

兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包 项目

政府项目采购合同

合同备案号: 2025HTBA00379 合同编号: HT-2024zzba00094 (ZYCYZC-24045)

备案编号: _____

甲方: 兰州市城关区人民法院

乙方: 宁夏润泽丰源法律咨询服务服务有限公司

招标代理机构: 甘肃致一辰源项目管理咨询有限公司

2025 年 2 月 9 日

政府采购合同

甲方：兰州市城关区人民法院

乙方：宁夏润泽丰源法律咨询有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及招标文件和中标通知书的要求，在自愿、平等、互利的基础上，经共同协商，双方就兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目，订立本合同。

第一条：

项目名称：兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目

编号：2024zzba00094(ZYCYZC-24045)

第二条：本合同签订后，即发生法律效力，甲、乙双方必须严格遵守合同条款，履行合同规定的义务。

第三条：服务期限：1年，即自2025年02月9日起至2026年02月9日止。

第四条：合同金额：4316000.00元（大写：肆佰叁拾壹万陆仟元整），合同价格包含合同期内招标文件要求的所有服务内容。

第五条：项目内容

乙方负责组建服务团队，由甲方提供工作中所需的场地、设备及耗材，乙方按甲方要求保质保量的完成新收案件的导诉、收案信息录入、诉讼接待服务、审判案件庭审排期、法庭管理、电子送达推送、卷宗整理、扫描上传、装订、卷宗质检、归档、材料转接、审判案件庭审前外出送达、执行辅助等服务工作。涉及部门：刑事审判庭、民

事审判一庭、民事审判二庭、民事审判三庭、立案庭（诉讼服务中心）、执行局、行政庭（审监庭）、少年法庭、六个派出法庭（拱星墩法庭、鼓楼巷法庭、渭源路法庭、靖远路法庭、雁滩法庭、白银路法庭）。具体服务内容及工作量以招标文件载明内容为准。

第六条：工作的交接及异议处理流程

根据甲方要求向乙方交付工作，乙方应严格按照规定的时间和标准完成工作任务。对甲方交付的工作乙方认为不符合合同约定范围的，应在工作交接时当面提出。甲方收到乙方异议后应与乙方管理人员及时沟通、协商，达成一致后重新出具新的工作清单。如果乙方在工作交接时未当面提出异议的，视为同意该工作安排，则应严格按该工作要求完成工作任务。

第七条：乙方工作人员管理要求

1. 为确保乙方按甲方要求质量完成合同约定工作，乙方配置工作人员的学历、专业、素质须符合甲方工作需要及具体要求。

乙方用工要符合国家的相关规定，乙方必须与招聘人员及时签订用工合同，聘用工作人员需审核无犯罪记录证明，并报甲方备案。

2. 乙方签订本合同前必须按照国家相关保密规定和甲方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，甲方有权要求乙方按照《保密协议》的约定承担违约责任或解除本合同。

3. 为确保工作按质量完成，乙方须按照招标文件要求，配置不低于规定服务人员数量。

4. 为保证服务质量，乙方针对各服务项目的工作特点和服务质量要求，制定监督考核制度，并书面报请甲方审核同意，双方根据本合同约定及监督考核制度对乙方服务完成质量情况进行考核评价。

5. 乙方有义务做好辅助人员的业务培训工作，通过对辅助工作人员进行相关业务专业技能的培训，达到相关工作人员上岗的必备条件。

6. 乙方工作人员上岗前，乙方应该对合同约定以及甲方要求工作人员应当遵守的工作标准、相关管理制度及保密事项进行培训，保证工作人员熟知以及明确工作要求和标准。

乙方确定的对接管理人员必须本人每天在岗对接工作，以备处理临时突发事件，对接管理人员在合作期间内替换需经甲方书面同意。

7. 在合作过程中，甲方有权对不能胜任或不符合业务要求的工作人员向乙方提出更换建议。乙方应当在三个工作日内更换合适的符合工作岗位及甲方要求的工作人员。

8. 工作人员应严格遵守甲方的相关工作守则和作息时间，为保证工作质量，乙方服务人员在工时上应提前半小时到岗，推后半小时离岗，不得随意迟到，早退、矿工。

乙方安排合格工作人员顶替由于怀孕、病假、紧急请假等临时脱岗人员，杜绝出现空岗、脱岗现象。

如遇甲方工作任务特殊需要，须服从甲方安排，配合甲方进行加班完成相应工作。

9. 乙方工作人员需根据甲方的安排和分配，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序，工作过程中，工作人员不得随意离岗、串岗。

10. 工作人员不得利用工作之便，进行任何非法或本项目范围外的活动，不得损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案，不得擅自修改、复制案件档案资料带离开工作场所。

11. 乙方工作人员如发生涉及由甲方管辖案件，为原告须在起诉前，为被告或第三人需在接到应诉通知书后即时向甲方书面告知，同时在涉诉期间暂停该工作人员在甲方的工作。

第八条：双方的权利与义务

（一）、甲方权利与义务

1. 甲方有权对乙方工作进行监督审核。
2. 甲方负责提供服务场地、办公设备、耗材、办公用品及服务所需要的资料和数据。
3. 按约定时间向乙方支付服务费用。

（二）、乙方权利与义务

1. 乙方按照招标文件、本合同约定及甲方相关工作管理规定、制度的要求向甲方提供服务。

乙方应保证甲方相关数据、档案材料、卷宗的完整性、保密性、安全性。

2. 乙方完成的工作接受甲方的监督与管理，质量需达到甲方业务要求及标准。对甲方在工作中发现乙方存在的问题，甲方提出后乙方应当在1个工作日内进行答复。

3. 乙方对甲方提供的办公设施进行日常维护和保养，如因乙方使用不当导致设施损毁的，乙方应当承担相应的赔偿。

4. 外出送达业务中，由乙方自备不得低于5辆-10辆外出送达小型轿车（车辆数根据案件量增加或减少进行浮动），车辆所产生的所有费用由乙方承担。车辆使用过程中发生交通事故造成乙方工作人员人身损害或者第三人人身损害的，由乙方承担责任，若甲方先行垫付的，甲方有权向乙方追偿，并且有权直接从应付乙方的服务费或预留

保证金中予以扣除。

5. 乙方在相应服务项目组需配备相应的管理系统，用于提高工作效率及保证卷宗档案安全，并配备专岗专员进行日常的系统维护，且在签订合同后的3个工作日内安装运行。

6. 乙方在签订合同后的3个工作日内，由甲方对乙方进行工作量分配，同时人员、车辆、系统须全部配备到位，除甲方要求外，合同期内不得更换。

7. 乙方负责完善工作人员的各项人力资源管理措施，设置人资专职人员，负责工作人员的劳动关系管理、招聘入职手续、人事档案管理、劳动纠纷处理、户籍管理、绩效考核、年终考评、职称评定、计划生育、离职手续、工作人员体检、各项社会保险、商业保险的申报及缴纳、出险处理等日常管理事项，并将相关情况及时以书面形式向甲方报告。乙方工作人员与甲方之间不存在任何劳动及劳务关系，乙方工作人员跟乙方之间的劳动或劳务纠纷与甲方无关。

乙方工作人员包括但不限于各项工资、奖金、福利、社会保险、商业保险等均由乙方负担。如因乙方工作人员劳动关系、劳务关系等原因发生纠纷，产生由甲方向乙方工作人员或第三方支付包括但不限于工资、奖金、福利、社会保险、商业保险、人身损害赔偿等，甲方有权向乙方追偿并要求乙方承担因纠纷产生的其他费用（包括但不限于诉讼费、律师代理费等），并且有权直接从应付乙方的服务费或预留保证金中予以扣除。

乙方工作人员在工作期间发生包括但不限于工伤、人身损害、因过错造成他人人身损害的，由乙方承担相应法律责任。如因上述原因产生由甲方向乙方工作人员或第三方支付包括但不限于人身损害赔偿

