

武汉市东西湖区 区级政府采购

采购需求文件

计划编号：420112-2025-03167

项目名称：武汉市东西湖区人社局劳动人事争议调解和仲裁辅助

服务项目

采购内容：劳动人事争议调解和仲裁辅助服务项目

采购人：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

2025 年 11 月

采购需求

依据武汉市东西湖区人力资源和社会保障局 420112-2025-03167 号备案书的要求,现委托湖北省招标股份有限公司就武汉市东西湖区人社局劳动人事争议调解和仲裁辅助服务项目进行竞争性磋商。

本项目采购预算:人民币 89.9 万元,最高限价:人民币 89.9 万元。

第一部分 供应商资格要求

(一) 基本资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,即:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录;
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3. 为本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,不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单,未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

(二) 落实政府采购政策需满足的资格要求: 本项目非专门面向中小企业采购。 政府采购促进中小企业发展;政府采购支持监狱企业发展;政府采购促进残疾人就业;政府采购优先节能产品、环境标志产品;政府采购扶持不发达地区和少数民族。

(三) 本项目的特定资格要求: /

(四) 是否接受联合体: 否。

第二部分 技术、服务及商务要求

一、项目概况

东西湖区劳动人事争议仲裁委员会根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》和政府购买服务的相关规定，将辖区内劳动人事争议调解和仲裁辅助服务工作进行外包，供应商应在东西湖区劳动人事争议仲裁委员会的指导下完成工作。

二、服务内容

（一）劳动人事争议调解服务

按照东西湖区劳动人事争议仲裁委员会的要求对东西湖区的企事业单位开展劳动争议预防和劳动保障法律法规的宣传工作，完成咨询接待、案件调解、庭审记录、文书制作、送达归档、卷宗调阅、系统录入等工作，以及其他涉及争议案件调解的相关工作。

（二）劳动人事争议仲裁辅助服务

按照东西湖区劳动人事争议仲裁委员会的要求完成咨询接待、仲裁庭审、庭审记录、文书制作、送达归档、卷宗调阅、系统录入等工作，以及其他涉及争议案件的仲裁相关工作。

三、服务保障

（一）人员要求

1、项目岗位

劳动人事争议调解和仲裁辅助服务项目基本岗位总人数不少于7人。案件量大的情况下采购人随时可以要求供应商增加工作人员，供应商应按时增加符合条件的人员。供应商不得擅自更换实际派驻固定坐班人员，确需更换的，须与采购人协商并经采购人允许，且符合相关人员条件，擅自更换将对其进行的项目作出结算金额5%的经济处罚。非固定坐班制人员必须进行报备。

2、人员条件

男性年龄不超过60岁，女性年龄不超过55岁，大专或以上学历，能熟练使用计算机和办公设备，熟悉劳动人事争议调解仲裁相关法律法规，有较强的专业能力、文字能力和沟通能力，无违法犯罪记录，为人公道正派，符合国家规定的调解仲裁工作从业要求，能密切配合采购人的日常工作对接。其中至少5人具有劳动人事争议仲裁员证，2人具有劳动人事争议调解员证，同时有2年以上相关办案工作经验。

★供应商须提供项目管理人劳动合同或缴纳社保记录，至少3名项目人员的劳动合同或缴纳社保记录。

（二）工作要求

1、拟派项目人员在人员管理上由供应商进行管理，在业务工作、日常办公上须服从仲裁委的指导与监督，否则采购人有权要求调换人员。

2、供应商需在采购人的指导下开展工作，采购人对项目工作进行业务监管，供应商应配合采购人完成年度结案率、上线率目标，确保全年结案率95%以上，省办案系统上线率100%。如因供应商所提供的服务导致不能达到相应指标，采购人将扣除季度付款金额的20%。

3、若因供应商未按东西湖区劳动人事争议仲裁委员会的要求及相关规定工作，造成采购人被省、市、区相关部门问责、通报的，将按照5%的标准扣减项目结算金额。如出现违反工作纪

