如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年8月1日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年8月1日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

**2025年审判诉讼辅助事务服务外包项目采购需求**

# 项目名称

2025年审判诉讼辅助事务服务外包项目

# 项目预算

项目预算：334.8万元

# 总则

（1）本次招标的项目及范围为：2025年审判诉讼辅助事务服务外包项目。

（2）服务期限：12个月（具体时间，以合同签订时间为准）。

（3）中标人不得转包和违法分包本项目。如中标人出现有转包行为的，采购人有权终止合同并由中标人承担违约责任。

（4）本项目由中标人负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。

（5）中标人领取中标通知书后三天内要与采购人签订合同，签订合同后五日内需进场正常开展工作。

# 需求一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 服务期限 | 工作概述 | 最高岗位数人数 | 最高投标限价（万元） |
| 2025年审判诉讼辅助事务服务外包项目 | 12个月 | 诉讼辅助服务、审判辅助服务、卷宗辅助服务 | 45人 | 334.8 |

（1）根据项目内容要求，中标人应完成整体运作流程图、岗位职责、岗位要求、工作流程、工作业务量及工作人数安排。中标人需负责各岗位人员的招聘、上岗培训、日常管理、业务流程等全面性的工作。不得出现因岗位设置不齐全、岗位人数不符合而导致的工作效能问题，影响审判效率。

（2）采购人对项目运转的结果和质量进行监督管理。

# 审判辅助事务社会化服务人员条件

（1）本项目按工作量进行测算，需在现场安排管理人员，负责整个项目的运营。

（2）按项目工作要求，合理配置项目经理、现场管理人员和其他服务人员。

（3）人员要求：

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，具有良好的政治素质和职业道德品行，热爱审判辅助工作；具备较强的法律意识、责任意识和保密意识。

②身体健康，具有正常履行职责的身体条件和工作能力，能胜任岗位的工作；

③全日制大专及以上学历，法律专业优先，年龄在35周岁以下；

④有审判辅助事务工作经验优先，懂得所管辖业务的操作技能，富于创新精神和团队精神,勇于接受挑战；

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扫描、档案整理工作。

（4）有下列情形之一的不得从事本工作：

①曾因犯罪受过刑事处罚的；

②曾因违法违纪受过行政处分或治安处罚的；

③直系亲属曾被判过刑的；

④涉嫌违法违纪正在接受审查，尚未作出结论的；

⑤被列入失信人员名单的。

# 项目内容及技术需求

## 项目内容

法院审判辅助事务社会化服务外包项目，包含诉讼服务辅助工作、审判辅助工作、卷宗辅助工作等一系列的辅助事务社会化工作。

（1）供应商负责对铜山区人民法院的合同期内立案的且纳入无纸化办案的案件完成材料收转、立案扫描、补充材料扫描、中间柜管理、电子卷转档、纸质卷归档理卷、档案装订以及无纸化办案涉及到的软、硬件基础性配套服务等工作，实现铜山区人民法院无纸化办案需求，提升法官获得感；

