

威海市中级人民法院
诉讼服务中心标准化建设规范

目录

前 言.....	V
第一部分 基本要求.....	6
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
2.1 诉讼服务.....	1
2.2 诉讼服务中心.....	1
2.3 诉讼服务大厅.....	1
2.4 诉讼服务站.....	1
2.5 诉讼服务热线.....	2
2.6 诉讼服务平台.....	2
3 基本原则.....	2
3.1 依法原则.....	2
3.2 公正原则.....	2
3.3 高效原则.....	2
3.4 便民原则.....	2
4 服务机构.....	2
4.1 机构设置.....	2
4.2 服务场所.....	3
4.3 服务人员.....	4
4.4 服务支持.....	7
4.5 服务制度.....	7
4.6 诉讼服务“肩并肩”.....	7
5 监督与评价.....	8
5.1 监督机制.....	8
5.2 投诉处理.....	8
第二部分 大厅服务.....	8
1 范围.....	8
2 术语和定义.....	9
2.1 登记立案.....	9
2.2 跨域立案.....	9
2.3 延伸立案.....	9
2.4 绿色通道.....	9
3 基本要求.....	10
3.1 规范服务.....	10
3.2 阳光服务.....	10
3.3 便捷服务.....	10
4 功能分区.....	10
4.1 自助立案区.....	10
4.2 电子阅卷区.....	10
4.3 自助书写区.....	11

4.4 法治宣传区.....	11
4.5 “一窗通办”服务窗口.....	11
4.6 导诉台.....	11
4.7 当事人休息区域.....	11
4.8 接待调解室.....	11
4.9 信访接待.....	11
4.10 应急区：疫情防控、母婴区.....	12
4.11 “一码通”通道.....	12
5 服务内容.....	12
5.1 导诉分流.....	12
5.2 立案服务.....	13
5.3 诉前调解.....	14
5.4 材料流转.....	15
5.5 卷宗查阅.....	16
5.6 信访办理.....	16
5.7 综合服务.....	17
5.8 便民服务.....	17
5.9 法治宣传.....	17
6 人民法庭诉讼服务站工作要求.....	17
6.1 机构建设.....	18
6.2 机构功能.....	18
6.3 服务内容.....	18
第三部分 热线服务.....	19
1 范围.....	19
2 总体要求.....	20
2.1 配置要求.....	20
2.2 机构管理.....	20
2.3 人员要求.....	20
3 服务规范.....	20
4 服务要求.....	21
4.1 来电接听.....	21
4.2 来电处理.....	21
4.3 来电反馈.....	22
第四部分 网上服务.....	23
1 范围.....	23
2 网上立案定义.....	24
3 总体要求.....	24
4 信息公开.....	24
5 网上办理.....	25
5.1 服务流程.....	25
5.2 注册登录.....	25
5.3 网上立案.....	26

5.4 网上缴费.....	28
5.5 诉讼费用减免缓.....	28
5.6 材料提交.....	28
5.7 案件查询.....	29
5.8 网上阅卷.....	29
5.9 网上材料上传要求.....	31

前 言

为进一步贯彻落实最高人民法院关于一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的有关要求，实现“让当事人只跑一次、最好一次不用跑”工作目标，切实提高全市法院诉讼服务水平，根据《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》《山东省高级人民法院关于全面推进现代化诉讼服务体系建设的方案》《全省法院诉讼服务指引》等相关规定，制定本管理规范。

第一部分 基本要求

1 范围

本部分规定了人民法院诉讼服务的基本原则、服务机构、服务内容、监督与评价等要求。本部分适用于全市法院的诉讼服务工作。

2 术语和定义

下列术语适用于本文件。

2.1 诉讼服务

人民法院为便利当事人行使诉讼权利和保障人民群众知情权、监督权的实际需要而提供的服务事项。

2.2 诉讼服务中心

人民法院为方便当事人及其代理人和其他社会公众集中办理诉讼事务而设立的立体式、全覆盖、一体化的对外服务平台，可提供大厅服务、热线服务和网上服务。

2.3 诉讼服务大厅

在人民法院、人民法庭等地设立的为当事人及其代理人和其他社会公众集中办理诉讼事务的场所。

2.4 诉讼服务站

诉讼服务站是在人民法庭、基层司法所、市民中心等设立的，同院机关诉讼服务中心标识、功能、服务流程、服务标准、承诺和硬件配备保持一致的专用场所，方便群众诉讼需求，扩展矛盾纠纷化解途径，打通“司法为民”服务“最后

