 日 13:00（北京时间）

地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；（现场会议室）浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼会议室

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

响应文件开启所需材料：计算机设备、数字证书（CA 证书）。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市浦东新区司法局

地 址：上海市浦东新区成山路 990 号

联系方式：021-20231116

2. 采购代理机构信息

名 称：上海社发项目管理服务有限公司

地 址：上海市浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼

联系方式：58300777-8013

3. 项目联系方式

项目联系人：周逸飞

电 话：58300777-8013

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	目录名	内 容
1	项目名称 项目编号 代理机构内部编号	2025 年人民调解（先行调解）服务项目 310115000250122164777-15207258 SF202510057
2	预算金额和最高限价	详见第一章《采购邀请》
3	资金来源	财政性资金
4	采购方式	竞争性磋商
5	交付地址	采购人指定地点
6	合同履行期限	详见第一章《采购邀请》
7	供应商资格要求	详见第一章《采购邀请》
8	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包	<p>■ 不允许</p> <p>□ 允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：____/____。</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：____/____。</p> <p>（3）分包供应商资质要求：____/____。</p>
9	电子投标 特别提醒	<p>1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（以下简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。</p> <p>2、供应商参加网上投标应当获得数字证书（CA 证书），自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。供应商应当在规定的时间内通过采购云平台下载并保存磋商文件。</p> <p>3、供应商下载磋商文件后，应使用采购云平台提供的客户端投标工具编制响应文件，并按要求加密上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。</p> <p>4、响应文件开启及磋商时，请供应商代表持有效的数字证书（CA 证书）参加。</p> <p>5、对于供应商操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的响应失败或者</p>

		<p>采购失败，采购人及采购代理机构概不负责。</p> <p>6、本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任：</p> <p>（1）采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）采购人及采购代理机构以外的单位或个人在采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>供应商参加本项目磋商即被视作同意上述免责内容。</p> <p>7、采购云平台帮助电话:95763。</p>
10	现场考察	<p>■不组织</p> <p>□组织，时间：____/____。地点：____/____。</p>
11	答疑会（如有）	时间、地点另行通知
12	磋商文件澄清或修改（如有）	通过“上海政府采购网”发布更正公告，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区且平台系统同步推送短信通知
13	磋商保证金	<p>■本项目无需缴纳磋商保证金。</p> <p>□本项目需要缴纳磋商保证金，金额为：人民币____/____元整。形式：网上银行支付、支票、汇票、本票等非现金形式。磋商保证金付款人必须与供应商名称一致，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。</p> <p>收 款 人：上海社发项目管理服务有限公司</p> <p>银行账号：97110154740000567</p> <p>开 户 行：浦发银行陆家嘴支行</p> <p>注：供应商应确保磋商保证金在提交响应文件截止时间前到账。同时，在采购云平台中录入缴纳保证金信息，完成信息维护。</p>
14	响应有效期	90 日历天
15	响应文件递交地点、截止时间	详见第一章《采购邀请》
16	响应文件开启(解密)时间、地点及所需材料	<p>详见第一章《采购邀请》</p> <p>本项目采用电子化方式采购，支持远程电子开启（解密）。</p>
17	磋商时间、地点及所需携带材料	<p>磋商时间：2025 年 3 月 17 日 14:00（北京时间）</p> <p>磋商地点：浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼会议室</p> <p>所需携带材料：本项目采用现场磋商，届时请供应商代表携带可以上网的计算机设备、数字证书（CA 证书）参加磋商。</p>

18	评审方法	综合评分法
19	实质性响应条款 (资格审查)	<p>(一) 供应商有下列情况之一的，响应无效：</p> <p>(1) 被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的；</p> <p>说明：采购代理机构将在解密结束后至磋商开始前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询各供应商信用记录（以提交首次响应文件截止之日前三年内的信用记录为准）。</p> <p>(2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下的采购项目磋商的，相关响应均无效；</p> <p>(3) 如本项目（包）接受联合体形式且供应商为联合体的，联合体各方再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动的；</p> <p>(4) 如本项目（包）采用联合体或者合同分包形式预留份额的，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的；</p> <p>(5) 如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且规定应具备相应的资质要求，若供应商不进行分包的，但供应商本身不具备该资质要求或者未提供有效的资质证书的；</p> <p>(6) 不满足采购邀请资格要求中规定的其他特定资格要求的。</p> <p>(二) 供应商未按要求提供以下资格条件材料的，响应无效：</p> <p>(1) 法人或者非法人组织的营业执照或有效证明文件以及磋商文件要求的资质证书等；法人依法设立的分支机构以自己的名义参加政府采购活动时，应同时提供其法人出具的书面授权，采购邀请资格要求另有规定的，从其规定；</p> <p>(2) 磋商响应函；</p> <p>(3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的书面声明函；</p> <p>(4) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>说明：磋商响应截止前3年内供应商的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。</p> <p>(5) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；</p> <p>(6) 如本项目（包）为预留份额的采购项目或者采购包，供应商应提供磋</p>

		<p>商文件规定格式和要求的《中小企业声明函》、若为残疾人福利性单位应提供《残疾人福利性单位声明函》、若为监狱企业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；其中，采用联合体或者合同分包形式预留份额措施的，还须同时提供磋商文件规定格式的联合协议或分包意向协议，且协议中中小企业的合同金额达到规定比例（供应商本身符合中小企业条件且单独参加磋商或不进行合同分包的，则无须提供）；</p> <p>（7）如本项目（包）接受联合体形式且供应商为联合体的，应当提供磋商文件规定格式和要求的联合协议。</p>
20	实质性响应条款 （符合性审查）	<p>供应商存在下列情况之一的，响应无效：</p> <p>（1）首次报价或最后报价超过公布的预算金额或磋商文件要求的；</p> <p>（2）响应文件未按照磋商文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；</p> <p>（3）响应有效期少于磋商文件要求的；</p> <p>（4）未按照磋商文件要求缴纳磋商保证金的；</p> <p>（5）对磋商小组在磋商过程中作出的实质性变动不予确认的；</p> <p>（6）未按照磋商小组规定的时间内提交最后报价的；</p> <p>（7）供应商拒不按照要求对响应文件进行澄清、说明或者更正的；</p> <p>（8）如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且供应商拟在成交后将该部分分包的，未提供磋商文件规定格式和要求的分包意向协议；若对分包供应商有资质要求，其不具备相应的资质要求或者未提供有效的资质证书的；</p> <p>（9）未响应磋商文件明确的其他实质性条款要求；</p> <p>（10）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。</p>
21	异常低价审查要求	<p>供应商通过符合性审查后，因最后报价涉及异常低价审查情形的，经磋商小组审查，供应商在评审现场合理的时间内不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效响应处理。</p>
22	本次采购项目属性	服务
23	本次采购标的对应的 中小企业划分标准 所属行业	租赁和商务服务业
24	代理服务收费标准及 金额	<p>收费对象： <input checked="" type="checkbox"/> 由成交供应商支付 <input type="checkbox"/> 由采购人支付</p> <p>收费标准及金额： <input checked="" type="checkbox"/> 收费标准为 <u>31588</u> 元</p> <p><input type="checkbox"/> 收费标准为成交金额的 <u> </u> %</p>

		<input type="checkbox"/> 其他（需写明）：_____ 收取形式：网上银行支付或电汇，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。 代理费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。 收取时间：在收到缴纳通知后 5 日内。 收款账户信息如下： 收 款 人：上海社发项目管理服务有限公司 银行账号：97110154740000567 开 户 行：浦发银行陆家嘴支行
25	询问及质疑的 联系事项	提出询问方式：电话、信函、电子邮件、传真等方式 质疑函递交方式：信函、快递或当面递交方式 联系部门：上海社发项目管理服务有限公司事业一部 联系地址：上海市浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼 邮政编码：201206 联系电话：58300777-8013 电子邮箱：zyf_niklas@163.com
注： 1、本表是对供应商须知的具体补充和说明，如有矛盾，均以本表为准。 2、本表中，“■”代表选中，“□”代表未选中。		

