采购需求

**一、采购内容**

本项目拟采购电子集约送达服务，包含线上平台送达和线下人工送达，旨在通过专业化、集约化手段提升法院送达工作效率，确保各类司法文书及时送达。服务内容涵盖硬件设备部署、集约送达业务支撑系统建设、专业驻场人员配置、送达业务流程管理及数据分析对接等多个方面。

**二、技术要求**

1.集约化送达业务系统

1.1集约化送达平台功能包括：电话送达功能、电子送达功能、邮政送达功能、直接送达功能、公告送达功能等子模块服务功能以及相关送达查询功能和管理功能。

1.2 支持从办案系统推送、纸质卷宗两种方式交案

1.3系统支持将法官推送的案件进行批量立卷的操作，可以通过统一送达平台进行送达案件信息文书的推送，在业务系统完成全流程的送达工作。

1.4系统可以实现文书从办案系统推送、本地上传、文书在线制作等功能，实现一次送达任务挂接多份送达文书的功能，方便法官文书的创建；系统应将每次送达进行任务式管理，支持任务的增删改查，支持对多个被送达人同时送达、多次送达。

1.5系统可实现法官、书记员按送达进度进行已提交送达案件的进度跟踪功能，可以查询全部送达任务情况；送达任务分为待审核、送达中和已完成三种阶段；待审核即为已发送给送达专员，专员还未审核通过的送达任务；送达中即为送达专员已检查通过，正在处理中的送达任务；已完成即为已经成功送达给当事人的送达任务；另外，还能看到当前任务的处理过程详情，包括操作人、操作时间节点、操作结果、回证生成情况等，选择回证文件可以进行送达报告生成操作，提供本案所有送达的报告书，可以将报告文件进行下载操作，将文件保存在本地电脑。

1.6数据统计功能：可自动出具全院报表、各庭报表；以及包括针对辅助送达人员每日、每月完成的送达情况进行及时的汇总和统计，包括案件数量、送达次数、送达文书、平均送达耗时、电子送达、电话送达、邮寄送达、上门送达、公告送达等，各种送达方式和渠道的成功率等报表，为法院评估辅助送达服务给予全方位数据纬度参考。

1.7权限管理功能：领导可以查询管辖权限内所有法院文书的送达数据统计，法院送达监管部门可对全院正在进行流转的文书和已办结的文书进行列表查看和送达详情查阅操作。

1.8在线格式化文书制作功能：与电子签章系统进行对接，实现在线的加盖电子签章。送达报告书中应包含本案当事人送达过程中电话通知记录、短信发送记录、向受送达人发送的短信记录截图，包括短信发送时间、发送状态、短信内容；邮寄送达的物流投递记录、邮寄状态、签收状态等。外出送达包括外出送达的记录、上传拍照以及定位显示等记录；公告送达包含公告发布的截图和发布地址等详细内容。

2.大数据平台对接

2.1提供与统一送达平台大数据分析功能的对接。

2.2要求实现送达专员可对法官创建的送达任务中的信息进行核实的功能，信息缺失或者当事人失联的情况下，送达专员可协助制作协查函根据具体情况进行修改或者到最高院人口信息库进行比对查询。

2.3要求支持电话送达专员根据与当事人的沟通情况变更文书送达方式，实现送达过程跟踪、送达结果登记，支持人工干预送达过程。根据跟当事人沟通的结果，记录当事人正确的送达信息和地址，任务成功后自动生成报告书，并返回到四级法院专网供法官团队进行下载、归档。

3.电话送达

3.1送达系统平台支持提供电话通知，可以在线播放、下载送达过程中与受送达人电话沟通的录音，辅助人员针对当事人已清楚、完整地听取电话内容的，通话结束后支持进行工作通话标签记录。

