

陕西省西安市中级人民法院 诉讼服务中心服务外包项目

合 同 书

项目编号：CZX2025-ZCGK-FW1035

甲方：陕西省西安市中级人民法院

乙方：广东汉普法务服务有限公司

鉴证方：陕西鼎成项目管理咨询有限公司





政府采购合同

甲 方：陕西省西安市中级人民法院

乙 方： 广东汉普法务服务有限公司

陕西省西安市中级人民法院诉讼服务中心服务外包，在西安市财政局的监督管理下，由陕西鼎成项目管理咨询有限公司组织公开招标，陕西省西安市中级人民法院（以下简称“甲方”）确定广东汉普法务服务有限公司（以下简称“乙方”）为中标单位。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、采购内容

双方商定，乙方提供的采购内容为（包括但不限于）：导诉职能、窗口值守、录入工作、再审申诉案件卷宗流转、材料收转、12368 热线网上立案事务性辅助工作、诉讼服务中心信息系统等八项职能工作，详见招标文件。

二、服务期

服务期：1 年，自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止，以合同实际执行时间为准。

三、合同价款

1、本合同价款金额为：大写：人民币贰佰零叁万壹仟伍佰元整（小写 ¥2031500.00）。

2、合同价款是完成本项目内容的全部价格体现（含税），若漏报，将是乙方风险。乙方所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，其投标文件按无效投标处理。

四、款项支付

1、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%，即 507875.00（大写：人民币伍拾万零柒仟捌佰柒拾伍元整），每季度按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内完成付款。

- (1) 得分大于等于 95 分，支付 100%当季度应付金额；
- (2) 得分在 90 分至 95 分之间的，扣当季度应付金额 3%；
- (3) 得分在 85 分至 90 分之间的，扣当季度应付金额 6%；
- (4) 得分在 80 分至 85 分之间的，扣当季度应付金额 9%；
- (5) 得分在 70 分至 80 分之间的，扣当季度应付金额 15%。
- (6) 得分低于 70 分，扣当季度应付金额 25%。

2、双方账款往来采用指定银行账户转账方式办理，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：中国工商银行股份有限公司中山银苑支行

收款账号：2011028909200174293

五、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，结合甲方诉讼服务中心实际工作，本次对诉讼服务中心八项职能进行劳务外包，拟配备 27 人的专业技术团队（不含为实现管理需求派驻入场的人员），乙方需另外派驻管理人员入场，各服务职能人员要求如下：

所配备人员需按照岗位要求，具备法律、法学、信息化等相关专业或具备一定的的工作经验，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	具体要求	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。	5 人

序号	服务职能	具体需求	人数
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。	7 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。	5 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，需具备信息化专业知识。	1 人

六、外包整体要求

（一）人员培训

所有应聘人员应进行必要的岗前及在岗培训。

（二）人员工资福利（27 人）

1. 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。

2. 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。

3. 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。

（三）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。

（四）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乙方自行提供。

（五）管理要求

1. 乙方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，由乙方自行承担，与甲方无关。

2. 为确保服务人员能够完成甲方约定的各项工作任务，服务乙方应加强对服务人员的业务管理，听取甲方对人员绩效等意见。

3. 服务人员应按照规定规范着装、规范用语，遵守甲方的工作秩序，工作时间按照甲方规定的工时制，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，由乙方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。

4. 乙方服务过程中须接受甲方监督及考核，若服务过程中因人员自身问题考核不合格，甲方有权要求更换服务人员，若因乙方管理问题，甲方有权进行处罚并要求乙方进行整改，若整改后无法满足甲方服务要求，甲方有权更换服务单位。

（六）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 80%以上，群众满意度 98%；法官满意度 98%。

（七）保密要求

乙方服务前应组织服务人员进行保密教育，服务人员应遵守甲方的保密规定，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。

七、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权利根据本合同约定的岗位设置向乙方提出人员需求，并指定负责人在乙方提供专业服务时与乙方进行合作、协调和交流。
2. 甲方须为乙方提供相关办公环境场所、服务点位和硬件支撑，以保证乙方必要的工作环境。
3. 乙方针对本项目作出的人事变动属于重大事项，均应当与甲方协商，协商未果，不得擅自变动。
4. 甲方根据上级法院工作部署，产生的工作变化视为乙方服务范围，乙方应无条件执行，其他确需调整工作岗位、工作职责内容的，甲方有权要求乙方积极配合予以及时解决。
5. 合同签订后，甲方应为乙方提供与完成工作有关的工作资料和工作条件，以保证合同约定的服务内容正常履行。
6. 甲方有权利根据合同约定对乙方进行服务考评，并以考评结果作为支付合同金额的依据。
7. 甲方有义务按照服务考评结果确定的金额及时支付服务费用。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方在遵守国家法律法规以及相关规定的情况下，严格按照合同约定向甲方提供服务。
2. 乙方应按照合同约定向甲方提供最优服务，必须保证所配备的工作人员达到合同约定标准，不得出现无故缺岗、缺席等情况，确因其他原因无法全员到岗时，乙方应作出合理安排，保障甲方各项工作流畅进行。乙方必须有计划组织岗位人员教育培训，确保服务专业、高效。
3. 本年度服务期结束，在甲方下个合同尚未签订，且甲方未作出让乙方服务人员离场的确切说明时，乙方应按照合同标准继续履行合同，履行合同所产生的