偿费用等，甲方有权向乙方追偿并要求乙方承担因纠纷产生的其他费用（包括但不限于诉讼费、律师代理费等），并且有权直接从应付乙方的服务费或预留保证金中予以扣除。

8. 乙方工作人员不得在内网电脑接入外部介质，或将内网电脑接入外网，因乙方工作人员原因接入外部介质或将内网电脑接入外网，被上级法院或相关单位通报一次，支付违约金 5000 元；造成服务器被病毒侵入，乙方向甲方支付违约金 10000 元，造成严重后果的乙方承担法律责任，甲方有权解除本合同且要求乙方赔偿甲方全部实际损失。

9. 本合同解除或终止后，乙方应在 15 日内向甲方返还相关数据、档案材料、卷宗及办公设施并保证相关数据、档案材料、卷宗、办公设施的完整无缺。

第九条：工作成果交付和验收

1. 乙方应根据甲方要求按时保质保量地完成服务工作，并按该工作要求的时间和方式向甲方交付工作成果。

2. 甲方应对乙方提交的工作成果进行验收，并出具验收意见。

3. 乙方应于每日以电子数据形式向甲方提交当日完成工作量备案，每周以书面形式向甲方提交当周完成工作量备案。

4. 乙方应于次月 5 日前向甲方提交上月度工作完成量由甲方进行验收，甲方应在接到验收通知后在 5 个工作日内完成上月度工作量验收并出具验收意见。

第十条：付款方式

按工作量结算，每月结束后的次月 10 日前结算上月的外包费用，结算标准以甲方审核通过确认后的实际工作量为准，经甲方审批，乙

方向甲方开具增值税专用发票后甲方予以付款。

第十一条：违约责任

1. 乙方违反合同条款或乙方在投标文件中出现与实际工作产生不符的，甲方有权要求乙方限期7个工作日内进行整改，如乙方未按期整改的甲方有权与乙方解除本合同。

2. 因乙方工作人员违反规定造成重大事故或违反规定公开发布、泄露敏感信息或偷拍敏感资料、卷宗照片造成重大影响的，属于乙方重大责任，甲方有权要求乙方承担合同总价款10%的违约金，且甲方有权解除本合同。

3. 双方另行制定《处理办法》作为合同附件，对乙方工作人员在工作中未按本合同约定的工作要求、标准及时限完成工作，发生失误、过错，对甲方工作造成影响或产生不良后果的。

4. 甲方在乙方提交工作量验收申请后未在规定时间内确认验收意见的，每逾期一天按当月合同价款3.45%向乙方支付违约金。

5. 在招标文件范围外乙方完成的工作量，甲方应按乙方完成的实际工作量据实结算。

6. 甲方未按时向乙方支付对应款项的，乙方有权按银行同期贷款利率向甲方主张资金占用期间的损失。

第十二条：本合同之附件和《招标文件》均为合同有效组成部分。本合同及其附件内空格部分填写的文字经双方确认后与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十三条：本合同执行期间，如遇不可抗力或上级法院统一对审判辅助工作调整，致使合同部分条款无法履行时，其他条款继续履行。

第十四条：本合同在履行中如因工作情况变化发生争议，双方应

协商解决；协商不成可向乙方所在地通过法律途径解决。

第十五条：合同期满，本合同自然终止。

合同签署页

签署各方充分知悉且已理解本合同全部内容，于本页加盖公章予以确认；各方均保证，本签字页之签名者已获有效授权并足以代表各方签署本合同。

甲方（公章）：兰州市城关区人民法院

地址：甘肃省兰州市城关区雁滩路2848号

电话：

邮编：

法定代表人或委托代理人：

签字日期：2025年2月9日

开户名称：

开户行：

账号：

乙方（公章）：宁夏润泽丰源法律
咨询服务有限公司

地址：宁夏银川市金凤区宁安大街
490号银川iBi育成中心二期3号楼

1501室

电话：18395274632

邮编：0951-6729699

法定代表人或委托代理人：

签字日期：2025年2月9日

开户名称：宁夏润泽丰源法律咨
询服务有限公司

开户行：中信银行股份有限公司银
川德胜支行

账号：8112401013200071602

招标代理机构：甘肃致一辰源项目管理咨询有限公司

地址：甘肃省兰州市城关区南滨河东路名城广场3号楼2614号

电话：13909429420

附件1. 开标一览表

投标人名称：宁夏润泽丰源法律咨询服务服务有限公司

项目名称：兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目第二次 招标文件

编号：2024zzba00094 (ZYCYZC-24045)

包号：001

投标人名称	总价(万元)	服务期
宁夏润泽丰源法律咨询服务有 限公司	431.6	一年

投标人（公章）：宁夏润泽丰源法律咨询服务服务有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：李航宇

日期：2025年2月8日

附件2. 报价明细表

项目名称：兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目第二次 招标文件

件编号： 2024zzba00094(ZYCYZC-24045)

包号： 001

单位： 万元

服务内容	数量（单位）	单价（万元）	总价（万元）	服务期
立案导诉	2 人	0.45	10.8	一年
诉讼接待服务	2 人	0.45	10.8	一年
信息录入	52000 件/年	0.0008	41.6	一年
案件排期	30000 件/年	0.0004	12	一年
电子送达推送	30000 件/年	0.0005	15	一年
材料转接	50000 件/年	0.0002	10	一年
法庭管理	1 人	0.45	5.4	一年
外出送达	10000 次地址/年	0.0098	98	一年
卷宗整理	80000 册/年	0.001	80	一年
电子卷宗扫描 上传、庭室收卷	80000 册/年	0.00095	76	一年

卷宗装订、质检	80000 册/年	0.0006	48	一年
卷宗归档、装盒、上架	60000 件/年	0.0004	24	一年
合计:			431.6	

投标人（公章）：宁夏润泽丰源法律咨询服务有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：王桂香

附件3. 技术响应/偏离表

技术响应表

项目名称：兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目第二次

招标文件编号：2024zzba00094(ZYCYZC-24045)

包号：001

项目需求书所有条款的应答				
条款号	招标要求	投标应答	偏离说明	技术支持材料所在页码
第四章第二部分 技术要求：兰州市 城关区人民法院 司法辅助事务外 包项目采购需求	司法辅助事务委托项目服务 案件主要包括：民商事类案 件、执行类案件、行政类案件、 刑事类案件及诉前调案件。 服务期限：一年。	司法辅助事务委托项目服务 案件主要包括：民商事类案 件、执行类案件、行政类案件、 刑事类案件及诉前调案件。 服务期限：一年。	无偏离	337

第四章第二部分 兰州市城关区人 民法院司法辅助 事务外包项目采 购需求第一部分： 服务内容	导诉、诉讼服务接待、案件信 息录入及扫描上传、卷宗二维 码信息录入及制作、网上立案 案件卷宗二维码的录入；庭审 预排期、法庭管理、各庭室材 料转接、庭前直接送达、卷宗 整理、庭室收卷、卷宗扫描上 传、电子卷宗校对质检、卷宗 装订、纸质卷宗校对质检、档 案系统操作归档、案件卷宗提 交档案归档、装盒上架、执行 辅助业务、诉前对接团队辅助 性事务工作及其他辅助性事 务工作模块。	导诉、诉讼服务接待、案件信 息录入及扫描上传、卷宗二维 码信息录入及制作、网上立案 案件卷宗二维码的录入；庭审 预排期、法庭管理、各庭室材 料转接、庭前直接送达、卷宗 整理、庭室收卷、卷宗扫描上 传、电子卷宗校对质检、卷宗 装订、纸质卷宗校对质检、档 案系统操作归档、案件卷宗提 交档案归档、装盒上架、执行 辅助业务、诉前对接团队辅助 性事务工作及其他辅助性事 务工作模块。	无 偏离	337
第四章第二部分 兰州市城关区人 民法院司法辅助 事务外包项目采 购需求第二部分：	刑事审判庭、民事审判一庭、 民事审判二庭、民事审判三 庭、立案庭（诉讼服务中心） 执行局、行政庭（审监庭）、 少年法庭、六个派出法庭（拱	刑事审判庭、民事审判一庭、 民事审判二庭、民事审判三 庭、立案庭（诉讼服务中心） 执行局、行政庭（审监庭）、 少年法庭、六个派出法庭（拱	无偏离	337

服务部门	星墩法庭、鼓楼巷法庭、渭源路法庭、靖远路法庭、雁滩法庭、白银路法庭)。	星墩法庭、鼓楼巷法庭、渭源路法庭、靖远路法庭、雁滩法庭、白银路法庭)。		
第四章第二部分 兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目采购需求第三部分： 项目采购内容及 工作量	一、立案导诉(立案大厅) (一)服务内容：在立案大厅根据来院人员目的,对其进行诉讼引导、分类别提供和接访来访者的服务工作,指导当事人填写立案诉讼文书、初步审核立案材料(检查材料是否齐全),发放受理案件办理窗口号码,并根据当事人情况进行分流疏导至对应的办事窗口等立案前的事务性工作。 (二)完成时限及标准：确保立案庭大厅来访者聚集时间不超过 10 分钟,乙方工作人员需着装规范、整洁,对来访人员热情周到、耐心细致提供	一、立案导诉(立案大厅) (一)服务内容：在立案大厅根据来院人员目的,对其进行诉讼引导、分类别提供和接访来访者的服务工作,指导当事人填写立案诉讼文书、初步审核立案材料(检查材料是否齐全),发放受理案件办理窗口号码,并根据当事人情况进行分流疏导至对应的办事窗口等立案前的事务性工作。 (二)完成时限及标准：确保立案庭大厅来访者聚集时间不超过 10 分钟,乙方工作人员需着装规范、整洁,对来访人员热情周到、耐心细致提供	正偏离	337

优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言。对无理吵闹或冲击审判大楼的一经发现立即报警铃或通知法警到现场处置。 二、诉讼服务导诉接待(导诉台、诉讼服务窗口) (一)服务内容：在大厅导诉台、院大门西侧诉讼服务窗口、信访接待窗口(根据工作需要及场地情况安排)，为来访当事人提供包括案件承办人查询、程序性事项咨询、协助联系案件承办人等诉讼服务及指引，协助办理信访事项等事务性工作。 (二)完成时限及标准：确保大厅、诉讼服务窗口来访者聚集时间不超过 10 分钟，乙方	优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言。对无理吵闹或冲击审判大楼的一经发现立即报警铃或通知法警到现场处置。 二、诉讼服务导诉接待(导诉台、诉讼服务窗口) (一)服务内容：在大厅导诉台、院大门西侧诉讼服务窗口、信访接待窗口(根据工作需要及场地情况安排)，为来访当事人提供包括案件承办人查询、程序性事项咨询、协助联系案件承办人等诉讼服务及指引，协助办理信访事项等事务性工作。 (二)完成时限及标准：确保大厅、诉讼服务窗口来访者聚集时间不超过 10 分钟，乙方	
---	---	--

	工作人员需着装规范、整洁，对来访人员热情周到、耐心细致提供优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言。对无理吵闹或冲击审判大楼的一经发现立即报警铃或通知法警到现场处置。 三、信息录入(线下新收案件、调解平台诉前调案件录入) (一)服务内容，录入类型为调解平台(诉前调案件)、办案系统民商事、执行、发回重审、移送、行政、刑事案件信息的录入及电子卷宗扫描、上传工作；主要工作：1. 调解平台诉前调案件信息的录入并随案生成电子卷宗，指派调解员。调解失败后转立案至办案系统；立案送审；操作办案系	工作人员需着装规范、整洁，对来访人员热情周到、耐心细致提供优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言。对无理吵闹或冲击审判大楼的一经发现立即报警铃或通知法警到现场处置。 三、信息录入(线下新收案件、调解平台诉前调案件录入) (一)服务内容，录入类型为调解平台(诉前调案件)、办案系统民商事、执行、发回重审、移送、行政、刑事案件信息的录入及电子卷宗扫描、上传工作；主要工作：1. 调解平台诉前调案件信息的录入并随案生成电子卷宗，指派调解员。调解失败后转立案至办案系统；立案送审；操作办案系	
--	--	--	--

	统向当事人发送缴费链接；操作办案系统对已缴费案件挂案号并分配至庭室；制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息。2. 民商事案件、发回重审、移送、行政案件的信息录入并随案生成电子卷宗，立案送审、办案系统向当事人发送缴费链接及关注未缴费案件进展，挂案号分配承办庭室；制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息；3. 执行、刑事案件的录入并随案生成电子卷宗，立案送审挂案号分配庭室并制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息。 （二）完成时限及标准：应当自接收立案审核人员“筛查审核通过”的案件材料之日起1个工作日内完成案件信息录入并	统向当事人发送缴费链接；操作办案系统对已缴费案件挂案号并分配至庭室；制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息。民商事案件、发回重审、移送、行政案件的信息录入并随案生成电子卷宗，立案送审、办案系统向当事人发送缴费链接及关注未缴费案件进展，挂案号分配承办庭室；制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息；3. 执行、刑事案件的录入并随案生成电子卷宗，立案送审挂案号分配庭室并制作卷宗流转袋及卷宗二维码信息。 完成时限及标准：应当自接收立案审核人员“筛查审核通过”的案件材料之日起1个工作日内完成案件信息录入并		
--	---	---	--	--

	入并随案生成电子卷宗。全面、准确、及时地根据工作需求将案件数据信息录入各信息系统内,并扫描上传随案生成电子卷宗。 四、民商事案件立案预排期 (一)服务内容:排期人员在接收立案庭已登记立案的民商事案件后在排期系统进行预排期,与系统核对案件信息是否一致后按照案件承办人的排期时间进行案件的预排期、确认排期及取消排期,以避免让制为原则,依据《民事诉讼法》规定的答辩期、举证期,根据案件情况留送达时间后确定首次开庭时间。根据办案法官的要求,对案件进行二次排期。	随案生成电子卷宗。全面、准确、及时地根据工作需求将案件数据信息录入各信息系统内,并扫描上传随案生成电子卷宗。 四、民商事案件立案预排期 (一)服务内容:排期人员在接收立案庭已登记立案的民商事案件后在排期系统进行预排期,与系统核对案件信息是否一致后按照案件承办人的排期时间进行案件的预排期、确认排期及取消排期,以避免让制为原则,依据《民事诉讼法》规定的答辩期、举证期,根据案件情况留送达时间后确定首次开庭时间。根据办案法官的要求,对案件进行二次排期。		
--	---	---	--	--

	(二) 完成时限及标准：应当在开庭日期信息到达指定系统之日起1个工作日内完成，案件管理系统中的排期信息与承办人发送的信息一致，合法合理确定首次排期开庭时间，及时、准确、完成其他辅助事务。 五、电子送达推送 (一) 服务内容：推送人员在接收已立案排期案件后，在统一送达平台完成案件电子送达的推送。 (二) 完成时限及标准：在接到已立案排期案件后1个工作日内完成案件电子送达推送。严格审核推送信息，对案号、当事人、送达电话等电子送达必须内容进行核对，准确	(二) 完成时限及标准：应当在开庭日期信息到达指定系统之日起1个工作日内完成，案件管理系统中的排期信息与承办人发送的信息一致，合法合理确定首次排期开庭时间，及时、准确、完成其他辅助事务。 五、电子送达推送 (一) 服务内容：推送人员在接收已立案排期案件后，在统一送达平台完成案件电子送达的推送。 (二) 完成时限及标准：在接到已立案排期案件后1个工作日内完成案件电子送达推送。严格审核推送信息，对案号、当事人、送达电话等电子送达必须内容进行核对，准确		
--	---	---	--	--

