劳务外包服务合同

百昌聚贤

·专业·专注·诚信·真诚·

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

甲　　方：西安市鄠邑区救助管理站

乙　　方：陕西百昌聚贤人力资源开发有限公司

签订地点：陕西百昌聚贤人力资源开发有限公司

签订日期：2026年9月14日

劳务外包服务合同

甲方：西安市鄠邑区救助管理站　（以下简称为甲方）

乙方：陕西百昌聚贤人力资源开发有限公司　（以下简称为乙方）

甲乙双方根据《中华人民共和国合同法》的有关规定，根据平等自愿、诚实信用、互利互惠的原则，现就甲方劳务工作外包给乙方的有关事宜，订立如下协议：

第一条 甲方同意乙方外包甲方关于生活无着的流浪乞讨人员救助管理服务工作。

第二条 服务项目（详见附件 1）

第三条 劳务外包期限自 2026 年 9 月 17 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

第四条 乙方外包甲方劳务工作的具体内容以甲方实际服务需求为准，具体详见服务项目实施方案（附件 2）。

第五条 劳务外包服务费为 448900 元/年（大写：肆拾肆万捌仟玖佰元整）支付方式：银行转账 。

第六条 财务发票开据

乙方每月度按甲方要求开具增值税发票，发票名称为“劳务外包服务费”，甲方向乙方支付的所有费用均通过银行转账方式进行。

第七条 付款方式：

款项按月支付，每月支付劳务外包服务费。

乙方账户信息：

开票单位名称：陕西百昌聚贤人力资源开发有限公司

税号：91610125MA6WR39181

开票地址：陕西省西安市鄠邑区宝苑·清华园小区16-17号10101-10102号商铺

开户银行：中国建设银行西安鄠邑区沣京路支行

开户账号：61050170565100001365

第八条 甲方权利义务：

（一）甲方应明确乙方从事劳务服务外包的工作岗位、工作任务和工作要求，然后由乙方工作人员自行负责制定工作岗位的工作任务。

（二）甲方应尊重乙方员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视乙方员工。

（三）甲方有权抽查乙方员工的劳动合同、身份证明，乙方及其员工应配合甲方的抽检。

（四）乙方员工有下列行为的，甲方有权要求退回给乙方：

1、乙方员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

2、乙方员工严重违反甲方规章制度，岗位职责和劳动纪律的；

3、乙方员工不能提供真实有效地身份证明的，或提供虚假身份证明的；

4、乙方员工在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体，拳脚相击的一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作的进展，对于乙方支付员工的工资低于当地政府最低工资标准的，甲方有权要求其立即改正。

（五）甲方应按本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方劳务费。

第九条 乙方的权利义务

（一）乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供给甲方有关营业执照等资质证明复印件。

（二）乙方应保证严格遵守有关的人民共和国的法律、法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全生产，劳动卫生等各项指导原则。

（三）应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作，同时承诺不派出或使用童工。

（四）乙方应为派到至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》相关规定。

（五）教育乙方员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。

（六）乙方在本合同的执行期内应保守甲方的各项商业秘密、卫生许可要求。

（七）乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定相关费用，乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。

（八）乙方应遵照甲方的制度进行日常管理，包括考勤制度的建立，操作流程制定、员工离职和事故处理等。

（九）乙方应教导其员工严格按照甲方的工作描述，生产操作流程等质量标准进行工作，意外产生的工伤、劳动争议等均由乙方承担。

（十）因乙方员工所造成乙方外包工作岗位空缺，乙方应自接到通知后5个工作日内补齐。

（十一）乙方人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务，

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

并按有关规定执行。

第十条 违约责任：

（一）如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

（二）如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失，由乙方予以赔偿。

（三）如乙方未按本合同规定与员工签订合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于当地最低工资规定，甲方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方有权单方终止合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

（四）甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过10个工作日的，乙方有权终止本合同，给乙方造成损失的，由甲方赔偿损失。

（五）乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行，给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

