

# 北京市重点站区管理委员会 接诉即办服务保障合同

甲方：北京市重点站区管理委员会  
地址：北京市西城区莲花池东路 102 号  
负责人：李军会  
联系人：张翼鹏  
联系电话：63356929

乙方：北京弘亨物业管理有限公司  
地址：北京市平谷区平谷镇政府前西街 2 号(外贸公司大院内)  
负责人：宋敏  
联系人：马宁  
联系电话：17611270527

为满足北京市重点站区管理委员会接诉即办全响应中心(以下简称全响应中心)快速精准响应整体需求,有效提升重点站区治理的科学化、精细化。甲方乙方本着友好合作的原则,就全响应中心服务和保障项目签订本合同,以资共同遵守:

## 第一条 服务内容和方式

1.1 服务内容:乙方承接甲方全响应中心服务和保障项目,向甲方提供全响应中心的服务团队,具体服务内容如下:

1.1.1 乙方提供呼叫中心平台和 12345 热线的运营团队。

1.1.2 呼叫中心平台分为标准版坐席和外呼版坐席,实现呼入

呼出的在线管理，确保每通电话有据可查。

1.1.3 运营团队配备不少于 16 名专业人员，响应市级派单和群众诉求，指导、跟踪、督促各单位（部门）开展诉求办理，并建立数据库提供分析研判。

1.2 服务方式：乙方负责提供日常运营管理服务，按照项目需求提供满足 7×24 小时的运营人员保障服务：

1.2.1 乙方负责项目人员工作必要的办公家具、办公用品（含办公电脑、录音设备等）、餐饮、住宿、制服等。

1.2.2 乙方应保障项目人员的福利待遇、年终奖励及表彰奖励涉及的费用，确保项目团队稳定性。

1.2.3 乙方应制定项目人员管理制度，包括但不限于保密、安全管理、疫情防控管理、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、项目资料留存管理、业务档案管理、接线服务质量、回访等制度，并保证制度有效落实。

1.2.4 乙方应制定项目运营制度，包括项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度、项目实施进度、项目需求反馈标准等，并保证制度有效落实。

## **第二条 合同有效期**

本合同有效期自 2024 年 6 月 1 日起至 2025 年 5 月 31 日止。

本合同期限届满时，如乙方有尚未履行完毕的服务保障项目，应将项目履行完毕。

## **第三条 合同金额**

3.1 本合同金额（签约价）为人民币 189 万元，大写：壹佰捌

拾玖万元整，以甲方对乙方考评后实际支付的费用为准。甲方实际支付的服务费为含税价。

3.2 甲方支付的合同金额包含乙方运营服务和呼叫中心平台费用，即乙方履行本合同的全部款项。除此之外，甲方无需另行支付乙方其他任何费用。

#### **第四条 双方的权利和义务**

##### **4.1 甲方的权利和义务**

4.1.2 对热线的整体运营进行监督、管理并对热线运营提出整改建议。在热线建设和运营的不同阶段实施项目验收工作。

4.1.3 制定或修改热线业务流程和解答内容及口径，乙方应当在热线运营中执行。

4.1.4 在新业务开展时，制定、变更业务流程。

4.1.5 在热线运营过程中，随时根据实际工作需要，要求乙方开展对热线人员的在岗培训工作。

4.1.6 配合乙方工作人员开展业务培训、考核，对不合格人员有权要求乙方进行更换，乙方有义务配合，被更换人员无甲方另行批准不得重新参与本项目工作。

**4.1.7 对乙方的各类专项工作提出具体明确的标准和要求。**

4.1.8 根据项目考核指标制定具体考核细则，考核细则作为合同附件，定期对乙方的服务进行考核。甲方具有对项目考核细则的解释权。

##### **4.2 乙方的权利和义务**

4.2.1 按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.2 有权要求甲方做好热线建设和运营的配合工作，包括各

项需求的确认，运营业务流程的提供及业务支撑等。

4.2.3 有权要求甲方提供热线运营所需政府部门业务知识培训、业务口径及业务支持。

4.2.4 按甲方要求提供业务运营所需运营团队，有义务配合甲方做好业务流程梳理工作，执行甲方的业务流程并按相关口径解答问题，做好各类投诉的反馈和沟通工作。定期提供运营情况统计分析报告，同时对甲方日后运营提供建议。

4.2.5 按照甲方要求按时按需完成项目相关人员的招聘工作，服务人员至少具备大专及以上学历，应具备流利的普通话沟通能力，乙方需在收到甲方需求后 15 个工作日内完成招聘、面试及录用工作。

4.2.6 有义务按照甲方要求完成对热线人员各类培训工作。

4.2.7 保证服务人员的服务水平及素质，对不符合甲方业务标准的人员，经双方协商后，乙方应对其人员进行调整。

4.2.8 乙方应与聘用的项目人员签订劳动合同，并办理社会保险等，或采用其他合法用工方式，保证运营团队稳定。负责对项目员工的培训与管理，保证在各项管理、服务和保障工作中规范、文明服务。若项目人员在工作过程中出现劳动争议、劳务争议、经济纠纷或其他纠纷，均由乙方负责解决，与甲方无关。