完成。	完成。		
六、法庭管理	六、法庭管理		
（一）服务内容：完成法庭使用集中管理、法庭设备维修报备；法庭打印设备加墨；法庭排期安排使用通知、法庭使用数量情况的统计及协调工作。 （二）完成时限及标准：法庭管理人员自接到通知第一时间快速高效率的解决法庭使用需求或维修事项，确保法庭在使用过程中顺畅。	（一）服务内容：完成法庭使用集中管理、法庭设备维修报备；法庭打印设备加墨；法庭排期安排使用通知、法庭使用数量情况的统计及协调工作。 （二）完成时限及标准：法庭管理人员自接到通知第一时间快速高效率的解决法庭使用需求或维修事项，确保法庭在使用过程中顺畅。		
七、庭前直接外出送达	七、庭前直接外出送达		
（一）服务内容：对于无法通过电子送达或者当事人不接受电子送达、邮寄送达的审判案件进行直接外出送达，外出送达的地址范围是兰州市内，外出送达在受理案件后的 10	（一）服务内容：对于无法通过电子送达或者当事人不接受电子送达、邮寄送达的审判案件进行直接外出送达，外出送达的地址范围是兰州市内，外出送达在受理案件后的 5		

个工作日内完成并出具送达报告。直接外出送达的案件提供送达的音视频（刻录光盘）和现场照片、打印送达报告、照片附卷留存并上传至电子卷宗，纸质送达材料由材料转接人员移交至各庭室，若外出送达地址不存在的、不在送达地址居住或无人的出具的送达报告，由法官自行决定是否公告。 （二）完成时限及标准，直接外出送达人员必须是两个人一组送达人员不少于10人，有一年以上法院工作经验或从事过相关工作人员，送达人员在接收到案件送达材料时应当在5个工作日内完成送达工作。送达人员需着装规	个工作日内完成并出具送达报告。直接外出送达的案件提供送达的音视频（刻录光盘）和现场照片、打印送达报告、照片附卷留存并上传至电子卷宗，纸质送达材料由材料转接人员移交至各庭室，若外出送达地址不存在的、不在送达地址居住或无人的出具的送达报告，由法官自行决定是否公告。 （二）完成时限及标准，直接外出送达人员必须是两个人一组送达人员不少于10人，有一年以上法院工作经验或从事过相关工作人员，送达人员在接收到案件送达材料时应当在5个工作日内完成送达工作。送达人员需着装规		
--	--	--	--

范、整洁， 耐心细致提供优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言、具备较强的应变能力及沟通能力。按照城关区人民法院送达的相关规定进行直接外出，送达的材料类型记录完整、照片清晰准确，送达对象正确、送达情况详细完整、材料上传正确无误(直接外出送达工作需乙方配备不少于5辆-10辆送达车辆及司机)。 八、材料转接 (一)服务内容：1.新收案件材料转接：材料转接人员每天早上上班后收取立案庭(网上及线下已立案)案件移送至排期组，与排期组工作人员核对移交案件清单是否相符且通	范、整洁， 耐心细致提供优质服务，使用规范、准确、通俗、文明的语言、具备较强的应变能力及沟通能力。按照城关区人民法院送达的相关规定进行直接外出，送达的材料类型记录完整、照片清晰准确，送达对象正确、送达情况详细完整、材料上传正确无误(直接外出送达工作需乙方配备不少于5辆-10辆送达车辆及司机)。 八、材料转接 (一)服务内容：1.新收案件材料转接：材料转接人员每天早上上班后收取立案庭(网上及线下已立案)案件移送至排期组，与排期组工作人员核对移交案件清单是否相符且通		
---	---	--	--

过“卷宗流转二维码系统”进行签收确认。材料转接人员次日将已完成预排期的纸质卷宗移送至各庭室内勤办公室进行现场清点核对卷宗数无误后通过“卷宗流转二维码系统”进行签收确认。2. 送达材料转接：送达人员完成案件送达后的送达报告及照片、音视频由材料转接人员对接各庭室内勤进行核对签收，以及其他事务性工作材料的转接。 （二）完成时限及标准：材料转接人员应在收到材料当日移交至各庭室内勤，确保材料高效、及时、准确的移送至承办人处，材料转接人员需认真高效率的做好与各庭室的案件材料衔接、联络工作（服务	过“卷宗流转二维码系统”进行签收确认。材料转接人员次日将已完成预排期的纸质卷宗移送至各庭室内勤办公室进行现场清点核对卷宗数无误后通过“卷宗流转二维码系统”进行签收确认。2. 送达材料转接：送达人员完成案件送达后的送达报告及照片、音视频由材料转接人员对接各庭室内勤进行核对签收，以及其他事务性工作材料的转接。 （二）完成时限及标准：材料转接人员应在收到材料当日移交至各庭室内勤，确保材料高效、及时、准确的移送至承办人处，材料转接人员需认真高效率的做好与各庭室的案件材料衔接、联络工作（服务		
---	---	--	--

	对象包括本院各庭室及各派出法庭)。 九、卷宗整理 (一)服务内容:完成各庭室及外派法庭卷宗整理工作(民商事、执行、行政、刑事),工作内容包括整理卷宗顺序、证据复印、缩印、粘贴证据、加盖证据章、打页码、制作目录、检查卷内签字及文书盖章、打印电子送达报告材料、结案卡片、结案审批表、核对当事人开庭时提交的证据材料,对照法院卷宗目录核对案卷材料是否完整。 (二)完成时限及标准:案件报结生效后15天由卷宗整理人员驻庭进行整理,整理过程中为了卷宗的安全,整卷人员	对象包括本院各庭室及各派出法庭)。 九、卷宗整理 (一)服务内容:完成各庭室及外派法庭卷宗整理工作(民商事、执行、行政、刑事),工作内容包括整理卷宗顺序、证据复印、缩印、粘贴证据、加盖证据章、打页码、制作目录、检查卷内签字及文书盖章、打印电子送达报告材料、结案卡片、结案审批表、核对当事人开庭时提交的证据材料,对照法院卷宗目录核对案卷材料是否完整。 (二)完成时限及标准:案件报结生效后15天由卷宗整理人员驻庭进行整理,整理过程中为了卷宗的安全,整卷人员		
--	---	---	--	--

驻办公室进行整理卷宗不得出办公室,确保纸质卷宗的完整及整洁度。	驻办公室进行整理卷宗不得出办公室,确保纸质卷宗的完整及整洁度。		
十、收卷	十、收卷		
(一)服务内容:卷宗整理完毕后5个工作日内书记员打印好归档表由乙方收卷人员进行驻庭接收已结案未扫描上传的案件,收卷人员按照卷宗整理顺序及要求查验接收卷内材料。	(一)服务内容:卷宗整理完毕后5个工作日内书记员打印好归档表由乙方收卷人员进行驻庭接收已结案未扫描上传的案件,收卷人员按照卷宗整理顺序及要求查验接收卷内材料。		
(二)完成时限及标准:自接收通知当日前往各庭室进行质检收卷,按照卷宗档案整理标准进行质检清点案件数量及核对案件信息、核对无误后签字接收。	(二)完成时限及标准:自接收通知当日前往各庭室进行质检收卷,按照卷宗档案整理标准进行质检清点案件数量及核对案件信息、核对无误后签字接收。		
十一、电子卷宗扫描上传、质检	十一、电子卷宗扫描上传、质检		

	(一) 服务内容：完成民事、执行、行政、刑事案件电子卷宗的编目、扫描上传及数据挂接,质检人员对已完成扫描工作的卷宗进行质量检查,对不符合质量要求的及时联系书记员说明卷宗存在的质量问题并退回, 限定时限进行整改,整改后经检查质量合格后进行装订。 (二) 完成时限及标准：自接收纸质卷宗 2 个工作日内完成电子卷宗的扫描上传,上诉案件应当自在接收当日内完成并退还至承办人,要求质检工作必须认真负责,把好卷宗质量关,对卷宗负责,保证准确、及时,如经甲方核查卷宗(档案、文档)扫描装订归档	(一) 服务内容：完成民事、执行、行政、刑事案件电子卷宗的编目、扫描上传及数据挂接,质检人员对已完成扫描工作的卷宗进行质量检查,对不符合质量要求的及时联系书记员说明卷宗存在的质量问题并退回, 限定时限进行整改,整改后经检查质量合格后进行装订。 (二) 完成时限及标准：自接收纸质卷宗 2 个工作日内完成电子卷宗的扫描上传,上诉案件应当自在接收当日内完成并退还至承办人,要求质检工作必须认真负责,把好卷宗质量关,对卷宗负责,保证准确、及时,如经甲方核查卷宗(档案、文档)扫描装订归档		
--	--	--	--	--

	存在质量问题,需返工改正直至质量合格。 十二、卷宗装订及质检 (一)服务内容:对已扫描完毕纸质卷宗的装订工作,包括制作卷宗封面及打印、折叠卷皮、粘贴封条、加盖骑缝章,对已经装订成品的纸质卷宗的进行质检(核对纸质卷宗封面是否与卷内信息一致,质检合格后并加盖归档章)。 (二)完成时限及标准:电子卷宗扫描上传完2个工作日内完成纸质卷宗的装订,按照档案归档评查要求认真检查卷宗封面信息、严谨、装订的卷宗是否整齐合格。 十三、纸质卷宗归档、装盒、上架	存在质量问题,需返工改正直至质量合格。 十二、卷宗装订及质检 (一)服务内容:对已扫描完毕纸质卷宗的装订工作,包括制作卷宗封面及打印、折叠卷皮、粘贴封条、加盖骑缝章,对已经装订成品的纸质卷宗的进行质检(核对纸质卷宗封面是否与卷内信息一致,质检合格后并加盖归档章)。 (二)完成时限及标准:电子卷宗扫描上传完2个工作日内完成纸质卷宗的装订,按照档案归档评查要求认真检查卷宗封面信息、严谨、装订的卷宗是否整齐合格。 十三、纸质卷宗归档、装盒、上架	
--	--	--	--

	(一)服务内容:对装订完毕的纸质卷宗移交至档案室,并通过办案系统操作提请归档后在归档系统操作生成档案号;卷宗装盒;完善档案盒卷宗信息;档案上架。 (二)完成时限及标准:已装订完成的纸质卷宗应当在5个工作日内移交档案室进行归档,按照类别进行装盒、上架,确保已归档的案件符合档案电子化标准,提高案件归档审查率。 十四、执行辅助岗 (一)具体工作内容:乙方接收到甲方各办案人员新收案件后,负责办理甲方交办的各项执行辅助工作,具体工作内容	(一)服务内容:对装订完毕的纸质卷宗移交至档案室,并通过办案系统操作提请归档后在归档系统操作生成档案号;卷宗装盒;完善档案盒卷宗信息;档案上架。 (二)完成时限及标准:已装订完成的纸质卷宗应当在5个工作日内移交档案室进行归档,按照类别进行装盒、上架,确保已归档的案件符合档案电子化标准,提高案件归档审查率。 十四、执行辅助岗 (一)具体工作内容:乙方接收到甲方各办案人员新收案件后,负责办理甲方交办的各项执行辅助工作,具体工作内容	
	容由甲方安排,乙方按甲方要	容由甲方安排,乙方按甲方要	

	求完成工作。乙方必须严格遵守保密制度,杜绝泄露当事人个人信息,并积极和办案人联系确定辅助工作权限。(二)标准:乙方工作人员需认真严谨准确完成甲方交办的工作项目。	求完成工作。乙方必须严格遵守保密制度,杜绝泄露当事人个人信息,并积极和办案人联系确定辅助工作权限。(二)标准:乙方工作人员需认真严谨准确完成甲方交办的工作项目。																																																																																																																																										
第四章第二部分 兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目采购需求第三部分:项目采购内容及工作量,服务项目工作数量	<table><tr><th>序号</th><th>服务项目</th><th>服务内容</th><th>数量</th><th>单位</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="3">诉讼辅助</td><td>立案导诉</td><td>2</td><td>人</td><td>立案大厅立案导诉</td></tr><tr><td>2</td><td>诉讼接待服务</td><td>2</td><td>人</td><td>诉讼服务中心查询、信访、接待</td></tr><tr><td>3</td><td>信息录入</td><td>52000</td><td>件/年</td><td>包含诉前调解录入2人</td></tr><tr><td>4</td><td rowspan="7">审判辅助</td><td>案件排期</td><td>30000</td><td>件/年</td><td>包含首次预排期及二次排期</td></tr><tr><td>5</td><td>电子送达推送</td><td>30000</td><td>件/年</td><td>包含首次预排期及二次排期推送</td></tr><tr><td>6</td><td>材料转接</td><td>50000</td><td>件/年</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>法庭管理</td><td>1</td><td>人</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>外出送达</td><td>10000</td><td>次地址/年</td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>卷宗整理</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>电子卷宗扫描上传、庭室收卷</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>卷宗装订、质检</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>卷宗归档、装盒、上架</td><td>60000</td><td>件/年</td><td></td></tr></table>	序号	服务项目	服务内容	数量	单位	备注	1	诉讼辅助	立案导诉	2	人	立案大厅立案导诉	2	诉讼接待服务	2	人	诉讼服务中心查询、信访、接待	3	信息录入	52000	件/年	包含诉前调解录入2人	4	审判辅助	案件排期	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期	5	电子送达推送	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期推送	6	材料转接	50000	件/年		7	法庭管理	1	人		8	外出送达	10000	次地址/年		9	卷宗整理	80000	册/年		10	电子卷宗扫描上传、庭室收卷	80000	册/年		11	卷宗装订、质检	80000	册/年		12	卷宗归档、装盒、上架	60000	件/年		<table><tr><th>序号</th><th>服务项目</th><th>服务内容</th><th>数量</th><th>单位</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="3">诉讼辅助</td><td>立案导诉</td><td>2</td><td>人</td><td>立案大厅立案导诉</td></tr><tr><td>2</td><td>诉讼接待服务</td><td>2</td><td>人</td><td>诉讼服务中心查询、信访、接待</td></tr><tr><td>3</td><td>信息录入</td><td>52000</td><td>件/年</td><td>包含诉前调解录入2人</td></tr><tr><td>4</td><td rowspan="7">审判辅助</td><td>案件排期</td><td>30000</td><td>件/年</td><td>包含首次预排期及二次排期</td></tr><tr><td>5</td><td>电子送达推送</td><td>30000</td><td>件/年</td><td>包含首次预排期及二次排期推送</td></tr><tr><td>6</td><td>材料转接</td><td>50000</td><td>件/年</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>法庭管理</td><td>1</td><td>人</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>外出送达</td><td>10000</td><td>次地址/年</td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>卷宗整理</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>电子卷宗扫描上传、庭室收卷</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>卷宗装订、质检</td><td>80000</td><td>册/年</td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>卷宗归档、装盒、上架</td><td>60000</td><td>件/年</td><td></td></tr></table>	序号	服务项目	服务内容	数量	单位	备注	1	诉讼辅助	立案导诉	2	人	立案大厅立案导诉	2	诉讼接待服务	2	人	诉讼服务中心查询、信访、接待	3	信息录入	52000	件/年	包含诉前调解录入2人	4	审判辅助	案件排期	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期	5	电子送达推送	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期推送	6	材料转接	50000	件/年		7	法庭管理	1	人		8	外出送达	10000	次地址/年		9	卷宗整理	80000	册/年		10	电子卷宗扫描上传、庭室收卷	80000	册/年		11	卷宗装订、质检	80000	册/年		12	卷宗归档、装盒、上架	60000	件/年		无偏离	55
序号	服务项目	服务内容	数量	单位	备注																																																																																																																																							
1	诉讼辅助	立案导诉	2	人	立案大厅立案导诉																																																																																																																																							
2		诉讼接待服务	2	人	诉讼服务中心查询、信访、接待																																																																																																																																							
3		信息录入	52000	件/年	包含诉前调解录入2人																																																																																																																																							
4	审判辅助	案件排期	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期																																																																																																																																							
5		电子送达推送	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期推送																																																																																																																																							
6		材料转接	50000	件/年																																																																																																																																								
7		法庭管理	1	人																																																																																																																																								
8		外出送达	10000	次地址/年																																																																																																																																								
9		卷宗整理	80000	册/年																																																																																																																																								
10		电子卷宗扫描上传、庭室收卷	80000	册/年																																																																																																																																								
11	卷宗装订、质检	80000	册/年																																																																																																																																									
12	卷宗归档、装盒、上架	60000	件/年																																																																																																																																									
序号	服务项目	服务内容	数量	单位	备注																																																																																																																																							
1	诉讼辅助	立案导诉	2	人	立案大厅立案导诉																																																																																																																																							
2		诉讼接待服务	2	人	诉讼服务中心查询、信访、接待																																																																																																																																							
3		信息录入	52000	件/年	包含诉前调解录入2人																																																																																																																																							
4	审判辅助	案件排期	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期																																																																																																																																							
5		电子送达推送	30000	件/年	包含首次预排期及二次排期推送																																																																																																																																							
6		材料转接	50000	件/年																																																																																																																																								
7		法庭管理	1	人																																																																																																																																								
8		外出送达	10000	次地址/年																																																																																																																																								
9		卷宗整理	80000	册/年																																																																																																																																								
10		电子卷宗扫描上传、庭室收卷	80000	册/年																																																																																																																																								
11	卷宗装订、质检	80000	册/年																																																																																																																																									
12	卷宗归档、装盒、上架	60000	件/年																																																																																																																																									