3.2电话送达专员与当事人首次沟通应包含如下信息：

1）确认通话对方身份是否为本人；

2）告知当事人案件的承办法官以及书记员的姓名、联系电话；

3）要求当事人确认送达地址和送达方式，尽量引导其使用电子送达的方式；

4）告知领取起诉状副本、出庭传票等诉讼文书的时间、地点，告知起诉状、答辩状的主要内容，告知开庭时间、地点；

5）告知通话已被录音，不到庭参加诉讼的法律后果；

6）电话沟通当事人如遇不能一次拨通的情形，应于3日内拨打该号码不少于4次；如遇到关机情况，一天内必须上下午不少于2次；在电话沟通中如果当事人同意电子送达时，还应主动与当事人核实裁判文书的有效邮寄送达地址。录音的标注要包含：有效录音同意电子送达、同意上门领取、同意邮寄送达；无效录音包括无人接听、接听非本人、如有关机、停机、空号、暂停服务等应标注。

3.3系统应对通话内容自动录音并形成录音转录文字版本，并与送达报告书一同回传至四级法院专网统一送达平台。电话沟通结束后，系统自动记录电话全程录音并以WAV的文件格式关联到该电话送达任务中，录音文件可在线打开或保存下载；

3.4提送到电话呼叫中心的工单必须设置加密传输和隐藏号码的信息保护机制。

4.电子送达

4.1电子送达的渠道主要包含：手机短信、PC端等，当事人可以分别通过手机、PC端查看接收和下载文书。

4.2选择需要送达的当事人的电子送达联系方式进行送达，经过弹窗确认后，会看到发送成功的提示，该案件对所选当事人的电子送达发送成功。

4.3电子送达发送成功后可以支持针对发送的页面进行截图，记录发送的当事人、发送渠道、发送文书、发送时间等记录。

4.4系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况；

4.5电子送达发送成功之后，会给当事人发送短信提醒“【XXX人民法院】XXXX你好，关于你/你单位诉被告XXXXX一案，将定于XXXX开庭审理，请携带身份证及相关材料按时到庭参加庭审，否则我院将依法按照撤诉处理。若您对案件有其他问题，可以及时与本案承办法官联系：XXXX。请点击链接查收依法向你送达的开庭传票等电子材料”;

4.6案号管理：可以查询到每个案号对应的文书，每份文书对应的签收记录；系统具备文书管理功能，可以查询到每份文书的名称及对应的签收记录；系统具备送达记录查看功能，可查看每份文书，发送记录及签收情况，方便查阅；对于已发送短信提醒的电子文书，进行记录，记录发送时间、接收人、接收号码、发送状态等信息。

4.7电子送达回证要求标注案件基本信息、当事人信息、送达渠道、点击查看记录和电话沟通的简要记录。

5.通知、接待上门自取

5.1当案件从四级法院专网办案系统推送到送达系统后台时，若经电话沟通，当事人不同意电子送达，要求上门自取，则系统应将该任务标记为“上门自取”。

5.2系统自动判别身份证号码，查询对应当事人的上门自取记录，并支持当事人上门自取的功能，包括送达材料打印、送达身份证明和送达回证上传等；

5.3驻场人员接待当事人上门自取的工作，应包括当事人的身份信息核实、材料核对打印和交接、引导当事人填写送达回证，并将身份证明和送达回证扫描上传至系统，并将上门自取的过程全程记录同步到送达报告书中。

6.集中邮寄送达

6.1系统应具有以法院为单位的集中邮寄送达服务，支持将每次邮寄送达进行任务式管理，支持任务的增删修查；具备送达专员根据邮寄任务进行邮寄面单批量集中打印处理的功能，可以实现对受送达人信息修改和调整的功能等。

6.2系统可实现邮寄信息的回填处理功能，以及通过登记邮寄单号，自动获取物流信息交换到四级法院专网平台提供给的承办团队查阅的功能。以及包括邮政工单任务建立、邮政快递面单打印、邮政回执上传、物流快递记录查询、邮政任务管理在内的功能。

