

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1040—2021

人民法院辅助事务外包服务规范

2021-06-29 发布

2021-07-01 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市姜堰区人民法院提出。

本文件由泰州市中级人民法院归口。

本文件起草单位：泰州市姜堰区人民法院。

本文件主要起草人：卢爱华、于世民、陈晓红、林成才、王晓理。

人民法院辅助事务外包服务规范

1 范围

本文件规定了人民法院辅助事务外包的可外包服务事项、发包原则、发包工作过程及要求、承包工作过程及要求、监管考核和持续改进等。

本文件适用于泰州市区两级人民法院辅助事务外包工作的运行和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

外包方 outsourcing party

某机构将原本由自身承担的部分业务剥离出来，以合同方式委托给其他机构完成，以提高效率。

3.2

外包机构 outsourcing organization

具有承接外包事务的服务机构。

3.3

法院辅助事务 auxiliary court affairs

除审判、强制执行等专业性强、难以替代的核心事务外的辅助性、机械性的事务。

3.4

法院辅助事务外包 outsourcing of court auxiliary services

法院将除审判、强制执行等专业性强、难以替代的审判事务外的、相关联的、辅助性的、机械性的事务，外包给相关服务机构，并由法院对服务行为进行评价。

4 可外包服务事项

4.1 法院事务应区分程序保障类事务与专业判断实施类事务，专业判断实施类事务不得外包。

4.2 民商事、执行程序辅助事务外包应涵盖诉讼辅助事务外包、审判辅助事务外包、执行辅助事务外包。

5 发包原则

5.1 合法原则

法院应掌握整个辅助事务外包过程中适用的国家法律法规和标准，依法确定发包范围、过程及承包方选择，并采取有效措施予以监管。

5.2 安全原则

安全管理应遵循预防为主，全程监控的原则。法院应制定和落实安全管理体系，避免因辅助事务外包引起的卷宗遗失或案件秘密和个人隐私被泄露。

5.3 可控原则

法院应对辅助事务外包工作全过程进行监控，对服务承包方的人员、工作场所、设备、管理工作、

业务操作等进行必要的监督、检查。

6 发包工作过程及要求

6.1 发包流程

法院发包工作分为规划与审批、承包方筛选与确定、签订合同、合同执行与监督、评估与改进五个步骤。

6.2 规划与审批

6.2.1 法院应制定辅助事务工作规划，并取得有效的授权和批准。法院明确辅助事务外包工作责任部门和负责人。

6.2.2 法院应在综合考虑法律法规的规定、自身业务量、案件特点、风险控制能力、费用等各种因素的基础上，分析辅助事务外包的必要性和可行性，确定辅助事务外包的范围和方式。

6.3 承包方的筛选与确定

6.3.1 法院应根据国家和上级部门关于服务采购管理的规定、辅助事务外包工作规划，制定承包方筛选方案，通过单一来源采购、邀标、竞争性谈判、公开招标等方式选择合适的外包机构。

6.3.2 法院应根据国家法律法规的规定、自身业务需要，明确对承包方的基本要求：

- a) 承包方应为依法注册的法人；
- b) 承包方具有履行合同所必须的服务能力；
- c) 承包方的主要负责人诚实守信，无违法犯罪记录。

6.4 合同签订

6.4.1 合同内容

6.4.1.1 合同内容应包括服务内容和范围、工作场所、最低服务保障人员、服务质量标准、合同双方的权利与义务、价格标准和付费方式、服务期限、保密条款、违约责任等。

6.4.1.2 合同中应包含合同变更与终止的触发条件，触发条件成就后的过渡安排。

6.5 合同主要条款

合同主要条款见附录 A。

6.6 合同执行与监督

6.6.1 法院应当对承包方相关服务人员进行政治审核和入职技能培训，并进行档案管理。有违法犯罪前科人员不应录用。法院在辅助人员录用上应有否决权。

6.6.2 法院应对承包方的资源管理、业务管理、安全管理、绩效管理进行有效的监督。

6.6.3 外包机构发生法定代表人变化、破产、兼并、关键岗位人员流失、财务状况恶化、内部管理混乱等可能造成外包服务终止或服务质量急剧下降的情况时，法院应在一个月内对外包机构作出履约能力评估。

