

技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额(元)：1,753,400.00

采购包最高限价(元)：1,753,400.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C23010100 法律诉讼服务	审判辅助事务外包	1.00 (项)	1,753,400.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：

采购包 1：否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	审判辅助事务外包	1.00(项)	1,753,400.00	总价	无

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2. 技术要求

采购包 1：

标的名称：审判辅助事务外包

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		技术参数与性能指标	<p style="text-align: center;">（一）核心服务内容</p> <p>1. 全类型案件庭审速录：负责民事、刑事、行政、执行异议、国家赔偿、再审审查等全类型案件的庭审全程速录，覆盖开庭准备、法庭调查、法庭辩论、调解、当庭宣判全流程，制作符合法定要求的法庭笔录。</p> <p>2. 配套司法程序速录：负责庭前会议、证据交换、</p>

听证程序、询问谈话、执行谈话、巡回审判、线上庭审等配套司法程序的速录记录工作，制作规范完整的记录文书。

3.庭前准备保障：提前查阅案卷材料，熟悉案件案由、当事人信息、核心法律关系、涉案专业术语及证据清单；提前完成笔录模板制作、基础信息填报；提前调试速录设备、办公系统、语音识别系统、线上庭审系统；配合审判人员完成法庭纪律宣读、诉讼参与人身份核对等庭前程序性工作。

4.庭后笔录合规处理：庭审结束后完成笔录整理、错漏修正、格式规范；组织诉讼参与人完成笔录核对、补正、逐页签名捺印，对拒绝签名的情况如实标注；完成笔录审判人员、书记员签字确认，确保笔录符合法定生效要件。

5.归档与数据管理：按电子卷宗随案同步生成要求，完成生效笔录的系统上传、分类存储；按卷宗归档规范完成纸质笔录入卷；对庭审录音录像、语音识别转写材料、速录底稿等同步完成合规存储、备份与归档，确保全程可追溯。

6.智能辅助速录处理：对智能语音识别系统同步转写的庭审内容，完成人工逐句核对、修正、规范整理，剔除冗余内容、修正识别错误，确保转写内容符合法定笔录要求，严禁直接使用未人工核对的语音转写内容作为生效笔录。

（二）辅助服务内容

1.配合审判团队完成裁判文书格式排版、文字错漏校对（不涉及裁判内容修改、法律适用判断）；

2.按采购人要求完成庭审速录相关数据统计、台账整理工作；

3.配合完成简易程序案件庭审录音录像替代笔录的合规性说明制作、录音录像完整性校验与归档工作；

4.与庭审速录相关的执行环节、前台接待环节合规司法辅助工作，具体包括：**执行环节辅助工作**：负责执行谈话、执行听证、执行异议审查、执行和解等执行程序全流程的速录记录工作，制作符合法定要求的执行笔录；配合执行团队完成执行文书格式排版、文字错漏校对（不涉及执行裁判内容修改、法律适用

判断)、执行材料整理归档、执行相关数据统计台账整理工作;**前台接待环节辅助工作:**负责诉讼服务大厅前台与速录相关的接待辅助工作,包括诉讼参与人笔录打印、核对、签收的引导辅助,线上庭审、远程开庭的速录设备操作引导,速录相关业务咨询的规范指引,庭审相关材料的收转、登记辅助工作,以及采购人安排的其他与速录业务配套的前台接待合规辅助工作。

5.采购人安排的其他与庭审速录相关的合规司法辅助工作,不得要求供应商及派驻人员从事超出速录服务范围、违反法律法规的工作。

★(三) 服务人员要求

1. 派驻人员准入与管理要求

(1) 人员配置底线要求:

结合本院2023年庭审速录案件3835件、2024年3848件、2025年5558件的业务体量,供应商为本项目配置的常驻服务人员总数不得少于20人,其中须设置专职项目负责人1名,专职负责本项目整体运行、内外沟通协调、人员调度安排、日常管理及突发问题处置等工作,项目负责人不得兼职其他项目。其余人员为专职庭审速录人员,须足额保障采购人各审判庭、派出法庭、执行局、诉讼服务中心日常速录及配套辅助工作需求,确保每个开庭场次至少配备1名专属速录人员,不得出现开庭无速录人员保障的情况。