第十一条 如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙双方均有权提前终止本合同。

第十二条 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权力和义务转让给其他第三方。

第十三条 争议处理未尽事宜

（一）关于本合同的任何争议，甲乙双方应协商解决，不能解决的，任何一方均有权向有管辖权的法院起诉。

（二）本协议未尽事宜或国家有关法律，法规，规定相悖的，均按国家有关法律、法规、规定执行。

（三）本合同在履行过程中，如甲乙双方所在地区劳动力价格及用工成本

进行显著调整（如当地最低工资标准，员工福利待遇发生显著变化的等等）甲乙应本着友好平等协商的原则，积极予以解决。

第十四条 本合同一式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

第十五条 未尽事宜甲乙双方协商解决。

甲方：（签章）

法定代表人：（签字或签章）

2026 年 9 月 14 日

乙方：（签章）

法定代表人：（签字或签章）

2026 年 9 月 14 日

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

附件 1

劳务外包服务费用为：448900 元/年

服务项目	
1	服务人员的招聘、派驻及管理
2	服务人员劳动关系转移及劳动合同的签订
3	服务人员工资、绩效、福利等的发放
4	服务人员工伤保险的交纳
5	服务人员工伤保险的享受及办理
6	服务人员的劳动争议处理
7	服务人员考核及满意度提升
8	服务人员关系维护（定期直访、交流会、疑难问题解答）
9	服务人员职业技能培训
10	代办服务人员有关的证件
11	服务人员人事法律、法规、政策咨询
12	保险法律、法规、政策咨询
13	风险控制与管理
14	外包服务费用及增值税发票的开具

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

附件 2

2026 年流浪乞讨人员救助服务项目实施方案

一、服务目标

围绕流浪乞讨人员救助工作，以提升救助管理工作服务水平为核心目标，从多维度构建完善的服务目标体系，全面保障受助人员的合法权益，确保为受助人员提供优质、高效、精准的救助服务，切实满足磋商文件中对服务质量的各项相关要求。

二、服务内容覆盖

涵盖为流浪乞讨人员提供的主动救助、照料护理、返乡救助等基本服务，同时包含街面巡查、寻亲服务、护送返乡等配套服务，构建全方位、多层次的服务内容体系，确保救助服务覆盖受助人员需求的各个关键环节，满足受助人员在不同救助阶段的多样化需求。

1、主动救助、街面巡查：强化响应机制，开展街面巡查，对街面发现的流浪乞讨人员进行及时救助，城区街道对于群众提供救助线索要第一时间前往现场实施救助;在“夏季送清凉”及“冬季送温暖”专项救助行动中日常开展街面救助、极端天气下要加大夜间街面巡查力度和频次，确保受助人员得到及时救助。

2、生活照料、护理：对生活无着的流浪乞讨人员开展日常生活照料。为受助人员入住房间、床位、饮食起居、生活护理等进行 24 小时照料服务；对行动不便、生活不能自理的人员做好护理服务;对受助人员入站后进行洗澡、理发、换洗衣物等。对受助人员居室及活动区域经常清理、消毒,确保受助人员个人卫生和救助环境清洁,脏湿被褥及时换洗,做到物品摆放整齐、干净、无异味站内、

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

院内卫生环境及时打扫等。做好疫情防控和各类传染病防治工作,做好救助区消毒工作,做好季节性传染病防治工作；为受助人员提供食物加工服务,确保受助人员能够吃到卫生、可口的饭菜。及时清洗、消毒餐具炊具,提供符合卫生要求的饮食并实行分餐制，确保食品安全，做好食品的留样和记录。

3、护送返乡救助、源头治理：对受助人员开展寻亲及护送返乡等救助服务；定期开展易流走失人员源头治理、回访工作；站内要365天*24小时进行值班接待,对夜间主动来站求助或公安、城管等引导护送来站的流浪乞讨人员、群众提供求助线索等进行接待和处置；救助人员的登记、身份核查、食宿安排、接送、救助资料的上报、业务宣传、整理、归档；救助车辆外出的安全使用、保养、维修，救助人员的护送。

4、救助安全保障服务：门卫值守365天*24小时、站内安保、机动保障等工作。负责来站人员的询问、登记及站内安全工作；对进入救助区的流浪乞讨人员进行检查,确保不携带危险品进入救助区,协助做好身份查询等工作；加强救助管理机构治安管理,维护正常救助秩序,保障受助人员和工作人员的人身安全。