一公里”。

2.5 诉讼服务热线

诉讼服务热线是由最高人民法院确定的，全国法院系统通用的为当事人及其代理人和其他社会公众办理相关诉讼事务的专用电话号码，诉讼服务热线为 12368。

2.6 诉讼服务平台

为当事人及其代理人和其他社会公众提供网上诉讼服务的山东法院电子诉讼服务网、中国移动微法院等诉讼服务平台。

3 基本原则

3.1 依法原则

严格依照法律法规等规定办理事项和提供服务。

3.2 公正原则

维护法律尊严和公正，兼顾实体公正和程序公正。

3.3 高效原则

简化诉讼服务流程，提供优质高效的诉讼服务。

3.4 便民原则

按照“让当事人只跑一次、最好一次不用跑”工作目标要求，提供全方位的线上、线下便民诉讼服务。

4 服务机构

4.1 机构设置

1) 诉讼服务中心按需配备可满足顶岗补位工作需要的法官、

法官助理及书记员等工作人员。

2) 各级法院按上级要求统一配置符合实际需要的人民法庭诉讼服务站。

4.2 服务场所

1) 诉讼服务大厅内依照多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传“六大功能”要求配置相应设备设施。

2) 在诉讼服务大厅明显位置挂放工作流程、服务事项等相关信息，摆放诉讼须知、立案清单、立案指引、诉讼费缴纳办法、诉讼服务指南、诉讼知识便民手册、诉讼风险告知等材料。

3) 诉讼服务大厅采取导诉引流开放式办公结合综合服务窗口工作模式。

4) 诉讼服务大厅应布局合理、庄重大方、宽敞明亮、整洁卫生，面积应满足开展诉讼服务工作的需要。

5) 在诉讼服务中心内外醒目位置设置“诉讼服务中心”标牌，在进门处设置楼层指引等指示引导牌，各服务区分别设置明确标牌，标识应统一、醒目、美观、大方。

6) 诉讼服务大厅内设置自助立案区、电子阅卷区、自助书写区、法治宣传区、综合服务窗口、导诉台及当事人休息区域，为当事人及其代理人和其他社会公众提供立案、阅卷、查询、咨询、阅卷、调解、信访、投诉、联系法官等一站式

诉讼服务。

7) 诉讼服务大厅内配备便民诉讼服务自助终端、电脑、扫描仪、高拍仪、打印机等智能化设备。

8) 诉讼服务中心入口处设置法警工作区，配备手持式安检仪、通道式 X 光安检机、防爆桶、防火毯等安防监控设施。

4.3 服务人员

1) 组建导诉分流、立案受理、简案快审、信访办理等团队，各团队间既分工负责又协作配合。

2) 作风纪律

a) 诉讼服务中心工作人员应当严格遵守审判纪律、工作纪律、廉洁纪律、生活纪律、保密纪律，认真履行工作职责。

b) 诉讼服务中心工作人员应当严守案件流程规范、诉服业务办理制度和案件信息材料保密纪律，工作期间不得从事闲聊、嬉闹等与工作无关的事项。

c) 诉讼服务中心工作人员应当遵守工作时间准时到岗，不得无故迟到早退或脱岗。

d) 诉讼服务中心工作人员实行外出请销假制度，因年休假或因私长时间离岗的，均应履行请假手续，有特殊情况的，需先向部门主管领导电话请假，事后补办请假手续。假期届满的应及时销假。

e) 诉讼服务中心工作人员应当严格遵守《最高人民法院关于人民法院审判制服着装管理办法》的有关规定，在工作期

间统一穿着符合季节的制式服装并佩戴法徽，仪容整洁，仪表端庄大方，不着私服或制服与私服混穿，制服干净整洁无破损，不得有披衣、敞衣、挽衣袖、卷裤腿等情况。

f) 诉讼服务中心工作人员应当严守纪律规矩，严格执行“十个严禁”规定，筑牢防腐底线，严禁与律师、当事人不正当交往，严禁利用职务谋取私利。

g) 诉讼服务中心工作人员应当保持良好的生活作风，严以修身、严于律己、谨慎交友、规范言行，不得作出违背社会公德、损害法院形象的不良行为。

h) 诉讼服务中心工作人员应当保持良好的精神状态，严格遵守接待工作文明礼仪要求，在接待当事人时应当耐心细致，业务操作应当严谨规范，做到服务热情、精力集中、态度亲和，不带情绪上岗，杜绝不文明用语和不文明行为，不得冷横硬推，坚决杜绝门难进、脸难看、话难说、事难办现象。

i) 诉讼服务中心工作人员应当坚持平等对待每位来访人员，为老年人、残疾人及有特殊需求人群提供个性化的便民诉讼服务，考虑到来访人的年龄、性别、职业及受教育程度等因素，对来访人和来电人称谓恰当、言语得体。与当事人沟通一般使用普通话，对普通话理解困难或听力不佳的来访人，应放缓语速尽可能进行交流；对于使用方言的来访来电，工作人员无法理解的，可提醒来访人或来电人找其他人代为沟

