

# DB3205

## 苏州市地方标准

DB3205/T 1106—2024

### 人民法院审判辅助事务社会化工作规范

Specification for socialization of auxiliary judicial affairs of  
people's court

2024-02-21 发布

2024-02-27 实施

苏州市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 依法依规，统一标准 .....	1
4.2 便民高效，提速增质 .....	1
4.3 明确重点，厘清范围 .....	2
4.4 创新模式，长效发展 .....	2
5 基本要求 .....	2
5.1 服务机构 .....	2
5.2 服务人员 .....	2
5.3 合同签订 .....	3
5.4 保密管理 .....	3
6 工作内容及要求 .....	3
6.1 诉讼引导 .....	3
6.2 立案登记 .....	3
6.3 诉讼材料管理 .....	3
6.4 财产保全 .....	4
6.5 庭审辅助 .....	4
6.6 文书送达 .....	5
6.7 结案管理 .....	5
6.8 诉讼档案管理 .....	5
7 监督、考核与改进 .....	6
7.1 监督 .....	6
7.2 考核 .....	6
7.3 改进 .....	6
附录 A（资料性） 项目运行效果考核表 .....	7
附录 B（资料性） 服务人员考核表 .....	8
参考文献 .....	9



## 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。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省苏州市中级人民法院提出并归口。

本文件起草单位：苏州市相城区人民法院、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：俞水娟、吴宏、邓佳佳、刘定、陈琳、薛旸。



## 引 言

近年来随着社会经济不断发展，人民法院受理案件量不断增加，“案多人少”矛盾极为突出。推行审判辅助事务社会化改革是深化司法改革、优化资源配置、助力提质增效、有效缓解司法供需矛盾的大势所趋，也是新形势下体现司法审判“公正与效率”的必然选择。

本文件的编制依托苏州市两级人民法院在审判辅助事务社会化工作上的做法和经验，结合上级人民法院对具体工作的要求，对人民法院审判辅助事务进行了全面规范，旨在推动该领域的一体化和标准化。通过将审判辅助事务从审判核心事务中剥离，切实减轻一线审执人员事务性工作，推动“诉源治理”，助力基层社会治理现代化。

本文件所列举的审判辅助事务不存在先后顺序和重要程度的区别，所列举条目为服务人员可承担的工作内容。工作内容不涉及相关工作类别所属核心事务，仅对该类别提供辅助支持，不影响案件审判结果、司法公正和司法安全。



# 人民法院审判辅助事务社会化工作规范

## 1 范围

本文件规定了人民法院审判辅助事务社会化的基本原则、基本要求、工作内容及要求、监督、考核与改进等内容。

本文件适用于苏州市两级人民法院委托的服务机构开展审判辅助事务社会化工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DA/T 31 纸质档案数字化规范

人民法院诉讼卷宗材料排列顺序（试行）（法〔2020〕274号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**审判辅助事务** auxiliary judicial assistance

