

合肥铁路运输法院 司法辅助事务服务外包采购项目

合 同 书

项目编号： 2022BFAFN01194

项目名称： 合肥铁路运输法院司法辅助事务服务外包



甲 方： 合肥铁路运输法院 （委托方）

电 话： 0551-62152330

地 址： 合肥市包河区休宁路与仰光路东南角

乙 方： 广东汉普人力资源有限公司 （受托方）

电 话： 0760-88268892

地 址： 广东省中山市东区长江北路9号恒泰大厦901卡-911卡、1001卡-1011卡

项目名称： 司法辅助事务服务外包

项目编号： 2022BFAFN01194

根据 司法辅助事务服务外包 项目的采购结果，按照中华人民共和国相关法律法规规定，本着平等互利诚实信用的原则，经双方协商一致，同意签订本合同，具体约定如下：

一、 服务期限

1、服务期限：共计 12 个月，本合同为续签合同。服务期限为自 2024 年 6 月 16 日起至 2025 年 6 月 15 日止。

2、合同期满前 2 个月，经甲方考核合格年度预算能保障的前提下，甲乙双方双方无异议，可续签下一年合同。

二、 合同金额

合同总金额： 1633000.00 元（大写：人民币壹佰陆拾叁万叁仟元整），合同总金额包含合同期内的招标文件要求的所有服务范围的报价。服务期内按中标价总价包干。投标报价应包括：所有人员工资、社保费用、医疗费用、管理费用、一切税费（包括增值税发票）、保险费、培训费、资料全部费用。成交价包含合

同期内的磋商文件要求所有服务范围。如甲方因服务内容变化需要乙方增加工作人员的，双方另行协商并签署补充合同确定费用。

三、 付款方式

1、项目合同总金额分五期支付，具体支付内容：

第一期付款时间：2024 年 8 月 15 日前，支付金额为：408250.00 元(大写：人民币肆拾万零捌仟贰佰伍拾元整)；

第二期付款时间：2024 年 9 月 30 日前，支付金额为：408250.00 元(大写：人民币肆拾万零捌仟贰佰伍拾元整)；

第三期付款时间：2024 年 12 月 31 日前，支付金额为：408250.00 元(大写：人民币肆拾万零捌仟贰佰伍拾元整)；

第四期付款时间：2025 年 3 月 31 日前，支付金额为：244950.00 元(大写：人民币贰拾肆万肆仟玖佰伍拾元整)。

第五期付款时间：2025 年 7 月 15 日前，考核验收结束后支付剩余款项，金额为：163300.00 元(大写：人民币壹拾陆万叁仟叁佰元整)。

每次支付前由乙方开具合法有效的增值税发票，甲方核对无误后在收到发票的 7 个工作日内且在约定时间内完成支付。

2、双方账款往来采用指定银行账户转账方式办理，如有变更修改，以书面通知为准。指定收款账户如下：

收款户名：广东汉普人力资源有限公司

收款银行：中国工商银行股份有限公司中山轩朗支行

收款账号：2011022519200049601

3、甲方指定开票资料信息如下：

名称：合肥铁路运输法院

纳税人识别号：11340100781057850P

四、 服务范围

为甲方相关业务部门提供司法辅助事物服务，协助甲方开展诉讼服务、审判、执行、档案等业务工作，协助甲方对业务节点进行管控。在服务过程中，根据工作实际需要，合理安排人员岗位，满足辅助工作范围内新需求。

(一) 诉讼服务中心辅助事务性工作

1、辅助立案、导诉

服务要求：

- (1)接待和指引当事人到对应窗口，指引当事人使用诉服大厅自助设备，初审当事人立案材料是否齐全；
- (2)接收当事人提交的符合接收条件的相关诉讼材料，并出具收取单；
- (3)对于不符合接收条件的相关诉讼材料，退回当事人，并说明原因；
- (4)根据已收取材料的相应承办庭室或人员分类并转送至相关人员，并完成移交手续；
- (5)联系当事人领回诉讼材料，并出具收取单；
- (6)办理现场立案、网上立案、邮寄立案材料的辅助校对工作；
- (7)对符合立案条件的案件进行电话初次沟通，明确当事人相关送达信息并记录；
- (8)对于缺少材料或材料错误的案件通知当事人补充修正材料；
- (9)对于符合立案的卷宗材料移送至立案录入岗并做好交接和台账登记工作。
- (10)办理上诉材料接收及转交工作。

2、立案信息录入

服务要求：

- (1)接收已审核的文书材料，做好交接工作并登记台账；
- (2)办理民商事、铁路类、行政、刑事、执行案件信息录入；
- (3)《缴费通知书》、《受理通知书》等文书材料的送达或现场发放工作；
- (4)扫描新立案的案件材料，并上传至系统；
- (5)移送新立案件，完成移交手续；
- (6)12368 热线接听。

3、综合事务岗、诉前调解

服务要求：

- (1)办理保全案件的平台录入工作，通知当事人提交保全材料；
- (2)诉前鉴定案件，邮件材料并追踪物流打印回执。
- (3)诉中鉴定案件，接受材料并收取案件业务凭证，确保质效鉴定类案件分数达标；

(4) 发送鉴定短信并电联当事人及时查看短信，对于拒不配合当事人制作传票，追踪物流，保证鉴定正常进行；

(5) 单方鉴定案件，给被申请人寄送材料，并附带“单方鉴定通知”，询问是否认可该单方鉴定，并出具书面意见，对于不认可的案件，进行诉前鉴定；

(6) 组织诉前诉中抽取鉴定机构、破产类案件的摇号；

(7) 联系调解案件双方当事人，询问调解意愿；

(8) 诉调平台案件录入；

(9) 办理线上调解案件的音视频录制工作。

(二) 审判辅助事务性工作

1、文书排期岗、邮政 EMS 对接

服务要求：

(1) 办理法院所有民商事、行政案件的开庭排期及改期工作；

(2) 联系、通知陪审员参与庭审；

(3) 办理 EMS 邮件收发工作，并进行统计工作。

(4) 办理案件的文书制作和校对(《传票》、《应诉通知书》、《第三人参加诉讼通知书》、《审判组成人员告知书》、《权利义务告知书》、《举证通知书》、《改期通知书》、《送达回证》等)；