（2）完成合同期内暂不纳入无纸化办理的如刑事、破产、诉前调、知产、建工等案件的传统档案数字化加工。

## 技术需求

### 诉讼服务辅助工作

主要工作包含：诉讼引导、诉讼咨询、诉讼材料发放、案件信息录入等工作。

#### 诉讼引导、诉讼咨询

负责当事人立案接待、引导、自助立案设备的指导工作，并为当事人提供一般的程序性法律咨询，对立案材料进行初步审查等。

#### 诉讼材料发放

负责向当事人发放诉讼服务等相关材料。

#### 案件信息录入

主要负责立案信息快速录入及核对工作，指导当事人填写相关材料。

#### 鉴定、评估事务性工作

通知当事人提交欠缺资料、制作鉴定笔录及草拟相关审批表格、材料交接表、与诉讼服务团队交接鉴定、评估材料和报告。

#### 采购方指定其他诉讼服务工作

### 审判辅助服务

主要工作包含：数据信息录入、陪审保障、程序转换协助办理退费等工作。

#### 数据信息录入

全面、准确、及时地将案件运转流程各阶段的相关信息进行录入、上传等。

#### 陪审保障

负责人民陪审员的抽取、通知、更换，并负责陪审相关信息的统计上报等工作。

#### 程序转换工作

负责简易程序转普通程序、小额程序转简易程序、普通程序以及审限延长、中止等过程中的程序信息流转和文书制作、文书草拟等工。

#### 协助办理退费事宜

协助办理相关退费手续并逐级报批等工作。

#### 外出送达工作

1、外出送达。根据外勤送达辅助岗规划的路线、准备的材料对案件进行外出送达。

2、张贴公告。需张贴公告的案件，根据公告送达规则在被告户籍地、被告户籍地所在的社区/村委会张贴。

3、记录送达过程。送达过程中认真填写谈话笔录和外出送达日志，记录外出送达流程，以便法官书记员查阅送达情况；外出送达结束后将案件送达材料进行整理、登记、上传。

#### 采购方指定其他审判辅助工作

### 卷宗辅助服务

主要工作包含：材料收转、立案扫描、补充扫描、中间库管理、卷宗装订及归档等工作。

无纸化案件，均应当适用电子卷宗混合单套制改革，实现电子卷宗一键转档。归档方式以“电子档案为主，纸质档案为辅”，将传统纸质卷宗审理案件，转变为办公办案全流程无纸化。

#### 诉讼材料收转

（1）供应商应提供立案流程设计即立案阶段先立案后扫描或先扫后立纸质卷宗整体流转运行机制。

（2）供应商应提供材料收转环节针对现场立案，邮寄立案和巡回收集的工作方法。

（3）供应商应提供材料收转环节材料登记服务与材料质检服务。

#### 立案扫描工作

（1）按照阅卷习惯、档案级要求进行电子化服务；

（2）在1日内完成纸质卷宗电子化工作，当日完成扫描的起诉立案材料当日移送中间库。

（3）制定完整，高效的起诉立案材料电子化标准作业流程和分类方案，提高立案效率及提升无纸化阅卷成效。

#### 补充材料扫描

（1）供应商应提供补充材料分类、扫描和交接等规范方案。

（2）供应商应制定完整，高效的补充材料电子化标准作业流程，提高随案扫描成效和提升无纸化阅卷成效。

（3）时效性要求：供应商收到补充材料时，根据材料移送时间，1日内完成电子化工作，电子化后的材料移送中间库。

#### 中间库管理

（1）实体卷保管

将已完成立案扫描的卷宗存入中间库；将已完成扫描的补充材料存入中间库；中间库卷宗管理（建立数据库）；卷宗借阅与归还。

（2）电子卷质检

供应商须提供电子卷宗质检方案，包括外部质检（包含材料电子化环节、法院阅卷环节、归档环节）和内部质检（包含名称标注质检、阅卷目录质检、档案卷目录质检）两部分，确保电子卷宗完整，可信，提高法官阅卷体验感，

（3）卷宗中间库管理系统设计

供应商应提供卷宗中间库管理系统设计方案。（提供自主知识产权著作权证书）。

#### 卷宗装订及归档

具体包括送达时间的录入、生效时间录入、裁判文书上网、点击归档、协助出具生效文书证明等操作并及时将卷宗归档入库；以及提供纸质档案装订服务方案，包括卷宗整理归档处理与操作流程以卷宗归档排序标准。

### 司法辅助综合事务性工作基础性配套服务

#### 要素信息核对服务

对于目前案件信息录入依赖人工校验、核对操作，录入过程易出错且不宜甄别立案过程中的案件风险问题，试点对一审案件当事人提交的诉状、证件材料、授权委托书等材料识别提取后，进行人工核对，解决识别提取造成的错误或不全的问题，并支持对案件的当事人信息、代理人等信息进行核对并更正，为要素式审判提供准确数据支撑。

#### 要素文书辅助生成配套服务

根据无纸化办案需求，基于现有业务系统满足业务庭或法官对格式化文书模板智能生成需求，供应商通过要素式提取，感知技术、认知技术为投标人提供个性化格式化文书生成服务，提高格式化文书生成正确性及完整性。

