

杭州市上城区人民法院调解服务外包合同

项目名称：杭州市上城区人民法院调解服务承包项目

甲 方： 杭州市上城区人民法院

联系电话：0571-85300351

地 址： 杭州市上城区紫花支路 6 号

乙 方： 杭州丰泉劳务派遣有限公司

联系电话：13858168828

地 址： 浙江省杭州市西湖区万塘路 262 号南楼 6 楼

按照公开、公平、合理、择优的原则，根据招标文件（比选方案）以下简称招标文件。为了明确双方职责，相互协作，做好杭州市上城区人民法院调解服务的工作，经甲、乙双方共同协商，特立此合同。

一、下列文件构成本合同的组成部分

以下文件为本合同的组成部分，应该认为一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a. 本合同书；b. 比选报价方案；c. 磋商承诺；d. 磋商响应文件；e. 采购文件。

二、项目内容

1. 乙方将严格按照招标文件所列采购需求向甲方提供服务。

服务项目：按甲方的工作性质和要求，提供调解人员不多于25名。

项目预算：人民币贰佰肆拾肆万玖仟元（¥ 2449000.00）。

项目期限：自合同签订之日起至2022年12月31日止。

2. 甲方确定岗位工作任务和工作要求，提供岗位工作场所和工作必备条件。

3. 调解人员由乙方招录并报甲方审核同意后，由乙方签订书面劳动合同，甲方可向乙方推荐人选。乙方提供调解人员应具备良好的政

治素质和道德品行、具备完成工作任务的身体和心理素质、有责任心、业务能力强的工作人员。

4. 乙方调解人员应负责驻点甲方指定的工作场所工作并完成甲方交办调解工作任务，期间服从甲方工作纪律和规章制度，乙方根据甲方提供的调解人员工作成果及工作表现向乙方调解人员发放薪资报酬。

三、服务要求

（一）调解人员基本条件

1. 具有中国国籍，拥护中国共产党领导和社会主义制度，无受党纪、政纪处分、刑事或治安处罚记录。

2. 具有良好的政治素质和道德品行，有责任心，严守工作秘密。

3. 热爱人民调解工作，具有较强的沟通能力，善于做群众工作。

4. 身体健康，具备良好心理素质。

5. 具有一定法律基础、有调解工作、政法工作或者社区群众工作经验，年龄、性别、学历、专业不限。

6. 能熟练使用电脑、手机等智能设备。

（二）调解服务具体要求

1. 调解服务内容

乙方提供人员应服从岗位所在单位的安排，驻点指定地点开展社会矛盾纠纷调处化解有关工作，依法依规高质高效化解经手调解的纠纷案件，在纠纷化解过程中规范开展联系当事人、地址确认、副本送达、组织调解、笔录制作、文书送达等工作，按照要求运用在线调解工具和办案办公平台，加强对当事人和社会公众的宣传引导，完成甲方交办的其他调解相关工作任务。

2. 常驻履职地点

上城区人民法院诉讼服务中心（紫花支路6号、新塘路68号）、人民法庭（杭海路1237号、大农港路1188号、白云路26号）及上城区社会矛盾纠纷调处化解中心（望江东路6-1号）。若遇工作地点变动，具体以甲方调整为准。

3. 履职时间：服从甲方安排，按照常驻履职地点上班时间执行。双休日、法定节假日正常放假。请休假按照甲方管理规定执行。

如工作需要，乙方人员须服从甲方做出的班次、人员、时间、工作地点的调整。

四、服务质量及保证金

1. 为确保乙方按招标文件规定的内容及本合同约定向甲方提供服务，乙方应于合同签订后十五日内向甲方支付服务质量保证金61225元；乙方提供服务符合本合同约定的，甲方于合同期满后15日内将服务质量保证金无息退还乙方。

2. 工作中如甲方发现乙方提供的服务不符合标准要求，乙方应立即进行整改，直至符合要求。甲方可根据考核标准从项目总金额中扣除，甲方在工作中发现乙方派驻的调解人员有下列情形之一，有权在当期应付费用中予以扣减。

(1) 人为造成甲方物品设施灭失或损坏的，照价赔偿。

(2) 乙方提供人员应符合本合同约定的数量，派驻的调解人员数量不足或调解人员离职后未及时补充的，乙方应当在接到甲方通知之日起七天内予以补足。

(3) 对调解人员有以下违反工作纪律行为的，每次扣100元：

- ① 在工作场合与他人发生激烈争吵、肢体冲突的；
- ② 因不当言行被他人投诉举报属实，造成不当影响的；
- ③ 发生重大突发情况、重大风险隐患未及时报告的；
- ④ 开展调解工作违反廉洁制度、保密规定，或者弄虚作假的；
- ⑤ 无故缺岗半天以上的；
- ⑥ 饮酒后上班、上班时间睡觉、玩游戏的；
- ⑦ 不接受甲方交办任务的；
- ⑧ 离职未按要求完成工作交接的（按照未完成交接案件或事项计算）；