通，或由诉讼服务中心其他工作人员进行接待交流。

g) 诉讼服务中心工作人员应当提高群众工作能力，自觉把群众路线贯穿至诉讼服务各方面，善于引导、沟通、解决问题，对当事人提出的问题应注意倾听、耐心作答，遇到言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静，不得与其发生争执或推诿，对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明、礼貌拒绝。

k) 诉讼服务中心工作人员在与当事人交谈时应用语得当，注意口齿清晰、条理清晰、言简意赅、用语文明，语气亲切自然，使用“您好”“请问有什么事情”“请稍等”等文明用语进行问候或询问，尽量不使用专业术语，使用简单易懂的语言同来访人进行交流。

l) 诉讼服务中心工作人员应当提高舆论引导能力，对案情复杂或涉及人数较多的案件应告知其有效的诉讼手段并做好情绪安抚工作，防止引发秩序混乱。

m) 诉讼服务中心工作人员应当提高防控风险能力，及时甄别和发现敏感案件，对突发事件迅速反应、及时上报、依法依规妥善处置，不断提升应急处突能力。

n) 诉讼服务中心各区域应保持清洁，办公用品摆放整齐，不得乱扔杂物；办公设施需放置在指定区域并摆放整齐，重要材料应收入资料柜中妥善安置，防止丢失。

o) 加强对水电及空调设备的日常检查，下班后，必须将电

脑、空调及照明等设施关闭，关好门窗。

4.4 服务支持

建立特邀调解员、特邀调解组织、律师调解等各类人员或机构数据库，并按专业进行分类，为诉讼服务中心的服务提供业务支撑。

4.5 服务制度

应建立包括但不限于以下制度：

- 1) 一次性告知制度：一次性告知材料是否齐全、是否符合法定形式及需补正内容等。
- 2) 办事公开制度：在诉讼服务大厅明显位置公布工作流程、管理制度、法官电话等信息。
- 3) 岗位责任制度：实行定岗、定人、定则制度，做到职能明晰、权责相应。
- 4) 顶岗补位制度：诉讼服务大厅工作人员实行两个岗位之间顶岗或互为备岗，即 AB 岗制度。
- 5) 责任追究制度：工作人员不按规范办事，造成不良影响的，依照相关规定追究责任。

4.6 诉讼服务“肩并肩”

1) 诉讼服务中心应设有专职导诉员，为老人、残障人士等不便于自行立案的当事人提供代为立案服务。

2) 诉讼服务中心选调优质服务人员组建“上门诉讼服务队”，配备电脑、扫描仪、高拍仪、服务车辆等便民服务

设施，为孤寡老残等弱势群体、确有特殊诉讼需求的困难企业等提供上门服务。当事人通过 12368 或其他渠道向法院提出上门诉讼服务申请的，经法院审核确有必要提供上门服务的，“上门诉讼服务队”要及时到当事人家中或企业住所地提供服务。

5 监督与评价

5.1 监督机制

建立常态化监督机制，实时监督诉讼服务全过程，对不按规定提供服务的，应责令其及时改正并实时记录。

5.2 投诉处理

加强对诉讼服务工作的监督检查，对投诉举报应及时进行核对、处理、反馈，对违反纪律作风的行为，按照人民法院有关规定处理。

第二部分 大厅服务

1 范围

本部分规定了人民法院诉讼服务大厅服务的基本要求、服务内容、服务人员等要求。本部分适用于全市法院的诉讼服务大厅。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 登记立案

人民法院对依法应该受理的一审民事起诉、行政起诉和刑事自诉案件实行立案登记制。对当事人提起的起诉、自诉申请一律接收诉状，对符合法律规定的起诉、自诉人民法院应当当场予以登记立案，对不符合法律规定的起诉、自诉人民法院应当予以释明。

2.2 跨域立案

对依法律规定属于当事人所在地区以外的异地法院管辖的一审民事案件、行政案件和申请执行案件，当事人及其代理人可以选择向就近的法院或人民法庭申请办理立案事务，由其代为提供接收、核对起诉（申请）材料等服务，并向有管辖权的法院发送跨域立案服务申请。