为审判核心事务而服务的，不行使审判权的，具有辅助性质的程序性、重复性工作。

注：根据职责分工，审判辅助事务一般包括诉讼引导、立案登记、诉讼材料管理、财产保全、庭审辅助、文书送达、结案管理、诉讼档案管理等内容。

### 3.2

**审判辅助事务社会化** socialiaztion of auxiliary judicial assistance

为了加强审判辅助事务集约化管理，提升审判质效，按照人民法院审判需求，由符合条件的社会力量提供审判辅助事务服务的活动。

### 3.3

**审判辅助事务社会化服务机构** service organization

依法设立的，为人民法院提供审判辅助事务社会化工作的服务组织，以下简称“服务机构”。

## 4 基本原则

### 4.1 依法依规，统一标准

在遵循相关法律法规的基础上，开展审判辅助事务社会化工作，建立明确的工作流程和统一的操作规范。

### 4.2 便民高效，提速增质

坚持诉讼参与者需求导向，优化审判辅助事务社会化工作流程，提高审判质效。

#### 4.3 明确重点，厘清范围

理清审判辅助事务社会化工作的范围，明确工作的重点领域，形成系统合理、行之有效的工作方法。

#### 4.4 创新模式，长效发展

创新管理模式，加强对审判辅助事务社会化工作的监督，确保审判辅助事务社会化工作的稳定性和可持续性。

### 5 基本要求

#### 5.1 服务机构

##### 5.1.1 资质能力

5.1.1.1 应具有履行合同所必需的资质和服务能力。

5.1.1.2 应建立胜任人民法院审判辅助事务的社会化工作团队。

##### 5.1.2 制度建设

5.1.2.1 应健全日常管理制度，包括但不限于：

- 岗位责任制度；
- 培训考核制度；
- 保密管理制度；
- 问题上报制度；
- 人事管理制度。

5.1.2.2 通过宣传和培训等方式落实内部管理制度，定期对内部管理制度进行评估和改进。

##### 5.1.3 设施设备

5.1.3.1 应配置设施设备，包括但不限于：

- 办公电脑；
- 扫描仪；
- 打印机；
- 数据存储硬盘。

5.1.3.2 应建立设备管理机制，落实设备维修、保养、报废、更新工作。

#### 5.2 服务人员

##### 5.2.1 素质和能力

5.2.1.1 应具有相应的政治条件、身体素质、心理素质和文化素质。

5.2.1.2 应熟悉审判辅助事务相关的法律法规和政策，掌握审判辅助事务工作要求。

5.2.1.3 应具有良好的服务意识、较强的语言表达和沟通协调能力。

##### 5.2.2 服务礼仪

5.2.2.1 应统一着装，佩戴工牌。

- 5.2.2.2 举止文明、姿态端庄。
- 5.2.2.3 应保持良好的工作状态和主动热情的服务态度。

### 5.3 合同签订

- 5.3.1 服务机构应与人民法院签订审判辅助事务社会化承包合同，明确服务机构责任和义务。
- 5.3.2 服务机构应与服务人员依法签订劳动合同，明确工作内容和职责。

### 5.4 保密管理

- 5.4.1 服务机构应建立保密管理机制，明确服务人员的岗位责任。
- 5.4.2 服务机构应对服务人员的履职情况定期开展监督检查。
- 5.4.3 服务机构应对涉密设备、涉密系统的使用和管理定期开展风险评估，使其符合人民法院的保密管理规定。
- 5.4.4 服务人员应接受保密教育培训，签订保密承诺书，提升保密意识。

## 6 工作内容及要求

### 6.1 诉讼引导

#### 6.1.1 引导分流

- 6.1.1.1 应及时解答来院办事人员咨询的问题，并引导至指定区域办理业务。
- 6.1.1.2 应协助安保人员维护诉讼服务区域的秩序，无法自行处理时，通知相关负责人安排处理。
- 6.1.1.3 诉讼服务区域配备智能自助设备时，应告知来院办事人员设备的使用方法，协助完成相关业务操作。

#### 6.1.2 诉讼材料准备

应协助来院办事人员在自助设备上复印、打印诉讼材料。

#### 6.1.3 案件进度查询

诉讼参与者申请查询案件应予公开的审理信息时，应核验诉讼参与者身份，核验无误后将查询到的相关信息及时告知诉讼参与者。

### 6.2 立案登记

- 6.2.1 应接收立案材料，将相关信息录入系统。
- 6.2.2 应按照规定标准格式，制作相应文书。

### 6.3 诉讼材料管理

#### 6.3.1 材料收转

- 6.3.1.1 应接收诉讼材料，材料来源包括：
  - 立案部门移交的立案材料；
  - 诉讼参与者提交的补充诉讼材料；
  - 从各庭室收取的补充诉讼材料。
- 6.3.1.2 应根据案件类型，整理核对接收的诉讼材料。