6.7 评估与改进

6.7.1 法院应对承包方运行衔接度、质效指标、满意度进行服务质量评价，作为续约与变更服务价格的重要指标。

6.7.2 法院应及时总结外包工作经验教训，持续改进发包工作。

7 承包工作过程及要求

7.1 资源管理

7.1.1 人力资源管理

7.1.1.1 外包机构应实行有效的人力资源管理，建立胜任法院辅助事务工作的员工队伍。

- 7.1.1.2 外包机构应根据国家劳动法律法规与员工签订劳动合同，保障劳动者权益。
- 7.1.1.3 外包机构应根据法院辅助事务的要求招聘大专以上学历的员工，优先录用法律教育背景及有法院从业经历的员工。保证项目负责人具有一定的稳定性，辅助事务人员数量满足项目的最低人员要求。
- 7.1.1.4 外包机构应对拟聘用员工进行必要的背景调查和犯罪记录调查。
- 7.1.1.5 外包机构应对所有员工进行不少于五日的岗前培训，每年开展不少于三日的在岗培训。培训内容应涵盖常见的程序性法律法规、保密管理、职业健康管理。外包机构应组织员工参加由法院组织的相关法规及辅助事务工作培训。

7.1.2 财务管理

外包机构应当规范财务管理，降低财务风险，确保履约财务的持续性。

7.1.3 信息技术管理

外包机构应具有应用辅助事务信息技术软件的能力。通过与法院合作开发、自行开发、购买信息技术软件的方式，提高辅助事务工作效率。软件对接时应确保对接顺畅、安全可靠。

7.1.4 设备管理

外包机构应具备从事辅助事务的专门场所，应配备、管理和维护提供辅助事务所需的各种基础设备。

7.2 业务管理

- 7.2.1 外包机构应根据法院各板块辅助事务工作任务，制定各板块标准工作流程以提高效率，保证辅助事务合法有效高效开展。
- 7.2.2 诉讼辅助事务包括诉导分流、编目扫描、立案录入、材料收转、卷宗查阅、12368 咨询热线等内容。规范化流程见附录 B。
- 7.2.3 审判辅助事务包括卷宗流转、分案排期、文书制作、文书送达与跟进、卷宗装订等内容。规范化流程见附录 C。
- 7.2.4 执行辅助事务包括编目扫描、初次接待、提交查控、反馈线索、执行文书草拟等内容。规范化流程见附录 D。

7.3 安全管理

7.3.1 合规性管理

外包机构应进行合规性管理，及时掌握适用于辅助事务法律法规的变化，及时采取相应行动以满足法院要求。

7.3.2 保密保管

- 7.3.2.1 外包机构建立保密管理体系，确保案件情况等信息不被非授权人接触或获知。
- 7.3.2.2 外包机构应掌握国家法律法规和法院的要求，明确秘密事项的对象范围，结合辅助事务活动中涉及案件秘密和个人隐私的各个环节，制定保密制度，采用阶段化授权以减少辅助人员全程接触案件的机会。
- 7.3.2.3 外包机构应对组织内部关键岗位实行保密安全责任制，确保保密措施的具体落实及泄密责任的可追究。
- 7.3.2.4 外包机构应与员工签订书面的保密协议，要求员工承诺在工作过程中不得摘抄、复制、拍照，泄露案件审判秘密。保密协议可参考附录 E。
- 7.3.2.5 外包机构应按照与法院签订合同的约定实施信息安全管理，加强计算机系统的保密管理，保证电子信息的安全。
- 7.3.2.6 外包公司应制定应急管理处置预案，响应突发的泄密事件。

7.4 绩效管理

- 7.4.1 外包机构应建立辅助事务服务绩效管理体系，持续改进工作绩效，以满足法院需要，实现辅助事务服务目标。
- 7.4.2 外包机构进行常态化绩效汇报制度，实行月度、季度、年度汇报制度。

