合同条款及格式

甲方：陕西省西安市中级人民法院

乙方：陕西汇丰人才科技集团有限公司

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”）确定陕西汇丰人才科技集团有限公司（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诉讼服务中心司法辅助服务包含导诉、窗口值守、录入工作、材料收转、12368 热线接听、网上立案事务性辅助工作、协助处理信息系统等七项服务需求，详见招标文件。

二、服务期

服务期：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日

三、合同价款

1、本合同价款金额为：人民币大写贰佰贰拾玖万零玖拾肆元贰角柒分（小写¥ 2290094.27元）。

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，将是供应商风险。投标供应商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。

相关回款及信息如下：

开票单位名称：陕西汇丰人才科技集团有限公司

纳税人识别号：91610000786990244X

开票地址、 电话：陕西省西安市国家民用航天产业基地东长安街 666 号航天城中心广场 3 幢 12 层 11201-11 室

开户行及账号：招商银行咸阳西咸大道支行 129908017010666

四、款项支付

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。

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

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方应及时的向乙方提供协助与配合，其向乙方提供的数据、材料及工作条件均应满足本合同项下乙方开展工作的合理要求。

2. 甲方应为本项目安排相应的联系人，并安排相关负责人员与乙方就项目情况及重大问题深入沟通，在技术问题上为乙方提供必要的人员支持。

3. 合同签订后，甲方提供各种必要资料和授权。

4. 甲方有权组织相关人员对平台建设及相关活动的实施情况进行评审，并出具评审意见。

5. 项目验收完成后，甲方为本项目唯一合法使用人，项目产权完全归甲方所有。

6. 甲方应按本合同规定及时足额支付相应的费用。

7. 甲方不得向任何第三方提供本协议项下的产品及相关信息资料，且不得将产品及相关信息资料单独或加工为其他产品及作为其他产品的组成部分并以此进行商业谋利。

（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前提下进行服务。乙方需严格按照本合同的要求为甲方提供服务，包含为提供服务所需的笔记本电脑一台、台式电脑一台、彩色打印机一台、打卡机等办公设备。

2. 接受甲方对建设内容的审核及验收。

3. 乙方须所提供产品具有合法的版权或使用权，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由乙方负责，甲方不承担任何责任。

六、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、若甲方未按照本协议约定向乙方付款，甲方应支付自违约日至继续履约日期间的违约金，标准为协议总金额的 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协议项下指数产品及相关信息资料，每逾期一日，乙方应按照协议年度总金额的 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协议约定时，另一方均有权向其提出口头或书面交涉，并有权依照本协议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。

七、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予承担违约责任。

2、双方应承担各自因不可抗力造成的损失

八、保密条款

1. 各方及其委派的工作人员，对本协议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协议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。

九、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、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，可以向合同签订地法院提起诉讼。

十一、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

十二、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、 本合同正本一式 五 份，甲方、乙方双方分别执 贰 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 西安市 。

