

# 杭州市政府采购项目 采购需求

采购单位： 杭州市余杭区市场监督管理局

项目名称： 消费投诉举报辅助处置项目

编制单位： 杭州市余杭区市场监督管理局

编制时间： 2025年04月01日

## 一、需求调查情况

(一) 本项目是否需要开展需求调查：是 否

(二) 本项目是否属于可以不再重复开展需求调查情形：是 否

(三) 需求调查方式

咨询 论证 问卷调查 其他方式（市场查询）

(四) 需求调查对象

本项目为每年均需实施的招标项目，市场咨询行业变化不大；通过政采平台查询已招标完成项目需求及价格参考，以确保招标过程的透明度和公正性，同时为采购方提供准确的市场信息。

(五) 需求调查结果

### 1. 相关产业发展情况

本项目旨在为余杭区网络交易纠纷人民调解委员会和余杭区市场监督管理局提供调解服务等相关工作，以调解辖区内网络经济领域的消费纠纷。这不仅有助于维护消费者权益，促进网络经济的健康发展，同时也为相关产业的发展提供了有力支持。

### 2. 市场供给情况

根据市场调查，各区县均有类似的项目采购，且本项目为每年常规采购项目，价格参照指导以往招标价格进行招标采购。这有助于保证采购过程的连续性和稳定性，同时也有利于控制成本，确保项目的经济性。

### 3. 同类采购项目历史成交信息情况

(1) 仓前街道购买人民调解服务项目，最低调解服务 500 元/件；

(2) 塘栖镇 2023 年度购买人民调解服务项目，最低调解服务 500 元/件；

(3) 余杭区级人民调解案件化解服务，最低调解服务 550 元/件（仅有协议 300 元/件）；

(4) 2024-2025 年杭州市临平区人民调解委员会人民调解服务项目，调解成功并形成调解案卷一般纠纷 490 元/件。

### 4. 可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况

(1) 质保期要求（或服务期限）：工作期限为 365 天，具体以合同约定为准。

5. 其他相关情况：以采购文件约定为准。

## 二、采购需求内容

### （一）项目概况

消费投诉举报辅助处置项目为余杭区网络交易纠纷人民调解委员会和余杭区市场监督管理局提供辅助处置调解服务等相关工作，调解辖区内网络经济领域的消费纠纷。

根据采购单位所有受理且纳入人民调解程序的案件由中标单位进行辅助处置调解相关工作，在开展调解之前做好采用司法途径人民调解方式调解的意愿沟通工作，同意人民调解程序的案件，无论调解是否成功，都需记录在案，所有调解完毕的案件均需根据实际情况在系统内做好备注、勾选动作。如投诉人明确表达不愿意人民调解方式开展调解时，应转换身份开展行政调解。

依据《中华人民共和国人民调解法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规政策和公序良俗，开展辅助处置调解服务等相关工作。服务目标要求：

1、完成辅助处置调解案件总量不少于 2.8 万件，包含合同周期内的所有网络消费纠纷信访投诉件；

2、信访投诉件调解成功率不低于 80%，其他投诉件调解成功率不低于 70%；

3、所有调解案件中有责调解率不高于 0.2%（是否有责由采购人组织认定）；

4、合同周期内收到感谢信或者锦旗等不少于 200 次；

5、所有调解案件公示率不低于 90%。

（二）预算金额（元）：2600000；

（三）需满足的政府采购政策目标和具体支持对象。

扶持中小企业 节能环保 其他（无）本项目根据浙财行[2018]32号文件规定，本项目承接主体要求依法成立具有从事纠纷调处条件的社会组织。

### （四）拟采购标的的技术要求

#### 拟采购标的（1）

标的内容	消费投诉举报辅助处置项目		
数量	1	单位	年
功能和质量要求	根据采购单位所有受理且纳入人民调解程序的案件由中标单位进行辅助处置调解相关工作，在开展调解之前做好采用司法途径人民调解方式调解的意愿沟通工作，同意人民调解程序的案件，无论		

