

**西安市新城区人民法院
诉讼服务中心外包采购项目**

服务合同

项目编号：CW2026-ZCCS-06

2026 年 6 月

中国 西安

甲方(委托方)：西安市新城区人民法院

地址：陕西省西安市含元路 105 号

联系方式：029-82556755

乙方（受托方）：西安中浩贯诚数字科技有限公司

地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路 59 号 1 幢 11304 室

联系方式：029-88326212

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例《中华人民共和国民法典》和甲方采购诉讼服务中心外包采购项目（采购项目编号：CW2026-ZCCS-06）的磋商文件、乙方递交的响应文件等有关规定，本着平等互利诚实信用的原则，经双方协商一致，同意签订本合同，具体约定如下：

第一条 服务期限

服务期限：自合同签订之日起至 2027 年 4 月 7 日

第二条 合同金额

- 1、合同总金额（含税）：807500.00 元（大写：捌拾万零柒仟伍佰元整）
- 2、合同总金额包括：乙方完成本项目所需的人员薪酬、社保、福利、管理费、保险、税金、现场管理等本项目全部服务内容的所有费用。在提供服务的过程中的任何遗漏，均由乙方免费提供，甲方将不再支付任何费用。

第三条 付款方式

- 1、合同签订后，甲方支付乙方合同总金额的 50%作为预付款，待项目服务至 2026 年 12 月底前，一次性支付合同总金额的 50%。支付时间以乙方开具发票后 10 个工作日内。

2、每次支付前由乙方开具合法有效的发票，甲方收到发票核对无误后在约定时间内完成支付。

3、结算方式：银行转账

收款人：西安中浩贯诚数字科技有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司西安凤城七路支行

账号：3700085109200019782

第四条 服务核心内容

驻场人员需在甲方统一管理、调度下，从事诉讼服务、司法辅助及采购人指定的全部辅助性工作，核心工作包含但不限于以下内容，采购人可根据实际业务需求调整、补充工作范围：

一、现场服务内容

1、案件流转辅助工作

- (1) 负责案件材料接收、登记、整理、核对、扫描、录入、归档、流转；
- (2) 办理案件立案、分案、移送、退卷、送达等全流程辅助操作；
- (3) 跟进案件流程节点，做好台账登记、信息核对、数据统计；
- (4) 协助完成诉讼材料收发、整理、保管、移送，确保材料完整、流转及时。

2、现场司法辅助工作

- (1) 协助开展诉讼咨询、导诉接待、当事人引导、材料收取、窗口辅助等诉讼服务；
- (2) 协助制作、校对、打印、送达各类法律文书、通知、告知书；
- (3) 负责司法系统信息录入、数据维护、卷宗整理、电子卷宗扫描归档；

二、服务标准

1、案件进度精准查询。接待办理案件进度查询，其中包括现场查询和电话咨询两种形式，依托内部系统快速精准反馈案件审理阶段、承办法官等关键信息。

2、窗口接待暖心引导。接待各类咨询及事务问询，耐心细致解答立案流程、案件进展情况、承办法官信息等高频问题，全程做到有问必答、指引到位，维护窗口服务秩

序规范有序。

3、案卷登记规范高效。严格按照规范要求收录案件信息，确保信息准确无误，并对案卷进行正确分类，按时交接给相应负责人，确保材料流转顺畅，杜绝漏转、延误问题。

4、协同配合完成内勤工作。包含日常行政保障、党建会务、物资管理、纪律考勤、活动配合等工作，严谨细致、高效落实各项事务，全力保障法庭正常运转有序、政令传达畅通。

5、庭审记录与事务工作。协助各类庭审(听证、调解、提讯等)工作，包括核对当事人身份信息、检查设备运行、熟悉案情要点、准备相关笔录模板等，确保庭审顺畅进行。准确、完整、清晰地记录庭审全过程等重点。及时整理、校对笔录，协助完成相关法律文书的初步草拟或核对工作。同时，细致做好庭审排期、传票送达、旁听人员引导等事务性工作，保障庭审活动规范有序。

6、案件文书处理与卷宗管理。严格遵守文书制作规范和流程，高质量完成各类法律文书的打印、校对、排版、用印、送达及上网公开等工作。

7、信息录入与数据维护。准确、及时地将案件信息、流程节点、文书内容等录入审判业务管理系统，确保系统数据与实际办案进度同步，为司法统计提供可靠依据

8、内外沟通与协调配合。包含与承办法官、当事人、律师的沟通协调工作。耐心接听当事人来电咨询，依法告知相关权利义务和程序事项;协助做好当事人的接待与材料收转工作。

9、网上立案材料审核。针对审核未通过，向当事人说明情况并告知其需要补充提交的材料;审核通过，打印诉状，核算诉讼费，标明案由，管辖依据。对每日立案情况进行汇总，并针对网上提交立案待审核与在现场窗口立案的案件进行汇总整理，避免重复立案。

