

2026 年临潼法院诉讼服务中心服务外包项目（二次）

采购人： 西安市临潼区人民法院

供应商： 西安鑫创科技有限公司

二〇二六年八月



第一条：合同单位

甲方：西安市临潼区人民法院

地址：西安市临潼区人民北路4号

电话：

乙方：西安鑫创科技有限公司

地址：西安市高新区高新路80号望庭国际一号楼二单元23层

电话：029-89281465

第二条：项目名称：2026年临潼法院诉讼服务中心服务外包项目（二次）

第三条：项目内容：

服务方需根据采购人要求，配置人员8名，实行专人专责、分岗协作。包括但不限于：诉讼中心服务事务外包服务人员招聘、工资支付、人员培训，涵盖大厅导诉接待、群众咨询引导、线上线下立案辅助、案件材料整理流转、电子卷宗扫描编目、信访登记对接、日常数据统计及档案辅助管理等综合性事务工作。具体工作内容以甲方实际需求为准。

服务期限：合同签订之日起一年。（2026年8月1日—2027年7月31日）

第四条：服务要求

一、窗口服务人员要求

1. 引导分流

结合临潼区人民法院诉服中心设置情况，该岗位主要负责对当事人的材料进行初步审查，并根据材料标准要求指引当事人进行材料补充，如当事人需办理具体窗口业务，应根据业务需求将当事人分流到各接待窗口。同时引导并协助当事人使用现场自助设备，使当事人能够通过自助设备办理所需业务。

2. 网上立案材料审核

结合网上立案的业务流程，该岗位主要负责案件材料审核辅助。由网上立案审查组的法官或法官助理完成网上立案信息的审查工作后，由辅助人员负责接收网上材料、现场网上立案和非现场网上立案材料的审查校对工作。

3. 诉调对接

该岗位主要负责接收分流到诉讼服务组的诉前调解案件，根据诉前调解服务

组的分案原则把所收案件分配至各个调解员，同时将调解成功和调解失败的案件进行整理，移送给立案庭。

4. 材料收转及移送

该岗位主要负责当事人提交材料的收转和退回工作，结合临潼区人民法院情况，承担材料收转（兼案件查询岗和上诉登记岗）工作。

材料收转岗指引当事人填写《材料收转清单》，并核对确认收转材料的真实性和份数，再由材料收转岗每天移送给各法官团队。法官团队认为需要退回给当事人的材料，将材料移交给该岗位，并说明退回情况。由该岗位联系当事人，并告知当事人退回原因。

5. 上诉案件接收、登记及移送

该岗位主要负责审查上诉材料是否符合接收条件，接收符合接收条件的上诉材料，并出具收据；拒收不符合接收条件的上诉材料，并说明原因，同时将上诉状移送法官团队。上诉状扫描至系统进行登记

6. 案件信息查询

该岗位主要负责接收当事人提出的案件查询申请，登记并核实当事人及查询案件的相关信息，根据当事人查询需求依规为当事人调阅档案、核对档案相关内容，协助当事人办理案件查询事宜，保障案件查询工作规范、高效开展。

7. 案卷信息录入及扫描上传

根据临潼法院现行业务现状，结合法院上年新收案件的工作量，该岗位主要负责在立案庭的法官或法官助理完成案件的立案审查工作后，外包团队接收院方人员已审核分案的现场立案材料，核对材料及份数，确认无误后，在系统上录入案件信息，将材料扫描上传形成电子卷宗。将卷宗按照承办庭室分类，通知承办庭室内勤领取卷宗。

8. 咨询电话接听

该岗位主要负责减轻法官团队负担，当事人咨询问题快速响应，当事人可通过拨打服务热线，咨询诉讼审判及执行相关业务流程、查找案件相关业务流程信息，并可以预约法官。服务热线在确认当事人的需求后，根据需求进行当场回复或者转办相关法官团队，法官团队可以根据情况，选择自行回复或者将答复转交服务热线进行回复。如有重要事项需转办，外包团队应登记转办事项，并跟踪事项完成进

度，必要时需促请承办人及时办理。

9、诉服信息平台管理

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进行管理、督促、联络、维护，保证上级法院质效考核系统能够及时抽取 甲方的诉讼服务数据，实时监控质效评估分数及排名情况，提取并分析指标数据，提供可行性方案。

