

各潜在供应商：

广东志正招标有限公司（以下简称“采购代理机构”）即将开始组织广东省中山市中级人民法院诉讼辅助事务性工作社会化服务采购项目国内公开招标。为体现公开、公平、公正的原则，现将采购人提供的采购项目需求（详见附件）进行公示，欢迎各潜在供应商在查阅采购需求时提出意见或建议（请以电子版形式发到指定邮箱，具体注意事项见下文）。

采购代理机构负责将相关意见或建议转交采购人，并请采购人依据相关法律法规，按照实际情况修改完善需求，以符合相关法律法规要求。采购需求公示期间征集到的意见或建议不属于质疑事项，不按质疑程序处理、不受质疑时限约束。

一、项目基本信息

1. 采购计划编号（采购申请表编号）：/
2. 采购项目名称：广东省中山市中级人民法院诉讼辅助事务性工作社会化服务采购项目
3. 本项目采购预算：¥890,000.00 元
4. 采购人拟定采购方式：公开招标

二、潜在供应商提出意见或建议应当是请求明确的事项，并提交相关的依据。采购人可以就潜在供应商提出的意见或建议征求具有资格的专业机构、行业协会、专家的意见，并进行公正、公平、合理地修订该项目采购需求。

三、意见或建议提交注意事项

1. 请以中文邮件方式提交，收件邮箱为 tenderzs@163.com;
2. 供应商可以以匿名方式提交邮件;
3. 邮件标题格式为“关于广东省中山市中级人民法院诉讼辅助事务性工作社会化服务采购项目的意见/建议”（未按格式填写的，其意见有可能被忽略）;
4. 邮件内容请列明需求中针对的具体条款，再提出具体的意见或建议;
5. 提出的意见或建议应尽量附上有效的依据和证据，依据和证据可以通过图片、视频、表格、扫描件、文本等格式上传到邮件中。

四、征集时间：自 2021 年 04 月 09 日 09:00 至 2021 年 04 月 22 日 17:30

五、采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式

（一）采购项目联系人(代理机构):凌小姐 联系电话:0760-88811601、88808187

采购项目联系人（采购人）：何小姐 联系电话：0760-88880648

（二）采购代理机构：广东志正招标有限公司

地 址：广东省广州市天河区龙怡路 117 号 501、503、504、505、506 房

（中山分公司地址：中山市东区中山四路亨尾大街3号软件园东园区2楼20室）

联系人：凌小姐 联系电话：0760-88811601、88808187

传 真： 0760-88819856 邮编：528400

（三）采购单位：广东省中山市中级人民法院

地 址：中山市东区兴中道16号

联系人：何小姐 电 话：0760-88880648

传 真：0760-88795863 邮 编：528400

感谢大家对本次采购工作的支持！

广东志正招标有限公司

2021年04月08日

广东省中山市中级人民法院诉讼辅助事务性工作
社会化服务采购项目

用户需求

总 则

1. 本次招标的项目及范围为：广东省中山市中级人民法院诉讼辅助事务性工作社会化服务采购项目。
2. 项目预算金额（元）：890,000.00。
3. 除经广东省中山市中级人民法院同意外，中标人不得再以任何方式转包或分包。
4. 本项目由中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。
5. 广东省中山市中级人民法院有权在签订合同时对项目方案作适当修改调整或对服务内容作适量增加或减少，如服务内容有增加或减少的采取协商方式解决。
6. 本次招标的服务期限为 12 个月，具体时间以合同签订时间为准。
7. 中标人领取中标通知书后 30 天内要与采购人签订合同，签订合同后 15 天内需进场开展工作。
8. 在招标文件中凡有“★”标识的内容均被视为重要的响应要求、技术指标要求和性能要求，投标人要特别加以注意并完全满足这些要求。若投标人对该内容不满足或有任何负偏离将被视为无效投标。
9. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

一、 项目需求

为保障当事人的合法权益，保证司法服务质量、案件信息高效录入与案件快速流转，需面向社会采购诉讼辅助类事务服务项目以完成 12368 诉讼服务咨询热线接听、案件录入、生成受理文书、送达受理文书等工作，总人数不少于 10 人。辅助人员需具备一定计算机文字录入技能和一定法律常识，并能熟练使用案件录入系统及 office 系列办公软件，以保障 12368 诉讼服务咨询热线接听、案件数据录入、生成受理文书、送达受理文书等法官或法官助理交办的辅助类工作的顺利进行。

