

项目招标编号：czcg202207-068



定远县人民法院司法辅助事务性 工作服务外包项目

chinapost

中国邮政速递物流股份有限公司滁州市分公司

签订时间：2024 年 08 月 10 日

用工单位(以下简称甲方): 定远县人民法院

外包单位(以下简称乙方): 中国邮政速递物流股份有限公司滁州市分公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》的有关规定, 根据平等自愿、诚实信用、互利互惠的原则, 就甲方将部分工作岗位的工作任务外包给乙方进行劳务服务外包项目达成如下协议:

第一条、合同金额: 1339600.00 元 , 大写人民币: 壹佰叁拾叁万玖仟陆佰元整。

第二条、合同期限

本合同期限自 2024 年 8 月 10 日起至 2025 年 8 月 9 日止。一年服务期满后, 经采购人考核合格年度预算能保障的前提下, 采购人与中标人双方无异议, 可续签下一年合同, 续签时间累计不超过 2 年, 合同一年一签。

第三条、付款方式: 季度考核合格后, 按季度付款。乙方指定账户为:

账户名称: 中国邮政速递物流股份有限公司滁州市分公司

开户银行: 邮政储蓄银行

账 号: 100596902570019999

第四条、特别约定:

- 1、为了能够更好的提供专业、高效的服务, 节约法院培训周期、人员成本, 提高工作效率。投标人提供的司法辅助外包人员能够熟练掌握服务内容板块中所涉及的软件操作, 且中标公示期间到定远县人民法院演示软件操作流程(中间柜系统软件暂不要求), 如软件操作不熟练达不到甲方要求的视为虚假应标, 招标人将取消其中标资格, 重新招标。
- 2、招标人负责提供服务场所。中标单位自行指派相关人员。
- 3、中标单位所指派的相关人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于中标单位, 招标人不负担任何相关费用, 投标人必须和拟派的所有岗位人员按照相关规定签订劳动合同并为其缴纳社保, 否则产生的相关纠纷由投标人自行承担。投标人投标时充分考虑企业利润, 如因企业漏报或主动让利, 产生的相关纠纷由投标人自行承担。
- 4、服务过程中, 招标人将为中标单位提供必要的技术支持与工作指导, 配合中标单位履行职责。
- 5、遵守国家保密法律、法规和规章制度, 履行保密义务, 提供外包服务保密承诺书。

第五条、外包内容：

一、人员配置及工作内容

服务岗位	主要工作内容	数量	年龄	其他要求	备注
档案管理员	<ol style="list-style-type: none"> 1、接收归档，检查归档卷宗； 2、交接档案扫描； 3、窗口调档记录工作； 4、其他日常事务工作； 5、做好档案库房的防火、防潮工作； 6、自觉遵守保密制度，做好档案的保密工作； 7、完成上级领导交办的其他工作。 	2人	40岁 以下	不低于 3000元/月	
文印签章	<ol style="list-style-type: none"> 1、严格按照规范要求使用保管 key 电子签章秘钥； 2、严格控制签章使用范围，非公用印履行审批登记制度； 3、及时文印分类各类文书文件； 4、及时处理流转各类政务公文，文件呈递工作； 5、对于电子签章载体 Key 秘钥，妥善保管离岗上锁； 6、自觉遵守保密制度，做好各类文件的保密工作。 	1人	40岁 以下	不低于 3000元/月	
服务主管 (项目负责人)	<ol style="list-style-type: none"> 1、综合办公室辅助性事务； 2、负责对员工的考勤、请假、外出进行监督管理； 3、负责员工档案管理，包括收集、整理、归档、电子档案的建立； 4、对一般人事文件的起草和行政管理； 5、根据人力资源要求计划，组织各种形式的招聘工作； 6、对日常工作行政管理，负责请假、招聘、录用、合同等手续的办理； 7、做好新员工入职培训与指导； 8、组织各种活动的组织策划； 	1人	50岁 以下	不低于4500元/ 月	法律专业本科及以上 学历