2.3 延伸立案

对民商事案件、行政案件和申请执行案件，当事人及其代理人可选择到配备有立案设备的所在市（区）综治中心、人民法庭诉讼服务站等地提出立案申请。

2.4 绿色通道

对涉军、涉民生、有重大社会影响和敏感因素的金融及买卖合同等案件提供快速立案服务。

3 基本要求

3.1 规范服务

按法律、法规和有关规定要求提供统一的规范化服务。

3.2 阳光服务

按照最高人民法院关于司法公开的要求，提供立案公开、庭审公开、执行公开、听证公开、文书公开和审务公开等服务。

3.3 便捷服务

通过多种方式为当事人及其代理人和其他社会公众提供符合法律、法规规定的优质、高效服务，减轻群众诉累。

4 功能分区

根据全省法院诉讼服务中心多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传“六大功能”要求，诉讼服务大厅内提供立案、阅卷、查询、咨询、调解、信访、投诉、联系法官等服务功能，为当事人及其代理人和其他社会公众提供一站式诉讼服务。

4.1 自助立案区

配备便民诉讼服务自助终端、电脑、扫描仪、高拍仪、打印机等智能化设备，方便当事人及其代理人现场立案。

4.2 电子阅卷区

配备电脑、打印机等电子设备，方便当事人及其代理人进行

现场阅卷。

4.3 自助书写区

配备起诉状、授权委托书等法律文书模板及书写工具，方便当事人及其代理人进行现场立案。

4.4 法治宣传区

配有滚动视频播放设备、诉讼知识便民手册等，供当事人了解法治动向、诉讼须知等内容，引导当事人正确行使诉讼权利。

4.5 “一窗通办”服务窗口

负责民商事、刑事、行政、申请强制执行、国家赔偿、申请再审等各类案件的立案咨询服务工作，并提供跨域立案服务。

4.6 导诉台

配备导诉员为当事人及其代理人提供解纷方式咨询、服务区域引导、案件信息查询、联系法官等服务。

4.7 当事人休息区域

配备桌椅、饮水机、便民药箱、老花镜、轮椅等物品，为当事人及其代理人提供适宜的等候和休息环境。

4.8 接待调解室

诉讼服务大厅内应设有专门的诉讼调解室，并配备有律师、专业技术人员等调解员，为诉讼服务中心提供辅助工作。

4.9 信访接待

诉讼服务中心内设有独立的信访接待区域，并配备有远程视频接访设备。

4.10 应急区：疫情防控、母婴区

1) 疫情防控：在诉讼服务中心入口处设立疫情防控查验区，安排工作人员核验健康码、行程码并测量体温，同时做好入院人员登记工作。制定疫情防控工作预案，单独划分红码留观区，做好突发情况应急处置。

2) 母婴区：在诉讼服务中心内设置独立的母婴区，配备有桌椅、洗手台等设施，为携带宝宝入院办理业务的当事人提供便利。

4.11 “一码通”通道

诉讼服务中心入口处设置律师“一码通”通道，持有“一码通”的律师进入法院时只需扫码验证，无需出示律师证等身份证件。

5 服务内容

5.1 导诉分流

在诉讼服务大厅入口处显著位置设立导诉台，安排专职导诉员提供包含但不限于以下服务：

- 1) 接受立案流程、诉讼程序、部门职能等信息咨询。
- 2) 根据来访人员需求引导至相关办事区域、审判庭。
- 3) 引导当事人及其代理人利用自助服务设备进行立案、阅卷。

4) 引导当事人及其代理人将保全申请、鉴定申请、补充证据等诉讼材料登记并放入材料流转柜，每日盘点并通知相关庭室及时领取。

5) 为当事人及其代理人提供案号、案件承办人及联系方式、案件登记号、立案时间等案件相关信息查询。

6) 辅助当事人及其代理人进行文书打印。

5.2 立案服务

1) 诉讼服务大厅采取导诉“肩并肩”开放式办公结合综合服务窗口工作模式，为当事人提供立案指导、材料核对、代为立案等工作。

2) 综合服务窗口提供跨域立案服务，接收处理当事人及其代理人在网上、现场或异地提交的一审民事起诉状、行政起诉状、强制执行申请书及相关证据材料。

3) 在满足条件的市（区）综治中心、人民法庭配备自助立案服务设备，为当事人及其代理人提供延伸立案等诉讼服务。

4) 在自助立案区配备有电脑、扫描仪、高拍仪等设备，将当事人及其代理人提交的纸质诉讼材料即时完成电子化，保障后续审判环节能够直接从网上提取卷宗材料。

5) 在诉讼服务大厅显著位置张贴跨域立案服务范围和工作流程；收到跨域立案申请后，应代为进行当事人身份信息核验、确认送达地址、督促当事人在起诉状及其他诉讼材

料上签字盖章等工作，协助管辖法院办理立案登记工作，将诉讼材料扫描并推送至管辖法院；向管辖法院发起推送后，应及时联系管辖法院接收案件材料并办理收案手续；管辖法院未在一小时内回复的，应加以催促，催促未果的向省高级人民法院反应。收到其他法院推送的跨域立案申请材料后，应及时响应，并在一小时内做出回复。