4.2.9 接受甲方的监督，遵守甲方办公场所规章制度，配合甲方做好热线项目的验收工作，并对甲方提出的整改意见在规定时间内进行整改。

## **第五条 服务费用支付方式**

合同生效后且财政预算拨付的条件下，甲方按照以下方式支

付乙方相应的费用。如由于政策调整、财政资金未到位而导致延期支付、调整支付，不属于甲方违约，甲方不承担责任。

#### 5.1 第一次费用支付

2024年8月31日之前，甲方支付乙方的费用暂定为人民币49.6873万元（大写：肆拾玖万陆仟捌佰柒拾叁元整），实际费用按考核结果据实支付。

#### 5.2 第二次费用支付

2024年11月30日之前，甲方支付乙方的费用暂定为人民币49.6872万元（大写：肆拾玖万陆仟捌佰柒拾贰元整），实际费用按考核结果据实支付。

#### 5.3 第三次费用支付

2025年财政资金拨付到位后20日内，甲方支付乙方的费用暂定为人民币44.8127万元（大写：肆拾肆万捌仟壹佰贰拾柒元整），实际费用按考核结果据实支付。

#### 5.4 第四次费用支付

2025年5月31日之前，甲方支付乙方的费用暂定为人民币44.8128万元（大写：肆拾肆万捌仟壹佰贰拾捌元整），实际费用按考核结果据实支付。

5.5 甲方对乙方的服务每月考评一次，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从相应服务费中直接扣除。如本合同中途解除，甲方仅需支付解除前的服务费用，并有权根据考评结果扣减相应费用。

5.6 乙方应专款专用，设立项目收支明细台账，针对本合同完成事项独立核算，配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估

和第三方评价等工作。甲方有权对乙方服务费用的使用情况进行检查监督、绩效跟踪，保证服务费用使用依法、合规、科学、高效。

5.7 甲方每次支付相应服务费用前，乙方应向甲方提供同等金额的合格增值税发票，否则甲方有权拒绝支付且不构成违约。

5.8 服务费用支付以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，需要进行财政评审/内部评审的，按照国家、北京市相关财政规定及/或甲方财务规定执行。若因此导致甲方未按本合同约定及时支付相应款项的，不视为甲方违约。乙方应保证不影响服务质量和进度，且不得追究甲方由此产生的任何责任。

5.9 甲方与乙方签署的现场交接手续，作为甲方支付最后一笔服务费用的必要凭证。本合同期满终止或解除后，如乙方未在甲方规定时间内完成现场交接手续，甲方有权拒绝支付最后一笔服务费用，且不构成违约。乙方每延迟 1 日办理现场交接手续，还应向甲方支付违约金 5 万元，甲方可将违约金纳入应支付款中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

#### 5.10 履约保证金

5.10.1.为保证本合同如约履行，乙方需在本合同签订之日起 10 日内，按照本合同签约价的 3%，向甲方交纳履约保证金 56700 元（大写：伍万陆仟柒佰元整）。本合同期满终止或解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评情况，扣除相应款项后（如发生），将全部或部分履约保证金无息退还乙方。

银行账户信息：

户名：北京市重点站区管理委员会

账号：11001028300053002298

开户行：建行铁道专业支行

5.10.2.甲方对乙方的综合考评结果（服务期内每次考评结果的平均值）作为合同期满终止或解除后履约保证金的退还依据，具体比例为：

(1) 考评得分 $\geq 80$ 分，退还100%，金额为：5.67万元；

(2)  $70 \text{分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{分}$ ，退还60%，金额为：3.402万元；

(3)  $60 \text{分} \leq \text{考评得分} < 70 \text{分}$ ，退还20%，金额为：1.134万元；

(4) 考评得分 $< 60$ 分，不予退还。

### 5.10.3.退还时间

本合同期满终止或解除后，乙方与新保障服务单位办理现场交接手续并离场后，方可向甲方申请退还履约保证金。若因乙方违约导致合同解除，乙方应支付的违约金及损失赔偿款，甲方有权从履约保证金中扣减。

## 第六条 违约责任

6.1 乙方未履行本合同的义务或未达到甲方制定的考核管理办法，如《北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度(试行)》《北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）》及《绩效考核实施细则》等约定标准，甲方有权按考核结果扣除相关费用；经甲方要求无整改效果或拒不整改的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付5—10万元违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

6.2 如因乙方自身责任，受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等严重问题或发生等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方有权要求乙方支付 3 万—10 万元的违约金；影响特别恶劣或情节特别严重的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付违约金 10 万—50 万元；前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

6.3 乙方服务人员或其公司管理人员出现违法犯罪行为，或由于乙方管理不当，服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的情况，造成的财产损失和民事赔偿由乙方进行赔付，同时甲方有权解除合同。

6.4 乙方管理不当产生安全生产事故造成人身伤害或者财产损失，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

6.5 乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、疫情防控等相关职责造成人身伤害、财产损失、疾病传播、扰乱社会秩序、危害公共安全、产生不良影响等情况，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

6.6 本合同及合同附件所约定的违约责任，均具有同等的法律效力。

6.7 本合同乙方应支付的违约金或损失赔偿款，甲方有权从未付款项中直接扣除。

6.8 若乙方提供的服务或运营团队不符合本合同的约定，经甲方要求整改仍未采取及时、合理的补救措施，致使甲方相应业



务的开展受到严重影响，甲方有权解除本合同并要求乙方支付本合同签约价 30%的违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

6.9 若乙方服务不符合甲方考核要求，累计三个月低于 85 分的，甲方有权单方解除合同。

## **第七条 保密条款**

7.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

7.2 乙方应对服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，信息安全意识。

7.3 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

7.4 乙方对服务项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等保密信息承担以下保密义务：

7.4.1 严格落实甲方保密工作要求，确保保密信息安全，接受甲方保密工作检查。

7.4.2 主动采取加密措施对上述所列及之保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用。

7.4.3 不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的秘密。

7.4.4 不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关

于该项目的秘密；不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密。

7.4.5 如发现甲方关于该项目的保密信息被泄露或者自己过失泄露秘密，采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

7.4.6 严格加强可能触及秘密岗位人员的管理，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、扩散；未经甲方允许，不得就涉及本项目的事项接受媒体采访。

7.4.7 甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的各类秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。如乙方未如约履行保密条款，造成不良影响或后果的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方按本合同签约价的 10% 支付违约金，如前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

## **第八条 廉政条款**

8.1 乙方及其相关人员应与甲方保持正常的业务交往，建设亲清新型政商关系，按照有关法律法规和程序开展业务工作。

8.2 甲方、乙方和项目有关监管方及其相关人员不得以任何理由向对方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

