

江苏省常州市中级人民法院
司法辅助事务外包项目

合
同
书

项目编号：JSZC-320400-CTZB-G2023-0008

项目名称：江苏省常州市中级人民法院司法辅
助事务外包项目



甲方：常州市中级人民法院（以下简称甲方）

乙方：广东汉普法务服务有限公司（以下简称乙方）

甲乙双方根据采购编号为 JSZC-320400-CTZB-G2023-0008 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《民法典》的相关规定，本着平等互利和诚实信用的原则，经双方协商一致，订立本合同。以资共同遵守：

第一条 合同标的

1、乙方根据甲方需求提供下列服务：江苏省常州市中级人民法院司法辅助事务外包服务项目，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

2、服务期限：自 2024 年 1 月 1 日起，服务期限为三年，合同一年一签。首次合同时间：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。其中：前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。前一年合同期满，甲方对乙方服务质量和响应时间进行满意度评价，评价合格且经双方同意后，方可续签下一年合同。乙方保证在中标后按甲方规定的时间及要求全员到岗。

3、服务期届满后可根据甲方的需求商谈续签事宜，甲方如需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，将与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的总金额不超过本合同金额的 10%。

第二条 合同价格

1、本合同年度总价：1371900.00 元（大写：人民币壹佰叁拾柒万壹仟玖佰元整）。

2、本合同总价包括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（全年司法辅助事务性工作处理）、人员（包括工资、社保、公积金、服装、培训和补贴）、材料费、资料费、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

3、本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、招标采购文件
- 2、乙方提供的投标文件；
- 3、中标通知书；
- 4、甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 合同款结算及支付

- 1、本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3、付款方式

(1) 合同签订后，本合同总价共分 6 期支付，每期以两个月为一期，每期服务费为 228650.00 元，根据第四条第 4 点进行支付。

(2) 乙方根据每期的考核结果开具合法有效的发票，经甲方核对无误后支付。其中 1-11 月，下期第一个月支付上期的服务费用；12 月底前完成本合同总价全部费用。

(3) 双方账款往来采用转账方式办理，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：广东汉普法务服务有限公司

收款银行：中国工商银行中山市银苑支行

收款账号：2011028909200174293

4、考核要求

本合同项下每期服务费的 15% 作为满意度综合考核金，即为 34297.50 元。每 2 个月为一个考核周期，每个考核周期结束后 5 个工作日内由甲方评定上个考核周期的满意度考核。根据下文载明的评分方法进行支付：（详见附件 2）

满意度 ≥ 90 分的，当期应付全额发放；75 分 \leq 满意度 < 90 分的，按每低 1 分扣除 1%。同一年度内二次满意度低于 75 分的，视为不合格，不再续签下一年度合同。

- 5、对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后 10 日

内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对乙方受到的损失予以等价赔偿或者补偿。

第五条 服务细则

一、外包服务主要包含：项目现场管理、诉讼辅助事务服务、财产保全服务、司法鉴定服务、执行文书服务、结案纸质卷宗整理服务等辅助事务服务。

1、导诉

主要负责接待诉讼服务中心之来访者，根据其目的进行相应的引导和分流。初步审查立案当事人提交的材料份数是否齐全，如有缺少，一次性告知当事人应补正的材料内容；符合诉前调解的案件，引导当事人通过非诉的方式解决纠纷；材料齐全，符合立案标准的，指导当事人填写相应的诉讼文书；对情绪激动来访者进行安抚并劝离。

2、材料辅助审核

主要负责民事案件、上诉案件材料、网上立案的初步审核工作；负责保全案件的审查及笔录，未立案撤回上诉费退费工作。

3、立案录入

主要负责对需要立案的案件信息（含民商事、刑事、行政、执异、二审上诉案件）的快速录入、核对、相关文书印发给当事人，一审案件缴纳诉讼费材料单发送当事人并确认是否缴费，指导当事人签字确认等工作。另负责基层法院移送的上诉案件的登记及流转工作。

