

合同编号：

西站北负二层和南广场出租车调度站、 北广场停车场综合运行管理

甲 方：北京市重点站区管理委员会

乙 方：北京恒兴物业管理有限公司

签订时间：2024年5月20日

西站北负二层和南广场出租车调度站、 北广场停车场综合运行管理

甲 方：北京市重点站区管理委员会

法定代表人：李军会

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号天莲大厦

联系方式：010-63951021

乙 方：北京恒兴物业管理有限公司

法定代表人：蔡海杰

地址：北京市丰台区莲花池东路西客站内

电话：010-63986080

为了做好北京西站地区负二层出租车调度站、南广场出租车调度站和北广场停车场（P1、P2、P3、P5 和 P6 停车场）的综合运行管理服务，根据《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规的规定，结合北京西站地区实际，本着诚实守信的原则，经甲乙双方充分协商，就甲方委托乙方的相关事项，达成如下合同条款。

第一条 服务范围

甲方作为北京市人民政府的派出机构，具体负责北京西站地区的日常管理工作。乙方应按照甲方要求，履行北京西站地区负二层出租车调度站、南广场出租车调度站和北广场停车场（P1、

P2、P3、P5 和 P6 停车场)的综合运行管理和服务保障工作,包括但不限于全面巡视检查、市民旅客的引导服务、设备设施的监督管理、道路交通和公共安全秩序维护、车流和客流的疏导服务、应急响应和处置、停车费用的收缴和上交等工作。乙方应统筹协调、周密部署、整合力量、创新机制、强化管理,在确保安全与稳定的前提下,不断提高管理服务和综合保障水平,提升旅客满意度、提升站区美誉度、提升大局贡献度。

第二条 服务内容

(一) 基本情况

1. 出租车调度站 2 个,分别位于出站系统负二层及南广场;
2. 北广场停车场 5 个,分别为 P1、P2、P3、P5、P6:

(1) 地下西车库 (P1): 面积约 9645 平方米,地下非机械式停车位 241 个;

(2) 地面西停车场 (P2): 面积约 7647 平方米,地上非机械式停车位 256 个;

(3) 地下中车库 (P3): 面积约 9215 平方米,地下非机械式停车位 219 个;

(4) 地下东车库 (P5): 面积 8088 平方米,地下非机械式停车位 246 个;

(5) 地面东停车场 (P6): 面积 4000 平方米,地上非机械式停车位 45 个。

(二) 运行管理内容

1. 项目运行管理内容

(1) 乙方应按照国家 and 地方政府的法律法规、政策条例，以及合同约定和甲方要求，制定综合运行管理服务方案，健全机制流程，确定管理服务要求，提升员工形象，提供优质服务，优化市民旅客出行体验，提升旅客满意度、站区美誉度和大局贡献度，打造“进京最美第一印象”；

(2) 乙方应当按照合同约定和甲方要求，履行安全保障义务，做好管理、服务、治安、消防、反恐、应急（包括但不限于防汛、扫雪铲冰、防疫等）等各项工作，完善相应管理制度和工作机制，制定大客流和大车流疏散应急处理预案、消防安全应急处理预案、反恐预案、极端天气应急处理预案、交通事故处理预案、长期停放车辆处理预案、可疑物品和危险品应急处理预案、漂浮物和低慢小飞行器应急处理预案、投诉和舆情办理预案等，做好预案的专业化评审和工作人员的宣贯、培训、演练、改进提升工作，以保障市民旅客的人身和财产安全，保障西站地区的安全稳定；

(3) 节假日、重要会议、重大活动等重点保障时期和遇有突发事件时，乙方应及时增加人员力量和疏导物资，保障出租车调度站、停车场和出入口区域的秩序安全平稳，保障旅客乘车需求，及时疏散客流和车流，避免发生旅客滞留现象；

(4) 乙方应做好重要会议、重大活动、安保任务、重点旅客到发期间的出租车调度站、停车场的封闭和管控相关工作；

(5) 乙方应做好出租车调度站、停车场出入口区域的车辆引导和拥堵疏导工作，禁止违规电动三四轮车、电动自行车、超限车辆等进场、穿行或停放。乙方应缩短入口等候时间、出口排队时间，方便车辆快速通行。出入口区域出现交通拥堵时，乙方应及时增派力量，采取有效措施疏导；