	调解是否成功，都需记录在案，所有调解完毕的案件均需根据实际情况在系统内做好备注、勾选动作。如投诉人明确表达不愿意人民调解方式开展调解时，应转换身份开展行政调解。
--	--

(六) 拟采购标的的商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）：工作期限为 365 天，以合同签订时间为准。
2. 交付（实施）的地点（范围）：采购人指定地点。
3. 付款条件（进度和方式）

序号	付款比例 (%)	付款方式
1	100	<p>本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订后，且财政资金到位后，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：</p> <p>(1) 签订合同后，符合采购文件要求的辅助处置调解人员不少于 16 人，则按合同金额的 50% 款项予以支付。</p> <p>(2) 项目合同履约满 6 个月后进行中期考核评估，根据中期考核结果进行支付，支付合同金额的 30%（如中期考核中有扣款，则相应扣除后予以支付）。</p> <p>(3) 项目年终考核评估结束后，结合年终考核结果支付剩余合同款（如有扣款，相应扣除）。</p> <p>支付前中标人提供相应款项的税额发票给采购人。</p>

4. 售后服务要求

- (1) 质保期要求（或服务期限）：工作期限为 365 天。
- (2) 技术支持要求：详见采购需求。

5. 其他商务要求（包装和运输、保险等）详见采购需求。

(七) 采购项目的其他要求：以发布的采购文件要求为准。

### 三、合同订立安排

(一) 采购项目预（概）算（元）：2600000 元，最高限价（元）：2600000 元

(二) 开展采购活动的时间安排：2025 年 04 月

(三) 采购组织形式: 集中采购 分散采购

(四) 委托代理安排

集中采购机构 部门集中采购机构

采购代理机构 自行采购 (含电子卖场)

(五) 采购包划分: 分标项 不分标项

(六) 合同分包: 允许分包 不允许分包

(七) 供应商资格条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定; 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;

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: 根据浙财行[2018]32号文件规定, 本项目承接主体要求经司法行政部门备案的具有从事纠纷调处条件的人民调解协会以及品牌人民调解工作室等社会组织;

4. 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。

(八) 采购方式

公开招标 邀请招标 竞争性谈判

竞争性磋商 询价 单一来源采购

电子卖场 其他采购方式 (\_\_\_\_\_)

(九) 选择采购方式的理由

本项目采购方式为公开招标, 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部第87号令)公开招标作为主要的采购方式。

(十) 竞争范围: 公开发布 电子卖场

(十一) 评审规则: 综合评分 最低价中标 其他 (\_\_\_\_\_)

#### 四、合同管理安排

(一) 合同类型

货物合同 服务合同

建设工程合同 其他（\_\_\_\_\_）

（二）定价方式

固定总价 固定单价

成本补偿 绩效激励

（三）合同文本的主要条款

1. 合同主要标的

标的内容	消费投诉举报辅助处置项目		
数量	1	单位	年
功能和质量要求	<p>1、开展矛盾纠纷辅助处置调解工作，按照采购单位要求完成网络交易纠纷的人民调解工作。</p> <p>2、提供相关法律咨询工作，为纠纷当事人、平台、电商、社区等提供法律咨询服务。</p> <p>3、开展相关法治宣传工作，在调解工作中适当进行人民调解法和相关法律法规政策宣传。</p> <p>4、开展调解员团队建设和业务培训，建立健全年、半年、季度等不同形式调解员业务培训制度，加强队伍建设、业务建设、规范化建设等。</p> <p>5、开展数据归集、分析工作。所有不予受理、受理、调解失败、调解成功等各类纠纷信息的案件信息准确录入、备注、勾选。按照采购单位的要求，定期开展数据分析工作。</p> <p>6、配合开展专家调处和指导工作，充分发挥自身作用，配合有关行政主管部门协调行业专业领域专家以及律师、公证等社会力量参与重大矛盾纠纷调处化解工作。</p> <p>7、开展沟通协调衔接工作，做好当事人与采购单位的沟通、协调、衔接等相关工作。</p> <p>8、提供标准化调解服务，按照人民调解法、浙江省地方标准《人民调解工作规范》以及调解相关法定程序开展调解工作，调解纠纷要符合流程，调解过程、当事人信息均不得公开，调查、调解记录</p>		

