

岳阳市平江县政府采购项目需求表

编制单位名称：平江县社会治安综合治理中心

编制时间：2026年7月16日

项目名称		平江县社会治安综合治理中心人民调解委员会政府购买服务				
采购单位		平江县社会治安综合治理中心				
√自行组织编制	负责人	联系方式		电子邮箱		
	胡江涛	19116951123				
	其它参与编制人员	邵、唐斌、胡江涛、徐斌				
□委托采购代理机构或者其他单位编制	机构名称					
	联系人	联系方式		电子邮箱		
采购项目类别		□货物 √服务 □工程				
需求调查	是否开展需求调查	√是 □否				
	不开展需求调查的理由					
预算金额（如有分包，请自行加行）		650000元				
采购标的汇总表	标的（产品）品目	计量单位	数量	进口/国产	核心产品	备注
	平江县社会治安综合治理中心人民调解委员会政府购买服务	项	1	/	人民调解委员会政府购买服务	

	技术要求	具体详见附件
技术商务要求 (如有分包, 请自行加行)	商务要求	一、采购项目名称: 平江县社会治安综合治理中心人民调解委员会政府购买服务 二、服务时间和地点: 服务地点: 采购人指定地点。 服务期: 签订合同之日起1年。 三、服务要求: 按国家行业标准执行。验收由采购人组织相关代表和专家小组组成验收组, 按磋商文件、响应文件、合同进行。 四、其他要求: 1、成交供应商必须保证完善售后服务: ①提供全天24小时的电话支持响应; ②对于出现的问题, 成交供应商应保证在接到采购人电话后, 2小时内到达现场, 解决时间不超过12小时。 五、支付方式: 签订合同时协商

填表说明: 1、此表为不需开展需求调查的项目, 如果属要开展需求调查的项目, 还需另外填列《需求调查表》。

2、《采购标的汇总表》根据项目类型可调整。其中: 1) 政府购买服务项目请在备注栏注明指导性目录编号。2) 服务类采购项目请提供服务内容或方案清单作附件。3) 工程类采购项目请提供工程量清单作附件。

3、本表填列的具体要求请参照文件指导。

采购需求

一、项目名称：平江县社会治安综合治理中心人民调解委员会政府购买服务

二、项目预算：650000.00 元

三、项目概况

为深化我县矛盾纠纷多元化解机制改革，提升行业性、专业性调解工作效能，婚姻家庭、旅游、金融、房产纠纷四个专业人民调解委员会(以下简称“四个专调委”)进驻县综治中心实体化运行。四个专调委自入驻以来，开展纠纷受理、调解试点工作，为相关领域群众提供了便捷的专业调解服务，显现出在分流诉讼信访压力、高效化解复杂矛盾方面的积极作用。目前，专调委的组织框架、办公场地、基本制度已落实，通过购买专业服务实现提质增效的基础条件。通过规范的政府采购程序，公开择优选定具备相应资质和专业能力的社会组织、法律服务机构等作为承接主体，签订服务合同，由其依据合同约定，派驻或组建专业调解团队，承接四个专调委的案件调解、咨询指导、运行维护等核心服务内容。

四、服务具体要求

(一) 人员配置及要求

(1) 人员数量

1、专职调解员（6名）：婚姻家庭纠纷调解员1名；旅游纠纷调解员1名；金融纠纷调解员2名；房产纠纷调解员2名。

2、兼职调解员（8名）：婚姻家庭纠纷调解员2名；旅游纠纷调解员2名；金融纠纷调解员2名；房产纠纷调解员2名。

(2) 人员要求

1、团队负责人应具有5年以上执业律师经验，熟悉人民调解工作规程。派驻的专职调解员应具有3年以上执业经验，在对应专业领域具有丰富的实务经历。辅助人员应具有法学、社会工作或相关专业大专以上学历。所有服务人员须经培训考核合格后持证上岗，纳入调解员名册统一管理。

2、供应商应保证指派的兼职律师及调解人员具备以下基本素质：须专职从事律师职

业工作满两年，具备一定协调沟通能力和文字表达能力；调解人员须具备一定法律素养和调解技巧，品行端正、责任心强、工作认真、保密意识强，有调解经验人员优先。

(3) 人员管理要求

1、采购人有权根据工作需求，对工作达不到要求或认为不适合的服务人员，要求成交供应商更换或退回，成交供应商须在 3 日内予以更换。采购人可不定期对指派人员进行考核，如人员不能胜任工作，采购人有权要求成交供应商更换。

