佛山市南海区人民法院2027年度和解中心调解工作服务采购需求

一、项目概况：

本项目为佛山市南海区人民法院2027年度和解中心调解工作服务，以矛盾纠纷多元化解为建设目标，坚持“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”，积极探索建立和解平台，通过整合法院、相关行政部门、社会力量等调解职能，组建专业化、职业化调解员队伍，为群众提供多元、高效、便捷、和谐的矛盾纠纷化解服务。

需求清单（全年调解纠纷数量不少于22000宗，如在合同期内提前完成22000宗纠纷调解服务的，中标人仍应提供调解服务至合同期满，在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用）：

序号	项目	项目特征描述
1	一般民事纠纷案件和其他诉讼案件调解	针对一般民事纠纷（包括债权债务纠纷、合同纠纷、损害赔偿纠纷等）、其他类型纠纷（刑事附带民事纠纷、刑事自诉等）开展调解。
2	婚姻家庭纠纷调解	针对婚姻家庭纠纷（包括离婚纠纷、继承纠纷、离婚财产分割、子女抚养等）开展调解，情绪疏导及关系协调、亲职教育辅导、冷静期感情修复等调解工作。
3	房地产纠纷调解	针对房地产纠纷开展调解
4	金融纠纷调解	针对金融纠纷开展调解
5	劳动纠纷调解	针对劳动纠纷开展调解
6	涉外纠纷调解	针对涉外纠纷开展调解
7	专家参与调解与评估	在医疗纠纷、建设工程合同纠纷、人身损害赔偿等专业领域，建立专家参与调解与中立评估机制，为各方提供专业咨询、中立评估意见及专家调解服务。
8	执行调解项目	组织各方进行执前、执中及执后的全流程调解工作，包括但不限于执前阶段组织各方进行督促与执前和

		解，执行过程中协助法官开展执行和解，对达成执行和解的案件进行跟踪回访与履行督促等。
9	融入前端治理，完善多元解纷联动衔接机制，构建连接行业组织调解等调解网格的智能互联调解网络	1.联动行政机关、行业协会（商会），基层治理单位等开展多元解纷及矛盾纠纷源头化解工作； 2.融入前端治理工作； 3.开展创建无讼乡村（社区）工作。
10	信访、突发事件和涉众案件调解项目	1.当事人有严重扰乱社会秩序、闹访缠访行为，需要专业调解员动用社会心理学、社工专业知识介入处理； 2.将缠诉缠访案件和涉众案件交调解组织或行业机构处理。
11	心理咨询与危机干预服务	引入专业心理咨询师或社会工作师，为多元解纷工作提供心理支持，对纠纷化解中当事人常见的心理创伤、偏执情绪、激烈对抗等情形，开展心理测评、情绪安抚、危机干预及亲职教育辅导等服务，通过专业心理介入助力矛盾纠纷柔性化解。

二、报价要求

★1.采购预算:人民币 3750000.00 元，最高限价:￥3750000.00 元，其中专职人员基础服务费开支和“以案定补”的绩效评价费用最高限价为￥3050000.00 元，￥700000.00 元用于本项目的办公费用开支（本项目的办公费用开支为不可竞争费用，投标人在投标报价中必须包含且不得更改该金额，否则其投标无效），本项目办公费用开支用于：①维持日常运行所需的基本办公费用。包括为服务团队配置日常办公用品、书报杂志征订以及咨询费、手续费、劳务费、委托业务费等支出；②开支的信函、包裹、货物等物品的邮寄费及电话费、传真费、网络通讯费等；③和解中心的宣传、座谈、调研等支出；④单位的印刷费等支出；⑤日常的会议、培训、接待等支出；⑥基础设施的维修费用。“以案定补”的具体方案由中标人根据和解中心的整体运作情况、调解成功案件数量结合经费情况制定，报采购人审查同意后具体施行，中标人应按月据实向调解员发放。

