服务需求书

**1. 带“★”项为不可负偏离项，有一项负偏离即导致投标无效。是否响应第六章服务需求书，以《服务条款偏离表》“投标文件响应”栏填写为准。**

**2.如投标人中标后被发现不能满足本章带★号条款要求的，采购单位有权拒绝签订合同，一切后果由投标人承担。**

**（一）采购项目概况**：

1. 项目名称；航城街道交通事故赔偿调解法律服务
2. 项目预算金额或预算金额之下的最高限额；252,000.00元

**（二）项目管理和服务要求**：

1. **项目简介（项目背景/服务范围）；**

近年来，辖区内各类汽车、电动自行车等交通出行工具的持续增长，道路交通事故发生量持续上升，因道路交通安事故产生的纠纷以及道路交通安全、维稳工作等相关工作量呈井喷式增长。根据区交安委统计，2023年全区共接处交通事故警情约4.2万宗，事故造成约120人死亡，约200人重伤；与此同时，全年共处理涉事故损害赔偿类各渠道信访投诉、舆情约1500件。为进一步提升事故纠纷化解效率，我街道在2024年通过公开招标的方式采购了航城街道交通事故赔偿调解法律服务，进一步优化调解流程、提高处置效能，推动矛盾纠纷源头化解。

2025年交通事故警情及相关信访投诉量仍在持续增长。鉴于我街道2024年度通过公开招标采购的航城街道交通事故赔偿调解法律服务项目即将到期，且根据宝安交警大队对于交通事故赔偿调解服务工作需长期开展的要求（相关经费已于年初下达），为确保调解服务无缝衔接，避免因第三方专业调解力量空缺导致调解不到位而引发信访投诉，影响矛盾纠纷化解和良好政群、干群关系建设，我街道拟对航城街道交通事故赔偿调解服务项目进行公开招标。通过持续引入专业法律服务机构，进一步提升调解工作的规范性、专业性和公信力，同时有效缓解因交通事故信访投诉对街道交安部门日常交通安全管理、交通疏导等工作效能的制约，切实降低事故发生率，保障交通安全工作顺利开展。

为了持续完善基层法律服务，提高法治资源供给，坚决贯彻习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示要求，发扬新时代枫桥经验，做实“指导调解、融合善治、夯实源头治理、抓实多元解纷”的法定职能，进一步提高交通事故赔偿调解工作质量、矛盾纠纷调处化解率和群众满意率，根据《关于购买交通事故赔偿调解服务的通知》（深宝交安办[2024]279号）要求，我街道公开向司法行政部门批准设立的专业法律服务机构（即律师事务所）购买专业法律服务，负责交通事故赔偿调解、涉交通事故信访投诉化解等相关工作，建立以街道交安办为主体、吸收专业律师参与交通事故调解的专项法律服务团队，所需经费拟在2025年初下达的“区网格化管理行动经费”中列支。

1. **服务期限；**

（1）本项目合同履行期限最长为三年。本项目合同履行期限满后，采购单位可根据中标供应商履约情况确定合同是否续签（采购方将对中标供应商总体服务质量进行考核，考核不合格采购方有权提前终止合同，考核结果达到优秀的，可选择按中标价格续签合同），但总合同履行期限最长不超过3年，第一年为本次招标的中标合同履行期限，合同一年一签。续签合同的各项费用按照本项目中标价执行。

（2）中标方须承诺如合同服务期限届满前采购方还未确定接管单位，供应商须按投标承诺做好过渡期保障工作。

1. **服务内容、技术标准、工作质量要求；**

（1）成立不低于4人的律师顾问团队（团队总负责律师执业年限不得低于5年）担任采购人专项法律顾问，根据采购人交通事故调解工作需要，完成采购人交办的相关业务。

（2）指派2名全日制本科法学专业人员或者具备同等专业能力的人员，在采购人单位或采购人指定地点提供法律服务。

（3）根据采购人需求协助采购人完善人民调解相关制度，做好辖区内发生的交通事故调解、矛盾纠纷化解工作，草拟、审核调解协议书。

（4）根据采购人工作职能需要，为交通事故当事人提供人身、财物损害等相关法律咨询，提供诉讼指引，引导事故双方合理合法正确表达诉求。

（5）协助处理采购人自行受理或上级单位或领导转交的涉交通事故信访案件及相关业务，起草、审核信访回复文书。

（6）根据采购人工作需要，完成采购人交办的与本项目相关的其他事项。

（一）工作质量要求

1.调解前做好参加调解人员登记工作，建立完整的案件调解工作台账；

2.安抚纠纷当事人情绪，引导纠纷双方理性表达诉求；

3.按照相关法律法规规定、人民调解工作规范通过面对面、背对背等方式开展调解工作，把控调解节奏；

4.调解过程中总结纠纷双方争议焦点，根据争议焦点结合交通事故人身损害赔偿相关法律规定，说服当事人达成一致；

5.经调解达成一致的，根据当事人需要草拟、签署调解协议；调解不成的做好诉讼指引工作，避免矛盾纠纷升级，引发信访投诉。

（二）工作时间要求

1.驻点专业服务人员按照派驻单位工作时间要求和相关管理制度。

2.团队负责人及其他团队成员根据事项处理需求，机动开展工作。

（三）服务成果要求

1.做好交通采购人辖区范围内交通事故调解工作，化解矛盾纠纷；

2.经调解无法达成一致的，引导纠纷各方当事人通过司法途径解决，依法依规合理表达诉求；

3.做好辖区居民涉交通事故相关法律、政策咨询解释工作，提供法律服务；

4.协助化解涉交通事故信访事项，出具法律 意见等。

1. **人员要求（岗位要求、数量）；**
2. 成立不低于4人的律师顾问团队（其中团队总负责律师执业年限不得低于5年）担任采购人专项法律顾问，根据采购人交通事故调解工作需要，完成采购人交办的相关业务。
3. 指派2名全日制本科法学专业人员或者具备同等专业能力的人员，在采购人单位或采购人指定地点提供法律服务。
4. **考核办法/验收方式；**阶段性分期验收