⑨ 其它甲方认为需要处理的。

(4) 对调解人员有以下违反工作纪律行为的，每次扣50元：

- ⑩ 经办案件不符合规范要求的；
- 11 脱岗或者迟到、早退的；
- 12 未按要求着装的；
- 13 其它甲方认为需要处理的。

上述违规行为一经发现，甲方应及时通知乙方，并于每月7日前将上个月情况汇总抄送乙方，供乙方作为考核和发放工资参考依据。

(5) 对调解人员有以下行为的，甲方有权直接要求乙方更换人员，并对涉事人员依法追究法律责任：

14 违反保密工作规定，泄露国家秘密、工作秘密的；

15 违反廉洁制度，收受案件当事人或利害关系人财物好处的；

16 明知或应当知道属于虚假诉讼情形，予以协助或隐瞒实情，或者其他在调解工作中弄虚作假的；

17 受到当事人投诉，投诉情况查证属实的；

18 因不当言行，导致人民调解、司法权威受到损害的。

五、其他权利义务

1. 乙方应当全面、客观和及时地向甲方提供调解人员有关的各种情况、文件等人事资料信息。甲方须把关人员进出且有权推荐。

2. 甲方有权要求乙方提供人员严格遵守和履行甲方依法制定的各项规章制度和岗位职责，保守甲方的业务秘密，维护甲方的声誉和利益。服务人员因严重违反甲方依法制定的规章制度，不履行职责或因泄密造成甲方损失的，甲方有权追究相关人员的法律责任。

3. 若双方约定有试用期的，乙方提供人员均有试用期为1个月。试用期满后，对于违规行为严重的调解人员，甲方有权要求乙方予以调换。服务人员因严重违反甲方依法制定的规章制度，不履行职责或因泄密造成甲方损失的，甲方有权追究乙方及其提供人员的法律责任。

4. 如在服务过程中发生服务人员质量问题，乙方在接到甲方通知后在24小时内到达甲方现场。服务期内，乙方应对出现的服务质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用，在项目额度中扣除。

5. 甲方向乙方提供合同项的服务费用用于乙方支付服务人员薪资福利、社保、公积金、住宿、交通、通信等。乙方人员服务期间造成自身或他人人身损害的，由乙方负责。

6. 乙方对其获知的甲方业务秘密负有保密责任，非由法律规定或甲方许可，不得向任何第三人披露。

7. 乙方应对甲方业务单独建档，保存完整的工作记录，涉及甲方

的原始证据、法律文件和财物应当妥善保管。

8. 本合同范围的服务项目，应由乙方直接服务，不得转让他人；如有转让行为，甲方有权直接解除合同，并要求乙方赔偿因此产生的损失。

六、款项支付

1. 甲方于2022年6月15日向乙方支付首笔服务费1224500元；自2022年7月起至11月止于每月15日支付当月服务费204083元，于2020年12月15日支付当月服务费204085元。

2. 乙方应于每月5日前开具并向甲方交付当期应付费用发票。乙方未交付发票的，甲方有权不予付款。

3. 乙方应根据甲方提供的调解人员工作成果及工作表现向乙方调解人员发放薪资报酬。

4. 本合同金额包含乙方调解人员工资、社保、乙方管理费用、工作餐费等所有费用。除本合同金额外，甲方不支付乙方其他任何费用。

5. 在保证服务质量与最精简优化人员配备的前提下，实行费用包干（由甲方编制详细预算）。乙方必须严格按招标（比选）文件要求做好各种工作报表、记录，如果未按要求做好工作报表与记录，被检查发现一次，则扣罚质量服务保证金的10%。累计发现三次同类情况，扣罚全部服务质量保证金。乙方必须对下属服务人员严格管理，如发现服务人员有赌博、滋事、扰乱治安、偷盗物资等情况，发现一次则扣罚质量服务保证金的10%。累计发现三次同类情况，扣罚全部服务质量保证金。

6. 本合同金额包含自2022年1月11日至本合同签订之日起期间实际发生的费用。

7. 本合同期满后至本调解服务项目另行招投标确定合作方期间，乙方应做好相关服务保障和交接工作。

七、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

八、合同解除与不可抗力

在合同有效期内，任何一方单方解除合同，需提前一个月书面通知对方，双方协商一致后，财务结算完毕、各自责任明确履行之后，

方可终止协议。

因一方违反本协议的约定擅自终止本协议，给对方造成损失的，应赔偿对方损失。

在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

九、争议解决

有关本合同或执行本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决，如协商不成，可向有管辖权法院提起诉讼。

十、合同生效及其它

合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，双方应友好协商，并形成书面意见后报相关部门，方可作为主合同不可分割的一部分。

招标文件（比选方案），过程中形成的文字资料均作为本合同的组成部分，具有同等效力。本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份。

甲方：杭州市上城区人民法院 地址：杭州市上城区紫花支路6号 法定（授权）代表人：	乙方： 杭州丰泉劳务派遣有限公司 地址：浙江省杭州市西湖区万塘路262号南楼6楼 联系电话：13858168828 法定（授权）代表人：
--	---

日期： 年 月 日	日期： 年 月 日
------------------------	------------------------