5、开展流浪乞讨人员救助寻亲工作。根据受助人员指纹、人像、体貌特征以及随身携带物品等线索，开展受助人员身份信息核查工作为受助人员联系亲属、查找受助人员身份信息，发布寻亲公告。

三、工作流程管理制度

1、岗位职责划分

依据救助服务的全流程，将岗位划分为巡查救助岗、照料护理岗、综合管理岗等核心岗位，明确各岗位的具体职责，确保各环节工作无缝衔接、责任到

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

人。

巡查救助岗：主要负责街面巡查与主动救助工作，包括按照既定路线与频次开展街面巡查，及时发现流浪乞讨人员；与受助人员沟通交流，介绍救助政策与服务内容，引导其接受救助服务；对受助人员的基本情况进行初步登记，收集相关信息并及时反馈至救助管理机构；为暂时不愿接受救助的受助人员提供必要的临时救助物资，定期回访跟踪其情况；协助其他岗位开展受助人员接收与信息交接工作，确保救助信息传递准确、及时。

照料护理岗：承担受助人员在救助管理机构内的照料护理工作，包括为受助人员提供日常生活照料服务，如整理住宿环境、协助洗衣、理发、洗澡等；开展卫生护理工作，每日检查受助人员身体状况，测量基础健康指标，对生活不能自理的受助人员提供全方位护理，预防并发症；根据受助人员的饮食需求与禁忌，协助制定膳食计划，监督餐食质量，确保受助人员饮食安全与营养均衡；针对特殊受助群体（未成年人、老年人、残疾人、患病人员）提供专项照料护理服务，如为未成年人提供心理疏导、为老年人提供健康监测、为残疾人提供辅助器具使用指导、为患病人员提供医疗护理协助等；记录照料护理过程中的相关信息，及时反馈受助人员的需求与身体状况变化，为调整照料方案提供依据。

综合管理岗：负责救助管理机构的日常综合管理工作，包括人员管理，如招聘、培训、考核、薪酬福利管理等，确保工作人员队伍稳定且具备相应的专业能力；物资与设施设备管理，负责救助物资的采购、存储、发放与盘点，保障物资充足且合理使用，对设施设备进行日常维护与保养，确保其正常运行；档案管理，负责救助服务档案、人员档案、财务档案等各类档案的收集、整理、

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

归档与保管，确保档案完整、安全且便于查询；对外沟通协调，与政府部门、医疗机构、社会组织等相关单位保持良好沟通，协调解决救助服务中的各类问题，保障救助工作顺利开展。

2、工作标准制定

为各岗位制定明确、具体的工作标准，确保工作人员按标准开展工作，保障服务质量的一致性与规范性。

巡查救助岗工作标准：巡查频次需严格按照计划执行，日常巡查不得擅自减少巡查次数或缩短巡查路线，重点时段与特殊区域巡查需增加频次并做好专项记录；发现流浪乞讨人员后，沟通时间不少于规定时长，确保受助人员充分了解救助政策，沟通语言需温和、耐心，不得出现生硬、粗暴的表述；受助人员信息登记准确率需达到规定标准，基本信息（如姓名、性别、年龄、身体状况、发现地点等）不得遗漏或错误；临时救助物资发放需登记备案，确保物资发放合理、合规，无浪费或滥用情况；回访跟踪工作需按时开展，对暂时不愿接受救助的受助人员，回访间隔不得超过规定时间，且需详细记录回访情况。

照料护理岗工作标准：住宿环境需每日清洁，地面、桌面、床铺等无杂物、无异味，床上用品更换频次需符合规定，受助人员个人物品摆放整齐；卫生护理工作中，基础健康指标测量准确率需达到100%，测量结果及时记录并反馈，对生活不能自理的受助人员，翻身间隔不得超过规定时间，确保无压疮等并发症发生；膳食计划制定需符合营养学要求，餐食种类丰富、营养均衡，特殊饮食需求满足率需达到100%，餐食卫生需符合食品安全标准，无食品安全事故发生；专项照料护理服务需按照特殊群体照料细则执行，照料护理记录需真实、