按《服务质量考核验收表》考核，甲方（采购方）考核小组每月对服务情况进行一次考核，考核满分为100分。

1．考核取得优秀，全额拨付当月服务费用，未达90分者，每低1分按0.5%的比例扣减相对应的服务费用。

2．一个合同期内，如出现以下情况，甲方有权重新就本项目进行招标，取消乙方（中标方）服务资格，终止采购合同，不予支付余下费用，由此给甲方造成的损失，由乙方自行负责；甲方重新招标出本服务项目供应商前，乙方仍应按照合同约定履行合同义务并做好过渡期内的交接工作，否则由此给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿：

（1）乙方累计出现3次月度考核结果在85分以下（不含85分）；

（2）乙方连续2个月月度考核结果在85分以下（不含85分）；

（3）乙方出现一次月度考核结果在70分以下（不含70分）。

1. **报价要求；**
   * + 1. 不得超过项目预算金额，不得以低于其企业成本的报价投标
       2. 本项目服务费实行包干总价（响应人报价应当包括服务成本、法定税费和企业利润等全部费用）。
       3. 响应人的报价，是履行本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列的各项内容中的报价，不得以任何理由予以重复，并以响应人最终提出的综合单价或总价为依据。
       4. 响应人向采购人提交响应文件即视为响应人已通过实地勘探等方式充分了解项目的位置、情况、道路及任何其他足以影响投标报价的情况，任何因响应人忽视或误解项目情况而导致的成本增加或损失将由响应人自行承担。
       5. 响应人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响以后参加政府采购的项目投标。各响应人在报价时，应充分考虑报价的风险。
2. **付款方式；**
3. 服务费实行按季度支付，以人民币为结算货币，每个季度第一个月的20日前支付本季度100%服务费，上个季度应扣减的服务费按照考核方案扣分后在下一个季度支付中扣减，年度合同最后一个月服务费在整个年度服务履约考核后支付，中标方需提供正式税务发票。
4. 体付款数额和付款时间，由采购人与中标人在签订的法律服务合同中明确。
5. 中标方应知晓本项目经费由政府拨款，如因政策影响或审批延迟，拨款未能及时到位，采购人有权终止本项目，中标方同意不以此为由追究采购人付款迟延或项目终止的违约责任和利息损失等。
6. **附件；**

**《服务质量考核验收表》**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 航城街道交通事故赔偿调解法律服务 | | | |
| 一、综合评价 | | | | |
| 评价项目 | 评价内容 | 评分标准 | 评分情况 | |
| 分值 | 得分 |
| 服务要求 | 人员管理考核 | 1、出现言行举止不当，给考核单位造成不良影响的扣2分/次，累计出现五次，考核单位有权单方面解除合同；  2、发生与工作相关的“吃、拿、卡、要”等问题或有责纠纷或弄虚作假的3分/次  累计出现三次，考核单位有权单方面解除合同；  3、人员出现工作态度粗暴、野蛮、语言不文明的，造成不良影响的扣1分/次；  累计出现五次，考核单位有权单方面解除合同。 | 20 |  |
| 服务内容 | 1.根据甲方需求协助甲方完善人民调解相关制度，做好辖区内发生的交通事故赔偿调解、矛盾纠纷化解工作，草拟、审核调解协议书。  2.根据甲方工作职能需要，为交通事故当事人提供人身、财物损害等相关法律咨询，提供诉讼指引，引导事故双方合理合法正确表达诉求。  3.根据甲方工作需要，完成甲方交办的与本项目相关的其他事项。 | 1.不配合工作扣2分/次；  2.在规定时间内未做整改，扣1分/次；  3.二次整改效果不佳，扣2分/次；  4.积极配合，受到甲方上级表扬，奖1分。 | 40 |  |
| 服务质量情况 | 1.调解前做好参加调解人员登记工作，建立完整的案件调解工作台账；  3.安抚纠纷当事人情绪，引导纠纷双方理性表达诉求；  4.按照相关法律法规规定、人民调解工作规范通过面对面、背对背等方式开展调解工作，把控调解节奏；  5.调解过程中总结纠纷双方争议焦点，根据争议焦点结合交通事故人身损害赔偿相关法律规定，说服当事人达成一致；  6.经调解达成一致的，根据当事人需要草拟、签署调解协议；调解不成的做好诉讼指引工作，避免矛盾纠纷升级，引发信访投诉。 | 1.不配合工作扣2分/次；  2.在规定时间内未做整改，扣1分/次；  3.二次整改效果不佳，扣2分/次；  4.积极配合，受到甲方上级表扬，奖1分。 | 40 |  |
| 总体评价 | 考核总分 | 100 | |  |
| 备注：  1、90分以上为优秀；2、80-89分为良好；3、60-79分为合格；4、60分以下为不合格。 | | | | |