4、信访辅助

主要负责当事人以来信、来访、来电、网上申诉、视频接待等形式表达诉求的辅助处理；对涉诉来信，信访辅助人员负责将信件扫描录入系统；对来访人员，辅助岗人员需将来访人的基本信息、主要诉求等录入涉诉信访管理系统；对网上申诉，审查人员认为有必要与当事人直接沟通的，由辅助岗人员做相应的约谈等。

5、调解辅助

负责初步审查调解案件材料是否齐全；辅助调解员进行现场调解；

负责微解纷平台的案件录入工作及微解纷平台案件报结后的诉前调案件的立案工作；联系当事人注册视频调解账号；负责调解卷宗的整理。

6、鉴定辅助

主要负责鉴定、评估、审计、检验等辅助性工作，包括辅助审查、机构确定、委托办理、材料移转、统计和沟通协调。

7、文书制作与送达

负责管辖权异议上诉案件（民辖终案件）、民事上诉不予受理案件（民终案件）、刑事上诉不予受理案件（刑终案件）的文书制作、送达及结案；负责接收各基层移交至中院的上诉未交费案件、电话上诉人制作工作记载、财务窗口查询上诉费到账情况、立案庭所有庭长的未缴费按自动撤诉处理案件的文书及文书送达工作。

8、执行文书

主要负责执行查封文书的草拟，相应执行查封节点的录入；负责查封文书的制作及送达工作。

9、卷宗流转

负责已报结案件卷宗的接收工作；将完成整理、编码、制作目录等工作的卷宗流转至各书记员处；负责《卷宗流转表》的登记工作。

10、卷宗整理

负责部分民商事案件卷宗（民一庭、民二庭、民三庭、民四庭、民五庭、少年庭、破产庭）、执行案件卷宗（执保）的接收、整理、编码、制作目录等工作。

二、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综合事务性工作。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

乙方成立专业的调研小组，定期或不定期地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

乙方根据甲方综合事务性工作社会化服务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。

4、高效团队管理

乙方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，确保服务团队人员的稳定性、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。

三、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任务，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。

四、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。

五、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综合性事务性工作整理，所完成的业务成品需达到甲方要求。

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、审判事务案件标准：乙方按甲方要求按时按质完成工作任务。

4、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。

第六条 司法辅助外包服务人员条件要求

根据本项目的实际服务工作量、内容和要求，合理配置各岗位人员，能够满足甲方对于本项目的管理要求，同时也能够满足诉讼辅助、执行辅助、文档辅助等事务工作的要求。

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、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；

3、具备很强的政策法规意识和工作保密意识。

4、遵守常州市中级人民法院日常管理制度及工作规范。

5、有下列情形的不得担任本项目工作人员

1) 因犯罪受过刑事处罚的；

2) 曾被开除公职或辞退的；

3) 涉嫌违法违纪正在接受审查的。

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，在指定的工作场所完成事务性工作，不得迟到、早退、随意旷工；应对工作人员进行集约化办公，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，保持干净、整洁的整体形象。

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，不得损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案，不得擅自修改、复制案件档案资料带离工作场所。如经发现构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

3、乙方与甲方签署保密协议，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，甲方有权终止社会化服务采购合同，构成犯罪的依法追究刑事责任。

4、合同签订后，需在 30 日内配齐符合需求的工作人员，若乙方在签订合同并生效后 30 天内未能配齐符合甲方需求的人员，则视为乙方主动违约，甲方有权终止合同。

5、在服务期间，乙方工作人员有离职情况的乙方自行解决，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他重大不良影响，甲方有权拒绝支付当月项目管理费。

6、乙方工作人员在实施服务过程中，甲方有权监督检查。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三个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回复甲方。