6.3支持多个受送达人同时送达和多个送达任务同步进行；支持确认进行邮寄送达后，各类送达文书、送达回单的在线生成和打印功能；支持手动录入快递单号等信息的功能；要求提供送达地址比对功能，对部分原告无法提供有效送达地址或送达地址比较模糊的受送达人，辅助人员可利用该功能，按人员的姓名及身份证号自动与最高院的人口信息库进行对接获取身份证地址信息和历史涉案地址等进行邮寄送达。

7.直接送达系统

7.1要求该系统具备发起线下送达的功能，以便法官书记员团队自行上门，或第三方上门团队使用其自行研发的上门送达产品时可将送达过程和结果进行上传。

7.2外出送达功能必须包含上门拍照、录像、录入结果等功能，完成送达任务后可自动形成报告书，可以支持将报告书直接返回四级法院专网供法官团队进行下载。

7.3直接送达模块应该包含驻场人员、法院管理员和送达专员使用的功能和权限，驻场专员可以协助法官进行外出送达地址的确认、任务执行的下达；送达管理员可以对外出送达任务进行指派；送达人员可以领取自己送达的任务，执行送达后可以在进行任务单查询和检索。

7.4支持系统自动筛选和锁定直接上门送达的任务和地址；

7.5要求具备微信端执行送达任务的功能，支持任务接收、自动导航、送达现场拍照、录像实时上传、载有见证人签字的符合要求的工作记录、送达任务反馈、当事人评价、地理位置标记等功能支持。

7.6要求将每次送达进行任务式管理，支持送达管理员可以重新进行指派，支持任务的增删修查，支持对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈、回证自动生成及下载；

7.7支持人工干预送达方式，可转成邮寄送达、外出送达公告送达等其他送达方式；支持送达回证在线下载；系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况.

8.公告送达

8.1要求实现公告送达文书草稿管理功能，实现文书送达成功、文书送达失败、文书送达任务跟进等功能。

9.系统配置及管理

9.1要求支持法官团队从四级法院专网办案系统推送案件相关信息，并可根据文书送达实际情况对相应信息进行编辑存储。

9.2要求对审判字号进行管理，方便法官创建任务。具备高级送达管理功能，系统管理员可使用该功能对全部送达任务进行检索、编辑、送达处理等操作。

9.3实现单独用户管理、用户组管理、系统角色管理等功能，并采用用户分级管理的方式。

9.4实现严格的用户权限管理，设定不同用户、用户组、角色的操作权限和操作范围。权限管理可以对用户在平台中操作许可范围进行定义，通过对用户、用户组和角色的操作权限设置，对各项操作行为进行严格定义，确保送达平台的安全使用。系统支持用户权限细颗粒度定义，可以为功能菜单、按钮等元素设置不同的操作权限，并且支持权限的交叉定义和设置。

9.5为了实现保护系统安全，系统记录所有用户的关键操作（如增加、修改、删除等）。日志管理一方面可以记录所有操作，做到有据可查，另一方面可以根据需要通过多种方式对记录的操作日志进行检索和查询，进一步分析生成统计信息。

10.当事人端

10.1提供手机短信、PC端具备登录、查看、下载文书功能；

10.2收到送达平台通知短信后，可通过手机短信中的链接自动访问司法文书送达门户网站进行登录、查阅、签收；

10.3收到平台通知短信后，可登录PC端输入短信链接网址进行查看、下载和签收；

11.法官、书记员案件查询端

11.1为法官团队提供微信公众号实时查询送达进度和结果的功能；

11.2法官团队登录后，不需要输入案件号，直接可以同步查看已委托的送达案件送达进展的情况，包括当前的送达状态、送达节点、送达时长、是否完成送达等信息。

12.硬件部署和技术运维服务

12.1提供统一电话送达专属号码实施电话送达；

12.2司法专邮打印机1部、高拍仪1部，负责部署安装及调试工作。

12.3结合功能使用的实际情况，不定期升级和完善系统功能，针对迭代后的产品功能进行软件升级服务等。

12.4提供系统平台统一的5\*8小时的客服电话，并随时通过QQ群、微信群咨询，客服提供平台使用指导和问题解决，不能及时解决的问题，在24小时内反馈解决方案。