7.4.3 外包机构绩效管理项目由法院根据审判执行绩效指标确定。

8 监管、考核和持续改进

8.1 监管

8.1.1 监管组织

8.1.1.1 法院审判管理办公室负责辅助事务外包工作的监管与考核。

8.1.1.2 审判管理办公室指定一名在编政法干警作为辅助事务外包工作监管专员。

8.1.1.3 监管专员应具备五年以上辅助事务工作经历。

8.1.2 监管方式

8.1.2.1 监管采取日常巡查、不定期抽查、定期督察的方式。

8.1.2.2 监管专员对辅助事务外包集中办理场所，每日进行一次以上的日常巡查，主要巡查辅助事务人员的行为规范、案件流程办理规范。

8.1.2.3 监管专员不定期抽查已办结的辅助事务案件全部流程。

8.1.2.4 监管专员对立案效率、送达效率、排期效率、卷宗装订效率、保密事项进行督察每月不少于两次。

8.1.3 监管反馈

监管专员对监管中发现的问题，当日反馈给外包机构项目经理，限期整改纠正。

8.2 考核

8.2.1 考核组织

审判管理办公室联合各服务庭室组成考核小组。

8.2.2 考核周期

每年至少进行两次考核。

8.2.3 考核指标

考核指标包括但不限于以下内容：

- a) 材料流转收发数及流转期限；
- b) 立案扫描及时率；
- c) 12368 接听率；
- d) 超期送达文书率；
- e) 月度立案录入数；
- f) 月度排期数；
- g) 网络财产查控数；
- h) 卷宗装订及时率。

8.2.4 考核结果

8.2.4.1 考核结果分为不满意、基本满意、非常满意三个等次。

8.2.4.2 两次考核评定不满意的，视为合同变更或终止的条件触发。

8.3 持续改进

8.3.1 改进措施的信息来源主要包括：

- a) 监管中发现的违规问题；
- b) 监管中发现的效率问题；
- c) 考核中业务庭室反馈的问题；
- d) 律师、当事人的投诉。

8.3.2 改进和预防措施的制定

8.3.2.1 监管专员应把共性问题、重大问题、相关方的反馈和投诉形成分析报告。

8.3.2.2 监管专员应根据分析报告反映的问题，立即召开分析会，外包机构相关业务负责人应分析原因，联合研究确定改进措施，并制定预防措施方案，避免同类问题重复发生。

8.3.2.3 在制定改进和预防措施时，应考虑以下内容：

- a) 问题修复：个案问题立即修复，共性问题形成法院内部规定修复；
- b) 人员培训：对违反操作规程的责任人员进行必要的培训，提高责任意识 and 能力；
- c) 惩处措施：对责任人员按照经法院备案的外包机构人员惩处办法采取必要的惩处措施，加强教育；
- d) 修订规程：根据改进或预防的要求，对操作规程、服务标准文件进行完善和补充，保证能够对体系运行提供明确、有效的指导。

8.3.3 改进和预防措施的落实与验证

8.3.3.1 根据制定的改进和预防方案，严格落实改进和预防措施，并填写改进预防措施记录表。

8.3.3.2 改进和预防措施的验证包括改进预防措施和改进预防措施的有效性。

8.3.3.3 监管部门根据改进预防措施记录表，通过另案抽查、回访服务对象等方法取得客观证据，以验证其措施的有效性。

8.3.3.4 外包机构业务负责人在分析会上再次作整改情况总结，汇报上次纠正预防措施的完成情况。

附 录 A
(资料性)
人民法院辅助事务外包合同主要参考条款

甲方：_____人民法院

乙方：_____外包机构

甲方将其部分审判执行事务性工作外包给乙方。乙方向甲方交付专项外包服务，甲方向乙方支付服务费用。就乙方向甲方提供本协议所规定的服务一事，双方在平等的基础上经友好协商，特订立本协议如下：

第一章 总则

第一条 除非本合同另有明确规定或双方书面同意，否则本合同的全部条款及所有附录构成双方就本合同内事项的协议，并优先于双方之前就该事项达成的其他所有协议。

第二条 本合同如需修订，需经甲乙双方同意，并达成书面修改意见，方为有效。在修订合同达成之前，本合同继续有效。

第二章 服务内容、范围、地点和期限

第三条 服务内容（根据辅助事务外包项目的具体情况及双方约定拟写）

第四条 服务范围（根据辅助事务外包项目的具体范围及双方约定拟写）

第五条 工作地点

乙方在_____为甲方提供服务，并主动接受甲方对工作场所的监督、检查。

第六条 服务时间（根据辅助事务外包项目的具体情况及双方约定拟写）

第三章 服务质量要求

第七条 乙方在整个服务过程中应确保服务合法规范、效率和安全保密。

第八条 乙方的辅助事务工作应满足以下要求：

- （1）外包机构员工日常行为规范应当与法院工作人员保持基本一致；
- （2）辅助事务各项流程应当依照国家法律法规及上级或甲方的规定执行；
- （3）外包机构的保密要求应与国家法律法规或服务法院的规定一致；