	<p>条理清明，无违反规定条款。</p> <p>9、开展调解相关典型案例撰写、定期维护调解系统信息、撰写工作总结、可适当开展公益活动等。</p> <p>10、建立应急值守制度，安排专职人员监测、收集各类信息，一旦发现突发性的紧急、重大事件，在启动应急响应的时候，必须及时将情况上报采购人，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。</p> <p>11、提供其他采购人交办的辅助处置相关工作。</p>
--	--

2. 履行时间（期限）：工作期限为 365 天，以合同签订时间为准。

3. 履约地点和方式：招标人指定地址；

4. 价款或者报酬：以实际中标价为准；

5. 考核要求和付款进度安排：

**考核要求：**依据《中华人民共和国人民调解法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规政策和公序良俗，开展辅助处置调解服务等相关工作。服务目标要求：

1、完成辅助处置调解案件总量不少于 2.8 万件，包含合同周期内的所有网络消费纠纷信访投诉件；

2、信访投诉件调解成功率不低于 80%，其他投诉件调解成功率不低于 70%；

3、所有调解案件中有责调解率不高于 0.2%（是否有责由采购人组织认定）；

4、合同周期内收到感谢信或者锦旗等不少于 200 次；

5、所有调解案件公示率不低于 90%。

本项目为总价合同，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。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。

付款进度安排：

本项目合同金额采用分期付款的方式，在采购人和中标人合同签订后，且财政资金到位后，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，符合采购文件要求的辅助处置调解人员不少于 16 人，则按合同金额的 50%款项予以支付。

(2) 项目合同履行满 6 个月后进行中期考核评估，根据中期考核结果进行支付，支付合同金额的 30%（如中期考核中有扣款，则相应扣除后予以支付）。

(3) 项目年终考核评估结束后，结合年终考核结果支付剩余合同款（如有扣款，相应扣除）。

支付前中标人提供相应款项的税额发票给采购人。

6. 验收、交付标准和方法：按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》执行。

7. 质量保修范围和保修期：如有，以采购需求内容为准。

8. 知识产权归属、处理方式：如有，以采购需求内容为准。

9. 成本补偿、风险分担约定：如有，以采购需求内容为准。

10. 违约责任与解决争议的方法：双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。

11. 其他条款：具体以发布的采购需求为准。

#### **（一）辅助处置调解人员要求：**

本项目配备解调团队人员不少于 16 名，项目负责人 1 人，调解员不少于 15 人，人员应与调解案件量相匹配，实际不能满足时应增加相关人员。确保辅助处置调解人员政治立场坚定、为人正派、办事公正、熟悉群众，能热心矛盾纠纷化解工作；具有一定法律法规、政策和相关专业水平，熟悉本区情况，有调解社会矛盾纠纷的经验；身体健康，具有一定日常办公文档编辑工作基础。

辅助处置调解人员应着统一的制服，佩戴工作证，未曾受过刑事处罚。

#### **1、项目负责人应满足以下条件：**

(1) 为人正派、办事公正、熟悉群众，能热爱人民调解工作，具有一定法律、政策专业水平。

(2) 有三年以上网络纠纷调解工作经验。

(3) 有二年以上团队管理经验。

#### **2、调解人员应满足以下条件：**

(1) 为人正派、办事公正、熟悉群众，能热爱人民调解工作，具有一定法律、政策专业水平。

(2) 有调解社会矛盾纠纷的经验，具有网络纠纷调解工作经验优先。

(3) 年龄在二十二周岁以上，男性五十五周岁以下，女性五十周岁以下，身体健康，应具有全日制本科或以上文化程度或已经专职从事人民调解工作二年及以上的人员，根据实际情况，可适当放宽条件。

