

## 第三章 采购需求

前提：本章中标注“★”的条款为本项目的实质性响应条款，若投标人不满足的，将视为无效投标；“▲”的条款为本项目的重要条款，若投标人不满足的，将在详细评审中加重扣分。

### 一、采购清单

包号	采购标的名称	数量	单位	送达一体化服务单价 预算及最高限价 (元/件)	本项目采购预算 及最高限价(元)	采购标的所 属行业
1	2023-2024 年度审判辅助 事务集约中心服务外包	1	项	100	7149422.40	租赁和商务 服务业

### 二、技术要求

#### (一) 服务内容概述

1. 合同生效之日起完成服务配套软件平台搭建及驻场人员到位。
2. 简要服务要求：
  - 2.1 送达一体化服务（约 18000 件，服务人数不少于 18 人，配备 3 辆电动汽车提供外勤服务）
  - 2.2 电子档案同步生成服务（服务人不少于 14 人）
  - 2.3 案卷移送服务（服务人不少于 10 人）
  - 2.4 庭审速录服务（服务人不少于 10 人）
  - 2.5 审判辅助服务（服务人不少于 27 人）
  - 2.6 法律宣传服务（服务人不少于 2 人）
  - 2.7 综合管理服务（管理岗位 1 人）

#### (二) 送达一体化服务要求

序号	服务内容	服务要求	单位	数量
1	电话 送达 服务	1) 通过法院电话系统给当事人进行电话通知送达 2) 支持内网创建电话送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办庭室等信息；	项	1

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3) 实现自动获取当事人手机号码、身份信息、住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</li> <li>4) 系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</li> <li>5) 与当事人电话沟通结束后，系统自动记录电话全程录音并以 WAV 的文件格式关联到该电话送达任务中，录音文件可在线打开或保存下载；</li> <li>6) 系统自动统计各部门电话送达数量及结果；</li> </ol>		
2	来院 领取 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 引导当事人来院领取文书，并将送达相关证据材料上传系统，留证留痕；</li> <li>2) 支持内网创建窗口送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办庭室等信息；</li> <li>3) 实现自动获取当事人手机号码，身份信息，住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</li> <li>4) 系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</li> <li>5) 送达任务信息中包含送达给当事人的文书类型、份数</li> <li>6) 能针对各个任务上传、提交相应结果，包括送达证据，具体送达情况描述等。送达结果随时可查阅。</li> </ol>	项	1
3	电子 送达 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 通过电子的方式，比如：短信、邮件、微信等方式给当事人进行电子送达，并获得送达回证。</li> <li>2) 支持内网创建电子送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办小组等信息；</li> <li>3) 实现自动获取当事人手机号码，身份信息等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</li> <li>4) 系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</li> <li>5) 实现一次电子送达任务可以送达多份送达文书，实现文书上传，文书在线扫描等功能；</li> <li>6) 实现文书草稿管理功能，实现文书送达成功、文书送达失败、文书送达任务跟踪等功能；</li> <li>7) 将每次电子送达进行任务式管理，支持任务的新增、修改、查询，支持多个受送达人同时送达；支持多个电子送达任务同步进行；支持对所有电子送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈。</li> <li>8) 支持电子送达回证在线下载；</li> <li>9) 系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况；</li> <li>10) 文书送达记录包括：送达专员催收情况、受送达人签收情况、各种送达方式转换情况；</li> </ol>	项	1