二、 服务内容

本项目以广东省中山市中级人民法院“12368 诉讼服务热线”与“立案辅助事务”采取采购第三方运营服务的采购模式。投标人按照下述表格所提及人员要求、平台功能要求、服务内容清单组织人员派驻我单位位于行政服务中心对外服务窗口提供其专业方向的人员定点

派驻服务工作。下述清单为本次服务平台载体与服务人员采购之最低要求。

服务大类	服务要求	平台功能/服务事项/服务人员要求清单
诉讼中心 服务	“12368 诉讼服务热线”服务平台	至少 3 个远端坐席
		每坐席包 2400 分钟（每月）国内通话时长，所有坐席分钟数可共享使用
		语音系统须有自动导航音流程制作（不含网络对接），下班留言功能
		包含坐席的建设和系统建设（系统对接、语音导航设计）以及相关设备（包括耳机等）的供货、安装、调试
		在服务合约期内提供 12368 热线外包坐席的现场运营与管理服务
	“12368 诉讼服务热线”服务人员	★配备不少于 3 人本地坐席专员
		坐席专员需满足能灵活使用粤语和普通话交流，掌握电话礼仪，具有较强的沟通技巧，熟悉 office 系统与话务系统操作
		对呼叫中心系统的话务进行前台处理，提供 5*8 小时咨询服务
		通过 12368 进行咨询、查询（包含案件、执行、信访、送达、调解以及民事一、二审和行政一、二审、刑事一、二审、刑事自诉）
		通过 12368 进行预约申请阅卷、预约视频信访（短信发送移动微法院 PC 版的链接，并随时跟进进度）
		通过 12368 引导（申请）立案、事项申请、投诉建议、申请调解、联系法官（短信发送移动微法院 PC 版的链接，并随时跟进进度）
		一号服务（对内、对外号码都是 12368）
		对热线进行高效的运营管理。
		服从采购单位关于人员管理要求与规定
	“立案辅助事务”服务	现场立案
		信息录入
		案件标识
		案卷整理
		案件流转
		文印扫描
		文书制作
		文书送达
		EMS 收寄
	“立案辅助事务”服务人员	★配备不少于 7 位专职服务人员
		坚持四项基本原则，有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，无违法犯罪记录，未违反计划生育政策，热爱法院工作
		打字速度不低于 100 字/分钟
		具备良好的沟通和协调能力，较强的文字表达能力, 熟悉办公软件 word、Excel 等的操作
		具备很强的政策法规意识和工作保密意识

服务大类	服务要求	平台功能/服务事项/服务人员要求清单
		有完善的人员储备机制，应对弹性人员补给。
		服从采购单位关于人员管理要求与规定

三、项目具体要求

1、按项目工作要求，合理配置相关服务人员。具体要求如下：

- (1) 具有中华人民共和国国籍，拥护党的理论和路线方针政策，遵纪守法，具有较强的政治素质、良好的职业道德，无违法违纪受处分记录，热爱法院工作；具有一定法律意识；
- (2) 项目服务人员：法律、汉语语言文学类大专以上学历或相关诉讼辅助工作经验者优先；
- (3) 身体健康，五官端正，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，能胜任相关诉讼辅助性岗位的工作；
- (4) 具有较强的语言表达能力及组织协调能力；工作积极主动、执行能力强；具有良好的团队合作精神、高度的责任感和进取心，严格的组织纪律性和保密意识；
- (5) 能熟练操作计算机，会使用常用办公软件（如：Word、Excel），快速进行文字输入工作及档案整理工作；
- (6) 严格遵守中山市中级人民法院日常规章制度和工作规范。

2、下列工作人员之一不得担任本项目的工作人员：

- (1) 因犯罪受过刑事处罚的；
- (2) 曾被开除公职或辞退的；
- (3) 涉嫌违法违纪正在接受审查的，尚未作出结论的；
- (4) 有较为严重的个人不良信用记录的，被法院列入失信人员名单的；
- (5) 项目工作人员的近亲属中存在担任审判人员或提供其他有偿法律服务的情况；
- (6) 法律、法规规定的其他不得应聘的情形。

3、服务内容

各岗位服务内容如下：

(1) 12368 诉讼服务热线接听

负责接听 12368 诉讼信息服务热线电话：由专业话务员接听中山市中级人民法院 12368 诉讼服务热线平台接收到的热线来电，对来电信息进行登记和回复，将疑难、复杂问题信息登记到法院办公平台中发送给承办法官，并进行问题跟进、催办、回复来电人。

(2) 诉讼辅助-立案扫描

立案扫描主要负责将完成系统立案录入的案件材料进行整理,扫描,并上传到办案系统,生成电子卷宗材料。

(3) 诉讼辅助-立案录入

立案录入主要负责对当事人在立案庭立案之案件信息(含民商事、刑事、行政、执行案件)的快速录入、核对、相关文书印发给当事人等工作。

(4) 诉讼辅助-文书制作

文书制作主要负责制作民商事、行政、执行案件受理通知书、应诉通知书、诉讼风险及告知书等法律文书。

(5) 诉讼辅助-跟案送达

跟案送达主要负责民商事、行政案件的诉状副本、受理案件通知书、应诉通知书、诉讼风险及告知书,民事、行政案件的受理执行案件通知书等送达工作。

4、办公设备需求

种类	名称	技术指标要求	数量
办公设备	办公电脑	CPU 系列: 英特尔 酷睿 i5 9 代系列 CPU 型号: Intel 酷睿 i5 9400 CPU 频率: 2.9GHz 最高睿频: 4.1GHz 内存容量: 8GB 内存类型: DDR4 硬盘容量: 480 固态 光驱类型: DVD 刻录机 显卡类型: 独立显卡 显存容量: 2GB 电 源: 180W 电源适配器 键盘特性: USB 键鼠, USB 键盘 音频接口: 耳机输出接口, 麦克风输入接口	7 台
	二维码及条形码读取器	可读入二维码条码及条型作为邮件快递管理	3 台

	邮单针式打印机	产品类型：平推针式 打印方式：点阵击打式 打印方向：双向逻辑查找 打印宽度：82 列 打印针数：24 针 复写能力：7 份（1 份原件+6 份拷贝件） 打印总量：≥2000 万行 接口类型：USB 口与双向并行接口 打印分辨率：≥360*180dpi 打印头寿命：≥4 亿次/针 打印速度：中文超高速≥160 字符/秒，高速≥100 字符/秒	3 台
	其他配套设备	40-43 寸电视机	1 台
		按采购坐席率配备呼叫中心专用中高档耳机。	3 台
办公用品	铅笔、签字笔、钉书机、计算器、回形针、订书针、夹子、胶水、裁纸刀等小办公用具		若干
备注	中标供应商应当正确使用所有由采购人提供的办公设备，如因中标供应商工作人员使用不当导致设备毁损的，中标供应商应当承担相应的赔偿责任。		

5、系统及平台软件配置要求

序号	服务内容	要求
1	★系统升级	12368 话务系统与 NGCC 话务平台平滑过度
2	★业务对接	与省高院内网通达海业务系统对接
3	▲基础性能	话务台提供最小容量 5 路通话，3 席话务接通能力
4	“12368”热线话务系统功能	▲1、12368 号码呼入统一接入呼叫中心座席
5		▲2、可为来电提供 IVR 语音导航
6		▲3、将座席按照技能，业务等类型进行分组，根据来话业务选择的不同将话务转接到相应的座席人员，支持多技能。
7		▲4、提供签入、签出、应答、外呼、转接、保持、挂机、等功能，并提供对接端口
8		▲5、端口对接后在省高院通达海业务系统上实现来电弹屏。自动弹出呼入呼出的信息，如主叫号码、用户姓名、服务历史等，方便座席高效、准确地提供个性化服务
9		▲6、可以为市民提供非工作时间的客户语音留言功能、提供根据客户主叫电话号码或被叫座席按照合适的排队路由策略进行分配话务。
10		▲7、提供技能组排队放弃，资源不足放弃等漏话统计功能，以及对漏话的电话号码进行回拨等