开展现场调解应着统一的制服，佩戴工作证；未曾受过刑事处罚。

## **(二) 工作要求：**

1、合同签订后 15 个工作日内，所有人员已完成辅助处置矛盾纠纷调解培训等工作。符合要求人员数量不少于 16 名，若实际投入每少 1 名，当月缴纳消保储备金三万元，如不增加的，每月缴纳消保储备金三万元。若合同签订后 60 个工作日后，仍不满足项目人员要求的，采购人有权与中标人解除合同，并有权追究相关违约责任。

2、按照法律法规和《余杭区专职人民调解员队伍建设指导意见》等相关规定，并结合实际，制定内部管理规章制度。

3、遵守社会组织管理法规和合同规定的要求，确保完成服务目标，并承担相应责任，自觉接受采购人的检查监督。

4、在合同终止后向采购人移交全部提供使用的管理档案及有关工作服务对象的所有资料。

5、接受采购人的监督、年度评估、重大事项的调查和纠纷处理。

6、落实考评小组在考核评估中提出的问题和建设。

7、应在约定的服务区域内开展服务，认真完成服务项目内容。若因实际需要而修正服务内容的，需与采购人协商，并获审核批准后方可实施。

8、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。

9、加强自身建设，完善管理机制，提升专业化服务水平。

10、合同及调解行业或者法规规定中标人应承担的其他责任。

## **(三) 采购人认为必须说明的其他内容**

1、考核评估内容中标后由采购人提供。

2、受托方应尽职尽责为采购人提供服务，按时、按质、按量完成采购人委托业务。

3、本采购需求未明示的相关需求及服务，按项目实际需求和要求执行。

## 五、履约验收方案

### （一）履约验收主体

1. 采购单位：杭州市余杭区市场监督管理局
2. 是否选择代理机构：是 否
3. 是否邀请本项目的其他供应商：是 否
4. 是否邀请专家：是 否
5. 是否邀请服务对象：是 否
6. 其他：以实际验收方案为准。

（二）履约验收时间：项目完成后或服务期限满开始验收。

（三）履约验收方式：简易程序 一般程序

（四）履约验收程序：一次性验收 分段验收 分期验收

### （五）履约验收内容

1. 技术履约内容  
详见采购需求。
2. 商务履约内容  
详见采购需求。

### （六）履约验收标准

以完成采购需求内容和考核评估内容进行合同履行验收标准。

### （七）履约验收其他事项

以履约验收方案为准。

## 六、风险控制措施和替代方案

该采购项目按照《政府采购需求管理办法》第二十五条规定，是否需要组织风险判断、提出处置措施和替代方案：是 否

### （一）国家政策变化应对措施

调整相应技术要求后继续采购。如政策变化后本项目不再适合采购的，终止采购。合同的规定如与今后国家颁布新的法律或规定相矛盾，以新法律规定为准，甲乙双方

由此所受到的损失 由双方各自承担。

(二) 实施环境变化应对措施

调整相应服务要求后继续采购。如环境变化后本项目不再适合采购的，终止采购。

(三) 重大技术变化应对措施

调整服务要求后继续采购。如重大技术变化影响主要标的或资格条件，调整后重新采购。

(四) 预算项目调整应对措施

调整预算后项目重新采购。

(五) 因质疑投诉影响采购进度应对措施

采购前预留足够采购时间重新采购或提前针对有投诉影响的内容进行规避。

(六) 采购失败应对措施

根据实际情况按相关法律法规执行。

(七) 不按规定签订或者履行合同应对措施

根据采购文件要求及履约合同约定制订相应措施，拒绝签订合同的应重新采购，同时追究相应方责任。

(八) 出现损害国家利益和社会公共利益情形应对措施

根据实际情况按相关法律法规执行。

(九) 其他采购和合同履行过程的风险及应对措施

根据实际情况按相关法律法规执行。