(5) 打印邮寄面单及录入邮件、回执及退件信息。

2、内勤送达

服务要求：

(1) 根据案件受送达人送达情况与案件送达阶段，进行电话联系、电子送达、邮寄送达、直接送达、委托送达、公告送达；

(2) 记录送达信息，定期查询信息，追踪送达反馈，回收送达过程中产生的送达材料；

(3) 整理送达过程材料，制作送达情况报告，提交承办人进行后续处理。

(4) 办理合肥市外案件的委托送达，包括联系委托法院，制作委托函，通过线上或线下的方式送达至委托法院；

(5) 办理公告案件的公告送达，包含制作公告文书，发送文书及通知原告或申请人缴费。

3、外勤送达

服务要求：

- (1) 办理整理案件庭前判后材料的直接上门送达工作；
- (2) 办理案件直接送达过程的照片拍摄取证、整理、打印，并制作送达报告等工作；
- (3) 引导当事人签收材料，并在送达回证及送达地址确认书上签字盖章；
- (4) 及时记录外勤送达台账；
- (5) 外勤送达案件的照片、录音、录像，要一个案号一个文件夹统一保存，或及时上传至送达系统。

（三）执行辅助事务性工作

1、执行辅助

服务要求：

- (1) 办理当事人的初次接待及联系工作；
- (2) 办理立案前当事人身份核验工作；
- (3) 辅助网络查控工作；包含系统提起点对点、总对总查控，及时查询查控反馈信息，整理并打印反馈报告；
- (4) 辅助草拟执行通知书、财产报告令等格式文书，提交执行法官审核；
- (5) 执行文书的送达工作；
- (6) 办理委托协助执行相关文书制作及发起送达工作，并在规定时间内，跟进受托法院处理结果并将结果反馈至法官处；
- (7) 辅助合肥市内线下强制执行辅助工作；
- (8) 系统案件报结节点辅助工作。

（四）档案整理板块

1、中间库、卷宗整理

服务要求：

- (1) 办理中间库卷宗的出入库管理；
- (2) 接收立案、送达、庭审各阶段产生与补充的材料，检查材料是否完整准确并扫描；
- (3) 接收已结未归档的民商事、行政、刑事、上诉卷宗，并做好交接手续；
- (4) 根据归档标准校对材料，完成档案的扫描上传系统、制作目录、打封面、装订工作；

(5) 申请归档，移交归档卷宗至档案室；

(6) 核对电子卷宗，保证电子卷宗与纸质卷宗一致性；

(7) 上诉卷宗按照规定时间完成扫描、装订等工作，并移交庭室。

(五) 其他辅助板块

1、外勤车辆驾驶员

服务要求：

(1) 辅助外勤送达组，配合业务庭及院方案件办理需求；

(2) 精通车队业务，熟知交通法规和合肥市内街道及方位，能以为最优方案解决外勤路线；

(3) 保证车辆状况良好，按时出车，确保车辆的正常使用和安全。

2、法警辅助

服务要求：

(1) 协助法警队开展辅助性事务工作。

五、工作人员及设备要求

1、按项目工作要求，合理配置相关服务人员。具体工作人员要求如下：

(1) 项目管理人员：

1) 坚持四项基本原则，有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，无违法犯罪记录，未违反计划生育政策，热爱法院工作；

2) 本科以上学历，法律、行政管理、人力资源等相关专业毕业；

3) 有相关业务服务内容工作经验和管理经验；富于创新精神和团队精神，勇于接受挑战；

4) 具备良好的沟通和协调能力，较强的文字表达能力，熟悉办公软件 word、Excel 等的操作；

5) 具备很强的政策法规意识和工作保密意识。

(2) 其他服务人员：

1) 坚持四项基本原则，有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，无违法犯罪记录，热爱法院工作；

2) 大专或本科以上学历，法律、行政管理、人力资源等相关专业毕业；

- 3) 具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，工作细致，承受工作压力，有良好的沟通能力和团队合作精神；
- 4) 身体健康，能胜任审判执行事务性岗位的工作，年龄在 40 周岁以下；
- 5) 能熟练操作计算机，会使用常用办公软件（如：Word、Excel），快速进行文字输入工作及档案整理工作；
- 6) 遵守甲方日常管理制度及工作规范。

2、下列人员不得担任本工作人员：

- (1) 因犯罪受过刑事处罚的；
- (2) 曾被开除公职或辞退的；
- (3) 涉嫌违法违纪正在接受审查的。

3、工作模式及其他要求

(1) 工作模式

1) 诉讼服务板块：工作人员驻扎在立案庭，采用定岗定编模式，由业务主管直接管理。

2) 审判服务板块：采用集中办公模式，采用定岗定编，由业务主管直接管理。

3) 执行服务板块：采用集中办公模式，采用定岗定编，由业务主管直接管理。

4) 档案服务板块：采用集中办公模式，由业务主管直接管理。

5) 其他服务板块：根据院方实际需要，由相应的主管部门管理。

(2) 工作设备、技术及劳动力

乙方负责组建服务团队提供高质量的辅助服务团队，相关设备即耗材由甲方提供。

(3) 工装要求

甲方统一定制工装，工装规格与甲方一致，并制作岗位工作证，工作人员须待人礼貌，有耐心，能吃苦，须保持干净、整洁的整体形象。

4、按照项目工作内容及岗位要求，合理配置相关服务人员 20 名，如应甲方需求，增加服务范围，乙方有权向甲方提出增加人员申请，双方协商以补充协议或其他形式增设岗位人员。

