

北京市西城区人民法院社会矛盾纠纷综合治理诉讼服务项目

# 合 同 书

甲方:北京市西城区人民法院

乙方:共道网络科技有限公司



北京市西城区人民法院 社会矛盾纠纷综合治理诉讼服务 项目

服务项目合同书

甲方全称：北京市西城区人民法院  
单位类型：机关  
法定代表人(或负责人)：李经纬  
登记注册地：北京市西城区后英房胡同1号  
实际经营地：北京市西城区后英房胡同1号  
组织机构代码证号：11110102000028521K  
联系方式及电话：83916475

乙方全称：共道网络科技有限公司  
单位类型：有限责任公司  
法定代表人(或负责人)：牛国光  
登记注册地：浙江省杭州市余杭区仓前街道万和路6号高桥云港A3幢3楼301室  
实际经营地：浙江省杭州市余杭区仓前街道万和路6号高桥云港A3幢3楼301室  
组织机构代码证号：91330110MA2B0CKX05  
联系方式及电话：15202299303

为保障服务质量与财政资金使用效益，明确甲乙双方权利义务，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规及政策规定，甲乙双方本着平等自愿、协商一致的原则，就甲方购买乙方提供的社会矛盾纠纷综合治理诉讼服务事宜，订立本合同，以资共同信守。

一、协议期限

服务期限自合同签订之日起至2027年04月7日止。

二、本项目基本要求

1. 甲方需要驻场人员(以下简称被驻场员工)的岗位、人数、工作内容、工作地点和驻场期限如下：

(1) 合同签订之日起20日历日内完成服务配套软件平台搭建及驻场人员到位，且驻场人员需具备信息化及法律基础知识。

(2) 驻场人员在甲方工作期间，原则上每天工作时间不超过8小时，每周工作时间不超过

5天。

(3) 驻场人员应品行良好,无治安拘留以上违法犯罪记录;身体、心理健康,无其他传染疾病或精神疾病;热爱本职工作,积极完成甲方分配的各项工作。

(4) 乙方在服务过程中应免费提供系统日常维护、随办案系统调整迅速对系统进行升级改造、人员培训,确保所有系统方便快捷、性能优化。

(5) 乙方需在服务期内,除需常驻技术人员外,还应为本项目成立专门的维修服务和技术支持小组,对紧急的问题及时到达现场排除故障。

(6) 乙方服务过程中需使用正版软件,数据安全与网络监控软硬件必须使用通过国家安全认证的国产品牌产品。除必要的操作系统、杀毒软件、加工软件和第三方安全管理软件外,不允许使用任何与本服务项目无关的软件。

2. 乙方应向甲方提供驻场员工花名册。驻场员工花名册是本合同的附件。

3. 乙方应当按照本合同约定,在服务期限内,全面、及时、保质保量提供不少于本合同约定内容的服务事项,服务期间,乙方应严格遵守国家法律法规及甲方相关管理制度,服从甲方的统一管理、工作调度与监督考核,积极配合甲方开展各项工作,确保服务质量符合甲方工作要求及合同约定标准。

### 三、劳动报酬

乙方负责支付驻场员工基本工资和绩效奖金等所有费用。

### 四、计费标准

1. 服务期费用总额(小写): 2990000 元 (大写): 贰佰玖拾玖万元整

合同签订后30日内,乙方向甲方提供(小写): 300000元(大写): 叁拾万元整保函,待服务期满后十个工作日内甲方对乙方工作情况进行确认后甲方归还乙方(小写): 300000元(大写): 叁拾万元整保函;合同签订后30日内甲方向乙方支付款项的50%(即1495000元(大写)壹佰肆拾玖万伍仟元整);合同签订六个月后,甲方向乙方支付款项的50%(即1495000元(大写)壹佰肆拾玖万伍仟元整)。以上款项支付前,乙方需提供等额服务类增值税发票。

### 六、乙方开户行及账号

开户行: 杭州银行海创园支行

账号: 3301041060000932446

行号： 313331000991

## 七、乙方职责

1、乙方应当合理规划，根据甲方的工作要求、工作标准、工作时限完成合同约定的工作量。乙方应当根据甲方的要求和工作量的核算，完成人员岗位的配置。

2、乙方应当定期对服务过程中可能使用的自有系统进行巡检，确保系统的稳定性和安全性；定期进行数据备份，确保数据的安全性和可恢复性。定期进行安全检查，发现潜在的安全漏洞，对系统进行安全加固，防止安全威胁。定期对驻场人员进行安全和保密培训，防止违规操作、信息泄露等问题。