(6) 乙方应建立健全施工作业安全管理制度和申请审批流程，查验特种作业资质和证件，做好施工前交底、施工现场监管看护、施工后现场复查等工作；督促施工单位向北京西站地区、属地街道和各行业主管部门申请审批和备案；加强站（场）内施工和有风险作业的巡视检查力度，及时叫停违法违规作业；完善施工作业台账，留存施工方案、图纸等相关文件。针对施工动火作业等，乙方应督促相关企业通过企安安“动火报备”模块进行动火前和动火后的线上报备、设置动火监护人、配备灭火器材、进行防火分隔。针对有限空间作业等，乙方应做好巡视检查和安全管理工作，严禁无关人员擅自进入有限空间；督促有限空间作业单位在作业前进行通风及有毒有害气体检测，及时叫停缺乏防护监护措施的作业和盲目施救行为；

(7) 乙方应对出租车调度站、停车场的主体结构、建筑物、构筑物及相关财产给予保护，向甲方提出相关维修或改造计划，配合甲方完成论证筹备、监督检查、跟进验收等工作；同时，乙方应采取有效的临时应对措施，保障出租车调度站、停车场正常安全运营；

(8) 乙方应划设专门区域，经甲方允许后，张贴公告、提示、海报等；应加强检查，及时消除未经甲方允许的横幅、标语、广播、地贴等，防止发生篡改等现象；

(9) 乙方应加强出租车调度站、停车场的反恐管控工作，制定应急预案，完善工作机制，明确责任任务，建立具体的工作标准和安全要求，做好场内和出入口区域防冲撞措施；加强电子显示屏幕巡视检查，防范非法攻击、破坏、篡改、插播反动内容等事件的发生；发现异常情况，要立即采取“即时拔线”“一键关机”等应急措施，将影响控制在最小范围，并立即向甲方和相关单位报告；

(10) 乙方应主动对接公安机关交通管理部门、城市管理及综合执法部门、安全生产和应急管理部门、属地街道等，并配合工作；应主动对接出租车公司、网约车平台、导航软件平台等相关方，保障西站地区秩序安全平稳；

(11) 乙方应当自觉遵守并维护机动车停车条例、交通安全法律法规、道路运输管理规定、无障碍环境建设条例、铁路沿线安全管理规定等。如发现违反相关法律法规和社会公德的行为，乙方应及时制止并上报。乙方应及时掌握交通事故、治安事件、违规操作等的相关方、时间、地点、经过和结果等信息，并报告甲方和相关单位。如因乙方原因导致交通事故等的责任方无法确认或无法追回损失的，乙方应承担相应责任；

(12) 如遇疫情等公共卫生事件，乙方应严格按照国家、地

方政府和甲方要求，做好应急处置及防控工作，落实相关具体措施，做好服务区域内处置及防控工作，有效控制和消除突发公共卫生事件的危害。所需物资须由乙方自行配备并应符合公共卫生事件防控标准；

(13) 乙方应当完成甲方交办的其它工作，根据甲方要求调整岗位设置和服务内容。

2. 出租车调度站

(1) 承担运力接驳调度、现场人员组织引导、交通秩序维护、应急突发情况应对等工作，同时严格内部管理、加强技能培训、督促人员履职、严防安全事故。

(2) 调度引导。运力不足时，协调出租车公司调度车辆补充运力，增加人员引导疏散，满足旅客乘车需求，避免旅客聚集滞留。运力充足时，开展出租车远端引导，防止出租车聚集排队造成周边道路拥堵。

(3) 现场组织。有序引导出租车进出站，维护出租车蓄车区域内车辆排队秩序，公正调派、顺序走车，保障调度站安全有序运行。有序引导旅客按序乘车，维护旅客候车区域排队秩序，做好旅客疏导和指引工作，保障人车衔接安全顺畅。

(4) 秩序维护。开展正向宣传引导，制止扰乱调度站运营秩序的私揽、挑活、拒载、议价等行为，制止出租车乱停乱放，劝阻吸烟者停止吸烟，制止劝阻未果时及时上报相关部门。保障出租车调度站及周边安稳有序。按照相关部门要求，配合建立更

新出租车黑名单并上报情况。

(5) 重点保障。协助做好春暑运、五一、十一、全国两会等重点时期和突发情况的力量加强、应对措施、暖心服务等工作。结合实际提供热水、常用药品、应急物资等便民服务。

(6) 应急应对。根据大客流、恶劣天气、突发事件、火灾等分类，完善应急预案，开展演练。配合相关部门做好安全生产、防火、防汛、防自然灾害、扫雪铲冰、应急处突等工作。遇有突发事件或其他重大、紧急情况，按预案及时上报，并妥善处理。

