

北京市通州区人民法院 2025-2026 年度 诉服引导及 12368 热线服务合同

合同编号：

甲方：北京市通州区人民法院
地址：北京市通州区梨园北街 187 号
联系人：芦玉杰
电话：81553131

乙方：北京中超保安服务有限公司
地址：北京市门头沟区莲石湖西路 98 号院 5 号楼 706 室
联系人：温乾陌
电话：15600377555

根据《中华人民共和国合同法》的有关规定，甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，为保证所购的服务质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下协议：

一、服务内容

乙方按照甲方要求，为甲方提供相对应的服务工作，具体服务内容 by 甲方相关负责人员进行安排。详见服务需求。

二、合同期限

本合同期限为壹年，自 2025 年 12 月 1 日起，至 2026 年 11 月 30 日止。

三、费用的结算及支付

（一）甲方按照甲乙双方所约定的标准和方式为乙方结算服务费用：

根据双方的约定：

1. 合同总金额为人民币 720000 元，人民币大写 柒拾贰万元整。



2. 给付方式: A. 自合同起始之日起, 甲方向乙方每月支付一次服务费用, 甲乙双方每月月底进行服务确认及验收, 依据服务质量验收情况计算费用, 乙方提供等额发票等材料, 甲方核对无误后以转账方式向乙方支付。本合同总计需支付十二期, 每期支付金额为 60000 元。

(二) 乙方账号: 632390970

开户行: 中国民生银行股份有限公司北京香山支行

四、甲方权利义务

(一) 甲方应明确乙方从事服务的工作内容和工作要求。

(二) 甲方应为乙方员工提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。

(三) 甲方应尊重乙方人员的民族习惯和宗教信仰, 不因民族和性别不同歧视乙方人员。

(四) 乙方服务人员有下列行为的, 甲方有权要求乙方立即更换:

1. 违反规章制度, 造成所负责的工作不能正常运行, 或不能保证工作质量, 给甲方造成损失的;

2. 严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的;

3. 不能提供真实有效的健康证明、身份证明的, 或提供虚假的健康证明、身份证明的;

4. 在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的;

(五) 甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方劳务费用。

(六) 甲方应对知悉的乙方有关信息、数据和资料及其他信息负有严格保密的责任。

(七) 甲方应根据工作需要, 为乙方提供必要的劳保用品。

五、乙方的权利义务

(一) 乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规, 同时承诺遵守甲方的各项指导原则。

(二) 应根据甲方工作需求, 选派符合甲方要求的人员为甲方提供服务。

附件：

服务需求

一、服务说明

服务目标：自合同签订之日起一年内完成通州区法院立案诉服引导与咨询、12368 诉讼服务热线接听、回拨、回访等事务性辅助服务。预计需诉讼服务引导、咨询 20 万余人次；接听诉讼服务热线 20 万通左右。

二、服务总体要求

为深入推进司法体制综合配套改革和管理，充分运用市场化、社会化机制，借助外力为审判工作减负，依靠审判辅助事务集约化管理和社会化服务，缓解审判人员事务性工作压力，保障我院各项事务性工作顺利开展，通州区法院针对此项目提出以下要求。

（一）服务内容

1. 诉讼服务接待、咨询服务

1.1 服务内容。在立案大厅诉讼服务窗口、导诉台等提供接待、引导服务，保证大厅秩序、以及立案工作、诉讼服务工作的正常运转。协助完成诉服集约事务相关工作内容。

1.2 服务要求：

- ◆ 熟悉法院工作流程，能够满足当事人大部分需求。
- ◆ 待人热情、有礼貌，表达清晰准确，当事人满意度达到 99%以上。
- ◆ 规定时限内完成交办的集约化辅助事务服务。

2. 12368 诉讼服务热线接听服务

2.1 服务内容。通过诉讼服务热线接听当事人来电，为当事人提供诉讼咨询、案件查询、联系法官、投诉、意见建议等服务，接诉即答、留言转办、电话回拨、工单回访等服务内容。

2.2 服务要求：

- ◆ 善于倾听，能正确理解他人诉求，善于总结，能准确归纳提炼他人诉求。
- ◆ 语言表达能力较强，普通话标准，思路清晰，耐心细致，服务意识强，

具有亲和力。

- ◆ 具有基本的计算机或办公应用/互联网使用基础，打字速度达到每分钟 50 字以上。

（二）标准要求

1. 诉讼服务接待工作得到当事人认可。

提供立案大厅诉讼服务窗口接待、引导服务，协助当事人查询案件信息，代为收取、转递诉讼材料等，当事人满意度达到 99% 以上。

2. 12368 诉讼服务热线接听服务，服务热线满意率达到 95% 以上。

（三）实施要求

1. 实施人员要求

法院事务性辅助服务提供单位应有一定相关项目经验，服务团队应品行端正、经验丰富、保密意识强，团队负责人应具备相应的管理能力和行业工作经验，熟悉相关工作。

2. 项目验收要求

- 2.1 诉服引导接待收到当事人投诉不得超过 10 件/年。

- 2.2 12368 诉讼服务热线接听服务，服务热线满意率达到 95% 以上予以验收通过。

（四）保密要求

辅助服务提供单位应严格遵守相关保密法律法规及通州法院保密规定，签订《保密协议》。案卷清点装订服务必须在指定的场所内进行，确保场所正常秩序和安全。不得遗失、损坏档案，如有违法行为或违反相关规定，将依法或依据约定追究相应的责任。

1. 与项目工作人员签订保密协议，加强对工作人员的保密教育；

2. 建立严格的保密制度，加强管理，杜绝工作人员对案卷及案卷信息的私自复制行为，不得以任何理由保存、复印、翻拍、打印各类案卷资料，不得对他人泄露案卷内容；

3. 不同的工序之间应采取相应的管理措施，杜绝遗失资料等泄密事故的发生；

4. 工作场所应具备保密设施，保证案卷、司法文书等原件的安全和秘密。

三、实施计划

(一) 整体工作量

自合同签订之日起一年内完成通州区法院立案诉服引导与咨询、12368 诉讼服务热线接听、回拨、回访等事务性辅助服务。预计需诉讼服务引导、咨询 20 万余人次；接听诉讼服务热线 20 万通左右。

(二) 所需服务人员配备要求

人员配备：配备工作人员应与所承担工作量相匹配；

要求：1. 认真细致，有责任心，遵守各项规章制度，能熟练操作电脑。

2. 甲方有权力对乙方入场工作人员进行审核。

3. 甲方有权力随时要求乙方对不符合甲方要求的工作人员进行更换。

服务内容：

需求部门	服务内容
立案庭（诉讼服务中心）	诉讼引导服务；12368诉讼服务热线接听服务等

(三) 时间安排

服务提供方必须在合同签订后 7 个工作日内，完成人员配备工作，并进场提供服务。不能按期完成的，服务提供方应按合同约定承担相应责任。