6.3.1.3 采用非无纸化办案模式的案件，在收到或形成诉讼材料后，应及时将诉讼材料移送智能云柜；采用无纸化办案模式的案件，在收到或形成诉讼材料后，应及时将诉讼材料移送智能中间柜。

注1：智能云柜是通过“人一机”材料收转模式，实现诉讼材料线上线下统一管理，具备便捷、高效、安全特征的智能文件交接设备。

注2：智能中间柜是基于物联网、区块链、大数据和人工智能技术，以卷宗材料安全流转、便于查阅存放为目的，适用于卷宗材料安全管理的智能型服务设备。

6.3.1.4 应记录纸质诉讼材料和电子诉讼材料交接与流转情况。

### 6.3.2 材料扫描

6.3.2.1 应按 DA/T 31 的规定，对需要无纸化的诉讼材料进行数字化加工扫描。

6.3.2.2 应核查电子诉讼材料与纸质诉讼材料的一致性，确保电子诉讼材料的完整性和准确性。

### 6.3.3 集中编目

6.3.3.1 应将扫描后的卷宗电子材料，提交至苏州法院数据工场集中编目。

注：苏州法院数据工场是由苏州市中级人民法院建立的，引入社会化服务对全市法院的电子卷宗编目进行人工校对、精细化处理，实现自动、快速、准确、详尽标注电子卷宗目录和材料名称，方便快速定位检索可视化利用电子卷宗内容的工作模式。

6.3.3.2 对系统无法识别或者识别有误的诉讼材料，应采取人工修正编目。

## 6.4 财产保全

6.4.1 经审判人员审核后认为需采取保全措施的案件，应通知诉讼参与人缴纳保全费用。

6.4.2 在审判人员出具保全裁定书后，应做好以下工作：

- 送达保全裁定书；
- 整理保全材料；
- 将保全材料移送至本院实施保全的部门或工作人员。

## 6.5 庭审辅助

### 6.5.1 庭审准备

6.5.1.1 应在审判人员确定开庭时间、地点、人员等信息后，在系统内排期生成开庭传票。

6.5.1.2 应跟进传票送达及诉讼参与人到庭情况。

### 6.5.2 开庭审理

6.5.2.1 开庭前，应提前检查庭审现场环境，调试设备，做好庭审录音、录像等准备工作。

6.5.2.2 庭审时，应做好以下工作：

- 制作和核对庭审笔录；
- 将庭审笔录交由诉讼参与人签字或签章；
- 将庭审笔录提交给审判人员检查确认。

6.5.2.3 庭审过程中发生设备故障时，应及时联系相关技术部门处理修复。

6.5.2.4 诉讼参与人主动申请或依据案件实际情况需要远程视频庭审时，应告知诉讼参与人线上的操作方法，并提前调试设备。

## 6.6 文书送达

- 6.6.1 应整理并检查确认需送达的材料。
- 6.6.2 应按诉讼参与人确认的或审判人员指定的送达地址，发起送达。
- 6.6.3 应跟进送达情况，记录诉讼参与者反馈的信息。
- 6.6.4 需通过登报进行公告送达时，应及时通知诉讼参与者缴纳公告费。在收到缴费凭证后，联系报社刊登送达公告。

## 6.7 结案管理

- 6.7.1 应完成裁判文书送达，跟进送达结果，关注诉讼参与人的上诉需求等工作。
- 6.7.2 如诉讼参与者提出上诉，应及时接收整理上诉材料，提交至审判人员审核。
- 6.7.3 审判人员确认符合上诉条件后，应及时通知诉讼参与者缴纳上诉费，按照上诉要求办理相关手续。

## 6.8 诉讼档案管理

### 6.8.1 档案装卷

- 6.8.1.1 应在接收纸质诉讼卷宗材料时，清点数量、核对案号。
- 6.8.1.2 应按照最高人民法院《人民法院诉讼卷宗材料排列顺序（试行）》对诉讼卷宗进行材料排列。
- 6.8.1.3 应按照装卷要求，对卷宗材料进行编制目录、敲码、打孔、装订。
- 6.8.1.4 有条件时，宜对完成装卷的诉讼档案进行预检，包括检查签名和印章是否完整、核对卷宗封面和封底是否填写齐全等内容。对卷宗中存在的问题，及时联系立卷人进行改正。