(7) 日常管理。制定实施符合站区实际的管理规章制度、标准方法、措施等，及时向站办报备调度员队伍信息。统计调度站日常运行数据、信息，做好登记。按照站办要求，组织开展现场组织、调度引导、基础知识、安全意识、应急技能等培训。

(8) 设备管理。做好管理区域及指定区域内设施设备管理、维护、更新工作，确保设施设备正常使用。

(9) 接受配合重点站区管理机构和相关行业主管、职能部门的指导、调研、监管、检查及其他工作。

(10) 全面提供运行保障服务，在站内外设置清晰、明显的出租车进出引导标识和标志牌，在站内设置职责明确、分工合理的岗位，引导出租车有序进出站、乘客按序乘车，保障出租车调度站及周边秩序及人、车安全，配合做好出租车交通疏导，缓解西站地区交通压力，多方协调出租公司做好圈车、保点工作，利用多种方式激励司机前来调度站，建立保障机制，保障调度站车

辆进站数量及运力，减少出现断车现象、减轻断车时等车乘客的不良情绪；

(11) 维护管理区域及指定区域内日常秩序，乙方人员应配备记录仪等取证设备，做好紧急情况下的影像记录工作，配合地区执法部门、监管部门开展相关工作，保障旅客合法权益不受侵害；

(12) 做好管理区域内及指定区域的设施设备维护，包括南广场为司机服务的洗手池和饮水机的正常使用，保持管理区域及指定区域内的环境卫生；

(13) 做好工作人员备勤点、物资库房、指定保障区域等的日常管理工作。包括附属设备设施（给排水系统、供配电系统、燃气系统、供暖系统、照明系统、通风系统、消防系统、门禁系统、通信系统、空调机组等）维护管理，安全强制检测（消电检、仪表检测、水质检验、燃气检测等）以及环境维护（房屋养护、消杀等）等工作；

(14) 乙方应在每日下午三点前完成前一天的日报报送工作，月底提交当月工作情况的分析报告。日报内容包括但不限于以下内容：1) 每日运行情况，人员上岗情况；2) 每日检查、培训、保障情况；3) 突发情况、表扬、接诉即办情况等。

3. 停车场

(1) 乙方应做好巡视管理，保障停车场 24 小时正常运行，保障停车场内车辆出入和停放安全有序；加强各停车场间远端分

流、停车场内疏导引导，确保出入口和场内车道畅通；应提高运营效率，维持良好运营秩序，不得无故封闭车场或关闭出入口；

(2) 乙方应按照甲方规定的收费标准收取停车费用，做好停车收入费用（含电子支付渠道，如微信、支付宝、ETC等）的审核对账、退费、追缴等工作，做到不多收、不少收、不漏收，做到应收尽收；应及时将停车场收入费用全额缴纳至北京市重点站区综合事务中心账户；应按照相关规定，做好军车、残疾人持公安机关交通管理部门核发的专用通行证驾驶本人专用的车辆、悬挂应急救援专用号牌的国家综合性消防救援车辆等的免收停车费工作；

(3) 乙方应保障社会车辆优先使用公共停车资源，满足市民旅客出行停车需求，内部停车不得影响面向旅客的停车服务；应定期清查停车计时收费系统中录入的内部车辆，及时剔除不符合规定的车辆；春运、暑运、五一、国庆等重点服务保障时期，应根据客流情况要求地区各单位按限流比例停放内部车辆，并及时调整限流车辆的收费标准；

(4) 为提高停车场服务效能，缓解西站地区及周边交通压力，乙方应在停车场设备设施出现故障、自然灾害、突发事件、场内外拥堵等情况下，适时采取临时免费放行的应急措施，方便场内车辆快速出场；

(5) 乙方应负责对标识、标牌、标线、灯箱、出入口岗亭和岛台、停车设备设施（包括但不限于挡车器、减速带、凸面镜、

安全反光板、停车收费明码标价牌）、值班室（含间休室、票务室、岗亭）内的设备设施和附属物品（包括但不限于空调、空调加氟、取暖器、门窗在内的低值或易耗物品）、场内电子屏、相关物资（对讲机、锥桶、警戒线、扩音器、发光指挥棒、网络键盘、温湿度计等）等的巡视检查和维修保养工作；应采取有效的临时应对措施，保障停车场正常安全运营；