（一）总则

1、适用范围

本磋商文件仅适用于采购邀请中所叙述的项目采购。

2、定义

2.1 “采购人”系指采购邀请中所述的单位。

2.2 “采购代理机构”系指上海社发项目管理服务有限公司。

2.3 “供应商”系指响应磋商文件、参加磋商竞争的法人或非法人组织。

2.4 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.5 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格的供应商

3.1 供应商基本要求

3.1.1 供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第 22 条规定的资格条件和磋商文件要求的特定条件，并提供磋商文件要求的资格条件材料。

3.1.2 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商（以提交首次响应文件截止之日前三年内的信用记录为准）。

3.1.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；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。

3.1.4 法人依法设立并领取营业执照的分支机构参加政府采购活动应当经其法人授权。磋商文件另有规定的，从其规定。

3.1.5 法律、法规和磋商文件规定的其他要求。

3.2 采购邀请中规定接受联合体形式的，还应遵守以下规定：

3.2.1 参加联合体的供应商均应当符合磋商文件规定的合格供应商的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责磋商和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA 证书）参加磋商。

3.2.2 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3.2.3 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.2.4 磋商文件要求提交磋商保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同缴纳磋商保证金，其缴纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

3.2.5 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125

号)的规定,应当对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录,将拒绝其参与政府采购活动。

3.3 供应商应遵守有关的中国法律和规章条例。

4、合格的服务

4.1 供应商所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 知识产权

4.2.1 供应商应保证在其响应文件承诺提供的任何产品和服务,不会产生因第三方提出侵犯其知识产权而引起法律和经济纠纷,如因知识产权而引起法律和经济纠纷,由供应商承担所有法律责任带来的最终不利后果。

4.2.2 采购人享有采购项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。供应商如欲在采购项目实施过程中采用之前的自有知识成果及知识产权,需在响应文件中声明,并提供相关证明文件。

4.2.3 供应商采用了自己不拥有的知识产权成果的,应当获得知识产权人的合法授权,并完全支付相关费用,保证该采购项目和该采购项目的后续开发使用,均不会被知识产权人主张赔偿或者补偿。供应商完全支付的费用,应作为采购项目的成本构成,含在报价里,以免纠纷。

4.3 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求,并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准,均有标准的以高(严格)者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的,按照通常标准或者符合采购目的特定标准确定。

4.4 如本项目涉及商品包装和快递包装的,除磋商文件中的采购需求另有要求外,供应商所提供的包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准(试行)》、《快递包装政府采购需求标准(试行)》执行。

5、现场考察

5.1 采购人组织现场考察的,所有供应商应按供应商须知前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。供应商如不参加,其风险由供应商自行承担,采购人不承担任何责任。

5.2 采购人在现场考察中口头介绍的情况,除采购人事后形成书面记录、并以更正公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外,其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考,采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

5.3 供应商现场考察发生的费用由其自理。

6、磋商费用

无论磋商结果如何,供应商自行承担所有与参加本项目有关的全部费用。

7、询问与质疑

7.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的,如认为磋商文件表述有歧义或表述不清等事项,可以向采购代理机构提出询问,采购代理机构将以适当方式及时作出答复。如供应商询问事项涉及依法应当保密的内容,采购代理机构不予答复,并向供应商说明理由和依据。

7.2 根据《上海自贸区推进政府采购货物服务对标改革操作细则》的规定,供应商认为磋商文件、采购

过程和成交结果使自身权益受到损害的，可以在知道或应当知道其权益受到损害之日起 10 日内，以书面方式向采购代理机构提出质疑。

提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商；潜在供应商已依法获取其可质疑的磋商文件的，可以对该文件提出质疑；以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

供应商（潜在供应商）应当在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。

7.3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为法人或者非法人组织的，授权委托书应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函的内容应当按照财政部相关规章及其制定的质疑函范本要求填写。供应商为法人或者非法人组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.5 质疑函存在以下情形的，采购代理机构不予受理：

- （1）质疑主体不满足供应商须知 7.2 条第二款规定的；
- （2）供应商自身权益未受到损害的；
- （3）供应商超过质疑期提出质疑的；
- （4）质疑函未按要求签字或盖章的；
- （5）其它不符合受理条件情形的。

供应商提交的质疑函或授权委托书的内容不符合供应商须知第 7.3 条和第 7.4 条规定的，采购代理机构将当场一次性告知供应商需补全的材料及补交的截止时间。补交的截止时间与质疑期的截止时间一致。供应商未在质疑期限内递交补充材料或重新提交的材料仍不符合要求的，采购代理机构不予受理，并告知理由。

7.6 采购代理机构将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

（二）磋商文件

8、磋商文件说明

8.1 磋商文件用以阐明所需服务、采购程序、响应文件的编写和递交、评定成交的标准、合同条款的文件等。磋商文件由下述部分组成：

- （1） 采购邀请
- （2） 供应商须知
- （3） 采购需求
- （4） 响应文件格式
- （5） 评审方法和标准

(6) 合同条款

(7) 本项目磋商文件的澄清、修改内容

8.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。如果供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则响应文件有可能被认定为无效文件，其风险由供应商自行承担。

8.3 供应商应认真了解本次磋商的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由成交供应商负责。

8.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目磋商有关活动。

9、答疑会

采购人召开答疑会的，将在磋商文件提供期限截止后以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在供应商。

10、磋商文件的澄清及修改

10.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，并通过“上海政府采购网”以更正公告形式发布。

10.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构在提交首次响应文件截止之日5日前，通过采购云平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区且平台系统同步推送短信通知；不足5日的，采购代理机构将依法顺延提交首次响应文件截止时间。

10.3 澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清或者修改内容相互矛盾时，以最后发布的内容为准。

(三) 响应文件

11、响应文件的语言及计量

11.1 响应文件以及供应商与采购人、采购代理机构就有关磋商的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

11.2 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

12、响应文件的构成

响应文件由商务部分和技术部分组成：

12.1 商务部分：

- (1) 磋商响应函（详见附件格式）
- (2) 法定代表人(单位负责人)证明、法定代表人(单位负责人)授权委托书(详见附件格式)
- (3) 报价一览表（详见附件格式）
- (4) 报价明细表（详见附件格式）
- (5) 磋商保证金（若要求）
- (6) 中小企业声明函（详见附件格式）

- (7) 残疾人福利性单位声明函（**残疾人福利性单位提供**，详见附件格式）
- (8) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的书面声明函（详见附件格式）
- (9) 无重大违法记录的声明（详见附件格式）
- (10) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（详见附件格式）
- (11) 营业执照以及相关资质证书、生产或经营许可证
- (12) 监狱企业等方面的证明资料（若有）
- (13) 质量保证体系及其质量认证证明（若有）
- (14) 近三年类似项目实施情况一览表及证明材料（详见附件格式）
- (15) 联合协议及联合体授权委托书（详见附件格式）（**本项目不适用**）
- (16) 分包意向协议（详见附件格式）（**本项目不适用**）
- (17) 磋商文件要求的其他内容以及供应商认为需加以说明的其他内容

12.2 技术部分：

- (1) 对本项目总体要求的理解。包括：项目概况、项目现状分析、服务完成后预期成效等
- (2) 对本项目编制的服务实施方案、人员岗位设置、工作流程和进度安排
- (3) 服务承诺、奖惩措施及质量保证措施
- (4) 合理化建议和设想
- (5) 供应商基本情况表（详见附件格式）
- (6) 拟从事本项目的主要人员配备及相关工作经历、资质汇总表（详见附件格式）
- (7) 拟从事本项目主要成员详细情况表（详见附件格式）
- (8) 磋商文件要求的其他内容以及供应商认为需加以说明的其他内容

13、响应文件的编制、加密和上传

13.1 响应文件的编制

13.1.1 供应商下载磋商文件后，应使用采购云平台提供的投标工具客户端编制响应文件，按照网上投标系统和磋商文件要求填写网上响应内容。对于有多个包件的磋商项目，供应商可以选择要参与的包件进行响应。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