### 6.8.2 档案归档

应及时接收装卷完成的纸质诉讼档案，同步在系统内检查电子诉讼卷宗电脑著录信息是否齐全，经核对无误后点击归档。

### 6.8.3 档案扫描

- 6.8.3.1 应按照档案数字化扫描要求，对采用非无纸化办案模式的诉讼档案进行逐页扫描、著录和挂接。涉密档案不得扫描，不得在政务内网的档案管理平台上挂接档案信息。
- 6.8.3.2 对扫描图像质检合格的电子档案，应采用服务器在线存储、在线备份和离线物理实体存储等多种存储方式定期备份。

### 6.8.4 档案入库

应及时将扫描后的纸质档案装盒，按照档案排列规则上架入库。

### 6.8.5 档案利用

- 6.8.5.1 应接收线上或线下提交的档案查阅申请，及时审查是否符合查档规定。
- 6.8.5.2 符合查档规定的，应向人民法院档案工作人员提交审批；不符合查档规定的，应向申请人告知原因。
- 6.8.5.3 经人民法院档案工作人员审批通过后，按照申请人需求提供档案。
- 6.8.5.4 纸质卷宗借阅归还后，经核对无误应重新入库。

### 6.8.6 电子转档

6.8.6.1 采用无纸化办案模式随案同步生成的电子卷宗，应按照归档目录要求，对电子卷宗进行排序、整理、校对。

6.8.6.2 应及时将电子卷宗归档生成电子档案卷，并提交至人民法院档案工作人员。

6.8.6.3 电子档案被退回时，应按照退回意见进行修改，重新归档提交。

注：电子转档是对需要归档的电子卷宗，按照档案编目顺序进行调整后生成电子档案的过程。

## 7 监督、考核与改进

### 7.1 监督

7.1.1 服务机构应收集政府部门和公众对审判辅助事务社会化工作的意见、建议和投诉，接受监督。

7.1.2 服务机构应设立监管信息反馈渠道，及时回应反馈的情况。

### 7.2 考核

7.2.1 服务机构应接受人民法院对审判辅助事务社会化工作运行效果进行考核，人民法院以填写考核表的方式给出考核结果，考核内容见附录 A。

7.2.2 服务机构应建立健全审判辅助事务社会化工作考核机制，对服务人员的工作进行考核，以填写考核表的方式给出考核结果，考核内容见附录 B。

### 7.3 改进

7.3.1 服务机构应根据项目运行效果考核结果，确定改进措施并有效落实。

7.3.2 服务机构应针对服务人员工作考核结果，制定持续改进方案。

7.3.3 服务人员工作考核结果不符合要求时，服务机构对服务人员宜采取面谈、技能培训、转岗等方式，提升工作质量，以满足人民法院工作要求。

附 录 A  
(资料性)  
项目运行效果考核表

项目运行效果考核表见表A.1。

表 A.1 项目运行效果考核表

序号	考核指标	指标要求
1	人员提供	1. 服务机构按照人民法院提供的审判辅助事务社会化需求,合法、合规招聘服务人员。 2. 服务机构招聘录用的服务人员,上岗前应通过人民法院面试。 3. 服务机构与招聘录用的服务人员依法建立劳动关系、签订劳动合同,办理劳动用工手续。 4. 服务机构按规定为招聘录用的服务人员缴纳法定社会保险和住房公积金,按时提供服务人员入职材料和人员花名册。 5. 服务机构不得随意召回服务人员(服务人员主动辞职的除外)、不能随意调整服务人员工作岗位,经人民法院许可除外。 6. 服务人员因不能胜任工作或违反法院相关规章制度而被退回时,服务机构及时补充人员。