		<p>11) 向送达地址确认书上登记过移动电话的诉讼当事人或代理人进行文书送达, 进行身份认证后, 当事人或代理人凭用户名和密码, 即可登录司法文书送达门户网站阅读或下载相关诉讼文书。当事人一旦阅读或下载诉讼文书即视为送达。</p> <p>12) 实现以手机短信、电子邮件、微信的方式给当事人发送电子送达提醒通知。</p> <p>13) 当系统通过电子送达方式发出诉讼文书时, 绑定了电话、电子邮箱或微信的当事人可收到一条提醒信息。如“【XXX 人民法院】尊敬的 XXX, 关于 (2022) XXX 民初 XXX 号案件, 您在文书送达综合服务平台有待签收的电子送达文书, 系统已为您生成登录账户 XXXXXXXXXX 密码: XXXX, 请及时登录 XXXXX 平台签收文书。”与最高人民法院 12368 短信平台对接, 以短信的形式向当事人手机发送电子送达提醒信息。</p> <p>14) 若在指定时间内当事人没有查阅或下载文书, 系统将通过手机短信方式再次发送提醒短信。</p> <p>15) 对于已发送短信提醒的电子文书, 进行记录, 记录发送时间、接收人、接收号码、发送状态等信息。</p>		
4	EMS 专邮送达服务	<p>1) 支持内网创建邮寄送达任务, 任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息, 自动提取案件的案由, 案件承办庭室等信息;</p> <p>2) 实现自动获取当事人手机号码, 身份信息, 住址等基础信息, 如有代理人员, 需要进行自动提取并填充;</p> <p>3) 系统提供承办小组模式, 实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪;</p> <p>4) 支持系统与 EMS 物流系统对接, 自动显示邮寄状态、签收状态等。自定义逾期时间查询在途邮寄任务。</p> <p>5) 支持将每次邮寄送达进行任务式管理, 支持任务的增删修查;</p> <p>6) 支持多个受送达人同时送达;</p> <p>7) 支持多个送达任务同步进行;</p> <p>8) 邮寄送达完成后, EMS 物流信息、EMS 回执联、退件都可进行在线下载和打印;</p> <p>9) 实现快递信息录入, 包括: 快递单号、邮寄费用、快递单等信息;</p> <p>10) 支持送达信息包括案号、送达文书类型、寄件单位、寄件人、收件人等信息均自动批量套打到快递单相应位置;</p> <p>11) 系统自动统计各部门邮寄送达件数、邮寄送达结果;</p>	项	1
5	直接送达服务	<p>1) 通过任务分配的方式, 给直接送达人员分派直接送达任务, 可实现任务规划、导航、里程统计及统计报表等功能</p> <p>2) 支持内网创建直接送达任务, 任务要求实现根据案件类型, 案号自动关联案件相关基础信息, 自动提取案件的案由, 案件承办庭室等信息;</p>	项	1

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3) 实现自动获取当事人手机号码, 身份信息, 住址等基础信息, 如有代理人员, 需要进行自动提取并填充;</li> <li>4) 要求系统提供承办小组模式, 实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪;</li> <li>5) 支持多个受送达人同时送达;</li> <li>6) 支持多个送达任务同步进行;</li> <li>7) 支持地图显示直接送达任务和送达人员位置可分配送达任务;</li> <li>8) 直接送达人员通过手机 APP 执行送达任务;</li> <li>9) 将每次送达进行任务式管理, 支持任务的增删修查, 支持对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈、回证自动生成及下载;</li> <li>10) 系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳。</li> <li>11) 提供直接送达统计报表分析, 实现按承办庭室、按送达承办小组等维度进行统计分析。</li> </ol>		
6	委托送达服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 创建委托送达任务, 并在委托法院和被委托法院间传递任务相关数据, 法院通过送达系统相互协同完成送达工作</li> <li>2) 支持内网创建委托送达任务, 任务要求实现选择委托法院与被委托法院, 自动关联系统内信息, 并能手动添加系统外法院相关信息;</li> <li>3) 系统提供承办小组模式, 实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪;</li> <li>4) 支持委托法院创建任务, 上传文书材料和委托函, 在线上将送达相关内容传递给系统内的受委托法院</li> <li>5) 支持受委托法院自行创建任务、上传材料和委托函, 完成系统外法院委托的送达工作</li> <li>6) 对于系统内的法院, 任务数据的传递支持服务器内、跨服务器两种途径</li> <li>7) 受委托法院能够从接收到的委托任务中一键创建相关的直接送达任务, 按任务进行送达</li> <li>8) 在委托法院、受委托法院的委托送达任务详情中能看到相关联的直接送达任务的状态, 并提供查看具体详情和回证的入口。</li> </ol>	项	1
7	公告送达服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 通过与人民法院报公告系统对接, 实现公告稿与费用同时到达人民法院报, 提高公告送达效率, 方便当事人诉讼。</li> <li>2) 可与高院审判业务系统进行对接, 支持法官内网创建公告送达任务, 任务要求实现根据案件类型, 案号自动关联案件基础信息, 自动提取案件的案由, 案件承办小组等信息; 并能自动获取当事人手机号码, 身份信息, 家庭住址等基础信息, 如有代理人员, 需要进行自动提取并填充;</li> <li>3) 公告送达能提供承办小组模式, 实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪;</li> <li>4) 根据常用公告类型自动生成公告内容并可供修改, 根据公告内</li> </ol>	项	1