2.投标报价以人民币为单位，为整体项目的包干价。

3.投标报价包含但不限于以下费用：完成调解服务所需的费用、完成项目服务所需的支撑费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用。

4.结算方式：

（1）在中标人无违反合同约定的情况下，中标人凭以下文件与采购人结算服务费：

1）合同；

2）中标人开具的正式发票；

3）中标通知书。

（2）因采购人使用的是财政资金，中标人应理解政府部门付款的相关程序，采购人在前述规定的付款时间为向政府财政支付部门提出办理财政支付申请手续的时间，不含政府财政支付部门审核的时间。因财政支付审批流程及办理手续而造成项目支付进度有所拖延，导致采购人逾期付款的，采购人不承担逾期付款的违约责任。项目履约过程中，因财政下达资金的变动或其他非采购人和中标人过错导致的不可预见的原因致使项目的服务内容或履行金额变更的，中标人应无条件接受，采购人不负任何责任。双方应就变更后的服务内容或履行金额签订补充合同。

★5.投标人报价时应详细列明报价的具体构成，因招标文件中的格式为自动生成格式，为保证投标报价清晰合理，投标人需按《分项报价表》编制分项报价文件，并附在投标文件中。

分项报价表

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

序号	采购项目名称	服务名称	服务内容	投标报价（元）	服务期限	服务地点
1		专职人员基础服务费开支和“以案定补”的绩效评价费用			2027年1月1日至12月31日。合同期内因不可抗力等因素导致无法正常履行合同的，采购人有权随时终止合同。	采购人（用户）指定地点。
2		办公费用	办公费用	￥700,000.00		
合计						

备注：

1.投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2.办公费用投标报价为固定报价700000.00元，投标人在投标报价中必须包含且不得更改该金额，否则其投标无效。

投标人签章：_____

日期：年　月　日

采购包1（佛山市南海区人民法院2027年度和解中心调解工作服务项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	2027年1月1日至12月31日。合同期内因不可抗力等因素导致无法正常履行合同的，采购人有权随时终止合同。
标的提供的地点	采购人（用户）指定地点。
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。
付款方式	合同价款分2期支付（工作量按照22000宗计算）： 1期：支付比例50%，采购人应于2027年6月30日前支付第一期的服务费（支付比例50%），中标人在付款日的15日前向采购人开具等额正式发票。如中标人为中小企业的，预付款支付方式按照政府采购促进中小企业发展相关政策执行。 2期：支付比例50%，中标人完成工作量的100%，采购人收到中标人开具等额正式发票后15日内支付第二期的服务费（支付比例50%）。
履约保证金	履约保证金：100000.00元，中标人须在收到中标通知书后7天内，转账至采购人指定的银行账户或登录广东省政府采购金融服务中心开具广东省政府采购电子履约保函，否则视作自动放弃中标资格。在合同期满后，在中标人完成合同相关要求、没有出现任何违约或因任何原因单方中止履行合同义务时，且中标人必须做好下列工作并经采购人书面同意后，采购人在15个工作日内将履约保证金无息退回中标人：（1）在中标人按要求核发最后一个月服务人员工资后15个工作日内，以书面形式正式通知采购人；（2）已妥善处理本项目的债权债务（工资、税费、社保及其他欠款等），如在合同期内，中标人自 行停止合同或违反合同有关规定被采购人终止合同的，则履约保证金归采购人所有。如中标人在合同期间内，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，必须对超出部分予以赔偿。

验收要求	需满足采购人的年度服务需求，着重考察以下内容：（1）全年调解纠纷数不少于 22000 宗；（2）调解案件的服务满意度在合理区间范围内。

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他服务	佛山市南海区人民法院 2027 年度和解中心调解工作服务	项	1.00	3,750,000.00	3,750,000.00	租赁和商务服务业	详见附表一