六、管理要求

1、乙方工作人员须严格遵守甲方的相关工作守则和作息时间，并听从甲方的安排和分配，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序。

2、乙方工作人员不得利用工作之便，进行任何非法或本项目范围外的活动，不得有意损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案资料，不得擅自修改、复制案件档案资料及带离开工作场所。如经发现甲方有权终止该员工服务，并由乙方及时更换服务人员，构成犯罪的依法追究该员工法律责任。

3、乙方工作人员在实施服务过程中甲方有监督检查权。如发现问题有权向乙方提出整改意见；乙方应在收到整改意见后5个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回函甲方。

4、乙方应按交接工作清单的要求按时保质保量地完成服务工作，并按该工作清单约定的时间和方式向甲方交付工作成果。甲方应对乙方提交的工作成果按约定质量标准进行验收，并出具验收意见及评分。

5、乙方应充分发挥专业管理优势，定期组织工作人员开展丰富多样的企业文化活动，以增强队伍的凝聚力和归属感。

七、保密条款

1、乙方及其工作人员应严守在履行本合同中通过各种方式知悉的甲方案件信息、技术秘密和其他业务信息，不得向甲方以外第三人以任何方式泄露，乙方应与从事本项目工作的工作人员签订有关保密协议，约束其履行保密义务，并提交壹份甲方备案。

2、乙方在进行服务过程中，必须确保甲方的信息安全，未经甲方同意不得擅自删除、修改和转移甲方业务系统中的信息，并为其保密。因乙方员工泄露甲方工作秘密造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方损失，乙方事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

3、服务结束后乙方应返还甲方提供的相关资料和服务过程中取得的任何材料，不得存留原件或复制品。

八、验收要求及服务考核

1、服务质量要求

(1)服务质量标准：乙方服务团队人员按甲方规定方法进行司法辅助事务性工作整理，所完成的业务成果需达到甲方要求；

(2)业务量验收标准：乙方按甲方要求按时按质完成工作任务；

(3)如遇对业务整理流程的调整，则提前一个月向乙方提供最新验收标准，乙方应按新标准按时完成工作。

九、甲乙双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

(1)甲方负责协调各岗位相关部门配合开展工作，提供司法辅助事务咨询支持。

(2)甲方需配合乙方开展各项培训、员工管理等事项。

(3)甲方对乙方提供的外包服务享有监督和检查权，并按约定时间向乙方支付项目服务费。

(4)在甲方饭堂条件许可的情况下，经甲方同意可有偿向乙方工作人员提供饭堂就餐服务。

(5)在服务期内甲方有权要求乙方对工作人员进行岗位调配，对怀孕或其他原因导致临时脱岗、不能胜任或不符合业务要求的工作人员进行更换的，乙方须提前 30 日以书面形式通知甲方。

(6)若有项目变更或其他特殊情况，需要暂时调整项目工作安排的，甲方有义务提前一周以书面形式告知乙方，便于乙方进行妥善的人力和流程安排，并另行协商工作计划。

(7)应协助乙方完成甲方相关岗位服务设施设备的日常维护，出现异常时及时给予修复或指导，如因甲方未及时修复或指导修复设备，导致工作延误或经济损失的，由甲方全部承担。

(8)甲方有权保护项目服务人员的合法利益，因甲方未经乙方同意擅自调整乙方项目服务人员工作时间或工作岗位，给乙方或乙方工作人员带来人身和财产损害的，由甲方承担责任。

(9)乙方在服务期内对工作人员进行管理等工作需要甲方配合的工作时，甲方应积极配合。

2、乙方的权利和义务

(1) 乙方应了解甲方的工作流程、工作内容、工作环境等状况，负责组建服务团队，提供高质量的司法辅助事务性工作，并按约定保质保量向甲方提供服务，保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本项目要求。

(2) 服务期内乙方有权对工作人员的数量和工作标准按照甲方的要求进行合理地调整。乙方应积极寻求更有效的管理方式，不断优化流程标准和服务规范。

(3) 乙方负责完善工作人员的各项专业管理工作，还应负责工作人员的工伤、人身意外、劳资纠纷等责任。

(4) 乙方支付给工作人员的工资不得低于甲方当地政府规定的最低工资标准，并遵守国家相关规定原则。

(5) 乙方应加强对工作人员的教育和管理，遵守甲方有关规章制度。乙方的用工要符合国家的相关规定，乙方必须与招聘人员及时签订用工合同，并按照国家相关法律规定为招聘人员缴纳各项保险等。

(6) 因乙方工作人员在工作期间造成甲方工作人员人身或财产损失、或第三人人身以及财产损失，导致甲方承担赔偿责任的，乙方应负责赔偿甲方的损失，乙方事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

(7) 乙方项目服务人员在工作期间造成工伤或其他人身损害的，甲乙双方任一方应及时将项目服务人员送至医院救治；事发后 24 小时内以书面告知对方，乙方办理工伤申报、伤残鉴定申请、待遇理赔等事宜。

(8) 因乙方项目服务人员的合法权益受到甲方侵犯而发生争议或诉讼的，由甲方承担最终的法律赔偿责任。

(9) 乙方应协助、配合甲方对辅助事务工作人员开展安全排查工作。

十、违约责任

1、除不可抗力外，如甲方未按本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付的 0.3% 计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延付款的违约金计数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，可书面通知甲方解除本合同。

2、如因甲方逾期支付服务费导致乙方延迟发放服务人员劳动报酬、社会保险费及其他费用的，乙方有权向甲方追偿相应损失。（因受不可抗力因素导致甲方无法如期支付约定服务费的，经双方书面达成一致除外。）

3、任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应承担因违约行为而给守约方造成的损失。

十一、争议

本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决；如协商不成的，任何一方可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他