(2) 人员配置要求:供应商须按采购人庭审业务量需求,配置足额驻场速录人员,确保每个开庭庭室/庭审场次至少配备1名专属速录人员,不得出现开庭无速录人员保障的情况;派出法庭须配置固定驻场速录人员,满足日常庭审需求。

(3) 基础准入资质:具有完全民事行为能力,大专及以上学历,法律相关专业优先;无违法犯罪记录、无失信惩戒记录、未受过党纪政务处分;熟练掌握《民事诉讼法》《刑事诉讼法》《行政诉讼法》庭审流程规定,熟悉法院笔录制作法定规范、法律专业术语,熟练操作法院案件管理系统、线上庭审系统、办公软件及速录设备;恪守司法中立原则,严守审判秘密,具备良好的职业操守、临场应变能力和专注力,严格遵守采购人现场管理规定、审判工作纪律与保密制度,接受采购人的服务质量监督与合规性管理,按合同约

		<p>定完成各项服务工作。</p> <p>2.服务人员补充准入要求：所有派驻人员须同时满足以下要求：</p> <p>(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护中国共产党的领导，热爱社会主义，拥护中华人民共和国宪法，遵纪守法，具有良好的政治素质和道德品行；</p> <p>(2) 遵守宪法和法律，未受过刑事处罚、治安管理处罚、党纪政务处分，无其他不适合在人民法院工作的情形；</p> <p>(3) 大专及以上学历，法律、文秘、速录相关专业，具有法院相关工作经验者优先；能熟练操作计算机且打字速度不低于 60-80 字/分钟，能熟练使用常用办公软件，具备快速记录能力，能够保证庭审和记录等内容的完整性和准确性，具有较强的归纳能力；具备一定法律专业知识，能熟练操作计算机和各类文档处理软件，书写笔录流畅，字迹清晰端正；</p> <p>(4) 严格遵守考勤管理规定，不迟到不早退，随时做好开庭准备；工作认真负责、耐心细致，具有严谨的工作作风、较强的工作责任心、较好的团队合作精神，注重工作效率，能按时完成工作任务；</p> <p>(5) 具有较高的政治素养，自觉遵守法院审判工作纪律和保密制度，接受采购人的服务质量监督与合规性管理，责任心强，具备一定的抗压能力，有良好的沟通能力和团队合作精神。</p> <p>(6) 人员日常管理要求：供应商须与所有派驻人员签订合法有效的劳动合同，足额缴纳社会保险、住房公积金，保障人员薪酬不低于当地最低工资标准，承担全部用工主体责任；若发生劳务纠纷、工伤事故、社保欠缴等问题，全部责任由供应商承担，与采购人无关。</p> <p>(7) 供应商须对派驻人员开展常态化岗前培训、在岗培训，培训内容包括法律法规、庭审速录规范、法院规章制度、保密纪律、廉政要求。</p> <p>(8) 派驻人员须保持稳定，为保障服务连续性与质量，项目负责人、核心服务人员更换的，须提前 15 个工作日向采购人书面报备，新派驻人员须符合本项目准入标准，经采购人服务能力审核确认后方可上岗；</p>
--	--	--

其他服务人员更换的，须提前 3 个工作日向采购人书面报备，确保服务无缝衔接。年度人员更换率不得超过 20%。

(9) 采购人有权对不符合岗位要求、违反规章制度的派驻人员提出更换要求，供应商须在 3 个工作日内完成人员更换，新派驻人员须符合准入标准并通过采购人考核。

3. 人员管理补充要求：

(1) 供应商应根据采购人庭审速录的实际需求，合理安排人员数量和岗位，供应商应确保其派驻人员按照本采购需求及合同约定完成服务工作，采购人基于服务成果质量进行监督验收，供应商应建立内部管理机制确保人员服从法院现场工作纪律，严格满足采购人各项服务要求。对不能胜任工作、不能满足业务需要的人员，采购人向供应商提出更换要求后，供应商应在 3 个工作日内及时予以更换。供应商自主负责服务人员的任用、调配、请假、辞职等全部用工管理事项，承担法定用工主体责任。为保障服务连续性与质量，项目负责人、核心服务人员更换的，须提前 15 个工作日向采购人书面报备，新派驻人员须符合本项目准入标准，经采购人服务能力审核确认后方可上岗；其他服务人员更换的，须提前 3 个工作日向采购人书面报备，确保服务无缝衔接。服务人员不符合岗位要求、违反采购人规章制度、服务质量不达标的，采购人有权要求供应商在 3 个工作日内更换合格人员，供应商须按要求完成更换。服务人员请假的，供应商须自行安排符合要求的人员顶岗，不得因人员请假出现服务缺位、庭审保障不到位的情况。供应商应全力保持服务人员的稳定性。