（6）乙方应对停车场内环境、卫生、市政设施、设备设施、无障碍设施、充电专用设施、计时收费设备（包括但不限于出入口闸机、车道显示设备、ETC天线和设备、收费电脑、服务器、设备柜、相关线缆、立杆等）、场外远端分流引导电子屏（包括但不限于显示模块、风扇、接收卡、设备柜、相关线缆、立杆、护栏和攀爬架等）、视频监控设备（包括但不限于视频监控屏幕、监控电脑、服务器、监控摄像头、相关线缆、立杆等）等进行监督检查和巡视工作，每日多次测量地下停车场温度、湿度、空气质量等；应将存在的隐患、问题、故障等及时上报，并协调相关单位整改、跟进解决；应采取有效的临时应对措施，保障停车场正常安全运营；

（7）乙方应保障无障碍车位专位专用，避免出现违规占用现象；乙方应保障“两个通道”畅通，避免出现乱停乱放等现象；

（8）乙方应主动对接停车场属地交通运输管理部门，做好停车场经营备案等相关工作，及时协调停车管理系统运维单位上传停车数据信息；

(9) 乙方应依托云平台、大数据、车联网和人工智能等新一代信息技术，拓展智慧停车、无感支付、便捷开票、自动驾驶等技术的应用，多种渠道提升停车场运营效能，优化停车和支付体验。

第三条 合同期限及服务方式

(一) 本合同的合同期限自 2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日；

(二) 合同期限届满时，如甲乙双方之间有尚未履行完毕的服务保障工作，需按照本合同约定履行完毕。

(三) 服务方式

乙方工料全包，包括人员开支，设施设备（含锥桶、指挥棒、手电、扩音器等），扫雪铲冰、消防安全、防汛保障、疫情防控等工作的物资物料、办公用品等运行管理费用。

第四条 合同金额和支付

(一) 服务费用

1. 本合同总服务费用签约价为人民币 9607694.51 元（大写：玖佰陆拾万柒仟陆佰玖拾肆元伍角壹分）。上述金额为含税价，已包含甲方因履行本合同应支付乙方的全部款项；

2. 支付方式和明细

月度服务费用=中标金额/12-月度考评扣减金额。

甲方分三次支付服务费用：

第一次支付时间为 2024 年 6 月 30 日前，向乙方支付 2024

年6月至2024年9月的服务费用,暂定人民币3202564.84元(大写:叁佰贰拾万贰仟伍佰陆拾肆元捌角肆分);

第二次支付时间为2025年财政资金拨付到位后,支付2024年10月至2025年3月的服务费用,暂定人民币4803847.26元(大写:肆佰捌拾万叁仟捌佰肆拾柒元贰角陆分),按2024年6月至12月的考核评价结果扣减应扣款项(含违约金)后的余额进行支付;

第三次支付时间为合同期满且双方完成现场交接手续后20个工作日内,支付2025年4月至2025年5月的服务费用,暂定人民币1601282.41元(大写:壹佰陆拾万壹仟贰佰捌拾贰元肆角壹分),按2025年1月至5月的考核评价结果扣减应扣款项(含违约金)后的余额进行支付。

如因财政资金未到位而导致延期支付,不属于甲方违约,甲方不承担违约责任。

3. 相关要求:

(1) 甲方每月对乙方进行一次考评,考评结果作为服务费用支付依据;如发生扣款事项,则从服务费用中直接扣除;

(2) 乙方对服务费用应专款专用,设立项目收支明细台账,针对本合同完成事项独立核算,并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。甲方有权对乙方运行管理费的使用情况进行检查监督、绩效跟踪,保证运行管理费用使用依法、合规、科学、高效;

(3) 乙方应于甲方每次付款前五个工作日内向甲方提供真实有效等额增值税普通发票，否则甲方有权不予支付该笔费用，且不构成违约；

(4) 甲方签署的项目交接证明，作为甲方向乙方支付尾款的必要凭证。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，甲方有权拒绝支付合同尾款，且不构成违约。

(二) 停车场收入费用

乙方应于每月 20 日前，将上一月度的停车场收入费用全额缴纳至北京市重点站区综合事务中心账户，不得从停车场收入费用中扣除服务费或其他费用。

银行账户信息：

名称：北京市重点站区综合事务中心

纳税人识别号：1211 0000 MB1G 9004 9X

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号天莲大厦

开户行：建行北京铁道专业支行

账号：1100 1028 3000 5301 2710

第五条 履约保证金

(一) 为保证本合同如约履行，乙方应在本合同签订后五个工作日内以支票或电汇的形式，向甲方一次性支付本合同总服务费用（签约价）金额的 3%（人民币 288230.84 元，大写：贰拾捌万捌仟贰佰叁拾元捌角肆分），作为履约保证金。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。

