

西安市中级人民法院
集约送达服务外包采购项目合同

采购人：西安市中级人民法院

供应商：中国邮政速递物流股份有限公司

西安市分公司

二〇二五年四月



协议书

采购人（甲方）：西安市中级人民法院。

供应商（乙方）：中国邮政速递物流有限公司西安市分公司。

根据《民法典》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：西安市中级人民法院集约送达服务外包项目
2. 项目地点：西安市中级人民法院。

二、组成本合同的文件

1. 协议书；
2. 中标通知书、投标文件、招标文件、澄清、招标补充文件；
3. 相关服务建议书；
4. 附录，即：附表内相关服务的范围和内容；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、合同金额

合同金额（大写）：贰佰伍拾壹万伍仟圆整

(¥2515000.00)。

四、内容、标准及要求

一、采购内容及要求

(1) 项目背景

根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》、最高人民法院《关于进一步加强民事送达工作的若干意见》和《陕西省高级人民法院关于电子送达与集中送达的若干规定（试行）》等规定，为进一步优化资源配置，增强审判质效，提升便民服务水平，我院将在诉讼服务中心成立集约送达中心，并使用社会化服务，集约送达中心按照法院审判人员指令完成法律文书的全流程送达。

(2) 项目内容

集约送达业务范围涵盖民事、行政、国家赔偿和执行案件各类文书的线上线下送达、司法专递、退件等，通过集约送达平台在人民法院与诉讼当事人之间实现安全的信息和数据交互，以不同形式进行案件材料的文书送达工作。集约送达涵盖案件全流程的法律文书送达以及办公公文和刑事案件的邮寄送达工作。

(3) 项目要求

1. 送达审核。集约送达中心在接收到送达任务后要認真审核，重点关注送达环节及备注情况，合理分配线上、线下送达，不符合要求及时退回并说明理由。

2. 电子送达。按照《陕西省高级人民法院关于电子送达与集中送达的若干规定（试行）》进行电子送达。使用送达平台送达文书和诉讼活动总量应符合人民法院诉讼服务质效评估体系指标要求。

3. 来院领取。根据电话联系情况，如受送达人同意来院领取，集约送达中心以派发工单的形式，将需送达诉讼文书打印后送至诉讼服务大厅材料收转窗口，并告知受送达人 7 日内凭相关证明材料到人民法院窗口领取。

4. 邮寄送达和邮政集约送达。集约送达中心在受送达人或者法官、书记员不同意采用电子送达的情况下，方可采用邮寄送达，邮寄送达需采用邮政法院专递，并采用“五日三投”（五日内投放三次，至少有一次为晚上 18 时之后或周六、日）方式送达。邮寄送达首选邮政集约送达，即异地打印、同城送达。

5. 数据整理。做好集约送达中心各项数据汇总、统计、分析，定期通报集约送达平台运行情况。

6. 工作要求。集约送达中心配备工作人员 6 人以上，由诉讼服务中心管理机构领导和管理，工作人员应着制服上岗，作息时间及日常管理按我院统一规定执行，并参加诉讼服务中心定期组织的工作会议。

7. 其他事项。服从采购方管理，积极主动承办采购方交办的其他工作。

（4）项目指标

1. 使用送达平台送达文书和诉讼活动通知的总量与受理案件总量比不低于 200%，每一次送达任务中每个受送达人的文书数量都计算在内。

2. 使用邮政集约送达的案件数量与邮寄送达案件数量比不低于 80%。

3. 电子送达成功率。电子送达成功率（符合线上送达任务）每月不低于 82%，每低于 1 个点扣减当月服务费用 2 元/案件。

4. 邮寄妥投率。在提供的收件人姓名、电话、地址准确的情况下，邮件妥投率达 100%。如发生采购人提供的收件人姓名、电话、地址准确的情况下，未能妥投经核实后属投递责任的，扣减 100 元/次。

5. 开展集约送达后，供应商应确保民事、行政、国家赔偿和执行案件各类文书通过集约送达平台（特殊情况须经采购方允许方可）流转，严禁出现未经集约送达平台直接邮寄（导致双向收费），采购方每发现一次扣 100 元/件。全流程最长送达时长不超过 168 个小时。

（5）保密要求

集约送达员应遵守法院相关保密规定，对于工作中知悉、接触的案件信息和送达材料，应当保守秘密。未经许可，不得私自接触、获取工作范围外的数据信息，不得擅自拍摄、复制、记录、摘抄法院相关数据资料。不透露、不议论评价当事人或公众来电信息，不得随意泄露办案人

