合同编号：招采服务 2026（31）

服 务 合 同

（项目名称：西安市胸科医院岗位外包服务项目）

甲　方：西安市胸科医院

乙　方：西安瑞友华旗人力资源有限公司

2026 年 7 月

中国　西安

Quark 夸克
高清扫描　还原文档

服务合同

甲方（采购人）：西安市胸科医院

乙方（供应商）：西安瑞友华旗人力资源有限公司

项目名称西安市胸科医院岗位外包服务项目，由华夏国际项目管理（西安）有限公司组织竞争性磋商，西安市胸科医院(以下简称“甲方”)确定西安瑞友华旗人力资源有限公司(以下简称“乙方”)为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守，服务内容：

一、服务内容

为西安市胸科医院提供辅助岗位外包服务，所需岗位及单人岗位单价如下：

序号	岗位	以工作成果支付的劳动外包服务费用单价（单位：元/月）	其中：以工作成果支付的劳动外包服务管理费单价（单位：元/月）
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
备注：以上岗位单价和管理费等乙方.			

服务期限：1年，自合同签订之日起。

服务内容包括:乙方与所有外包人员签订规范劳动合同，独立承担全部用工主体责任；入职前完成无犯罪记录核查、体检；所有岗位人员匹配对应专业技能；乙方有标准化的岗前培训体系、建立劳动合同全生命周期台账，规范全部流程；按时发放工资，依法全员缴纳社保、完成个税申报，建立完整人事档案。

（一）全周期人事管理服务

1．按岗位特性开展招聘，把控人员资质，组织笔试、面试，办理劳动合同签订/解除。

Quark 夸克 高清扫描 还原文档

2．完成上岗前相关培训工作。

3．独立完成薪酬核算、社保公积金缴纳、个税申报等法定雇主责任。

4．承担日常人事管理，包括但不限于员工考勤、绩效考核、奖惩执行、人事档案管理、各类证明开具、劳动关系转移、政审材料办理等，承担劳动纠纷等全部责任。

（二）风险管理与应急服务

1.规范劳动合同全周期管理（含试用期考核、续签、终止等全流程程序）。

2.制定职业暴露、医患纠纷等突发事件标准化处置预案并落地执行。

3.承担劳动关系存续期间的劳动争议协商调解主体责任。

4.制定员工保密协议，约束患者及医院隐私泄露风险。

二、服务要求

（一）人员配置与资质要求

1．根据医院工作量变化灵活调整在岗人员数量，避免因人力不足导致服务延迟或人力资源浪费。

2．建立人员储备机制，确保突发情况下及时补充岗位空缺。

3．所有岗位男性45岁及以下、女性40岁及以下，须具备岗位所需相关职业技能证书。

4．所有上岗人员资质需经医院审核确认。

（二）服务质量要求

1．待入职员工须通过岗前培训经医院考核合格后方可上岗。

2．上岗人员须严格遵循医院各岗位服务规范与操作流程，做好交接班、考勤等文件记录。

3．提供1名项目管理人员，负责与院方的日常对接和沟通，快速处理服务中突发问题、投诉与纠纷，及时整改不合格项。该人员需具备人力资源和社会保障部门颁发的人力资源类/管理类/经济类资质（资格）证书。

（三）合规和风险管控

1．依法履行劳动合同签订、发放劳动报酬、社保缴纳及个税申报等日常人事管理义务，保障员工权益。

2．规范管理员工档案，确保资料完整可追溯。

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

3．严格执行患者隐私和医院秘密保护制度，杜绝信息泄露风险。

4．承担用人风险主体责任。

5．制定突发事件应急预案，确保医疗纠纷等突发事件标准化处理预案并落实执行。爱护医院建筑，设施设备，如劳务人员造成损失，由乙方承担赔偿。

（四）协调与改进义务

1．定期参与医院工作协调会议，及时调整服务策略。

2．配合医院新政策、新流程实施，主动优化服务模式。

3．对医院提出的整改要求限期落实，并反馈改进结果。

4．探索服务创新方案，提升患者就诊体验。

三、服务地点：采购人指定地点

四、结算方式：

（一）甲方每月根据考核情况按实际在岗人数据实结算，合同期内总费用不超过 1398945.49 元。每月结束后，乙方需向甲方提供:加盖公章的《结算确认单》劳务人员当月考勤记录及工资明细清单;合法有效开具相应金额的发票，否则，甲方付款期可顺延，且不承担任何责任。