		<p>容自动计算字数和费用，并可由法官设定减免金额；</p> <p>5) 可对所有公告任务状态查询跟踪及其详情展示；</p> <p>6) 将每次送达进行任务式管理，支持任务的增修查，支持多个受送达人同时送达。</p> <p>7) 可与人民法院报公告管理系统进行对接，支持将法官内网创建的公告任务自动传递到人民法院报公告管理系统，人民法院报公告代理点或驻点人员通过人民法院报公告系统匹配相关公告信息进行收费办理；人民法院报刊发证明能及时自动回传送达平台供法官和书记员查阅归档。</p> <p>8) 对于公告任务可打印公告通知单，当事人持该通知单至人民法院报驻点窗口，办理缴费和公告事项；</p> <p>9) 系统自动将同一案件的关联公告文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况。</p> <p>10) 提供公告送达统计报表分析，实现按承办庭室、按送达承办小组等维度进行统计分析。</p>		
8	送达大数据决策分析平台服务	<p>1) 对送达过程中产生的各类数据进行分析，比如：送达地址、送达回证、送达时效等。</p> <p>2) 邮寄对账单：通过邮件号码、案件号、专递发送时间和地区进行查询统计。</p> <p>3) 邮寄费用统计：按照庭室统计邮寄送达发送情况。查询出：承办庭室、本市邮寄件数、本市邮寄金额、外埠邮寄件数、外埠邮寄金额、邮寄数小计、邮寄金额小计。</p> <p>4) 电话送达汇总统计表：通过庭室、时间，进行汇总统计分析，查询出电话送达任务的完成情况。</p> <p>5) 电子送达明细报表：通过案由、庭室、案件类型、时间、等多个维度进行统计，获取电子送达任务的详细信息。</p> <p>6) 邮寄送达明细报表：可以通过案由、承办庭室、地区、时间等多个维度进行统计。查询出包括：文书名称、案由、送达人名称、新建时间、失败原因、邮寄地区、邮单编号、回证时间、承办庭室、交办人员等信息。</p> <p>7) 直接送达汇总统计表：通过庭室、时间、地区、人员，进行汇总统计，查询出送达任务的完成情况。</p> <p>8) 公告送达汇总统计表：通过庭室、时间、地区，进行统计，查询公告送达的任务完成情况。</p> <p>9) 地址库分析：对业务系统中涉及到的当事人地址进行汇总、抽取、清洗，按多个维度，对有效地址、存疑地址、僵尸地址进行分析统计。</p> <p>10) 证据库分析：对业务系统中的数据进行分析，对成功证据、失败证据进行多维度数据分析和数据挖掘，最终形成证据分析数据库。</p> <p>11) 信用库分析：对业务系统中的用户行为进行分析，形成多维度</p>	项	1