2、服务人员应遵守综治中心各项管理规定，保持相对固定。供应商须指派人员到采购人指定地点现场办公，工作时间同采购人办公时间；若遇突发事件不局限于正常办公时间，服从采购人安排。

3、成交供应商应全力支持和帮助指派人员的工作，对其行为承担责任。供应商指派人员因违反法律法规工作失误的，所造成损失由供应商自行承担。

(二)、服务内容及工作标准

(1) 服务内容

1、精通各类涉及专业化调解的法律法规；参与各类专业性、行业性矛盾纠纷的调处化解工作；为各类疑难复杂矛盾纠纷提出法律意见、提供法律支持；积极参与涉法涉诉案件的化解；解决采购人交办的其他法律事项。

2、案件调解服务。承接四个专调委的纠纷调解全流程工作，包括纠纷受理、调查取证、调解组织与实施、协议制作与履行回访等环节。对综治中心统一受理窗口分流的案件，应在收到派单后 3 个工作日内启动调解程序，原则上 30 个工作日内调解完毕；确需延长的，应报采购人审批。

3、咨询指导服务。为来访群众提供专业法律咨询，解答相关领域法律法规和政策；指导当事人依法维权；对不属于调解范围的事项，做好释明和引导工作，协助对接其他解纷渠道。

4、运行维护与辅助事务。承担四个专调委的日常运行维护工作，包括调解案件的登记统计、文书档案管理、信息平台操作、数据报送以及调解政策宣传等。

(2) 工作标准

1、矛盾纠纷调解率达到 100%，调解成功率达到 80%以上。及时受理、疏导和化解各

类矛盾纠纷案件，防止激化和事态扩大。

2、建立矛盾纠纷排查登记簿、受理登记簿、调解登记簿和调解档案（包括申请书、调解笔录、调查笔录、调解协议书和回访记录），要求调解档案规范详实，并及时录入综治信息化系统。

3、服务效率：在专业化调解及相关紧急事项发生能第一时间参与处置。

4、按《中华人民共和国人民调解法》等规定，调处化解各类专业化矛盾纠纷，不出现因调解不当导致的民转刑案件及群体性事件。

（三）具体工作流程

（1）接案。接收有关部门委托移送、当事人申请，综治中心分配的纠纷。

（2）受理。与当事人沟通了解基本案情并制作受案文书，初步分析纠纷发生情况；及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解；核实纠纷当事人或委托人信息资料。

（3）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。

（4）调解。根据调查情况拟制调解方案；与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方；根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷；调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。

（5）结案。调解结束后，及时将调解信息录入电子系统，并装订书面卷宗归档。

（四）工作纪律与回避要求

（1）对案件信息进行保密，非经法律规定和采购人允许，不得泄露。

（2）调解具体案件过程中，不得收取任何费用、不得担任任何一方当事人的代理人。

（3）不得以采购人的名义从事与职责无关事务。

（4）不得利用工作便利为自己或他人谋取不正当利益。

(5) 不得有其他有损采购人利益的行为。

(6) 未经采购人同意，成交供应商及其服务人员不得擅自对外发布有关法律事务处理的意见。

(7) 成交供应商及其服务人员与采购人交办的事项存在利害关系，可能影响公正履行职责的，应当回避。

(8) 成交供应商及其服务人员应根据法律、法规、规章规定或者本项目服务合同约定履行其他义务。

(五) 保密要求

成交供应商及其服务人员在合同履行过程中所知悉、获取的采购人国家秘密、商业秘密或其他未被公众所知的信息，以及采购人认为不能对外公开的信息应予保密。未经采购人书面同意，不得向任何第三方泄露、公开或者用于本项目以外的用途；保密义务不因合同履行完毕、解除或者终止而免除。调解过程中涉及的当事人个人隐私、商业秘密等，调解员负有保密义务。

五、服务时间及地点

1. 服务时间：合同签订之日起1年。

2. 服务地点：采购人指定地点。

六、其他要求

1. 付款人：平江县社会治安综合治理中心。

2. 付款方式：签订合同时协商。

3. 本项目采用费用包干方式，供应商应根据项目要求和现场情况，投标报价应包括项目所需的人员管理、财务、交通、食宿等所有费用。如一旦成交，在项目服务实施中发现存在任何遗漏，均由成交供应商提供，采购人不再支付任何费用。

4. 供应商应按照投标文件中拟投入本项目团队的人员配置履约，如特殊原因不能履约的，应更换同级别其他技术人员，供应商应提交书面申请并经采购人确认同意后方可更换，如未履行，则按违约处理，采购人有权终止合同。

对于上述项目要求，供应商应在响应文件中进行回应，作出承诺及说明。