附表一：佛山市南海区人民法院 2027 年度和解中心调解工作服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	**一、工作内容** （一）甄别确定送达地址，引导当事人通过签署送达地址确认书等方式确认送达地址，引导当事人优先采用电子送达、短信送达； （二）向当事人送达包括起诉状、证据、权利义务告知书等诉讼材料； （三）引导当事人填写有关答辩期限、举证期限征求意见书； （四）书面记载调解过程中各方当事人没有争议的事实； （五）指引当事人办理诉讼费用退费手续； （六）引导当事人进行委托鉴定； （七）组织当事人进行调解； （八）其他属于和解中心的辅助性事务。外包服务期间，具体工作内容随和解工作需要作相应调整。因系统个别时候故障或收案骤增导致案件积存，应服从加班安排，并确保在规定时限内完成任务。人员离职，应及时安排人员顶替，确保工作不受影响。服务人员应严格保守工作秘密。 **二、人员管理要求** （一）本项目在现场原则上须设置不少于 32 名专职人员（含专职调解员 28 名、主任助理 1 名、调解助理 3 名），但采购人根据项目实

		施具体情况酌定减少或增加的除外。投标人根据采购人的项目需要聘请特邀专家调解员和特邀兼职调解员。采购人按项目需要安排人员、机构完成相关工作。 （二）服务期内，中标人必须按要求配置足额服务人员，如采购人根据业务需求情况，要求中标人增加人员的，中标人应无条件配合，相关费用已在中标价内，不再另行增加费用。中标人必须按数量要求配置足额服务人员。 （三）中标人需按国家规定依法用工，中标人按相关规定为员工签订劳动合同及购买相关保险。按时支付工作人员工资，工资待遇不得违反相关法律法规。若因拖欠工资而引起劳资纠纷等问题一概由中标人负责，并承担由此引起的经济赔偿。中标人如不及时解决，采购人有权直接从实际支付的服务费中代为支付，仍有不足部分的，由中标人继续承担支付责任；同时，采购人有权单方面终止合同，中标人承担一切法律后果。中标人应合理安排工作人员休息时间，确保本项目工作无缝衔接。 **三、人员服务要求** （一）岗位要求 1.专职调解员岗位要求 （1）身体健康，五官端正，口齿伶俐，善于人际沟通； （2）严格遵守保密管理要求，杜绝敏感信息违规外泄，熟悉计算机的基本操作，熟练运用 OFFICE 等办公软件，能够规范使用智能化数字工具辅助资料归集、信息梳理、文稿辅助工作； （3）45 岁以下年龄，全日制普通本科或以上学历，法学、社会科学优先，有调解、法律、社区或相关工作经验者可适当放宽年龄与学历条件； （4）具备基本写作能力及较强的书面和口头表达能力； （5）政治素质过硬，品行良好，无违法犯罪记录。 2.特邀专家调解员是指符合《佛山法院特邀调解组织、特邀调解员管理办法》第七条规定的个人，接受立案前委派或立案后委托依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议、解决纠纷。其岗位要求为：

		（1）为人公道正派、热心调解工作； （2）身体健康，五官端正； （3）遵纪守法，未因犯罪受过刑事处罚或被开除公职； （4）具有一定的文化水平和法律知识，有较强的沟通技巧和语言表达能力； （5）能安排充足时间参与、配合调解工作。同等条件下有从事调解、法律、心理咨询辅导服务等工作经历的人员优先考虑； （6）政治素质过硬，品行良好，无违法犯罪记录。 3.特邀兼职调解员岗位要求 特邀兼职调解员，是指经登记备案，不定期驻点和解中心（各多元解纷工作室、一体化中心等多元解纷平台场所）进行调解工作的调解员。其岗位要求为： （1）拥护中华人民共和国宪法，拥护党的路线方针政策，遵纪守法，品行端正，组织纪律性强，保守司法工作秘密，遵守司法工作纪律，服从岗位安排； （2）大专及以上学历（法律、心理学相关专业或有从事过调解、心理咨询、社工等相关工作者优先）； （3）身体健康； （4）政治素质过硬，品行良好，无违法犯罪记录。 4.主任助理岗位要求 （1）具备全日制本科及以上学历，法学、播音与主持艺术、视觉传达设计类、语言文学类、历史学专业优先； （2）年龄为35周岁以下，女，身体健康，形象好气质佳； （3）精通普通话和粤语，有较强的语言表达和文字撰写能力； （4）具有良好的政治素质和道德品行； （5）具备良好的工作态度及团队合作精神； （6）政治素质过硬，品行良好，无违法犯罪记录。 5.调解助理岗位要求 （1）大专（含）以上学历，行政管理类、文秘类、社会工作、心理学、法学等相关专业毕业，应届毕业生优先； （2）身体健康，五官端正；