		的用户画像。		
9	▲外部系统集成平台服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 可与人民法院报公告管理接口对接：公告送达数据通过接口推送到人民法院报公告管理系统，人民法院报公告刊发后，将刊发结果和刊发证明返回给送达服务平台。</li> <li>2) 可与运营商统一通信接口对接：通过外网环境，调用运营商短信接口发送短信。</li> <li>3) 可与EMS物流信息接口对接：获取EMS物流进展信息。</li> <li>4) 可与第三方平台接口对接：通过平台获取企业联系方式信息包括邮箱、网址、电话等信息。 (以上提供软件平台界面截图)</li> </ol>	项	1
10	▲第三方数据修复服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 户籍地址：通过与公安户籍地址库对接，获取该姓名和身份证名下的户籍地址。</li> <li>2) 企业信息修复：通过平台获取企业联系方式信息包括邮箱、网址、电话等信息。 (以上提供软件平台界面截图)</li> </ol>	项	1
11	▲文书制作服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 文书制作服务制作相关应诉材料并完成签章。相关信息和材料移交集约送达组以启动文书送达。 (提供软件平台界面截图)</li> </ol>	项	1
12	▲排期管理服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 排期管理服务主要对案件首次开庭进行排期，根据法官安排后续开庭排期，对整个开庭安排进行筛选分析上报等。 (提供软件平台界面截图)</li> </ol>	项	1
13	司法文书送达门户服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 为当事人提供电子送达互联网签收门户。</li> <li>2) 收到送达平台通知短信后，通过链接自动访问司法文书送达门户进行登录、查阅、签收；</li> <li>3) 提供微信签收功能，可通过微信进行消息推送；</li> <li>4) 提供电子邮件签收功能，可通过电子邮件进行消息推送</li> <li>5) 受送达人获取签收码，进行文书签收，并产生送达回证。</li> </ol>	项	1
14	系统管理服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 实现用户管理、权限管理、系统安全管理等功能</li> <li>2) 用户管理实现单独用户管理、用户组管理、系统角色管理等功能，并采用分级管理的方式。</li> <li>3) 实现严格的用户权限管理，设定不同用户、用户组、角色的操作权限和操作范围。</li> <li>4) 权限管理可以对用户在平台中操作许可范围进行定义，通过对用户、用户组和角色的操作权限设置，对各项操作行为进行严格定义，确保送达平台的安全使用。</li> <li>5) 为了保护系统安全，系统记录所有用户的关键操作（如增加、修改、删除等）。日志管理一方面可以记录所有操作，做到有据可查，另一方面可以根据需要通过多种方式对记录的操作日志进行检索和查询，进一步分析生成统计信息。</li> </ol>	项	1

15	送达驻场服务	<p>1) 司法文书送达驻场服务, 依据法院案件量的多少、员额法院数量并结合外派法庭的情况, 确定驻场人员数量, 为法院提供职业化的文书送达驻场服务。</p> <p>2) 驻场服务指标要求如下:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 电话拨通情况下, 引导当事人来院领取文书和电子送达比例高于 60%</li> <li>● 电子送达占总体送达比例 20%以上;</li> <li>● 送达失败后 24 小时内, 切换其他送达方式, 直至送达成功;</li> <li>● 如需通过电话与当事人沟通, 必须对通话过程录音, 并保存上传至送达管理平台;</li> <li>● 案件平均送达时长小于 15 天, 遇节假日顺延 (不含公告送达时长和邮寄在途时长)</li> </ul>	件	18000
<p>备注:</p> <p>1、由采购单位负责文书送达所需的硬件设备、办公桌椅、办公家具、电话费、EMS 专邮费、公告费、打印耗材及办公用品等第三方费用,</p> <p>2、供应商为集约化送达中心配备 3 组外出送达团队 (包括车辆、驾驶员、维修保养等费用); 充电桩及充电费用由采购人负责:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 针对邮寄不成功的案件启动外出送达;</li> <li>● 外出送达送达范围海口市。</li> </ul> <p>3、送达服务平台软件费用均包含在服务费内, 不另行报价。</p>				

### (三) 其他辅助事务服务要求

序号	服务内容	服务要求	单位	数量
1	电子档案同步生成服务	在立案登记前端对立案材料进行即时扫描, 生成电子卷宗, 扫描后的材料进入中间库暂存管理;	人	2
		在诉服大厅接收当事人或代理人在诉讼过程中提交的诉讼材料并即时扫描, 扫描后的材料进入中间库暂存管理;	人	2
		利用两卷合一功能, 根据电子卷宗整理生成电子档案, 检查编目和电子数据, 对于漏扫多扫等问题进行修正;	人	6
		根据电子卷宗信息, 完成纸质卷宗整理、打页码、编目录后移交档案室审核确认后装订归档。	人	4
2	案卷移送服务	当日内完成省高院、区法院移送案卷及登记管理	人	10
3	庭审速录服务	完成庭审记录相关工作, 同时包括庭审环境设施使用维护, 以及询问、告知、核实身份、签返文书等庭审流程辅助事务。	人	10
4	审判辅助岗	<p>1、审查诉讼材料, 归纳、摘录证据;</p> <p>2、协助法官完成庭前证据交换工作;</p> <p>3、协助法官组织庭前调解和诉中调解工作;</p> <p>4、受法官委托或协助法官依法办理财产保全、证据保全;</p>	人	27