13.1.2 响应文件中凡磋商文件要求盖章、签字之处，均应加盖供应商公章和法定代表人章（签字）或法定代表授权委托人章（签字）。

13.2 响应文件的加密和上传

13.2.1 供应商和采购云平台应分别对响应文件实施加密。供应商通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对响应文件加密后，上传至采购云平台，再经过采购云平台加密保存。由于供应商的原因，造成其响应文件未能加密，导致响应文件在磋商响应截止时间前泄密的，由供应商自行承担责任。

13.2.2 供应商应按照磋商文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在采购云平台上传其所有资料，含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如磋商响应函、营业执照、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。

13.2.3 采购代理机构对供应商上传的响应文件在响应截止前在采购云平台进行签收并生成带数字签名的签收回执。各供应商在响应文件加密上传后，应及时联系采购代理机构进行签收，签收成功后响应成功，否则视为响应失败。

13.2.4 供应商应充分考虑到网上提交响应文件可能会发生的故障和风险，在磋商响应截止时间前尽早加密上传响应文件，避免因临近响应截止时间上传造成采购代理机构无法在磋商响应截止时间前完成签收的情形。对发生的任何故障和风险造成供应商响应内容不一致或利益受损或响应失败的，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

13.2.5 供应商加密上传响应文件后，在磋商响应截止时间前对数字证书(CA证书)进行更新、更换的，应当撤回响应文件并在数字证书(CA证书)更新、更换后重新加密上传，否则响应文件开启时可能无法解密，导致开启失败，由此造成的后果由供应商自行承担。

13.2.6 采购项目发布更正公告的，公告发布前供应商已在采购云平台加密上传的响应文件请务必先行撤回后，重新加密上传响应文件，否则响应文件开启时可能无法解密，导致开启失败，由此造成的后果由供应商自行承担。

13.2.7 采购人认为必要时，可以要求供应商提供文件原件进行核对，供应商必须按时提供，否则视作供应商放弃潜在成交资格，并且采购人将对该供应商进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

14、价格货币

除磋商文件另有规定外（如报折扣、报优惠率等），以人民币填报所有报价。

15、报价要求

15.1 供应商必须认真阅读理解磋商文件，根据磋商文件的要求、供应商的服务方案和其他相关资料进行报价。

15.2 如采购项目中包含多个包件，且供应商同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

15.3 供应商应在报价明细表上标明各类报价分类明细，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

15.4 磋商结束后，所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，供应商的最后报价应是磋商文件所确定采购范围的全部内容的价格体现，包括但不限于服务期内需要的服务管理内容、耗材、通讯、办公设备、专用工具、包装、运输、人工、保险、劳保、培训、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

15.5 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。供应商不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

15.6 供应商所报的最后报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更（合同或磋商文件中约定的变更除外）。

16、磋商保证金

16.1 磋商保证金用于保护本次采购免受供应商的行为而引起的风险。

16.2 供应商必须按本磋商文件的要求提交规定金额、币种、方式且有效的磋商保证金，并作为对磋商文件实质性响应的一部分，**供应商未提交或提交无效磋商保证金的，响应无效。**

16.3 本磋商文件要求提交的磋商保证金金额、提交方式及收款账户信息：**见供应商须知前附表。**

16.4 供应商必须按照磋商文件要求的金额足额提交，磋商保证金有效期与响应有效期相同。

16.5 磋商保证金的退还

16.5.1 成交供应商的磋商保证金在采购合同签订后 5 个工作日内原额退还。

16.5.2 未成交供应商的磋商保证金在成交通知书发出后 5 个工作日内原额退还。

16.5.3 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前根据磋商情况退出磋商的，则原额退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

16.6 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：

16.6.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

16.6.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

16.6.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

16.6.4 成交供应商不按照磋商文件要求提交履约保证金的。

17、响应有效期

17.1 响应有效期从提交首次响应文件的截止之日起算，响应文件、磋商记录及最后报价（方案）在供应商须知前附表规定的响应有效期内有效。

17.2 在特殊情况下，采购代理机构可以书面通知每一个已递交响应文件的供应商延长响应有效期，供应商收到采购代理机构的延期通知后必须在第一时间作书面回函确认。供应商可拒绝接受延期要求，且不承担任何责任。同意延长有效期的供应商需要相应延长保证金的有效期，但不能修改响应文件。

17.3 延长有效期内，本项目采购当事人受有效期限限制的所有权利和义务均延长至新的有效期。

17.4 成交供应商的响应文件、磋商记录及最后报价（方案）作为项目合同的附件，其有效期至成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

18、响应文件的修改和撤回

18.1 在磋商响应截止时间之前，供应商可以自行对在采购云平台已提交未签收的响应文件进行修改和撤回；供应商需要对在采购云平台已签收的响应文件进行修改和撤回，应书面通知采购代理机构撤销签收。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

18.2 在磋商响应截止时间与磋商文件中规定的响应有效期终止日之间的这段时间内，供应商不能撤回响应文件，否则其磋商保证金将不予退还。

（四）响应文件开启（解密）

19、开启（解密）程序

19.1 响应文件开启（解密）按磋商文件规定的时间在采购云平台进行，所有上传响应文件并参加磋商的供应商携带所需材料在磋商文件确定的现场会议室登陆采购云平台进行开启（解密）或者进行远程电子开

启（解密）。

19.2 在磋商响应截止时间的同一时间，供应商进行签到操作。供应商签到完成后，由采购代理机构解除采购云平台对响应文件的加密，供应商应使用数字证书对其响应文件解密。**签到和解密的操作时长分别为30分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作。供应商因自身原因逾时未能签到或逾时未能将其响应文件解密的，视为放弃磋商。因系统原因导致供应商无法在上述规定时间内完成签到或解密的除外。**在完成响应文件解密后，交由磋商小组审议，不进行公开唱标。

如采购云平台开启（解密）程序有变化的，以最新的操作程序为准。

19.3 供应商进行远程电子开启（解密）的，签到、解密的操作均在开启（解密）过程中适时启动，请供应商务必密切关注开启（解密）进程，并应在采购云平台按时完成相应操作，否则产生的后果由供应商自行承担。

19.4 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）的有关要求，采购代理机构将在**解密结束后至磋商开始前**，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询各供应商信用记录（以提交首次响应文件截止之日前三年内的信用记录为准），对供应商信用记录进行甄别，并打印查询结果页面与其他采购文件一并保存。对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。接受联合体磋商的，对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

（五）磋商、评审及成交

20、磋商

20.1 采购代理机构将根据采购项目的特点依法组建磋商小组，磋商小组成员应当按照客观、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。

20.2 采购代理机构按磋商文件规定的时间和地点组织磋商，所有递交响应文件的供应商应委派授权代表携带要求的材料和供应商认为必要的其他相关资料参加磋商。**供应商未按照规定的时间和地点参加磋商的，视为放弃磋商。**

20.3 供应商参加磋商的授权代表应为响应文件中确定的供应商的法定代表人或其授权委托人，供应商未派授权代表参加磋商的，响应无效。

20.4 磋商程序

20.4.1 磋商小组根据采购项目的具体特点和要求，拟定磋商提纲并上传至采购云平台。

20.4.2 中小企业认定

磋商小组在依法进行评审中，根据供应商的响应文件等现有材料，能够证明供应商的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，可以按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

20.4.3 磋商小组依据《供应商须知前附表》实质性响应条款对供应商及其响应文件进行资格审查和符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。未实质性响应磋商文件的按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

20.4.4 响应文件的澄清

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。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。

20.4.5 磋商小组所有成员集中与通过实质性响应审查的单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商过程中，磋商任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商技术资料、价格和其他信息。

20.4.6 在磋商过程中，磋商小组经采购人代表确认可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。**如磋商小组发现供应商擅自调整未经磋商小组要求的调整内容，且已实质性变更了响应性条款内容的，磋商小组将有权取消其磋商资格。**