第八条 甲乙双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

(1) 负责提供服务场地、必要的办公设备和办公用品及耗材，并提供服务所需要的资料和数据。

(2) 负责协调各相关部门配合开展工作，提供审判辅助事务咨询支持。

(3) 负责对工作人员的工作进行初始指导和安排。

(4) 配合乙方开展服务培训、业务培训、员工管理等事项。

(5) 按约定时间向乙方支付服务管理费用。

(6) 对乙方工作进行监督管理。

2、乙方的权利和义务

(1) 乙方按照合同约定保质保量向甲方提供合格的服务，乙方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。服务期内乙方有权利和义务对工作人员的数量和工作量标准按照甲方业务处理的要求进行合理的调整，以达到服务的优化，但应尽可能保持工作人员相对稳定。

(2) 乙方负责组建服务团队提供高质量的司法辅助服务，所需设备由甲方提供，数据、工作成果归甲方所有。

(3) 乙方需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。招聘拟录用工作人员需要报备给甲方。服务期内乙方有权利和义务对工作人员的数量和工作量标准按照甲方业务处理的要求进行合理的调整，以达到服务的优化，但应尽可能保持工作人员相对稳定。

(4) 乙方负责对甲方所提供的所有办公设备进行日常维护和保养。乙方应当正确使用常州市中级人民法院所提供的所有办公设备，

如因乙方使用不当导致设备毁损的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

(5) 乙方应协助甲方对其派驻工作人员进行相应的培训和考核工作。

(6) 乙方应接受甲方的监督管理，对甲方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以正式函件方式回复甲方，并定期汇报制度落实及推行情况。

(7) 乙方负责完善工作人员的各项人力资源管理措施，设置专职人员负责工作人员的劳动关系管理，负责工作人员的招聘入职手续、工资计发、人事档案管理、劳动纠纷处理、户籍管理、绩效考核、计划生育、离职手续、工作人员体检、各项社会保险及商业保险的投保、工资计发、出险处理等日常管理事项，并将相关情况及时以书面形式向常州市中级人民法院反映、报告。

(8) 季度结束时，乙方需向甲方提供服务项目的总体情况、服务合同履行情况出具相应的报告以供检查。

(9) 在合同解除或终止后，乙方应及时向甲方返还相关办公设施、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，并将存储、处理审判信息的电子办公设备移交甲方。

(10) 乙方应加强对工作人员及驻点管理人员的教育和管理，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，乙方需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。

(11) 乙方要保证按国家和地方政府法律法规规定的时间给工作人员缴纳社保并发放工资。如乙方发生未准时支付工作人员工资的，须向甲方书面说明情况，甲方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乙方负责承担相应的法律和经济责任。

(12) 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。乙方服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

(13) 乙方应保证派驻甲方工作人员的稳定, 工作人员不得迟到、早退、随意旷工, 凡请假者除经乙方批准外, 需告知甲方管理人员, 保证在甲方工作时间不能缺岗。

(14) 乙方应协助、配合甲方对司法辅助事务工作人员开展安全排查工作。

3、办公设备权利义务

(1) 由甲方负责提供服务场地、办公设备以及其他必要的办公条件(包括但不限于办公桌椅、文件柜储物柜等), 甲方提供服务所需要的资料和数据。

(2) 乙方负责对甲方所提供的所有办公设备进行日常维护和保养。确保设备正常、数据安全。

(3) 乙方应当正确使用所有办公设备, 如因乙方工作人员使用不当导致设备毁损的, 乙方应自行承担相应的损失。

(4) 除服务项目实施地的水电费、办公设备、办公家具、办公耗材外, 一般的日常办公用品由乙方自行承担。

(5) 在合同解除或终止后, 乙方应及时向甲方返还相关办公设施、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。

第九条 保密要求

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, 不得泄露, 签订《保密协议》。(见附件3)

2、乙方进行服务过程中, 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商业秘密, 造成甲方损失的, 乙方员工应赔偿甲方损失, 乙方承担连带责任。

3、服务结束后, 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。

第十条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的 5% 。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5 % 向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5. 乙方属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30% 的违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十一条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首

先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（ ）种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十五条 诚实信用

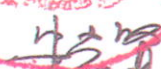
乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。

2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方
单位名称(章)
单位地址
法定代表人
委托代理人: 



乙方
单位名称(章)
单位地址
法定代表人
委托代理人:

