

兴义市中级人民法院辅助送达服务采购项目需 求公示

- 1、项目名称：兴义市中级人民法院辅助送达服务采购项目
- 2、项目编号：XYSRMFY-20250715
- 3、公示期限（不少于 2 个工作日）：2025-07-22 至 2025-07-24
- 4、采购预算：96 万元
- 5、最高限价：96 万元
- 6、采购预算确定依据：市场咨询
- 7、采购单位名称：兴义市中级人民法院

项目联系人：蔡友权

联系电话：18008591018

- 8、采购代理机构全称：华春建设工程项目管理有限责任公司

- 9、项目联系人：周云飞

联系电话：18296079168

- 9、任何单位和个人对本项目文件采购需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。

- 10、资格条件、清单参数、商务要求、评分办法：

一、资格要求

(一) 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

(1) 具有独立承担民事责任的能力：提供合法有效的“统一社会信用代码”的营业执照（原件复印件并加盖投标单位鲜章）；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函（自行书面承诺，格式自拟）；

(3) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函（自行书面承诺，格式自拟）；

(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（自行书面承诺，格式自拟）；

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺函（自行书面声明，格式自拟）；

一、服务内容

序号	项目	服务内容	备注
1	硬件部署和技术运维服务	<p>(1) 邮政面单针式打印机 1 套——批量法院专递面单打印/面单号扫描。</p> <p>(2) 高拍仪 1 套——扫描邮政底单、回执，当事人上门领取身份证、送达回证纸质版扫描上传。</p> <p>(3) 提供统一电话送达专属号码实施电话送达。</p> <p>(4) 结合功能使用的实际情况，不定期升级和完善系统功能，针对迭代后的产品功能进行软件升级服务等。</p> <p>(5) 提供系统平台统一的 5*8 小时的客服电话，并随时通过微信群咨询，客服提供平台使用指导和问题解决，不能及时解决的问题，在 24 小时内反馈解决方案。</p>	
2	集约化送达业务支撑系统	<p>(1) 系统模块：提供集约化送达平台，支持集约化方式进行电话送达、电子送达、邮寄送达、外出送达。</p> <p>(2) 功能模块：实现送达立卷、送达案件管理、送达任务管理、电话送达管理、自取管理、邮寄管理、外出送达、公告管理等功能模块。系统支持批量立卷，法官推送的案件可以批量进行立卷，通过内网送达平台进行送达信息和送达文书的推送，在业务系统完成全流程的送达工作。</p> <p>(3) 辅助模块：为当事人端提供 PC 端，手机，门户三个端登陆，查看，下载文书功能；为法院提供微信小程序方便法官团队随时了解案件的送达进展。提供数据分析和相应的报表报告，以评估集约化送达的质效。</p> <p>(4) 系统支持文书从办案系统推送、文书本地上传、文书在线制作等功能，支持一次送达任务挂接多份送达文书，方便法官创建送达任务；要求对送达工作进行任务式管理，支持对多个受送达人同时送达、多次送达。</p> <p>(5) 系统支持法官、书记员对已推送的送达任务进度</p>	

		<p>进行跟踪,可以查询全部送达任务情况,系统支持查看当前任务的处理过程详情,包括操作人、操作时间节点、操作结果、回证生成情况等,可以下载回证文件;提供送达报告生成功能,案件关联的所有送达任务报告书均可进行下载操作,将文件保存在本地电脑;</p> <p>(6) 数据统计功能: 全院报表、各庭报表; 包括每日、每月完成送达的案件数量、送达人次、送达文书类型、平均送达时长,以及电子送达、电话送达、邮寄送达、上门送达等送达方式的适用率和成功率等,为法院评估辅助送达服务给予全方位数据纬度参考。</p> <p>(7) 权限管理功能: 领导可以查询管辖权限内所有送达任务的送达数据统计,法院送达监管部门可对全院正在进行流转的送达任务和已办结的送达任务进行列表查看和送达详情查阅。</p> <p>(8) 文书在线制作功能: 自动抽取文书基本标签信息,实现一键文书生成,并与电子签章系统进行对接,实现在线加盖电子签章。</p>	
3	案件送达服务	<p>支持法官团队在办案系统中发起送达任务,经过人民法院送达平台流转至电话送达中心进行电话送达,电话送达结束后将送达结果和送达回证通过人民法院送达平台回传到办案系统,形成业务闭环。</p> <p>一、电话送达:</p> <p>(1) 送达系统平台支持送达专员进行电话通知,可以在线播放、下载送达过程中与受送达人电话沟通的录音,送达专员针对当事人已清楚、完整地听取电话内容的,通话结束后支持对本次通话进行标签记录。</p> <p>(2) 支撑系统对通话内容自动录音并形成录音转录文字版本,并与送达报告书一同回传至内网送达平台。电话沟通结束后,系统自动记录电话全程录音并以 WAV 的文</p>	