8.3 乙方不得以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

8.4 乙方及其相关人员不得接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

8.5 乙方及其相关人员不得以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

### **第九条 安全生产管理条款**

乙方应强化用工人员管理，确保按照正规渠道、合法方式聘用人员，主动加强用工人员安全、思想、法制教育，确保用工人员在工作时间内外均不发生涉及甲方或造成恶劣影响的安全事故和刑事案件。

### **第十条 免责条款**

10.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

10.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行合同的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力及其对合同履行影响状况的证明。

10.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本合同或解除合同。

10.4 合同履行期间，由于国家政策或政府行为（禁止性）致使合同不能履行的，本合同自一方收到另一方书面通知之日起终止；不能完全履行的，不影响部分继续履行。甲方应支付乙方已履行部分的相应费用。

### **第十一条 争议解决方式**

因本合同引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、

真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## **第十二条 合同生效、变更、终止及解除**

12.1 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同期限届满后，合同即终止。

12.2 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更本合同项下任何条款及内容，若确需修改、变更的，应经双方协商一致并签订书面变更合同。

12.3 如因业务调整等特殊原因，甲方需提前解除合同的，需提前1个月通知乙方并履行手续，同时结清当月服务费用。

12.4 若甲、乙双方因合作方式、考核指标等服务内容存在歧义，不能协调解决的需在合同期满前提前解约的，提出的乙方需提前1个月通知对方。

## **第十三条 突发公共卫生事件防控**

13.1 在本合同中，“突发公共卫生事件”指由传染病或其他卫生紧急情况引发的可能影响本合同履行的情形，如流行病、大规模感染等。一旦任一方得知或有理由怀疑将有突发公共卫生事件发生，该方应立即书面通知对方，并提供可能影响合同履行的相关信息。

13.2 乙方应严格落实国家、北京市、北京市重点站区管委会下发的突发公共卫生事件防控相关文件、通知，以及主管部门的各项防控管理要求，严格落实甲方关于突发公共卫生事件的防控制度、相关物资储备要求等。

13.3 乙方应根据法律法规和北京市公共卫生指导方针，制定

并实施相应的预防措施和应急计划。建立员工健康监测制度，定期检查员工的健康状况，并在发现疑似病例时立即采取隔离措施，防止疾病传播。应向甲方定期提供卫生安全和员工健康报告，包括但不限于工作场所、员工宿舍的卫生状况和员工的健康状态等。

13.4 如遇突发公共卫生事件，防疫物资需由乙方自行配备并应符合疫情防控标准，所需费用由乙方承担。

#### **第十四条 其它约定**

14.1 本合同只限甲乙双方服务合同关系，即合同期内，乙方按照甲方的要求做好服务范围内的工作，甲方按合同支付乙方服务费。本合同到期后，甲乙双方合约关系自动解除。

14.2 本合同中如有未尽事宜，应由甲乙双方协商，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同条款如与国家法律、法规、政策相抵触，按国家法律、法规、政策执行。

14.3 在本合同有效期内，如甲乙双方或一方发生调整、改制、重组、合并或相关人事变动，均不影响本合同的正常履行。

14.4 本合同所列的双方通信地址真实有效，一方按该地址发送有关通知，对方签收则视为送达。如一方该地址发生变化应及时书面通知对方，否则因此引起的一切后果由未通知方承担。本合同中所列的双方通信地址亦为双方解决纠纷诉诸法律的司法送达地址。

14.5 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

14.6 本合同附件作为本合同不可分割的部分，与本合同具有

同等法律效力。合同附件包括：

- 1.北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度（试行）
- 2.北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）
- 3.接诉即办服务保障项目考核实施细则
- 4.甲方招标文件及乙方投标文件  
（以下无正文）

甲方（盖章）



法定代表人或  
授权代表（签字）

签约日期：2024年5月29日

乙方（盖章）



法定代表人或  
授权代表（签字）

签约日期：2024年5月29日

附件 1

# 北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度 (试行)

## 第一章 总则

第一条 为进一步规范管委会政府购买服务行为,促进转变政府职能,提高面向广大市民旅客的公共服务供给水平,体系化防范廉政风险,根据财政部《政府购买服务管理办法》和北京市有关政策,结合北京市重点站区管理委员会实际,制定本制度。

第二条 本制度所称购买服务,指将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项,按照政府采购方式和程序,交由符合条件的服务供应商承担,并根据服务数量和质量等因素,向其支付费用的行为。

第三条 重点站区购买服务工作,应当坚持由管委会党组统一民主决策、在各站区适用相对统一的服务保障标准、实施总体统一的市场化采购流程、统一组织开展购买服务绩效管理、统一接受监督和审计的总体原则,并遵循预算约束、以事定费,市场导向、公开择优,科学赋权、倾斜一线,突出绩效、奖惩分明,分段负责、防范风险的管理思路。

## 第二章 组织机构和职责分工

第四条 管委会设立购买服务领导小组，由管委会分管的党组成员、副主任任组长，管委会各部门、单位主要负责同志任成员。

购买服务领导小组下设办公室，设在管委会办公室，由办公室主要负责同志兼任主任，财务处、综合事务中心主要负责同志兼任副主任；政策法规处、机关纪委主要负责同志和各部门、站区办有关负责同志任成员；积极吸纳了解重点站区实际的法律、财务、审计、绩效等方面专业人员进入购买服务办，提供客观专业的咨询意见。

第五条 购买服务领导小组是购买服务工作的领导机构，主要职责是：

- 1.落实管委会党组决策，组织指导购买服务工作；
- 2.审定购买服务工作的规章制度、规划计划等；
- 3.审核年度购买服务绩效考核结果及结果运用建议；
- 4.研究和协调解决购买服务工作中的重大问题。

第六条 购买服务办是购买服务工作的日常组织部门，主要职责是：

- 1.负责购买服务领导小组会议组织、文件呈报、事项落实等日常工作；
- 2.组织开展购买服务综合调研，并研究起草购买服务有关管理制度；
- 3.组织管委会购买服务绩效管理相关工作；
- 4.对购买服务项目运行情况进行督促检查；



