

常州法院法律文书集约送达服务合同

甲方：江苏省常州市中级人民法院

合同编号：

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司常州市分公司

签订地点：

签订时间：2024年5月31日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：法院法律文书集约送达服务项目，系指根据合同规定乙方须承担与服务项目有关的所有送达服务。

第二条 合同价格

单年合同总价（暂定）：壹仟贰佰伍拾万元整，人民币（小写）1250万元。

服务内容单价见下表：

序号	分项名称	单位	单价	备注
1	诉讼类送达（审判、执行）	元/案	85	按案件号据实结算
2	诉前调解类送达	元/案	40	按案件号据实结算

本合同单价包括单一来源采购文件所确定的采购范围内相应服务的提供、人员（包括工资、社保、公积金、服装、培训和补贴）、材料费、资料费、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 合同履行期限

本项目服务期限为三年（2024年6月1日-2027年5月31日），合同一年一签。首次合同履行期限为2024年6月1日至2025年5月31日。本合同的前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。每年合同期满经甲方及



各基层法院考核合格后续签下一年度合同。甲方及基层法院如需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，将与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的总金额不超过本合同金额的 10%。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1. 单一来源采购文件（编号：JSZC-320400-CTZB-D2024-0146）。
2. 乙方提供的响应文件。
3. 成交通知书。
4. 甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。
3. 结算原则：根据线上平台送达的案件数量按实结算（同一案件线上线下不得重复计费）。

4. 付款方式：

（1）每月结算一次，根据考核情况于次月支付，1-11 月次月结算，12 月按当月暂估量先行结算，于次年 1 月份对上年 12 月实际量进行清算。跨月的同一案号不重复计费，甲方及各基层法院各自负责本法院相应费用。

（2）乙方于次月（法定节假日顺延）向甲方及各基层法院分别提供月结账单（包括但不限于月度账单汇总表、集约化案号结算明细、月度查重结果及需要剔除的邮件明细、相关情况说明等）；甲方及各基层法院在收到月结账单后尽快完成工作量及“法律文书集约化送达服务质量指标”（附件 1）中的处罚金额的审核及确认，如有提出异议，乙方应在甲方及各基层法院提出异议后尽快与甲方及各基层法院进行复核。甲方及各基层法院收到乙方发票后支付本法院相应费用。

（3）整年度实际服务费用如超过当年度政府预算，则超预算部分，可在甲方及各基层法院增加预算后再进行结算。

（4）双方账款往来采用转账方式办理，如有变更修改，以书面通知为准。指定收

款账户如下：

收款户名：中国邮政速递物流股份有限公司常州市分公司

收款银行：中国工商银行股份有限公司常州广化支行

收款账号：1105020929001333812

5. 对于满足合同约定支付条件的甲方及各基层法院，应当自收到乙方发票后将资金支付到合同约定的乙方账户，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乙方付款的条件。对于因甲方及各基层法院原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方及各基层法院应当依照合同约定对乙方受到的损失予以等价赔偿或者补偿。

6. 考核要求

(1) 甲方及各基层法院每月对乙方工作的服务质量进行考核（附件 1），乙方在每月 5 日前向甲方及各基层法院相关工作对接负责人员提交已签署的“法律文书集约化送达服务质量指标”表，甲方及各基层法院根据该表的扣款金额在当月支付乙方的费用中直接扣除。

(2) 甲方及各基层法院在一年服务期结束前，对乙方的合同项下的服务满意度进行考核（附件 2），以甲方及各基层法院全年总服务费的 5%作为服务考核金，满意度 ≥ 90 分为满意，90 分以下的按每低 1 分扣除考核金的 1%作为处罚；满意度 < 75 分的视为不合格，不再续签下一年度合同。

第六条 服务内容

接受全市两级法院部分法律文书集约化送达工作，集中送达中心主要提供以下送达服务：

1. 电子送达：包括电话联系、短信推送及文书自助下载服务。电话联系为打电话联系当事人告知要送达诉前调解或诉讼程序的相关文书信息并征求意见，生成通话记录和电话录音自动导入审判系统、执行系统电子卷；短信推送为通过 12368 向同意电子送达的受送达人推送送达事项短信，并将附有收发手机号码、发送时间、反馈时间、签收情况、送达文书名称等内容形成送达过程报告及时引入电子卷宗；文书自助下载服务为受送达人可以通过短信中附带的短链接，输入验证码自行下载或保存文书。