第四章 甲方的权利与义务

第九条 甲方权利

1. 有权对乙方的服务事项作出明确、清晰的要求，有权对乙方外包人员完成服务项目的情况进行考察，并给予乙方及时反馈。

2. 有权监督乙方的相关工作，并向乙方提出改进意见，并进行服务效果评估和考核，乙方应当积极配合，有效呈现服务效果。

3. 有权根据约定的岗位服务质量标准，对乙方岗位外包的成果进行针对性评估和验收，对于不合格或不能达到要求的岗位，有权要求乙方根据实际需要重新安排合适人选。

4. 有权监督、督促乙方的用工规范，保障外包人员的合法权益不受侵害；如果乙方外包员工离职或请假，甲方有权督促乙方及时补充人员，避免岗位运营受到影响。

5. 有权要求乙方按照劳动合同规定每月 15 日发放上月的员工工资，如乙方因非客观原因导致工资迟发，甲方有权做出提醒，提醒超过三次仍未按时发放的，甲方有权终止合同。

第十条 甲方义务

1. 按照合同约定按时支付乙方承包服务的全部费用。
2. 要求乙方完成的外包服务事项须明确、清晰、合理，并提供乙方或乙方外包人员为达到服务预期所需要的各项资料，包括但不限于岗位指导文件、检验规范等。
3. 若有项目变更或其他特殊情况，需要暂时调整项目工作安排的，甲方有义务提前一周以书面形式告知乙方，便于乙方进行妥善的人力和流程安排，并另行协商工作计划。
4. 应协助乙方完成相关岗位服务设施设备和系统的日常维护（除电脑和打印机的维护外），出现异常时及时给予修复或指导，如因甲方未及时修复或指导修复设备或系统，导致损失的，由甲方全部承担。
5. 若甲方涉及乙方服务项目的相关规章制度或劳动纪律，在服务期内有变更或调整的，应当及时以书面形式告知乙方，便于乙方及时分析、并参照要求操作。

第十一条 乙方的权利

1. 有权参考甲方书面告知的相关规章制度和劳动纪律，结合项目管理的日常需要，制订合理且不低于甲方规章制度标准的规章制度，并向外包人员公示生效。
2. 有权直接管理外包人员，要求外包人员遵守法律法规、规章制度和劳动纪律，包括但不限于业务流程、操作规范、监督机制和风险管控机制。
3. 有权对服务事项行使必要的管理权，该管理权的行使不得违法甲方的规定，且不得违反甲方对本协议服务事务的合理要求。
4. 有权保护外包人员的合法权益，因甲方未经乙方同意，擅自调整乙方外包人员工作时间或工作岗位，给乙方或乙方外包人员带来人身和财产损害的，由甲方承担责任。

第十二条 乙方义务

1. 应根据服务外包的项目选聘合格的外包人员承担服务工作，保证使用在甲方外包项目上的员工是经过合法录用和考核管理的，确保服务事项顺利开展。
2. 应指定一名以上的项目管理人员，负责处理包括乙方外包人员的日常管理（包括但不限于招聘入职、考勤绩效、工资发放、惩处奖励等）、部门间的协调沟通工作；相关的制度流程制定及执行，员工技能提升规划与落实；企业文化建设、团队建设；项目员工及现场异常事务的处理与跟进、费用的结算和支付等问题。
3. 应对乙方人员配发明显有别于甲方工作人员的服装、胸卡、工牌等，以便于现场管理。
4. 应按本协议约定为甲方提供各项服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，根据甲方要求适当调整，确保服务品质。
5. 乙方外包人员在工作期间发生工伤或其他人身损害，乙方应及时将员工送至医院救治；事发后 24 小时内以书面形式告知甲方，乙方应办理工伤申报、伤残鉴定申请、待遇理赔等事宜。
6. 因乙方员工的合法权益受到甲方或乙方侵犯而发生争议或诉讼的，由责任方（实际造成损害的一方）承担最终的法律赔偿责任。
7. 因乙方员工提供的服务不符合法律的程序性规定及实质性规定，造成甲方审判执行服务违反法律规定的，由甲方书面通知乙方，乙方应当作出整改方案并承担相关责任。
8. 乙方应每月向甲方提供员工工资发放表、社会保险购买清单、住房公积金购买清单；每季度末向甲方提供本季度费用使用情况说明书及相关费用票据复印件；每年度末向甲方提供本年度费用使用情况说明书。
9. 乙方应根据每年费用实际使用情况，制定每年的员工薪资调整方案，逐年上涨员工的薪酬待遇。