履约保证金银行账户信息：

名称：北京市重点站区管理委员会

账号：11001028300053002298

开户行：中国建设银行北京铁道专业支行

（二）甲方对乙方的年度综合考核结果（即12个月考核结果平均值），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 ≥ 80 分，返还100%，金额为：288230.84元；

（2）70分 \leq 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为：172938.5；

（3）60分 \leq 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为：57646.17；

（4）考评得分 < 60 分，不予返还。

3. 返还时间

本合同期满终止或解除后，乙方与新服务保障单位办理完交接后，方可申请办理履约保证金退还相关手续。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 甲方的权利和义务

（一）甲方有权依据《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）》《安全生产协议》《北京西站地区负二层和

南广场出租车调度站、北广场停车场综合运行管理服务项目服务内容和标准》《北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场综合运行管理服务项目考评标准》及乙方的投标文件，监督检查乙方履约情况，对乙方提出工作标准及要求，进行巡视检查、监督指导、考核讲评等；

（二）甲方有权按照本条第一款的有关规定，对乙方的工作进行监督，有权要求乙方按照甲方要求提供相关书面说明。乙方未依本合同履行义务时，甲方有权要求乙方支付违约金或赔偿金；

（三）甲方对本合同服务范围内拥有产权的任何建筑物、构筑物及其附属装饰和设备设施享有使用决定权，有权制定相应管理制度及规定，对乙方使用提出标准和要求，监管乙方使用情况，维护自身权利；

（四）甲方保证本合同的服务内容符合国家法律规定和社会公共利益；

（五）甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作；

（六）甲方有权要求乙方每月提交当月工作开展情况总结。

第七条 乙方的权利和义务

（一）乙方的投标文件，视作乙方对甲方的服务承诺。乙方应当严格履行承诺，服从并接受甲方的监督管理，并按照本合同第六条第一款的有关规定，建立和完善组织机构、工作机制、保障措施等，科学、合理地组织项目实施，服务质量应达到甲方要

求。乙方的投标文件作为合同附件，乙方投标文件中的服务标准高于本合同约定的，以投标文件为准；

（二）乙方及其所聘人员应严格遵守国家、地方政府的法律法规、本合同约定及甲方的各项规章制度，接受甲方的监督、检查、培训、考核等。应积极做好北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场的综合运行管理服务工作，保证提供的服务符合国家法律规定和社会公共利益，并对日常工作、管理等行为承担相应法律责任。

（三）依合同的约定向甲方收取服务费用；

（四）本合同期内，乙方承担区域消防、治安、反恐、防疫等主体责任，应配合甲方做好北京西站地区平安单位建设、精神文明建设、公共卫生及环境整治、扫雪铲冰、防汛、群防群治等工作；

（五）乙方应建立健全本单位的服务模式、管理机制和监管机制；因乙方管理不善，员工违章操作或违反有关法律、法规和规章制度，给甲方造成损失和严重影响，或发生使甲方受到新闻媒体曝光、领导点名批评、群众举报、投诉或负面舆情等严重问题及事故的，由乙方负责解决并承担相应责任，同时甲方有权解除本合同；

（六）乙方保证按照本合同规定和甲方要求，及时派出合格的工作人员提供准确、充足的综合运行管理服务，确保本合同项目内容的正常进展；做好人员审查及登记备案工作，严格落实定

岗定人定责要求，确保完成服务内容，达到服务标准。应按照国家劳动用工规定自行聘用工作人员，与所聘人员签订劳动合同，并按国家法律法规及北京市的相关规定，为所聘人员办理各项社会保险等。因劳动或劳务用工及劳动福利（如招聘、辞退、职工生病及在作业时发生伤亡事故等）与所聘人员发生的一切纠纷均由乙方负责解决，与甲方无关。如因劳动用工问题受到有关部门的处罚，相应责任由乙方承担；

（七）乙方工作人员在工作过程应注意安全并自行采取适当的安全措施，如因乙方工作人员造成第三方人身伤害及财产损失的，由乙方承担相应责任。

（八）合同期限内，乙方工作人员与第三方发生的纠纷等，均由乙方自行解决并承担责任。因此给甲方造成损失的，乙方负责赔偿，同时甲方有权终止合同；

（九）乙方有权向甲方如实反映北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场区域其他服务企业的实际运行情况，协助甲方加强其他服务项目的监管考评工作；