11		▲8、全程自动录音，支持对录音进行查询、查听、下载，录音保存时间为2年。
12		▲9、话务报表查询和导出下载，可以根据企业需求将进行个性化的自定义、以满足其针对不同客户类型的相关数据管理，分析需求。
13		▲10、话后满意度评价功能
14		▲11、提供管理人员对座席、角色、权限、座席工号的相关配置和管理功能。
15		▲12、12368 落地号 076087265007 呼出时，在装有 360 手机卫士、腾讯手机管家、百度卫士和搜狗的手机上认证显示“中山市法院诉讼服务中心”呼入 12368 显示司法服务热线。
16		▲13、短信内容显示中院 LOGO 和名称，安卓手机显示率为 65%左右，苹果系统手机无法显示，短信不对接网址和微信公众号；短信端口显示 106XXXXXXX
17	业务类别统计	1、热线电话关于案件信息查询、诉讼咨询、意见建议、投诉举报属在线客服电话解答，占客服电话量的 70%； 2、联系法官、预约办事等占客服电话量的 30%
18	话务员要求	1、即时答复与事后回复相结合，要求即时答复接通率 90%，事后回复率 100%，具体考核标准根据系统和人员运行一段时间后再定。只接听 12368 按 0 中级人民法院服务热线转入的话务。
19		2、鉴于采购单位性质，话务人员须配备统一工作正装。
20	实施要求	供应商应根据本项目的目标和要求，提供项目实施的组织架构，包括项目经理及主要实施人员的安排，以及项目组织和人员的职责，并对项目组成人员的资质进行描述。
21		供应商必须在合同签订 10 个工作日内完成坐席建设和系统升级（系统研发、语音导航设计）以及相关设备（包括耳机等）的供货、安装、调试。
22		供应商须为本项目配备至少 10 位专职驻点服务人员，需提供人员的招聘、培训等人员准备的方案。
23		供应商需为本项目配置先进的呼叫中心软硬件资源。
24		供应商须制订实施过程的质量保障计划，包括采取实施方法和质量保障措施、定期向采购方提供质量监控报告。

6、采购人在每月均需对中标人的服务质量进行考核。

四、 管理要求

1. 中标人工作人员须严格遵守中山市中级人民法院的相关工作守则和作息时间，凡请假者除经中标供应商批准外，需告知中山市中级人民法院管理人员。

2. 中标人工作人员要听从中山市中级人民法院的安排和分配，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序。

3. 中标人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，不得有意损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案资料，不得擅自修改、复制案件档案资料及带离工作场所。如经发现，中山市中级人民法院有权终止该员工服务，并由中标人及时更换服务人员，构成犯罪的依法追究该员工法律责任。

4. 中标人工作人员在实施服务过程中，中山市中级人民法院有监督检查权。如发现问题，有权向中标人提出整改意见；中标人应在收到整改意见后 5 个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回函中山市中级人民法院。

5. 中标人应按交接工作清单的要求按时保质保量地完成服务工作，并按该工作清单约定的时间和方式向中山市中级人民法院交付工作成果。中山市中级人民法院应对中标人提交的工作成果按约定质量标准进行验收，并出具验收意见及评分。

6. 中标人应充分发挥专业管理优势，定期组织工作人员开展丰富多样的企业文化活动，以增强队伍的凝聚力和归属感。

五、 职责范围

采购人职责范围

①中山市中级人民法院负责协调各岗位相关部门配合开展工作，提供诉讼辅助综合事务咨询支持。

②中山市中级人民法院应配合中标供应商开展各项培训、员工管理等事项。

③对中标人提供的外包服务享有监督和检查权，并按约定时间向中标供应商支付项目服务费用。

④早、午费自理，采购人不提供就餐补助。

⑤在服务期内中山市中级人民法院有权对工作人员进行岗位调配，对怀孕或其他原因导致临时脱岗、不能胜任或不符合业务要求的工作人员进行更换的，须提前 30 日以书面形式通知中标人。

⑥中标人在服务期内对工作人员进行管理需要中山市中级人民法院配合的工作时，中山市中级人民法院应积极配合。

(2)、中标人职责范围

①中标人应了解中山市中级人民法院的工作流程、工作内容、工作环境等状况，负责组建服务团队，提供高质量的诉讼辅助事务性工作，并按约定保质保量向中山市中级人民法院提供服务，保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本项目要求。

②服务期内中标供应商有权对工作人员的数量和工作标准按照中山市中级人民法院的要求进行合理地调整。中标人应积极寻求更有效的管理手段，不断优化流程标准和服务规范。

③中标人支付给工作人员的工资不得低于中山市中级人民法院当地政府规定的最低工资标准，遵守国家相关规定原则。中标人负责完善工作人员的各项专业管理工作，还应负责工作人员的工作、人身意外、劳资纠纷等造成的责任。