第四章第二部 分兰州市城关 区人民法院司 法辅助事务外 包项目采购需 求第三部分：项 目采购内容及 工作量，服务项 目人员配置要 求	序号	名称	人员计划	备注	序号	名称	人员计划	备注	无偏 离	453
	1	立案导诉引导	不少于2人	立案大厅立案导诉	1	立案导诉引导	不少于2人	立案大厅立案导诉		
	2	诉讼接待服务	不少于2人	诉讼服务中心查询、信访、接待	2	诉讼接待服务	不少于2人	诉讼服务中心查询、信访、接待		
	3	线下信息录入	不少于8人	包含诉前调解录入2人	3	线下信息录入	不少于8人	包含诉前调解录入2人		
	4	案件排期	不少于2人		4	案件排期	不少于2人			
	5	电子送达推送	不少于2人		5	电子送达推送	不少于2人			
	6	材料转接	不少于1人		6	材料转接	不少于1人			
	7	法庭管理	不少于1人		7	法庭管理	不少于1人			
	8	外出送达	不少于10人		8	外出送达	不少于10人			
	9	卷宗整理	不少于15人		9	卷宗整理	不少于15人			
	10	卷宗扫描上传、质检、庭室收卷	不少于12人		10	卷宗扫描上传、质检、庭室收卷	不少于12人			
	11	卷宗装订、质检、提调归档	不少于12人		11	卷宗装订、质检、提调归档	不少于12人			
	12	案件归档装盒及上架	不少于3人		12	案件归档装盒及上架	不少于3人			
	13	保全辅助	不少于1人		13	保全辅助	不少于1人			
	14	执行辅助	不少于3人		14	执行辅助	不少于3人			
	15	对接管理人员	不少于1人	需具备2年司法辅助事务外包管理经验。	15	对接管理人员	不少于1人	需具备2年司法辅助事务外包管理经验。		
		合计	不少于75人			合计	不少于75人			

投标人（公章）：宁夏润泽丰源法律咨询服务有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

姜胜禹

日期：2025年2月8日

附件 4. 商务响应/偏离表四、商务响应表

商务响应表

项目名称：兰州市城关区人民法院司法辅助事务外包项目第二次

招标文件编号：2024zzba00094(ZYCYZC-24045)

包号：001

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
(一) 报价要求				
1	投标报价以人民币填列。	投标报价以人民币填列。	无偏离	
2	投标人的报价应包括：用户验收合格后的最终总价，包括采购需求包含的所有服务内容的总价和招标文件规定的其他费用。	投标人的报价应包括：用户验收合格后的最终总价，包括采购需求包含的所有服务内容的总价和招标文件规定的其他费用。	无偏离	
(二) 服务要求				
3	服务时间：1 年	服务时间：1 年	无偏离	

4	服务地点：采购人指定地点	服务地点：采购人指定地点	无偏离	
(三) 付款方式				
5	按工作量结算，每月结束后的次月 10 日前结算上月的外包费用，结算标准以甲方审核通过确认后的实际工作量为准，经甲方审批，乙方向甲方开具增值税专用发票后甲方予以付款。	按工作量结算，每月结束后的次月 10 日前结算上月的外包费用，结算标准以甲方审核通过确认后的实际工作量为准，经甲方审批，乙方向甲方开具增值税专用发票后甲方予以付款。	无偏离	
(四) 履约保证金				
6	是否收取：不收取。	是否收取：不收取。	无偏离	
(五) 其它要求				
7	按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准以及企业标准对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。采购人有权根据需要对服务期内	按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准以及企业标准对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。采购人有权根据需要对服务	无偏离	

	的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收，或根据采购合同规定，对供应商的交付成果按采购文件的要求进行验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。	期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收，或根据采购合同规定，对供应商的交付成果按采购文件的要求进行验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。		
8	投标有效期：开标后 90 天	投标有效期：开标后 90 天	无偏离	

投标人（公章）：宁夏润泽丰源法律咨询服务股份有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：姜胜伟

日期：2025 年 2 月 8 日

附件5. 售后服务承诺

十六、售后服务

(一) 售后服务方案

<一>售后服务承诺

我方提供的售后服务人员及在用户方内部选择的技术人员全部经过专业培训，与用户方建立客户服务通信渠道，包括电话、传真、电子邮件等方式。提供至少 2 次的面向全员和终端用户的讲座或培训，同时提供相关宣传资料。为用户在系统安装调试、测试验收、运行维护各个环节提供技术服务与咨询。

用户方可以通过上述各种渠道向我方的服务人员提出要求，由服务人员进行记录；另一方面，售后服务人员主动向用户方询问，了解情况。

我公司提供一套全面的档案数字化加工服务，以及相应的售后支持，确保档案转换过程中的高效性与安全性。

免费维修期：我方自项目整体验收合格之日起，提供二年的免费质保期服务，所需费用包含在投标报价中。质保期满后提供的技术支持与服务，只收取成本价。免费维护期内，无论任何时候，用户方发现有数据不可用或其他质量问题等情况，我方应立即对相应部分数

据进行处理，保证用户正常使用。

我方对加工成果提供终身质保，即无论任何时候，用户方发现加工质量存在问题的情况，我方对相应部分成果进行免费加工，直至问题解决。

贵单位发现我公司提供的项目交付成果有缺陷，或项目的性能和质量不符合招标文件和合同约定时，我公司及时负责排除缺陷、替换或更换出现故障的项目交付成果，所有费用由我公司承担。

我方提供每周 7 天，每天 24 小时的电话、传真、电子邮件、现场维护等多种方式技术支持及全方位服务。

遇到问题时能迅速响应，在 24 小时内提出故障解决方案。若 24 小时内无法排出故障，则使用备用数据保证用户基本工作运行。

在将数据加工项目验收完毕后，可派遣 1 至 2 名工作人员到客户现场提供为期一周现场服务。

对我方加工的用户方档案数据提供终身升迁服务。即因用户方自身系统升级而需要进行档案原有数据的升迁，我方将免费提供数据升迁服务。

我方可以免费为用户提供档案统计，并形成档案统计。

保障期内，所有维护服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

如因我方原因造成加工质量的问题,我方将终身免费提供修正服务。

在现场加工过程中,配合用户方人员做好及时查档服务工作。

我方在接到客户故障通知时能做到2小时内委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修和导入等服务,24小时内到达现场并排除故障。

在质保期及售后服务期内,若我方违反承诺,我公司愿意接受罚款,并接受因此带来的经济损失。

本公司承诺严格按照规定的时间和标准完成任务

本公司承诺保质保量完成服务工作

本公司承诺在工作过程严格履行《保密协议书》中条款。

我公司从事司法辅助业务多年,具有专业的技术及业务团队,高端的设备,完整的业务流程,专业的管理体系,良好的企业文化,实用性较强的各项系统,派至本院工作的员工均为大专及以上学历,人员均进行了专业培训后上岗,完全有实力能够在合同期内保质保量、高效的完成此项工作内容。