二、服务外包总体要求

1. 人员培训：所有应聘人员应进行必要的公司制度、岗前及在岗培训。

2. 人员工资组成：

人员工资由基础底薪、绩效工资、社保、人员服装费、培训费、管理费、商业保险、保障金、材料费等组成。其他政策性费用（社会保险、基本医疗保险、失业，工伤保险、生育保险，残疾人保障金等）标准均应不低于西安市现行政策要求。

应按照《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。

3. 人员服装

夏装两套、春秋装一套，服装总费用人均不低于 1000 元。

4. 管理要求

供应商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，由供应商自行承担，与采购人无关。

为确保服务人员能够完成采购人约定交办的各项业务和工作任务， 供应商应主动接受采购人对服务人员进行业务管理，听取采购人对服务人员绩效评定意见。供应商应及时考虑采购人对服务人员的调整、辞退意见。工作时间按照采购人规定的工时制，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，由供应商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。

供应商服务过程中需接受采购人监督及考核，若服务过程中因人员自身问题

考核不合格，采购人有权要求更换服务人员，若因供应商管理问题，采购人有权进行处罚并要求供应商进行整改，若整改后无法满足采购人服务要求，采购人有权更换服务单位。

5. 人员要求

窗口服务人员，提供无犯罪记录证明，并且签订保密承诺书。

其他岗位人员年龄要求 20 岁到 45 岁之间，具备具体相关专业知识及相关工作经验。

6. 费用说明

投标报价应包含人员工资、社保费用（五险）、医疗费用、管理费用、材料费、一切税费（包括增值税发票）、保险费、培训费、资料、招标代理服务费、政策性费用等以及项目实施全过程产生的所有费用。

7. 服务质量要求

对我院案件信息录入及时率达到 100%，录入正确率达到 100%，立案阶段随案生成率达到 85%，12368 电话接通率达到 90% 以上，群众满意度达到 98%；法官满意度达到 98%。

第五条：合同价款

本项目为总价合同，合同总价为：¥542168.00 元（大写：伍拾肆万贰仟壹佰陆拾捌元整），在合同履行期间不因市场价格或其他任何原因而发生变动。

第六条：验收

1. 服务质量标准：乙方服务团队人员按甲方规定进行司法辅助事务性工作，所完成的工作质量需达到甲方要求。

2. 服务验收标准：乙方按甲方要求按时按质完成工作任务。

3. 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。

第七条：付款

1. 自合同签订生效起 15 日内，甲方向乙方支付合同金额的 50%；项目实施过程中，根据实施进度验收，验收由乙方提出书面申请报告，甲方确认签字后进行结算，达到付款条件起 15 日内，支付合同金额剩余的 50%。

2. 支付方式：银行转账。

3. 乙方需向甲方出具合法有效的完税发票，甲方进行支付结算。

第八条：违约责任

1. 乙方未能在要求时间内完成施工，超出时间部分按每天 0.01% 扣除。

2. 若乙方未经甲方同意泄露本合同约定的任何秘密信息的，乙方应按照合同总价款的 5% 向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

第九条：解决纠纷方式：出现纠纷时，首先双方协商解决，如果协商不能解决时，按有关法律程序解决；

第十条：其他约定事项：未尽事宜双方协商解决；

第十一条：本合同共一式肆份，甲乙双方各执贰份。附件：《保密协议》

甲方：西安市临潼区人民法院

法人代表或授权代表：

开户银行：

乙方：西安鑫创科技有限公司

法人代表或授权代表：

开户银行：中国银行西安高新科技支行

账号：103610169781

签署日期：2026 年 8 月 1 日

签署日期：2026 年 8 月 1 日

保密协议

甲方：西安市临潼区人民法院

地址：西安市临潼区人民北路 4 号

电话：

乙方：西安鑫创科技有限公司

地址：西安市高新路 80 号望庭国际 1 号楼二单元 23 楼

电话：029-89281465

联系人：

作为合作项目单位西安鑫创科技有限公司承担西安市临潼区人民法院诉讼服务中心服务外包项目，本公司承诺履行《中华人民共和国保守国家秘密法》《西安市临潼区人民法院保密工作管理办法》等相关规定，并对保密责任和义务承诺如下：

