

第三章 用户需求书

一、项目概况

1. 项目名称：五指山市人民法院“档案数字化司法辅助服务”项目
2. 项目内容：对互联网金融借款合同纠纷案件立案、审判、执保、执行、档案管理等业务进行辅助服务。
3. 服务期限：8个月。
4. 实施地点：采购人指定地点。
5. 付款方式：每季度末提前结算下一季度的费用，第一季度的劳务费用在合同签订之日起10日内结算。

二、采购项目预（概）算

预算金额：201.87万元

三、服务内容及要求

一) 服务内容

按采购方五指山市人民法院要求配置符合岗位需求的人员51名。

(一) 管理范围

1、辅助岗位名称：立案组、审判组、执行组、风险防控组、话务组、财务组、内勤等辅助岗位。

(1) 立案组：主要核对材料是否有误，核对有误的退回当事人更正或补充，符合立案条件的当日造册登记。

(2) 审判组：主要担任案件审理过程中的各项工作。

(3) 执行组：主要办理进入到执行阶段的案件工作。

- (4) 风险防控组：主要负责信访、舆情方面的处理工作。
- (5) 话务组：主要负责来电咨询电话与调解电话的工作。
- (6) 财务组：主要负责协助执行组划拨财产方面工作。
- (7) 内勤：协助各小组事务性工作，及日常采购各小组办公耗材工作。

人员配置清单

序号	岗位	配置人员	备注
1	立案组	5	
2	审判组	10	
3	执行组	10	
4	风险防控组	7	
5	话务组	13	
6	财务组	5	
7	内勤	1	
合计		51 人	

二) 服务要求

(一) 总体要求

(1) 五指山市人民法对成交供应商组建的辅助岗位劳务派遣人员进行业务归口管理。

(2) 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对成交供应商派驻的辅助岗位服务人员有直接指挥权。

(3) 成交供应商对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，身体健康并严格执行海南省职工最低工资标准的通知规

定及采购人所在地有关职工劳动保障规定,为所有录用人员依法购买社会养老保险、医疗工伤险、生育保险、工伤保险、失业保险及住房公积金等。不得随意缩减或变更社保缴交金额及险种、公积金缴费标准及比例。

(4) 成交供应商派驻的辅助岗位服务人员言行规范,注意仪容仪表,公众形象,一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定标准。

(5) 成交供应商在做好辅助岗位劳务服务工作的同时,有责任向采购人提出辅助岗位管理合理化建议,确保用人部门工作有序组成,提高管理效率和服务质量。

(6) 负责人员的招聘及补岗工作:成交供应商需根据采购人的用人需求,及时招聘符合岗位要求的服务人员,确保服务工作顺利进行。

(7) 按照国家规定办理合法用工手续:成交供应商需负责劳动合同签订,收取、审核服务人员提交的入职资料,与服务人员签订劳动合同,及时办理劳动合同的备案手续,每月准时为服务人员缴纳社保公积金。

(8) 定期实施培训管理:成交供应商需实施服务人员入职培训、定期、有效的培训提升服务质量。

(9) 薪酬绩效管理:成交供应商负责员工的考勤管理、绩效考核、薪酬发放。

(10) 离职管理:离职手续办理、解除手续办理;接到采购人的用工确认或解除用工通知后,及时为服务人员办理合法的退工手续。

(11) 为服务人员办理工伤认定申请手续,协助处理工伤医疗费报销手续以及劳动能力鉴定申请,积极处理工伤伤残补助申请。

(12) 制定合法的规章制度，并对服务人员进行有效管理。敦促服务人员遵守法律法规和采购人的各项规章制度。

(13) 做好劳务派遣人员服务内容的保密监督工作，确保对工作所涉及内容的保密性。

(14) 成交供应商需负责协调、处理服务人员的突发事件以及与采购人的争议、纠纷。

(15) 成交供应商需承担服务过程中的用工风险。

(16) 成交供应商工作人员须遵守采购人有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝成交供应商违规人员在此工作的权利。

(17) 成交供应商须接受采购人指定的监督机构的检查监督，包括但不限于服务工作量、质量、监督或评比工作。除采购人指定的监督机构外，采购人也可自行组织对成交供应商的服务质量、水平等情况进行检查监督。

(18) 成交供应商在管理服务期内由于成交供应商管理责任造成干警、采购人人身伤亡和财产损失的，由成交供应商负责赔偿。

(19) 成交供应商服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由成交供应商承担责任和负责赔偿。

(20) 成交供应商应组织对其服务人员进行保密培训，并须确保服务人员保守采购人的工作机密和其他保密信息，并对本次项目人员泄密而导致的成交供应商损失或其他不良影响承担相应的法律责任。

(21) 成交供应商在日常管理中具有自主创新能力，能利用相应的计算机管理软件提升辅助岗位项目服务质量。

(22) 合同期内,考虑到物价水平及服务人员薪酬刚性调整的因素,采购人可按最低工资标准提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整。

(二) 人员要求

基本要求:坚持工作原则,有良好的政治素质,专业能力和职业操守;遵纪守法,作风正派,品行端正,热爱法院工作;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,能承受较强工作压力,有良好的沟通能力和团队合作精神,遵守日常管理制度及工作规范,无违法犯罪记录。

(1) 立案组、审判组、执行组、风险防控组:

- 1.户籍不限、男女不限;
- 2.遵守中华人民共和国法律,无违法犯罪记录;
- 3.全日制专科以上学历,法律专业;
- 4.具备一定的计算机速录技能;
- 5.年龄在 18 周岁至 35 周岁;
- 6.具有良好品行,热爱人民法院工作,责任心强,遵纪守法,五官端正,身体健康。

(2) 话务组:

- 1.户籍不限、男女不限;
- 2.遵守中华人民共和国法律,无违法犯罪记录;
- 3.全日制专科以上学历,具备相应的法律相关专业知识;
- 4.普通话标准流利,有一定的沟通能力,熟练操作计算机及办公软件操作。

5.年龄在 18 周岁至 35 周岁；

(3) 财务组：

- 1.户籍不限、男女不限；
- 2.遵守中华人民共和国法律，无违法犯罪记录；
- 3.全日制专科以上学历，财务专业；
- 4.熟练操作计算机及办公软件操作。

(4) 内勤：

- 1.户籍不限、男女不限；
- 2.遵守中华人民共和国法律，无违法犯罪记录；
- 3.熟练操作计算机及办公软件操作。

具有下列情形之一者，不得录用：

- (1) 受过行政记过、党内严重警告以上处分的；
- (2) 曾因犯罪受过刑事处罚或正在被立案审查的；
- (3) 曾因违法违纪被辞退或被开除公职的；
- (4) 曾被劳动教养的；
- (5) 其他不适合担任法院工作人员的情形。

三) 服务标准：

成交供应商必须严格执行《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动合同法》，认真履行本项目服务合同的各项约定，不断提升管理水平和服务质量，并达到以下重点事项的管理标准和服务要求：

- (1) 成交供应商应当根据采购人与成交供应商双方的约定在服务项目开始前确定适当的工作人员承担服务工作，并保证服务事项如

期开展。

(2) 成交供应商应当按照采购人要求提供服务，并按照双方约定的时间周期定期向采购人汇报服务工作情况。

(3) 成交供应商应当按照采购人对成交供应商工作人员完成服务事项的考察情况及意见，及时做出工作调整，以保证服务事项的执行不受影响。

(4) 成交供应商应教育其工作人员遵守采购人的业务流程、操作规范、监督机制和风险控制机制。

(5) 成交供应商对所提供的服务事项行使必要的管理权，但该管理权的行使不得违背采购人利益，且不得违反采购人对完成本合同服务事务的要求。管理权限包括但不限于：人员选定、分工安排及考核；服务事项评估及验收。可根据采购人与成交供应商双方约定，成交供应商可以将上述管理权限部分委托给采购人行使。

(6) 成交供应商一切管理服务工作的实施，必须以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则。

(7) 成交供应商对采购人提出的服务质量和效率问题，应在 3 个工作日内进行反馈，共同提出改进措施。

四) 保密要求:

(1) 成交供应商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采购人案件信息、技术秘密和其他业务信息，不得泄露。

(2) 成交供应商在进行服务过程中，需确保采购人的信息安全，未经采购人同意不得擅自删除、修改和转移采购人业务系统中的信息，并为其保密，否则，由于成交供应商过错导致的上述资料泄密的，

成交供应商必须承担一切责任。

(3) 服务完成后，成交供应商应返还采购人提供的业务资料和服务过程中取得的各种材料，不得存留复印品，采购人、成交供应商双方均有责任对本项目的信息安全保密承担责任。

(4) 成交供应商应与从事本项目工作的工作人员签订有关保密协议，约束其履行保密义务，并提交壹份采购人备案。

六) 验收方法及标准:

按招标文件及成交供应商响应文件及国家、地方和行业的相关政策、法规实施。