20.4.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，所有实质性响应的供应商应在规定时间内提交最后报价。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。提交最后报价的供应商不得少于 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

20.4.8 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。供应商未按要求提交最后报价的，将不纳入评审范围。

20.4.9 采购失败情形

在响应文件提交截止后，提交响应文件的供应商不足 3 家；或者在评审时，发现符合资格条件的供应商或对磋商文件做出实质响应的供应商不足 3 家；或者在最后报价时，提交最后报价的供应商不足 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目提交最后报价的供应商不足 2 家，磋商小组确定为采购失败的，采购代理机构将通过“上海政府采购网”发布终止公告。

21、评审

21.1 异常低价响应审查

21.1.1 评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

- ① 响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times 50\%$ ；
- ② 响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价 50%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商响应报价 $\times 50\%$ ；
- ③ 响应报价低于采购项目最高限价 45%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；
- ④ 其他磋商小组认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

21.1.2 异常低价响应审查

磋商小组启动异常低价响应审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对响应价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

磋商小组应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效响应处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

21.2 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。评审时，磋商小组各成员按照磋商文件规定的评审办法，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的得分。

21.3 磋商小组将根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，可以推荐 2 名成交候选供应商。当评审得分相同的，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，按照方案优劣顺序推荐。

21.4 编写评审报告。评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

22、确定成交供应商

22.1 评审结束后，采购代理机构将采购云平台生成的评审报告发送给采购人确认。

22.2 采购人在评审报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定成交供应商。经采购人确认后，由采购代理机构在采购云平台发布成交结果公告，公告期限为 1 个工作日。

23、成交通知书

23.1 在公告成交结果的同时，由采购代理机构通过采购云平台向成交供应商发出成交通知书，并向未成

交供应商发出成交结果通知书。

23.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有法律效力。成交通知书发出后,成交供应商无正当理由拒不与采购人签订合同的,应当依法承担法律责任。

(六) 签订合同及履约验收

24、签订合同

24.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内,按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项在采购云平台上签订政府采购合同。

24.2 磋商文件、成交供应商的响应文件和磋商记录等,均为签订合同的依据。

24.3 联合体成交的,联合体牵头人与采购人在采购云平台签订采购合同,联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

24.4 成交项目的非主体、非关键性工作允许分包方式履行的,分包供应商应当具备相应资质条件且不得再次分包,成交供应商就成交项目和分包项目向采购人负责,分包供应商就分包项目承担责任。

24.5 成交供应商拒绝与采购人签订合同的,采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序,确定下一候选人为成交供应商,也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

24.6 政府采购合同履行中,采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与供应商协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

25、履约验收

25.1 采购人或者其委托采购代理机构依法组织履约验收工作。采购人或者采购代理机构将成立验收小组,按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。根据采购项目的具体情况,采购人、采购代理机构可以邀请第三方专业机构及专家参与验收,相关验收意见作为验收书的参考资料。

25.2 验收时,按照采购合同的约定对服务目标、服务质量、国家标准规范的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金(如有)返还条件挂钩。

25.3 采购项目验收合格的,采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金(如有)。验收不合格的,采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

25.4 采购人组织验收的,验收结束后,出具的验收书由采购代理机构作为采购文件一并存档;采购人委托采购代理机构组织验收的,采购代理机构将履约验收的各项资料存档备查。

(七) 代理费

26、代理服务收费标准及金额

本项目代理服务收费标准及金额按照供应商须知前附表的规定执行。

(八) 政府采购政策

27、促进中小企业发展

27.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

27.2 根据《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）、财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定享受中小企业扶持政策，对于预留份额的采购项目，通过运用整体预留、预留采购包、联合体形式预留以及合同分包形式预留等其中一项预留措施面向中小企业采购，并作为供应商的资格条件；对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，则对符合规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

27.3 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），按照本次采购标的所属行业的划型标准，**符合条件的中小企业应按照磋商文件格式要求提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。**

27.4 采购邀请中规定接受联合体形式的，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

27.5 采购人允许分包方式履行合同且供应商拟进行分包的，享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中小企业不得将合同分包给大型企业。供应商违反上述规定的，将被认定为响应无效。

28、促进残疾人就业

28.1 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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

28.2 供应商若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。

28.3 供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。成交供应商为残疾人福利性单位的，随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

29、支持监狱企业发展

根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，

监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业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。

（九）其他要求或说明

30、保密和披露

30.1 供应商自获取磋商文件之日起，须履行本采购项目下保密义务，不得将因本次采购获得的信息向第三人外传。

30.2 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或磋商小组披露。

30.3 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

31、本磋商文件的约束条件与采购人授予成交供应商合同中法律有效期同时截止。

32、供应商在获取磋商文件并递交响应文件、进行磋商后，即表示无条件接受本磋商文件所有条款的约束。

第三章 采购需求

一、项目概况

为贯彻司法部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》和浦东新区《政府购买服务管理实施办法》（浦府【2017】81号）和新区财政局、新区机构编制委员会办公室、新区人力资源和社会保障局联合下发的《关于规范管理政府购买服务（岗位）项目的通知》、中共上海市浦东新区委员会全面深化改革委员会会议纪要（第7号）等文件精神，同时为了增强化解专业性、行业性领域社会矛盾纠纷的专业化水平，提升调解能级，提高社会化运作效率和服务水平，上海市浦东新区司法局将人民调解（先行调解）服务项目通过竞争性磋商方式，交由具备条件的专业第三方调解组织承担，让专业的人做专业的事。调解应当坚持“自愿、公正、及时、便民”的原则，采取灵活多样的方法，促进当事双方互谅互让，引导双方达成调解协议，维护社会和谐稳定。

二、服务内容及要求

推进矛盾纠纷源头治理工作，坚决把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，为群众提供多元、便捷的矛盾纠纷解决方式。实现区、街镇、村居纵向贯通，全区调解组织间横向流转，真正发挥调解的第一道防线作用，推动形成大调解格局。

（一）服务区域及数量

建立稳定的调解及窗口接待咨询工作运行机制。在“浦东新区纠纷化解一体化服务中心”（金海路1000号）及浦东新区人民法院10个业务审判庭和9个派出法庭（陆家嘴法庭、川沙法庭、六里法庭、金桥法庭、外高桥法庭、周浦法庭、南汇新城法庭、惠南法庭、自贸区法庭）的工作点位配备调解员/调解秘书，组织调解当事人经区人民法院、区司法局等引导，或自行通过媒体宣传等方式获悉，于诉讼外将纠纷申请调解组织进行调解的矛盾纠纷。同时，配套设置窗口咨询接待人员、案件调度人员负责一体化服务中心窗口登记引导、法律咨询宣传、纠纷统筹调度、对接基层调解、日常管理工作。

项目服务期内，通过一体化服务中心平台化解纠纷量不少于3500件，为当事人提供调解法律服务，帮助化解纠纷，解决法律问题，宣传法律知识。项目期限1年。

（二）服务目标

调解过程要有规范记录，整体流程完善，包含有效回访，卷宗材料规范齐全，调解成功量不少于3500件，投诉率低于0.1%。

（三）适用技术规范和规范性文件

- 1、《中华人民共和国人民调解法》
- 2、中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》
- 3、最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》
- 4、最高人民法院《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》
- 5、司法部《关于加强人民调解员队伍建设的意见》
- 6、司法部 中央综治办 最高人民法院 民政部《关于推进行业性 专业性人民调解工作的指导意见》

7、上海市《关于进一步加强诉调对接工作的若干意见》

8、上海市《关于探索先行调解推进诉源治理工作的意见（试行）》

9、上海市《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系进一步加强人民调解工作的意见》

10、上海市高院 上海市司法局《关于深化探索实行调解程序前置工作的若干意见》

11、各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，成交供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