(2) 供应商须每月定期对派驻速录员开展技能培训(含司法礼仪、执行辅助规范、前台接待规范培训)、思想政治教育、工作纪律培训、安全管理教育培训等相关培训工作。

(3) 供应商须根据采购人对本项目的考核意见，对派驻速录员开展针对性绩效考核与奖惩管理，以保障各项工作质效达标。

(4) 供应商须负责庭审速录所需相关设备的日常维护、检修与保障工作，确保设备正常稳定运行，全力满足庭审速录工作开展需要。

(5) 派驻速录员离职的，须提前 1 个月向供应商提出书面辞职申请，供应商须同步将离职计划向采购人报备。供应商承诺，针对速录员离职等人员流失情形，须在 3 个工作日内按照本项目速录员招录条件和要求补充合格人员到岗，补充人员与离职人员的工作交接时长不得少于一周，确保工作无缝衔接。

(6) 供应商不得将本项目的服务内容及相关职责全部或部分转让、转包给第三方。

(四) 庭审速录内容规范要求

1. 核心法定原则：庭审笔录制作必须严格遵循客观中立、准确完整、规范简洁、全程可追溯原则，符合最高人民法院、四川省高级人民法院关于法庭笔录制作的全部管理规范，不得违反法定程序。

2. 绝对禁止红线：严禁擅自增删、篡改、曲解庭审发言内容，不得加入主观评价，不得改变发言主体的原意与语境；严禁遗漏、错写当事人身份信息、诉讼请求、涉案金额、时间节点、证据核心内容、质证意见、法庭归纳的争议焦点、法官释法内容、裁判文书要点等关键信息，上述内容必须 100% 精准还原，无错漏、无歧义；严禁颠倒庭审流程、遗漏庭审关键环节，必须严格按庭审时间顺序记录，完整标注休庭/闭庭时间、突发情况及处置结果，确保未亲历庭审者可通过笔录完整回溯庭审全过程；仅可对口语化冗余内容进行合规技术性整理，不得修改当事人陈述的核心事实与主张，严禁自行修正当事人语病而改变发言原意。

3. 全环节记录硬性要求

庭审环节	核心记录要求
开庭准备与宣布阶段	完整记录当事人身份核对、案由宣布、审判组织与书记员名单告知、诉讼权利义务告知、回避申请询问全过程；当事人申请回避的，必须完整记录申请对象、核心理由及法庭最终处理决定。
法庭调查阶段	详细记录原告诉讼请求/上诉人上诉请求、事实与理由、被告答辩意见、第三人陈述；精准固定案件核心事实陈述内容；举证质证环节必须完整记录证据编号/名称、提交方、证明目的，以及对方对证据真实性、合法性、关联性的质

	证意见及核心理由；完整记录法庭提问内容与当事人回答要点。
法庭辩论阶段	准确记录各方围绕争议焦点的核心辩论观点、论据及相互辩驳的关键内容，完整保留当事人核心抗辩与辩论逻辑，不得遗漏关键主张；完整记录当事人最后陈述的核心意见
调解与宣判阶段	完整记录调解全过程的方案、意见变化与最终结果，达成调解的精准记录协议核心内容；当庭宣判的，完整记录判决书主文要点、上诉权利、上诉期限与上诉法院；定期宣判的，记录宣判时间通知与闭庭宣布事项。

(五) 全流程操作规范要求

1.庭前操作规范：须提前 30 分钟到达庭审现场，完成设备调试、材料准备；提前 1 个工作日完成案卷查阅、庭审信息预判，确保庭审记录精准高效。

2.庭审中操作规范：严格区分发言主体，每段发言前必须明确标注“审判长：”“审判员：”“原告：”“被告：”“委托诉讼代理人：”“证人：”等法定身份，严禁混淆发言主体；遇发言语速过快、方言、生僻术语听不清或无法确认的，可在不中断庭审节奏的前提下，当庭短暂核对或休庭时立即确认；庭审中出现哄闹法庭、当事人中途退庭、设备故障、网络中断等突发情况，必须准确记录事件发生时间、具体情况、法庭处置结果，全程服从审判长庭审指挥，严守法庭纪律。