3、乙方应当确保驻场人员严格履行保密义务。乙方在职及离职后，应对工作中获取的信息承担永久保密义务，乙方不得泄露、传播、复制、私存工作中获取的信息，不得为本人或第三方使用、牟利，不得在非工作场合谈论信息内容。乙方离职时须完整交还全部信息，不得留存电子版、复印件及备份，配合完成保密交接确认。发现泄密风险或行为，应立即制止并第一时间向甲方报告，协助止损与追责。

4、乙方负责合同项目区域内全部项目服务工作，服从甲方各项规章制度，未尽事宜执行国家及北京市相关标准，保质保量完成工作任务。

5、乙方需定期进行系统维护和升级，确保各项系统正常、安全、稳定运转。乙方派驻的现场负责人应与甲方每周联检一次，乙方每月指派高层管理人员与甲方进行一次综合检查。乙方应积极听取甲方对整体服务工作的意见，并按照意见进行整改到位。

6、乙方在签订服务合同后15日内须向甲方提交工作人员名册、身份信息、健康证明、劳动合同复印件等资料，由甲方备案审查，用工变化情况应及时向甲方备案。

7、乙方承担派驻本项目的驻场人员的工资、福利、保险等费用。甲方除按本合同约定向乙方支付服务费外，不代乙方承担任何劳动合同项下的义务。乙方驻场人员在为甲方服务期间产生的一切劳动纠纷，均由乙方自行负责，与甲方无关，驻场人员在提供本合同约定的服务时因公发生伤亡事故的，乙方应负责有关的误工、抚恤、医疗等全部费用，甲方不承担任何责任，且乙方处理此等纠纷不应影响本合同的正常履行。

8、乙方应科学管理并向甲方提供作业组织方案，并严格实施。作业组织方案的编制须针对作业内容，涵盖以下方面：组织机构设置，人员管理模式，人、财、物的安排，作

业时间安排，日常值班安排；不同类型作业方式选择；突发事件及重大活动应急保障预案；作业质量、安全保障方案；制定考核标准，内部考核组织方案；档案管理、信息沟通方案等，并及时向甲方提供以备案。

9、乙方根据工作性质对员工进行操作规程、服务标准的培训、考核。培训考核合格后，对上岗职工颁发合格证书，所有员工必须持证上岗，没有合格证书的员工不能上岗工作。

10、乙方应严格进行安全生产管理，消除各种安全隐患，确保人员及财产安全。如出现由乙方造成的任何安全事故，乙方自负全部责任。

11、乙方驻场人员如与他人发生纠纷，乙方应自行承担赔偿责任并赔偿相应损失。因乙方原因造成任何人身伤亡事件或任何财产损失、损失，乙方须负完全法律责任，并赔偿甲方遭受的一切损失。

12、乙方所有员工工作时间，必须统一着装、佩带工牌上岗。乙方自行提供驻场人员工作服、工作牌。

13、乙方驻场人员工作时间不得擅离岗位，乙方负责每日签到。乙方负责对驻场人员日常行政管理和违纪查处工作，与甲方保持经常性的联系，随时沟通情况，对存在的问题及时处理、整改。

14、乙方要严格实行定岗定员，人员状况如有变更，乙方应提前【5】个工作日通知甲方。如果甲方要求乙方进行人员更换，则乙方应在甲方提出【7】日内更换。进行人员更换，乙方需指定人员补充计划并经甲方批准后方可实施。

15、如遇有关部门进行检查（如行业及上级单位的参观检查等情况），乙方必须保证及时配合甲方，按甲方要求工作，如因乙方原因未能通过有关检查，乙方将负责全部违约责任，甲方有权对乙方采取相应处罚。