（四）服务内容

根据矛盾纠纷的性质，难易程度和当事人的具体情况，依托纠纷化解一体化服务中心对各类纠纷采取说服、教育、疏导等多种方式，有针对性地开展调解工作，促使纠纷当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。调解成功出具调解协议书的，当事人若申请司法确认、出具民事调解书的，调解员（调解秘书）进行协助；调解不成的，发送终止通知并引导当事人通过合法渠道解决。调解结束后，应当制定卷宗，并按照统一的文书格式规范卷宗档案，在系统中全程留痕。充分运用信息化手段，为当事人提供视频调解等更加便捷高效的解纷方式。辅助工作包括窗口登记引导、法律咨询宣传、纠纷统筹调度、对接基层调解、日常管理工作等。具体服务内容为：

1、 矛盾纠纷调解工作

（1）受理。

①及时查看分派的工单，查阅申请调解资料、根据资料内容初步分析纠纷发生情况；

②及时向当事人了解是否愿意接受调解的意愿，当事人同意调解的，告知其调解时间、地点、调解员等信息并在系统中进行“启动调解”操作即对纠纷予以受理，不同意调解的，引导其走其他合法途径解决纠纷；

③纠纷不予受理的，应当通过书面或短信等方式及时告知当事人，并说明不予受理的理由。

（2）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，必要时到现场调查。

（3）调解（包括视频调解）。

①根据调查情况拟制调解方案，做好调解前的准备工作；

②组织纠纷当事人进行调解，调解程序开始前，调解秘书应当告知当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项，并完成当事人身份材料收取核对、送达地址确认等工作；

③制作调解笔录，根据调解结果制作调解文书：调解成功的，制作协议书（载明当事人的基本情况、诉求、纠纷的主要事实、争议事项、调解结果），并依双方当事人意见协助其向法院申请撤诉、司法确认或出具民事调解书，提交材料审核出具相应法律文书。调解不成功的，向当事人发送调解通知，并引导至诉讼等其他途径解决。使用视频调解的，应当做好录音录像、资料和信息保存等工作。

④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。

（4）结案。将纠纷调解全流程形成书面记录并录入信息系统，包括但不限于调解当事人信息、调解笔录（案由、争议焦点、释法明理过程、调解方案等）、调解协议、回访记录。装订卷宗统一审核后归档。

2、窗口登记引导

(1) 向来访者详细介绍相应类型纠纷调解的程序和需要提交的资料，对调解流程咨询、在线申请的具体操作进行指导，并使用“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”进行信息登记和资料收集。

(2) 对符合申请调解条件的当事人及时通过书面、短信或电话方式告知受理情况及调解组织等相关信息。记录申请调解工单号，必要时预留和保管纠纷基本资料。对不符合申请调解条件的当事人引导至其他合法解决途径。

3、法律咨询宣传

不断加强对纠纷解决方式及相关法律法规的释明和宣传，向区域内的群众、组织及法律职业群体开展线上、线下同步推进、形式灵活多样的宣传，引导当事人、律师和法律工作者优先选择调解组织先行调解。

4、纠纷统筹调度

安排专人依托“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”对中心各来源纠纷进行统筹调度，根据纠纷属地、类型、性质、标的等具体情况进行分派，并同时负责提醒、催单、反馈。在此基础上做好数据统计分析，同步对系统运行需改进的内容及时汇总、反馈，提高运行效率和精准度。

5、对接基层调解

一体化中心要真正实现区、街镇、村居三级联动，需要与基层调解组织紧密联系。供应商与基层调解组织建立对接关系，使其能够通过一体化中心平台接收分派，化解属地矛盾纠纷。发挥人民调解的优势，真正把纠纷化解在一线，解决在基层。

6、日常管理工作

为提高调解的效率、规范性、专业度，需建立和完善日常管理制度。包括但不限于定期培训制度、卷宗定期审查制度、数据统计分析制度、调解组织及调解员管理制度、调解场所管理制度、案例搜集和编纂制度、督导制度。有必要的，应当设置专岗，配专人。

(五) 人员要求

1、供应商拟派的项目负责人、管理人员、调解员（调解秘书）必须是本单位职工（在本单位缴纳四金），且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

2、本项目拟配备的调解员（调解秘书）应具有法律、调解等社会工作和其他相关专业知识，请在响应文件中提供相关学历、学位证书扫描件。持有人民调解员等级证书的，请提供证书扫描件。

3、具体岗位要求

序号	类别	岗位名称	基本要求
1	组织矛盾纠纷调解	项目负责人	本科以上学历，年龄在 25—55 周岁之间，具有法律背景或法律工作经验，从事调解工作、行政管理经验 2 年以上，持调解员等级资质证书。有良好的沟通协调、管理能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office

序号	类别	岗位名称	基本要求
			办公软件及自动化设备。能够与法院、相关委办局进行顺畅的沟通对接。
2		管理人员	本科以上学历，年龄在 22—55 周岁之间，具有法律背景或法律工作经验，从事调解工作、行政管理经验 2 年以上，持调解员等级资质证书。有良好的沟通协调、管理能力、文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
3		调解员（调解秘书）	本科以上学历占 90%，年龄在 22—60 周岁之间，具有法律背景或法律、调解工作经验，持调解员等级资质证书人员不少于 90%。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 office 办公软件及自动化设备。
4	窗口登记引导、法律咨询宣传	窗口接待	本科以上学历，在 22—55 周岁之间，具有法律背景或法律、调解工作经验，有良好的沟通协调能力、文字撰写以及语言表达能力，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
5	纠纷统筹调度、日常管理	案件调度及管理	本科以上学历，年龄在 22—55 周岁之间，具有法律专业背景或法律、调解工作经验，熟练掌握调解系统软件操作及其他自动化设备。有良好的沟通协调能力、文字撰写以及语言表达、总结分析能力。
备注：人员配置数量应充分满足本项目纠纷调解、窗口登记引导、法律咨询宣传、纠纷统筹调度、对接基层调解、日常管理以及与采购人的沟通协调等所有工作的需要。			

三、考核管理

（一）考核管理要求或考核管理办法

采购人对成交供应商的服务效果考核将按照《一体化服务中心调解工作评估考核表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

评估项目	评估内容	标准分
成效性工作目标 (30 分)	项目服务期内，通过一体化服务中心平台化解纠纷量不少于 3500 件，为当事人提供调解法律服务，帮助化解纠纷，解决法律问题，宣传法律知识。	0-30
矛盾纠纷调解工	(1) 受理。	0-20

作(20 分)	<p>①及时查看分派的工单，查阅申请调解资料、根据资料内容初步分析纠纷发生情况；</p> <p>②及时向当事人了解是否愿意接受调解的意愿，当事人同意调解的，告知其调解时间、地点、调解员等信息并在系统中进行“启动调解”操作即对纠纷予以受理，不同意调解的，引导其走其他合法途径解决纠纷；</p> <p>③纠纷不予受理的，应当通过书面或短信等方式及时告知当事人，并说明不予受理的理由。</p> <p>（2）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，必要时到现场调查。</p> <p>（3）调解（包括视频调解）。</p> <p>①根据调查情况拟制调解方案，做好调解前的准备工作；</p> <p>②组织纠纷当事人进行调解，调解程序开始前，调解秘书应当告知当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项，并完成当事人身份材料收取核对、送达地址确认等工作；</p> <p>③制作调解笔录，根据调解结果制作调解文书：调解成功的，制作协议书（载明当事人的基本情况、诉求、纠纷的主要事实、争议事项、调解结果），并依双方当事人意见协助其向法院申请撤诉、司法确认或出具民事调解书，提交材料审核出具相应法律文书。调解不成功的，向当事人发送调解通知，并引导至诉讼等其他途径解决。使用视频调解的，应当做好录音录像、资料和信息保存等工作。</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>（4）结案。将纠纷调解全流程形成书面记录并录入信息系统，包括但不限于调解当事人信息、调解笔录（案由、争议焦点、释法明理过程、调解方案等）、调解协议、回访记录。装订卷宗统一审核后归档。</p>	
窗口登记引导 (10 分)	<p>（1）向来访者详细介绍相应类型纠纷调解的程序和需要提交的资料，对调解流程咨询、在线申请的具体操作进行指导，并使用“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”进行信息登记和资料收集。</p> <p>（2）对符合申请调解条件的当事人及时通过书面、短信或电话方式告知受理情况及调解组织等相关信息。记录申请调解工单号，必要时预留和保管纠纷基本资料。对不符合申请调解条件的当事人引导至其他合法解决途径。</p>	0-10