1、如甲方未能在合同期满前完成下一年度司法辅助的采购工作或未确定新服务供应商的（以甲方与新服务供应商签署采购合同为准），本合同服务期予以延长至下一年度新服务供应商进场，但原则上不超过 3 个月，甲方应按照本合同相应的费用标准向乙方支付延期费用，乙方应协助新服务供应商办理员工劳务关系转移手续及交接工作，双方未尽事宜可另行签署补充协议。

2、本合同之附件和《招标文件》均为合同有效组成部分。本合同及其附件内空格部分填写的文字经双确认后与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律法规。

3、本合同未尽事宜应由双方友好协商解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充，需由双方以书面作出方为有效。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。

4、本合同执行期间如遇不可抗力致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定处理。

十三、合同生效：

1、本合同在甲乙双方盖章时合同成立。

2、本合同正本连同附件共 26 页，一式陆份，甲方执叁份、乙方执贰份、采购中心壹份，具有同等法律效力。

(以下无正文)



甲方（盖章）：

代表：

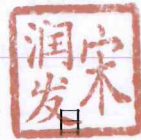
签定日期： 年 月 日



乙方（盖章）：

代表：

签定日期： 年 月 日



合 同 附 件

附件 1 保密协议

附件 2 法院司法辅助服务人员外包运营服务考核

附件 3 合肥铁路运输法院司法辅助事务操作流程（初稿）

附件 4 数字化外包档案范围、安全管理和技术标准

附件 1: 保密协议

甲方：合肥铁路运输法院

乙方：广东汉普人力资源有限公司

乙方为甲方提供服务工作，鉴于甲方系国家机关，工作内容涉国家秘密、集体利益、公民隐私、商业秘密等，乙方派驻甲方人员不能对乙方及第三方泄露甲方的信息，现甲乙双方平等协商，订立本保密协议，明确乙方须遵守以下保密义务，承担相应责任：

一、 保密内容和范围

- 1、当事人信息：案件当事人身份、住址、工作和联系方式及其代理人等信息；
- 2、审理信息：从立案、审理、判决、送达、生效等任何一项程序信息及其案卷材料；
- 3、事实信息：与案情相关的证据材料和事实信息；
- 4、审判人员信息：承办单位、承办法官及其审判组成人员和法官助理信息；
- 5、法院其他信息：乙方在提供社会化服务过程中获得的保密性信息以及其他一切与甲方事务有关的保密信息。

二、保密义务

对甲方的保密性信息，除遵守国家法律和法院保密制度以外，乙方及其员工还须承担以下义务：

- 1、不得打探与本职工作或本身业务无关的保密性信息；
- 2、不得泄露案件的审批、呈批、合议信息；
- 3、不得向除当事人及其代理人和辩护人之外的任何第三人泄露承办法官和法官助理信息；
- 4、不得在决定书、调解书、裁定书、判决书等法律文书公开和生效之前向当事人及其代理人及任何第三方泄露法官处理意见和法律文书内容；
- 5、不得在甲方计算机 USB 接口上使用任何外接设备（U 盘、移动硬盘、光盘等）和手机充电，不得将计算机上的信息复制、保存到外接设备中；不得随意录入、修改和删除法院局域网文件信息，严禁私自接入互联网；
- 6、不得对甲方工作人员、工作场所和办公设备及其案件文书材料进行拍照、

录音、录像；

7、不得将诉讼卷宗等资料携带外出；应妥善保管案卷材料，谢绝无关人员查阅，防止遗失和泄露；

8、不得在私人交往和通讯过程中泄露审判秘密和其他保密信息；

9、不得在公共场合谈论案件信息，不得将案件信息公开到网络媒体和其他公共场所；

10、不得违反法院保密制度的规定，保密制度为保密协议的附件，与保密协议具有同等效力。

三、 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自保密协议签订之日起生效，但签订之前已经获得的信息也在保密之列，直到相关信息依法公开为止。乙方员工是否在职，不影响保密义务的承担。

四、 违约责任

1、乙方员工违反此协议约定的，视为乙方违反此协议。乙方违反此协议的甲方有权解除与乙方的外包合同。

2、乙方违反协议中的保密义务，应当承担违约责任。甲方有权拒绝支付当月的外包服务费，乙方相关人员构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3、乙方因泄露甲方涉密信息致使甲方遭受损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