律的行为，受到市、区纪委、治庸问责领导小组等相关部门的问责或通报的，将在当季结算时予以 20%的扣减，如情节严重的，将提前终止合作。

4、项目人员因未严格履行岗位职责出现以下情形之一的，采购人可视情形进行相应的责任追究，并在季度结算时予以 20%的扣减。

(1) 在出现法定情形时，未依法办理中止（终止）、延期审理的手续，案件未能在法定期限内结案的；

(2) 未按照时限要求及时送达法律文书的；

(3) 因失责行为导致错案的；

(4) 未严格履行职责，导致当事人阅签笔录不规范，出现漏签、篡改等违规情形的；

(5) 案件办结后，案卷没有按规定及时归档，或在归档前造成案卷导缺失或遗失的；

(6) 案卷归档时，未做好案卷材料交接，或案卷归档后，若未按照档案管理规定进行调阅、借阅登记，导致案卷缺失、遗失的。

(三) 商务要求

1、本项目劳动人事争议案件数量按每年 1506 件（其中：仲裁员办案案件数量预计 1506 件，书记员调解、裁决结案案件数量预计 720 件，书记员撤诉案件数量预计 40 件）案件进行预估，根据《关于调整和明确兼职仲裁员劳务费和编外办案辅助人员薪酬待遇标准的通知》（武人社办【2021】 22 号）文件精神，仲裁员办案费用 500 元/件，书记员费用（调解、裁决结案 200 元/件，撤诉结案 50 元/件），项目最高限价为人民币 89.9 万元，以实际结案数量据实结算，结算总金额不超过最高限价金额。

2、合同履行期限：合同签订之日起至 2026 年 12 月 10 日。

3、付款方式：采购人按照每季度“已完结案件数”结案数量结合考核结果据实结算。

4、报价要求：供应商的投标报价不得超过总预算金额，否则为无效投标。最终成交价在合同执行中为最高支付价。供应商应充分考虑合同履行期间的市场风险和国家政策性调整风险系数，并计入投标报价。除合同约定的情况外，投标人不得以任何理由在合同执行期间要求予以价格调整。最终成交价包含包含服务价格、交通、工伤、意外、项目人员报酬及社会保险、公积金费用、伙食费、服装费、管理费、培训费、利润、税费、风险及其他相关费用等所有流程的全部各项直接、间接费用。如有缺失，视为供应商已提供，采购人不再为此项目支付任何费用。供应商的投标报价应包括完成本项目的全部费用，投标人对报价的准确性和完整性负责，任何漏报、错报等均是投标人的风险。投标报价只允许一个报价，任何有可供选择的报价将不予接受。

(四) 其他要求

1、采购人不承担合同范围内因服务造成的一切责任及后果，由供应商承担外包服务中可能发生的任何用工风险；

2、供应商履约合同时应与采购人做好平稳过渡，完成起始交接，避免因合同终止造成对项目工作的影响。

3、如采购人认为成交供应商提供的服务在服务人员数量、业务水平、专业配置等方面不能满足本项目实际工作需要时，有权要求成交供应商及时调配或增加符合资格要求的服务人员。

4、供应商应对拟派服务人员加强安全保密教育和管理。如因供应商拟派服务人员泄露、冒用、误用或违法使用工作中所接触到的信息而造成的一切责任和损失，供应商须协助采购人向拟派服务人员索赔，并追究当事人法律责任。由于拟派服务人员利用工作便利构成犯罪给采购人或第三方造成损失的，供应商与采购人应共同向司法机关提供证据并追究当事人的法律责任，并向当事人追偿。