#### 提供司法辅助事务集约化管理系统

司法辅助事务集约化管理系统实现了司法资源整合，优化管理，将归档等审判辅助事项剥离出来，实现了法官专注的“审”和“判”核心事务，改革过去的审判辅助事务分散处理的工作模式，将法官助理的部分非核审判事务和书记员的事务剥离出来，交由司法辅助集约化服务平台统一集中办理。让法官将更多地精力投入到审判案件，有效缩短了办案周期，实现司法辅助事务集约化、专业化管理，法官事务性工作大大减少，提高效率和质量。将辅助事务通过司法辅助集约化管理系统统一进行流转管理，事项的交办和办理全程流程。将传统的“法官+法官助理+书记员”的团队审判模式，改变为由“多个法官+法官助理”共享一个辅助事务服务团队的审判模式。

提供解决方案并提供事务发起（包括补充扫描、无纸化归档），事务分派、事务管理、事务监督，以及转档审核操作步骤等功能截图。（供应商需提供相关功能页面截图）

#### 提供司法辅助事务数据可视化展示服务

供应商应提供包含司法辅助事务各环节数据的数据展示服务，展示内容包括但不限于收案数、中间库存案数、结案数、归档数、扫描页数的当日及历史统计数据。 （供应商需提供相关数据可视化展示页面截图）

#### 提供软件系统优化升级服务

为确保铜山法院无纸化办案成效，供应商需着力推进贯穿立案，送达，接待，调查，询问，调解，庭审，合议，裁判，结案，归档等环节的全流程、全要素无纸化办案配套服务。供应商应基于现有法院业务系统进行软件功能操作，服务期间供应商提供的相关配套服务软件需与最高院“一张网”核心业务系统进行无缝对接，确保数据准确性及一致性，同时需要支持后期接入AI大模型的能力。

### 工作要求

#### 独立运营

了解采购人的工作流程、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，提高审判、执行工作效率。保障采购人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。

--------------------------------------------

#### 调研工作

成立专业的调研小组，定期或不定期的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采购人。

#### 流程优化

根据采购项目的运营情况，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。

#### 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。

### 工作的交接及异议处理流程

采购人通过制作工作清单或拟定工作规范和流程的方式向中标人交付工作，严格按照规定的时间和标准完成任务。对采购人交付的工作中标人认为不符合合同约定范围的，应在工作交接时当面提出。采购人收到中标人异议后应与中标人管理人员及时沟通、协商，达成一致后重新出具新的工作清单。如果中标人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。

### 工作成果交付和验收

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采购人交付工作成果。采购人应对中标人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。

### 服务质量要求

参照《管理要求》执行，如有差异以合同约定为准。

### 管理要求

（1）工作人员须严格遵守采购人的相关工作守则和作息时间（包括加班时间），不得迟到、早退、随意旷工，不得因请假影响工作，服从法院整体工作时间，配合法院工作。

（2）工作人员要遵从采购人的要求，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）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，不得损毁、丢失、修改、抽换、隐匿、伪造、复制、拍摄案件材料，不得擅自将案件材料带离工作场所，或采用其他任何方式外传。如经发现，采购人有权终止社会化服务采购合同，造成损失的，由中标人承担全部责任，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（4）中标人与采购人签署保密协议，加强工作人员的安全保密教育，约束工作人员保证不以任何方式对外泄露保密信息。如经发现，采购人有权终止社会化服务采购合同，造成损失的，由中标人承担全部责任，构成犯罪的，依法追究刑事责任。（详见附件1）。

（5）合同签订后，中标人未能在5日内配齐符合需求的工作人员，则视为中标人违约，采购人有权终止合同。

（6）合同签订后，工作人员有离职情况的，中标人应及时递补，未能按时递补的，应及时报采购人，并扣罚相关服务费用，不得因人员离职或缺岗影响原有工作，若因此造成工作滞后或其它重大不良反映，采购人有权拒绝支付本期项目服务费；情节严重的，视为中标人违约，采购人有权终止社会化服务采购合同。

（7）工作人员在实施服务过程中，采购人有权监督检查，如发现问题，有权向中标人提出整改意见；中标人应在收到整改意见后三个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回复采购人。