甲方：

代表签名（盖章）：

日期： 年 月 日

乙方：

代表签名（盖章）：

日期： 年 月 日

附件 2: 法院司法辅助服务人员外包运营服务考核

考核年月: 年 月

指标考核							
序号	考核指标名称	指标定义及评分标准	满分值	计分标准	考核依据	考核得分	备注
1	办公环境	保持办公区域各桌面干净整洁;档案文件有序摆放,通道通畅无堆积物。	2	抽检发现扣 1 分	关键事件记录法		
2		文件柜分类放置、资料分区放置整齐,专人专管。	2	抽检发现扣 1 分	关键事件记录法		
3	员工要求	驻点服务人员达到岗位要求,学历及相关要求的匹配度	2	项目经理本科以上学历,其他人员大专及以上学历,不符合扣 0.5 分	员工人事档案		
4		统一着工服,并佩戴工牌;会基本的司法礼仪,	2	抽检发现扣 1 分	关键事件记录法		
5		员工考勤正常,不无故缺岗、迟到、早退	2	扣 1 分	考勤表		
6		工作过程中妥善使用办公设备、节约使用易耗消耗品	4	蓄意毁坏扣 2 分	关键事件记录法		
7		所有员工的相关业务必须确保遵守各项法律法规,并严格遵守甲方拟定的规章制度	2	违规扣 2 分	关键事件记录法		
8		具备与岗位相匹配的专业知识与技能	4	工作不细致,导致重复性工作扣 1 分	岗位职责、甲方拟定的规章制度		
9		擅自提供、抄录、公布属于保密范围的档案的;窃取、倒卖相关文件牟利的;有意涂改、损毁、伪造,对外泄露保密信息内容	10	扣 4 分,并有权追究该责任员工法律责任	保密协议、保密制度		
10		失职导致严重影响工作质量和效率,被甲方管理层批评和投诉的	10	根据关联责任大小和事故等级,扣 2 分	关键事件记录法		
11		对于所从事工作,将涉及到此项工作的信息控制在参与工作的项目人员之内	4	扣 1 分	关键事件记录法		
12	工作要求	岗位配置齐全,满足服务要求在服务期内避免出现缺岗情况	8	缺岗 15 天未补齐,每天扣 1 分	关键事件记录法		
13		对员工管理体现高效、专业、科学有效、有规模,能高效完成辅助事务性工作	6	实际管理混乱,影响工作进度,扣 2 分	关键事件记录法		
14		对于院方的各项整改及意见指令快速响应及落实	8	落实延误每 2 天扣 1 分	关键事件记录法		
序号	考核指标名称	指标定义及评分标准	满分值	计分标准	考核依据	考核得分	备注
15	工作要求	完成服务事项的完整性、准确性要求,如发生错误应加以及时纠正	10	一般失误扣 0.5 分/次,重大失误扣 2 分	出错记录表、当月经手总案件数		
16		准时发放项目员工标准工资	2	延迟 1 天扣 0.5 分(节假日及特殊情况除外)	工资表		
17	培训要求	岗前培训,之后每季度至少进行一次技能提升培训	4	未进行培训扣 1 分/次	培训签到表		

18	工作汇报	指定项目人员专门负责与贵单位之间文件的现场传送工作，并规定严格的交收和专人保管办法	5	发生遗漏延迟扣1分/次	关键事件记录法		
19		积极配合甲方监督、安全排查工作	2	抽检发现扣1分	关键事件记录法		
20		上交整改意见及配套管理制度及时	5	满意度评分，扣分最高不超5分	关键事件记录法		
21		每月20号提交上月工作总结报告	6	延迟1天扣0.5分，当月未提交扣2分	工作总结报告提交情况		
合计			100				
1	加分	服务团队人员在岗稳定情况，管理工作有序	5	转正后人员无人离岗加1分	关键事件记录法		
2		对项目实施是否节约、高效，根据上季度案件的送达周期明显缩短	5	酌情加分，最高不超5分	关键事件记录法		
3		各项目服务连续无差错，无投诉的，经双方确认后加分，另外可发放表扬信	6	一个考核阶段内无一次差错，加2分	工作情况登记表		
4		超出合同范围提供了额外的服务或支撑，并正确理解院方临时相关工作要求以致能及时高效配合完成	4	每事项加1分	关键事件记录法		
合计			120				
考核标准：							
1、每季度由甲方评定上季度服务绩效，季度累计分数平均值作为考核得分。							
2、根据下文载明的评分方法，服务期结束后，甲方按照考核结果在10个工作日内完成退还。							
(1)考核得分≥90分的，履约保证金全额退还；							
(2)90>考核得分≥80分的，退还履约保证金总额的90%；							
(3)80>考核得分≥70分的，退还履约保证金总额的80%；							
(4)70>考核得分≥60分的，退还履约保证金总额的70%；							
(5)考核得分<60分的，扣减全额履约保证金。							