2. 接待自取送达：提供受送达人来法院自取文书接待服务（含文书打印一体机）。

3. 邮寄送达：适用于邮寄送达的法律文书，提供集中打印封装、五日三投专递送达以及拍照延伸服务，并及时将签收结果及照片反馈至送达平台；送达范围包含全国地区。

第七条 对乙方服务管理要求

1. 依法合规原则。送达工作过程要坚持合法合规，严格遵守民事诉讼法及相关司法解释关于各种送达方式的规定，避免因送达程序不合法导致案件被发改，影响案件审判质量。如遇送达地址推定、公告案件送达等情况，应由业务部门审慎确定并明确指示送达中心。如无明确指导意见，则应由送达专员及时请示案件承办人或书记员，并严格按照院方的指示进行送达。

2. 安全可靠原则。确保网络环境、作业场地的安全可靠，强化对信息流和实物流的监控，有效保障信息和文书实物的安全。

3. 快速反应原则。实现送达信息网上推送、邮寄面单在线打印，线上电子送达、线下邮寄送达，所有送达信息在集中送达中心分拣处理，采用最合适的送达方式处理，尽最快速度把送达信息交付给受送达人。

4. 效率优先原则。送达要坚持注重效率，送达工作应由业务部门和送达中心协同配合，根据案件实际情况，选择送达方式，安排送达计划，优化送达流程，保证送达工作高质高效完成。充分推广运用电子送达手段，挖掘时效性潜力；采用与法院审判系统对接的送达业务系统，在法律文书接收、处理、转运和送达环节优先处理，确保送达效率。

5. 全程留痕原则。送达要坚持全程留痕，送达中心充分借助信息化手段，做到各送达节点及时录入送达信息，过程中产生的电话录音、送达回证、邮单回执、送达报告等送达信息共享利用，供全院随时查询回溯。

第八条 对乙方人员管理要求

1. 乙方工作人员须严格遵守甲方及各基层法院的日常管理制度及工作规范。

2. 乙方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，不得擅自修改、复制案件的相关资料、文书。如发现构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

3. 乙方与甲方签署“安全保密协议”（见附件3），加强工作人员的安全保密教育，约束工作人员保证不以任何方式对外泄露保密信息。如发现，甲方有权终止社会化服务采购合同，构成犯罪的依法追究刑事责任。

4. 乙方工作人员在实施服务过程中，甲方及各基层法院有权监督检查。如发现问题，

有权向乙方提出整改意见；乙方应在收到整改意见后应将对应的整改情况及配套管理制度等形成报告正式回函给甲方。

第九条 甲乙双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 在使用过程中，甲方及各基层法院有责任与乙方相互配合，保证有专人负责甲、乙双方的沟通工作。在系统使用过程中，甲方及各基层法院有权利要求乙方指派专人负责系统的优化升级、软件使用的培训和技术指导工作。

(2) 甲方及各基层法院应按照协议约定，及时向乙方支付服务费用。如甲方及各基层法院在规定期限内未履行付款义务，乙方有权利拒绝向其未支付服务费用的项目提供服务并要求其在一定时间内及时付款，如其在乙方要求的期限内仍未付款的，乙方有权终止其未支付服务费用的项目的使用服务，由此造成的后果由甲方或各基层法院自行承担。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方应主动与甲方配合，指派专门的项目负责人与甲方及各基层法院做好沟通，负责合同履行、服务质量、监督检查及相关事宜。

(2) 乙方应按约向甲方及各基层法院提供协议约定的使用服务并指派专人负责甲乙双方的沟通协作。

(3) 在系统使用过程中，乙方有义务按照甲方及各基层法院要求指派专人负责系统使用的培训和技术指导工作，并根据甲方及各基层法院需求持续优化送达系统软件并提供相应服务，按时、保质、保量的完成相应工作，相关软件系统的开发及数据对接的费用由乙方负担。

(4) 乙方有义务根据甲方及各基层法院要求将甲方的数据资料完整提供给甲方，不得有任何推诿。如乙方故意隐瞒甲方的数据资料导致甲方业务受损的，甲方有权要求乙方赔偿损失。

(5) 乙方开展送达工作应严格按照相关法律规定及送达工作规范进行。甲方及各基层法院每月对乙方进行考核，见“法律文书集约化送达服务质量指标”（附件1）。

(6) 集中送达中心工作人员应遵守甲方及各基层法院的各项工作制度，服从甲方及各基层法院的统一管理。

3. 办公设备的提供：市中院集约送达中心的办公设备由乙方提供，各基层法院驻点的指定办公设备由乙方提供。如双方中途终止合同或服务期满双方不再续签合同，则乙方提供的办公设备由乙方自行搬离处理，甲方不承担任何费用。