④中标人应加强对工作人员的教育和管理，遵守中山市中级人民法院有关规章制度。中标人的用工要符合国家的相关规定，中标人必须与招聘人员及时签订用工合同，并按照国家相关法律规定为招聘人员缴纳各项保险等。

⑤因中标人工作人员在工作期间造成中山市中级人民法院工作人员人身或财产损失、或第三人人身以及财产损失，导致中山市中级人民法院承担赔偿责任的，中标人应负责赔偿中山市中级人民法院的损失，中标人事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

⑦中标人应协助、配合中山市中级人民法院对辅助事务工作人员开展安全排查工作。

六、 保密要求

(1)中标人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中山市中级人民法院案件信息、技术秘密和其他业务信息，不得向中山市中级人民法院以外第三人以任何方式泄露，双方还需签订《保密协议》，并提交壹份中山市中级人民法院备案。

(2)中标人在进行服务过程中，必须确保中山市中级人民法院的信息安全，未经中山市中级人民法院同意不得擅自删除、修改和转移中山市中级人民法院业务系统中的信息，并为其保密。因中标人员泄露中山市中级人民法院工作秘密造成中山市中级人民法院损失的，中标人应赔偿中山市中级人民法院损失，中标人事后可根据实际情况向该工作人员进行追偿。

(3)服务结束后，中标人应返还中山市中级人民法院提供的相关资料和服务过程中取得的任何材料，不得存留原件或复制品。

七、 罚则

(1)因中标人工作人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故、违反规定公开发布敏感信息造成重大影响的，一经查实则视为中标人严重违约，情节严重的依法追究其法律责任。

(2)若中标人在服务期内违反其服务承诺或本招标文件的要求三次或以上，则视为中标人违约，中山市中级人民法院有权拒绝支付本期项目服务费。

(3) 每季度由中山市中级人民法院评定上季度服务绩效, 季度累计分数平均值作为考核得分。服务期结束后, 中山市中级人民法院根据服务质量考核结果在 7 个工作日内完成支付。

根据下记载明的评分方法进行支付:

- 1) 考核得分 ≥ 90 分的, 质量保证金全额支付;
- 2) $90 >$ 考核得分 ≥ 80 分的, 质量保证金支付 90%;
- 3) $80 >$ 考核得分 ≥ 70 分的, 质量保证金支付 80%;
- 4) $70 >$ 考核得分 ≥ 60 分的, 质量保证金支付 70%;
- 5) 考核得分 < 60 分的, 扣减全额质量保证金。

八、 报价要求

服务期内由中标人按中标价总价包干, 投标报价应包括: 全年案件事务性工作处理、所有人员工资、社保费用、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、资料等的全部费用。

九、 付款方式

(1) 第一期于合同签订后 7 个工作日内采购人按照财政支付有关规定拨付合同金额的 25%;

(2) 第二期于 2021 年 9 月底前采购人按照财政支付有关规定拨付合同金额的 25%;

(3) 第三期于 2021 年 12 月底前采购人按照财政支付有关规定拨付合同金额的 25%;

(4) 第四期于 2022 年 3 月底前采购人按照财政支付有关规定拨付合同金额的 25%;

(5) 中标人须在每次支付前向中山市中级人民法院提供合法有效的增值税发票, 中山市中级人民法院核对无误后在约定时间内完成支付。

(6) 双方往来款采用银行转账方式办理, 如有变更修改, 以书面通知为准。

(7) 对于满足合同约定支付条件的, 中山市中级人民法院应当自收到发票后在约定时间内将资金支付到约定的中标人指定银行账户, 不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款, 不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向中标人付款的条件。对于因中山市中级人民法院原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的, 中山市中级人民法院应当依照合同约定对中标人受到的损失予以等价赔偿和补偿。

十、 服务验收标准

（1）服务质量标准：中标人服务团队人员按中山市中级人民法院规定进行诉讼辅助事务性工作，所完成的工作质量需达到中山市中级人民法院要求。

（2）服务验收标准：中标人按中山市中级人民法院要求按时按质完成工作任务。

（3）如遇对业务整理流程的调整，则提前一个月向中标人提供最新验收标准，中标人应按新标准按时完成工作。