5.按照管委会党组和购买服务领导小组部署,组织开展年度购买服务项目准备工作;

6.购买服务领导小组临时交办任务。

第七条 各站区管理办公室(以下简称“站区办”)是本站区购买服务工作的主责部门,代表管委会对站区内的购买服务项目行使日常管理、调度、评价等管理权,主要职责是:

1.研究确定本站区购买服务项目设置意见;

2.提出本站区购买服务项目选取标准和数量需求;

3.结合本站区特点,提出个性化的购买服务合同条款和绩效管理标准要求;

4.对本站区购买服务项目的合同执行情况、绩效管理情况、成本控制情况进行日常监督和综合评价,并依据合同,提出对购买服务企业的奖励、惩罚、否决等方面意见;

5.在合同约定的范围内,对购买服务企业执行合同有关行为进行具体管理。

第八条 管委会机关处室是本部门(单位)购买服务工作的主责部门,并根据职责对各站区购买服务进行业务指导监督,主要职责有:

1.负责主责项目的绩效管理,提出有关服务标准、管理细则并执行落实;

2.组织各站区办形成相对统一的购买服务专项标准,审核各站区提出的购买服务数量需求和个性化服务标准,统筹推动业务

范围内的购买公共服务标准化工作；

3.根据职责，定期对各站区专项业务工作情况和指导项目运行情况开展监督检查，并对不符合专项标准的项目提出处理意见；

4.研判新增购买服务工作及专项任务组织方式，确定是否交由各站区负责意见。

涉及多个部门、单位职责的购买服务项目，应当明确牵头主责的业务指导部门。除职责内明确规定的项目，综合事务中心原则上不作为业务指导部门。

第九条政策法规处负责购买服务合同管理工作，主要职责是：

1.负责审核购买服务合同；

2.研究确定购买服务合同共性条款，汇总排查合同存在问题并及时予以完善；

3.配合开展合同执行情况检查工作；

4.对购买服务中发生的具体问题提供法律支持，处理法律纠纷。

第十条 财务处负责购买服务财务管理和组织预算绩效管理工作，主要职责是：

1.按照管委会采购管理办法，对购买服务采购程序进行监督，负责协助购买主体办理采购意向公开工作；

2.组织购买主体开展购买服务预算绩效管理；

3.与市财政局开展购买服务方面业务沟通，做好财务、采购等有关政策解读工作；

4.组织管委会政府购买服务目录编制修订工作。

第十一条 机关纪委负责购买服务有关监督、审计工作，主要职责是：

1.对购买服务进行监督，参加并监督购买服务重要环节，并将有关情况及时与派驻纪检监察部门沟通报告，争取支持、监督；

2.对购买服务管理制度流程设计提出意见建议，积极排查防范廉政风险；

3.对购买服务重点项目进行延伸审计。

第十二条 综合事务中心负责执行购买服务采购流程，主要职责是：

1.在充分收集汇总各站区办、业务指导部门需求、意见的基础上，组织汇总采购需求并加以必要论证；

2.落实党组部署，选取招标代理机构，在各有关部门、单位、站区办的参与、监督下，推进购买服务项目的采购流程，确保按时完成；

3.及时发现并报告采购流程中发生的重要问题，提出处理意见；

4.对主责部门、单位、站区办否决的项目，及时对接做好后续采购工作。

第十三条 购买服务项目承接主体认真履行合同约定的数量、质量提供服务，接受管委会组织的绩效管理和监督检查。

第十四条 购买服务办和有关部门、单位可以根据需要，聘请第三方，开展有关评估评价工作。

### 第三章 决策立项和购买目录

第十五条 管委会购买服务项目立项,特别是年度性购买服务项目、涉及资金量在 100 万元以上的,由管委会党组会或主任办公会统一决策。

第十六条 购买服务内容包括管委会向社会公众提供的公共服务,以及履职所需的辅助性服务。

以下项目不得纳入购买服务范围:

- 1.不属于管委会职责范围的服务事项;
- 2.应当由管委会部门、单位、站区办直接履职的事项;
- 3.涉及政府采购法律、行政法规规定的货物和工程,以及将工程和服务打包的项目;
- 4.购买主体的人员招、聘用,以劳务派遣方式用工,以及设置公益性岗位等事项;
- 5.其他明确规定不得作为政府购买服务内容的事项。

第十七条 管委会购买服务具体范围和内容实行指导性目录管理,指导性目录依法予以公开。购买服务内容应在管委会购买服务目录内,不在目录内的不得购买。

财务处负责组织编制、调整指导性目录,过程中应当充分征求有关部门、单位意见,根据实际需要进行专家论证。

第十八条 纳入购买服务指导性目录的服务事项,已安排预算的,可以实施购买服务。

各部门(单位)、站区办应当按照预算管理有关要求,提前对拟开展的购买服务项目进行调研论证、前期准备和预算申报。

财务处负责做好有关组织、指导、监督工作。

#### 第四章 采购管理和合同管理

第十九条 管委会购买服务工作,应坚持市场主导,遵循“应采购、尽采购,能进入市场、尽进入市场”原则;对需采购的购买服务项目,应尽可能整合打包,统一组织采购程序,通过公平竞争择优确定承接主体。

第二十条 综合事务中心按照政府采购法律、行政法规和管委会相关制度,提出采购项目、采购方式和项目分包意见,经党组会、主任办公会或专题会等程序研究后,组织执行购买服务项目采购环节,有必要的应当选取第三方、招标代理机构具体实施。

第二十一条 主责部门、单位、站区办可以结合购买服务项目的特点,规定承接主体的具体条件。但不得违反政府采购法律、行政法规,以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。