员个人基本信息，不从事与工作无关的其他活动。

供应商对集约送达工作人员工作中因供应商一方涉及的安全保密问题承担责任。

（6）技术要求

1. 计算机、送达平台等软硬件保障。服务提供商需按照送达业务量配置包括但不限于计算机终端、服务器、法院文书打印一体机、票据打印机、高拍仪、扫描仪、条码枪、程控电话录音平台、送达平台软件等软硬件设备，完全满足最高法院和中级法院对集约送达的要求；提供内外网数据交互所需光闸和配套请求服务器，与审判、执行等系统进行对接，获取案件相关送达信息，实现案件和当事人信息数据共享互通；电话通知后自动获取通话信息及录音，通话信息及录音直接入卷，实现内网存储；接入法院内网用以接收法院送达信息的计算机应做到专机专用，不得与其他网系混用，出现故障送修前，需拆卸硬盘。

2. 受送达人地址电话查询。对于未提供受送达当事人联系方式和通讯地址的，服务提供商应综合运用各种合法途径查询有关信息，包括但不限于服务提供商自身掌握的地址库数据、与三大运营商对接获取的数据等，并建立送达成功地址库。

3. 集中送达配套保障。因开展送达业务产生的计算机、打印一体机、专用设备、打印纸张和耗材、电话（含来电显示）等费用由服务提供商承担。

4. 信息安全保障。集中送达中心工作场地接入法院内网，需落实严格的网络信息安全防护措施，禁止使用 U 盘、光盘等存储媒介在不同网系之间拷贝数据，禁止使用照相器材拍摄办公计算机屏幕信息，服务提供商落实定期巡检制度。

二、服务主要工作内容及保障措施

1、完成甲方在本合同服务期截止日 3 日前交付的所有案件文书的送达工作。

2、具体的服务保障措施详见如下：

序号	名称	内容
1	硬件部署	1、提供统一的电话送达号码，实施电话送达； 2、票据打印机 2 部； 3、高拍仪 5 部； 4、计算机 7 台； 5、文书打印一体机 2 台； 6、条码枪 2 台； 上述硬件所有权归乙方，甲方作为场地提供方负有保管责任，乙方负责部署安装及调试工作。
2	集约送达业务支撑系统	1、送达模块：包含电子送达、电话送达、邮寄送达、公告送达等子模块服务； 2、当事人端：提供 PC 端、手机端、电子邮箱、支付宝小程序四个端登录、查看、下载文书功能；

		3、法官、书记员端：提供微信小程序实时查询送达进度和结果； 4、辅助功能：送达案件管理、送达回证管理、送达数据统计； 5、实现与人民法院平台对接，可向最高院质效平台上报送达数据。
3	服务导入	乙方提供专业的服务人员进行现场导入服务，内容包括集约化送达流程梳理、电子送达规则确认、系统安装配置、法官\书记员操作培训、硬件部署等工作。协同前端工作人员完成集约化送达流程试运行，有序开展集约化送达工作。
	业务流程管理	制定集约送达管理制度系列文件，如《集约送达暂行管理办法》、《电话送达话术规范及话务技巧》、《送达辅助系统操作指南》、《数据报表模板》、《硬件设备操作与维护指南》、《驻场工作信息保密制度》等等，确保送达服务合规性，不断完善驻场人员管理，保障集约化送达工作实现持续有效的规范运作。

1、开展集约化送达后，甲方要确保送达案件文书优先使用集约化送达平台，所有邮寄须通过集约送达中心进行处理，由集约送达中心工作人员核实该案件是否已使用集约化送达平台，如以经过集约送达平台流转，（非特定条件下）乙方有权决定该案件文书的送达方式。

2、甲乙双方的权利与义务

(1) 甲方的权利及义务

1、甲方有权根据本合同约定向乙方提起服务需求，指定负责人在乙方提供专业服务时与乙方进行合作、协调及交流。

2、甲方须为乙方提供专门的送达服务点或集约送达中心的办公室，服务点或办公室配备内外网环境，以保证乙方必要的工作环境和工作条件。

3、未经乙方书面许可，甲方不得使用乙方服务送达非本院案件或将乙方送达渠道提供给第三方使用。

4、甲方有义务审查送达的相关内容，保证前述内容的应用符合中华人民共和国相关法律及互联网相关管理条例规定。

5、甲方向乙方提交的服务需求及相关数据的真实性、合法性、完整性，均已经过甲方充分有效的确认，甲方同意乙方依照前述信息进行送达并进行储存、分析、处理及使用（仅限于本合同业务范围内）等合法行为，甲方对此充分理解并认可。

(2) 乙方权利及义务

1、乙方驻场人员应满足以下要求：大专以上学历，计算机及法律等相关专业毕业；要求熟练掌握 Office 办公系统及其相关应用软件；政治合格、作风优良，并与乙方签订保密协议。

2、乙方驻场辅助人员应按照送达服务标准规范为甲方提供相关服务：

2.1 案件审核指派响应时间不超过 120 分钟，当日 17 时 30 分前提交的集约送达任务，当日完成指派，当日 17 时 30 分后提交的集约送达任务，下一个工作日 10 时前完成指派。

