

### 第三章 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）：4,800,000.00

采购包最高限价（元）：4,800,000.00

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	C23100 200 速递 服务	集约送达 服务	1.00（项 ）	4,800,00 0.00	邮政业	否	否	否	否	否

#### 报价要求

采购包1：

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	审判案件集约送达服务	项	元	160.00	单价	此次填写“单价”应为“审判案件集约送达服务”项下：①民商事、行政案件；②刑事案件单独邮寄送达；③立案材料退回单独邮寄送达。三项单价合计金额，各分项限价明细见“采购清单”。

2	执行案件集约送达服务	项	元	2,173.00	单价	此次填写“单价”应为“执行案件集约送达服务”项下：线上发起送达案件：①被执行人数量：1-10个，②被执行人数量：11-20个，③被执行人数量：21-30个，④被执行人数量：≥31个；线下单独邮寄送达案件：⑤法院专递寄送服务，⑥特快专递寄送服务；⑦执行异议案件送达；终本出清案件送达：⑧全案通过电子送达，⑨部分电子送达、部分邮寄送达。九项单价合计金额，各分项限价明细见“采购清单”。
---	------------	---	---	----------	----	--

★注：采购包涉及采购货物的，投标人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，投标人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，投标人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，否则作无效投标处理。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，投标人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，投标人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：集约送达服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<div>（一）服务内容</div> <div> <div>第一部分 审判案件集约送达服务</div> <div> <div>审判案件集约送达服务的案件接收、送达、日常管理、数据验收及结算等相关事务由立案二庭（诉服中心）负责。</div> <div> <div>刑事案件适用单独邮寄送达：由刑庭自行发起邮寄任务，使用法院专递寄递服务。</div> <div>立案材料退回适用单独邮寄送达：由立案一庭自行发起邮寄任务，使用特快专递寄递服务。</div> </div> <div>民商事、行政案件适用以下送达服务：</div> <div> <div>1、送达信息采集</div> <div> <div>投标人安排人员配合立案窗口采集当事人准确送达信息。</div> </div> <div>2、送达分案</div> <div> <div>（1）送达发起：审判庭通过综合送达系统发起送达任务。</div> <div>（2）送达分派：案件进入综合送达系统后，投标人需根据案件的不同情况适用送达环节、安排送达人员。针对特殊案件（小额案件和集团案件）或审判庭有特别要求</div> </div> </div> </div> </div>

的案件，可事先与送达中心监督管理团队联系，分案时兼顾案件的特殊性和送达高效性。

(2) 材料分发：将送达材料分发给送达人员。

### 3、案件送达

(1) 制作诉讼文书：投标人需应用系统电子签章，制作向原告双方当事人送达的相关文书，包括但不限于：起诉状副本、传票、小额诉讼程序告知书、普通程序告知书、简易程序告知书、地址确认书、裁判文书、不履行生效判决风险提示书等法律文书，文书类别随审判工作要求调整。

(2) 进行开庭排期：投标人送达人员在接收案件后，需根据法院的相关规定及承办人时间安排进行网上开庭排期。

(3) 开展送达工作：业务庭发起案件送达任务之日起1个工作日内启动送达程序。当事人送达按照以下原则进行：

①对原告的送达，投标人应依据当事人地址确认书信息，在接到送达任务4小时内，采用电子送达方式送达。对确有特殊情况无法电子签收或来院领取的原告，应在2个工作日内按照地址确认书进行邮寄送达。

②对被告、第三人的送达，投标人应结合起诉书、被告、第三人身份信息、其他扫描材料提供的线索及业务庭提供信息等开展送达工作，优先适用电子送达或电话通知方式，经电子送达或电话通知2个工作日不到院领取文书的被告，应有工作记录并根据案件情况、送达地址信息，采取邮寄、外出、委托送达等其他送达方式。

小额诉讼程序案件的送达工作，应当在案件进入送达系统之日起5个自然日内完成。

其他民商事、行政案件的具体送达期限如下：

①当事人住址在成都市辖区内（中心城区范围内）的外出送达，送达组应当于案件进入送达系统之日起5个自然日内完成。

②当事人住址在成都市辖区内（中心城区范围外）的外出送达，送达组应当于案件进入送达系统之日起10个自然日内完成。

③邮寄送达的案件，送达组应当于确定变更为邮寄送达之日起1个工作日内移交邮寄投递中心，并于次日将邮单寄件联反馈至审判庭。

④移交邮寄送达的案件，邮寄投递中心应当在登记后统一于2个工作日内进行邮寄。按照五日三投标准投递，投递结束后大成都3个自然日内、省内5个自然日内、省外7个自然日内需完成返单返件。

⑤审判庭发起公告送达任务的，送达组应当自接到送达任务起2个工作日内完成公告送达。

审判庭因新增被告或第三人送达信息、变更诉讼请求等情况，要求送达人员再次送达的，案件的送达期限根据案件送达情况相应延长，送达期限参照上述关于送达期限的相关规定重新计算。

送达工作具体要求参照法律相关规定和《成都法院集约送达一体化操作指南(试行)》。

### 4、材料转接

(1) 送达完成后，送达人员应在2个工作日内将送达回证、记载送达过程和送达结果等情况的送达笔录扫描加入电子卷宗，并形成送达报告。

(2) 将送达回证等纸质材料统一交由送达组内勤进行登记造册后移送至审判庭，

<div>1</div>	<div>★</div>	<div>集约送达服务要求</div>	<p>材料交接必须有签收记录。</p> <p>（3）材料转交本必须有案号、案由、当事人、承办人、送达人员、交接材料项目及份数、签收人、签收时间。</p> <p>（4）审判庭会根据案件具体情况，将新增被告送达信息、变更诉讼请求申请书等送达文书交由送达人员或送达内勤，材料交接应做好签收工作。</p> <p>5、送达情况查询</p> <p>投标人需开通专线便于法官或当事人了解案件送达进程。接听电话、回答案件情况必须礼貌用语，态度亲和，积极帮助当事人解决问题。</p> <p>6、案件备份</p> <p>投标人应定期将送达系统进行备份，备份内容包括但不限于：案号、案由、当事人、承办部门、承办人、书记员、适用程序、收案日期、立案日期及送达过程中形成的印证材料，每月备份不低于两次。</p> <p>7、送达数据验收</p> <p>根据《成都法院集约送达一体化操作指南(试行)》及相关送达办法，案件送达达到可开庭、可结案条件或满足公告条件为送达合格，案件材料及送达结果反馈至审判庭后，如送达不合格，审判庭将送达材料退回送达组，送达人员允许补充送达一次，如第二次送达仍不合格，该案件不计费，并保证完成该案送达至达到合格标准。</p> <p>若当月分案数+旧存案件数（基础数）<math>\geq 2000</math>件的，每月有效案件送达数应<math>\geq 2000</math>件，且送达率应到90%（送达率=送达数/（新收案件数+旧存案件数）-暂缓案件数），其中电子送达适用率需达到70%。外地法院委托我院送达案件计入基础数。</p> <p>若当月分案数+旧存案件数（基础数）<math>&lt; 2000</math>件的，每月有效案件送达率应达到95%（送达率=送达数/（新收案件数+旧存案件数）-暂缓案件数），其中电子送达适用率需达到75%。送达案件符合上述条件的前提下，送达案件数按中标单价发放。</p> <p>外地法院委托我院送达案件计入基础数。</p> <p>若因送达不规范导致送达无效，出现二审发回重审、进入再审、国家赔偿和其他情况的，经核查属实的，按照1000元/件的标准扣减服务费用。</p> <p><b>第二部分 执行案件集约送达服务</b></p> <p>执行案件集约送达服务的案件接收、送达、日常管理、数据验收及结算等相关事务由执行局负责。</p> <p>线上发起送达任务案件指的是通过集约送达平台发起送达任务的案件，投标人依次通过电话送达、电子送达、邮寄送达等方式进行送达并返回送达回执。</p> <p>线下邮寄送达案件是由寄件人根据是否需要回执选择法院专递寄送服务或特快专递寄送服务。</p> <p>终本出清案件送达是按照执行局指定方式对终本出清案件清单上涉及的案件进行送达，指定方式为两种：第一种仅采用电子送达，第二种采用电子送达和邮寄送达。</p> <p>执行异议案件送达标准及要求参照民商事案件集约送达服务（不含开庭排期）。</p> <p>具体送达服务标准如下：</p> <p><b>1.电话送达（电话沟通）</b></p> <p>投标人工作人员电话通知案件当事人，应利用录音完整地记录送达过程，并将电话录音上传至系统并做好通话情况登记，确保录音文件可保存下载。同时，对于接受电子送达或愿意来院领取的当事人，应向当事人同步进行电子送达或引导当事人来院</p>
--------------	--------------	---------------------	---