10、整理上网文书、上诉材料以及打印，记录庭审笔录，整理卷宗、结算核对以及打印诉讼费票据，书写卷皮、编辑页码。核对、文书归档、辅助工作等，接听诉讼服务服务电话，外出看现场，整理开庭材料等其他工作。

11、接听电话。接听当事人的咨询电话，解答当事人疑问。包括当事人提出保全、

上诉、确认开庭时间、缴费等问题。

12、给当事人送达传票、排庭、办理公告。对新接收的案件进行案件排期并给当事人送达传票，确保案件如期进行。如当事人未送达，则需办理公告送达。

13、案件报结。结案文书送达至当事人。

14、文书制作。对庭审结束已经出结案文书的案件进行及时报结并将协助法官草拟一些简单的判决书，经法官指导修改后及时报结。

15、配合审判及庭审工作。涉及机动车交通事故、买卖合同及民间借贷等多类型案件，确保笔录客观准确、程序规范。完成法律文书校对、打印、送达文书，同时积极协助开展庭前准备、联系当事人、流程管理等事务性工作，保障审判流程顺畅运行。

三、服务驻场人员要求

1、驻场人员数量

乙方需提供 12 名服务团队人员全程驻场提供服务，需满足采购人日常工作需求。

2、人员要求

(1) 人员能力要求：具有大专以上学历，具有从事档案管理或司法相关从业经验。

(2) 年龄要求：20-40 周岁，身体健康，无传染性疾病、精神类疾病，无纹身，无违法犯罪记录；

(3) 能力要求：熟悉基础诉讼业务流程、法律常识；熟练操作计算机及办公软件（Word、Excel、法院业务系统），文字录入速度不低于 60 字/分钟；具备良好的沟通协调、耐心服务、应急处置能力；

(4) 品行要求：政治立场坚定，品行端正，责任心强，服从采购人日常管理、岗位调度及工作安排，严格遵守院内规章制度、保密纪律；

(5) 其他要求：入职前需通过采购人面试、背景审查、岗前培训；入职后签订保密承诺书；人员试用期 1 个月，试用期不合格采购人有权要求供应商无条件免费更换人员；服务期内人员离职、离岗的，供应商需在 3 个工作日内补齐符合要求的人员，不得影响工作开展。

四、供应商人员管理责任

1、负责驻场人员的招聘、录用、劳动合同签订、工资发放、社保缴纳、工伤处理、绩效考核、纪律约束、岗位培训、人事档案管理等全部人事事宜；

2、承担驻场人员全部用工风险、劳动纠纷、工伤赔偿、社保补缴等全部法律及经济责任；

第五条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第六条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第七条 乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、乙方不得再以任何方式转包分包本项目。

6、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第八条 违约责任

1、除不可抗力外，如甲方未按本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按银行间同业拆借中心公布的市场报价利率计算。逾期付款超过 3 个月

的，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时书面通知甲方解除本合同。

2、如因甲方逾期支付服务费导致乙方延迟发放服务人员劳动报酬、社会保险费及其他费用的，乙方有权向甲方追偿相应损失。（因受不可抗力因素导致甲方无法如期支付约定服务费的，经双方书面达成一致除外。）

3、任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。根据违约情节不同，违约方应承担合同总价 10%-20%违约金。

4、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

5、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任，并支付甲方合同总价 10%-20%违约金。

第九条 管理要求

1、乙方应按照国家夏季制服、春秋制服样式，为工作人员配发工作制服。

2、乙方工作人员应在外表、面容、衣饰等方面保持整洁，上班时间按规定着工作制服，做到稳重、大方、得体、整洁，不得奇装异服，留奇异发型，化浓妆。

3、乙方工作人员须严格遵守甲方的相关工作守则和作息时间，并听从甲方的安排和分配，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序。

4、乙方工作人员不得利用工作之便，进行任何非法或本项目范围外的活动，不得有意损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案资料，不得擅自修改、复制案件档案资料及带离开工作场所。如经发现甲方有权终止该员工服务，并由乙方及时更换服务人员，构成犯罪的依法追究该员工法律责任。