	<p>9、制定部门岗位职责及应知应会、熟悉各岗位工作流程;</p> <p>10、制定项目组人员绩效考核办法并执行;</p> <p>11、定期开展保密教育培训, 组织召开例会;</p> <p>12、负责现场管理, 根据甲方工作安排及时开展各项工作, 保障服务质量;</p> <p>13、院方的其它工作安排。</p>				
中间库管理人员	<p>1、负责与各个庭室法官、法官助理、书记员对接, 进行卷宗交接, 确保卷宗能够高效的流转以及卷宗的装订;</p> <p>2、对具体案件, 密切跟踪服务流程节点, 为审判团队、法官等人员提供流程跟踪和提醒服务;</p> <p>3、对中间库进行维护与管理。</p>	4人	40岁 以下	不低于 3500元/月	
执行事务	<p>1、二名外包人员负责对来院申请强制执行当事人提交的执行材料进行审查、接收材料, 开展初次接待并负责接待笔录的制作, 办理立案等相关手续。</p> <p>2、二名外包人员负责集中制作、送达本院每年约4000余件执行案件的执行通知书、报告财产令、限制消费令等法律文书, 集中提交所立案的执行案件的“点对点”网络查控。</p>	4人	40岁 以下	不低于 3000元/月	
立案事务	<p>1、三名外包工作人员负责从事案件录入工作, 具体工作内容如下:</p> <p>1) 接待来访者查询, 咨询;</p> <p>2) 登记立案;</p> <p>3) 登记诉讼费退费账号, 联行号, 支行, 录入, 指导当事人使用无纸化系统签字;</p> <p>4) 立案, 分案;</p> <p>5) 打卡片, 打受理案件通知书, 打诉讼费通知单;</p> <p>6) 指导当事人缴费, 使用非税统一支付平台;</p> <p>7) 对票, 移送;</p> <p>8) 外网调解案件指派工作;</p>	5人	40岁 以下	不低于 3000元/月	

	<p>9) 道交系统案件录入;</p> <p>10) 在分案法官分案完成后, 将案件在审判信息管理系统内进行信息录入;</p> <p>11) 信息录入完毕后, 打印缴费通知单, 并与当事人核实缴费金额。</p> <p>2、一名外包工作人员负责从事 12368 电话热线接线员工作, 根据当事人提出的问题进行解答并录入系统, 每天下班前上报至安徽省高级人民法院;</p> <p>3、一名外包工作人员负责从事案件鉴定等事务性工作。</p>				
--	---	--	--	--	--

二、人员条件要求

1、按项目工作要求, 合理配置相关服务人员。具体人员要求如下:

(1) 具有中华人民共和国国籍, 拥护党的理论和路线方针政策, 遵纪守法, 具有较强的政治素质、良好的职业道德, 无违法违纪受处分记录, 热爱法院工作; 具有一定法律意识;

(2) 项目服务人员: 大专及以上学历, 有工作经验者优先。

(3) 身体健康, 五官端正, 无传染病; 具有正确履行职责的身体条件和工作能力, 能胜任相关司法辅助性岗位的工作;

(4) 具有较强的语言表达能力及组织协调能力; 工作积极主动、执行能力强; 具有良好的团队合作精神、高度的责任感和进取心, 严格的组织纪律性和保密意识;

(5) 能熟练操作计算机, 会使用常用办公软件 (如: Word、Excel) 以及能熟练操作《人民法院审判业务管理系统》、《人民法院司法辅助事务集约化系统》、快速进行文字输入工作及档案整理工作等;

(6) 严格遵守定远县人民法院日常规章制度和工作规范。

2、下列工作人员之一不得担任本项目的工作人员:

(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, 尚未作出结论的;

(4) 有较为严重的个人不良信用记录的, 被法院列入失信人员名单的;

(5) 项目工作人员的近亲属中存在担任审判人员或提供其他有偿法律服务的 情况;