（十）乙方有责任和义务接受财政部门、纪检监察和审计部门的监督和延伸审计；

（十一）乙方有义务按合同约定及甲方要求，复盘工作内容，提升服务水平，并如实提供有关工作数据和文字、图片资料；

（十二）乙方有义务参加甲方组织的集体性活动；

（十三）乙方应当按照合同约定和甲方要求，建立投诉处理

服务方案，规范处理来自甲方、乙方内部、第三方等的投诉意见，方案内容包括但不限于投诉处理基本原则、投诉产生的原因分析、投诉处理流程与规范等，并定期按照甲方要求教育培训和复盘督查；

（十四）乙方应加强对工作人员的教育，做好旅客咨询和投诉处理工作，确保做到文明、礼貌、热情服务，避免发生因乙方原因造成的投诉；

（十五）乙方应独立承担甲方所委托的范围及内容，不得转包或分包，一经发现转包或分包，甲方有权终止合同。因乙方转包或分包与第三方发生的纠纷由乙方自行解决并承担责任。给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿；

（十六）安全生产条款

1. 乙方承担本项目安全生产主体责任，甲乙双方签订的安全生产协议作为本合同附件；

2. 乙方应对负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场进行安全生产巡视检查，定期自行组织安全生产风险评估，并根据甲方要求进行专项评估；

3. 乙方应建立安全保障服务方案，确定安全保障管理内容，定期组织巡检、指导，配合站区安全生产联合检查。

（十七）乙方有义务配合甲方落实好出租车参与重点时期运力保障的激励措施。

第八条 主责部门

北京市重点站区管理委员会北京西站地区管理办公室是本项目的主责部门，负责对乙方工作的监督、检查和评价。甲方有权委托其他部门（单位）或第三方，对乙方工作监督、检查、评价等，乙方应认可并遵照执行。

第九条 履约验收

（一）履约验收的主体为：北京市重点站区管理委员会北京西站地区管理办公室；

（二）履约验收时间：随服务履行时间随时验收；

（三）履约验收方式：甲方有权对乙方履行合同的情况进行监督检查，有权按照考核标准及要求对乙方岗位部署、在岗人数、任务安排、履职情况、遵章守纪情况及服务人员仪容仪表等，进行考核评价和提出改进意见。对乙方拒不整改或虽经整改但不能完全满足合同要求的，有权扣除该岗位当月全额服务费；

（四）履约验收程序：参考甲方制定的考核管理办法验收。甲方在对乙方服务项目进行验收后，确定验收结果。若验收合格，由甲方在验收报告上签名确认后生效。若乙方提供的服务不能满足验收要求，甲方应在验收报告上签署不合格意见，乙方应在7个工作日内完成整改并再次接受甲方验收，相关费用由乙方自行承担。如乙方经过三次整改仍不能满足甲方验收要求的，甲方有权解除本合同。

（五）内容：包括招标文件写明的每一项技术和商务要求的履约情况；分项指标：

- (1) 乙方员工定岗、定责、定人率 100%。
- (2) 环境卫生达标率 (80%) 。
- (3) 治安消防责任事故发生率 (0%) 。
- (4) 违规违章发生率 (10%) 以下, 处理率 (100%) 。
- (5) 综合服务满意率 (80%) 以上。
- (6) 有效投诉处理率 (80%) 以上。

(六) 验收标准: 包括招标文件写明的所有客观、量化指标。不能明确客观标准、涉及主观判断的, 将通过在甲方及其他相关方中开展问卷调查等方式, 转化为客观、量化的验收标准;

(七) 各方应遵守所有与本合同有关的实施、验收、维护等有关的国家或地方的法律、法规及规章。一方若违反上述法律、法规及规章, 应由该方承担相应的法律责任。

第十条 保密条款

(一) 保密的内容和范围

1. 乙方在履行本合同过程中获悉或甲方提供的所有数据资料和信息均为甲方的保密信息, 包括所有的 (不限于口述) 记载于各种介质或载体上的数据资料和信息。双方应仅为本合同的目的而复制和使用甲方的保密信息或相关资料。乙方对甲方的保密信息负有保密义务, 应确保其工作人员不违反本合同保密条款的规定。在未征得甲方书面同意的前提下, 乙方不得向本合同以外的任何第三方以任何形式披露、透露、扩散甲方的保密信息, 或将甲方的保密信息用于其他任何用途, 亦不得对甲方资料、系统

中已有信息进行删除、篡改、摘抄、复制、拍照、保存、擅自使用等。

2. 本条款对以下内容不适用：提供时已为公众所知，属于常识的内容；按法律要求须向相关机关、机构公开的内容。

（二）保密的义务与责任

乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守甲方的保密规定，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全、信息安全，对项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等承担以下保密义务：