（8）中标人应充分发挥专业人力资源的优势，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。

（9）中标人负责组建服务团队为提供高质量的司法辅助服务。

（10）中标人应对工作人员进行集约化办公，应定岗定责、统一管理。要求工作人员统一工作服装，服装须端庄、大方、稳重、素雅，须保持干净、整洁的整体形象。

### 职责范围

#### 采购人职责范围

（1）负责提供服务场地、必要的办公条件和工作用品及耗材，并提供服务所需要的资料和数据。

（2）负责协调各项目相关部门配合开展工作，提供审判辅助事务社会化服务咨询支持。

（3）配合中标人开展服务培训、业务培训、员工管理等事项。

（4）对中标人工作进行监督管理，按约定时间向中标人支付服务管理费用。

（5）采购人根据实际情况提供员工饭堂有偿就餐服务。

#### 中标人职责范围

（1）中标人按照合同约定保质保量向采购人提供合格的服务。

（2）中标人应保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本合同的要求。服务期内中标人有权利和义务对工作人员的数量和工作量标准按照采购人业务处理的要求进行合理地调整，以达到服务的优化，但应尽可能保持工作人员相对稳定。

（3）中标人负责对采购人所提供的所有办公设备进行日常维护和保养。中标人应当正确使用采购人所提供的所有办公设备，如因中标人使用不当导致设备毁损的，中标人应当承担相应的赔偿责任。

（4）除服务项目实施地的水电费、物业管理费、办公用品费外，一般管理费用由中标人自行承担。

（5）中标人对其派驻工作人员应每年组织开展不低于2次的业务培训，每季组织工作人员业务总结会，并派员参加采购人组织的相关业务培训。

（6）中标人应接受采购人的监督管理，对采购人提出的处理意见应在3个工作日内将整改情况及配套管理制度等回复采购人，并定期汇报制度落实及推行情况。

（7）采购人与中标人招收的工作人员不具备劳动关系，中标人负责完善工作人员的各项人力资源管理措施，设置专人负责人员劳动关系管理、人事行政管理工作等。中标人负责承担其工作人员的工伤、人身意外、劳资纠纷、工作人员职务过错等造成的全部经济损失和法律责任。

（8）因中标人工作人员在工作期间造成采购人工作人员人身、财产损失或第三人人身以及财产损失，导致采购人承担赔偿责任的，中标人应负责赔偿采购人的损失。

（9）中标人应合法合规的向工作人员落实各项工资、福利项目，根据员工合作约定及时向工作人员发放工资。中标人应在合同签订时制定管理及绩效考评制度。

（10）每月及年度结束，中标人需向采购人提供服务项目各项工作完成情况及总结，对服务合同履行情况出具相应的报告。

（11）在合同解除或终止后，中标人应及时做好移交及撤场工作并向采购人返还相关办公设施、设备及相关数据、档案材料，并保证上述设施、设备处于正常可使用状态（设备设施的正常损耗除外），相关数据、档案材料完整无缺。

（12）中标人应加强对工作人员及现场管理人员的教育和管理，遵守采购人有关规章制度。对中标人工作人员及现场管理人员非因采购人原因造成的人身伤害及财产损失，由中标人承担责任。中标人的用工要符合国家的相关规定，中标人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。

（13）中标人支付给工作人员的工资，要符合国家和地方的相关规定，最低工资标准不得低于徐州市最低工资标准，每月须按工资标准足额按时发放并缴纳社保。如中标人发生未准时支付工作人员工资的，须向采购人书面说明情况，采购人根据情况有权暂停支付相关管理服务费，由此引起的劳动纠纷由中标人负责承担相应的法律和经济责任。

 （14）中标人应协助、配合采购人开展安全排查工作。

### 保密要求

（1）中标人及其工作人员应签订《保密协议》，严守在履行本合同中通过各种方式知悉的案件信息、技术秘密和其他业务信息，不得泄露。

（2）中标人在进行服务过程中，必须确保采购人的信息安全，未经采购人同意不得擅自删除、修改和转移业务系统中的信息。

（3）服务完成后，中标人应返还采购人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、照片、视频。

（4）中标人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，并提交采购人壹份备案。

### 对服务单位的要求

（1）中标人签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任，并赔偿损失，扣减相应服务费用。

（2）中标人不得随意更换项目现场管理人员，如需更换的，则必须征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换。