法律咨询宣传(5分)	不断加强对纠纷解决方式及相关法律法规的释明和宣传，向区域内的群众、组织及法律职业群体开展线上、线下同步推进、形式灵活多样的宣传，引导当事人、律师和法律工作者优先选择调解组织先行调解。	0-5
纠纷统筹调度(10分)	安排专人依托“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”对中心各来源纠纷进行统筹调度，根据纠纷属地、类型、性质、标的等具体情况进行分派，并同时负责提醒、催单、反馈。在此基础上做好数据统计分析，同步对系统运行需改进的内容及时汇总、反馈，提高运行效率和精准度。	0-10
对接基层调解(5分)	一体化中心要真正实现区、街镇、村居三级联动，需要与基层调解组织紧密联系。供应商与基层调解组织建立对接关系，使其能够通过一体化中心平台接收分派，化解属地矛盾纠纷。发挥人民调解的优势，真正把纠纷化解在一线，解决在基层。	0-5
日常管理(20分)	为提高调解的效率、规范性、专业度，需建立和完善日常管理制度。包括但不限于定期培训制度、卷宗定期审查制度、数据统计分析制度、调解组织及调解员管理制度、调解场所管理制度、案例搜集和编纂制度、督导制度。有必要的，应当设置专岗，配专人。	0-20
总分	注：90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格。	

具体考核办法

- 1、对成交供应商服务质量、服务成果的考核通过中期考核和年度考核结合的方式进行。
- 2、考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。
- 3、中期考核和年度考核的内容参照《一体化服务中心调解工作评估考核表》执行。
- 4、考核奖惩：

(1) 中期考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除中期应发放合同款项的 5%，留待年度考核时再定夺是否准予发放。

(2) 年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除合同金额 5% 的考核奖惩金。

四、其他要求

- (一) 本项目服务期限为 1 年（2025 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日）
- (二) 本项目预算金额 274.85 万元，**供应商报价超过预算作无效响应处理。**

（三）付款方式：采用分期付款方式，在采购人和成交供应商合同签订，按下款要求支付相应的合同款项：

分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

1、签订合同后 1 个月内，支付合同总金额的 50%作为启动资金；

2、项目进行满 6 个月后进行中期考核，付款方式为：中期考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内支付合同金额的 30%。若发生中期扣款按考核办法执行；

3、项目结束后进行年度考核，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 10 个工作日内支付合同金额的 20%，如果最终的年度考核结果为合格及以下的，则扣除考核奖惩金。

（四）其他：

1、验收标准和程序

（1.1）供应商提供的服务应符合国家或行业管理部门颁发的各项质量和安全标准、规范和验收要求，标准和规范等不一致的，从高从严执行。

（1.2）本项目验收将由采购人自行组织，质量标准 and 验收要求为按照上文中（1.1）条款规定一次验收合格。

（1.3）如验收未获通过，采购人有权要求供应商立即进行整改，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

2、供应商成交后一律不得将服务内容转包，一经发现，采购人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由供应商负责赔偿。

3、供应商应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

4、响应文件中所提供的全部资料包括业绩情况、各类人员的在职情况、工作经验、人员资格等情况均真实可靠，如果所提供的资料有误或欺诈或失实，一经查实，采购人有权解除合同并追究相关法律责任。

第四章 响应文件格式

格式一

磋商响应函

致：采购人名称

上海社发项目管理服务有限公司

根据贵方采用竞争性磋商方式为_____项目采购服务的要求（项目编号： ），签字代表_____（姓名、职务）经正式授权并代表供应商_____（供应商名称、地址）提交响应文件。

在此，签字代表宣布同意如下：

1. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话），我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
2. 如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
3. 我方承诺响应有效期与磋商文件的规定保持一致。
4. 如我方有磋商文件规定的不予退还磋商保证金的任何行为，则我方对磋商保证金不予退还无异议。
5. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本磋商有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的响应文件或收到的任何响应文件。
6. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。
7. 本项目若规定由成交供应商支付代理服务费，如我方成交，我方同意按供应商须知前附表的规定向采购代理机构支付代理服务费，且该费用已在报价总价中综合考虑。
8. 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形。
9. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他单位信息如下（如无，填写“无”）：
 - （1）与我单位的法定代表人（单位负责人）为同一人的其他单位如下：_____
 - （2）与我单位存在直接控股关系的其他单位如下：_____
 - （3）与我单位存在直接管理关系的其他单位如下：_____

10. 我单位收款信息如下:

收款账户: _____

收款人户名: _____

收款开户行: _____

11. 与本项目有关的一切正式往来信函请寄:

供应商全称: _____

地 址: _____ 邮 编: _____

电 话: _____ 传 真: _____

供应商: _____ (公章)

供应商授权代表: _____ (签字或盖章)

_____年_____月_____日

格式二

法定代表人（单位负责人）证明

供 应 商：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商：_____（公章）

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）身份证（正、
反面）复印件
粘贴处

法定代表人（单位负责人）授权委托书

本授权委托书声明：注册于_____（地址）的_____（供应商名称，以下简称我方）法定代表人（单位负责人）_____（姓名），现代表我方授权委托_____（被授权人的姓名、职务）为我方的合法和全权代表人，就_____项目磋商、合同签订和执行、完成的全过程，以我方名义处理一切与之有关的事务。

本授权委托书于_____年____月____日签字有效，特此声明。

供应商：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字或盖章）

被授权人身份证（正、反面）
复印件粘贴处

格式三

报价一览表（首次报价）

供应商名称: _____

项目编号: _____

项目名称	总报价（元）

供应商: _____ (公章)

供应商授权代表：_____（签字或盖章）

日期: _____



格式四

报价明细表（首次报价明细）

供应商名称：_____

项目编号：_____

序号	明细内容	单位	数量	单价（元）	总价（元）	备注

注：（1）在填写时，如本表格不适合项目的实际情况，可以由供应商自行制表。

（2）没有提供报价明细表的将视为未实质性响应磋商文件。

（3）报价明细表的合计总价应与报价一览表总价相等。

供应商：_____（公章）

供应商授权代表：_____（签字或盖章）

日期：_____

中小企业声明函（服务）

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，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：_____（公章）

日期：_____

温馨提示：

供应商可以使用工信部“中小企业规模类型自测”小程序(网址：<https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest>)测试企业规模类型。

特别说明：

一、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。供应商为新成立企业的，应参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。认为本企业属于中小企业的，可按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（以下简称《办法》）的规定出具《中小企业声明函》，如实填报中型企业或小型企业或微型企业，享受相关扶持政策。

二、政府采购服务项目中，享受中小企业扶持政策应满足的条件：服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。对非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，服务全部由小微企业承接的，可享受评审时价格扣除的优惠政策。价格扣除的具体比例按照磋商文件供应商须知的有关规定执行。

三、依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织、民办非企业单位等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《办法》。

四、成交供应商享受《办法》规定的中小企业扶持政策的，随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业（不含铁路运输业）。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业（包括电信、互联网和相关服务）。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

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。

单位名称：_____（公章）

日期：_____

注：如供应商不符合残疾人福利性单位条件的，无需填写本声明。

特别说明：

一、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》的规定，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （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基本养老保险、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）。

前款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 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。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。

二、成交供应商为残疾人福利性单位的，随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

格式七

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方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：_____（公章）