1. 应严格落实甲方保密工作要求，制定合理的措施对服务人员进行管理和教育，加强保密意识，信息安全意识，确保国家秘密和工作秘密安全，接受甲方及信息安全主管部门进行监督检查；

2. 应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者知悉及使用；

3. 乙方不得在未经甲方书面允许的情况下向任何单位和个人泄露甲方、本合同相关的任何资料信息，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秘密；

4. 不得向不承担同等保密义务的任何第三人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人使用甲方关于该项目的秘密；

5. 未经甲方书面许可，乙方不得将甲方保密信息，通过存储介质、网络等途径，传播至甲方不可控制区域；

6. 不得利用所掌握的甲方的保密信息牟取私利；

7. 如甲方发现关于该项目的商业秘密被泄露或者因乙方过失泄露秘密，乙方应采取有效措施防止泄密进一步扩大，并于24小时内向甲方书面报告；

8. 应严格加强本单位人员教育管理，对北京西站地区发生的各类公共事件，不得围观，严禁私自拍照、摄像、录音及传播、扩散；未经允许，不得就涉及北京西站地区的事项私自接受媒体采访；

9. 若因乙方错误或过失原因造成甲方保密工作的直接损失及间接损失，甲方有权向乙方索赔；

10. 甲乙双方确认，乙方的保密义务自本合同签订时开始，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。

第十一条 廉政承诺

（一）合同双方承诺严格遵守法律法规、相关政策和廉洁从业等规定，共同加强廉洁自律、反对商业贿赂；

（二）甲方及其工作人员不得向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、物品和好处费、感谢费等；不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用；不得参加乙方提供的有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等活动；不得向乙方介绍配偶、子女、

亲属参与本合同有关的各项经济活动等；

(三) 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、物品和回扣、好处费、感谢费等；不得以任何理由为甲方工作人员报销应由其个人支付的费用；不得以任何理由为甲方工作人员提供有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐活动；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。严守诚信原则，对自己的服务质量负责，不得提供质量伪劣或与合同不符的产品及服务；不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处，不通过中间人向甲方工作人员打招呼或施加任何影响；

(四) 任何一方如违反上述条款，依据有关法律法规、廉洁自律规定予以责任追究。

第十二条 违约责任

(一) 违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关的规定承担违约责任；

(二) 交付违约：乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运行保障服务。如因乙方原因造成服务延迟，每延迟一日，应向甲方支付总服务费用（签约价）万分之一的违约金。甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。如乙方超过本合同约定期限 30 日仍未完成合同约定内容的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，乙方应

返还甲方已支付但尚未履行的合同价款，并向甲方支付总服务费用（签约价）5%的违约金。经甲方初步/最终验收不合格，乙方在7个工作日内整改后仍不合格的，视为乙方交付违约，违约之日从甲方第一次验收不合格之日起计算；

（三）驻场违约：乙方未按合同要求安排专业人员、安排的人员不符合合同要求或安排的专业人员未按时驻场的，乙方应在48小时之内解决，否则甲方有权终止合同，并要求乙方返还甲方已支付但尚未履行的合同价款；或从下期付款中扣除乙方未履行合同期间对应的费用，同时乙方应自违约发生日起至问题解决日止，每日按照总服务费用（签约价）的0.5%向甲方支付违约金；

（四）保密违约：乙方如违反本合同所规定的保密义务，应按本合同总服务费用（签约价）的10%，或按照甲方的实际损失及间接损失（包括但不限于受损失的事项）之和支付违约金；甲方有权单方解除合同，并有权选择以上两种方式之一要求乙方赔偿损失。本违约金和赔偿金支付义务独立于其他违约责任。甲方有权将相关责任人员转交公安机关、司法机关等相关部门追究其行政责任或刑事责任，乙方应当予以配合；

（五）甲方延迟付款的，乙方有权向甲方发送催款通知，要求甲方及时付款，但因财政拨款影响导致甲方延迟付款的，不视为甲方违约，乙方不得由此拒绝履行本合同规定的义务。

（六）在合同签订后，甲方要求终止或解除合同，乙方未开

始服务工作的，需退还甲方已付的费用；已开始实质性服务工作、并产生实质性成果的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量结算。乙方要求终止或解除合同的，无论是否已投入工作量，甲方均不予支付任何款项。

（七）如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等；违约方在收到上述通知后，应于5天内书面答复对方，并支付违约金。

（八）乙方未履行本合同的义务，或履约行为不符合甲方制定的考核管理办法的，甲方有权按考核结果扣除相关费用；乙方经甲方要求拒不整改，或整改三次以上（含三次）无效果的，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。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。