(6) 法律、法规规定的其他不得应聘的情形。

三、办公设备要求

- (1)由定远县人民法院负责提供服务场地、必要的办公条件(包括但不限于办公桌椅、文件柜、储物柜等)和工作用品及耗材;
- (2)由定远县人民法院负责提供办公设备(包括但不限于电脑、打印机、扫描仪、电话机等),由中标供应商负责提供一般的日常小办公用品:铅笔、铅字笔、钉书机、计算器、回形针、订书针、夹子、胶水、裁纸刀等小办公用具等;
- (3)中标供应商应当正确使用所有办公设备,如因中标供应商工作人员使用不当导致设备毁损的,中标供应商应当承担相应的赔偿责任;

四、服务地点:定远县人民法院

第六条 工作要求

1、独立运营

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。通过集约化管控、优化流程、节点时间把控、数据分析调研等,提高办案效率和提高结案率。乙方应保障甲方各项工作的正常运作,积极寻求更有效的管理手段,及时提出改善方案,制定流程标准和服务规范,按合同的服务内容范围,完成相关的监督管理、统计,完善服务过程及内容,并提交服务解决方案。

2、调研工作

成立专业的调研小组,定期或不定期对项目运营流程中各工作节点的效能与质量进行调研分析,并形成调研报告和改善方案报送甲方。

3、流程优化

根据甲方司法辅助事务性工作社会化服务的运营情况,绘制业务流程图,撰写各工作业务流程,岗位操作流程及标准,岗位说明书,并对现有的工作流程进行深入调研、升级、优化。

4、高效团队管理

对服务团队人员的管理形成行之有效的管理制度与管理流程,确保服务人员的稳定性、提升员工的安全保密意识,约束工作人员保证不以任何方式对外泄露保密信息,为本项目提供一个专业化高效能的服务团队。

5、工作的交接及异议处理流程

甲方通过制作工作清单或拟定工作规范和流程的方式向乙方交付工作,乙方应严格按照规定的时间和标准完成任务。对甲方交付的工作乙方认为不符合合同约定范围的,应在工作交接时当面提出。甲方收到乙方异议后应与乙方管理人员及时沟通、协商,达成一致后

重新出具新的工作清单。如果乙方在工作交接时未当面提出异议的，视为同意该工作安排，则应严格按该工作要求完成服务任务。

第七条、 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，凡请假者除经乙方批准外，需告知甲方管理人员。

2、乙方工作人员需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。

3、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将档案材料带离工作场所。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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、乙方应当为派驻甲方的外包工作人员定制符合甲方要求的统一服装并佩戴工牌，费用由乙方自理。

8、乙方人员因其行为造成甲方财产损失的，对实施该行为的乙方人员予以更换并赔偿损失；乙方人员实施有损法院形象的行为造成一定社会影响的，对该人员予以更换并按合同价款扣除5%。

第八条、 职责范围

1、甲方职责范围

(1) 甲方负责协调各岗位相关部门配合开展工作，提供司法辅助综合事务咨询支持。

(2) 甲方应配合乙方开展各项培训、员工管理等事项。

(3) 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用。

(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，乙方员工须向甲方支付相应的伙食费用。

(5) 在服务期内甲方有权对工作人员进行岗位调整，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，须提前30日以书面形式通知乙方。

(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维修设备，导致工作延误或经济损失的，由甲方全部承担。

(8) 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，给乙方或乙方项目服务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需要甲方配合的工作时，甲方应积极配合

2、乙方职责范围

(1) 应根据服务外包的项目选聘合格的外包人员承担服务工作，乙方保证使用在甲方外包项目上的员工是经过合法录用和考核管理的，确保服务事项顺利开展。

(2) 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，外包人员请假超过一天的，乙方应及时补充人员，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。

(3) 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手段，不断优化流程标准和服务规范。

(4) 乙方应加强对工作人员的教育和管理，遵守甲方有关规章管理制度，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。