6) 申请强制执行立案的，无需申请人提供生效法律文书及生效证明，由诉讼服务中心工作人员通过全流程办案平台自行核实文书生效信息。

7) 当事人现场提交的立案材料不齐全或有瑕疵的，应一次性告知需补正材料，提供立案方式、立案途径、立案指引、立案清单、文书模板等材料。

5.3 诉前调解

1) 对符合诉前调解且当事人未明确拒绝调解的纠纷，应引导至诉前调解，在“分调裁”平台编立“诉前调”案号并导入人民法院调解平台，委派人民调解、行业调解、律师调解等特邀调解员或特邀调解组织进行调解。

2) 诉前调解期限为 15 天，最长不超过 30。超 30 天仍未调解成功的，除当事人书面同意延长调解期限外，其他均转入立案程序。

3) 在诉前调解期限届满或调解过程中当事人明确表示不再接受调解的，调解员应在当日内办理调解终结手续，通

过人民法院调解平台将案件退回并告知委派法院，法院在接收案件材料后 2 日内登记立案。

4) 调解成功达成协议的应督促当事人即时履行，需申请司法确认或出具调解书的应及时将材料移送登记立案。

5) 对下列类型案件，应当进行诉前调解：

- a) 家事纠纷；
- b) 劳动争议纠纷；
- c) 交通事故损害赔偿纠纷；
- d) 医疗损害赔偿纠纷；
- e) 消费者权益保护纠纷；
- f) 宅基地和相邻关系纠纷；
- g) 土地承包经营权纠纷；
- h) 建筑物区分所有权纠纷；
- i) 商品房买卖合同纠纷；
- j) 数额较小的金融、保险、民间借贷、买卖、借用纠纷；
- k) 物业、电信服务合同纠纷；
- l) 水、电、气供用合同纠纷；
- m) 其他适宜诉前调解的纠纷。

5.4 材料流转

按照单套制归档电子诉讼档案管理要求，当事人现场递交的材料随来随扫，形成电子诉讼材料以便承办法官在案件办理

过程中查阅。材料流转原则上不留存原件，承办人有特殊要求的按人工流转方式流转原件。

5.5 卷宗查阅

全市法院全面开通诉讼服务中心电子阅卷，并将阅卷方式由审批制变为推送制。当事人如为自然人且申请的卷宗在立案之日起一年内，可引导当事人自行登录山东法院电子诉讼服务网，点击“网上阅卷”选项自行阅卷。如不属于前述情形，当事人及代理人可以登录律师服务平台或山东法院电子诉讼服务网申请网上阅卷。网上阅卷不便的，当事人及其代理人可现场提出阅卷申请，由“一窗通办”服务窗口工作人员审核阅卷手续后提供卷宗刻录服务。

5.6 信访办理

1) 诉讼服务中心内设立专门的信访接待场所，对符合视频接访条件的来访事项提供视频接访服务。

2) 对群众来访按下列情形分别处理：

a) 对本院正在审理案件的来访，联系相关审判部门及法官接待处理；

b) 对生效判决、裁定不服的来访，引导来访人依法申请再审；

c) 对诉讼程序已终结的来访事项告知法院不再受理，劝导其服判息诉；

d) 对属于人民法院管辖范围的来访事项，能当场答复

的当场答复，不能当场答复的做好事后回访；对不属于人民法院管辖范围的来访事项，做好解释引导工作。

3) 做好来访登记工作，记录来访人姓名、住址、联系电话、所涉案件、来访日期、来访事由、处理意见及结果等内容。

4) 对群众来信进行登记，呈报院领导批（阅）示后进行分流。

5.7 综合服务

1) 为当事人及其代理人提供法官联系方式。

2) 诉讼服务中心内设有自助立案一体机、电脑、高拍仪、扫描仪等设备，为当事人及其代理人提供诉讼自助服务，当事人及其代理人使用不便的，由导诉员辅助办理。

5.8 便民服务

诉讼服务中心内备有轮椅、医药箱、老花镜、饮水机、休息椅等物品，为当事人提供适宜的等候环境和必备的紧急救助设施。

5.9 法治宣传

配有播放法治宣传片的滚动视频播放设备、诉讼知识便民手册等，供当事人了解法治动向、诉讼流程、诉讼须知等内容，引导当事人正确行使诉讼权利。

6 人民法庭诉讼服务站工作要求

按照“1 专用 6 统一”标准在人民法庭内为诉讼服务站设立

专用场所，与院机关诉讼服务中心的标识、功能、服务流程、服务标准、承诺、硬件配备保持一致，为当事人提供“肩并肩”式全程代办服务。发挥诉讼服务站打通司法服务“最后一公里”作用，推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作，大力推动人民法院一站式多元解纷工作向基层延伸。