5、其他：首年度合同履行期满时，依据综合考评情况，可续签下一年度服务合同，续签总期限不超过两年度。

第三部分 评分方法与评分标准

一、评审方法

本次评审采用综合评分法（百分制），即响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

二、评审因素及评审标准。

评标项目	评标分项	评标分项及分值	分值
价格部分 (15分)	投标报价	满足招标文件要求且投标报价最低的为评标基准价，其价格得分为15分。其他投标人的价格得分按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 15% × 100分。	15
商务部分 (26分)	类似业绩	投标人近一年（从投标截止时间起往前推算）承担过类似采购项目业绩的，每个得5分，最高5分。 （注：业绩证明材料须（包括但不限于）提供中标（成交）通知书或合同协议书扫描件，未提供或提供不齐全、内容不符不得分，项目时间以中标（成交）通知书落款时间或合同签订时间为准。）	5
	用户评价	供应商提供以上业绩的用户评价，评价为满意、优秀、好等正面评价的，每个得3分，满分3分。 （注：提供用户评价盖章复印件及用户有效联系方式）	3
	拟派团队成员	在需求要求基础上（至少5人具有劳动人事争议仲裁员证），实际派驻人员每提供一人具有劳动人事争议仲裁员证，得2分，本项最高得6分；每提供一人具有仲裁机构或法院调解员聘书（可与劳动人事争议仲裁员证同时得分），得1分，本项最高得4分。 本项最高得10分。（注：需提供身份证、劳动合同或缴纳社保记录、证书复印件、聘书等证明材料）	10
	拟派团队业绩	团队成员，实际作为仲裁员/书记员有承办过类似案件经验。每提供一个得2分，本项最高得8分。 （注：实际派驻人员具有承办类似案件的证明（案件办理文书（判决书/协议等）、身份证、劳动合同或缴纳社保记录、证书复印件等）	8
技术部分 (59分)	项目理解	供应商提供的对本项目的项目理解方案，包括但不限于以下几点：①对项目的理解和现状分析②对项目目标和必要性分析。 对上述2项评审内容进行打分，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得5分；满足2项的，得3分；满足1项的，得1分；其他情况不得分。满分为5分。 评审考核标准： （1）完整性：方案内容完整； （2）合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； （3）针对性：方案必须契合本项目实际情况。	5
	重难点分析及解决措施	根据供应商提供的①重难点分析及②解决措施进行评分： 对上述2项评审内容进行打分，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得6分；满足2项的，得4分；满足1项的，得2分；其他情况不得分。满分为6分。 评审考核标准： （1）完整性：方案内容完整； （2）合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； （3）针对性：方案必须契合本项目实际情况。	6
	劳动人事争议调解	根据供应商提供的劳动人事争议调解服务方案评分： 对上述1项评审内容进行打分，方案完善，符合本项目需求，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得9分；满足2项的，得6分；满足1项的，得3分；其他情况不得分。	9

评标项目	评标分项	评标分项及分值	分值
	服务方案	评审考核标准： (1) 完整性：方案内容完整； (2) 合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； (3) 针对性：方案必须契合本项目实际情况。	
	劳动争议仲裁辅助服务方案	根据供应商提供的劳动人事争议仲裁辅助服务方案评分： 对上述1项评审内容进行打分，方案完善，符合本项目需求，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得9分；满足2项的，得6分；满足1项的，得3分；其他情况不得分。 评审考核标准： (1) 完整性：方案内容完整； (2) 合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； (3) 针对性：方案必须契合本项目实际情况。	9
	调解服务专业技巧	有具体详细的调解技巧和方法论，提供调解技巧或方法论每提供一个得1分，满分6分，不具有可行性或未提供不得分	6
	保密措施	根据供应商提供的保密措施评分： 对上述1项评审内容进行打分，方案完善，符合本项目需求，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得6分；满足2项的，得4分；满足1项的，得2分；其他情况不得分。 评审考核标准： (1) 完整性：方案内容完整； (2) 合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； (3) 针对性：方案必须契合本项目实际情况。	6
	服务质量保障措施	根据供应商提供的服务质量保障措施进行评分： 对上述1项评审内容进行打分，方案完善，符合本项目需求，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得8分；满足2项的，得5分；满足1项的，得3分；其他情况不得分。 评审考核标准： (1) 完整性：方案内容完整； (2) 合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； (3) 针对性：方案必须契合本项目实际情况。	8
	突发事件应急方案及措施	根据供应商提供的突发事件应急方案及措施进行评分： 对上述1项评审内容进行打分，方案完善，符合本项目需求，评审内容完全满足完整性、合理性、针对性3项评审标准的，得6分；满足2项的，得4分；满足1项的，得2分；其他情况不得分。 评审考核标准： (1) 完整性：方案内容完整； (2) 合理性：方案合理、恰当，遵循客观规律，符合法律法规要求； (3) 针对性：方案必须契合本项目实际情况。	6
	合理化建议	针对本项目的服务内容及特点提出合理、可行的服务建议，每提供一条得2分，满分4分。	4
总 分			100