各站区办规定承接主体的具体条件,应当说明有关依据,业务指导部门和综合事务中心分别结合业务标准和采购要求进行审核后,由综合事务中心按照条件实施采购。

第二十二条 综合事务中心应当保障采购过程各环节公开透明,积极邀请机关纪委和主责部门、单位、站区办等进行过程监督,并规范留存采购全程档案资料。

第二十三条 机关纪委负责对采购流程进行监督。

第二十四条 购买服务项目应按照有关法律法规和管委会相关制度,规定签订合同。

政策法规处负责组织购买服务合同管理有关工作。

第二十五条 购买服务项目合同应当明确服务的内容、期限、数量、质量、价格、资金结算方式、各方权利义务事项和违约责任等内容，并依法予以公告。

在资金安排和服务过程中，明显具有人力属性的服务项目，应当对服务人员数量进行明确约定。

管委会可以结合实际，组织制定购买服务项目共性条款。

购买服务项目，应预留数量适宜、原则上不少于一个月费用的尾款；100 万元以上的项目，原则上不得一次性拨付一季度（不含）以上的服务保障经费。

第二十六条 购买服务合同履行期限原则上不超过 1 年；在预算保障的前提下，对于购买内容相对固定、连续性强、经费来源稳定、价格变化幅度小的项目，可以签订履行期限不超过 3 年的购买服务合同。

第二十七条 承接主体应当按照合同约定提供服务，不得将服务项目转包给其他主体。

承接主体应当建立项目台账，依照有关规定或合同约定记录保存并向管委会提供项目实施相关重要资料信息。

承接主体应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用购买服务项目资金，并配合相关部门对资金使用情况进行检查与绩效评价。

鼓励承接主体在不影响服务保障效果的前提下，采取科技手

段和管理模式等创新节约人力资源，但应当在实施前，主动报请主责部门、单位、站区办和业务指导部门审核，并向购买服务办报备。

## 第五章 绩效管理

第二十八条 管委会应当加强对购买服务项目的履约管理，开展绩效执行监控，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促承接主体严格履行合同。

第二十九条 购买服务绩效管理应当形成“标准、管理、提升”的管理闭环。

主责部门、单位、站区办应当制定明确的管理标准，纳入购买服务合同及补充协议；按照规定程序，进行严格管理约束，并采取灵活手段进行有效激励；通过即时整改落实，不断改进服务效果，固化形成管理标准和经验，持续提升绩效管理效能。

第三十条 购买服务办负责组织实施购买服务项目综合绩效管理，项目主责部门、单位、站区办是绩效管理的实施主体，业务指导部门、财务处、政策法规处、机关纪委及聘请的第三方单位分别依据职责开展评估评价。

第三十一条 应当积极构建多元参与、有效管用的绩效管理评价体系。

第三十二条 绩效评价结果作为承接主体选择、日常管理激励约束、预算安排和政策调整的重要依据。绩效考核成绩应当与经费拨付挂钩。

第三十三条 主责部门、单位、站区办是购买服务绩效管理的主体，负责对承接主体的服务效果进行日常管理和绩效评价，在合同约定的范围内，行使日常管理调度权和服务效果评价权。

各站区办可以在管委会购买服务绩效管理制度的基础上，制定个性化的绩效管理细则，纳入购买服务合同及补充协议，并据此开展日常管理，对主责范围内的承接主体予以批评警告、扣减经费、奖励激励等措施。

第三十四条 对触发相应合同条款的承接主体，各站区办可以提出中止或解除合同意见，经业务指导部门、政策法规处、购买服务办审核，并经党组会、主任办公会或专题会研究通过后实施。

综合事务中心按照有关采购政策，重新组织采购流程选取承接主体；同一项目否决达两次的，可以由主责部门、单位、站区办直接组织采购流程。

第三十五条 业务指导部门负责定期对各站区专项业务工作情况 and 指导项目运行情况开展监督检查，将检查结果通报有关站区办和购买服务办，在年度绩效评价和经费拨付中提出意见。

对发现的不符合合同约定及业务要求或存在安全风险的问题，可提出处罚或否决建议；对发现的好的做法经验，应积极表扬、总结、推广。

业务指导部门应积极推进购买服务标准化建设。

第三十六条 管委会主要领导、局级领导、购买服务办等，在不定期开展的督查、巡查等工作中，发现承接主体服务保障存在



问题或未能履行合同条款的，可以通报至主责部门、单位、站区办，由其核实情况后予以相应处理。

第三十七条 建立管委会购买服务承接主体不良记录名单，凡发生合同中止解约、发生重大问题、事故或造成不良影响等情况的承接主体，两年内不得承接管委会购买服务项目。

第三十八条 购买服务办可以结合工作实际，组织制定印发管委会购买服务专项管理制度，有关部门、单位、站区办和承接主体应认真落实。

承接主体如有异议，应当主动向主责部门、单位、站区办提出意见并积极协商解决。

## 第六章 监督管理和法律责任

第三十九条 管委会购买服务项目，接受统一监督和审计，建立健全管委会购买服务监督管理机制；各部门、单位和各承接主体应当自觉接受财政监督、审计监督、社会监督以及服务对象的监督。

第四十条 在购买服务活动中，存在违反法律法规行为的，依照有关法律法规予以处理处罚，追究法律责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

政策法规处应聘请专业律师事务所，为购买服务提供法律咨询和支持。

第四十一条 管委会各部门、单位工作人员，存在违反有关法律、法规及本制度规定的行为，以及滥用职权、玩忽职守、徇

私舞弊等违法违纪行为的，按照《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国监察法》《财政违法行为处罚处分条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