（二）甲方在收到完整结算材料后，应于 10 个工作日内向乙方支付上月费用(遇节假日顺延);乙方收到甲方款项后，须于 5 个工作日内将劳务人员工资足额发放至其指定银行账户，并提供工资发放回执凭证。

（三）乙方如实开具发票，不得变更发票内容，乙方开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

五、双方的权利和义务

（一）甲方权利和义务

1．甲方应为乙方外包人员提供与岗位相关的办公场地、设施设备等工作保障。

2．甲方向乙方外包人员提供岗位工作职责说明书,作为乙方外包人员履职标准。甲方有权对乙方人员在岗履职情况进行监督、评价，相关评价结果作为甲方考核乙方整体服务质量、服务费结算的参考依据。

3．乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到群众投诉、媒体曝光并造成不良影响的,甲方可提请乙方无条件更换外包人员,乙方应在 8 小时内作

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

出响应，在不影响窗口工作的前提下，3 个工作日内补充人员到位；如经甲方研究认定造成严重影响的，除要求乙方无条件更换外包人员外，乙方以本季度应付款项为基数，按每天 3‰计算向甲方支付违约金。

4．乙方在服务期间出现重大失误的，甲方有权终止协议，并向乙方追索因失误造成的相关损失。

5．甲方若因特殊情况需要减少外包岗位，须提前以书面形式通知乙方。

（二）乙方的权利与义务

1．根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排外包人员，并保持外包人员的相对稳定；外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2．乙方根据国家《劳动合同法》等规定，与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系，按时支付劳动报酬及社会保险，同时为外包人员办理用工登记手续。

3．乙方根据甲方委托事项及要求进行外包人员招聘、岗位培训、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

4．乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务群众满意度测评须达到 95%以上。

5．乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析，向甲方提出意见和建议，不断改进完善服务工作。

6．乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜，并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。

7．乙方外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为，乙方管理人员应及时处置解决，

8．乙方外包人员患病，或非因工受伤，或死亡，或发生工伤事故的，由乙方按照国家〈劳动合同法》及相关法律法规全权处理。

9．在服务期间，乙方及其外包人员需保证所使用设施设备的完好，完整，若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失，须原价赔偿。

10. 乙方人员上岗前必须经过专业培训和考核，文明礼貌服务，在保证工作

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

质量前提下，节能　运行，降低作业成本。在工作中若因疏忽或操作不当，造成本人、甲方或第三人身意外或财产损失，均由乙方承担责任及赔偿费用。

11.乙方人员工资、福利、社保等必须符合国家和西安市相关法律法规所规定的标准，人员基本工资不低于国家规定相关标准。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任和费用乙方承担。

六、服务质量保证

（一）乙方需建立高效的管理团队，项目团队组成合理。

（二）乙方需提供一名项目经理，直接与甲方沟通，项目经理接收甲方提出的问题与要求，并及时反馈给工作组，解决在项目实施过程中遇到的问题。

（三）项目在实施过程中会出现不可预料的需求变更、需求细化，乙方需积极配合甲方的需求变更、需求细化，并按照变更、细化后的需求继续实施。

(四)乙方需设有详细的技术资料档案和服务档案以便于更好地提供服务。

(五)本项目所有乙方提供的服务人员，均需先提交完整资质材料供甲方核验，经甲方组织的面试/实操考核确认通过后方可正式到岗履职。

(六)服务期内若甲方对已提供人员的履职能力、服务态度或岗位适配度提出不满意书面反馈，乙方须在3个工作日内完成该人员的替换工作，并同步提交不低于原人员资质标准的备选人员供甲方重新考核确认。

(七)若首次替换后的人员仍未通过甲方考核、甲方仍判定为不满意，将触发对应履约约束：首次出现该情形扣除当期月度服务费用的3%作为履约违约金；年度内累计出现2次及以上该类情况，甲方有权将该记录纳入年度服务考核负面清单，直接影响当年服务考核评级，情节严重的甲方有权启动提前终止当期年度服务合同的协商流程。

七、违约责任

（一）人员资质与上岗违约责任

乙方提供人员未通过甲方岗前考核即上岗的，每发现1人次，扣除当期月度服务费的2%；累计3人次的，甲方有权暂停支付当月服务费，直至完成整改并重新考核通过。

（二）项目管理人员缺位责任

乙方未按约定提供具备人社部门颁发的人力资源类/管理类/经济类资质的项目

Quark 夸克
高清扫描　还原文档

管理人员，或该人员连续 5 个工作日未履行对接职责的，视为严重违约，甲方有权按当期月度服务费的 5%扣减，并限期更换合格人员。

（三）人员储备机制未建立

乙方未建立符合项目规模的岗位备选人员储备库（储备比例不低于在岗人数的 20%），或在甲方书面通知后 72 小时内无法提供符合资质的替补人员，导致岗位空缺超 48 小时的，每发生 1 次，扣除当期月度服务费的 3%。