		<p>件格式关联到该电话送达任务中，录音文件可在线打开或保存下载；</p> <p>(3) 推送到电话呼叫中心的工单设置加密传输和隐藏号码的信息保护机制。</p> <p>二、电子送达：</p> <p>(1) 电子送达的渠道主要包含：手机短信、电子邮箱、门户端等，当事人可以分别通过手机、电子邮箱和网站门户端查看接收和下载文书。</p> <p>(2) 选择通话中确认的电子送达地址进行送达，经过弹窗确认后，会看到发送成功的提示，该案件对所选当事人的电子送达发送成功。</p> <p>(3) 系统支持对短信发送成功的页面进行截图，记录发送的当事人、发送渠道、发送文书、发送时间等。</p> <p>(4) 系统自动将同一案件的关联送达任务进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况；</p> <p>(5) 电子送达发送成功之后，会给当事人发送一套短信提醒【电子送达平台】XXX，XXX 人民法院向您发送了（202）***民初 11 号案件相关文书，请点击：**链接 查看您的文书，逾期视为送达。也可登录电子送达平台官网查看并下载文书，查询验证码为:XXXXXX。当事人点击查看，会自动生成电子送达回证。</p> <p>(6) 案号管理：可以查询到每个案号对应的文书，每份文书对应的签收记录；文书管理，可以查询到每份文书的名称及对应的签收记录；送达记录，查看每份文书，发送记录及签收情况，方便查阅；对于已发送短信提醒的电子文书，进行记录，记录发送时间、接收人、接收号码、发送状态等信息。</p> <p>(7) 电子送达回证：电子送达发送成功之后，提供为当事人发送短信提醒，当事人点击查看后，将自动生成</p>	
--	--	--	--

		<p>电子送达回证。电子送达回证包括案件基本信息、当事人信息、送达渠道、点击查看记录和电话沟通的简要记录。</p> <p>三、通知、接待上门自取：</p> <p>（1）系统支持当案件从内网办案系统推送到送达系统后台，系统后台会将案件中的每个任务推送至呼叫中心，由电话送达专员针对每个任务的当事人进行电话沟通，若当事人不同意电子送达要求上门自取，则呼叫中心专员会将该任务标记为“上门自取”。</p> <p>（2）系统自动判别通过身份证号码查询到对应的上门自取记录，支持送达材料的打印、身份证明材料上传和送达回证上传等。</p> <p>（3）接待当事人上门自取的工作，应包括当事人的身份信息核实、材料核对打印和交接、引导当事人填写送达回证，并将身份证明和送达回证扫描上传至系统，并将上门自取的过程全程记录同步到送达报告书中。</p> <p>四、集中邮寄送达</p> <p>（1）要求送达平台支持将每次邮寄送达进行任务式管理，支持任务的增删修查；送达专员接收到邮寄任务后进行邮寄面单批量集中打印处理功能，可以实现对受送达人信息修改和调整。</p> <p>（2）系统可实现邮寄信息的回填处理，登记邮寄单号，自动获取物流信息交换到内网办案系统，供法官团队查阅。支持包括邮寄工单任务建立、快递面单打印、回执上传、物流快递记录查询、邮寄任务管理等功能。</p> <p>（3）邮寄送达模块需提供配套的工具系统，可以支持批量的文书打印、法院专递面单套打功能；并具有合并邮寄功能，实现对同一当事人的多份文书或多个案件进行邮寄合并处理功能；支持系统与 EMS 物流系统对接，自动显示邮寄状态、签收状态等。支持查询在途邮寄任务，可</p>	
--	--	---	--

