第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1 采购项目概况

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅印发的《关于推进公共法律服务体系建设的实施意见》（成委办〔2018〕46号）关于“加强公共法律服务中心‘5+X’功能建设”要求，成都市公共法律服务中心法律服务大厅建立法律咨询、法律援助、人民调解、律师服务、公证服务5类基本职能服务窗口，同时建立律所主任接待、知识产权、公证、司法考试4类共12个拓展职能服务窗口，为广大市民朋友提供包括法律咨询、法律援助、人民调解、律师、公证等在内的“窗口化、一站式、综合性”服务。根据工作需要，采购人拟通过公开招标采购供应商为采购人提供各项服务。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包1:

采购包预算金额（元）：1,450,000.00

采购包最高限价（元）：1,450,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于环境 标志产品
1	公共法律服务大厅购买服务	1.00	1,450,000.00	项	租赁和商务服务业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1:

标的名称：公共法律服务大厅购买服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>（一）服务要求：</p> <p>1.前台指引： 供应商应当每个工作日安排工作人员负责大厅日常管理（宣传资料的摆放、LED屏以及公共法律服务一体机、自助服务区的管理）；按照首问负责制、一次性告知制、去向留言制、“办不成事”受理制度、举报投诉受理制度等标准开展服务工作；工作人员应根据办事群众的需求进行办事指引服务；协助群众使用公共法律服务一体机；协助做好风险防控工作。</p> <p>2.法律咨询1： 供应商应当每个工作日安排专职律师值班，为群众提供法律咨询服务，每年不低于500人次。依法预受理法律援助申请，依法提供代拟法律文书，做好信息录入。</p> <p>3.法律咨询2： 供应商应当每个工作日安排专职律师值班，为群众提供法律咨询服务，每年不低于500人次。依法预受理法律援助申请，依法提供代拟法律文书，做好信息录入。</p> <p>4.人民调解： 供应商应当每个工作日安排专职律师值班，负责人民调解窗口办事群众的接待工作，接收受理人民调解的申请，做好信息录入；调解包括发生在公民与公民之间、公民与法人、其他</p>

社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷，每年不低于50件。

5.司法鉴定：供应商应当每个工作日安排专职司法鉴定工作人员值班，负责做好司法鉴定窗口办事群众的接待与咨询；负责接听“12348公共法律服务热线”司法鉴定咨询电话，每年不低于2000通；根据相关事件，作出初步司法鉴定分析和建议；做好法律援助案件伴随过程中的司法鉴定服务。

6.律所主任接待：供应商应当每周二（工作日）安排律师事务所副主任以上律师（或合伙人律师）接待，为群众提供法律咨询，解答疑难法律问题，代拟法律文书，每年不低于50人次。

7.知识产权：供应商应当每个工作日安排名工作人员值班，负责受理知识产权纠纷人民调解申请，每年不低于200件；接收外来人员在成都办企业的投诉法律咨询服务。

8.公证服务：供应商应当每个工作日安排公证员以及工作人员值班，受理各项公证业务；负责接听“12348公共法律服务热线”公证咨询电话；解答办事群众咨询的公证法律问题，每年不低于2000人次。

9.网络服务：供应商应当每个工作日安排专职律师负责受理解答群众在成都市司法局官网开通的“公益法律咨询平台”“12348法网”等法律求助事项，服务回复率100%，正常工作时间不超过300分钟。负责远程会见室、远程庭审室及诉讼服务室后台管理及律师引导服务。

10.12348热线接转：供应商应当每个工作日安排不少于8名具有相关法律知识的工作人员负责全市12348热线接听或转办，12348热线当日服务质量进行抽样回访、质量跟踪工作，每年不低于30000人次。

11.政务法律咨询：供应商应当每个工作日安排专职律师值班，负责政务服务中心司法局窗口办事群众的法律咨询服务，每年不低于3000人次。

12.法治乡村建设：供应商应当根据采购人工作需求，组织开展1-2场法治乡村建设宣传活动。

13.公共法律服务示范城市建设：供应商应当根据采购人工作需求，就成都打造公共法律服务示范城市建设开展调研工作，形成1篇调研成果在省部级以上刊物刊发。

14.成渝公共法律服务一体化、成德眉资公共法律服务同城化实践：供应商应当根据工作需求，探索成渝地区双城经济圈公共法律服务一体化建设实践，并组织开展1-2场成德眉资公共法律服务同城化实践活动。

15.公共法律服务及民生工程宣传：供应商应当根据采购人工作需求，负责民生工程宣传任务，组织开展不低于5场公共法律服务及民生工程宣传活动。根据采购人要求制作不低于8分钟的宣传片。