（四）劳动合同与人事管理违约

乙方未依法签订劳动合同、未按时足额发放劳动报酬、未为员工缴纳社保或申报个税的，每发生 1 项违规，甲方有权扣除当期服务费的 10%，并有权直接代为补缴，费用从后续服务费中抵扣；造成员工投诉或劳动监察处罚的，乙方须承担全部行政罚款及赔偿责任。

（五）员工档案管理失职

乙方未建立完整、可追溯的员工档案（含入职材料、考核记录、培训签到、离职交接等），或档案缺失、损毁、无法提供查阅的，每发现 1 份档案不完整，扣减当期服务费的 1%，累计达 5 份的，甲方有权终止当期合同。

（六）患者隐私与信息泄露责任

因乙方人员故意或重大过失导致患者个人信息、病历资料、诊疗数据泄露的，乙方须承担以下责任：

1. 立即向甲方及主管部门报告，并配合调查；

2. 承担由此引发的行政罚款、民事赔偿（含精神损害赔偿）及刑事追责连带责任；

3. 按每次泄露事件扣除当期服务费的 15%，并立即更换涉事人员；

4. 年度内发生 2 次及以上泄露事件的，甲方有权立即终止合同，并保留追究法律责任的权利。

（七）设备设施损坏赔偿

乙方人员因操作不当、疏忽或故意造成医院建筑、设备、设施损坏的，乙方须按以下标准赔偿：

1. 设备原值≤1 万元的，按折旧后净值赔偿（折旧率按国家规定执行）；

2. 设备原值＞1 万元的，由双方委托第三方评估机构评估损失，乙方承担评

Quark 夸克 高清扫描 还原文档

估费及赔偿金；

3.损坏行为涉及医疗安全或影响诊疗秩序的，另扣减当期服务费的10%。

（八）突发事件响应失职

乙方未按预案执行职业暴露、医患纠纷等突发事件处置流程，或响应超时（紧急事件超1小时未到场、一般事件超4小时未响应）的，每次扣减当期服务费的2%；因处置不当导致事态升级、媒体曝光或行政问责的，扣除当期服务费的20%，并启动合同终止程序。

（九）整改与配合义务违约

乙方未在甲方书面通知的期限内（一般为5个工作日）完成整改要求，或拒绝参与协调会议、拒不配合新流程实施的，每发生1次，扣减当期服务费的3%；累计3次的，视为根本违约，甲方有权单方解除合同。

（十）违约金执行规则

所有违约金从当期应付服务费中直接抵扣，乙方须在收到甲方书面通知后3个工作日内确认。违约金不替代赔偿责任，甲方保留就实际损失另行追偿的权利。

八、验收

（一）由甲方实施验收。

（二）验收依据：验收须以合同、磋商文件、响应文件、澄清及国家相应的标准、规范等为依据。

九、合同争议的解决

（一）合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商不成时双方约定向甲方所在地有管辖权的人民法院提请诉讼。

（二）如发生下列任意一项，甲方有权责令整改并向上级部门，报备解除合同并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

1．考核不合格，拒不改正、影响服务质量和损害国家利益的；

2．因成交供应商原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等；

3．发生重大安全事件隐瞒不报；

4．在受到机关事务服务中心及以上单位否决，当年立即终止合同。

5．其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

十、合同生效及其他

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

（一）合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

（二）本合同正本一式4份，甲方、乙方双方分别执2份，院内备案1份。

（三）合同经甲乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为 西安市胸科医院 。

（四）生效时间：自合同签订日期起

甲　方（盖章）

单位名称：西安市胸科医院

地　　址：西安市长安区航天大道

法定代表人：李建

委托代理人：刘双虎

项目主管部门负责人：王龙智

招采办负责人：郑修齐

联系电话：英

签订日期：2026 年　　月　　日

乙　方（盖章）

单位名称：西安瑞友华旗人力资源有限公司

地　　址：陕西省西安市莲湖区大庆路蔚蓝国际 B 座 1703 室

法定代表人：周宣

委托代理人：张景翔

开户银行：招商银行西安南大街支行

账　号：129907323210501

联系电话：18809180027

签订日期：2026 年　　月　　日

Quark 夸克 高清扫描 还原文档