第五章 付款

第十三条 服务价格及付款方式（根据辅助事务外包服务项目的具体情况及双方约定拟写）

第六章 保密要求

第十四条 乙方须与员工签订保密协议或要求员工签署保密承诺书，确保员工保守审判执行秘密。

第十五条 对于甲方因本合同提供乙方持有或处理的案件卷宗（及其他涉密或敏感信息），乙方须采取必要的安全措施，确保其不被损伤、销毁、丢弃、窃取、删除、更改、摘抄、公布、出版，不被未经甲方同意或授权的组织或个人接触、复制、使用。

第十六条 乙方保证在收集、持有、处理或使用甲方案件卷宗（及其他涉密或敏感信息）时，只用于完成本合同规定的服务。

第十七条 乙方保证只允许已向甲方备案的员工因完成本合同规定服务的需要而接触、复制或使用甲方档案（及其他涉密或敏感信息）；并确保接触、复制或使用该档案（及其他涉密或敏感信息）的乙方员工接受与乙方同样的约束。

第十八条 乙方未经甲方事先书面许可不得向任何第三方披露甲方卷宗（及其他涉密信息或敏感信息）；若被国家其他机关等有权组织或个人依法要求披露该卷宗（及其他涉密或敏感信息），须立即通知甲方。

第十九条 乙方不得擅自存留甲方的任何卷宗（及其他涉密或敏感信息）或其任何形式的复制件。

第二十条 甲方有义务保守乙方的商业秘密，包括但不限于服务内容、服务价格标准、操作流程、技术方法、软件系统、仪器设备等。

第二十一条 在得知本方员工违反保密规定或协议，导致对方秘密被泄露时，甲方或乙方立即采取补救措施，并及时通知对方。

第二十二条 本合同第十四条至第二十条规定在本合同到期或终止后仍然有效。

第六章 合同终止

第二十三条 因法律法规、政策或不可抗力影响，导致本合同无法继续履行的，本合同自然终止。

第二十四条 一方未遵守本协议约定履行义务、承担责任的，守约方有权解除本协议。

第二十五条 乙方如遇经营情况发生重大变化等原因，需要提前解除本协议的，应当提前3个月以书面形式告知甲方，并共同妥善处理完毕相关事宜。

第二十六条 乙方连续三次考核判定为不满意的，甲方可解除合同。

第二十七条 本协议到期，其中一方不愿意续签合同的，需提前3个月书面告知对方。

第二十八条 非因法律规定或约定，任何一方不得随意终止本协议，否则违约方应赔偿守约方因此受到的损失。

第七章 违约责任

第二十九条 甲、乙任何一方违反协议，未履行义务或承担法律责任的，对方有权要求违约方支付相当于前3个月外包服务费总额的违约金和解除合同。同时，违约方应承担对方实际经济损失等。