本公司承诺若中标,我公司人员可在4日内上岗,确保业务正常开展。

特此承诺！

承诺方：宁夏润泽丰源法律咨询服务有限责任公司

日期：2025年2月8日

<二>维护保养计划

1、档案数字化加工维护保养计划的目的

本计划旨在通过规范档案数字化加工设备的维护保养流程，确保设备的稳定运行，减少故障发生率，延长设备使用寿命，进而保障档案数字化加工工作的高效、有序进行。

2、设备维护保养责任人

设备维护保养责任人为档案数字化设备管理专员。该专员负责监督和执行设备的日常维护保养工作，包括但不限于设备的常规检查、清洁、软件升级等任务。

3、设备维护保养内容及周期

(1) 日常检查频率：每日

内容：检查设备外观有无异常，确认设备启动后运行状态是否正常，监听设备运行声音是否平稳，无异常噪音。

(2) 硬件和外部连接线路检查

频率：每月一次

内容：检查设备硬件和外部连接线路的状态，确保设备无松动、脱落等现象。

（3）清洁保养

频率：每季度一次

内容：清洁设备内部和外部的灰尘，使用专业设备清洁工具，注意不妨碍设备的正常运行。

（4）连接线路检查

频率：每月一次

内容：检查设备电源线、数据线等连接线路是否正常，确保连接稳定可靠。

（5）软件更新与升级

频率：每半年一次

内容：定期进行设备软件的更新和升级，确保设备安全稳定的运行。

（6）关键部件巡检

频率：每月一次

内容：对设备的硬盘、内存等关键部件进行巡检，确保设备性能正常。

(7) 运行日志与报警记录检查

频率：每周一次

内容：定期检查设备运行日志和报警记录，发现问题及时处理并记录。

4、维护保修服务

预防性维护：除了定期的维护保养外，还应对设备进行预防性的维护，例如在高温、潮湿季节前进行特别检查，以预防潜在的问题。

故障响应：建立快速故障响应机制，一旦发现设备故障，立即采取措施修复，减少对档案数字化加工的影响。

备件库存：保持一定量的关键备件库存，以便在设备发生故障时能够迅速更换，缩短维修时间。

技术培训：定期对档案数字化设备管理专员及相关工作人员进行技术培训，提高他们对设备的操作技能和维护能力。

〈三〉保障服务内容

成果资料完整性

1、数字图像：这是纸质档案经过扫描后形成的电子版本，应当保证图像清晰、无缺失，且分辨率符合档案保存的标准。

2、档案目录数据：为了便于检索和管理，每一份档案都应当有相应的目录数据，包括档案的名称、日期、作者等关键信息。

3、元数据：元数据是描述档案内容的数据，它可以帮助用户和管理人员更好地理解档案的性质和上下文。

4、工作文件：在数字化过程中产生的相关工作文件，如扫描日志、校对记录等，也是成果资料的一部分，对于追溯数字化过程和质量检验非常重要。

5、存储载体：数字化档案需要存储在稳定的载体上，如硬盘、光盘等，载体的选择考虑到数据的长期保存和兼容性。

6、OCR 识别文本：如果进行了 OCR（光学字符识别）处理，识别形成的文本资料也应当被包含在成果中，以便于后续的文本搜索和利用。

〈四〉服务响应方式、故障就位及响应时间

（1）电话方式响应（电话技术服务）

我方为客户设立专门 24 小时急修电话，如果用户方出现技术问

题，可以通过电话或传真等方式与我方联系，投标人提供的技术支持电话。技术支持人员根据故障现象诊断原因，确保在最短的时间内排除故障。软件出现运行故障，通过电话服务不能解决的，能在 24 小时内派技术人员到达现场并排除故障。公司设立专门的投诉电话和项目组长的联系方式，以便及时提供各项服务。专线的客户服务电话：0951-6729699

（2）电子邮件方式响应

投标人技术支持的电子邮件邮箱为 3116656@qq.com，通过发送电子邮件寻求技术支持，投标人有专门人员接收信息，并尽快回复用户方的电子邮件。用户方在遇到故障时，均可通过发 Email 到本公司专门的技术服务邮箱，我们将在 24 小时之内针对用户的问题提出解决方案。

（3）专职响应（现场技术服务与定期巡查服务）

在我公司承接的所有项目，均给用户指定一个专职的技术工程师，用户可以在任何时间内拨打该技术工程师的移动电话，随时得到技术服务。对我公司正在现场实施的扫描加工项目，加工现场的数据中心将常驻 1 名工程师提供现场技术服务和定期巡查服务。专线的技术支持电话：18395274632

（4）24 小时到场响应。

如果用户方出现技术问题且无法通过电话、传真和邮箱等远程技术支持方式解决,我方承诺将派出经验丰富的技术支持工程师到用户现场提供全面的上门服务,保证在 24 小时内到达现场。

(4) 数字化加工期间,我公司随时提供响应服务,响应时间不超过 1 小时。

<五>售后服务人员配置方案

(1) 售后服务部的岗位设置及人员配置的原则

①售后服务部的岗位设置遵循权责对等、目标明确的原则,严格按照售后服务要求开展设备维护和技术指导服务工作。

②售后服务部根据客户方要求和公司实际情况,设计合理的工作计划,依据公司售后服务细则进行人员配置和设备配置。

(2) 售后服务部的组织设置

①售后服务部设经理(1名),岗位职责:

②负责售后部门的日常工作安排与管理;

③负责与客户方的协调沟通及向上级工作汇报;

④负责对客户方售后或维护服务工作的整体跟踪和监督;

⑤负责所有客服中心及售后服务工程师的教育培训

工作，并进行审核。

⑥软件及硬件维护工程师（2名），岗位职责：

⑦接受客户方售后要求信息，对客户进行及时妥善的服务；

⑧对客户方相关人员进行专业培训；

⑨随时短答复客户方的相关问题咨询。

（3）售后服务工作要求

①售后/维护工作人员必须具备档案专业知识，谙熟相关软件、硬件专业技术，并具备与用户有效沟通的能力；

②严格按照工作规范操作，杜绝因非法操作而造成的实体档案或档案数据损坏、丢失；

③保持工作现场整齐有序，所有物品、配件摆放整齐；

<六>其他售后服务条款

数据迁移服务：

我们承诺对用户方提供三年的免费数据升迁服务。即三年内如因用户方自身系统升级而需要进行档案原有数据的升迁，我方将免费提供数据升迁服务。

现存在两种数据迁移的考虑，第一种是新旧数据库系统采用相同数据结构存储，第二种是新旧数据库系统采用不同数据结构存储。下面分别详细说明。

(1) 不同数据结构的数据升迁

新系统建设完成后，需要对旧系统中数据进行升迁。对于从旧系统中升迁历史数据，需要首先建立旧系统历史数据与新系统数据结构的对应关系，并根据对应关系建立数据逻辑视图。然后使用导入导出工具将历史数据一次性导入到新系统中。

(2) 数据升迁工作需要遵循以下原则：

①数据项长度不一致的处理：

对于新系统与旧系统的数据项长度不一致的，为了防止数据丢失，应以数据项较长的为准。

②代码标准不一致的处理：

对于新系统与旧系统的同一数据项，而代码标准不一致的，需要建立代码对照表交由用户审定后再进行升迁。

③数据采集方式不一致的处理：

数据升迁时应将数据导入临时表中，由用户确认这些数据的新代码后再导入正式库。

④增减数据项目的处理：

新系统中新增的数据项目，如果为关键非空项，在数据升迁时需要由用户指定默认值或者数据生成算法。旧系统有而新系统已取消的数据项目，原则上升迁至该记录的备注字段。对于没有备注项目的，需要与用户协商是否需要继续保留。

⑤历史数据归档的处理

这种数据交换模式为大量、批量、一次性执行的工作。此项工作要求需要支持异常终断后继续，并且在完成数据升迁后，需要出具数据升迁报告交由用户审核确认。如果数据升迁工作顺利完成，原有一期系统数据在备份并刻录光盘后，将不再保留。