2	工作要求	1. 服务人员入职前接受服务机构安排的职业道德、岗前技能、劳动纪律及相关规章制度的培训。 2. 服务人员按要求及时完成工作任务。 3. 服务人员遵守考勤制度,严禁无故迟到、早退、旷工或擅自脱岗。 4. 服务人员上班期间工作态度端正,作风严谨。严禁出现与正常工作无关的行为(如用电脑、手机或其他电子产品玩游戏、上网聊天、炒股、看视频等)。 5. 服务人员服从人民法院用人庭室或部门的工作安排,落实工作要求,避免发生冲突。 6. 服务人员遵守职业道德、劳动纪律及相关规章制度。 7. 人民法院因工作需要或突发事件等因素,需要服务人员加班时,服务机构配合安排落实。 8. 服务机构按照合同要求为人民法院提供服务,对服务过程中出现的问题主动及时和人民法院沟通,并提出改善方案,不断提升服务质量。
3	保密要求	服务机构及其服务人员遵守人民法院工作的保密要求,如因服务机构或其服务人员的原因导致人民法院工作秘密泄露,服务机构承担相应的法律责任。
4	薪酬福利发放	1. 服务机构根据劳动合同的约定按时向服务人员发放薪酬福利。 2. 严禁出现服务机构错发、漏发服务人员薪资福利的情况。
5	工作服配置	服务机构在服务人员入职1个月内,统一配发工作服。
6	损失赔偿	1. 服务机构及其服务人员在人民法院工作期间因故意或过失造成用人单位或其他人员的人身、财产损失的,由服务机构负责处理并承担相关责任。 2. 服务人员离职前将人民法院提供的相关财物等及时返还。未返还的,服务机构按实际购买价承担赔偿责任。

**附 录 B**  
**(资料性)**  
**服务人员考核表**

服务人员考核表见表B.1。

**表 B.1 服务人员考核表**

序号	考核指标	指标要求	
1	日常管理	出勤	遵守人民法院日常考勤管理制度。
		岗位纪律	不随意对外传播工作信息；不传播影响人民法院形象的负面信息。
		执行力	服从安排，并较好的完成任务。
		保密意识	遵守保密规定，签订保密协议，严格遵守工作保密、网络保密等各项保密纪律。
2	工作要求	根据工作规范和工作流程履行岗位职责。	
		根据庭室或部门安排，按时完成月度工作任务。	
		操作规范符合有关操作要求。	
		熟练掌握办公业务系统，协助立审执人员完成业务工作。	
		因庭室或部门工作需临时加班时，积极参加。	
		个人工作环境干净整洁，无涉保密、安全隐患等物品。	
		完成庭室或部门交办的其他辅助工作。	
3	学习成长	培训学习	积极参加单位组织的各类会议、培训等集体活动，提升工作效率和服务水平。
		工作评议	按要求完成相关工作，无投诉、工作纰漏等问题。
4	其他	收到表扬信、锦旗。	

### 参 考 文 献

- [1] DB3212/T 1040—2021 人民法院辅助事务外包服务规范
- [2] DB3205/T 1046—2022 人民法院司法政务工作规范
- [3] 中共中央政法委员会、最高人民法院、最高人民检察院关于印发《关于进一步优化司法资源配置全面提升司法效能的意见》的通知（中政委〔2019〕26号）
- [4] 最高人民法院印发《关于深化司法责任制综合配套改革的实施意见》的通知（法发〔2020〕26号）
- [5] 江苏省高级人民法院印发《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的实施纲要》及其五个配套实施办法的通知（苏高法〔2019〕218号）
- [6] 江苏省高级人民法院办公室关于印发《江苏法院电子诉讼档案管理利用办法（试行）》的通知（苏高法办〔2020〕7号）
- [7] 关于印发《苏州市中级人民法院诉讼服务中心服务外包人员岗位职责及考评办法》的通知（苏中法〔2022〕53号）
- [8] 深圳市法院购买社会化服务暂行办法 2018年9月12日施行
-