16.指派系统维护：供应商负责法律援助案件指派系统的日常维护运行工作。

（二）人员及服务要求：

1.所有派遣值班人员在服务点工作期间应着正装，使用普通话及礼貌用语，值班人数应不得低于以上最低人数配置要求并接受考核，相关费用由供应商自行承担。

2.供应商应于每周五之前向采购人提交下一周派遣工作人员值班表，服务中确需更换的，须至少提前两个工作日向采购人申请，并在获得允许后方可更换。

3.供应商派遣值班人员工作时间必须符合采购人单位工作时间要求，在派遣服务期间必须服从采购单位的统一管理，并接受采购人的监督、考核。

4.供应商派出的值班人员应服从本项目管理组的安排，到指定的服务地点，提供及时、高效、优质的服务。

5.供应商应建立工作台账记录，准确记录每日各项服务工作内容；重大事件应及时向中心负责人汇报。

6.所派工作人员应当遵守职业道德和执业纪律，不得利用咨询服务机会招揽案源。

7.为提供服务工作质量，供应商应建立岗前培训、服务培训、执业能力培训并定期召集值班人员了解工作情况、交流工作经验。

8.供应商及所有派遣工作人员应建立积极协助做好风险防控工作的工作意识，协助采购单位做好相关工作并在第一时间向采购单位负责人报告。

人员要求

1.供应商应确保派往本项目的相关值班人员具备相应的执业能力，涉及执业资格的应符合国家或行业相关要求。（提供承诺函，格式自拟，加盖公章）

2.供应商及其派遣工作人员应积极配合完成采购单位根据工作安排需要安排的其他工作事项。（提供承诺函，格式自拟，加盖公章）

商务要求

1.服务期限：本服务项目拟采购三年，自合同签订之日起计算，服务合同一年一签。

2.服务地点：成都市青羊区柿子巷11号及采购人指定地点。

3.报价要求：供应商的报价应包括但不限于人员劳务、差旅、专家费、相关设施设备投入、税金、利润、培训及招标文件规定的其他所有费用。

4.付款方式和条件：

（1）签订政府采购合同后15日内预付合同金额50%，经验收合格后15日内支付剩余50%。每次付款前供应商应向采购人开具发票，采购人收到发票后15日内付款。

（2）一年内供应商出现三次考核不满意的，扣除合同总金额的20%，每增加一次考核不满意，多扣除合同总金额的10%。

5. 采购人拟针对本项目建立考核机制：

5.1对供应商及其值班人员的日常监督考核工作由采购人工作人员负责，主要对服务态度、服务质量、考勤情况、系统操作情况等方面进行综合评价，考核结果为满意、基本满意和不满意三个等次。

5.2每月对供应商进行一次考核，同一季度累计三个月被评为基本满意或一次被评为不满意的，采购人可要求供应商更换相应值班人员并提出整改方案，继续履行合同。不能提出整改方案并继续履行合同的、一个季度内三次被评为不满意的、一年内六次被评为不满意的或未达到年度服务总量的，视为验收不合格，采购人有权终止合同，供应商将承担相应的违约责任。

5.3采购人负责对本办法进行解释，并制定监督考核细则。

5.4考核结果为满意、基本满意和不满意三个等次。80分以上（含80分）为满意，70分以上（含70分）为基本满意，70分以下为不满意。考核细则如下：

序号	项目	考核内容	分值	考核标准	备注
1	人员 资质	供应商按照合同要求配备工作人员	4	供应商配备人员不足的，不得分。	
2			4	服务人员不具备相关资质的，不得分。	
3		值班安排备案	2	服务人员应相对固定，所有的值班安排及名单均需提前一周报公共法律服务中心备案，未经公共法律服务中心同意原则上不得更改。未做到的不得分。	
4		按规定着装	3	未按照要求统一着正装的，扣1分/人/次。	

★

2

5	考勤制度	对外办公用语规范	5	未按照要求使用普通话、礼貌用语和规范用语进行解答的，扣1分/人/次。	
6		严格遵守上下班打卡秩序	12	工作日迟于9:00签到到岗的，按迟到处理，扣1分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费40元/人/次。	
7				工作日迟于12:00签到到岗的，按旷工半天处理，扣2分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费120元/人/次。	
8				工作日无故旷工1天的，扣5分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费240元/人/次，并取消该名值班人员的值班资格。	
9				工作日早退离岗，扣1分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费40元/人/次。 当月累计迟到早退3次及以上的，取消该名值班人员的值班资格。	
10	服务态度	工作时间不得用电脑打游戏、聊天、看电影等做与工作无关的事	8	根据后台监控不定期抽查，若在值班期间做与值班无关事情，扣3分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费120元/人/次。	
12	服务质量	群众满意度	15	每月接听热线满意度（未评价视为满意）高于95%（含），得15分；热线满意度为90%（含）-95%（不含），得8分，其余不得分。 出现不满意评价，经查实属于值班人员原因的，按每条100元扣除服务费。	
13		热线接听率	15	电话流失量超过10%，不得分。 电话流失量超过10%，每增加1个百分点，扣除当季度服务费500元。	
14		网络回复	3	对成都市司法局官网开通的“公益法律咨询平台”“12348法网”上法律求助事项进行回复；向公众提供视频在线法律咨询、视频人民调解等服务。网络回复需在工作日时间300分钟内完成，超时不得分。网络回复率低于100%的，不得分。	
15		群众投诉率	5	值班服务中，被群众口头或书面投诉、或以信访等其他形式反映服务质量问题，经查证属于值班人员个人原因的，扣2分/人/次，同时扣除供应商当季度服务费500元/人/次。 一个月中累计受到3次有效投诉的，不得分，并取消该名值班人员值班资格。	