5、乙方工作人员在实施服务过程中甲方有监督检查权。如发现问题有权向乙方提出整改意见；乙方应在收到整改意见后 5 个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回函甲方。

6、乙方在进行服务过程中，必须确保甲方的信息安全，未经甲方同意不得擅自删除、修改和转移甲方业务系统中的信息，并为其保密。如乙方员工泄露甲方工作秘密，

应直接辞退；如造成重大影响且情节严重的，乙方应承担合同总价 10%-20%违约金；同时甲方有权单方面解除合同。

第十条 验收标准和方法

- 1、验收方式：由甲方对项目进行整体验收，乙方协助配合。
- 2、验收内容：内容包括采购文件以及响应文件中所有服务内容，以及质量是否达到现行国家有关验收规范“合格”标准、是否按照采购人要求实施、是否按照甲方要求提供相关培训、是否在规定时间内完成工作。
- 3、验收标准：服务内容和质量最终验收达不到采购文件要求和响应文件承诺的，或在项目实施中发现采购人不能容忍的缺陷等，将视为验收不合格，乙方应在甲方要求的时间内无条件免费进行整改。
- 4、验收依据：按采购文件、响应文件及澄清函等进行验收。验收合格后，填写验收单，双方签字生效。

第十一条 争议

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条 其他

- 1、如出现以下情形的，经甲乙双方协商达成一致，甲方需另外支付费用：因工作内容调整或增加，超出原定合同规定范围，由甲乙双方另行商定核算方式及核算价格。
- 2、因工作人员在甲方工作期间发生工伤、疾病、死亡等情形，或因甲方违反劳动法规定导致工作人员向乙方追索补偿或赔偿的，由甲方负责支付，或由乙方承担责任后向甲方追偿。
- 3、若有项目变更或其他特殊情况，需要调整或增加项目工作内容的，甲方有义务提前一个月以书面形式告知乙方，便于乙方进行妥善的人力和流程安排，并另行协商工作计划。
- 4、对于因甲方原因导致变更、中止或者终止合同的，甲方应当依照合同约定对乙

方受到的损失予以赔偿或者补偿。

5、本合同执行期间如遇不可抗力致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定处理。

6、本合同和磋商文件、响应文件均为合同有效组成部分。本合同内空格部分填写的文字经双确认后与印刷文字具有同等效力。本合同和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律法规。

第十三条 合同生效

1、合同经双方法定代表人（单位负责人）或授权委托代理人签名并加盖单位公章后生效。

2、本合同一式伍份，自双方签章之日起生效。甲方执贰份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：西安市新城区人民法院

法定代表人（委托代理人）：

刘可

签定日期：2026年6月12日

乙方（盖章）：西安中浩贯诚数字科技有限公司

法定代表人（委托代理人）：

李海兴

签定日期：2026年6月12日

附件《考核标准》

按照考核标准评估得分（本项目共考核 2 次，合同签订后服务 1 个月后进行首次考核，11 月进行年末考核），根据得分情况确定实际支付比例（首次考核如有出现扣除比例，与最终考核扣除比例一起叠加后进行支付）。付款前供应商应向采购人提供等额发票，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%当次应付金额;
- (2)得分在 90 分至 95 分之间的，扣当次应付金额 3%;
- (3)得分在 85 分至 90 分之间的，扣当次应付金额 6%;
- (4)得分在 80 分至 85 分之间的，扣当次应付金额 9%;
- (5)得分在 70 分至 80 分之间的，扣当次应付金额 15%;
- (6)得分低于 70 分，扣当次应付金额 25%。

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	3	项目人员大专及以上学历，不符合扣 0.5 分	员工档案		
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	5	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 3 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 96%以上	2	扣 1 分	月末统计		
18	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		
19		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		
20	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		
21	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		
22		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		
23		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		
24		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		
25		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		
26		出现舆论情况事件	7	出现一次舆论情况事件，扣 7 分	月末统计		
合计			100				

1		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	加分	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、按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。

每次付款前乙方应向甲方提供等额发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内完成付款。

2、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%当次应付金额；

(2)得分在 90 分至 95 分之间的，扣当次应付金额 3%；

(3)得分在 85 分至 90 分之间的，扣当次应付金额 6%；

(4)得分在 80 分至 85 分之间的，扣当次应付金额 9%；

(5)得分在 70 分至 80 分之间的，扣当次应付金额 15%；

(6)得分低于 70 分，扣当次应付金额 25%。