		<p>以自定义逾期时间；要求系统与司法专递 EMS 物流系统对接，法官及受送达人均可查询邮寄在途文书的去向，法官和书记员可以通过微信端实时查看邮寄状态、签收状态、签收异常提醒等。</p> <p>五、直接送达系统</p> <p>（1）要求支持法官书记员团队自行上门或者第三方上门团队使用上门送达产品和功能，支持线上发起送达任务和线下执行送达的功能。</p> <p>（2）直接送达功能包含上门拍照、录像、录入结果等功能，每次送达进行任务式管理。送达管理员可以重新进行指派，提供对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈。完成送达任务后可自动形成报告书，报告书可返回内网办案系统供法官团队下载。</p> <p>（3）直接送达模块应该包含驻场人员、法院管理员和外出送达人员使用的功能和权限。</p> <p>（4）支持系统自动筛选和锁定直接上门送达的任务和地址。</p> <p>（5）要求提供微信端直接送达功能，支持任务接收、自动导航、送达现场拍照、录像实时上传、载有见证人签字的符合要求的工作记录上传、送达任务反馈、当事人评价、地理位置标记等功能。</p> <p>（6）支持人工干预送达方式，可转成邮寄送达、外出送达等其他送达方式；支持送达回证在线下载；系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况。</p>	
4	<p>电话沟通引导服务</p>	<p>①：搭建人工电话呼叫中心，提供集中式的电话沟通引导服务，并负责电话送达专员、场地、呼叫系统建设及运维、通讯费、短信费、管理费等所有运行费用。</p> <p>②：电话沟通服务步骤为：文书核对、按照不同工单</p>	

		<p>类型跟进工单、接通后进行信息确认流程，如工单未联系到将工单转入协查，协查新号码后继续进行拨打跟进。电话沟通服务包括：确认是否符合接收文书身份、当事人电子送达引导、与当事人确认文书邮寄地址、提醒当事人查看材料、配合法院诉讼程序，表述相应的不利后果等，核对无误后会选择与当事人沟通结果对应通话、结果码进行保存工单。</p> <p>③：以每个案件 2 个当事人，每个当事人一般类文书，判决类文书不少于 2 次送达，每次送达电话告知，核实身份，引导电子送达不少于 2 通电话，20000 件案件不少于 92 万次电话的拨打及电子送达短信发送，以每通电话服务沟通平均通话时长为 2 分钟计，不少于 184 万分钟的通话时长。</p>	
5	集约化业务流程管理规范	<p>负责为法院组织开展送达服务工作，保障送达工作的合规性以及标准的业务工作流程，在保证完成送达任务的前提下，提升送达工作质效；制定送达服务的岗位职责和规范，定期根据实际工作开展情况进行优化改进；制定发布送达服务的制度规范，根据实际工作开展情况进行完善改进；制定发布送达合规性工作流程，定期根据实际工作开展情况进行监督和完善。</p>	
6	集约化模式服务	<p>在项目初期指定项目经理协助法院推进法院集约送达中心的建设和运行，包括针对法院工作人员操作培训、指导上岗，指导其进行案件集中审核、邮政送达、外出送达、公告发布等系统操作和培训、设备安装部署等服务。确保法院集约送达工作正常开展运行。</p>	
7	大数据平台对接	<p>(1) 要求实现送达专员对法官创建的送达任务中的信息进行核实，有信息缺失时协助修改；当事人失联情况下，协助制作协查函，通过最高院人口信息库进行比对查询。</p>	

