## 一、人员和岗位设置

为规范诉讼服务中心管理，提供优质诉讼服务，实现诉讼服务专业化运行，结合我院诉讼服务中心实际工作，本次对所送服务中心八项职能进行劳务外包，拟配备30人的专业技术团队（不含为实现管理需求派驻入场的人员），供应商需另外派驻管理人员入场，各服务职能人员要求如下：

所配备人员需为法律、法学、信息化等相关专业或具备一定的工作经验，信息化岗位需要一定的信息化工作经验和文字表达能力，项目经理本科以上学历，其他人员大专及以上学历。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务职能 | 具体需求 | 人数 |
| 1 | 导诉职能 | 负责群众来访接待引导，并为来访人员提供一般的程序性法律咨询，根据群众来访目的将其引导至相关服务区域或告知其相应的解决办法，含材料预检、解答咨询、挂号分流、信息查询协调调度、受理建议、处置突发状况等，需具备一定的法律相关专业知识。 | 2人 |
| 2 | 窗口值守 | 窗口服务工作直接展示我院诉讼服务形象，为规范窗口工作，确保窗口服务质量，我们对窗口值守工作进行外包，负责值守窗口并接收立案等相关材料，但立案审查权仍然由本院工作人员行使，需具备一定的法律相关专业知识。 | 6人 |
| 3 | 录入工作 | 负责本院4万余案件材料的接收、扫描和案件信息的集中录入工作，需具备民事、行政、刑事、执行案件等诉讼案件录入经验。 | 4人 |
| 4 | 再审申诉案件卷宗流转 | 将基层法院移送本院的再审和申诉案件整理归类并移送相关业务庭，进一步规范卷宗流转，缩短流转时间。 | 1人 |
| 5 | 材料收转 | 承担全部诉讼材料收转送工作，让当事人无需再因递送材料来往法官办公室，诉讼服务中心为当事人提供一站式服务。 | 2人 |
| 6 | 12368热线 | 12368服务热线包含全市两级法院统一外包，由市法院统一管理，将12368 诉讼服务热线外包，保证电话有人接听，提高咨询、接听服务质量，做好服务考核，树立法院良好形象，需具备一定的法律相关专业知识。 | 10人 |
| 7 | 网上立案事务性辅助工作 | 协助一、二审网上立案工作人员进行材料审核、送达等工作，缩减网上立案工作的时间，提高工作效率。 | 4人 |
| 8 | 诉讼服务中心信息系统 | 在服务期内对最高人民法院和省法院开发的与诉讼服务质效平台考核相关的系统完成对接、并对相关系统进行管理、督促、联络、维护，保证上级法院质效考核系统能够及时抽取到我院诉讼服务数据，推动质效评估分数提升，保证服务期内质效考核分数一直保持在陕西省各中院前3名，并提供相关的成功案例。需具备信息化专业知识。 | 1人 |

## 二、总体要求

1.人员培训

所有应聘人员应进行必要的岗前及在岗培训。

2.人员工资福利（30人）

人员工资由基础底薪、绩效工资、社保部分组成，每月不低于3697.00元；人员服装费、培训费、管理费、商业保险、体检费、保障金、福利（冬季取暖、夏季降温、节日慰问）、年终奖等不含在人员工资之内，年终奖不低于单月工资。

政策性费用（基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金、取暖、工会、残疾人保障金等）标准均应不低于西安市现行政策要求。

应按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规规定，及时与劳务外包人员签订劳动合同，按时足额发放工资，办理缴纳社会保险等。

3.人员服装

夏装一套、春秋装一套，服装总费用人均不低于1200元。

4. 备品耗材

服务工作中产生的办公消耗品，除打印机和出具给当事人的材料外，其余办公用品和耗材由中标服务供应商自行提供。

5. 管理要求

供应商应负责管理所有服务人员，按时足额向服务人员发放薪资报酬等，处理服务期内劳动过程中产生的劳动争议、人身安全等所有纠纷，因服务人员的劳动争议等纠纷产生的赔偿费用及后果，由供应商自行承担，与采购人无关。