(5) 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。

(6) 乙方工作人员违规违纪造成不良影响的，将该人员退回乙方，乙方应及时补充人员。

(7) 乙方工作人员存在其他不适宜在法院工作的情形的，予以退回乙方，乙方应及时补充人员。

第九条、费用的结算及支付

(一)甲方按照甲乙双方所约定的标准和方式为乙方员工结算劳务服务费用：

根据双方的约定：本费用包含乙方所有员工的工资福利、社保费用、管理费用、一切税费（包括增值税发票）、保险费、培训费、资料等双方所明确的所有费用。

(二)乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认员工的工作表现。

(三)甲乙双方协商合同签订后第二季度支付上一季度劳务费，以此类推，乙方向甲方开具相应金额的劳务发票。

(四)甲方对乙方的服务质量进行一季度一考评的管理模式，考评结果（根据季度考核打分表）与劳务费的支付挂钩。考评得分80分以上（含80分）为合格，考核得分在80分以下，每低1分扣1000元（从服务费中扣除）。考核标准详见附表。

第十条 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，签订《保密协议》。

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。

3、服务完成后，乙方应返还甲方提供的业务资料和服务过程中取得的各种材料，不得存留复制品。

4、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。

第十一条 违约责任

(一)如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

(二)如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失，由乙方予以赔偿。

(三)如乙方未按本合同规定与员工签订合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于当地最低工资规定，甲方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方有权单方终止合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

(四)甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过 10 个工作日的，乙方有权终止本合同，给乙方造成损失的，由甲方赔偿损失。

(五)乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行，给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

第十二条 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，双方可同时申请仲裁。

第十三条 合同生效

本协议一式陆份，经双方法定代表人(或分支机构负责人)或授权代表签字盖章并加盖公章后生效。甲、乙双方各执贰份，招标代理机构及公管局各壹份，具有同等法律效力。

第十四条、附件

本合同文件下列每一文件均应作为合同的组成部分进行阅读和解释：

- (一)交易文件
- (二)投标文件
- (三)中标通知书
- (四)定远县人民法院司法辅助事务性工作服务外包项目考核标准

甲方代表签字：罗文明

乙方代表签字：牛进光

甲方(盖章)

乙方(盖章)

2024年 8 月 9 日

2024年 8 月 9 日

附：定远县人民法院司法辅助事务性工作服务外包项目考核标准

考核年月：
年 月

考核					
序号	考核 指 表 名称	工作要求及标准	扣分标准	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。	抽检发现不合格的每 次扣1 分		
2	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	项目经理本科以上学历 ，其 他人员大专及以上学历 ，不符合该要求的，每 发现1 人扣1分。		
3		统一着工服，并佩戴工牌；会基本 的司法礼仪	抽检发现不符合要求 的每次扣1分		
4		员工考勤正常，不无故缺岗、迟到 、早退	每发现违规每次扣1 分		
5		具备与岗位相匹配的专业知识与 技能	工作不细致，导致重复 性工 作每次扣1分		
6		禁止擅自提供、抄录、公布属于保 密范围的档 案；窃取、倒卖相关文 件牟利；有意涂改、损 毁、伪造 ，对外泄露保密信息内容	违规1次每次扣4分，并 有权 追究该责任员工 法律责任		
7		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	根据关联责任大小和 事故等 级，每次 扣1-2分		
8		岗位配置齐全，满足服务要求且在 服务期内避 免出现缺岗情况	缺岗5天未补齐，每增 加天 扣1分		
9		对于院方的各项整改意见、要求应 快速办理并 落实到位	落实延误每2天扣1分		

10	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	一般失误扣0.5分/次，重大失误扣2分/次			
11		准时发放项目员工标准工资	延迟1天扣0.5分(节假日及特殊情况除外)			
12	培训要求	岗前培训后每季度至少进行一次技能提升培训	未进行培训每次扣1分			
13	工作汇报	指定项目人员专门负责与院方之间文件的转送工作，并规定严格的交收和专人保管办法	发生遗漏延迟扣1分/次			
14		院方每季度针对乙方工作情况对涉及到外包的部门进行满意度调查，满意度须达到90%	满意度未能达到90%，视情况而定最高扣分可达3分			
16		每月20号提交上月工作总结报告	延迟1天扣0.5分，当月未提交扣2分			
		备注，本考核满分100分，采取扣分法计算考核分数。				