领取文书。

## 2.电子送达

对于符合电子送达条件的受送达人，投标人送达服务专员应尽量引导受送达人使用电子送达模式，并实时追踪当事人或代理人签收文书的情况，跟踪送达进展，确保系统生成电子送达回证。采取电子送达的案件，应当在1个工作日内完成。

## 3.邮寄送达

投标人工作人员打印法律文书后，打印邮单进行邮寄送达。送达组应当于确定变更为邮寄送达之日起1个工作日内移交邮寄投递中心，并于次日将邮单寄件联反馈至执行局。移交邮寄送达的案件，邮寄投递中心应当在登记后统一于2个工作日内进行邮寄。按照五日三投标准投递，投递结束后大成都3个自然日内、省内5个自然日内、省外7个自然日内需完成返单返件。

工作流程：

### ①发起送达

立案后通过法院办案系统发起送达申请至投标人。

### ②送达分案

案件进入送达系统后，投标人需根据案件的不同情况安排送达人员。

### ③协助制作文书

投标人协助制作、打印向当事人送达的相关文书。

### ④开展送达

投标人优先使用电子送达、电话送达的方式送达案件，合理安排送达计划。

## 5.材料转接

送达完成后，应在2个工作日内将送达回证、记载送达过程和送达结果等情况的送达笔录扫描加入电子卷宗，并形成送达报告书。

## 6.送达情况查询

投标人需开通专线便于法院或当事人了解案件送达进程。接听电话、回答案件情况必须礼貌用语，态度亲和，积极帮助当事人解决问题。

## 7.案件备份

投标人应定期将送达系统案件信息向法院备份，备份内容包括但不限于：案号、案由、当事人、承办部门、承办人、书记员、适用程序、收案日期、立案日期，每月备份不低于两次。

## 8.数据验收

参照《成都法院集约送达一体化操作指南(试行)》及相关送达办法，投标人向法院指定受送达人完成送达任务为送达合格，案件材料移交法院后，如送达不合格，法院将送达材料退回投标人，允许补充送达一次，如第二次送达仍不合格，该案件不计费，并保证完成该案送达至达到合格标准。

向当事人印刷、装订错误的裁判文书或者向当事人送达非本案司法文书的，经核查属实的，按照1000元/件的标准扣减服务费用。因送达人员过错遗漏通知当事人，影响法院执行办案进程的，按照400元/件的标准扣减服务费用。