第八章 争议解决及其他

第三十条 基于本合同发生争议的，由双方协商解决，协商不成的，任一方均可向甲方或乙方所在地人民法院提起诉讼。

第三十一条 本合同未尽事宜，双方另行签署《补充协议》，与本协议具有同等法律效力。

第三十二条 本合同经双方签字盖章后生效。

第三十三条 本合同一式 份，双方各执___份，对双方均具有同等法律效力。

甲 方：XXXXX 人民法院

授权代表：

签约日期：

乙 方：XXXX 外包机构

授权代表：

签约日期：

签约地点：

附件：

1. 外包服务内容与费用
2. 费用明细表
3. 监督管理和考核
4. 保密协议

附录 B
(资料性)
诉讼辅助事务流程图

诉讼辅助事务流程图见图 B.1。

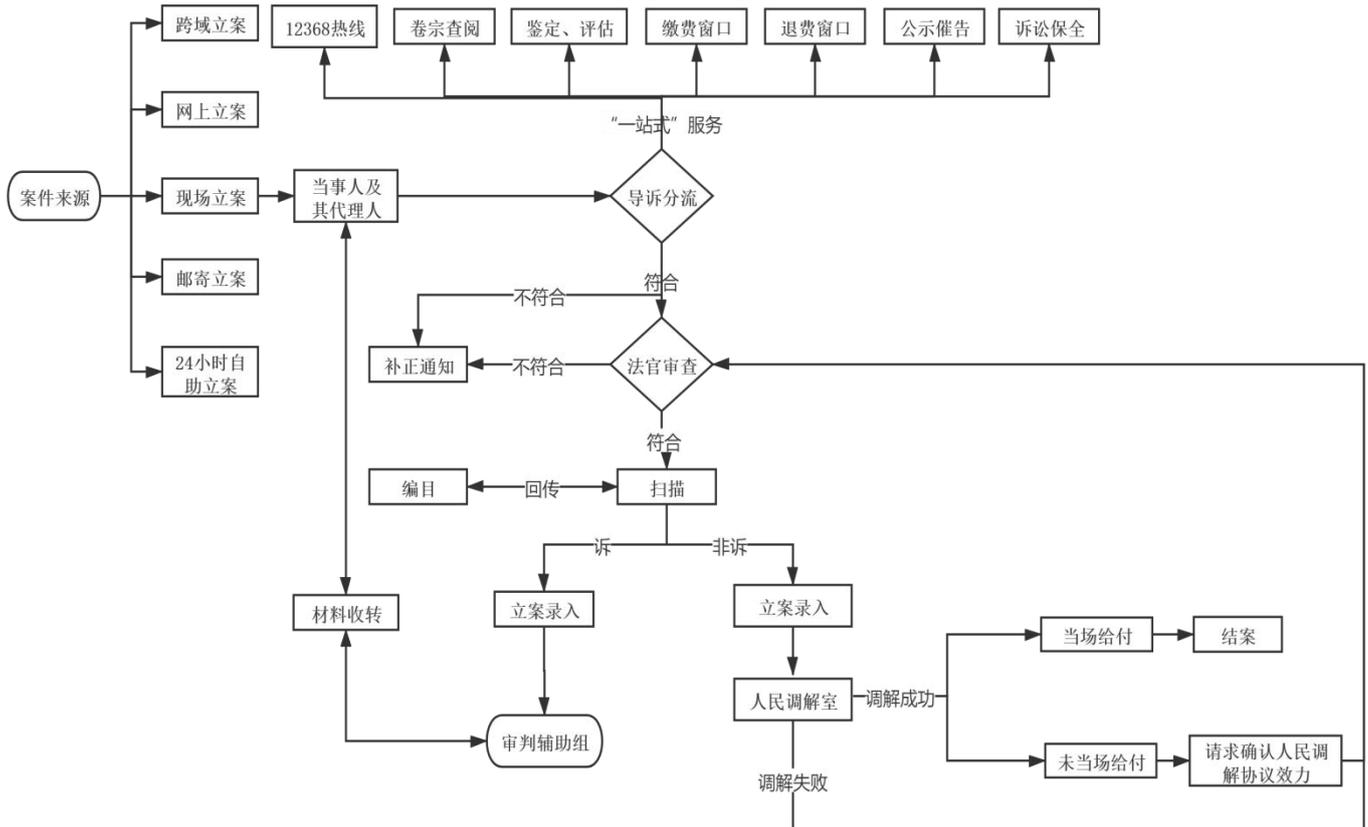


图 B.1 诉讼辅助事务流程图

附录 C
(资料性)
审判辅助事务流程图

审判辅助事务流程图见图 C.1。

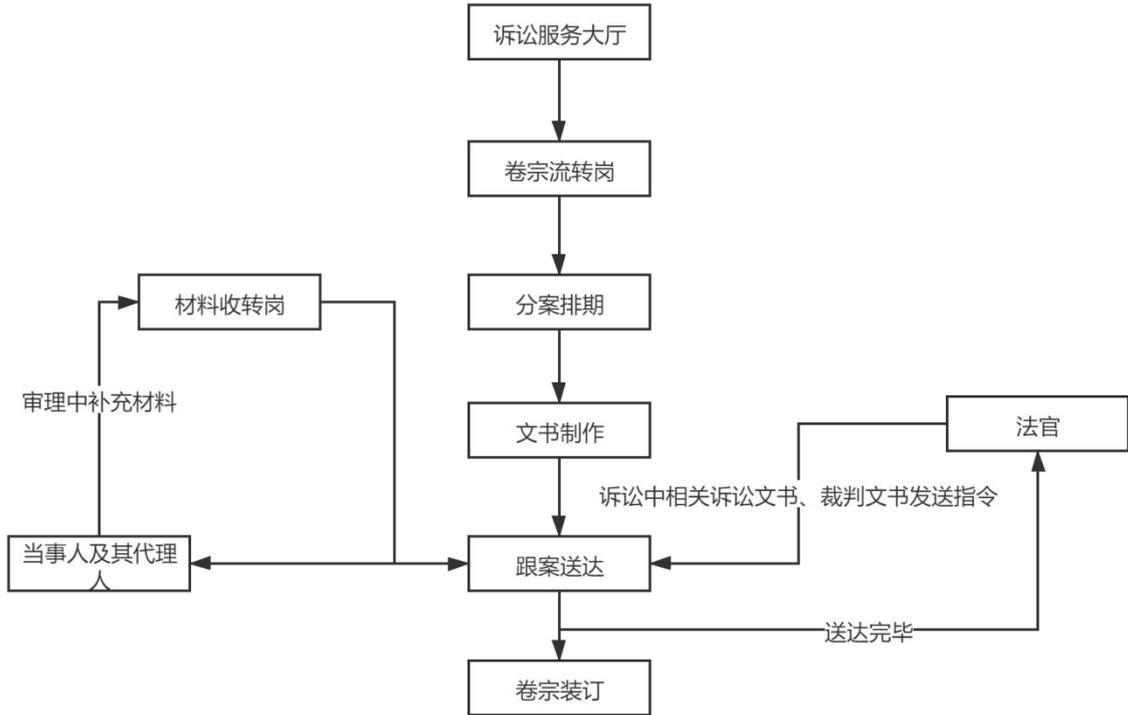


图 C.1 审判辅助事务流程图

附录 D
(资料性)
执行辅助事务流程图

执行辅助事务流程图见图 D.1。

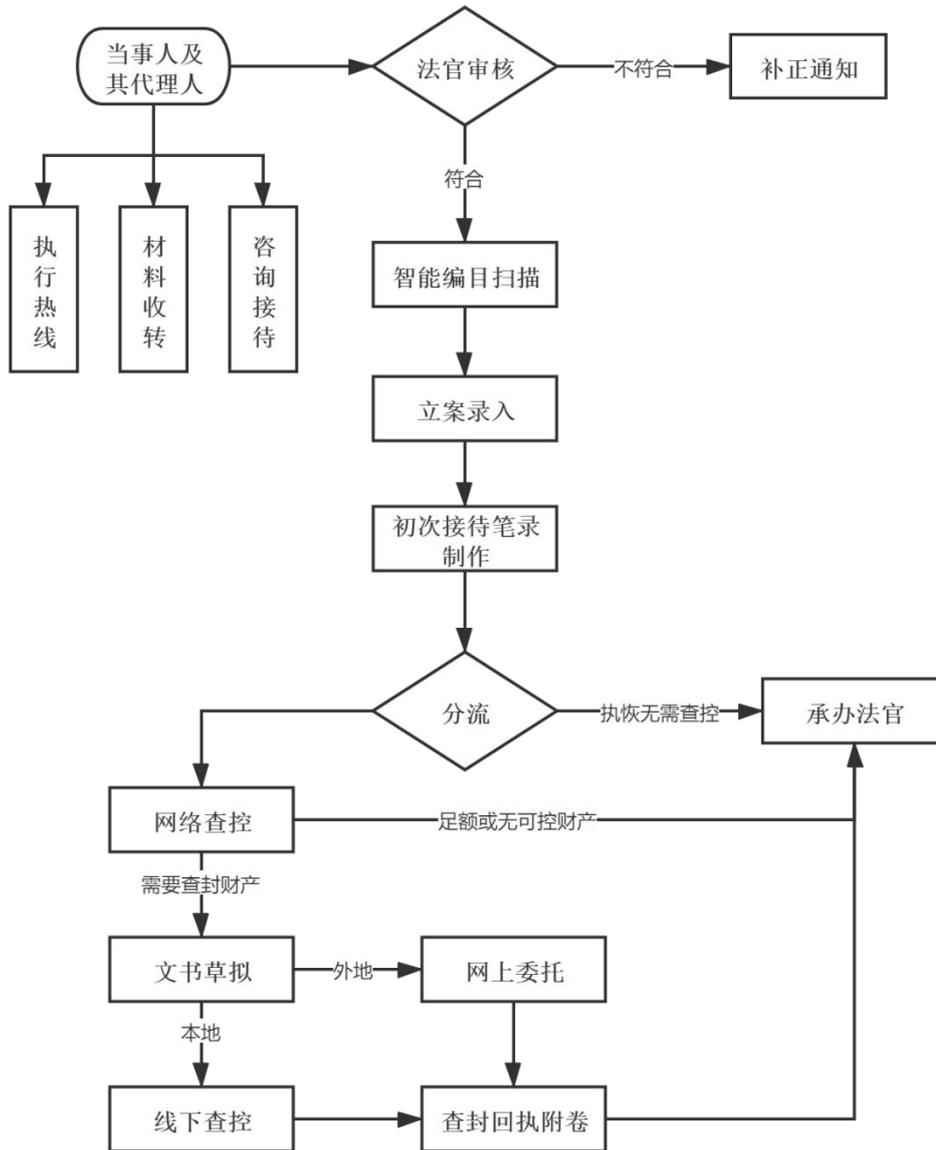


图 D.1 执行辅助事务流程图

附 录 E
(资料性)
员工保密协议主要参考条款

甲方：XXXX 外包机构

乙方：XX 员工