3.庭后操作规范：庭审结束后 1 小时内完成笔录整理、错漏修正与格式规范；庭审结束后 24 小时内完成笔录核对、签字确认、电子卷宗上传与归档工作，不得无故拖延。

4.特殊场景规范：线上庭审：提前完成系统、网络、音视频设备测试，准确记录诉讼参与者签到/退庭时间、网络异常情况，庭审结束后及时推送笔录完成线上核对与电子签名，确保流程合规；录音录像替代庭审笔录：仅适用于双方当事人同意的简易程序民事案件，须按要求制作录音录像完整性书面说明，经审判人员审核签字后附卷，同步完成转录内容整理归档；巡回审判/外出办案：提前做好设备、材料准备，全程保障速录服务，庭审结束后当场完成笔录核对与签字

确认，确保记录完整合规。

(六) 执行与前台接待辅助工作规范

1. 执行环节辅助工作要求：执行程序速录工作，须严格遵循本采购需求中庭审速录的内容规范、操作规范、质量标准，确保执行笔录客观、准确、完整，符合民事诉讼法及相关司法解释关于执行笔录制作的法定要求；执行谈话、听证等环节的速录工作，须提前熟悉执行案件基本情况、执行依据、当事人信息、争议焦点，提前完成笔录模板制作、设备调试，确保记录工作同步、准确；执行文书排版、校对工作，仅可开展格式规范、文字错漏修正等事务性辅助工作，严禁修改执行裁判内容、法律适用表述、当事人权利义务约定等核心内容；严格遵守执行工作保密纪律，严禁泄露执行案件信息、财产查控信息、当事人隐私，不得与案件当事人违规接触，不得干预执行案件办理。

2. 前台接待环节辅助工作要求：前台接待工作须严格遵守法院诉讼服务大厅管理规定，恪守司法礼仪，着装规范、态度文明、服务耐心，不得与诉讼参与人发生争执，维护法院窗口形象；仅可开展与庭审速录相关的接待辅助工作，严格在采购人授权范围内开展工作，严禁作出立案审查、裁判结果预判、法律适用解释等超出辅助工作范围的答复与承诺；负责笔录打印、核对、签收引导工作的，须严格核对诉讼参与人身份信息，规范引导完成笔录签署流程，确保笔录材料完整、签字齐全，及时移交对应审判/执行团队；负责线上庭审、远程开庭设备引导工作的，须熟练掌握相关系统操作，规范引导诉讼参与人完成设备调试、线上签到、笔录线上核对签署等工作，保障线上庭审顺利开展；负责庭审相关材料收转、登记辅助工作的，须建立规范的材料交接台账，逐件清点核对、及时移交，确保材料不遗失、不延误，全程可追溯。

(七) 保密与廉政要求

1. 保密义务：供应商及所有派驻人员须与采购人签订《保密承诺书》，严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《人民法院工作中国家秘密及其密级具体范围的规定》，严守审判秘密、案件信息、当事人隐私与商业秘密；不得擅自复制、传播、泄露任何与案件相关的信息，不得将案件材料用于本项目服务以外的任何用途；服务期满后，保密义务持续有效，若发生泄密行为，采购人有权解除合同、追究全部赔

偿责任，涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

2. 廉政要求：供应商及派驻人员须严格遵守法院廉政纪律与司法人员从业规范，不得与当事人、诉讼代理人违规接触，不得接受宴请、礼品礼金、有价证券，不得干预案件审理，不得从事任何影响司法公正的行为；若发生违规行为，采购人有权立即解除合同，没收履约保证金，并上报纪检监察、政府采购监管部门处理。

★3. 其他保密管理要求：成交供应商须在合同签订后，与采购人签订正式《保密协定》，明确保密范围、保密义务、保密期限及违约责任。成交供应商须对所有派驻员工开展全员、常态化保密教育，签订个人保密承诺书，约束所有员工不得以任何方式对外泄露工作中接触的保密信息。一经发现泄密行为，采购人有权终止服务外包合同，给采购人造成损失的，供应商须承担全部赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。服务期满或合同终止后，成交供应商应严格按照采购人的保密工作要求，在7个工作日内完成所有工作的移交，同步移交服务开展过程中接收和保管的全部案卷材料、数据资料、存储介质等，不得留存任何副本、备份，保密义务不因合同终止而失效。