费用，按照继续履行时长和本合同约定的费用确定。该费用乙方有权要求甲方及时足额支付。

八、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 若甲方未按照本合同约定向乙方付款，甲方应支付自违约日至继续履约日期间的违约金，标准为本合同总金额的 0.1%/日。

3. 乙方因自身原因未能在工作进度规定期限内提供本合同项下指数产品及相关信息资料，每逾期一日，乙方应按照本合同年度总金额的 0.1%/日向甲方支付违约金，违约金总金额最高不得超过乙方费用的 3%。

4. 甲乙双方任何一方违反本合同约定时，另一方均有权向其提出口头或书面交涉，并有权依照本合同的相关条款追究违约方的违约责任，或依照法律的规定追究其侵权责任。违约方应对守约方因履行合同所支付的所有必要的支出和实现债务的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费用等）进行赔付。

九、不可抗力

1. 甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

2. 双方应承担各自因不可抗力造成的损失

十、保密条款

1. 各方及其委派的工作人员，对本合同的内容及在服务过程中知悉的对方的商业秘密应予以保密。未经对方书面同意，不得向任何第三方提供或披露本合同及获得对方的项目材料、项目计划、书面报告等相关信息与文件。

2. 上述保密约定在本协议期限届满或被撤销或解除之后两年内对双方仍具有约束力。

3. 上述保密义务不适用于如下信息：公共领域里的信息；非由于具有保密义务方的原因已经为公众所知的；由具有保密义务方以外其他渠道被他人获知的信息，这些渠道并不受保密义务的限制；由于法律的适用、法院或其他有权机关的要求而披露的信息。

4. 服务期结束后，甲乙双方应对所掌握、知悉的任何商业及技术秘密、经营

信息（包括但不限于本合同内容等）进行保密。

十一、知识产权约定

乙方提供给甲方的服务所产生的成果及知识产权归甲乙双方共有。

十二、争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向原告方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、合同组成

1. 中标通知书
2. 合同文件
3. 国家相关规范及标准
4. 招标文件
5. 投标文件

十四、合同生效及其它

1. 合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。
2. 合同正本一式柒份，甲方、乙方双方各执叁份，备案壹份。
3. 合同经甲乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为_____
4. 生效时间：____年____月____日

甲方（盖章）：

代表：

签定日期：2015年7月1日



乙方（盖章）：

代表：

签定日期：____年____月____日



合同附件

附件 1 中标通知书

附件 2 法院司法辅助服务人员外包运营服务考核

附件 3 保密协议



附件 1:中标通知书

采购包 1(诉讼服务中心服务外包项目)

打印

中标（成交）通知书



项目编号: DCZX2025-ZCGK-FW1035

广东汉普法务服务有限公司:

西安市中级人民法院(本级)于 2025年06月24日就 诉讼服务中心服务外包项目(项目编号: DCZX2025-ZCGK-FW1035) 进行 公开招标采购, 现通知贵公司中标(成交), 请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标(成交)合同包号	合同包1
中标(成交)合同包名称	诉讼服务中心服务外包项目
中标(成交)金额(元)	2,031,500.00
合计金额(大写): 贰佰零叁万壹仟伍佰元整	



陕西鼎信项目管理有限公司
2025年06月25日

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》(陕财办采〔2020〕15号)和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》(陕财办采〔2018〕23号)文件要求,为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难,促进供应商依法诚信参加政府采购活动,有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台(<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>),选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品,凭项目中标(成交)结果、中标(成交)通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

附件 2:法院司法辅助服务人员外包运营服务考核

考核年月： 年 月							
指标考核							
序号	考核指标名称	指标定义及评分标准	满分值	计分标准	考核依据	考核得分	备注
1	办公环境	保持办公区域各桌面干净整洁；工作通道物品摆放整齐，卫生秩序良好。	2	抽检发现扣 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	抽检发现扣 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，	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，不无故缺岗、迟到、早退	2	每人每次扣 0.5 分	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	5	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	4	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，落实不力扣 1 分	关键事件记录法		
15		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%	5	录入不及时或出现错误每人每项扣 1 分	月末统计		
16		导诉工作群众解答未达到 80%以上	1	扣 1 分	月末统计		
17		12368 电话接通率未达到 80%以上	2	扣 1 分	月末统计		