		<p>5、受法官指派协调司法技术辅助部门办理委托鉴定、评估、审计等工作；</p> <p>6、受法官委托或协助法官依法调查取证；</p> <p>7、根据法官要求准备与案件审理相关的参考资料，研究案件涉及的法律问题；</p> <p>8、负责法庭外的相关记录工作；</p> <p>9、制作合议笔录；</p> <p>10、在法官指导下草拟审理报告、裁判文书等各类法律文书；</p> <p>11、在法官指导下开展执行实施工作；</p> <p>12、按照网上办案要求及时填报、上传信息，落实司法公开各项工作要求；</p> <p>13、接待案件当事人；</p> <p>14、负责法庭开庭前的准备工作；</p> <p>15、辅助检查开庭时诉讼参与人的出庭情况，宣布法庭纪律；</p> <p>16、负责法庭内案件审理的庭前质证、开庭、询问、调解听证等记录工作；</p> <p>17、做好庭审中的录音录像准备工作；</p>		
5	法律宣传服务	法律宣传、新媒体维护、活动策划和执行。	人	2
6	综合管理岗位服务	综合管理服务，负责业务流程、工作协调、质量把控、人员管理等	人	1

#### （四）工作要求

1. 投标人所派工作人员需具备岗位技能，能够胜任岗位工作，自觉接受采购人的管理和工作安排。

2. 投标人所派工作人员需有职业素养，热爱人民法院工作，接待当事人谦逊有礼，具有良好品行，责任心强，遵纪守法，五官端正，身体健康。

3. 投标人所派工作人员需遵守采购人的相关制度规定，做好相关资料的保管和保密工作，未经采购人同意不得将相关资料带离采购人办公区。

4. 具有下列情形之一者，不得聘用；

4.1 现役军人、在读的非应届毕业生；

4.2 曾受过刑事处罚或治安处罚及纪律处分的；

4.3 涉嫌违纪违法正在接受审查尚未得出结论的；

4.4 曾被开除公职或被人民法院、人民检察院辞退的；

4.5 违反社会公德、职业道德，造成不良影响的；

4.6 被纳入失信被执行人名单的；



4.7 其他不适合担任法院工作人员的情形。

### ★三、商务要求（以下费用包含在本次报价中）

#### （一）服务期限及地点

1. 服务期限：2023年6月1日-2024年5月31日。
2. 服务地点：海南省海口市中级人民法院办公区内。

#### （二）付款方式

合同签订后十个工作日内支付合同总额的30%，第二、三季度首月各支付合同额20%，最后一季度服务费合同期满后十日内统计服务案件数并据实支付剩余服务费，以一站式文书送达平台的收案数为准，一个案号为一件，不重复计算，案件结算单价以投标人的实际报价为准，每季度出具服务报告和采购方共同盖章确认。

#### （三）其他要求

1. 投标人须为劳务工作人员购买“五险一金”。（提供承诺函原件加盖投标人公章）

2. 投标人驻派采购人的项目工作人员需保持稳定，整体人员配备须经采购人同意，一旦出现缺编应在不影响工作的前提下十日内补充到位。

3. 本项目费用为包干费，包括但不限于送达一体化服务费用、外出送达车辆费用、人员工资（包含五险一金）、工会费、体检费、管理费、税费等，该服务费在合同有效期内不做调整。其中：送达一体化服务数量约18000件（不作为采购人履约承诺），投标人的单价报价不得超过100元/件，案件结算时根据投标人的单价报价与实际案件数量来结算。若最终送达一体化服务数量超过18000件，合同金额以实际结算为准。

#### （四）验收

由采购人作为检查考评的主体，根据招标文件要求和投标人的投标文件响应情况对投标人的服务质量进行考核和验收。