		（3）具备基本写作能力及较强的书面和口头表达能力； （4）严格遵守保密管理要求，杜绝敏感信息违规外泄，熟悉计算机的基本操作，熟练运用 OFFICE 等办公软件，能够规范使用智能化数字工具辅助资料归集、信息梳理、文稿辅助工作； （5）打字速度快，每分钟 80 字以上； （6）政治素质过硬，品行良好，无违法犯罪记录。 6.因工作需要，中标人根据全面履行采购目标的原则联系沟通其他调解组织、行业机构，完成工作任务。 （二）岗位职责 1.调解员岗位职责 （1）接受委派或委托，协助法官开展调解，根据需要协调参与涉诉信访的调解工作；开展调解工作，案件档案整理、归档等；开展送达、鉴定等庭前辅助工作。 （2）接案后主动联系当事人，并通过笔记、录音等方式记录在案，尊重当事人的诉讼权利； （3）协助案件调查及开展情绪疏导； （4）针对专业案件组织人员参与调解，接受质证咨询，提供专家意见等； （5）协助组织鉴定材料质证； （6）负责相关工作的衔接、协调、组织、统筹、回访； （7）撰写调解案例、进行调解宣传、配合法院开展普法宣传教育工作； （8）完成和解中心的其他工作事务。 2.主任助理岗位职责 （1）开展调解工作，协助开展调解工作的衔接、协调、组织、统筹、回访； （2）协助开展调解案件的筛选、分派，档案整理、录入、归档，管理、维护矛盾纠纷多元化工作信息系统平台等； （3）负责和解中心的讲解； （4）协调和解中心相关活动，包括活动策划、组织、主持、执行等； （5）参与和解中心宣传设计，包括宣传手册、宣传海报、活动展板，

		负责活动后的宣传工作，包括通讯稿的撰写及编辑，重大活动及会议的图片拍摄和视频录制，定期制定工作简报及其他综合材料的撰写； （6）完成上级领导交办的其他事项。 3.调解助理岗位职责 （1）根据和解中心的要求，安排和督促调解员参与调解，确保调解员及时开展调解工作。 （2）做好调解案件信息录入，管理、维护矛盾纠纷多元化调解工作平台的工作，定期统计、汇总整理好调解工作报表并上交和解中心和法院。 （3）根据和解中心的安排，不定期抽查调解案件卷宗，回访法官、书记员及当事人，做好调解员的考核工作。 （4）根据和解中心的指示，定期组织召开工作会议，协助、组织调解员培训活动。 （5）撰写案例及宣传稿件，完成和解中心交办的其他工作任务。 （6）完成上级领导交办的任务。 **四、人员薪酬要求** （一）中标人应按照国家法律法规依法发放人员薪酬，并按照相关规定为专职调解人员购买社会保险、发放各类补贴和福利费等。 （二）中标人须根据不同岗位制定科学合理的绩效与薪酬方案以及以案定补方案。 （三）中标人根据采购需要自行拟定劳动合同，签订劳动合同和保密协议的情况须向采购人报备，以确保中标合同全面适当履行。中标人自行承担招录人员的用工风险，包括但不限于招录人员的劳动报酬、工伤保险待遇等。 （四）中标人须按国家规定的缴存比例为员工购买五险一金（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金）；残疾保障金按现行的有关规定缴纳；每年提供一次体检，体检项目包括职业病检查类项目（如耳，眼等）。在员工的聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩、劳动保护等方面依法保障员工的合法权益。