## 第七章 附 则

第四十二条 涉密购买服务项目的实施，按照国家有关规定执行。

第四十三条 综合事务中心负责的服务采购有关工作，参照本制度执行。

第四十四条 本制度自党组会通过之日起施行，由管委会办公室（购买服务办）负责解释。

## 附件 2

# 北京市重点站区管理委员会 购买服务绩效管理制度（试行）

## 第一章 总则

第一条为进一步提升重点站区管委会购买服务效能,构建科学多元的购买服务监督评价体系,结合重点站区实际,制定本制度。

第二条 本制度适用于北京市重点站区管委会（以下简称“管委会”）及其所属单位的各购买服务项目。

第三条 购买服务绩效管理,指运用现代绩效管理理论及其方法、标准和程序,对管委会购买服务进行绩效考核管理,推动重点站区购买服务有关工作持续改进提升的现代管理方式。

第四条 购买服务绩效管理遵循以下原则:

- (一) 科学统筹,便于操作;
- (二) 过程管理、公正严明;
- (三) 突出能力、关注态度;
- (四) 稳中求进、持续优化。

第五条 购买服务绩效管理应积极运用先进技术、理念,不断提升日常监管和年度绩效考评的便捷性、客观性和公正性。

第六条 购买服务绩效管理工作所需经费应当列入管委会财

政预算。

## 第二章 机构职责

第七条 管委会购买服务领导小组(以下简称“领导小组”)是购买服务绩效管理工作的领导机构,主要履行下列职责:

- (一) 组织、指导、协调购买服务绩效管理工作;
- (二) 审定购买服务绩效管理的规章制度、规划计划等;
- (三) 审定购买服务绩效管理计划、指标体系等;
- (四) 审核年度购买服务绩效考核结果及结果运用建议;
- (五) 研究和协调解决购买绩效管理工作中重大问题。

第八条 管委会购买服务领导小组办公室(设在管委会办公室,以下简称“购买服务办”),承担领导小组日常工作,具体组织实施管委会购买服务绩效管理工作,主要履行下列职责:

- (一) 负责起草购买服务绩效管理规章,经批准后组织实施;
- (二) 负责制定年度购买服务绩效管理指标体系,组织编制专项考评细则等,经批准后组织实施;
- (三) 负责组织开展购买服务绩效管理日常工作,指导、管理和监督等有关工作落实;
- (四) 负责组织年终绩效考核工作,汇总考核结果,提出结果运用建议;
- (五) 负责协调相关部门共同推进购买绩效管理工作中,组织开展购买绩效管理工作中调研和研究;
- (六) 完成领导小组交办的其他工作。

第九条 管委会各主责部门、单位、站区办，负责主责项目的绩效管理工作，主要履行下列职责：

（一）负责研提主责项目购买服务绩效考评指标，制定绩效管理实施细则，将承接主体的“能力”和“态度”指标纳入绩效考评；

（二）根据细则对承接主体进行日常监管、考核工作；

（三）负责提出承接主体考核结果和绩效奖惩初步意见；

（四）负责接收和处理购买服务绩效管理中的申诉；

（五）完成领导小组交办的其他工作。

第十条 管委会机关处室、直属单位根据职责对各站区购买服务绩效管理工作进行业务指导监督，主要履行下列职责：

1.对各站区指导项目的绩效管理细则进行审核；

2.根据职责，定期对各站区专项任务完成情况和指导项目运行情况开展监督检查，对不符合专项标准的项目提出处理意见；

3.按要求对职责内的购买服务项目提出年终评价意见。

第十一条 管委会委托的第三方机构，按具体合同要求，承担相关购买服务绩效管理工作。

第十二条 承接主体对自身购买服务绩效管理工作负总责。应按照年度购买服务绩效管理工作统一部署，组织编制年度绩效任务计划，明确整体支出绩效目标，全面实施绩效管理，持续提升服务保障效能，为开展购买服务绩效管理工作提供必要保障。

### 第三章 指标和计划

第十三条 购买服务绩效管理主要包括服务绩效和资金使用绩效。服务绩效指履行合同要求，完成主要服务目标任务的投入、过程和结果等情况；资金使用绩效指按法律法规和合同要求，依法高效使用资金等相关资源情况。

第十四条 绩效计划作为承接主体年度工作计划基础，是管委会对各承接主体进行绩效评价的依据。主要包括绩效目标及时间要求、绩效指标及评价标准、绩效评价方法和程序要求等。

第十五条 绩效目标是各承接主体在年初确定的年度绩效结果及其表现形式。绩效目标由管委会各主责部门、单位、站区办负责审核，办公室（购买服务办）统一下达。绩效目标下达后，原则上不予更改；确有正当理由需要更改的，应当依有关议事程序进行。

第十六条 绩效指标是绩效目标的细化，要突出指标中的“能力”和“态度”导向，以数量化的方式展示绩效目标的实现情况，一般从客观指标和主观指标，投入指标、过程指标和结果指标，正向指标和反向指标等维度进行建构。

绩效指标主要反映和体现承接主体是否符合态度积极端正、投入充分及时、过程优质高效、运行平稳有序、制度健全完善、成本控制精细、服务效果各方认可等工作要求。

承接主体年度绩效指标体系由主责部门、单位、站区办负责审核确定，由办公室（购买服务办）作为年度绩效计划统一下达。

第十七条 绩效指标的评分依据和标准，由主责部门、单位、

站区办根据具体服务标准制定，评分标准应为量化指标，难以量化的，以主观等级的方式表示。

第十八条 各主责部门、单位、站区办可结合实际，设立加分项和减分项，明确工作导向。

加分项指在完成规定目标外，积极主动进行体制机制方法手段创新并取得明显成效，以及完成工作质量高、获得表彰或肯定的情况。

减分项指承接主体因自身原因造成工作失误，或者所负责的工作造成重大消极影响，或受到相关批评、投诉的情况。

办公室（购买服务办）确定加分项、减分项的主要范围，各主责部门、单位、站区办可结合实际细化、扩充，制定具体考核指标。

第十九条 购买服务办可以聘请绩效管理专业第三方，组织制定完善绩效管理指标体系，提供有关技术支持。

第二十条 资金绩效指标由财务处和主责部门、单位、站区办根据有关政策要求和各项目情况、行业标准具体确定，并由财务处组织具体实施。

#### 第四章 绩效考评

第二十一条 绩效考核主要分为平时考核、月度考核和年度考核。

第二十二条 平时考核由主责部门、单位、站区办负责，主要是对服务保障工作进行日常监管，按照事先确定绩效管理细则，

对发现问题进行记录并提出扣分意见。

管委会主要领导、局级领导、购买服务办、合同甲方等，通过督查、巡查或其他方式，发现承接主体服务保障存在问题或未能履行合同条款的，可以由购买服务办通报至主责部门、单位、站区办核实情况，并予以扣分、扣减经费等处理。

