

# 陵水黎族自治县人民法院集约送达及调解服务用户需求书

## 一、项目概况

(一) 项目名称：陵水黎族自治县人民法院集约送达及调解服务

(二) 预算金额：242.00 万元

(三) 付款方式：按合同约定付款

(四) 服务期限：1 年（自合同签订之日起）

## 二、项目内容

### 1、服务要求

智慧法院集约化送达服务通过服务+平台+数据+管理四位一体的集约化送达模式，为法院实现智能化、标准化、专业化的集约送达、立案、调解。

### 2.1 集约送达服务

#### 2.1 收发管理

法院纸质文书收发管理。

#### 2.2 受送达人信息查询

支持与三网运营商实名制修复(根据加密身份证号与姓名查询)，并提供触达路径，通过电话、短信等方式触达失联当事人。

#### 2.3 电话辅助送达

通过公务外呼系统进行电话外呼，确认受送达人身份、通知送达事项、确认送达方式。

针对失联当事人，利用集约送达辅助事务管理平台的信息修复及拨打功能，查找收送达人联系方式，确认受送达人身份、通知送达事项、确认送达方式。

#### 2.4 电子送达

对同意电子送达的受送达人采用电子送达的方式送达法律文书；对电子送达失败，核实原因并根据情况转其他送达方式进行送达。

#### 2.5 来院领取

对同意来院领取文书的受送达人引导其在规定时间来院领取文书；来院后核

对身份信息，填写送达地址确认书，核对领取文书并签字。对于未来院的进行确认原因，并根据实际情况转其他送达方式进行送达。对于来院领取的案件进行送达日志归档。

## 2.6 邮寄送达

对于受送达人在外地或不方便来院领取等情况，采取邮递方式，核对邮递材料、填写邮寄面单、封装材料，通知 EMS 专员取件，并跟进送达回证及退件的归档。对于邮寄送达失败的收送达人，核实原因，并依据情况选择其他送达方式。

## 2.7 外出送达

对于在本地或邮寄送达未妥投的案件，进行直接上门送达，成交供应商提供平台实时上传送达凭证及过程，自动生成送达日志，送达证据留存整理。

## 2.8 委托及公告送达

对于多种送达方式仍未有效送达成功，直接登录统一送达平台系统制作公告内容、审核并提交公告，完成公告案件的送达日志下载并归档。

## 2.9 送达工作复核

为确保送达工作的严密和准确性、合法有效性，集约送达中心严格执行岗位工作复核制。电话送达人员对内勤的登记内容和来院接待工作进行复核。

## 2.10 送达大数据决策分析平台服务

1) 电子送达明细报表：通过案由、庭室、案件类型、任务创建时间等多个维度进行统计，查询出任务的分配情况和完成执行情况。

## 3. 集约调解服务

结合法院实际案件量，对进入调解过程的案件进行拆解，匹配合适的调解助理，采取线上+线下调解相结合的方式，实现案件快速、高效、专业进行诉前调解。利用信息修复功能，能够最大程度找到失联当事人，为调解奠定基础。通过连结法院、原被告双方及法院调解员，从案件接收、预检、送达信息确认、调解到结果反馈，实现案件的高效调解。

## 4. 立案辅助服务

辅助法院建立科学的案件管理，配合法院立案人员完成立案工作，以法院当

前工作流程为主，配套相应人员和法院立案人员配合，减少法院工作人员的事务性工作，提高立案效率。