

政府采购服务合同

采购项目名称：诉讼执行辅助事务外包服务项目

采购项目编号：ZCZB2026-FW-030

甲方：西安市雁塔区人民法院

乙方：广东汉普法务服务有限公司

2026年 6月 30日



甲方（采购方）：西安市雁塔区人民法院

乙方（中标人）：广东汉普法务服务有限公司

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》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

一、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）柒拾叁万伍仟壹佰伍拾元整（¥ 735150.00 元）。

（二）合同总价包括但不限于人员工资、交通费、误餐补助、运输费、管理费、税金等一切相关费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

二、款项结算

（一）合同款的支付：签订合同后可先支付 80% 预付款，即为 588120.00 元（大写：人民币伍拾捌万捌仟壹佰贰拾元整），随后按季度支付费用。

（二）结算方式：银行转账。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

（三）支付方式：由甲方负责结算，合同签订后，乙方在接受付款前，开具等额发票给甲方。

三、服务地点及服务期

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期限：1 年，自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止。

（三）服务人员：10 人。

四、服务承诺

（一）服务过程中会出现不可预料的需求变更，乙方需积极配合甲方的需求变更，并按照变更后的需求执行。

(二) 乙方需设有详细的技术资料档案和服务档案, 将保存项目的详细资料以便于更好地提供服务。

五、服务内容

(一) 服务内容

1、导诉

负责对业务明确的来访者进行及时分流; 负责接待诉讼服务中心之来访者, 根据其目的进行相应的引导和分流, 确保来访者不聚集, 不影响正常办公秩序; 负责对情绪激动来访者的前期安抚和劝离工作; 对前来立案的当事人的立案材料进行初步审核, 确保立案材料准备齐全; 完成西安市雁塔区法院交办与其岗位相关的其他工作。

2、查询热线

工作人员应保持系统畅通, 接通电话使用统一的规范用语、态度热情, 做到简练、热情、亲切、有礼有问必答、耐心解释, 严禁与来电群众发生争执, 登记和反馈诉讼信息及时和准确, 严格保守工作秘密, 自觉维护法院形象; 工作人员接听来电时必须完整的记录来电诉求信息; 对接收到的各类查询、咨询、投诉、举报、意见、建议等诉求信息定期进行统计分析, 将统计分析数据以书面形式提交给主管部门, 并对诉求交办处置情况进行跟踪。

3、综治中心窗口

按照综治中心设立要求, 配备窗口服务人员, 负责配合接待来访群众、解答群众法律疑问、接听电话咨询、协助案件立案、配合信访接待、数据统计报送等辅助性工作。

4、执行事务中心引导

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。

(二) 工作模式及其他要求

1、工作模式

(1) 诉讼服务板块: 工作人员驻扎在立案庭, 采用定岗定编模式, 由业务主管直接管理。

(2) 执行服务板块：采用集中办公模式，采用定岗定编，由业务主管直接管理。

2、工作设备、技术及劳动力

(1) 乙方负责组建服务团队提供高质量的辅助服务团队，相关设备由甲方提供。

(2) 由甲方负责提供服务场地、必要的办公条件，工作用品及耗材由乙方提供。

3、工装要求

乙方统一定制工装，工装须端庄、大方、稳重、素雅，并制作岗位工作证，工作人员须待人礼貌，有耐心，能吃苦，须保持干净、整洁的整体形象。

六、保密条款

(一) 合同双方中的任何一方在合作过程中了解或接触到的对方的商业秘密及其他秘密资料和信息（简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受到的损失负完全赔偿责任并承担相应的法律责任。

(二) 乙方及其工作人员应严守在履行本合同中通过各种方式知悉的西安市雁塔区人民法院案件信息、技术秘密和其他业务信息，不得向西安市雁塔区人民法院以外第三人以任何方式泄露，双方还需签订《保密协议》，并提交壹份西安市雁塔区人民法院备案。

(三) 乙方在进行服务过程中，必须确保西安市雁塔区人民法院的信息安全，未经西安市雁塔区人民法院同意不得擅自删除、修改和转移西安市雁塔区人民法院业务系统中的信息，并为其保密。因乙方员工泄露西安市雁塔区人民法院工作秘密造成西安市雁塔区人民法院损失的，乙方应赔偿西安市雁塔区人民法院损失，乙方事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

(四) 服务结束后，乙方应返还西安市雁塔区人民法院提供的相关资料和服务过程中取得的任何材料，不得存留原件或复制品。

七、服务要求

(一) 服务人员基本要求

1、坚持四项基本原则，具有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，无违法犯罪记录，热爱法院工作；

2、大专及以上学历，法学或法律或汉语言文学、行政管理、人力资源等相关专业毕业，法学、法律相关专业优先，有相关司法辅助类工作经验者优先。其中，法律相关专业人员数量占服务人员总数的比例不低于 50%(含本数)。

3、具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，工作细致，能承受工作压力，具有良好的沟通能力和团队合作精神；