_____年_____月_____日

格式八

无重大违法记录的声明

我单位参加此次政府采购活动前 3 年内，在经营活动中，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

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。

单位名称：_____（公章）

日期：_____

格式九

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

我单位具备履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力，并具有履行合同的良好记录。

特此声明。

我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。

单位名称：_____（公章）

日期：_____

格式十

近三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：1、近三年类似项目指：从磋商响应截止之日起倒推 36 个月以内已完成的项目。

2、须提供项目的证明文件（中标通知书或合同复印件），相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。

供应商基本情况表

单位名称					单位地址			
成立时间					注册资金 (万元)			
行政负责人					技术负责人			
从事相关专业服务的 资质情况	资质名称		颁发部门			资质等级		颁发时间
从事专业的人 数 (人)	其 中							
	职称等级 (人)				执业 (职业、岗位) 资格 (人)			
	高级	中级	初级	合计				
其他有竞争 力的说明								

拟从事本项目的主要人员配备及资质汇总表

序号	姓名	年龄	性别	在项目组 中的角色	学历、专业	职称	执业（职业、 岗位）资格	从事相关 工作年限

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格格式自行制表。
- 2、提供项目组人员身份证及相关资格证书等证明材料（如有）。
- 3、此表作为成交后服务承诺书的组成部分，项目人员应保持稳定，若有变动应当征得采购人同意。

拟从事本项目主要成员详细情况表（每人一表）

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
最高学历及 毕业院校和 专业						从事服务 工作年限	
职称			聘任时间			联系方式	
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话）							
近三年与本项目相匹配的项目情况或业绩							
序号	项目名称		参与时间	委托单位名称		参与项目的 角色	备注

联合协议

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 _____ 组织实施的 _____ 项目（项目编号：_____）的采购活动联合体磋商之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为牵头人参加磋商，并按照磋商文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次磋商过程中，牵头人的（法定代表人或授权代理人姓名）根据磋商文件规定及响应内容而对采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合体各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合体各方将共同履行对采购人所负有的全部义务，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体其余各方保证对牵头人为响应本次磋商而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合磋商中，甲方承担的合同份额为_____元，占比__%，乙方承担的合同份额为_____元，占比__%。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合磋商的其他事宜：

六、本协议提交采购人后，联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议作为响应文件的组成部分提交采购人及采购代理机构。

甲方：_____（公章）

乙方：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

联合体授权委托书

本授权委托书声明：根据_____与_____签订的《联合协议》的内容，牵头人的法定代表人（单位负责人）_____现授权_____为合法和全权代表，被授权人就项目磋商、合同签订和执行、完成的全过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，联合体各方均予以认可并遵守。

特此委托。

联合体牵头人：_____（公章）

联合体牵头人的法定代表人（单位负责人）：_____（签字或盖章）

日期：_____

被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_____

法定代表人身份证（正、反面）
复印件粘贴处

被授权人身份证（正、反面）
复印件粘贴处

分包意向协议

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）采购项目（采购包）中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____万元，该金额占该项目（采购包）合同总金额的比例为____%。

3. 乙方具备采购项目（采购包）对分包供应商的资质要求（若需）：_____。

乙方的企业类型为（请勾选）：☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方：_____（公章）

乙方：_____（公章）

_____年_____月_____日

注：

- 1、如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且供应商拟在成交后将该部分分包的，在响应文件中必须提供本协议，否则响应无效；
- 2、对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合规定的供应商报价享受价格扣除优惠政策；
- 3、对于预留份额且采用合同分包形式预留的采购项目，中小企业的合同金额还应当达到规定比例，否则响应无效。

格式十六（若有，须提供）

关于退还磋商保证金说明 (一包件一份)

致：上海社发项目管理服务有限公司

我公司于_____年_____月_____日参加_____（项目名称）
_____（项目编号）_____（包件/标段），按采购文件要求所提交的磋商保
证金_____元（以到达贵公司账户实际金额为准），请贵公司退还时划账到以下基本账户：

供应商名称：

供应商单位地址：

基本账户的开户银行：

银行账号：

若贵公司在查账时发现磋商保证金缴纳情况与实际不符，请与我公司以下人员联系相关事宜：

联系人：

联系电话：

邮箱地址：

供应商：_____（公章）

供应商授权代表：_____（签字或盖章）

日期：_____

第五章 评审方法和标准

一、评审总则

1、本项目评审由磋商小组负责，磋商小组由采购代理机构根据采购项目的特点依法组建。磋商小组成员应当按照客观、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。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

2、本次评审方法采用在实质性响应审查通过基础上的“综合评分法”，满分 100 分。

3、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价（方案），并按照磋商文件规定的异常低价审查启动标准及审查流程开展异常低价响应审查。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。其他供应商的价格分将以此为基础统一采用低价优先法计算。符合政府采购政策规定和磋商文件规定执行统一价格标准的项目，其价格不列为评分因素。

4、成交候选供应商推荐办法：本项目磋商小组成员按照评审办法对每个有效响应的文件进行评价、打分，再计算平均分，按照每个供应商最终平均得分的高低依次排名，推荐排名前三位的供应商作为成交候选供应商。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有 2 家的，可以推荐排名前二位的供应商作为成交候选供应商。如出现评审得分相同的，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，按照方案优劣顺序推荐。

5、由磋商小组负责人汇总评审意见，并形成书面评审报告。磋商小组成员必须在评分表、评分汇总表以及磋商小组形成的书面评审报告上签字。

6、本评审方法和标准作为本项目择优选定成交供应商的依据，在评审全过程中应遵照执行。违反本评审方法和标准的打分无效。

二、评分细则

本项目评分细则说明如下：

1、价格分按照以下方式进行计算（注：符合政府采购政策规定和磋商文件规定执行统一价格标准的项目，其价格不列为评分因素。）：

（1）价格评分：磋商报价得分 = （磋商基准价 / 最后磋商报价） × 价格分分值

（2）磋商基准价：是通过实质性响应审查、满足磋商文件要求且最后报价最低的价格。

（3）价格评审时执行政府采购中小企业政策进行价格调整，以调整后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价（预留份额的采购项目或者采购包除外）。

2、响应文件评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则

评分内容	基础分	评分标准
------	-----	------

价格	15	磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×15
服务方案与磋商报价的相符性	10	<p>评审内容：服务方案和磋商报价之间的相符性，各分项费用报价计取的准确性与合理性等。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）服务方案和磋商报价相符，各分项费用报价计取准确合理的，得8-10分。</p> <p>（2）服务方案和磋商报价基本相符，各分项费用报价计取基本合理的，得4-7分。</p> <p>（3）各分项费用报价计取合理性较差；或报价分项表之间数据勾稽关系不成立的，得0-3分。</p>
服务实施方案	15	<p>评审内容：1、需求理解；2、方案、方法与程序；3、计划安排；4、服务保障措施。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）服务方案与本项目需求的吻合程度较高，对项目需求理解透彻，重点难点把握正确，实施方案、方法与程序科学，实施计划安排合理，服务保障措施完善。具有较好的合理性、可行性及前瞻性的，得11-15分。</p> <p>（2）服务方案与本项目需求有一定的吻合度，在需求理解、方案方法与程序、计划安排及服务保障措施上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺的，得6-10分。</p> <p>（3）服务方案与本项目需求吻合度较差，在需求理解、方案方法与程序、计划安排及服务保障措施上存在较大不足、未能体现出方案科学性与先进性的，得0-5分。</p>
合理化建议	10	<p>评审内容：供应商针对本项目的合理化建议。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）供应商的合理化建议对本项目切实有利，针对性强的，得8-10分。</p> <p>（2）供应商的合理化建议与本项目需求有一定的吻合度，针对性一般，存在部分欠缺的，得4-7分。</p> <p>（3）供应商的合理化建议与本项目需求吻合度较差，无可操作性，或未提供针对本项目的合理化建议的，得0-3分。</p>

