

一、采购内容及要求

完成诉讼引导咨询、诉讼材料流转登记、案件查询、退件处理及统计、案件信息录入及扫描工作、上诉案件接收、移送、邮寄及机要案件接收查询、统计流转、司法技术案件的接收、移送等事务性工作。各服务职能人员要求如下：

序号	服务职能	具体需求	人数
1	导诉职能	诉讼引导、诉讼咨询。负责诉讼群众接待引导，并为诉讼群众提供一般的程序性法律咨询，根据诉讼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，含挂号分流、信息查询协调调度、受理建议、咨询电话接听、处置突发状况、示范法律文本规范适用等。	3人
2	窗口服务	案件查询。为诉讼群众提供电话和线下案件查询服务。 立案、审判、执行案件监督窗口接待。接听当事人的投诉电话及督办案件的登记，及时流转相关部门。 邮寄案件材料的接收及案件移转查询。机要件、邮寄件材料接收、统计；劳动争议案件执行立案查询及案件流转查询。	3人
3	录入工作	民商事案件扫描信息录入、执行案件扫描信息录入。案件材料的接收、扫描和案件信息的集中录入。网上立案及电子卷宗同步生成工作。	10人
4	财务工作	配合财务人员工作。快速处理交退费及配合档案室工作人员等事务。	1人
5	上诉案件卷	上诉、再审案件接收及移送。将本院的上	1人

	宗流转	诉案件,再审案件整理归类并移送,进一步规范卷宗流转,缩短流转时间。	
6	案件材料登记,流转	诉讼案件材料流转、统计。承担全部诉讼材料收转送工作,登记、流转;邮寄件材料登记、流转及各类案件的流转表的填报。统计本院诉讼服务中心的各类数据。	2人
7	司法技术案件	司法技术案件事务性工作。完成司法技术案件的接收、登记、立案、摇号、移送、结案、归档等事务性工作。	2人

二、外包总体要求

1、人员培训:所有应聘人员应进行必要的岗前及在岗培训。

2、人员工资:

人员工资由基础底薪、绩效工资、社保(五险)、福利工资(冬季取暖、夏季降温、节日慰问)组成;人员服装费、培训费、管理费、商业保险、体检费、保障金、材料费等不含在内。

人员工资底薪每月不低于西安市同年人均底薪最低社会标准;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,取暖、工会、残疾人保障金等)标准均不应低于西安市现行政策要求。

应按照《劳动法》、《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、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。

供应商服务过程中须接受采购单位监督及考核，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。

4、人员要求

窗口及导诉人员,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 18 岁到 55 岁之间,具体相关专业知识和相关工作经验.

5、费用说明

响应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中产生的所有费用。

6、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 85%以上，群众满意度达到 98%；法官满意度达到 98%。

三、商务要求

1.付款方式

1.1 合同签订后 10 日内,采购人支付合同总额的 50%; 剩余部分每季度初按合同总额的 25%支付, 直至合同履行完毕。

1.2 支付方式: 银行转账。

1.3 结算方式: 供应商提供等额增值税发票后的 10 日内采购人支付。

2.履行期限、地点及方式:

服务期限: 合同签订之日起一年

服务地点: 采购人指定地点

方式: 采购人指定方式