16、乙方对甲方提供的各种设施、设备妥善保管、使用，如丢失、损坏及时修缮或赔偿。

17、其他约定： \_\_\_\_\_ 无 \_\_\_\_\_

## 八、甲方职责与权利

1.甲方应向乙方介绍所承担工作的内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全

生产状况、技术操作规程工作质量要求等。

2. 甲方有权全面监督、检查、指导、验收乙方工作，有权制定相应管理措施、监督检查标准等，发现问题及时通知乙方或以书面形式通知乙方检查结果，要求乙方及时予以处理。

3. 甲方每月对乙方驻场人员进行一次综合考核，乙方根据考核结果确定驻场人员绩效。

4. 甲方为乙方提供必备的工作、执勤、生活环境，如因甲方的电器、机械及设备、建筑物老化、损毁而造成驻场人员伤、残、亡的，由乙方负责按时申报工伤，对于工伤保险基金以外应支付的赔偿项目，由甲、乙双方根据各自过错承担相应责任。

5. 因甲方要求乙方驻场人员做本合同约定任务以外的工作，在不影响本职工作的情况下需征得乙方负责人的同意方可。

6. 甲乙双方合作期间、任何一方不准聘用对方在职或辞职人员。

7. 其他约定：\_\_\_\_\_无\_\_\_\_\_

## 九、违约责任

1. 任何一方违约,按相关法律规定承担违约责任,若给对方造成经济损失,还应当赔偿实际损失。

2. 因乙方被撤销或吊销《营业执照》给甲方用工带来损失的,甲方有权要求乙方承担不超过本合同费用总额 5% 金额的违约责任并赔偿损失。

## 十、合同的履行、变更、解除和终止

1、除本协议另有约定外，乙方有下列情形之一的，甲方有权单方面解除本协议，造成甲方损失的，乙方应继续赔偿相关损失。本协议自甲方发出解除通知之日起解除：

(1) 乙方不遵守本协议规定的责任和义务的；

(2) 乙方违反合同文件中服务规定，出现 1 次重大责任事故或 2 次一般责任事故；

(3) 乙方因提供的服务不符合保障人身、财产安全要求，造成人身伤害的；

(4) 提供虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实的；

(5) 乙方不服从甲方管理和检查，并且不按甲方要求整改达 3 次（含）以上的；

(6) 乙方未按合同规定完成职责范围内的工作，给甲方造成 5000 元以上经济损失，经协商无效的；

(7) 乙方从业人员违法乱纪受到治安或刑事处罚的；

- (8) 因乙方单方面原因导致合同终止无法履行的;
- (9) 连续三月内, 驻场人员累计缺岗、空岗达 8 人次或时长超过 48 小时的;
- (10) 因驻场人员未尽到职责, 导致服务区域内发生人身安全事故的。

2、任何一方如需提前解除合同应提前 10 天以书面形式告知对方。

3、本合同未尽事宜和新增内容由甲乙双方协商解决, 并另行签署补充协议。补充协议与原合同具有同等法律效力, 补充协议与原合同约定不一致的地方, 以补充协议为准。

#### 十一、本协议履行中相关问题的处理

1. 本协议履行过程中, 若甲乙双方或一方变更名称法定代表人或者主要负责人、投资人等事项, 不影响本协议履行; 若甲乙双方或一方发生合并或分立等情况, 本协议继续有效, 由承继单位继续履行本项目服务工作的, 双方应当协商一致, 以书面方式变更本协议。

2. 双方或一方违反法律规定解除或终止本协议, 应当按《民法典》相关规定处理。

#### 十二、附则:

具体服务内容:

| 序号 | 服务内容            | 服务要求  |
|----|-----------------|---|
| 1  | 诉讼服务大厅及综治中心引导服务 | <p>1、服务范围: 需支持西城法院全年约 9 万人次/年的诉讼服务大厅 (包括但不限于窗口办理区、自助服务区、线上服务指导区、等候休息区、公共卫生间、母婴室、便民服务台、无障碍通道等, 为群众提供全流程导诉辅助服务)、街道综合治理中心等需要法院日常派驻场所的群众诉讼服务需要。</p> <p>2、咨询解答服务: 需支持实时回应群众关于业务办理流程、所需申请材料、对应办理窗口、收费标准及政策依据、办理时限、送达方式等基础咨询。支持准确告知诉讼服务相关法律法规、线上线下办理渠道 (含法院官网、小程序、APP 等) 的入口及基本操作指引, 不得提供法律实体性、裁判性咨询。</p> <p>3、流程引导服务: 需支持群众办理业务类型 (如立案、缴费、阅卷、送达、执行等), 精准引导至对应窗口或功能区域, 减少跨区域跑动。支持群众操作自助立案机、自助查询机、缴费终端等智能设备, 手把手指导线上业务填报、材料上传等操作; 支持引导群众有序取号、等候, 告知当前等候人数及预估办理时间。</p> <p>4、材料预检服务: 需支持对群众提交的业务材料进行初步核对, 重点检查材料齐全性、份数符合性、填写规范性、签字盖章完备性、材料顺序。</p> <p>5、咨询记录与反馈服务: 需支持每日详实记录群众高频咨询问题、常见诉求及改进建议, 按“业务类型+咨询内容+处理结果”分类统计。每周需汇总形成《高频咨询问题统计报表》, 每月需提交《服务改进建议报告》</p> <p>6、大厅人流数据统计服务: 需支持完成每日人流统计 (含峰值人数、业务类型分布、平均等候时长、线上/线下办理占比等)。</p> <p>7、服务质量要求: 简单问题即时解答, 复杂问题明确告知处理方式及反馈</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>时限（最长不超过5分钟）；流程引导、便民物资提供等服务需在群众提出需求后3分钟内响应并落实，高峰时段响应时效不超过2分钟；咨询解答、流程引导准确率不低于98%；材料预检合格率不低于95%，一次性告知补充材料无遗漏；人流统计、咨询记录等数据准确率100%；服务期内群众满意度调查得分不低于90分（满分100分），每月有效投诉累计不超过3次，全年有效投诉累计不超过20次；特殊群体帮扶到位率100%，无相关负面反馈或投诉；服务期内无媒体负面曝光、信访投诉等影响法院声誉的情况；大厅无长时间拥堵（单支队伍等候时长超过30分钟的情况每月不超过2次）、无恶性冲突事件，突发小纠纷化解率100%；高频咨询问题记录完整、分类清晰，统计数据真实准确，周报提交及时率100%、月报提交及时率100%。</p>  |
| <p>2</p> <p>社会<br/>矛盾<br/>纠纷<br/>采集<br/>汇总<br/>分流<br/>反馈<br/>服务</p> | <p>1、服务范围：需支持西城法院的案件当事人、诉讼代理人及其他相关群众拨打12368进行诉讼程序性咨询、案件信息查询、法官联络协助、业务预约办理、投诉建议处理等热线服务，年预计接听群众来电不少于8万条/年。</p> <p>2、诉讼程序性咨询服务：需支持精准解答立案条件、管辖规定、诉讼费用标准、举证期限、审理期限等基础程序性问题；支持指引起诉状、上诉状、申请书等法律文书的撰写规范、格式要求，详细告知所需提交的材料清单（含份数、形式要求）；支持讲解线上立案、互联网开庭、电子送达、线上缴费等线上服务的操作流程，可根据来电人需求通过短信发送文字版操作指引。</p> <p>3、案件信息查询服务：需支持核实来电人身份（当事人需提供姓名、身份证号；诉讼代理人需提供授权委托书信息），核实通过后，准确告知案号、立案日期、承办部门、承办法官及书记员姓名、办公电话等基础信息；对无法当场答复的查询需求（如需核实细节、调取系统数据），记录来电人信息、查询事项，在规定时限内通过电话或短信反馈结果。</p> <p>4、需支持为符合身份核实要求的群众提供承办法官、书记员的办公电话，协助其直接沟通案件相关事宜。支持多次联系法官无果（需记录联系次数、时间），立即发起工单流转至对应业务部门，并跟踪工单处理进度。</p> <p>5、投诉建议处理服务：需支持接受群众对法院工作人员工作作风、违纪违法的投诉举报，以及案件办理过程中的异议反馈，详细记录投诉事项、时间、涉及人员及相关证据线索。