16		服务人员通过培训，均能熟练操作“12348”操作系统	2	因操作不熟练影响接听质量的，不得分。	
17		供应商每月对台账内容进行汇总并形成月报统计表，于次月第一周报市公共法律服务中心	2	未按要求进行数据汇总并上报的，不得分。	
18	监督管 理	工作推进	10	服从市司法局管理，落实工作安排，顺利推进工作	
19		职业道德和执业纪律	10	经查实未遵守廉洁自律相关规定，收受红包、礼物用品，吃拿卡要的，利用咨询服务机会招揽案源的，直接判定为不合格。	
			100		

6.验收、交付标准和方法：本项目按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）相关规定，及采购人内控制度要求，由采购人组织验收小组，结合采购文件、响应文件及合同条款进行验收。

7.售后服务：积极响应采购人后续咨询服务。

8.质量保修范围和保修期：本项目不涉及。

9.履约期间供应商工作人员发生意外伤害、人身事故等其他安全事故的，均由中标供应商负责。（提供承诺函，格式自拟，加盖公章）

10.责任与解决争议的方法：

10.1违约责任条款：

10.1.1如因中标供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

10.1.2中标供应商提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付本合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约3次以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。

10.1.3采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的5‰向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的1%，但因财政预算暂未下达造成的逾期除外。

10.2争议管辖：

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应选择以下第1种解决方式：

10.2.1提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁；

10.2.2向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担。在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

11.知识产权：供应商所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为供应商违约，由此产生的一切损失由供应商承担；采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权，未经采购人书面允许供应商不得另做他用。（提供承诺函，格式自拟，加盖公章）

12.保密要求：供应商应对项目实施过程及实施过程中获取的所有相关数据、信息等材料保密，未经采购人或被服务人员书面允许，不得以任何形式传播或泄露相关信息，否则应赔偿由此给采购人或有关人员的全部损失。（提供承诺函，格式自拟，加盖公章）

3.2.3人员配置要求

采购包1：

详见3.2.2服务要求。

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

无。

3.2.5其他要求

采购包1：

无。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

自合同签订之日起1095日

3.3.2服务地点

采购包1：

成都市青羊区柿子巷11号及采购人指定地点。

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

1、采购人拟针对本项目建立考核机制：对供应商及其值班人员的日常监督考核工作由采购人工作人员负责，主要对服务态度、服务质量、考勤情况、系统操作情况等方面进行综合评价，考核结果为满意、基本满意和不满意三个等次。每月对供应商进行一次考核，同一季度累计三个月被评为基本满意或一次被评为不满意的，采购人可要求供应商更换相应值班人员并提出整改方案，继续履行合同。不能提出整改方案并继续履行合同的、一个季度内三次被评为不满意的、一年内六次被评为不满意的或未达到年度服务总量的，视为验收不合格，采购人有权终止合同，供应商将承担相应的违约责任。采购人负责对本办法进行解释，并制定监督考核细则。考核结果为满意、基本满意和不满意三个等次。80分以上（含80分）为满意，70分以上（含70分）为基本满意，70分以下为不满意。考核细则详见3.2.2服务要求。2、本项目按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）相关规定，及采购人内控制度要求，由采购人组织验收小组，结合采购文件、响应文件及合同条款进行验

收。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1: 付款条件说明: 签订政府采购合同后15日内支付合同金额50%，达到付款条件起 15 日，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1: 付款条件说明: 经验收合格后15日支付剩余50%。每次付款前供应商应向采购人开具发票，采购人收到发票后15日内付款，达到付款条件起 15 日，支付合同总金额的 50.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

1违约责任条款: 1.1如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 1.2成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付本合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约3次以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。 1.3采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的5‰向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的1%，但因财政预算暂未下达造成的逾期除外。 2争议管辖: 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应选择以下第 1 种解决方式。 2.1提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁； 2.2向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担。在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

3.4其他要求

1、供应商应具有本项目类似业绩。 2、供应商应当结合自身执业能力及各项采购内容及要求编制有针对性的服务方案，方案应至少包括①法律咨询②法律援助③人民调解④司法鉴定⑤知识产权⑥公证服务方案六个方面，每个子项方案内容应包括有针对性且科学合理的人员配置、值班排班方案、办事流程及标准阐述；方案编制应科学合理，无明显逻辑漏掉、原理错误、法律适用错误或不符合项目实际要求、恶意夸大情形。