## 9.前置送达

若法院有前置执行送达时，投标人应无条件配合该部分文书的送达工作，并将前置的文书送达工作与后续立案后的文书送达工作进行有序衔接。

(二) 人员、信息化及设备要求

		<p><b>1、人员要求</b></p> <p>提供针对本项目的团队配置，至少包含：团队管理：①驻场项目负责人，②项目质量管理人员，③项目其他管理人员（以上团队管理人员至少各<b>1</b>名）；其他人员：④参与项目实施人员（服务内容包括：电话送达、电子送达、邮寄送达、外出送达，以上各板块人员至少各<b>1</b>名）。供应商应合理配置服务人员并组建一支满足招标人要求的服务团队，保证招标人工作正常开展。</p> <p>驻场项目负责人、项目质量管理人员、项目其他管理人员：要求法学专业。</p> <p>参与项目实施的人员：电话及电子送达专员，要求普通话三级乙等及以上；外出送达专员，要求有驾驶<b>C</b>证及以上。</p> <p>所有人员年龄需在<b>20-45</b>岁之间，大专及以上文凭，必须接受法院业务管理。</p> <p><b>2、信息化要求</b></p> <p>（1）配备云存储服务、失联信息修复服务和送达软件，满足电子送达、录音电话送达、邮单套打及邮政送达、线下外出送达线路规划及送达等全程留痕需求。</p> <p>（2）提供集约送达平台。</p> <p><b>3、交通工具及办公设备要求</b></p> <p>招标人为送达组提供必要的办公场所和办公设施，车辆及其他信息化办公设备由投标人自行配备且必须能保障项目服务工作正常开展，信息化设备须按采购人要求落实法院相关信息化安全规定。</p> <p><b>4、统一服装</b></p> <p>外出送达人员实施送达时，必须着统一服装（服装由投标人专门设计提供）、佩戴法院统一制作的送达员工牌。</p>
--	--	--

2	★	采购清单及报价要求	本项内容为告知项，投标人报价满足招标文件规定的报价即可，无需在响应表中单独应答。				
			序号	服务名称(标的名称)	服务内容	单价限价（元）(实质性要求)	
			1	审判案件集约送达服务	民商事、行政案件	120元/件	
					刑事案件单独邮寄送达	25元/件	
					立案材料退回单独邮寄送达	15元/件	
			2	执行案件集约送达服务	线上发起送达案件	被执行人数量：1-10个	100元/案
					被执行人数量：11-20个	400元/案	
					被执行人数量：21-30个	600元/案	
					被执行人数量：≥31个	900元/案	
					线下单独邮寄送达案件	法院专递寄送服务	25元/件
					特快专递寄送服务	15元/件	
					执行异议案件送达		100元/案
					终本出清案件送达	全案通过电子送达	8元/案
						部分电子送达、部分邮寄送达	25元/件

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		服务方案（评标委员会根据评分细则进行评审）	<p>投标人应结合项目要求及自身情况，提供针对本项目的服务方案，包含：①整体方案、②案件送达方案、③材料交接方案、④数据挂接方案、⑤服务时间计划方案、⑥安全保密方案。</p> <p>注：以上要求由供应商自拟格式编制，不用在应答表进行应答，评审委员会按照评分标准进行评审。</p>

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	项目服务期限 <b>2</b> 年，合同一年一签，经验收合格后续签下一年度合同。（在年度验收合格、年度财政预算有保障的前提下，经双方协商同意后方能续签下一年度合同，如下一年度批复的预算金额或者实际所需的服务数量有调整的，在服务单价不变的情况下可对续签的合同总金额适当调整；因法律法规、政策调整或法院送达相关需求、工作模式和流程改变，招标人有权提前终止合同且不承担违约责任。）
2	★	服务地点	成都市青羊区人民法院。
3	★	验收、交付标准和方法	按国家有关规定以及招标文件的质量要求和技术指标(包括每一项技术和商务要求的履约情况)、中标人的投标文件及承诺与合同约定标准进行验收；采购双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由招标人在国家有关规定、采购文件、投标文件及承诺与采购合同约定中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。 注：若以上内容与文件中其他内容有冲突的，以此次内容为准。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	<b>1</b> 、费用以达到送达合格标准的实际案件量为准。两个月结算一次，根据每两个月实际送达案件费用计价以及考核情况进行结算（具体考核通知次数可根据年度项目服务开展进度调整安排，所对应的支付则按照当期考核时间节点据实结算），招标人接到中标人开具的合法有效的发票和印证材料并审核无误后 <b>10</b> 个工作日内支付当期款项，达到付款条件起 <b>10</b> 日内，据实情况说明为费用以达到送达合格标准的实际案件量为准。两个月结算一次，根据每两个月实际送达案件费用计价以及考核情况进行结算（具体考核通知次数可根据年度项目服务开展进度调整安排，所对应的支付则按照当期考核时间节点据实结算），招标人接到中标人开具的合法有效的发票和印证材料并审核无误后 <b>10</b> 个工作日内支付当期款项