第十条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价 5%的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5 %向甲方承担违约责任。

3. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

4. 乙方投标属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

5. 甲方及各基层法院在一年服务期结束前，对乙方的合同项下的服务满意度进行考核（附件 2），经汇总后低于 75 分的，甲方有权解除合同并不再续签下一年度合同。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十一条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（ ）种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十五条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照单一来源采购文件要求和谈判承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六条 合同生效及其他

- 1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。
- 2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。
- 3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。



甲方：江苏省常州市中级人民法院

单位名称（章）：

单位地址：常州市天宁区永宁北路 6 号

法定代表人

委托代理人：朱毅

电话：



乙方：中国邮政速递物流股份有限公司
常州市分公司

单位名称（章）：

单位地址：常州市天宁区丽华北路 286 号

法定代表人：舒印

委托代理人：

电话：

附件 1:

法律文书集约化送达服务质量指标

指标	岗位	服务质量指标	考评标准
送达质量	电子送达岗	未按院方备注的合理要求进行送达	50 元/次
		未按规定时限内处理电子送达任务	50 元/次
		电子送达过程中未使用标准话语话术	50 元/次
		因服务不规范造成院方或当事人投诉,但未造成严重后果	200 元/次
	邮寄送达岗 / 基层驻点	线下送达任务未在规定的时限内处理完毕	50 元/次
		寄件联、回执联未及时引入系统	50 元/次
		封装文书材料时出现漏装、错装	200 元/次
客诉及差错	出现严重差错,影响案件承办法院正常接待或开庭审理的,每次支付违约金 1000 元; 出现重大差错,引起社会不良舆情,并造成严重后果的,每次支付违约金 10000 元,并依法追究相关民事或刑事责任。	据实际情况而定	
人员管理	工作纪律	未遵守企业《员工休假与病事假管理办法》,上班或各类会议出现迟到、早退考核 50 元/次;无故旷工或缺席考核 100 元/次。	50 元/次 100 元/次
		违反法院各项规章制度	200 元/次
		与当事人发生争吵或被当事人投诉的	300 元/次
	安全纪律	工作时间未将手机放置于指定区域	100 元/次
		未经许可,向无关人员透露案件相关信息	500 元/次

常州市_____人民法院

考核人:

年 月 日

附件 2:

满意度调查考核表

评价项目	评分标准	得分情况	
服务质量评分 (50%)	1、编制规范的电子送达服务话术，电子送达过程中需使用普通话及标准话术。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (10 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (8 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (6 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
	2、力保电子送达质量指标，符合电子送达要求的指令需 100%按照电子送达服务标准执行操作，确保全市电子送达成功率不低于 70%。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (10 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (8 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (6 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
	3、严控送达出错率，全流程严格按照既有送达规范操作，原则上需确保零差错。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (10 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (8 分)
	<input type="checkbox"/> 基本满意 (6 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)	
	4、确保送达服务全流程留痕可追溯，送达全流程留痕，并将送达记录引入电子卷宗，包括但不限于通话记录、通话录音、寄件联、回执联、送达过程报告等。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (10 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (8 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (6 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
	5、作业响应及时率达 100%，送达中心在 24 小时内响应发起端提起的送达指令，并作相应处理，非特殊情况不得延误，特殊情况应及时报备。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (10 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (8 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (6 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
现场管理评分 (30%)	1、确保用工的规范性，入职人员素质需达到岗位要求，并对现场驻点工作人员进行政治背景审查，确保安全可靠。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (5 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (4 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (3 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
	2、常态化做好员工培训，尤其对新入职人员进行相关入职培训、制度培训等并保存培训记录备查。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (5 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (4 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (3 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)
	3、制定并落实信息保密管理制度，加强员工保密意识的教育，确保得到贯彻执行，确保现场驻点人员 100%签订保密协议。	<input type="checkbox"/> 非常满意 (5 分)	<input type="checkbox"/> 满意 (4 分)
		<input type="checkbox"/> 基本满意 (3 分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)