18		群众满意度未达到 98%	1	扣 1 分	月末统计		
19		法官满意度未达到 98%	1	扣 1 分	月末统计		
20	工作要求	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	8	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		
21		准时发放项目员工标准工资	4	延迟 1 天扣 0.5 分(节假日及特殊情况除外) 如未在当月提供本月工资发放记录, 扣 4 分	工资表		
22	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	培训纪要		
23	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		
24		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		
25		上交整改意见及配套管理制度及时	5	满意度评分, 扣分最高不超 5 分	关键事件记录法		
26		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		
27		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		
28		出现舆情事件	7	出现一次舆情事件, 扣 7 分	月末统计		
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		
2		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			105				
考核说明:							
1、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%。							
2、每季度按照考核标准评估得分, 根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票, 甲方在收到发票后 10 个工作日内完成付款。							
3、根据下文载明的评分方法, 甲方按照考核结果进行支付。							
(1) 得分大于等于 95 分, 支付 100%当季度应付金额;							
(2) 得分在 90 分至 95 分之间的, 扣当季度应付金额 3%;							
(3) 得分在 85 分至 90 分之间的, 扣当季度应付金额 6%;							
(4) 得分在 80 分至 85 分之间的, 扣当季度应付金额 9%;							
(5) 得分在 70 分至 80 分之间的, 扣当季度应付金额 15%;							
(6) 得分低于 70 分, 扣当季度应付金额 25%。							

附件 3

保密协议

甲方：陕西省西安市中级人民法院

乙方：广东汉普法务服务有限公司

乙方为甲方提供服务工作，鉴于甲方系国家机关，工作内容涉国家秘密、集体利益、公民隐私、商业秘密等，乙方派驻甲方人员不能对乙方及第三方泄露甲方的信息，现甲乙双方平等协商，订立本保密协议，明确乙方须遵守以下保密义务，承担相应责任：

一、 保密内容和范围

- 1、当事人信息：案件当事人身份、住址、工作和联系方式及其代理人等信息；
- 2、审理信息：从立案、审理、判决、送达、生效等任何一项程序信息及其案卷材料；
- 3、事实信息：与案情相关的证据材料和事实信息；
- 4、审判人员信息：承办部门、承办法官及其审判组成人员和法官助理信息；
- 5、法院其他信息：乙方在提供社会化服务过程中获得的保密性信息以及其他一切与甲方事务有关的保密信息。

二、 保密义务

对甲方的保密性信息，除遵守国家法律和法院保密制度以外，乙方及其员工还须承担以下义务：

- 1、不得打探与本职工作或本身业务无关的保密性信息；
- 2、不得泄露案件的审批及研究信息；
- 3、不得向除当事人及其代理人和辩护人之外的任何第三人泄露承办法官和法官助理信息；
- 4、不得在决定书、调解书、裁定书、判决书等法律文书和协助执行通知书等函件均一直不得向当事人及其代理人及任何第三方泄露法官处理意见和法律文书内容；
- 5、不得在甲方计算机 USB 接口上使用任何外接设备（U 盘、移动硬盘、光盘等）和手机充电，不得将计算机上的信息复制、保存到外接设备中；不得随意录入、修改和删除法院局域网文件信息，严禁私自接入互联网；

6、不得对甲方工作人员、工作场所和办公设备及其案件文书材料进行拍照、录音、录像；

7、不得将诉讼卷宗等资料携带外出；应妥善保管案卷材料，谢绝无关人员查阅，防止遗失和泄露；

8、不得在私人交往和通讯过程中泄露审判秘密和其他保密信息；

9、不得在公共场合谈论案件信息，不得将案件信息公开到网络媒体和其他公共场所；

10、不得违反法院保密制度的规定，保密制度为保密协议的附件，与保密协议具有同等效力。

三、 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自保密协议签订之日起生效，但签订之前已经获得的信息也在保密之列，直到相关信息依法公开为止。乙方员工是否在职，不影响保密义务的承担。

四、 违约责任

1、乙方员工违反此协议约定的，视为乙方违反此协议。乙方违反此协议的甲方有权解除与乙方的外包合同。

2、乙方违反协议中的保密义务，应当承担违约责任。甲方有权拒绝支付当月的外包服务费，乙方相关人员构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3、乙方因泄露甲方涉密信息致使甲方遭受损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

五、 特别约定

1、本协议为合同附件，具有同等法律效力，自双方签字或盖章后生效。

2、本协议受中华人民共和国法律管辖，并依法作出解释。

甲方：

代表签名（盖章）：

日期：2025年7月1日



乙方：

代表签名（盖章）：

日期： 年 月 日