附件 3： 合肥铁路运输法院司法辅助事务操作流程（初稿）

（一）诉讼辅助板块

1、业务流程简图



图 1 诉讼辅助板块业务流程简图

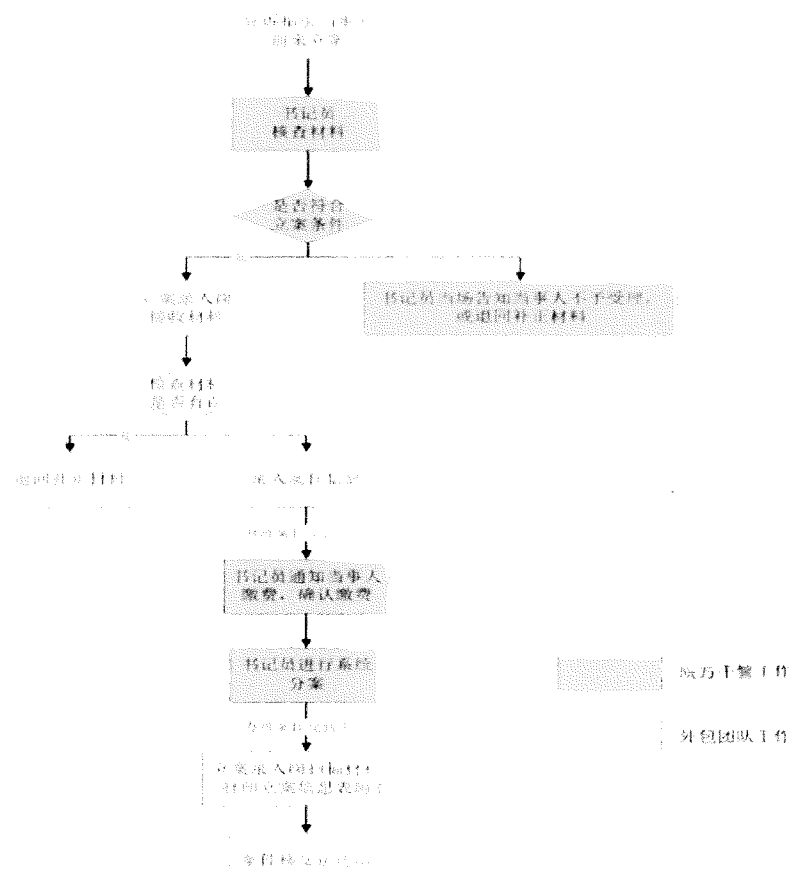


图 2 立案录入岗工作流程图

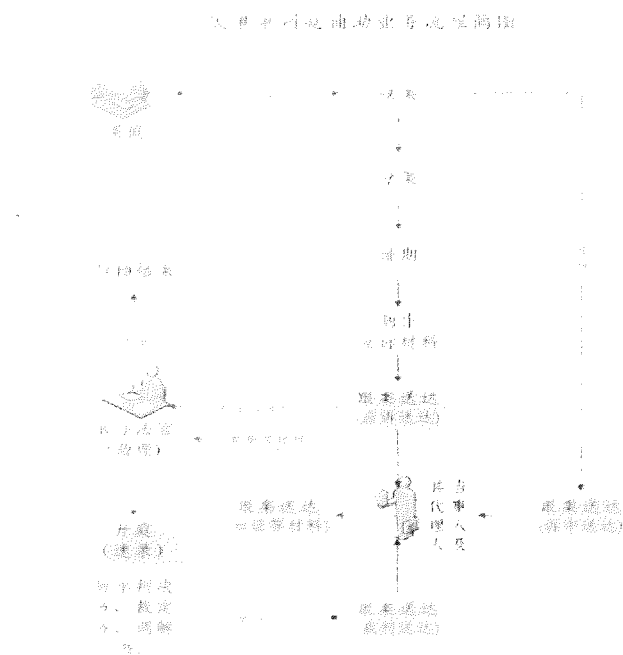