（八）服装配置要求

1. 供应商须为本项目所有派驻人员提供统一制式的工作服装，服装样式须符合法院司法礼仪要求，提前报采购人审核确认后方可制作。

2. 服装配置标准为：每人配置夏季工作制服2套、春秋工作制服2套、冬季棉服1套，服装制作相关全部费用由供应商承担，已包含在本项目总报价中，采购人不再另行支付任何费用。

3. 派驻人员工作期间必须按要求穿着统一工作服装，保持仪容仪表整洁规范，符合审判辅助服务要求；服装出现破损、不合身等情况，供应商须及时更换。

（九）服务质量全流程补充规范

1. 案卷材料交接与管理规范：

(1) 速录员应提前1天根据采购人提供的卷宗及材料，提前熟悉、了解庭审、会议中可能出现的速录内容，做好庭审前各项准备工作。

(2) 对采购人提供的卷宗及材料，供应商应安排专人逐卷清点、核对，办理交接签收手续。

(3) 供应商负责卷宗及材料全流程的接收、保管、移交工作，如发生任何材料遗失、损毁问题，由供应商承担全部法律责任及经济赔偿责任。

2. 庭审速录流程补充规范：速录员须根据事先获取的卷宗材料，做好庭审速录准备工作，提前熟悉庭审、会议流程及相关专业术语。须按规定穿着统一工作服装，仪容仪表符合规范要求，严格遵守考勤规定，不迟到不早退，严格遵守法院各项规章制度及工作纪律。须提前配备好庭审速录工作所需工具，于开庭前半小时完成法庭设施设备系统的检查调试工作，于开庭前十分钟完成核对到庭人员身份等庭审准备工作；同时按法官要求做好其他与开庭审判相关的辅助工作。庭审记录速度须基本与庭审同步。庭审时长在3小时以内的，须在庭审结束后5分钟内完成笔录整理工作；庭审时长在3小时以上的，须在庭审结束后10分钟内完成笔录整理工作；庭审结束时须同步将电子笔录导入法院案件管理系统对应案件名下。须熟练操作法院相关庭审系统，庭审速录期间，不得影响、干扰正常庭审、会议流程，不得无故擅自撤离工作岗位。

3. 文档核对整理规范：速录员须对完成的速录文档进行全面文字校对，确保内容完善规范，具体要求如下：保证速录内容完整，不得遗漏庭审、会议的核心内容；保证速录内容准确率在95%以上，严格遵循原样录入原则，最大限度还原庭审、会议真实场景；全面修正文档中的错别字、标点符号错误；对速录过程中不理解的方言、专业术语及其他特殊词汇，须规范标注，方便采购人后期核对修改。

4. 笔录签阅管理规范：速录员应全程陪同诉讼参与人阅读、修改及签署笔录的全过程，做好相关引导工作。笔录完成签字后，速录员须在5分钟内完成笔录等材料的检查、整理工作，并移交采购人。移交的庭审笔录等相关资料须保证顺序正确、页数完整、字迹清晰、纸张完好。

5. 文档装订、备份与移交规范：对已完成核对整理的速录定稿，须按采购人要求规范装订。装订成品须满足方便阅读使用、长期保管的相关要求。为保障信息安全，供应商对速录文档定稿数据，须使用采购人提供的移动存储设备进行备份，严格按照采购人命

名标准设置文件夹名称，并存储在指定目录下。供应商须严格按照采购人要求，将备份的数据以及经验收合格的纸质文档完整移交给采购人，办理交接手续。

6. 庭审速录文件格式规范：纸质文档采用 A4/16K 幅面纸张；电子文档统一采用 Word 格式存储；文档须保持页面整洁、规范、美观，不得出现黑边、字体模糊、页面偏斜、页面污染等影响速录文档外观的质量问题；速录文档的公文格式，严格参照采购人公文格式相关要求执行。

(十) 考核验收标准

1. 本项目仅设置中期考核（服务期满 6 个月）和年度考核（服务期满 12 个月）两次正式考核，考核结果为项目履约验收、服务费支付、合同续签的唯一法定依据。

2. 考核结果实行百分制，保留小数点后两位；考核结果书面告知供应商，供应商收到考核结果后 3 个工作日内未提出书面异议的，视为完全认可考核结果；考核不合格的，供应商须在采购人指定的期限内完成整改，整改完成后由采购人组织复核，复核结果为最终考核结果。