		（五）员工工资须按月足额发放。中标人每月须向采购人提供工资发放情况，每季度须向采购人提供人员购买社保及公积金的证明文件等。 **五、组织管理要求** （一）中标人应安排固定人员负责本项目的日常管理，另应指派至少 1 名工作人员每周固定至少 1 个工作日到采购人指定地点现场办公，加强工作协调和日常管理，公休日、法定节假日除外。 **★（二）为保障本项目有完善的服务管理机制，中标人必须为本项目提供办公辅助系统，实现考勤、请（休）假、工作话务录音、数据统计等功能。另根据要求制定切实可行的劳动纪律、业务考核及福利待遇等方面的规章制度及管理办法，并向采购人报备。** （三）中标人须制定成本、费用使用进度计划、汇总统计记录（报表明细）等管理措施，并配合采购人做好审计、项目验收、专项绩效评定等相关工作。 （四）采购人对工作人员的日常考勤、劳动纪律管理、工作绩效、业务技能和工作态度等方面予以考核，其结果作为中标人发放薪金的基本依据。采购人有权根据员工绩效表现情况提出留用、更换的建议。中标人应建立后备人才库，以便随时应对人员调整和补充。 （五）未经采购人同意，工作人员不得擅自将工作内容及相关材料交给中标人。 （六）为进一步提升和解中心的整体形象，展现工作人员的精神面貌，中标人须统一为全体工作人员订制工作服（含春夏装、秋冬装）。 **六、培训要求** （一）中标人协助采购人对新招录的工作人员进行岗前培训和业务培训，培训内容包括职业道德、劳动纪律、安全生产等基本知识，以及应答技巧、业务知识等专业技能，考核及格后方能录用上岗。 （二）中标人须建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训，对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，培训的内容包括但不限于业务知识、司法礼仪、沟通技巧和系统操作等。根据和解中心运营特点，定期对业务人员进行技能考核，有效保障和提升服务水平和质量，同时加强对业务人员的人文关怀，时

		刻关注业务人员的身心健康。 **七、其他要求** （一）为防止出现招录人员的用工风险，中标人不得随意扣减员工待遇、奖金及其他福利。如有发现上述情况，采购人有权按照合同约定终止合同，中标人须承担相应的法律责任和经济赔偿。 （二）中标人须按照采购人岗位的各项工作标准和要求招聘人员。为防止出现招录人员的用工风险，中标人不得与招录人员签订除劳动合同、保密协议以外与本项目无关的其他任何协议。 （三）中标人未经采购人同意，擅自招聘、调整调解员分工、岗位、工作内容、承接非合同规定的工作项目或辞退人员的，采购人有权随时终止合同，同时中标人应承担相应的法律责任和经济赔偿。 （四）中标人应在签订合同之后 15 个工作日内提供符合以上相关要求的人员名单和相关学历证书复印件。若中标人在期限内不能提供，视为虚假投标，采购人有权取消该投标人中标资格，终止合同，并由中标人承担由此造成的损失。 （五）中标人应具备成熟服务体系的服务支撑能力（包括运营支撑能力、技术支撑能力、综合支撑能力等），能提供快速响应及便捷的售后服务。 **八、绩效评价** 为确保服务质量，采购人每个季度对中标人开展绩效评价，评价方式包括检查书面资料、案件材料及实地考察等，按百分制打分，评价结果分为优、良、中、低、差五个级次，其中：优（得分≥90）、良（90＞得分≥80）、中（80＞得分≥70）、低（70＞得分≥60）、差（得分＜60）五个档次。中标人在服务期间必须无条件配合采购人的评价工作小组。 （1）评价结果为“中”及以上，不扣减费用； （2）评价结果为“低”，中标人应向采购人支付违约金 50000.00 元，在履约保证金中直接扣减相应款项，并在 5 个工作日内及时将履约保证金补齐，且不得有任何异议，否则终止合同； （3）评价结果为“差”，中标人应向采购人支付违约金 100000.00 元，在履约保证金中直接扣减相应款项，并在 5 个工作日内及时将