4、身体健康，能胜任审判执行事务性岗位的工作，年龄在 35 周岁以下；

5、能熟练操作计算机，会使用常用办公软件（如：Word、Excel），快速进行文字输入工作及档案整理工作；

6、遵守甲方日常管理制度及工作规范；

（二）下列人员不得担任本工作人员：

1、因犯罪受过刑事处罚的；

2、曾被开除公职或辞退的；

3、涉嫌违法违纪正在接受审查的，尚未作出结论的；

4、有较为严重的个人不良信用记录的，被法院列入失信人员名单的；

5、项目工作人员的近亲属中存在担任审判人员或提供其他有偿法律服务的情况；

6、法律、法规规定的其他不得应聘的情形。

（三）其他服务要求：

1、甲方对外包员工的聘用有选择权、决定权，并在外包期间具有工作安排管理指挥权。

2、甲方有权根据业务需要确定外包员工的工作地点、岗位、考核方式等标准，但上述内容应符合法律法规的规定。

3、乙方应履行《中华人民共和国劳动合同法》第 62 条规定的义务，维护被外包劳动者的合法权益。

4、乙方结合项目运行实际情况，工作人员组成和相关要求，根据大厅窗口及后台服务能力以及线上线下融合工作理念提供服务。

5、乙方结合项目运营工作实际情况，从考核管理、窗口业务、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足项目运维需求的管理制度，有效提升项目标准化建设水平。

6、乙方结合项目运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理等方面制定应急处置方案，同时能积极配合甲方工作，在必要时提供应急服务。

7、甲方应依法向乙方外包员工提供符合劳动保护规定的工作场所、工作条件和福利待遇。外包员工从事有职业危害工作的，甲方应依照国家相关法律规定执行。

8、甲方有权对外包员工的工作班次、休息日，根据工作需要合理调整。如甲方需安排外包员工加班的，可以按照单位情况进行调休并符合有关规定；

八、管理要求

1、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，凡请假者除经乙方批准外，需告甲方管理人员。

2、乙方工作人员要听从西安市雁塔区人民法院的安排和分配，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序。

3、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，西安市雁塔区人民法院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。乙方应及时将人员流动情况、相关信息及时向西安市雁塔区人民法院报备。

4、乙方工作人员在实施服务过程中，西安市雁塔区人民法院有监督检查权。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西安市雁塔区人民法院。

5、西安市雁塔区人民法院有权监督乙方的相关工作，并向乙方提出改进意见，并进行服务效果评估，乙方应当积极配合，有效呈现服务效果。

6、乙方应按交接工作清单的要求按时保质保量地完成服务工作，并按该工作清单约定的时间和方式向西安市雁塔区人民法院交付工作成果。西安市雁塔区人民法院应对乙方提交的工作成果按约定质量标准进行验收，并出具验收意见及评分。

7、乙方应充分发挥专业管理优势，定期组织工作人员开展丰富多样的企业文化活动，以增强队伍的凝聚力和归属感。

九、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方应为乙方外包人员提供与岗位相关的办公场地、设施设备等工作保障。

2、甲方应向乙方外包人员提供岗位工作职责说明书，并对其工作职责履行情况进行监督和考核。

3、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到服务对象投诉、媒体曝光或者造成其他不良影响的，甲方可提请乙方无条件更换外包人员，乙方应在8小时内作出响应，在不影响工作的前提下，5个工作日内补充人员到位。如经甲方认定属于造成严重影响的，除要求乙方无条件限期更换人员外，甲方有权要求乙方按照本期应付款额的20%向甲方支付违约金，并且由此产生的一切责任均由乙方负责。

4、乙方或乙方人员在合同服务期内出现重大失误的，甲方有权终止合同，并向乙方追索因失误造成的直接损失和间接损失。

5、甲方若因特殊情况需要减少外包岗位，须提前以书面形式通知乙方，并依法支付实际产生的补偿金。

6、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律被退回的，相应劳动争议等责任均由乙方承担，甲方不承担责任，甲方承担责任的，有权向乙方追回。

7、西安市雁塔区人民法院负责协调各岗位相关部门配合开展工作，提供司法辅助综合事务咨询支持。

8、西安市雁塔区人民法院应配合乙方开展各项培训、员工管理等事项。

9、对乙方提供的外包服务享有监督和检查权，并按约定时间向乙方支付项目服务费用。

10、在服务期内西安市雁塔区人民法院有权对工作人员进行岗位调配，对怀孕或其他原因导致临时脱岗、不能胜任或不符合业务要求的工作人员进行更换的，须提前30日内以书面形式通知乙方。

11、若有项目变更或其他特殊情况，需要暂时调整项目工作安排的，西安市雁塔区人民法院有义务提前一周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。

12、应协助甲方完成相关岗位服务设施设备的日常维护，出现异常时及时给予修复或指导，如因未及时修复或指导修复设备，导致工作延误或经济损失的，应承担相应责任。

13、甲方应保护项目服务人员的合法权益，因西安市雁塔区人民法院未经乙方同意擅自调整乙方项目服务人员工作时间或工作岗位，给乙方或乙方项目服务人员带来人身和财产损害的，由西安市雁塔区人民法院承担责任。