乙方为甲方所录用的外派到 XX 法院的员工，鉴于法院系国家机关，工作内容涉及案件秘密、公民隐私等，乙方不得泄露甲方及被服务法院的信息，现甲乙双方平等协商，订立本保密协议，明确乙方须遵守以下保密义务，承担相应责任：

一、保密内容和范围

- 1、当事人信息：案件当事人身份、住址、工作和联系方式及其代理人等信息。
- 2、审理信息：从立案、审理、判决、送达、生效等任何一项程序信息及其案卷材料。
- 3、事实信息：与案情相关的证据材料和事实信息。
- 4、审判人员信息：承办单位、承办法官及其审判组成人员和法官助理信息。
- 5、法院其他信息：乙方在工作过程中获得的保密性信息以及其他一切与法院事务有关的保密信息。

二、保密义务

对于法院的保密性信息，除遵守国家法律和法院保密制度以外，乙方还须承担以下义务：

- 1、不得打探与本职工作或本身业务无关的保密性信息。
- 2、不得泄露案件的审批、呈批、合议信息。
- 3、不得向除当事人及其代理人 and 辩护人之外的任何第三人泄露承办法官和法官助理信息。
- 4、不得在决定书、调解书、裁定书、判决书等法律文书公开和生效之前向当事人及其代理人及任何第三方泄露法官处理意见和法律文书内容。
- 5、不得在乙方计算机 USB 接口上使用任何外接设备（U 盘、移动硬盘、光盘等）和手机充电，不得将计算机上的信息复制、保存到外接设备中；不得随意录入、修改和删除法院局域网文件信

息，严禁私自接入互联网。

- 6、不得对法院工作人员、工作场所和办公设备及其案件文书材料进行拍照、录音、录像。
- 7、不得将诉讼卷宗等资料携带外出；应妥善保管案卷材料，谢绝无关人员查阅，防止遗失和泄露。