6.1 机构建设

1) 以院机关诉讼服务中心格式为模板制作统一的诉讼服务站标识，在法庭内外部均需布设。

2) 诉讼服务站内配备有电脑、打印机、扫描仪、高拍仪等立案设备，以便利当事人办理诉讼业务。

6.2 机构功能

诉讼服务站功能与院机关诉讼服务中心功能保持一致，为当事人提供包含多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传在内的多项诉讼服务工作。

6.3 服务内容

1) 诉讼服务站服务流程与院机关诉讼服务中心服务流程保持一致，为当事人提供立案清单、立案指引、网上立案指导及全程代办等服务。

2) 诉讼服务站服务标准与院机关诉讼服务中心服务标准保持一致，并定期组织诉讼服务站工作人员开展诉讼业务培训工作，以便为当事人提供更加优质高效的诉讼服务。

3) 诉讼服务站与院机关诉讼服务中心一致承诺，为当事人提供“全程代办”式诉讼服务，使当事人获得更好的司法体验。

第三部分 热线服务

1 范围

本部分涵盖了人民法院诉讼服务热线服务的总体要求、服务范围、服务流程和服务要求，适用于全市法院的诉讼服务热线。

2 总体要求

2.1 配置要求

1) 坚持依法规范、一号对外、统一受理、分类处置、协作配合、限时办理、高效便民原则。

2) 以 12368 热线作为统一对外服务电话，工作时间由专职坐席员接听。

2.2 机构管理

12368 诉讼服务热线日常工作开展和管理由诉讼服务中心负责，其余部门各司其职、协调配合。

2.3 人员要求

1) 应配备专职坐席员，按照线路数量设置 AB 岗，确保工作时间有人在岗。

2) 坐席员应经过专业培训，熟悉基本业务，能熟练使用普通话，并具有良好的职业道德和素养。

3 服务规范

3.1 按时上下班，无故不得迟到早退，因私外出按规定请假，返回后及时销假。

3.2 工作期间不得做与工作无关的事情，不得串岗聊天。

3.3 接听电话时应保持语气平和，使用“请、您好、谢谢、

对不起、再见”等文明用语，不可与来电人发生争吵。

3.4 用语简洁，尽量不使用专业术语，以简单易懂的表达方式同来电人沟通，不可啰嗦、累赘，以便于来电人理解。

3.5 耐心倾听来电人需求，不可对来电人使用嘲讽、挖苦的语言。

3.6 转办协调工单时严格遵守转办流程。

3.7 保持环境卫生，办公物品摆放整齐。

3.8 转接电话时应先向来电人讲明情况，来电人同意后方可转接，不可对方未应答就先行转接。

3.9 应当对来电人的诉求一次性告知，不可问一句答一句，被动答复。

3.10 来电人未挂机，不可讲与来电人无关的话或有其他声音。

4 服务要求

4.1 来电接听

1) 坐席员接听来电，致问候语，倾听来电人需求，根据来电内容给予处理答复，同时将来电人姓名、反应事项和联系方式等信息录入系统。

2) 根据来电人的需求判断是否属于热线可处理服务范围，选择相应的服务类型提供服务；若不属于热线服务范围，应引导其联系相关单位。

4.2 来电处理

1) 法律咨询。提供对外公开的人民法院规范性文件查询和人民法院指引信息，解答各级法院案件管辖规定、立案条件、诉讼收费等程序性事项。

2) 信息查询。为当事人提供案件受理情况、案号、开庭时间地点、承办法官、案件进展等依法可予公开的案件信息查询。

3) 联系法官。对正在审理和执行的案件提供法官联系方式；对通过诉讼服务大厅进行材料流转的，可根据当事人要求，通过工单告知承办人，并转达当事人留言。

4) 转办督办。对当事人电话提出的诉求，特别是多次来电催办的诉求及时转办督办，限时回复。

5) 投诉建议。对当事人反映的案件投诉、违法违纪举报和意见建议，及时转办给责任部门，由相关部门处理后直接答复当事人。

4.3 来电反馈

1) 坐席员应将服务事项的结果反馈当事人，并将每个通话内容通过平台进行记录。

2) 以威海中院 12368 热线为辐射中心，以钉钉办公平台为转办载体，搭建“威海两级法院 12368 热线交互平台”和各院“院内 12368 热线工单转办平台”两类工作平台，分别主抓全市及各院 12368 热线转办、督办、通报事宜，推动 12368 热线工单高效快速办理。