第四部分 合同模板

（根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》，采购人和中标人（成交供应商）之间的权力和义务，应当按照平等、自愿的原则，依据磋商文件要求和响应文件承诺，签订合同。）

合同编号：

合同项目名称：

合同双方：

甲方（委托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

开户银行：

账号：

根据国家有关法律、行政法规，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、合同主要条件要素：

1、乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

按照本项目合同文件服务内容与要求，完成本项目各项服务内容。

2、合同金额：本合同项目服务费用金额为人民币_____元整（¥_____元整），乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准完成与本服务项目有关的所有费用均包含在合同金额中，委托人不再另行支付任何费用。

3、服务时间：

- 4、服务地点：
- 5、付款方式：
- 6、履约保证金：
- 7、其它：

二、合同文件的组成和解释顺序如下：

1. 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

2. 本合同书
3. 本项目中标或成交通知书
3. 乙方的本项目响应文件或响应文件
4. 本项目采购文件或采购文件中的合同条款
5. 本项目采购文件或采购文件中的采购需求
6. 其他合同文件（需列明）

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

三、合同条款：

1. 权利瑕疵担保

1.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

1.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

1.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

1.4 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

2. 保密

2.1 在履行本合同的过程中，如果甲方或乙方提供、接触、知悉的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

2.2 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

3. 服务质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（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合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和湖北省、武汉市之有关规定。

4. 乙方的权利和义务

4.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

4.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

4.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

4.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务活动负责。

4.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容的，尽自己的一切努力，按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益；

4.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

4.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

(1) 非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

(2) 不可抗力造成的损失。

4.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

4.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

4.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

4.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

4.12 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

5. 甲方的权利和义务

5.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务工作质量，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

5.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

5.3 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务；或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔

偿责任。

5.4 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

5.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。乙方提交的全部服务成果及相关资料，所具有的知识产权归甲方所有并使用（合同另有规定的除外），乙方就此不做任何的权利保留。

5.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

5.7 甲方应当在 7 个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

5.8 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

6. 违约责任

6.1 乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的，应按银行同期贷款利息向乙方支付违约金，违约金最高为逾期支付服务费用的 5%。

6.2 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。

6.3 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%。因乙方服务能力、服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 5%的违约金。

6.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同 6.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

6.5 合同履约过程中，若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，

将按照合同 6.3 条的违约责任处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

7. 争议解决方式

7.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

提请武汉仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

8. 合同生效

8.1 本合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

8.2 合同中有关双方的地址、传真等联系方式等信息均为双方的文书信息送达地址，同

时也作为双方争议发生的相关诉讼法律文书送达地址(包括原审、二审、再审、执行阶段等),变更须书面通知对方。

9. 合同附件

9.1 本合同附件与合同具有同等效力。

9.2 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。

10. 合同修改

10.1 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。

四、合同附件:

签约各方:

甲方:

乙方:

(盖章)

(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)

合同签订地点:

合同签订地点:

年 月 日

年 月 日

(合同以最终签订版本为准)