一、自觉遵守国家保密法律法规和西安市临潼区人民法院保密要求，严格做到：

1. 不将涉密计算机与内网、外网、互联网进行连接；
2. 不在西安市临潼区人民法院办公内网、外网和互联网存储、处理、传递国家秘密；不在西安市临潼区人民法院办公外网和互联网存储、处理、传递西安市临潼区人民法院单位秘密；
3. 不利用非涉密计算机、多功能一体机、打印机、扫描仪、传真机和复印机等设备存储、处理、传递国家秘密；不利用与外网和互联网连接的计算机、打印机、扫描仪存储、处理、传递西安市临潼区人民法院商业秘密和项目信息；
4. 不将非涉密计算机、多功能一体机、打印机和扫描仪等设备在西安市临潼区人民法院单位内网、外网和互联网间交叉连接使用；
5. 不将普通移动存储介质在西安市临潼区人民法院办公内网、外网和互联网间交叉使用。在西安市临潼区人民法院办公内网、外网和互联网上交换数据必须使用西安市临潼区人民法院确认的安全移动存储介质。
6. 不在公共场所、私人交往中及家属、子女、亲友面前谈论国家秘密、西安市临潼区人民法院商业秘密和项目信息；

7. 不在私人通信及公开发表的文章、著述中涉及国家秘密、西安市临潼区人民法院商业秘密和项目信息;

8. 不使用无保密保障的邮电、通信工具传输国家秘密、西安市临潼区人民法院商业秘密和项目信息;

9. 不在无保密保障的场所阅办或保存西安市临潼区人民法院涉密文件、资料, 不私自留存阅办完毕的涉密文件、资料; 不得擅自销毁统一管理的涉密文件、资料;

10. 佩戴西安市临潼区人民法院统一发放的工作胸卡, 严格执行签到签退制度和请假制度;

11. 不带无关人员进入西安市临潼区人民法院办公场所、保密要害部位、涉密场所;

12. 严格执行西安市临潼区人民法院涉密文件复印、抄录、管理等各项规定, 不得擅自复印、扫描、传真涉密文件或扩大涉密文件的知悉范围;

13. 未经西安市临潼区人民法院批准, 不得擅自对外提供西安市临潼区人民法院作为“内部事项”管理的文件或信息;

14. 未经批准, 不得将西安市临潼区人民法院办公、项目涉及的保密文件资料带出西安市临潼区人民法院办公场所;

15. 对档案整理加工的各个环节均应进行详细的登记, 建立工作日志并及时整理、汇总, 装订成册, 在档案整理工作完成的同时建立起完整、规范的记录;

16. 分批验收进行数据移交完成后, 电脑上的所有数据必须在西安市临潼区人民法院档案部门项目管理人员的现场监督下销毁;

17. 完成项目后, 双方均对本项目的技术情报和数据资料保密承担责任。

二、对项目中涉及的密件、密电, 在流转的各个环节都严格遵守国家、西安市临潼区人民法院单位各项保密制度, 不得擅自扩大知悉范围, 确保国家秘密和西安市临潼区人民法院商业秘密、项目信息的安全。

三、认真执行本公司项目组织过程规范和西安市临潼区人民法院规定的重大事项报告制度。本人发生失泄密事件时, 立即采取补救措施, 同时将有关情况向西安市临潼区人民法院办公室及信息技术部门领导和本公司领导汇报, 绝不隐瞒。发现他人违反保密规定、泄露国家和西安市临潼区人民法院单位秘密时, 立即予以制止, 并及时向西安市临潼区人民法院办公室及信息技术部门或保密办公室和

本公司领导报告。

四、自觉学习保密知识，增强保密意识，掌握保密技能。接受保密教育和保密监督、检查，及时消除保密隐患，堵塞管理漏洞。

五、本《保密协议》未尽事宜按国家有关法律法规、公司规定和西安市临潼区人民法院规定执行。

单位：西安市临潼区人民法院

代表：

日期：2026年8月1日



单位：西安鑫创科技有限公司

代表：

日期：2026年8月11日