(3) 数据结构相同的数据迁移

对于数据结构相同的数据迁移，常见有两种方式：先备份再恢复的方式和数据库文件分离与附加的方式。但无论哪种方式，均需要在不同数据库服务器之间，对数据文件或者备份文件进行拷贝和复制，

因此我们建议在数据库迁移时尽可能减少数据库文件大小，便于进行处理，减少文件复制的耗时。

（二）服务承诺落实的保障措施

1、建立严格的保密机制

签订保密协议：与所有参与档案数字化加工的人员及第三方服务机构签订保密协议，明确规定保密义务和违约责任，确保档案信息的安全。

物理隔离措施：档案数字化加工场所设置在相对独立、封闭的空间内，防止未经授权的人员进入。同时，加工场所需配备防水、防潮、防尘等设施，确保档案不受损害。

视频监控系统：安装视频监控系统，覆盖加工场所的所有重要区域，包括出入口、档案存放区、信息存储区和工作区，实施全方位监控，确保档案加工过程透明可控。

2、确保数据安全

数据加密：对传输和存储的档案数据进行加密处理，采用高强度的加密算法，防止数据在传输过程中被截获或篡改。

访问控制：实施严格的访问控制策略，只有授权人员才能访问档案数据，且每次访问都需记录在案，便于追踪审计。

数据备份：建立多层级的数据备份机制，定期对档案数据进行备份，确保数据的安全性和可恢复性。

3、强化服务质量管理

标准化作业流程：制定详细的档案数字化加工操作规程，明确各项工作任务 and 责任人，确保加工过程标准化、规范化。

质量评估机制：建立质量评估机制，定期对数字化加工的质量进行评估和检查，及时发现并解决质量问题，确保加工成果达到预定标准。

客户反馈机制：设立客户反馈渠道，积极听取客户的建议和意见，持续改进服务质量，提高客户满意度。

4、人员培训与发展

专业培训：定期对参与档案数字化加工的人员进行专业培训，提升其操作技能和管理水平，确保加工过程的专业性和准确性。

职业道德教育：加强从业人员的职业道德教育，增强其保密意识和责任感，确保在加工过程中严格遵守相关法律法规和保密协议。

5、技术保障与创新

先进技术应用：引入先进的数字化技术和设备，提高加工效率和质量，同时降低加工成本。

技术创新：鼓励技术创新，探索新的加工方法和技术手段，不断提升档案数字化加工的技术水平。

6、法律与政策遵守

法律法规遵守：严格遵守国家有关档案管理的法律法规，确保档案数字化加工过程合法合规。

行业标准遵循：遵循国家和行业的相关标准和规范，确保档案数字化加工符合专业要求。

7、风险管理

风险评估：定期进行风险评估，识别可能影响档案数字化加工的风险因素，提前制定应对措施。

应急预案：制定应急预案，针对可能出现的突发事件，如设备故障、数据丢失等，确保能够迅速有效地应对，最大限度减少损失。

（三）维护期外的后续技术支持和维护能力

1、建立长期合作关系

（1）签订长期服务协议：

与贵单位签订长期服务协议，明确双方的权利和义务，确保在维护期外仍能获得及时的技术支持和维护服务。

协议内容包括服务范围、响应时间、费用标准、技术支持方式等，确保服务的透明性和可操作性。

（2）定期评估与续约：

定期评估供应商的服务质量和响应速度，根据评估结果决定是否续约，确保服务的持续性和稳定性。

评估内容包括技术支持的及时性、问题解决的效率、服务态度等。

2、建立多层次的技术支持体系

(1) 内部技术支持团队：

我公司具有专业的内部技术支持团队，负责日常的技术支持和维护工作，确保在紧急情况下能够迅速响应。

我公司内部团队具备丰富的技术经验和专业知识，能够独立解决常见的技术问题。

(2) 外部专家顾问：

与行业内的专家和技术顾问建立联系，必要时可以寻求他们的帮助和支持，解决复杂的技术问题。

专家顾问可以提供高级别的技术支持和咨询，帮助解决疑难问题。

3、完善的技术文档和培训

(1) 详细的技术文档：

建立详细的技术文档和操作手册，包括系统架构、操作流程、常见问题及解决方案等，确保技术人员能够快速上手。

技术文档定期更新，确保内容的时效性和准确性。

(2) 定期培训：

定期对内部技术人员进行培训，提升技能水平，确保能够应对不断变化的技术需求。

培训内容包括最新的技术趋势、系统维护技巧、故障排除方法等。

4、建立应急响应机制

制定详细的应急预案，针对可能发生的设备故障、数据丢失等突发事件，确保能够迅速有效地应对，减少损失。

应急预案包括故障处理流程、责任分工、联系方式等。

定期演练：

定期进行应急演练，检验应急预案的有效性，提高团队的应急处理能力。

演练内容涵盖各种可能的突发事件，确保团队能够在实际情况下迅速反应。

5、持续的技术升级和优化

（1）软件和硬件升级：

定期对软件和硬件进行升级，确保系统性能和安全性始终处于最佳状态。

升级内容包括操作系统、数据库、中间件等关键组件。

（2）性能优化：

根据实际使用情况，对系统进行性能优化，提高系统的稳定性和响应速度。

优化内容包括系统配置、数据库查询、网络传输等。

6、数据安全和备份

(1) 数据加密：

对传输和存储的档案数据进行加密处理，确保数据的安全性。

加密算法选择成熟可靠的，确保数据在传输和存储过程中的安全性。

(2) 定期备份：

建立多层级的数据备份机制，定期对档案数据进行备份，确保数据的可恢复性。

备份策略包括全备、增量备份、差异备份等，确保数据的完整性和一致性。

(3) 安全审计：

定期进行安全审计，检查系统的安全漏洞，及时采取措施进行修复。

安全审计包括系统日志、访问记录、安全配置等。

7、客户支持和反馈机制

(1) 客户支持渠道：

建立畅通的客户支持渠道，及时回应客户的咨询和投诉，提高客户满意度。

支持渠道包括电话、邮件、在线聊天等，确保客户能够随时随地

获得支持。

（2）客户反馈机制：

定期收集客户的反馈意见，不断改进服务质量和系统功能。

反馈机制包括问卷调查、客户访谈、用户社区等，确保客户的声音能够被听到并得到有效处理。

8、合规性和标准遵循

（1）法律法规遵守：

严格遵守国家有关档案管理的法律法规，确保档案数字化加工过程合法合规。

法律法规包括《中华人民共和国档案法》、《机关档案管理规定》等。

（2）行业标准遵循：

遵循国家和行业的相关标准和规范，确保档案数字化加工符合专业要求。

行业标准包括《数字档案馆建设指南》、《档案服务外包工作规范》等。

9、持续改进和创新

（1）技术创新：

鼓励技术创新，探索新的加工方法和技术手段，不断提升档案数

字化加工的技术水平。

技术创新应包括人工智能、大数据、云计算等前沿技术的应用。

(2) 持续改进：

建立持续改进机制，定期评估服务质量和系统性能，根据评估结果进行改进，确保系统的长期稳定运行。

改进内容包括技术改进、流程优化、服务提升等

附件 6. 中标通知书扫描件



中标通知书

中标编号: D03-1262000022433349J-20241216-053337-0/001

宁夏润泽丰源法律咨询有限公司:

你单位于2025年02月08日所递交的司法辅助事务外包项目第二次的投标文件经评标委员会评定,确定贵单位中标,请于收到本中标通知书后30日内与采购人签订合同。具体中标内容如下:

中标价 (大写人民币)	4316000.00元 肆佰叁拾壹万陆仟元整	
项目总负责人	姜桂香	
采购人: (盖章)  负责人: 姜桂香 2025年2月8日	招标代理机构: (盖章)  负责人: 赵文彦 2025年2月8日	甘肃省公共资源交易中心 (盖章)  交易结果 见证专用章 2025-2-8 年 月 日

1. 招标人或代理机构自行下载,由采购人、中标单位、代理机构分别留存。省公共资源交易中心自行下载存档。

2. 此件涂改无效。

3. 请据此办理有关手续。