第二十三条 月度考核由办公室（购买服务办）组织，按照“谁主管、谁负责、谁评价”的原则，由各主责部门、单位、站区办负责汇总本月各项目服务绩效得分和加减分项情况，报办公室（购买服务办）汇总。

第二十四条 年度考核由领导小组择期组织，办公室（购买服务办）具体组织实施，主要步骤分工包括：

主责部门、单位、站区办对主责项目的年终考核得分进行核算，提出考核结果等次和绩效奖惩意见。

办公室（购买服务办）负责汇总各主责部门、单位、站区办意见，组织业务指导部门等开展内部满意度调查，结合实际委托第三方机构开展旅客满意度调查和察访核验，结果报领导小组审核；领导小组研究确定各承接主体年度绩效考核等次和绩效奖惩，并报管委会党组会、主任办公会或专题会审定。

第二十五条 服务绩效和资金使用绩效按照确定的年度绩效指标体系及评分标准进行考核。

内部满意度考核采取投票考核的方式进行，旅客满意度考核委托第三方机构采用随机拦截访问等方式进行，第三方察访核验



采用明察暗访等方式进行。

第二十六条 各承接主体年度绩效考核得分由各项指标最终得分加权而成。

其中，“服务绩效得分”为该项目综合得分，由主责部门、单位、站区办的客观评价分数（含加分项、减分项）和综合满意度测评分数组成；“资金使用绩效”由财务处组织有关部门、单位、站区办根据实际情况综合打分而得。各指标的具体权重由领导小组结合工作研究决定，并提前公布。

第二十七条 管委会可以适时组织购买服务阶段性检查，对合同执行情况、任务完成情况、经费使用情况进行评估，并依据合同和评价细则责令承接主体整改落实，并提出有关奖惩意见。阶段性检查结果可作为年终考核依据。

## 第五章 结果和运用

第二十八条 年度绩效评价结果实行百分制和三级等级制。得分 90（含）以上的为优秀；得分 70（含）至 90 的为良好；得分 70 分（不含）以下为较差。

第二十九条 绩效考核中承接主体有下列情况之一的，可以直接确定为“较差”等次。

（一）因承接主体自身原因在生产安全、公共安全、公共秩序或设备运营等方面造成严重后果的或安全隐患的；

（二）因承接主体自身原因造成重大工作失误或引发重大负面舆情的；

(三) 因承接主体自身原因影响管委会重点任务完成或引发接诉即办投诉造成不良影响的；

(四) 在财务、人力和设备资源上投入严重不足，且拒不按管委会要求进行整改补足或整改不力的；财务管理和成本控制不够精细，对项目资金使用无法提供准确说明的。

(五) 对管委会工作部署落实不力、敷衍应付的；

(六) 项目能力不足，资质、证照不齐全的；

(七) 单位领导班子成员发生重大违法违纪的；

(八) 其他违反法律法规、制度规定，经管委会研究确定为实施“一票否决”的事项。

第三十条 绩效考核结果作为管理、激励和约束的主要依据。绩效考核成绩应当与经费拨付挂钩。

各主责部门、单位、站区办应当在绩效考核细则中，将平时考核情况、月度考核成绩与经费拨付挂钩。

平时考核发现问题的，可处以适当经费处罚；月度考核成绩低于 90 分的，原则上每多扣减 1 分、至少扣减拨付金额的 0.2%；各主责部门、单位、站区办可制定处罚细则，明确处罚标准。

按照合同约定的经费拨付节点，由购买服务办组织业务指导部门开展满意度测评，与各主责部门、单位、站区办的月度考核成绩加权计算后，形成考核结果和经费拨付意见，经购买服务领导小组会议讨论或内部会签后拨付。

对未按照合同约定，投入人力、设备、技术等不到位的，购

买服务办和各主责部门、单位、站区办有权要求承接主体说明资金用途，并要求退回有关费用。

年度考核成绩，与尾款拨付挂钩：

考核结果为“优秀”的，按照合同约定结算支付尾款费用，并可作为确定能力和质量的依据。

考核结果为“良好”的，按照合同约定和绩效管理规定扣减费用。

考核结果为“较差”的，按项目实际完成情况和相应规定程序扣减相应费用，并按合同约定追究相应责任。下一年度不得再承接相关服务保障项目。

第三十一条 办公室（购买服务办）汇总各承接主体年度绩效考评成绩，拟制年度绩效考评总报告，研提考评等次和考评结果运用意见，报领导小组审定后通报各承接主体。

第三十二条 各承接主体对绩效管理过程中有关事实认定和考核结论持有异议的，在接到通知后的三个工作日内以书面形式向主责部门、单位、站区办反映。主责部门、单位、站区办应当结合实际反馈处理结果。

第三十三条 对主责部门、单位、站区办和承接主体在购买服务绩效管理工作中敷衍塞责、徇私舞弊、虚报瞒报，影响购买服务绩效管理顺利开展，由领导小组给予通报批评，并责令限期整改。