- 8、不得在私人交往和通讯过程中泄露审判秘密和其它保密信息。
- 9、不得在公共场合谈论案件信息，不得将案件信息公开到网络和其他公共场所。
- 10、不得违反法院保密制度的规定，保密制度为保密协议的附件，与保密协议具有同等效力。

三、保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自保密协议签订之日起，但签订之前已经获得的信息也在保密之列，直到相关信息依法公开为止。乙方是否在职，不影响保密义务的承担。

四、违约责任

- 1、乙方违反此协议约定与保密义务的，应当承担违约责任，构成犯罪的，依法追究刑事责任。
- 2、乙方因泄露法院涉密信息致使其遭受损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

五、特别约定

1、本协议由甲、乙双方共同遵守，一方有违反协议行为，另一方将根据《中华人民共和国刑法》第 219 条、《中华人民共和国反不正当竞争法》第 10 条和甲方相关文件规定，拥有追究泄密者的民事和刑事责任。

- 2、双方同意，本协议作为劳动合同的附件，在劳动合同终止或解除后仍独立有效。
- 3、本协议为劳动合同附件，一式两份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章后生效。
- 4、本协议受中华人民共和国法律管辖，并依法作出解释。

甲方：XXXX 外包机构 _____ 年 _____ 月 _____ 日

乙方： _____ 年 _____ 月 _____ 日