3. 中期考核（服务期满 6 个月）

(1) 考核时间：服务期第 5 个月末启动考核工作，服务期满 6 个月前 5 个工作日内完成全部考核、出具正式考核结果。

(2) 考核分值与合格线：总分 100 分，80 分为考核合格线。

(3) 考核结果应用规则：

1) 中期考核得分 ≥ 90 分的，为优秀等次，全额支付合同总金额 30% 的第二期款项；

2) 中期考核得分 $80 \leq \text{得分} < 90$ 分的，为合格等次，按得分比例支付第二期款项，计算公式：第二期应付服务费 = 合同总金额 $\times 30\% \times (\text{中期考核得分} / 100)$ ；

3) 中期考核得分 < 80 分的，为不合格等次，暂停支付第二期款项，供应商须在 7 个工作日内完成全面整改；整改后复核得分 ≥ 80 分的，按 80% 比例支付第

二期款项；整改后复核仍不合格的，采购人有权单方解除合同，不予支付第二期款项，并按合同约定追究供应商违约责任。

(4) 考核指标与评分细则

考核维度	分值	核心考核评分细则
人员配置与稳定性	20分	1. 派驻人员数量持续满足不少于20人的要求，项目负责人1名专职，所有人员全部符合准入要求，得满分；人员数量不足的，每缺1人扣10分，扣完为止； 2. 人员变动未按要求提前报备、未经采购人同意擅自变动的，每次扣5分； 3. 收到人员更换要求后，未在3个工作日内完成合格人员更换的，每次扣5分； 4. 人员流失未在3个工作日内补充合格人员，或交接时长不足1周的，每次扣5分； 5. 人员更换率超过合同约定标准的，每超5%扣5分，扣完为止
速录及配套服务质量（核心指标）	45分	1. 随机抽查服务期内不少于50份庭审笔录，内容准确率 $\geq 95\%$ 、符合规范要求的，得满分；准确率每低1个百分点扣5分，每出现1份不合格笔录扣10分，扣完为止； 2. 未按规定时限完成笔录整理、系统导入的，每次扣5分； 3. 笔录关键信息出现错漏、发言主体混淆、内容偏离原意的，每处扣10分，扣完为止； 4. 未按要求完成材料交接、保管、装订、备份、移交的，每次扣5分；未按要求完成执行环节速录、前台接待辅助工作的，每次扣5分； 5. 收到审判庭、执行局、诉讼服务中心有效服务投诉的，每次扣5分，扣完为止
供应商管理责任落实	20分	1. 未建立绩效考核体系、未按采购人要求落实人员奖惩的，扣10分； 2. 未按要求保障、维护速录设备，影响庭审工作的，每次扣5分； 3. 出现劳务纠纷、

				<p>社保欠缴等问题，影响法院正常工作秩序的，本项 0 分</p> <table border="1" data-bbox="587 280 1324 698"> <tr> <td data-bbox="587 280 794 698">保密与纪律合规性</td> <td data-bbox="794 280 874 698">15 分</td> <td data-bbox="874 280 1324 698">1. 未签订保密协定、未开展全员保密教育的，本项 0 分；2. 出现材料遗失、损毁情况的，每次扣 10 分，扣完为止；3. 派驻人员违反法院规章制度、法庭纪律的，每次扣 5 分；4. 服务人员未按规范穿着统一服装、仪容仪表不符合要求，影响法院窗口形象或庭审秩序的，每次扣 2 分，扣完为止</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">4. 年度考核（服务期满 12 个月）</p> <p>（1）考核时间：服务期第 11 个月末启动考核工作，服务期满 12 个月前 10 个工作日内完成全部考核、出具正式考核结果。</p> <p>（2）考核分值与合格线：总分 100 分，85 分为考核合格线；分值构成：中期考核最终得分×40%+年度现场考核得分×60%。</p> <p>（3）考核结果应用规则：</p> <p>1) 年度考核得分≥85 分的，为年度考核合格，在次年项目预算足额保障、符合政府采购相关政策规定的前提下，采购人可与供应商续签次年服务合同，续签期限 1 年，续签合同的服务内容、标准、考核要求与原合同保持一致；同时全额支付合同总金额 30% 的第三期尾款。</p> <p>2) 年度考核得分 60 分≤得分<85 分的，为年度考核基本合格，不予续签服务合同，按考核得分比例结算项目第三期尾款，计算公式：第三期应付服务费=合同总金额×30%×（年度考核得分/100）。</p> <p>3) 年度考核得分<60 分的，为年度考核不合格，不予续签服务合同，采购人有权按合同约定扣减项目尾款，并追究供应商违约责任。</p> <p>4) 合同期内出现以下情形之一的，直接判定为年度考核不合格，不予续签合同，采购人有权单方解除合同：①供应商及派驻人员出现泄露审判秘密、执行工作秘密、违反廉政纪律、违法违规行为，造成不良影响的；②庭审笔录出现重大错误，导致案件被发回</p>	保密与纪律合规性	15 分	1. 未签订保密协定、未开展全员保密教育的，本项 0 分；2. 出现材料遗失、损毁情况的，每次扣 10 分，扣完为止；3. 派驻人员违反法院规章制度、法庭纪律的，每次扣 5 分；4. 服务人员未按规范穿着统一服装、仪容仪表不符合要求，影响法院窗口形象或庭审秩序的，每次扣 2 分，扣完为止
保密与纪律合规性	15 分	1. 未签订保密协定、未开展全员保密教育的，本项 0 分；2. 出现材料遗失、损毁情况的，每次扣 10 分，扣完为止；3. 派驻人员违反法院规章制度、法庭纪律的，每次扣 5 分；4. 服务人员未按规范穿着统一服装、仪容仪表不符合要求，影响法院窗口形象或庭审秩序的，每次扣 2 分，扣完为止					