## 第六章 附则

第三十四条 本制度自党组会研究通过之日起实施,由管委会办公室(购买服务办)负责解释。

附件: 1.服务满意度考核实施细则  
2.加分项、减分项指标考核实施细则

## 服务满意度考核实施细则

第一条 为规范服务满意度考核工作,根据购买服务绩效管理有关规定,制定本细则。

第二条 服务满意度考核分内部考核和外部考核。内部考核包括管委会领导考核、业务指导部门(单位)考核,外部考核主要是旅客(第三方)考核。

第三条 对承接主体的服务满意度考核,管委会领导考核、业务指导部门(单位)考核和旅客(第三方)考核的比重分别占30%、40%和30%的权重。

第四条 旅客(第三方)考核由办公室(购买服务办)根据实际情况组织开展,如未组织,该部分权重平均分配至管委会领导和业务指导部门(单位)。

第五条 服务满意度考核运用等级量表进行,各主体打分计分公式为:

考核分=(总体评价“好”比重×100%+总体评价“较好”比重×70%+总体评价“一般”比重×50%+总体评价“差”比重×0)。

第六条 服务满意度考核由办公室(购买服务办)组织实施,一般每年度进行一次。考核结果作为被考核承接主体最终满意度

得分，计入该单位年度绩效考核总分。

第七条 服务建立满意度考核约束指标机制。被考核的承接主体，年度满意度考核得分低于 70%的，年度绩效管理考核结果不得评为“优秀”等次。

第八条 本细则由办公室（购买服务办）负责解释。

## 加分项、减分项指标考核实施细则

第一条 为鼓励各承接主体争优创新，持续提升服务保障质量，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条 加分项指承接主体通过不断改进管理和服务制度、方式、方法，取得创新成果，获得肯定或表彰的情况。

减分项指承接主体因自身原因造成工作失误，或者所负责的工作造成重大消极影响，或受到相关批评、投诉的情况。

该指标为附加内容，与主责部门、单位、站区办对服务保障工作进行的日常检查扣分内容相区别。采取加、减分方式，单项加、减分均不超过 5 分，总计不得超过 20 分。

第三条 加分项的主要范围：

（一）承接主体因承接和提供管委会购买服务而获得国家级、市级、管委会或其他司局级（含）以上表彰奖励的集体奖项或个人奖项；

（二）承接主体工作受到中央、市级领导、管委会主要领导同志肯定和表扬的；

（三）承接主体工作受到中央、省部级媒体肯定表扬的；

（四）承接主体针对服务和管理中的基础问题、难点问题或热点问题，积极采用新措施、新办法或新手段予以解决，虽没有受到上述肯定和表彰，但确实取得明显成效，具有一定持续性、复制性、影响力的；

(五) 在突发事件中表现突出，发现并报告重大安全隐患，避免了重大安全事故和人身、财产损失的；

(六) 其他经研究可纳入加分项的工作。

具体加分标准由主责部门、单位、站区办根据实际情况研究制定，并可结合项目实际，在此范围内制定具体、量化的加分项标准。

第四条 减分项的主要范围：

(一) 承接主体因自身原因造成生产安全、公共安全、公共秩序或设备运营等方面出现严重隐患，但未造成严重后果的；

(二) 承接主体工作受到中央、市级领导、管委会主要领导、局级领导同志批评的，承接主体因自身原因造成工作失误或整改落实不力，管委会主要领导、局级领导做出负面批示的；

(三) 承接主体因自身原因引发“接诉即办”投诉，且不能按要求处置整改的；

(四) 承接主体因违反管委会财务、安全、保密或其他管理规定，在财务、人力和设备资源上投入不足，或存在法律、管理、安全隐患的；

(五) 承接主体工作受到媒体批评报道，产生其他消极社会影响的；

(六) 违反管委会购买服务有关制度规定的；

(七) 其他经研究应纳入减分项的事项。

具体减分标准由主责部门、单位、站区办根据实际情况



研究制定，并可结合项目实际，在此范围内制定具体、可量化的减分项标准。

第五条 加分项考核，由承接主体主动报主责部门、单位、站区办，主责部门、单位、站区办以材料审阅、现场查验、走访调查等方式予以审核后，提出认定和具体加分意见。

减分项考核，由主责部门、单位、站区办汇总、认定，并通知承接主体。

第六条 主责部门、单位、站区办每月将汇总的加、减分情况报办公室（购买服务办），办公室（购买服务办）根据需要对实际情况进行复核。

第七条 本细则由办公室（购买服务办）负责解释。

## 接诉即办服务保障项目考核实施细则

第一条 为规范接诉即办服务保障项目考核工作，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条 接诉即办服务保障项考核分为保障工作考核、业务人员考核、人员队伍建设考核

第三条 对承接主体的接诉即办服务保障项目考核，保障工作考核、业务人员考核和人员队伍建设考核的比重分别占 25%、25%和 50%的权重。

第四条 保障工作考核、业务人员考核由接诉即办工作领导小组办公室根据实际情况组织开展，人员队伍建设考核根据业务人员离职率情况开展。

第五条 保障工作考核主要包括是否及时配齐接线员，是否及时配齐办公设备、耗材、办公用品等，是否及时配备接线员的防疫物资，是否做好日常运转保障等。

第六条 业务人员考核主要包括人员是否服从管理、业务是否熟练、沟通是否准确高效、是否能合作完成任务、是否存在创新争优或者失职差错等。

第七条 人员队伍建设考核是指，根据每月度业务人员主动离职率情况，对承接主体进行考核。

人员主动离职率=期间主动离职人数/(期初人员数+期末人员数) ÷2×100%

考核分=100-人员主动离职率×100%

第八条 保障工作考核、业务人员考核运用等级量表进行，各主体打分计分公式为：

考核分=总体评价“好”比重×100%+总体评价“较好”比重×70%+总体评价“一般”比重×50%+总体评价“差”比重×0。

第九条 接诉即办服务保障项目考核由接诉即办工作领导小组办公室组织实施，一般每季度进行一次，并按季度考核结果确定本季度应支付金额。

第十条 平时考核发现问题的，可处以适当经费处罚；季度考核成绩低于90分的，原则上每多扣减1分、扣减拨付金额的1%。

第十一条 本细则由接诉即办工作领导小组办公室负责解释。