	4、严守工作纪律，工作人员准时到岗，不迟到不早退；遵守各项内部及法院规章制度，听从安排和分配，不拖沓推诿，保持良好的工作秩序。	<input type="checkbox"/> 非常满意（5分） <input type="checkbox"/> 基本满意（3分）	<input type="checkbox"/> 满意（4分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
	5、保证工作场所整洁，不将个人随身物品随意摆放，确保工作场所的整洁度。	<input type="checkbox"/> 非常满意（5分） <input type="checkbox"/> 基本满意（3分）	<input type="checkbox"/> 满意（4分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
	6、确保服务主动性，使用文明用语，耐心提供相关服务，不对当事人“生冷硬推”，不得言语不当，不得与当事人发生争执、争吵。	<input type="checkbox"/> 非常满意（5分） <input type="checkbox"/> 基本满意（3分）	<input type="checkbox"/> 满意（4分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
生产配合度 评分 (20%)	1、积极配合做好各类生产调度工作，送达专员按既有送达规范进行送达，如遇备注中的个性化要求（如协查等），也能按备注要求完成作业，有特殊情况应及时沟通报备。	<input type="checkbox"/> 非常满意（5分） <input type="checkbox"/> 基本满意（3分）	<input type="checkbox"/> 满意（4分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
	2、及时做好工作汇报与反馈，项目管理人员与甲方保持沟通，配合完成院方交办的各类工作事项，并按时提交工作总结报告。	<input type="checkbox"/> 非常满意（5分） <input type="checkbox"/> 基本满意（3分）	<input type="checkbox"/> 满意（4分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
	3、建立应急预案制度，如遇护网行动等电子送达工作无法开展的情况，送达流程各环节立即响应（7*12h），并作应急处理。	<input type="checkbox"/> 非常满意（10分） <input type="checkbox"/> 基本满意（6分）	<input type="checkbox"/> 满意（8分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）
加分项 (10%)	1、对法院法律文书集约化送达服务的工作管理及流程提出可行性较强的优化建议	被甲方认可采纳的，加1分/次，最高不超过5分	
	2、法院法律文书集约化送达服务工作相关指标在全省排名前三或在全省会议材料中被表扬	可根据实际情况给予加分，最高不超过5分	

常州市_____人民法院

考核人：

年 月 日

附件 3:

安全保密协议

甲方：江苏省常州市中级人民法院

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司常州市分公司

乙方作为甲方法律文书集约送达平台的服务单位，必须对服务中所可能涉及的各种数据、信息承担保密责任和义务，确保信息数据的安全。

第一条 安全要求

1. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，信息安全，生产安全。

2. 乙方必须采取有效措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密和安全生产意识。

第二条 保密信息范围

乙方可能接触到的甲方秘密事项是指，与甲方业务有关的、具有价值的，不为公众所知悉的一切信息、技术信息和管理信息。包括(但不限于)下列类型：

1. 甲方现有的、正在开发或仅处于构想中的规划、设计、数据等方面的信息、资料和图纸等实物。

2. 甲方的开发、合作或服务项目的信息和资料。

3. 甲方的管理方法、规章制度等业务运作方式。

4. 甲方的人员名单、工作职责与范围、住址、联系方式及亲属关系和朋友关系等。

5. 甲方的文档资料、商业合同、法律文件、审判秘密、案件信息、当事人相关信息等其他应该保守的甲方秘密。

第三条 保密义务

1. 甲乙双方保密义务

甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少

相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。

(1) 仅将本协议项下的保密信息用于系统使用工作的用途。

(2) 除直接参与服务工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他人员和任何第三方。

(3) 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与服务工作的人员，按照本协议规定保守保密信息，不得将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

2. 乙方保密承诺

(1) 未经甲方事先的书面同意，乙方保证不会以任何方式将有关上述秘密事项公开发表或向任何第三方透露或泄露。

(2) 未经甲方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

(3) 未经甲方与系统相关接入单位许可，乙方不得将系统的数据结构，数据库内容、文档资料、技术资料进行非授权的拷贝、复制，并严禁转借给第三方使用。

(4) 乙方在项目实施过程中不得擅自操作甲方业务系统的服务器数据库，调出机密资料浏览、抄记、删除、增加，不在未经授权的情况更改库中的数据。

(5) 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，乙方都只能将其用于为甲方工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

(6) 对于甲方数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

第四条违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求，采取有效的补救措施，同时视泄密程度，追究违约方相关责任。具体责任细则由双方另行协商确定。

第五条争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，按法律规定处理。

第六条保密期限

乙方的保密义务不因从业人员工作的变化而终止，也不因协议的终止而终止。

第七条其他

本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

甲

法定代表人：

委托代理人：

签署日期：



2024.1.31.

乙 方：

法定代表人：

委托代理人：

签署日期：