图3 审判辅助板块业务流程简图

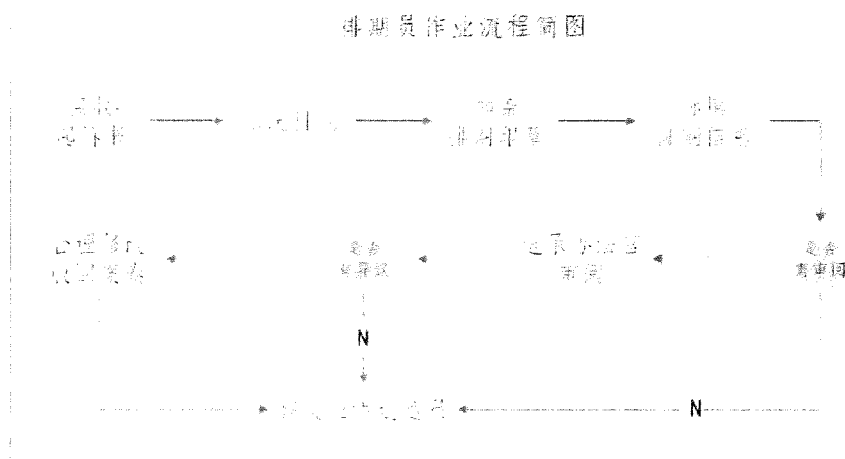
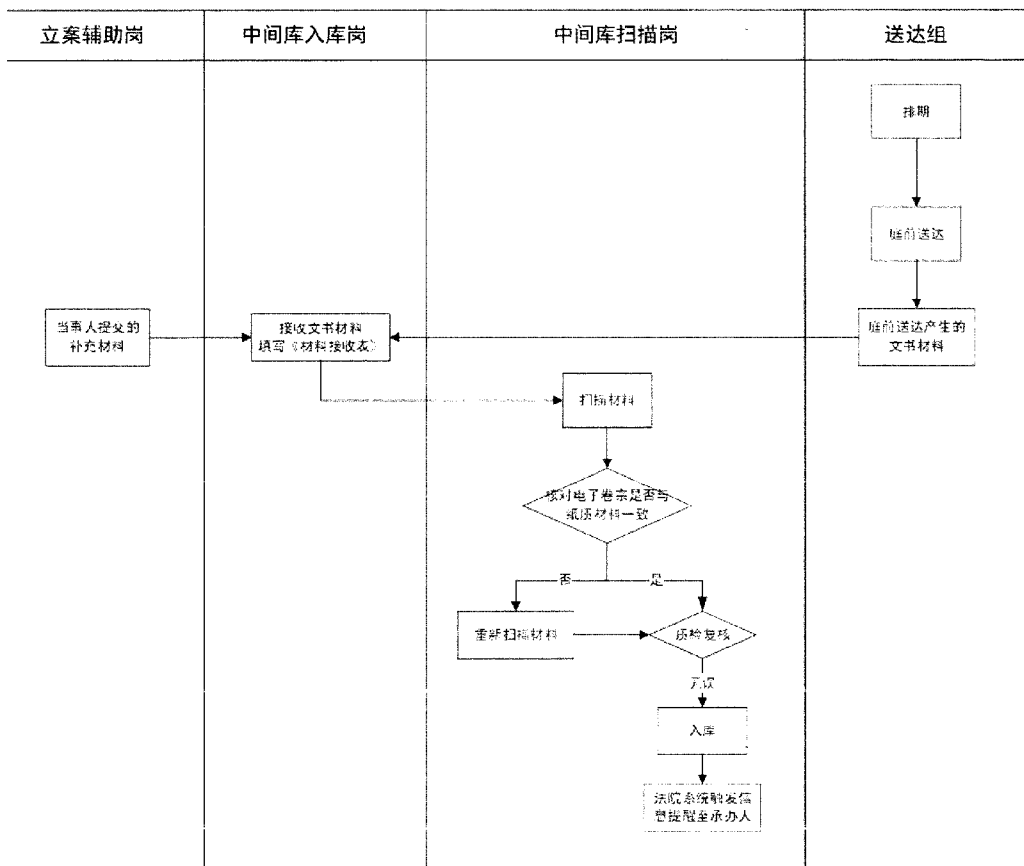
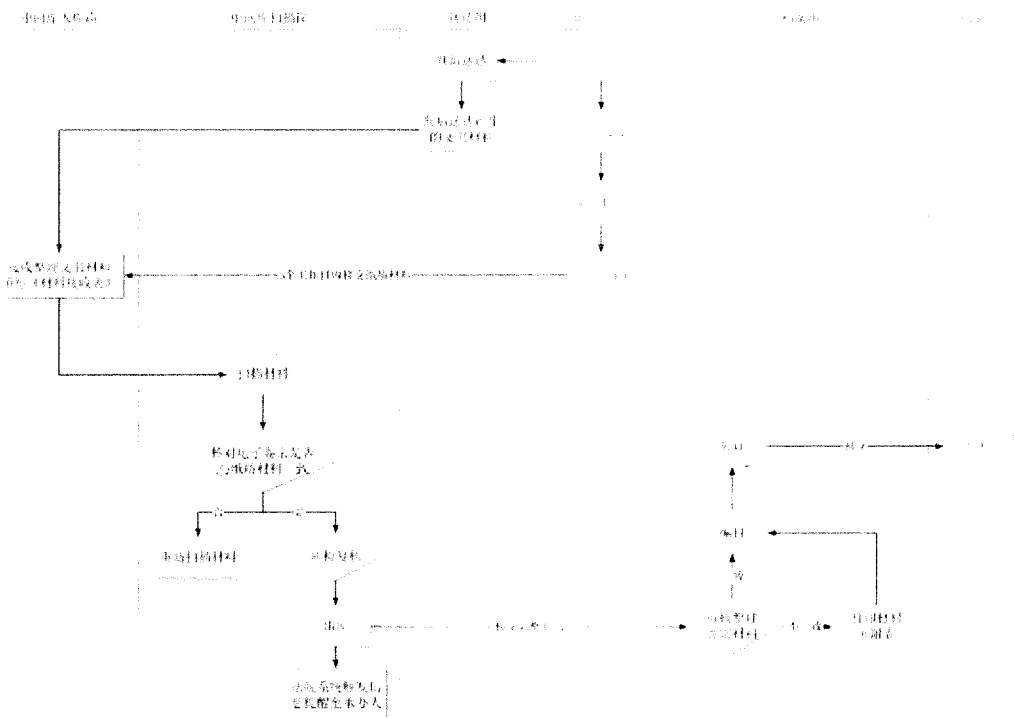