3) 对正在处理过程中的重复来电，坐席员应做好解释工作并视情况催办；对已作出答复的重复来电，坐席员应将已有结论告知来电人，不再重复办理。

4) 坐席员对已处理完毕的来电进行定期回访，询问当事人事项办理进程、办理结果及办理结果满意程度，将未解决问题和不满诉求登记入册、督促落实，建立回访情况台账，对多次回访均未解决的诉求，上报负责人协调处理。

第四部分 网上服务

1 范围

本部分规定了人民法院诉讼服务平台提供网上服务的总体

要求、信息公开和网上办理相关信息。本部分适用于全市法院的网上诉讼服务工作。

2 网上立案定义

当事人及其代理人通过山东法院电子诉讼服务网、中国移动微法院等诉讼服务平台，向全省各级人民法院提交网上立案申请，受诉人民法院应当依照立案登记制规定登记立案。

3 总体要求

网上服务应当遵循依法、便民、高效、服务的原则，同时兼具安全性原则，建立稳妥的安全管理机制，妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系，为当事人提供安全、稳定、可恢复的诉讼服务。

4 信息公开

4.1 门户网站应设置诉讼服务、审判公开、执行公开、审务公开、数据公开、新闻中心、通知公告等信息公开栏目。

4.2 诉讼服务栏目应提供网上立案、诉讼指南、案件查询、诉讼费用计算等服务功能，关联调解平台、道交一体化平台、电子证据平台等相关诉讼服务平台。

4.3 审判公开栏目应提供诉讼指引、审判流程、破产公开、庭审公开、司法文书、减刑假释信息、司法案例等信息。

4.4 执行公开栏目应提供执行指南、执行查询、执行曝光、执行惩戒、司法拍卖、终本案件公示、执行举报等信息。

4.5 审务公开栏目应提供法院概况、人员信息、规范性文件、

任职回避等信息。

4.6 数据公开栏目应提供司法业务数据等依法可公开信息，并关联中国司法大数据服务网。

4.7 新闻中心栏目应公开本院及辖区法院的活动记录、图片新闻、法官风采、新闻发布会、视频点播、公众开放日活动等信息。

4.8 通知公告栏目应公开本院开庭公告、送达公告、悬赏公告及其他公告信息。

5 网上办理

5.1 服务流程

山东法院电子诉讼服务网、中国移动微法院等诉讼服务平台应提供服务向导，说明服务的流程、内容及注意事项。

5.2 注册登录

1) 注册方式

a) 为当事人及其代理人和其他社会公众提供凭身份证进行注册并实名认证服务。

b) 为律师及法律工作者提供凭有效执业证件进行注册并实名认证服务。

2) 登录方式

a) 微信扫码登录。

b) 账号密码登录。

3) 经实名认证的用户注册信息至少包括用户名称、类

别、证件号、联系地址、文书送达地址、联系方式等信息。

4) 用户登录后应可查询所有操作痕迹。

5.3 网上立案

1) 立案范围

- a) 民事一审、二审、申请再审案件；
- b) 行政一审、二审、申请再审案件；
- c) 刑事自诉案件；
- d) 财产保全案件；
- e) 管辖权争议案件；
- f) 执行案件；
- g) 其他可以提供网上立案服务的案件。

2) 立案渠道

- a) 山东法院电子诉讼服务网；
- b) 24 小时法院或自助立案服务设施；
- c) 山东高法微信公众号；
- d) 中国移动微法院；
- e) 其他山东法院提供的网上立案诉讼服务渠道。

3) 立案审核

a) 人民法院应当在收到当事人或其代理人网上立案申请后 3 日内完成网上审核，确有特殊情况的，最长不得超过 7 日。

b) 符合法律规定的起诉条件且材料齐全的，人民法院

应当及时登记立案；对于在立案阶段确需查验纸质材料或者收取相关材料正本的，当事人或其代理人可以邮寄或现场递交。

c) 不符合法律规定的立案受理条件的，应通过网上立案平台回复并说明理由；以电话等其他形式进行回复的，应当做好记录，并在网上立案平台中注明回复时间、方式及内容。

d) 网上立案申请不符合法律规定被人民法院退回后，当事人或其代理人仍坚持起诉的，必要时人民法院可以裁定不予受理。

4) 退回立案情形

起诉材料存在下列情况的，人民法院应退回立案申请并一次性告知当事人补充或补正信息，收到退回通知后7日内未补正的，视为未起诉，人民法院退回立案申请并记录在册：

- a) 当事人录入的信息项填写不全或有误的；
- b) 诉状为复印件，或没有签名、捺印、加盖公章的；
- c) 上传材料不清晰、不完整、不连续或与案件无关的；
- d) 授权委托书为复印件，或没有当事人本人签名、捺印、加盖公章的；
- e) 线上提交的电子材料无法打开的；
- f) 重复提交、重复立案、不符合立案条件的；
- g) 其他不符合起诉材料情形的；