6	★	违约责任与解决争议的方法	<p><b>1.违约责任：</b>（1）招标人、中标人双方必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行；（2）如因中标人工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给招标人造成损失或侵害，包括但不限于招标人本身的财产损失、由此而导致的招标人对任何第三方的法律责任等，中标人对此均应承担全部的赔偿责任；（3）中标人提供的服务不符合招标文件、投标响应文件或采购合同规定的，存在未按规定时间进场提供服务、提前终止合同、人员配备不足影响送达工作有效开展等根本性违约情况的，中标人须向招标人支付采购合同总价<b>5%</b>的违约金，且招标人有权解除合同；（4）招标人无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，应按照相关法律规定承担违约责任；（5）若中标人每月的案件有效送达率未达到“<b>3.2技术要求</b>，（一）服务内容中第一部分审判案件集约送达服务，第<b>7</b>条送达数据验收”的要求，招标人有权按照当月服务费用的<b>5%</b>要求中标人支付违约金，并从当期应支付费用中直接扣除；（6）民商事案件送达：若因送达不规范导致送达无效，出现二审发回重审、进入再审、国家赔偿和其他情况的，经核查属实的，按照<b>1000元/件</b>的标准扣减中标人服务费用；执行案件送达：向当事人印刷、装订错误的裁判文书或者向当事人送达非本案司法文书的，经核查属实的，按照<b>1000元/件</b>的标准扣减服务费用。因送达人员过错遗漏通知当事人，影响法院执行办案进程的，按照<b>400元/件</b>的标准扣减服务费用。招标人有权从当期应支付费用中直接予以扣除，已支付的，中标人应另行向招标人支付。<b>2.解决合同纠纷的方式：</b>（1）在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应提交招标人所在地有管辖权的人民法院诉讼解决；（2）在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。</p>
---	---	--------------	--

3.4.其他要求

采购包1：

1、因一体化系统格式固定，3.3.2商务要求中的“5.付款进度安排”不适用，以此处描述为准。【★付款进度安排：本项目无预付款，费用以达到送达合格标准的实际案件量为准。两个月结算一次，根据每两个月实际送达案件费用计价以及考核情况进行结算（具体考核通知次数可根据年度项目服务开展进度调整安排，所对应的支付则按照当期考核时间节点据实结算），招标人接到中标人开具的合法有效的发票和印证材料并审核无误后**10**个工作日内支付当期款项。】2、考核要求：招标人在合同期内每两个月进行一次考核（具体考核通知次数可根据年度项目服务开展进度调整安排），满分为**100**分，考核结果为**95**分及以上，应当依据实际送达案件件数足额支付费用；考核结果为**90分—95分**（不含**95**分），依据实际送达案件件数足额费用的**98%**进行支付；考核结果为**85分—90分**（不含**90**分），依据实际送达案件件数足额费用的**95%**进行支付；考核结果低于**85分**（不含**85**分），招标人可单方面解除服务合同。（具体考核标准见本招标文件“附件：集约送达服务考核打分表”，该附件内容无需单独应答，投标人应答本条要求视为应答和完全响应附件考核表。）【特别提醒：此处“3.4.其他要求”和本章“3.3.2.商务要求中带★标识条款”均为实质性要求，投标人应在《商务应答表》中进行响应，否则投标无效。】