人员配备	15	<p>评审内容：1、项目组人员配备；2、项目负责人和专业技术人员的专业背景、专业职称、工作经验及资格证书。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）项目组人员配备充足合理、资格证书齐全，项目负责人和专业技术人员具有与项目完全吻合的专业背景、专业职称及工作经验并能较好地胜任本项目的得11-15分。</p> <p>（2）项目组人员配备、资格证书基本满足项目要求、项目负责人和专业技术人员具有与项目相关的专业背景、专业职称及工作经验，但存在部分不足与缺陷得6-10分。</p> <p>（3）项目组人员配备、资格证书有缺失、项目负责人和专业技术人员专业背景、专业职称及工作经验与项目关联度不大，预计难以胜任本项目的得 0-5 分。</p>
项目管理组织架构及管理制度	10	<p>评审内容：1、项目管理机构及其运作方法与流程；2、各项管理制度。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）项目管理机构及其运作方法与流程合理明确，项目管理制度、档案管理制度、保密制度、监督机制等各项管理制度完善的，得 8-10 分。</p> <p>（2）项目管理机构及其运作方法与流程有欠缺，各项管理制度完善程度一般的，得 4-7 分。</p> <p>（3）项目管理机构及其运作方法与流程有较大缺陷，各项管理制度完善程度的合理性和针对性较差，或未提供相关制度的，得 0-3 分。</p>
服务承诺、奖惩措施及质量保证措施	15	<p>评审内容：1. 承诺的服务质量指标；2. 提供的特色服务；3. 优惠承诺。</p> <p>评分标准：</p> <p>（1）承诺的各项服务质量指标符合磋商文件要求，能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，有其他优惠承诺的，得 11-15 分。</p> <p>（2）承诺的各项服务质量指标符合磋商文件要求，有针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺，但可行性较差或有欠缺的，得 6-10 分。</p> <p>（3）承诺的各项服务质量指标不能完全符合磋商文件要求，未能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺的，得 0-5 分。</p>

业绩	10	<p>评审内容：供应商近三年类似项目的经验和业绩。</p> <p>评分标准：</p> <p>根据近三年类似项目业绩情况进行综合评分（须提供中标通知书或合同复印件，有一个得 1 分，未提供的不得分）0-10 分。</p>
合计	100	

分值说明：

价格分分值精确到小数点后二位，第三位四舍五入；平均得分保留到小数点后二位，第三位四舍五入。

第六章 合同条款（采购云平台合同模板）

附：合同条款

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，就[合同中心-项目名称]（包名称：人民调解（先行调解）外包服务）经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**，具体期限以采购文件规定为准。

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]。

采用分期付款方式，在采购人和成交供应商合同签订，按下款要求支付相应的合同款项：

分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

1、签订合同后 1 个月内，支付合同总金额的 50%作为启动资金；

2、项目进行满 6 个月后进行中期考核，付款方式为：中期考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内支付合同金额的 30%。若发生中期扣款按考核办法执行；

3、项目结束后进行年度考核，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 10 个工作日内支付合同金额的 20%，如果最终的年度考核结果为合格及以下的，则扣除考核奖惩金。（考核办法详见附件）

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整, 应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的, 应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务, 满足甲方对服务质量的要求, 有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时, 可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁, 乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中, 未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件, 否则, 乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 共同落实防范措施, 保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和 service 质量的, 应事先征得甲方的同意, 并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内, 如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失, 经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方

法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大的变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 本项目不收取履约保证金。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争

端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15. 2 调解不成则提交上海市浦东新区人民法院通过诉讼方式解决。

15. 3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19. 2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）： 法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

附件：

（一）甲方对乙方的服务效果考核将按照《一体化服务中心调解工作评估考核表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

评估项目	评估内容	标准分
成效性工作目标 (30 分)	项目服务期内，通过一体化服务中心平台化解纠纷量不少于 3500 件，为当事人提供调解法律服务，帮助化解纠纷，解决法律问题，宣传法律知识。	0-30
矛盾纠纷调解工作 (20 分)	<p>（1）受理。</p> <p>①及时查看分派的工单，查阅申请调解资料、根据资料内容初步分析纠纷发生情况；</p> <p>②及时向当事人了解是否愿意接受调解的意愿，当事人同意调解的，告知其调解时间、地点、调解员等信息并在系统中进行“启动调解”操作即对纠纷予以受理，不同意调解的，引导其走其他合法途径解决纠纷；</p> <p>③纠纷不予受理的，应当通过书面或短信等方式及时告知当事人，并说明不予受理的理由。</p> <p>（2）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，必要时到现场调查。</p> <p>（3）调解（包括视频调解）。</p> <p>①根据调查情况拟制调解方案，做好调解前的准备工作；</p> <p>②组织纠纷当事人进行调解，调解程序开始前，调解秘书应当告知当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项，并完成当事人身份材料收取核对、送达地址确认等工作；</p>	0-20

评估项目	评估内容	标准分
	<p>③制作调解笔录，根据调解结果制作调解文书：调解成功的，制作协议书（载明当事人的基本情况、诉求、纠纷的主要事实、争议事项、调解结果），并依双方当事人意见协助其向法院申请撤诉、司法确认或出具民事调解书，提交材料审核出具相应法律文书。调解不成功的，向当事人发送调解通知，并引导至诉讼等其他途径解决。使用视频调解的，应当做好录音录像、资料和信息保存等工作。</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>（4）结案。将纠纷调解全流程形成书面记录并录入信息系统，包括但不限于调解当事人信息、调解笔录（案由、争议焦点、释法明理过程、调解方案等）、调解协议、回访记录。装订卷宗统一审核后归档。</p>	
窗口登记引导 (10 分)	<p>（1）向来访者详细介绍相应类型纠纷调解的程序和需要提交的资料，对调解流程咨询、在线申请的具体操作进行指导，并使用“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”进行信息登记和资料收集。</p> <p>（2）对符合申请调解条件的当事人及时通过书面、短信或电话方式告知受理情况及调解组织等相关信息。记录申请调解工单号，必要时预留和保管纠纷基本资料。对不符合申请调解条件的当事人引导至其他合法解决途径。</p>	0-10
法律咨询宣传(5 分)	不断加强对纠纷解决方式及相关法律法规的释明和宣传，向区域内的群众、组织及法律职业群体开展线上、线下同步推进、形式灵活多样的宣传，引导当事人、律师和法律工作者优先选择调解组织先行调解。	0-5
纠纷统筹调度 (10 分)	安排专人依托“浦东新区纠纷化解一体化服务系统”对中心各来源纠纷进行统筹调度，根据纠纷属地、类型、性质、标的等具体情况进行分派，并同时负责提醒、催单、反馈。在此基础上做好数据统计分析，同步对系统运行需改进的内容及时汇总、反馈，提高运行效率和精准度。	0-10
对接基层调解(5 分)	一体化中心要真正实现区、街镇、村居三级联动，需要与基层调解组织紧密联系。供应商与基层调解组织建立对接关系，使其能够通过一体化中心平台接收分派，化解属地矛盾纠纷。发挥人民调解的优势，真正把纠纷化解在一线，解决在基层。	0-5
日常管理(20 分)	为提高调解的效率、规范性、专业度，需建立和完善日常管理制度。包括但不限于定期培训制度、卷宗定期审查制度、数据统计分析制度、调解组织及调解员管理制度、调解场所管理制度、案例搜集和编纂制度、督导制度。有必要的，应当设置专岗，配专人。	0-20
总分	注：90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格。	

（二）具体考核办法

1、对成交供应商服务质量、服务成果的考核通过中期考核和年度考核结合的方式进行。

2、考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

3、中期考核和年度考核的内容参照《一体化服务中心调解工作评估考核表》执行。

4、考核奖惩：

（1）中期考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除中期应发放合同款项的 5%，留待年度考核时再定夺是否准予发放。

（2）年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，成交供应商应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除合同金额 5%的考核奖惩金。

其他信息：

1. 获取采购文件时间：2025-03-06 至 2025-03-13 。
2. 是否允许联合体投标：不允许 。
3. 开标一览表： 2025 年人民调解（先行调解）服务包 1

总报价（元）（总价、元）