为确保服务人员能够完成采购人约定的各项工作任务，服务供应商应加强对服务人员的业务管理，听取采购人对人员绩效等意见。

服务人员应按照规定规范着装、规范用语，遵守采购人的工作秩序，工作时间按照采购单位规定的工时制，工作日正常上下班，法定节假日及重要节假日期间需要安排值班的，由供应商按照值班人员名单及值班天数,给值班人员发放加班费和误餐补贴。

供应商服务过程中须接受采购单位监督及考核，若服务过程中因人员自身问题考核不合格，采购人有权要求更换服务人员，若因供应商管理问题，采购单位有权进行处罚并要求供应商进行整改，若整改后无法满足采购单位服务要求，采购单位有权更换服务单位。

6. 服务质量要求

案件信息录入及时率达到100%，录入正确率达到100%，导诉工作群众解答80%以上，12368电话接通率 96%以上，群众满意度98%；法官满意度98%。

7. 保密要求

供应商服务前应组织服务人员进行保密教育，服务人员应遵守采购单位的保密规定，对于工作中知悉、接触到的案件信息和相关材料，不得私自复制、留存、转发，不得擅自拍摄、记录、摘抄相关资料，不得私自接触、获取工作范围外的信息，不透露、不议论评价当事人或公众来电细心，不得随意泄露办案人员的个人基本信息，不得从事与工作无关的其他活动。

**附表：考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核指表名称 | 指标定义及评分标准 | 满分值 | 计分标准 | 考核依据 | 考核得分 |
|
| 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 | 每抽检发现1次扣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 | 每抽检发现1次扣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，言行举止文明有礼。 | 2 | 每抽检发现1次扣1分 | 关键事件 记录法 |  |
|
| 5 | 员工考勤正常；上班时间不无故缺岗、迟到、早退。 | 2 | 每人每次扣0.5分 | 员工考勤表 |  |
| 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国家的各项法律法规，并严格遵守甲方拟定的规章制度 | 2 | 每违规一次扣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 | 出错的每人每次扣0.5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 | 5 | 扣5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 | 5 | 根据关联责任大小和事故等级,每次扣1-3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 | 根据泄露情况,每次扣1-2分 | 关键事件 记录法 |  |
|
| 12 | 工作要求 | 岗位配置齐全，满足服务要求且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 | 6 | 落实延误每2天扣1分 | 关键事件 记录法 |  |
|
| 15 | 当月质效考核分数未保持在陕西省各中院前3名。 | 4 | 扣5分 | 质效平台 |  |
|
| 16 | 对接收的所有案件的信息录入及时率达到100% ，录入正确率达到100% | 3 | 及时率或正确率其中一项未达到时扣1分，同时未达到扣3分 | 月末统计 |  |
| 17 | 导诉工作群众解答未达到80%以上 | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |
| 18 | 12368 电话接通率未达到96%以上 | 2 | 扣1分 | 月末统计 |  |
| 19 | 群众满意度未达到98% | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |
| 20 | 法官满意度未达到98% | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |
| 21 | 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 |  |
| 22 | 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 |  |
| 23 | 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 | 3 | 未进行培训扣1分/次 | 培训签到表 |  |
|
| 24 | 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 |  |
|
| 25 | 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 |  |
|
| 26 | 上交整改意见制度并配套管理 | 5 | 扣分最高不超5分 | 关键事件 记录法 |  |
|
| 27 | 每月根据院方反馈建议对员工业务能力、纪律作风进行提升督导 | 5 | 督导未见实效，扣2分。未开展督导工作，扣5分。 | 会议纪要提交情况 |  |
| 28 | 每月20号提交上月工作总结报告 | 2 | 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 | 2 | 转正后人员无人离岗加1分 | 关键事件记录法 |  |
| 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 | 3 | 每事项加1分 | 关键事件记录法 |  |
| 合计 | | | 5 | —— | —— |  |
| 说明 | | 每月应付金额为合同金额的十二分之一，每3个月支付一次，应支付金额为合同金额的25%，每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前供应商应向采购人提供等额增值税发票，采购人在收到发票后10个工作日内完成付款。 | 得分大于等于95分，支付100%当月应付金额；  得分在95分至90分之间的，扣当月应付金额5%；  得分在90分至85分之间的，扣当月应付金额10%；  得分在85分至80分之间的，扣当月应付金额15%；  得分在80分至70分之间的，扣当月应付金额25%；  得分低于70分，扣当月应付金额50%； | | | |