

凤阳县人民法院司法辅助事务性服务采购项目

甲方：凤阳县人民法院

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司安徽省分公司

为了保护当事人诉讼权利，提高人民法院办案效率和执法水平，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国民法典》、《最高人民法院关于深化人民法院司法体制综合配套改革的意见——人民法院第五个五年改革纲要（2019—2023）》、《政府购买服务管理办法》（中华人民共和国财政部令第102号）的有关规定，根据平等自愿、诚实信用、互利互惠的原则，结合甲方实际情况，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 民商事、行政案件服务内容

乙方为甲方提供民商事、行政案件信息录入、案件排期、诉讼文书打印、送达、速录服务，落实甲方法律文书送达及其他辅助性事物整体外包工作。实现甲方运用系统进行查询，实现卷宗数字化、送达回执电子化，优化操作流程，提高审判质效，确保送达及时、准确。具体分组及工作内容如下：

1、诉讼服务组

（1）诉讼引导

协助当事人取号，根据其需求进行业务分流；回复当事人有关诉讼引导的咨询；为当事人指引办事方向；指导当事人填写制式表格；检查当事人填写材料的格式、内容和份数；对有不良情绪或过激当事人进行疏导、安抚，必要时联系法院工作人员处理。

（2）诉前调解登记及材料收转

接收证据材料，做好登记和分类，分派至各收件人取件柜；转交诉讼文书、指引当事人填写送达回证及送达地址确认书，交还送达回证及送达地址确认书；登记转交材料，清理已过期诉讼文书，对逾期未送达的诉讼文书及时退还或催办交件人联系收件人；向当事人出具收取材料收据；回收送达回证、地址确认书、当事人身份证复印件等材料；对收转材料及时交至卷宗流转中间库；对诉前调解案件的信息进行核对、录入、分案、内外网报结案等，对诉前调解不成功的案件及时转交至立案登记。

（3）立案信息审查登记

将立案材料相关信息录入案件管理系统，确立案由，生成案号。当面核实当事人信息的完整性，对联系电话、邮寄地址、退费账号等相关信息进行确认，指导当事人填写送达地址确认书、电子送达确认书、退费账号确认书，引导当事人关注凤阳法院电子送达微信公众号。登记信息录入完成生成案号后，根据甲方的分案规则进行分案，并将纸质诉讼材料二日内转至卷宗流转中间库。

（4）案件保全

诉前、诉中保全材料收转，拟定保全文书，保全案件录入，指导当事人从外网智能保全平台申请保全，提醒法官及时从内网审核，智能保全系统及内网及时报结案。

2、审判辅助组

（1）开庭排期

排定案件开庭时间；排定开庭案件审判组成人员；案件改期；实时释放未送达成功案件的初排法庭；与送达人员和法官助理核对成功开庭案件；对案件排期周期和数量制作台账。

（2）应诉文书制作

制作开庭传票、应诉通知书、出庭通知书、第三人参加诉讼通知书、缴费通知书、转普民事裁定书、审判组成人员告知书、公告类文书、权利义务告知书、举证通知书、改期通知书、送达回证等，将需要送达当事人的文书交集约送达组送达；制作附卷一审流程登记表等；将送达成功后的相关材料转卷宗流转中间库。

（3）庭审速录

制作庭审笔录格式并记录庭审过程；检查、调试法庭设备；规整放置坐席标识牌；询问是否当庭提交书面答辩状及补充证据，如有则及时录入笔录中，询问是否有证人出庭作证，如有则核实身份指引其填写保证书，并引导其在庭外等候；指引到庭当事人填写保证书；核对复印（收取）到庭当事人的身份信息，并核对旁听人员身份信息；指导到庭当事人填写送达地址确认书；告知到庭当事人和旁听人员庭审纪律；向法官汇报当事人到庭情况；指引合议庭成员及到庭当事人签名；庭审笔录归入档案袋并转至卷宗流转中间库。

3、集约送达组

（1）内勤送达

内勤送达岗从排期岗处接收已排期案件，根据院方制定的统一送达标准首先采用电话、微信、短信等电子送达方式进行庭前送达；如电子送达方式无法有效送达或当事人拒绝采用电子送达方式的，通过邮寄方式送达；同时采用拍照、录音录像、刻录光盘等方式记录送达情况，并收集送达回执，将送达回执转交到排期开庭组；对于通过电子送达、邮寄方式仍不能有效送达的案件，转外勤送达岗进行直接送达，并跟踪送达情况；办理委托送达相关事宜、办理公告送达相关事

宜。

（2）外勤送达

外勤送达辅助岗主要负责接收内勤送达岗分配的需要进行直接送达案件的送达材料，并对完成直接送达任务的案件的送达情况登记，包括照片整理、录像提取和刻录光盘等辅助性工作。具体送达符合下列条件的邮件：对邮件地址明确，按照五日三投仍然没有送达的邮件；地址是公司，但没有明确签收人的邮件；家中长期无人或迁移新址不详的邮件等。外勤送达负责上门送达并拍照取证。拍照要求拍五张照片（1、收件人所在小区/园区名称；2、收件人所在单元号/单位名称；3、收件人门牌号；4、送达通知单；5、取证送达的邮件面单）。取证上门两次，一次为正常时间，一次为休息时间。对两次取证后仍无法送达的邮件，由甲方开具送达通知书后，上门张贴在原址或社区内，或登报公告送达，费用甲方负担。

送达取证完成后，及时上传送达照片、定位等至审判管理系统，并将相关纸质材料交排期开庭组。

（3）对法院的判决书、调解书、裁定书等裁判文书及当事人的上诉状，除审判庭能够直接送达的，由集约送达组在收到承办法官移交的裁判文书、上诉状及相关缴费通知书后按上述送达方式3日内进行送达，并将送达材料交至卷宗流转中间库。

上述送达原则要求在接收到送达材料后七个工作日内完成送达，并保证送达成功率在80%以上。

第二条 综合服务人员

1、项目总负责人

负责外包的全面工作，与甲方对接，在外包人员中设立三个小组

并选出小组长；负责对外包人员进行管理、考核。

2、信息化服务人员

提供信息化设备运行保障服务,对相关系统的运行状态进行日常检查,日常应用问题的及时处理,业务需求管理、使用支持、上线测试、统计数据核对,分析结果合理性,资料备份等,确保院内重要应用系统的正常运行,能够熟练操作法院信息化管理平台,熟练掌握科技法庭庭审系统日常维护。

第三条 人员要求及办公设备要求

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) 项目总负责人具有法律专业大学本科以上学历,年龄在 45 周岁以下;其他服务人员具大专及以上学历,法律、中文、计算机专业者优先,年龄在 40 周岁以下,其中法律专业类人员占比不少于 50%,男女比例为 1:1;外勤送达岗的二名外包人员须为男性,且具有机动车驾驶证;速录员每分钟录入 100 字以上,正确率 95%以上。

(3) 身体健康,五官端正,无传染病;具有正常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),

快速进行文字输入工作及档案整理工作。

(6) 严格遵守甲方日常规章制度和工作规范。

2、下列人员不得担任本项目工作人员：

(1) 因犯罪受过刑事处罚的；

(2) 曾被开除公职或受过行政处罚的；

(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。

3、办公设备要求

(1) 由甲方负责提供服务场地、必要的办公条件（包括但不限于办公桌椅、文件柜、物柜等）和工作用品；

(2) 由甲方负责提供办公设备（包括但不限于电脑、打印机、扫描仪、电话机等），由乙方负责提供一般的日常小办公用品（包括但不限于铅笔、订书机、回形针、胶水等）及纸张、墨粉等办公耗材；

(3) 乙方应当正确使用甲方提供的所有办公设备，如因乙方工作人员使用不当导致设备毁损的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

4、送达车辆要求

由乙方提供 2 辆新能源送达专用车辆，满足院方日常外出案件送达工作的需求，车辆续航里程在 400 公里，驾驶员由乙方的外勤送达人员兼任。车辆的保险、维修、保养、停车费以及因发生交通事故导致的损失均由乙方负担。

第四条 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。

6. 工作成果交付和验收

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。甲方根据乙方实际工作内容进行数据量化，根据量化内容，经双方协商，形成验收指标数据材料，甲方有权根据工作内容数据量化情况对绩效考核金进行按比例扣除。

第五条 管理要求

1、乙方对总负责人、小组长、外包工作人员的工资待遇应当有区别，能够起到激励作用，避免出现平均主义。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、甲方有权监督乙方的相关工作，并向乙方提出改进意见，并进行服务效果评估，乙方应当积极配合，有效呈现服务效果。

6、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。

7、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。

8、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。外包工作人员在工作时间外不得着甲方统一服装。

9、乙方人员因其行为造成甲方较大财产损失的，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每年合同价款扣除5%。

第六条 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，提供司法协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乙方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，甲方应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护设备，导致工作延误或经济损失的由甲方承担。

(8) 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，保证每天在岗人员不低于 25 人。

(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) 乙方应当制定外包人员的绩效考核方案，对每个外包岗位进行科学考核并根据考核结果发放绩效工资。乙方支付给工作人员的工资不得低于每月 2800 元。遵守国家相关规定原则，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、劳资纠纷等造成的责任。

(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。

(7) 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。

(8) 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。

第七条 验收要求及服务绩效考核内容

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，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。

2、社会化服务绩效与绩效奖金的发放挂钩, 具体方式如下:

绩效奖金为合同金额的 10%即 238750 .00 元。

服务绩效由甲方每月对外包岗位进行测评打分, 综合评定年度考核服务绩效考核得分。

根据下列载明的评分方法进行支付:

- (1) 得分 $\geq$ 90 分的, 支付绩效奖金总额的 100%;
- (2) $90>$ 得分 $\geq$ 80 分的, 支付绩效奖金总额的 90%;
- (3) $80>$ 得分 $\geq$ 70 分的, 支付绩效奖金总额的 80%;
- (4) $70>$ 得分 $\geq$ 60 分的, 支付绩效奖金总额的 70%;
- (5) 得分 $<$ 60 分的, 扣减全额绩效奖金。

第八条 服务期限

合同的签订方式采用 1+1+1 年, 最多不超过三年, 服务合同期: 自 2024 年 8 月 1 日起至 2025 年 7 月 31 日止。

第九条 费用结算

1、合同金额: 人民币贰佰叁拾捌万柒仟伍佰元整 (¥2387500.00 元)。合同价包含合同期内所有服务范围, 服务期内总价包干, 包括: 案件事务性工作处理、所有人员工资福利、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、资料等的全部费用。

2、项目费用分五期支付, 具体支付内容:

(1) 第一期付款时间: 2024 年 11 月 10 日前, 甲方支付合同总额的 25%;

(2) 第二期付款时间: 2024 年 12 月 10 日前, 甲方支付合同

总额的 15%；

(3) 第三期付款时间：2025 年 4 月 10 日前，甲方支付合同总额的 25% ；

(4) 第四期付款时间：2025 年 7 月 10 日前，甲方支付合同总额的 25% ；

(5) 第五期付款时间：2025 年 8 月 30 日前核算合同总额的 10%，根据考核结果发放。

乙方提供等额的增值税专用发票或增值税普通发票。甲、乙双方各自承担因执行合同所发生的银行费用及各项税费。

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

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。

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，任何一方可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效

本合同在甲乙双方法定代表人或授权代表签字盖章并加盖公章后生效。

甲乙双方未尽事宜经双方协商后，可签订补充协议。

甲方：凤阳县人民法院（签章）



乙方：中国邮政速递物流股份有限公司安徽省分公司（签章）



授权代表签字：陈廷进

授权代表签字：牛继光

签字日期：2024年 7 月 30 日

签字日期：2024年 7 月 30 日

凤阳县人民法院司法辅助事务性服务采购项目

合同补充协议书

甲方：凤阳县人民法院

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司安徽省分公司

本协议中的所有术语，除非另有说明，否则其定义与双方签订的项目名称：
凤阳县人民法院司法辅助事务性工作服务外包项目（项目招标编号：
czcg202206-083）的合同（以下简称“原合同”）中定义相同。

甲乙双方本着互利互惠的原则，经甲方要求，双方友好协商，现依据实际情况，在原合同基础上变更合同条款部分内容，特订立以下补充协议。

一、原合同第六条职责范围变更

原合同约定“每天在岗人员不低于 25 人”，现因甲方要求，增加 3 人，增加人员工作时间从 2024 年 11 月 1 日起至 2025 年 7 月 31 日止，其中 2 人负责庭审速录，1 人负责诉讼辅助工作，原 25 人工作职责不变。

二、原合同第九条费用的结算变更

原合同约定“合同金额：人民币贰佰叁拾捌万柒仟伍佰元整（¥2387500.00）”，现因服务人数增加，服务费用相应调整。自 2024 年 11 月 1 日起，甲方除需支付合同约定服务费用外，应另支付乙方每月增加人员费用：2 名庭审速录 15916.67 元/月/2 人（191000.00 元/年/2 人）；1 名诉讼辅助 2241.67 元/月/人（26900.00 元/年/人）；3 人费用合计：18158.34 元/月/3 人（217900.00 元/年/3 人）。

三、本协议生效后，即成为原合同不可分割的组成部分，与原合同具有同等的法律效力。除本协议中明确所作修改的条款之外，原合同的其余部分应完全继

续有效；

四、本协议与原合同部分内容有相互冲突时，以本协议为准。

五、本协议壹式肆份，双方各执贰份，双方签字盖章后生效。

甲方：凤阳县人民法院

甲方代表：陈书洋

时间：2024年10月31日

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司安

徽省分公司

乙方代表人：牛晓光

时间：2024年10月31日