（3）在合作过程中，采购人有权对工作人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的工作人员进行更换。

（4）中标人有义务做好工作人员的岗前培训工作，通过对服务工作人员进行相关业务专业技能的培训，达到相关工作人员上岗的必备条件。

工作人员服务水平需要在具体工作岗位上持续不断的提升，中标人针对相关服务项目业务实施两种培训方案如下：

**基础培训**

通过对服务工作人员进行相关业务专业技能的培训，达到相关工作人员上岗的必备条件。

培训项目和内容列表如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 培训项目 | 培训内容 | 担纲讲师 |
| 入职培训 | 1、业务服务公司介绍2、劳动纪律及行为规范 | 服务公司业务经理 |
| 服务礼仪和学习能力培训 | 1、服务意识养成训练2、与服务项目相关的业务3、法院工作人员仪容仪表、言谈举止、微笑服务的训练等 | 1、礼仪公司讲师2、服务公司培训部门3、服务中心经理 |
| 司法辅助事务讲座和法院制度规章 | 1、学习司法辅助事务相关的业务知识2、法院辅助事务各岗位操作流程及标准3、学习法院工作人员需遵守的规章制度和工作纪律 | 1、服务公司培训部门2、服务公司督导部门3、服务中心经理 |
| 保密制度 | 保密规定和制度 | 1、服务公司培训部门2、服务中心经理 |
| 培训考核 | 上述培训内容进行书面考试 | 1、服务公司培训部门2、服务公司督导部门3、服务中心经理 |

培训项目和内容列表如下：

**持续的业务培训**

培训内容包括：在项目实施过程中，针对发现的问题、需要改善的问题，有必要集中学习的事项、工作制度和纪律要求可以安排不定期的培训，达到熟练掌握的程度。

（5）采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的工作人员办理劳动合同、社会保险及薪酬发放、个人所得税等权利。投标人应根据当地有关社保规定，缴纳工作人员的社会保险。若国家、省、市在缴纳期间有新的政策规定，则按新规定进行调整。

### 罚则

（1）因中标人工作人员故意或过失造成案件信息及材料缺失、损毁、丢失、修改、抽换、隐匿、伪造、复制、拍摄及破坏设备设施、违反规程造成重大影响、违反规定公开发布敏感信息造成重大影响的，一经查实，则视为中标人严重违约，采购人有权终止合同，责令中标人赔偿损失，情节严重的依法追究其法律责任。

（2）若中标人在服务期一个月内违反其服务承诺或本招标文件的要求三次或以上，未造成严重损失的，采购人有权拒绝支付本期项目服务费，并要求中标人赔偿损失。

（3）分期付款总额按考核结果支付，考核方法合同中具体约定。

### 报价要求

（1）服务期内，由中标人按中标价总价包干，投标报价应包括：服务期内所有项目工作人员人力成本费用、项目运营管理费用、一切税费（包括增值税）、培训费、与采购人同步加班费用、投标费用等全部费用。

（2）投标人必须承诺本次报价包括了与本次社会化服务采购项目相关的全部费用，不另向采购人收费。中标价包含招标文件要求的采购人全年案件所有事务性工作。

（3）根据项目工作内容要求以及全年案件量预估工作，进行整体报价。

### 服务验收标准

（1）服务质量标准：中标人派驻人员按采购人规定方法进行审判辅助事务社会化服务工作整理，所完成的项目绩效需达到采购人的要求。

（2）业务量验收标准：中标人按采购人要求按时按质完成工作任务。

（3）审判事务案件标准：完成全年案件事务性工作。

（4）如遇对业务整理流程的调整，则提前一个月向中标人提供最新验收标准，中标人应按新标准按时完成工作。

### 采购人配合条件

投标人在投标文件中要列明在项目实施过程中要求采购人提供的配合条件。