图 4 排期服务流程图

无纸化中间库框架构思（庭前阶段）

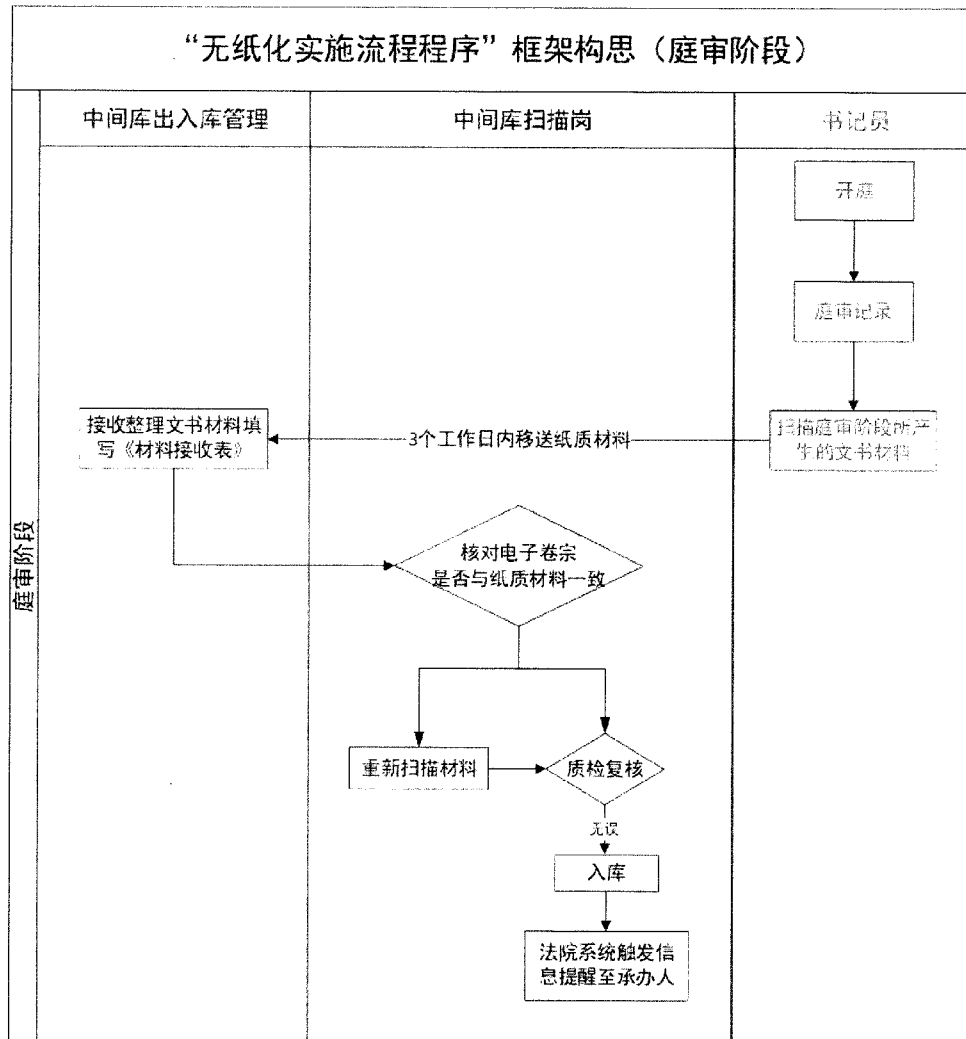


无纸化中间库框架构思（庭后阶段）



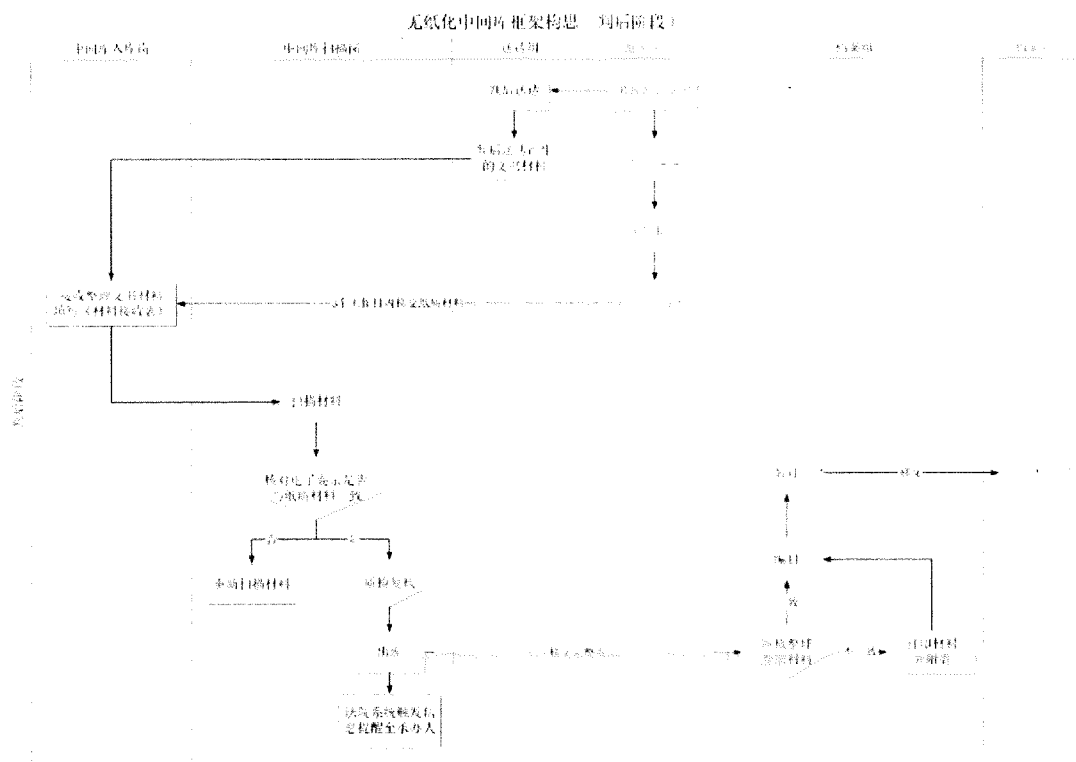
3、庭审阶段

(1) 业务流程图



5、归档阶段

(1) 业务流程图



（五）其他服务板块

1、服务内容说明

(1) 外勤车辆驾驶员

辅助外勤送达组，配合业务庭及院方案件办理需求；需精通车队业务，熟知交通法规和合肥市内街道及方位，能以为最优方案解决外勤路线。在使用车辆过程中需要保证车辆状况良好，按时出车，确保车辆的正常使用和安全。

(2) 法警辅助

保障人员安全，及时有效地处置突发事件；配合协助法警队开展辅助性事务工作。

附件 4 数字化外包档案范围、安全管理和技术标准

一、档案数字化外包范围：

- 1、总体任务为完成指定的诉讼档案的数字化技术服务，使之成为符合法院要求的电子档案。
- 2、乙方负责对甲方指定的需要加工的档案，进行档案资料页的扫描加工工作，获得档案电子图片。
- 3、乙方负责对甲方指定的需要进行案件基本信息著录的档案，著录规定的案件基本信息。
- 4、乙方负责将加工好的档案电子图片加载挂接至甲方已有软件系统，并与甲方软件系统中的档案基本信息数据一一对应。

二、安全管理和技术标准

安全保密要求：

乙方需提供保证材料实体和信息安全的具体措施和承诺。与甲方及现场工作人员签订安全保密协议；数字化工作现场安装监控设备，实行全过程监管；确保信息存储安全。根据有关规定：乙方必须无外资背景、无外籍人员。

- 1、相关技术及质量要求符合国家档案局发布的《纸质档案数字化规范》（DA/T31—2017），诉讼档案的扫描加工要符合《人民法院电子诉讼档案管理暂行办法》的相关要求。

2、扫描加工工程部分

(1) 档案扫描采用 200dpi 分辨率进行彩色扫描，扫描后的图片采用 JPEG 格式进行存储，并且同一案件的电子图片放置于以“案号”命名的文件夹中，并分册存储。

(2) 档案扫描工作包括：档案交接、整理拆装、扫描与图像处理、数据挂接、档案上架。

(3) 在原件上没有明显质量问题时，所产生的影像文件不应产生黑边、模糊、偏斜等质量问题，对于影响图像质量的非原始性的黑线、黑点要进行修补。

3、原始纸质档案

(1) 因扫描加工需要，对原始纸质档案进行拆解，扫描工作完成后，纸质档案按照甲方要求进行装订还原。

(2)加工过程中严格执行档案交接手续并记录，并确保原始纸质档案的安全。

4、 案件信息著录

如甲方未著录案件基本信息，乙方负责案件基本信息的著录工作。具体著录内容如下：案号、案由、原告、被告、原审原告、原审被告、公诉机关、被告人、裁判结果、二审裁判结果检查人(承办人)、卷数、页数、归档日期、保管期限、承办部门、密级。

5、 数据挂接

将每册档案对应的电子图片加载挂接至甲方的档案管理信息系统中。

6、数据验收

甲方对乙方每一分批数据进行验收，数据验收以抽检方式进行。

7、 数据备份

数据验收合格后，乙方将数据复制至甲方提供的移动硬盘内，提交给甲方。