2.2 集约送达的整体满意度不低于 98%（每季度组织一次满意度调查）。

2.3 针对当事人每天不同时段进行多次电话通知服务。

2.4 需要邮寄送达的，针对送达地址和材料文书进行核查，并进行严谨的打印和封装投递工作，及时回填记录邮

政回执。

2.5 严格控制公告送达率，针对前置环节是否穷尽了一切送达方式进行程序性审查，与法官进行沟通，并获确认后在《人民法院报》上进行公告送达。

2.6 针对送达的结果进行程序性审查，使其符合法律流程规范，经法官或书记员确认后视为有效送达进行结算。

2.7 为法官团队提供包括沟通咨询、材料收转、配合法院需求生成送达结果数据统计等服务。

2.8 针对集约化送达中心日常运转需要的系统、软件和办公设备等维护工作。

2.9 使用送达平台送达文书和邮政集约送达总量应符合人民法院诉讼服务质效评估体系指标要求。

4、乙方保证法院服务平台的稳定性和安全性，将甲方用户信息及送达相关数据存储在乙方在联通私有云部署的系统之中，并设置多层次安全保护机制保证数据不被泄露。本协议终止后 6 个月内，甲方有权书面通知乙方进行数据的移交，乙方应在接到甲方通知后 20 个工作日内完成移交工作，移交数据形式可用 mysql 数据库 sql 语句或者按照甲方要求的文书文件等方式。

5、如甲方提出超出甲乙双方共同确定方案内容的定制或需求修改，乙方需要投入较多资源（包括但不限于开发、设计、测试、支持等工作所需人员和资金等），经双方协商同意后，甲方需支付乙方一定的定制费用。

6、乙方有义务根据技术服务的需要，配套提供相应的设备及管理软件，并负责管理维护。

7、甲方未按照合同约定向乙方付款的，经乙方催促后一个月后仍不付款的，乙方有权暂停相关服务并撤回设备。

8、乙方定期将为甲方提供一份数据统计分析报告，为甲方评估辅助送达服务给予全方位数据参考。

五、合同履行期限

本合同从 2025 年 4 月 25 日起到 2026 年 4 月 18 日止，

有效期 1 年，合同到期后自动失效，也可根据工作需

要可另行协商。

六、结算方式

1. 结算方式：银行转账，由采购人负责结算。在付款前，供应商必须开具与合同金额相应的发票给采购人。

2. 付款方式：合同签订后甲方支付合同总金额的 40%，服务满七个月后，支付合同总金额的 40%，项目整体结束后，支付合同总金额的 20%。

七、技术支持服务

技术支持和售后服务由供应商严格按投标文件及有关承诺执行，确保采购人正确安全使用。

乙方提供专业的服务人员进行现场导入服务，内容包括集约化送达流程梳理、电子送达规则确认、系统安装配置、法官\书记员操作培训、硬件部署等工作。协同前端工作人员完成集约化送达流程试运行，有序开展集约化送达工作。

制定集约送达管理制度系列文件，如《集约送达暂行管理办法》、《电话送达话术规范及话务技巧》、《送达辅助系统操作指南》、《数据报表模板》、《硬件设备操作与维护指南》、《驻场工作信息保密制度》等等，确保送达服务合规性，不断完善驻场人员管理，保障集约化送达工作实现持续有效的规范运作。

服务联系方式：15802912670

如供应商怠于或不能履行维护保养义务，采购人有权

委托第三方处理，由此产生的费用和 risk 由供应商承担，费用由采购人从质保金中直接扣除，不足部分仍由供应商承担。

八、保密

对工作中了解到的采购人的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

九、知识产权

供应商应对所供服务具有或已取得合法知识产权，供应商应保证所供服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商负责解决并承担全部责任；如因此影响到采购人的正常使用，采购人有权单方解除本合同，供应商应无条件向采购人退回已收取的全部合同价款，给采购人造成损失的，由供应商一并赔偿。

十、合同争议的解决

因履行本合同而产生的争议，双方应协商解决，协商不成，任何一方可向西安市未央区人民法院提起诉讼。

十一、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十二、违约责任

依据《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，中标供应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购单位会同采购代理机构有权终止合同，依法向中标供应商进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。采购单位违约的，应当赔偿给中标供应商造成的经济损失。

十三、合同订立

1. 订立时间：2025年4月25日。
2. 订立地点：西安市中级人民法院。

3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，监管部门备案壹份，采购代理机构存档壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：

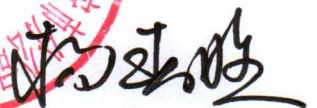


地址：

联系人：

乙方（公章）：

法定代表人或授
权代表人（签
字）：



地址：

联系人：

电话：

电话：

传真：

传真：

邮编：

邮编：

日期：____年____月____日

日期：____年____月____日

China Post