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

完整，记录频次与内容需符合要求，不得出现漏记、错记情况。

综合管理岗工作标准：人员培训需制定年度培训计划，培训内容涵盖政策法规、业务技能、职业道德等方面，培训计划完成率需达到100%；人员考核需公平、公正、公开，考核指标明确，考核结果及时反馈并与薪酬、奖惩挂钩；设施设备维护保养需制定计划，定期维护保养，设备完好率需达到规定标准，故障维修响应时间不得超过规定时长，确保设施设备正常运行；档案管理需按照档案管理规定执行，档案分类清晰，归档及时，保管安全，查询便捷，档案销毁需符合相关规定，无违规销毁情况；对外沟通协调需及时、有效，对相关单位提出的问题或需求，响应时间不得超过规定时长，确保救助工作顺利推进。

3、考勤管理制度

制定严格的考勤管理制度，规范工作人员出勤行为，确保服务工作有序开展。工作人员每日上下班需进行签到考勤，外出开展巡查、护送等工作的人员，需提前报备外出事由、时间与地点，返回后进行销假；夜间值班实行轮班制，由办公室制定月度排班表，明确值班人员、值班时间与工作职责，服务人员需严格按排班表执行值班任务，不得擅自调班，确需调班的需提前3天向项目负责人申请，经批准后方可调班，并报办公室备案。

考勤记录管理方面，办公室核查并结合人工报备情况，形成考勤记录，对迟到、早退、旷工等异常考勤情况进行标注；项目负责人每月底汇总月考勤记录，形成《月度考勤统计表》，办公室核实后，按考勤统计表作为薪酬发放、考核评价的重要依据。

考勤纪律要求方面，明确迟到、早退、旷工的认定标准与处罚措施：服务

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

人员未按规定时间签到且无正当理由的，视为迟到或早退，迟到/早退10分钟以内的，给予口头警告；10-30分钟的，扣减当日半天绩效工资；30分钟以上的，按旷工半天处理。旷工认定标准为：未请假或请假未批准擅自离岗的、请假逾期未归且未续假的、代签到或伪造考勤记录的，旷工1天扣减绩效工资，月旷工累计3天及以上的，取消绩效奖金，年度旷工累计5天及以上的，按合同约定解除劳动合同。同时，鼓励工作人员全勤，对月度全勤的工作人员给予奖，在绩效考核时优先参与评优予以奖励。

请假流程管理方面，工作人员因个人原因需请假的，需提前填写《请假申请表》，明确请假类型（事假、病假、年假、婚假、产假等）、请假时间、请假事由及工作交接安排，按审批权限提交审核：请假1-3天（含3天）的，由项目管理人审批；请假3天以上的，由承接项目单位负责人审批。月请假不得超过5天，超过的对服务人员进行更换；年请假不得超过25天，超过25天的予以辞退。病假需提供指定医疗机构出具的诊断证明，婚假、产假等需提供相关证明材料。请假申请获批后，工作人员需将工作交接给指定人员，确保工作连续开展，请假期间需保持通讯畅通，以便应对紧急情况；假期结束后，需在返岗当日向服务单位及项目负责人销假，逾期未销假且无正当理由的，按旷工处理。

4、保密管理制度

鉴于救助服务工作中涉及大量受助人员个人信息、采购人工作信息等敏感内容，制定严格的保密管理制度，规范信息管理，防止信息泄露，保障受助人员与采购人合法权益。

保密范围界定方面，明确保密信息包括受助人员个人信息（姓名、身份证

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

号、家庭住址、联系方式、身体状况、流浪原因、家庭情况等）、采购人工作信息（项目预算、考核标准、内部会议纪要、未公开的政策要求等）、项目内部信息（服务方案细节、质量检查数据、风险预案、工作人员薪酬信息等）、协作单位敏感信息（合作协议内容、未公开的协作计划等），所有涉密信息均需标注保密等级（秘密、机密），机密级信息需采取更严格的保密措施。