将投诉工单分类派发至纪检监察部门或对应业务部门，跟踪办理进度，在规定时限内将处理结果回告来电人，并记录反馈情况。</p> <p>6、工单流转与闭环管理服务：需支持对无法实时解决的诉求（咨询、查询、投诉、预约等），规范录入法院工单管理系统，明确工单类型、办理时限、责任部门、来电人信息及诉求详情，确保录入准确率100%。每日核查工单处理进度，对临近时限未办结的工单进行预警，超期未处理的及时催办，必要时通报法院相关负责人。对漏接电话（因线路繁忙、设备故障等原因），在1小时内逐一回拨核实诉求；对群众反馈的不满意工单，重新协调处理并二次反馈，确保所有诉求全流程闭环。</p> <p>7、数据统计与反馈服务：需支持每日进行热线接听量、接通率、当场答复率、工单流转量等基础数据统计；每周汇总高频咨询问题、集中诉求及突出矛盾，按业务类型分类统计；每月形成《12368热线服务数据报告》，</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>包含数据统计分析、问题梳理、优化建议等内容。</p> <p>8、服务质量要求：工作日热线接通率不低于95%；简单咨询、查询类问题当场答复，答复时长不超过3分钟；复杂问题需明确告知处理方式及反馈时限，最长不超过24小时；需转办的工单在接听结束后1小时内录入系统并派发至对应部门；咨询类工单反馈时限不超过24小时，查询类、预约类工单不超过48小时，投诉类工单不超过7个工作日；漏接电话1小时内完成回拨。</p>   |
| 3 | <p>诉讼辅助服务</p> <p>1、服务范围：需支持西城法院立案庭及其它业务部门的立案信息录入、案卷登记、分案流转、退案交接等辅助工作，年预计完成辅助服务不少于4万件。</p> <p>2、立案信息录入服务：需支持接收线下立案窗口提交的立案材料、线上立案平台审核通过的案件信息，按法院统一标准录入立案管理系统，录入完成后自行校对，重点核查身份证号、统一社会信用代码、案号、案由等关键字段。</p> <p>3、案卷登记服务：需支持物理案卷登记，已立案的线下案件，按法院案卷管理规定完成案卷编号、登记造册，详细记录案卷编号、案号、当事人信息、立案日期、案卷册数、材料份数等信息，粘贴规范标签。支持电子案卷登记：配合电子卷宗制作进度，完成电子案卷与物理案卷的关联绑定，确保电子案卷编号与物理案卷编号一致，同步更新电子案卷登记台账。</p> <p>4、退案交接服务：需支持接收不符合立案条件（如材料不齐、管辖不符、主体不适格等）的案件退案，详细记录退案原因、退回部门、退回日期、需补充的具体材料等信息，形成退案登记台账，支持当事人领取退案材料时的咨询，简要告知退案原因及补充要求，引导其按规定完善材料后重新申请立案。</p> <p>5、数据统计与反馈服务：支持每日统计立案信息录入量、案卷登记量、分案量、退案量等基础数据，按要求填写日报表；每周汇总立案类型分布、录入时效、退案原因分类等数据，形成周报表。每月编制《立案辅助工作数据报告》，分析录入错误率、分案准确率、退案率等关键指标。</p> <p>6、服务质量要求：年累计录入错误导致的退改案件不超过40件（按年4万件0.1%容错率计算）；无因服务失误导致的案件延误、当事人投诉等情况，年有效投诉累计不超过15次；</p> <p>配合法院专项工作响应及时，完成质量达标率100%。</p> |

十三、本协议未尽事宜,法律法规有规定的,按法律法规规定执行;法律法规没有规定的,由双方协商解决;双方协商一致,可以变更本合同。若双方协商不成或者发生争议可向北京仲裁委员会申请仲裁。

十四、本合同的附件和补充协议与本合同具有同等的法律效力

十五、本合同一式五份,甲方执叁份,乙方执两份,甲乙双方签字并盖章后方可生效。

(以下无正文)

甲方：北京市西城区人民法院      乙方：共道网络科技有限公司  
 签约人：张      服务方(章)：

合同专用章

签订日期：2026年4月7日

工商注册号：91330110MA2B0CKX05

法定代表人：



签订日期：

电话：0571-86752299

传真：0571-86752299

地址：浙江省杭州市余杭区仓前街道万和路6号高桥云港A3幢3楼301室

开户银行：杭州银行海创园支行

账号：3301041060000932446

税号：91330110MA2B0CKX05

邮政编码：311113

2026年4月7日