4、生效时间： 2026 年 7 月 1 日

甲方名称：

地　　址：

邮　　编：

电　　话：

传　　真：

开户银行：

帐　　号：

代表签字：

盖章：

年　月　日

乙方名称：陕西汇丰人才科技集团有限公司

地　　址：陕西省西安市国家民用航天产业基地东长安街666号航天城中心广场3幢12层

邮　　编：710000

电　　话：029-61158888

传　　真：/

开户银行：招商银行咸阳西咸大道支行

帐　　号：129908017010666

代表签字：

盖章：

年　月　日

附件 1:法院司法辅助服务人员外包运营服务考核

法院司法辅助服务人员外包运营服务考核						
考核年月：　　年　　月						
序号	**考核指标名称**	**考核指标**	**分值**	**考核标准**	**扣分规则**	**考核依据**
1	业务质效指标（35分）	窗口一次性告知落实	5	立案、查询、退费、保全等业务完整一次性告知材料、流程、期限	群众因告知不全二次跑腿1件扣1分，引发投诉每件扣2分	台账、投诉登记
2		导诉服务解答准确率	6	接待群众不推诿、不甩锅，主动分流业务至对应窗口、法官	推诿群众1次扣1分	巡查、群众反馈
3		立案材料录入准确率	6	诉状、身份信息、证据、案由、标的、送达地址录入零错误	录入错误1处扣0.5分，因录入错误导致立案驳回/补正每件扣3分	立案系统、法官反馈
4		业务办理时效	5	材料接收、扫描归档、退费登记限时办结，无积压	当日业务未办结无正当理由每件扣1分，超期积压扣2分	业务台账、系统时限记录
5		12368 热线工单处置	4	热线接听及时、记录完整、转办准确	记录不全、错误每件扣1分	12368 工单系统
6		12368 电话接通率	4	12368 热线接听率达到 96%以上	扣1分	12368 工单系统
7		材料收转	5	接收、移送材料登记、流转无丢失	材料漏登记、遗失风险每件扣2分，丢失材料本项0分	收发台账、内勤核对

8	纪律管理指标（20分）	考勤出勤管理	5	无擅自脱岗、空岗	空岗、脱岗超1小时扣1分	值班巡查
9		服务规范与职业素养（着装/用语）	5	统一工装、仪容整洁，站姿坐姿标准，全程使用司法文明用语，无顶撞、敷衍、不耐烦、肢体冲突	未着工装、仪容邋遢每次扣0.5分 与群众争执一次扣1分；语气恶劣每次扣2分；未使用规范用语单次扣0.5分	监控、当事人投诉、日常巡查
10		保密制度执行	10	不泄露当事人信息、案件信息、卷宗材料，不外传内部流程	私自拍照卷宗、泄露案情一次本项0分，视情节追加清退	院办、监察督查记录
13	服务满意度与外部评价（10分）	现场评价器满意度	3	群众现场评价满意占比100%	不满意扣1分/次	窗口评价系统
14		投诉信访情况	4	无有效投诉	有效投诉1起本项0分，重复投诉直接季度考核不合格	投诉登记
15		法官满意度	3	无法官投诉	法官有效投诉扣1分	法官反馈
16	合规风控与应急处理（10分）	突发事件应急处置	5	突发事件上报及时、处理妥当	未及时上报扣3分，未做应急处理引发舆情本项不得分	关键事件记录法
17		舆情控制	5	无工作失误造成当事人重大损失、引发舆情事件	引发舆情事件本项不得分	关键事件记录法

18	运营管理协同与内部规范（25分）	甲方整改指令响应速度与落实	4	对于院方的各项整改及意见指令快速响应及落实	落实延误每2天扣1分，落实不力扣1分	关键事件记录法
19		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	6	遵守国家各项遵守国家的各项法律法规和甲方拟定的规章制度	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	关键事件记录法
20		月度工作报告质量	4	每月20号提交上月工作总结报告	延迟1天扣0.5分，当月未提交扣2分，数据有误扣1分	工作总结报告提交情况
21		培训与业务能力提升	5	岗前培训，之后每季度至少进行一次技能提升培训	未进行培训扣1分/次	培训记录表
22		准时发放项目员工标准工资	6	按时按要求发放员工工资	延迟1天扣1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6分	工资表
合计			100			
23	额外增值与激励项（10	超出合同范围提供额外服务或临时支撑	2	配合院方完成超出合同范围的其他事项	每个事项加1分	关键事件记录法

24	分）	服务团队人员在岗稳定情况，管理工作有序	2	当月团队无正式员工离职情况	转正后人员无人离岗加 1 分	人事档案
25		化解重大群体性、敏感纠纷，荣获当事人书面感谢、锦旗	3	化解重大群体性、敏感纠纷，荣获当事人书面感谢、锦旗	每个事项加 2 分	关键事件记录法
26		业务创新、优化流程被法院采纳	3	业务创新、优化流程被法院采纳	每个事项加 3 分	关键事件记录法
合计			10			