重审、改判、执行错误，或引发重大信访舆情的；③出现重大劳务纠纷、群体性事件，影响法院正常工作秩序的；④存在转包、违法分包、虚假应标、围标串标等违反政府采购法律法规行为的；⑤案卷材料、执行材料发生重大遗失、损毁，造成严重后果的。

(4) 年度现场考核指标与评分细则(满分 100 分，按 60%权重折算计入年度考核总分)

考核维度	分值	核心考核评分细则
全年人员保障与技能达标	20 分	1. 全年人员配置持续满足不少于 20 人的要求，人员全部符合准入标准，得 10 分；出现人员缺口、人员不符合准入要求的，酌情扣分；2. 对供应商派驻服务人员的岗位胜任能力开展现场核验，速录技能、执行辅助规范、前台接待规范达标率 100%的得 10 分；每 1 人不达标扣 5 分，扣完为止
全年服务质量综合评查	35 分	1. 随机抽查全年不少于 100 份庭审/执行笔录，合格率 100%的得 15 分；每 1 份不合格扣 5 分，扣完为止；2. 全年笔录平均准确率≥95%的得 10 分，每低 1 个百分点扣 2 分，扣完为止；3. 全年无重大服务失误、无审判庭/执行局/诉讼服务中心有效投诉的得 10 分；每出现 1 次重大失误或有效投诉扣 5 分，扣完为止
全年管理责任与合规运营	25 分	1. 人员稳定、无劳务纠纷、无社保欠缴问题的得 10 分，出现相关问题的本项 0 分；2. 全年严格遵守法院规章制度、无违规违纪行为的得 15 分，出现违规情况的酌情扣分
保密管理与材料安全	20 分	1. 全年严格落实保密管理要求，无泄密事件、无材料遗失损毁情况的得满分；2. 出现材料遗失、损毁情况的，每次扣 10 分，扣完为止；3. 出现泄密行为的，本项 0 分，直接判定为年度考核不合格

2	其他服务要求	<p>★1. 本项目未提及的要求或标准应满足现行有效的国家相关标准、行业标准、地方标准以及相关规范等。</p> <p>★2. 若文件中引用的相关条款、规范及法律法规</p>
---	--------	--

			<p>有更新，按更新后的条款、规范及法律法规执行。</p> <p>3. 供应商在参与本项目过程中，应严格遵守保密相关规定，对于采购人提供的任何形式的任何信息（包括技术信息和内容信息）均为保密信息，仅可用于完成本项目规定的工作任务。除此之外，供应商不得出于任何目的、通过任何途径使用本保密信息。</p> <p>4. 供应商在服务过程中，应遵守采购人相关规定，听从/服从采购人根据本项目制定的各项规定。</p>
--	--	--	---