保密责任划分方面，明确全体服务人员均为保密责任人，项目负责人为保密工作第一责任人，项目管理部负责保密制度的执行与监督。

保密措施实施方面，从信息采集、存储、使用、传递、销毁全流程采取保密措施：信息采集环节，受助人员信息采集需由专人负责，采集过程中避免无关人员在场，采集设备需设置密码保护；信息存储环节，涉密信息需存储在专用加密设备或系统中，纸质涉密资料需存放在带锁档案柜中，档案柜钥匙由专人保管，存储设备定期进行安全检查与加密升级；信息使用环节，工作人员需在授权范围内使用涉密信息，不得超范围查阅或复制，工作电脑需设置开机密码与屏幕保护密码，离开工作岗位时需锁定电脑或存放好涉密资料；信息传递环节，涉密信息传递需通过加密邮件、专用传输设备或专人送达，不得通过普通邮件、微信、QQ等非加密渠道传递，传递过程中需确保信息不被截留或窃取；信息销毁环节，纸质涉密资料需采用碎纸机销毁，电子涉密信息需使用专业软件彻底删除或销毁存储介质，不得随意丢弃或赠送涉密资料与存储设备。

对违反保密制度的工作人员，根据情节轻重给予处罚：泄露秘密级信息的，给予警告、扣减绩效奖金；泄露机密级信息或多次泄露秘密级信息的，给予通报批评、降职、解除劳动合同；因信息泄露造成受助人员权益受损、采购人损失或社会不良影响的，依法承担赔偿责任，构成犯罪的，移交司法机关处理。

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

四、项目保障机制

1、人力资源保障

建立多层次人员储备机制，确保在人员离职、休假或服务需求增加时，有充足的人员补充，保障服务不中断。一是建立内部储备队伍，选拔各岗位优秀工作人员，进行跨岗位培训，使其具备1-2个其他岗位的工作能力（如培训巡查救助岗人员掌握基础照料护理技能，培训照料护理岗人员掌握简单寻亲信息采集方法），内部储备人员名单及技能清单报综合管理部备案，当某岗位出现人员空缺时，优先从内部储备队伍调配；二是建立外部储备合作，与当地人力资源机构、职业院校签订合作协议，约定在需要时由合作方推荐符合条件的临时工作人员，同时建立外部人员储备库，收录有救助服务经验的兼职人员信息，明确联系方式与可上岗时间，确保临时用人需求能在24小时内响应。

制定灵活的人员调配方案，根据服务需求变化动态调整人员配置：在服务高峰期（如节假日、恶劣天气），综合管理部提前7天制定人员调配计划，从低负荷岗位向高负荷岗位调配人员（如从档案管理岗向巡查救助岗、照料护理岗调配），必要时启用外部储备人员，确保各岗位人员充足；在人员突发离职或紧急休假时，部门负责人在1小时内上报综合管理部，综合管理部在2小时内确定调配人员，安排交接工作，确保岗位工作无缝衔接；人员调配过程中，明确调配人员的工作任务、时间节点与责任要求，同时提供必要的岗前辅导，帮助调配人员快速适应新岗位，确保服务质量不受影响。

2、人员激励与稳定

完善人员激励机制，提升工作人员归属感与满意度，减少人员流失，保持队伍稳定。一是优化薪酬福利体系，在基本工资基础上，设置绩效奖金、全勤

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

奖、年终奖等，绩效奖金与工作表现、服务质量挂钩，对优秀员工给予额外奖励；按国家规定足额缴纳社保，为工作人员购买商业意外险，保障工作人员权益；提供节日福利、体检福利等，关注工作人员身心健康。二是搭建职业发展平台，建立清晰的岗位晋升通道，从普通岗位到管理岗位（如巡查救助员→巡查救助岗负责人→救助服务部负责人）设置明确的晋升条件与考核标准，定期开展晋升评估，为优秀工作人员提供晋升机会；鼓励工作人员参加专业培训与资格认证考试（如社会工作者证书、护理资格证书），对取得证书的人员给予学费补贴与薪酬上调，支持工作人员职业成长。

加强员工关系管理，营造良好的工作氛围：定期开展员工座谈会，每季度1次，了解工作人员工作困难、生活需求与职业规划，及时解决合理诉求（如调整排班、改善工作环境）；组织团队建设活动，每半年1次，如户外拓展、文体比赛、聚餐等，增强团队凝聚力；建立员工关怀机制，对生病、家庭困难的工作人员进行慰问与帮扶，如安排调休、组织捐款等，让工作人员感受到组织温暖；设立“员工意见箱”，鼓励工作人员对项目管理、工作环境等提出意见，对合理意见及时采纳，提升工作人员参与感，稳定工作人员队伍。

陕西百昌聚贤人力资源有限公司

陕西百昌聚贤人力资源开发有限公司

2026年9月14日