履约保证金补齐，且不得有任何异议，否则终止合同；

（4）日常工作中发现问题后，采购人有权即时要求中标人及时整改，并发出《整改通知书》，中标人整改后应提交整改报告（含整改前/整改后对比）给评价工作小组，经评价工作小组评价后最终确定是否按绩效评价考核评分标准（详见《绩效评价考核评分表》）进行扣分；若双方对服务考核表均无异议，中标人可提出当期服务费的请款申请。

《绩效评价考核评分表》

项目名称：

乙方：

考核内容	考核要素	评分标准	分值	得分
团队稳定性（13 分）	主要考核中标人是否按要求配备项目团队人员；其中团队成员是否具有专业水平、相关工作经验、对相关政策及业务熟悉程度、人员队伍是否稳定等情况。	1.项目团队成员配置数量和结构与合同一致； 2.项目团队成员资质水平符合度； 3.项目团队成员未经采购人批准调换工作人员、中途退出；每发现一人，每人每次扣 1 分，扣完为止。	13	
及时性（10 分）	主要考核中标人是否按照采购人要求时间节点完成相关工作任务。	按采购人要求的工作进度计划考核项目进度，第节点每延迟 1 天扣 1 分，扣完为止。	5	
	主要考核中标人参与绩效工作的响应及时性。	服务响应超时者，每发生一次扣 1 分，扣完为止。	5	
规范性（20 分）	主要考核中标人撰写的方案、报告及文书等格式是否按照采购人要求完成。	每发现一处错误扣 1 分，扣完为止。	4	

				主要考核中标人在工作中的相关流程等是否按照采购人要求严格实施及接受采购人监督检查的配合度。	每发现一处/次错扣 1 分，扣完为止。	12	
				主要考核过程中中标人发现重大事项和重大问题，是否及时向采购人报告及反馈，对有反馈意见的应急处理并形成书面材料。	1.发现重大事项和重大问题，未及时向采购人报告及反馈，扣 2 分； 2.未对反馈意见形成书面材料，扣 2 分； 以上扣分，扣完为止。	4	
			真实性（13 分）	主要考核报告采用的数据和材料的真实性、准确性。	每发现一处/次错扣 1 分，扣完为止。	13	
			服务质量（10 分）	主要考核中标人是否按合同要求完成各项服务内容。	1.中标人是否掌握熟悉相关法规、政策并运用，每发现一处错误，扣 1 分； 2.中标人服务必须符合国家有关法律法规和采购人要求不得侵犯其他法人或自然人版权、专利、税费等，每发现一处错误，扣 1 分； 3.按合同要求对人员进行培训，未培训，扣 2 分； 4.方案、报告退回修改，每退回一次，扣 2 分；以上扣分，扣完为止。	10	

		纪律性（10 分）	按合同要求对中标人的工作纪律进行考核，包括但不限于沟通反馈情况、工作态度和责任、接受监督检查等。	每发现违反纪律一次，扣 1 分，扣完为止。	10	
		综合评价（12 分）	采购人综合评定，包括： 1.执行采购人安排的工作； 2.绩效评价报告问题分析的针对性、问题挖掘的全面性、建议可行性。	综合评定	12	
		一票否决（12 分）	违约责任	凡中标人在工作过程中存在合同的违约责任，情况并经查实的，考核等级直接为差。	12	
		合计			**100**	
		备注：				
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。					