3.3. 服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他要求	<p>1. 整体服务方案，至少包含以下内容：项目重点、难点及需求分析；项目服务工作流程及实施执行方案；项目服务质量保障及设备保障方案；应对业务量突增、工作纰漏的应急处置方案；项目安全保障方案（包括实体资料安全保障、非实体资料安全保障等）。</p> <p>2. 项目人员管理方案，至少包含以下内容：人员配置及岗位职责；人员奖惩考核方案；人员安全、保密教育方案；人员培训方案；人员选聘方案（包括招聘工作流程、计划、渠道、测评、入职、岗位适配度等）。</p>
2	★	付款要求	1. 付款要求：双方可根据项目实际执行进度、财政资金到位情况，协商对付款时间节点进行合理调整；如因考核结果需对支付比例进行微调的，由双方协商确定，但累计支付金额以合同总金额为上限。

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	合同履行期限自合同签订之日起 1 年；年度考核合格且次年预算足额保障、符合政府采购政策要求的前提下，双方可续签 1 年服务合同，累计服务期限不超过 3 年，续签合同的服务标准、考

			核要求与原合同保持一致；若遇项目预算金额较原合同增加、项目次年不再实施，或因法律法规及政策调整、不可抗力等情形导致项目无法继续实施的，本合同终止且不再续签
2	★	服务地点	采购人指定的审判法庭、派出法庭、线上庭审场地、巡回审判现场等工作场所
3	★	验收、交付标准和办法	采购人将严格按照采购文件要求、响应文件应答、采购合同等内容，严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、财政部《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）文件的规定以及采购项目具体要求进行验收
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、进度款，合同生效后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票，作为付款条件，达到付款条件起10日内，据实结算说明为合同生效后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票后，按财政支付流程及时支付合同总金额的40% 2、进度款，项目执行至中期（原则上为11月前），中期考核完成且结果出具后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票，作为付款条件，达到付款条件起10日内，据实结算说明为项目执行至中期（原则上为11月前），中期考核完成且结果出具后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票后，支付合同总金额的30%（结合中期考核结果，该笔比例可作合理调整） 3、尾款，年度考核完成且结果出具后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票，作为付款条件，达到付款条件起10日内，据实结算说明为年度考核完成且结果出具后，采购人收到成交供应商提供的合法完整有效的发票后，支付合同总金额的30%（结合年度考核结果，该笔比例可作合理调整）
6	★	违约责任与解决争议的方法	1.采购人及供应商双方必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。2.如因供应商在履行过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。3.如供应商有提交的成果达不到相关质量要求或未按采购人时间进度安排完成成果或拒绝履行合同内容等一系列其他严重失职行为的，采购人有权不支付合同相关款项，并有权无条件提出解除采购合同，一切因此产生的所有后果及损失等均由供应商承担，采购人不承担任何责任。4.争议解决办法：采购人及供应商双方就采购合同所产生的任何争议都应该进行友好协商，协商解决不成的，任何一方均可向项目所在地的人民法院提起诉讼。

3.4. 其他要求

采购包 1:

★（一）成本补偿和风险分担约定： 1.成本补偿：本项目无成本补偿； 2.风险分担约定：项目实施过程中，一切由中标/成交人自身原因造成的人身安全事故，均由中标/成交人承担责任。（须单独提供承诺函，格式自拟并加盖供应商公章；未提供者视为无效投标。） ★（二）合同其他条款： 1.供应商（投标人）成交（中标）价（单价、下浮、折扣等其他方式报价时核算的总价）即为完成本项目的一切费用，包括但不限于因项目实施可能产生的人员工资、奖金、社保、公积金、服装制作费、设备采购与维护费、培训费、办公耗材、管理费、税费、利润等，采购人不再支付成交供应商除本项目成交金额外的任何费用。（须单独提供承诺函，格式自拟并加盖供应商公章；未提供者视为无效投标。） 2.承诺和响应的提醒：关于供应商针对本项目提供的相关承诺以及响应，包括但不限于资格部分、符合性部分、评分以及采购文件其他部分要求的所有承诺及响应，供应商如承诺、响应均应对其承诺、响应的内容负责，采购人、采购代理机构及相关监管单位如有必要，将核实供应商承诺、响应的真实性，因虚假承诺、响应引起的所有责任和后果由供应商自行承担，与采购人、采购代理机构及相关评审人员无关。（须单独提供承诺函，格式自拟并加盖供应商公章；未提供者视为无效投标。）