14、乙方在服务期内对工作人员进行管理需要西安市雁塔区人民法院配合的工作时，西安市雁塔区人民法院应积极配合。

（二）乙方的权利和义务

1、根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排外包人员，并保持外包人员的相对稳定；外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2、乙方根据国家《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系并签订书面劳动合同，按时足额支付其劳动报酬及缴纳社会保险，同时为外包人员建立完整的用工登记档案。

3、乙方根据甲方委托事项及要求进行外包人员招聘、岗位培训、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育及保密培训，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

4、乙方需按照中省市区工作要求，组织现有综窗工作人员按照国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，确保综合窗口人员持证上岗。

5、乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务的对象满意度测评须达到85%以上。

6、乙方应保证外包人员的稳定性；如有离职人员，乙方需在该离职者离职前的一个月内开展招聘工作，确保人员离职后立即将合格的新人替补到位。

7、乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析,向甲方提出意见和建议,不断改进完善服务工作。

8、乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜,并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。

9、乙方外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为,乙方管理人员应及时处置解决。

10、乙方外包人员患病,或非因工受伤,或死亡,或发生工伤事故的,由乙方按照国家《中华人民共和国劳动合同法》、《工伤保险条例》及相关法律法规全权处理并承担单位应承担的费用。

11、在服务期间,乙方及其外包人员需保证所使用设施设备的完好、完整,若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失,须由乙方按原价赔偿。

12、应根据服务外包的项目选聘合格的外包人员承担服务工作,乙方保证用在甲方外包项目上的员工是经过合法录用和考核管理的,确保服务事项顺利开展。

13、乙方应了解西安市雁塔区人民法院的工作流程、工作内容、工作环境等状况,负责组建服务团队,提供高质量的司法辅助事务性工作,并按约定保质保量向西安市雁塔区人民法院提供服务,保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本项目要求。

14、服务期内乙方有权对工作人员的数量和工作标准按照西安市雁塔区人民法院的要求进行合理地调整。乙方应积极寻求更有效的管理手段,不断优化流程标准和服务规范。

15、乙方支付给工作人员的工资不得低于当地政府规定的最低工资标准,遵守国家相关规定原则。乙方负责完善工作人员的各项专业管理工作,还应负责工作人员的工伤、人身意外、劳资纠纷等造成的责任。

16、乙方应加强对工作人员的教育和管理,遵守西安市雁塔区人民法院有关规章制度。乙方的用工要符合国家的相关规定,乙方必须与招聘人员及时签订用工合同,并按照国家相关法律规定为招聘人员缴纳各项保险等。

17、因乙方工作人员在工作期间造成西安市雁塔区人民法院工作人员人身或财产损失、或第三人人身以及财产损失,导致西安市雁塔区人民法院承担赔偿责任

责任的，乙方应负责赔偿西安市雁塔区人民法院的损失，乙方事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

18、乙方项目服务人员在工作期间工伤或其他人身损害，西安市雁塔区人民法院、乙方任一方应及时将项目服务人员送至医院救治；事发后 24 小时内以书面告知对方，乙方办理工伤申报、伤残鉴定申请、待遇理赔等事宜。

19、乙方应协助、配合西安市雁塔区人民法院对辅助事务工作人员开展安全排查工作。

十、服务验收标准

(一) 服务质量标准：乙方服务团队人员按西安市雁塔区人民法院规定进行司法辅助事务性工作，所完成的工作质量需达到西安市雁塔区人民法院要求。

(二) 服务验收标准：乙方按甲方要求按时按质完成工作任务。

(三) 如遇对业务整理流程的调整，则提前一个月向乙方提供最新验收标准，乙方应按新标准按时完成工作。

十一、其它事项

(一) 乙方不得将项目转让、分包给其它单位或个人。

(二) 乙方的投标文件和承诺等内容将列入合同。

(三) 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。

(四) 如甲方未能在合同期满前完成下一年度司法辅助的采购工作或未确定新服务供应商的，经甲乙双方协商一致则本合同服务期延长履行至下一年度新服务供应商进场（新服务供应商及进场事宜，由甲方新签订的采购合同确定）。

(五) 甲方应尽力提前完成下一年度司法辅助的采购工作，以原则上不超过 3 个月为宜；无论甲方何时完成，在甲方完成采购、签约及新旧项目进场交接前，甲方应按照本合同费用标准向乙方支付延期费用。乙方在新服务供应商进场前应继续维持正常运营服务，应协助新服务供应商办理用工转移手续及相关交接工作。对于未尽事宜，双方可另行签署补充协议。

(六) 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止合同的，甲方应当对乙方受到的损失予以赔偿（结合合同相关约定、交易惯例、实际费用及损失等）。

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

- （一）提交西安仲裁委员会仲裁；
- （二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十四、合同生效

- （一）本合同经双方签字盖章后生效。
- （二）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效（可一并加盖骑缝章）。
- （三）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按照《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。
- （四）本合同正本连同附件共16页，一式陆份，甲方执叁份、乙方执贰份、采购中心壹份，具有同等法律效力。
- （五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

(以下无正文)



代表：
签订日期：2026年6月30日



代表：
签订日期：2026年6月30日