h) 明显不属于受诉法院管辖的案件应当退回并予以说明。

5.4 网上缴费

当事人收到缴费通知 7 日内，登录山东法院电子诉讼服务网或山东省非税收入统缴平台，选择网上缴费模块扫码缴费，可通过微信、支付宝或银行转账等多种方式进行缴费，电子缴费不便的也可通过缴费码在银行柜台缴费。缴费成功后，12368 服务平台向当事人发送网址和校验码，当事人可根据提示自行打印电子票据；缴费不成功的，12368 服务平台向当事人发送未成功缴费通知。

当事人或其诉讼代理人申请网上立案，接到催费通知后未在法律规定期限内交纳诉讼费的，依法按撤诉处理。连续三次以上申请网上立案，但接到催费通知后不交纳诉讼费的，列入网上立案失信人员名单。

5.5 诉讼费用减免缓

1) 案件当事人及其代理人可在网上提交诉讼费用缓减免申请及相关材料，并可查看审核结果。

2) 网上反馈的审核结果应包括审核意见和审核日期。

3) 经审核同意的诉讼费用缓减免情况应与网上缴费内容同步更新。

5.6 材料提交

1) 当事人或其诉讼代理人通过网上提交的电子材料按

照《威海市中级人民法院立案清单》《威海市中级人民法院立案指引》办理，其效力与纸质材料相同。电子材料不真实的，由提交方承担相应法律责任。

2) 当事人通过网上上传的材料应完整清晰。

5.7 案件查询

当事人及其代理人登录山东法院电子诉讼服务网后应能够查询本人全部案件信息。

5.8 网上阅卷

1) 网上阅卷采用实名制，当事人及其代理人应实名注册并完成身份验证，填写提交网上阅卷申请。

2) 申请网上阅卷，需提供以下身份证明等材料：

a) 当事人是自然人的，应提交身份证复印件或护照等有效身份证明。

b) 当事人是法人的，应提交营业执照复印件、法定代表人证明、法定代表人身份证复印件。当事人是非法人组织的，应提交行政登记证明、负责人身份证明、社会统一信用代码证。

c) 律师或基层法律服务工作者应提交执业证复印件、律所介绍信、当事人授权委托书、当事人身份证明。

d) 法定代理人应提交本人身份证复印件或者其他有效身份证明、与当事人关系证明材料、当事人授权委托书、当事人身份证明。

e) 代理人为近亲属的，应提供本人身份证或者其他有效身份证明、代理人与当事人的亲属关系证明、当事人授权委托书、当事人身份证明。

f) 代理人为当事人所在社区、单位推荐公民的，应当提交本人身份证或者其他有效身份证明、推荐材料和当事人属于该社区、单位的证明材料、当事人授权委托书、当事人身份证明。

g) 代理人为当事人的工作人员应当提交本人身份证或者其他有效身份证明、与当事人有合法劳动人事关系的证明材料、当事人授权委托书、当事人身份证明。

3) 网上阅卷包括依法可以公开的民事、行政和国家赔偿等案件。

4) 申请人可以通过登录山东法院电子诉讼服务网申请在线阅览、打印本人或代理权限内的已归档案件电子诉讼档案的正卷。

5) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和可能造成不良社会影响、后果等不宜上传互联网的案件，以及尚未生成电子诉讼档案、电子卷宗的案件，不提供网上阅卷诉讼服务。申请人可到人民法院现场阅卷。

6) 申请人应当谨慎保管、合法使用网上阅卷的电子诉讼材料，不得违法违规披露、传播和使用。存在违法违规行为的，人民法院将依法追究相应法律责任。

7) 在网上阅卷过程中如发现电子诉讼材料存在缺页、损坏或扫描不清等影响阅卷的问题，可以联系案件材料所在法院的档案管理部门、立案诉讼服务部门或 12368 诉讼服务热线帮助协调解决。

5.9 网上材料上传要求

网上留言及上传信息不得含有以下内容：

- 1) 违反法律法规，泄露国家秘密，损害国家利益；
- 2) 散布谣言，扰乱社会秩序，影响社会稳定；
- 3) 恐吓、侮辱、诽谤、诬陷、谩骂和人身攻击；
- 4) 法律法规禁止的其他内容。