		<p>(2) 要求实现送达专员可以根据与当事人的沟通情况变更送达方式，进行送达过程跟踪、送达结果登记等。送达专员根据与当事人沟通的结果，记录当事人提供的送达地址，任务成功后自动生成报告书，并返回到内网供法官团队进行下载、归档。</p>	
8	系统配置及管理	<p>(1) 要求对审判字号进行管理，方便法官创建任务。提供高级送达管理功能，系统管理员可对全部送达任务进行检索、编辑、处理等操作。</p> <p>(2) 用户管理实现单独用户管理、用户组管理、系统角色管理等功能，实现用户分级管理。</p> <p>(3) 实现严格的用户权限管理，权限管理可以对用户在平台中操作许可范围进行定义，确保送达平台的安全使用。</p> <p>(4) 系统支持用户权限细颗粒度定义，可以为功能菜单、按钮等元素设置不同的操作权限，并且支持权限的交叉定义和设置。</p> <p>(5) 为了实现系统安全，系统记录所有用户的关键操作（如增加、修改、删除等），形成操作日志。日志管理一方面可以记录所有操作，做到有据可查，另一方面可以根据需要通过多种方式对记录的操作日志进行检索和查询，进一步分析生成统计数据。</p>	
9	当事人端	<p>(1) 提供手机短信、PC 端和电子邮箱三个端的登录、查看、下载文书功能；</p> <p>(2) 收到送达平台通知短信后，通过点击短信内的链接自动访问司法文书送达门户进行登录、查阅、签收；</p> <p>(3) 收到平台通知短信后，登录 PC 端输入短信链接网址进行查看、下载和签收；</p> <p>(4) 提供电子邮件签收功能，可通过电子邮件进行消息推送，并提供查看、下载和签收功能。</p>	

10	法官、书记员 案件查询端	<p>(1) 为法官团队提供微信小程序实时查询送达进度和结果的功能。</p> <p>(2) 支持法官团队登陆后，不需要输入案件号，直接可以同步查看已委托的送达案件送达进展的情况，包括当前的送达状态、送达节点、送达时长、是否完成送达等功能。</p> <p>(3) 支持完成的送达可以自动给法官团队推送信息，提醒法官团队登陆内网进行查看和下载。</p>	
11	办案系统对接	<p>★ (1) 系统支持法官团队从内网办案系统发起送达任务，并可以实现与业务系统无切换账户的登陆，进行送达任务推送和送达结果查询。<u>(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟，)</u></p> <p>★ (2) 通过送达业务系统执行送达的数据可同步传送至法院办案系统。送达任务完结后数据可返回到内网送达平台，支持法官从内网办案系统登陆进行查看和下载。<u>(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟)</u></p> <p>★ (3) 供应商须承诺具备“实现内网办案系统推送任务同步到集约送达系统，可向最高人民法院质效平台上报送达数据”的服务功能。<u>(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟)</u></p>	

二、商务要求

商务要求

序号	商务条款	商务实质性要求
1	交货期或服务期及地点	交货期或服务期：采购合同签订后 30 天内完成。 地点：采购人指定具体交货地点。
2	付款方式	以实际签订的合同为准
3	履约保证金	中标供应商在签订合同时向采购方缴纳中标价总额的 <u>5%</u> 为履约保证金，服务期结束后且无任何违约情况，采购人将履约保证金退还。
4	投标有效期	自投标文件递交截止时间起 <u>60</u> 天。
5	服务验收标准	辅助采购人建立集约化送达中心并完成法官团队使用培训及案件的正式接收运行。
6	其他要求	<p>1、中标人若不能按时完成采购人交付的工作任务或为采购人提供的服务存在不按时、不规范、质量不高，达不到要求时，视为一方违约，应承担因其工作失误（或其他原因）给采购人造成的一切损失责任。</p> <p>2、中标人无正当理由放弃中标项目的，或未按约定期限签订合同的，除了要赔偿采购人和本代理机构在本次招标活动中产生的一切费用外，本代理机构还将报请政府采购监督管理部门按相关法律法规规定对中标人追究相应的经济 and 法律责任。</p> <p>3、供应商承诺提供的电子送达服务平台系统数据，能有效实时对接法院“办案系统”，若因其他原因，造成不能实时对接相关数据的，采购方有权中止合同。因不可抗原因和导供应商不能履行数据对接的合同义务，造成影响审判案件的，采购方或供应商都可申请解除合同。<u>（注：须提供承诺函原件并加盖投标单位鲜章，未提供的按无效标处理）。</u></p> <p>5、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。</p>

三、评标方法及评定标准

评标方法：

谈判小组根据以下标准对供应商所提供的服务进行综合评议，并根据符合采购要求、质量和服务相等，且报价最低的原则在谈判现场确定成交供应商。

五、废标条款：在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的或对竞争性谈判文件作实质响应的有效供应商不足三家的；
- (2) 投标供应商的报价均超过了采购预算的；
- (3) 因重大变故，采购任务取消的；
- (4) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；