（九）如因乙方自身责任，发生受到新闻媒体曝光、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的，甲方有权要求乙方支付3—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—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。

（十）本合同附件所约定的违约责任，均与本合同具有同等法律效力。

(十一) 本合同违约金的支付方式, 甲方可以选择以减少乙方服务费用的方式收取。

第十三条 合同解除

发生下情况之一的, 甲方有权立即解除合同, 并要求乙方退还提前支付的款项并承担违约责任:

(一) 乙方未如约履行安全生产条款、保密条款、廉政条款等相关义务的, 造成严重不良影响或后果的;

(二) 乙方或乙方所聘人员在工作时间、工作场所或涉及重点站区的行为中, 违反法律、法规或发生违法犯罪行为, 造成严重不良影响或后果的;

(三) 乙方因管理不当发生安全事故, 造成人身伤害、财产损失, 后果严重或影响恶劣的;

(四) 乙方拒不配合财务绩效评价或审计工作, 或弄虚作假、不如实提供真实数据, 在绩效评价和审计中发现资金使用、廉政等方面存在重大问题的;

(五) 未按合同约定聘用人员、投入设备物资, 严重影响站区工作的;

(六) 乙方及或乙方所聘人员采取不正当行为, 到北京市重点站区管委会和(或)上级单位反映情况或以非正当理由上访的;

(七) 乙方为获取服务项目低价中标, 存在弄虚作假行为的, 中标后不履行合同项下的主要条款和义务的;

(八) 乙方在服务过程中累计 20 天(含)以上未达到甲方

合同要求的；

（九）对出现的突发事件隐瞒不报，或虽然上报但严重影响工作，给甲方和（或）社会造成重大影响的。

第十四条 不可抗力与风险责任的承担

（一）本合同履行期间，如遇不可抗力因素，致使一方不能履行或延迟履行其在本合同内的全部或部分义务，则遭受该不可抗力的一方不承担违约责任和因不可抗力导致的损害赔偿赔偿责任。

所谓不可抗力，是指合同期间无法预见、不能避免并不能克服的客观情况，例如：自然灾害，台风、地震、洪水、冰雹；政府行为，如征收、征用、环境整治、政策调整等；社会异常事件，如罢工等。

（二）遇上述不可抗力事件的一方，应及时将不可抗力事件情况按照本合同的联系方式在 24 小时内通知另一方，并在一周内提供不能履行其在本合同项下全部或部分义务的有效证明文件。双方应立即协商寻找合理办法，并尽一切努力减轻不可抗力的后果，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。

（三）在不可抗力发生后及其持续期间，甲乙双方应尽可能继续履行其在本合同内的义务。乙方应尽力维持合同服务条款，并书面通知甲方其所建议采取的措施，且应积极配合甲方并按甲方要求参加与不可抗力相关的应急处理工作。

（四）本合同如因不可抗力终止的，按终止日期，甲、乙双方对已经履行的事项进行结算，甲方将尚未支付的款项支付给乙

方，乙方已收取但未履行事项的款项应返还甲方，双方均不负违约责任。

（五）如北京市政府采购政策发生变化，甲方有权在预留过渡期的前提下，依据新政策调整或解除合同，且不承担违约责任。

第十五条突发公共卫生事件防控

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）如遇突发公共卫生事件，防疫物资须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。

第十六条 其他事项

(一) 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用。本合同到期后，甲乙双方合约关系自动解除；乙方应按甲方要求做好人员退场、与甲方指定机构完成工作交接等，交接内容包括但不限于设备设施、工作基础台账、资料等；若乙方未能依照甲方要求完成退场或工作交接，甲方因此造成的全部损失，由乙方承担赔偿责任；

(二) 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字、加盖双方公章之日起生效，至甲乙双方依合同履行完各项权利义务止；

(三) 在本合同有效期内，如甲乙双方或乙方发生调整、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；

(四) 本合同未尽事宜，应由甲、乙双方共同协商，并签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。任何对合同条款的变更或修改、以及补充协议均以双方签订的书面文件为准；

(五) 双方在履行本合同过程中如发生争议，应采取友好协商的方式解决；如协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉；

(六) 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。

（七）本合同一式拾份，甲方执柒份，乙方执叁份，具有同等法律效力；

（八）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. 安全生产协议
 4. 北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场综合运行管理服务项目服务内容和标准
 5. 北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、北广场停车场综合运行管理服务项目考评标准
 6. 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

或授权代理人（签字）

夏忠

2024年5月30日

乙方（盖章）：



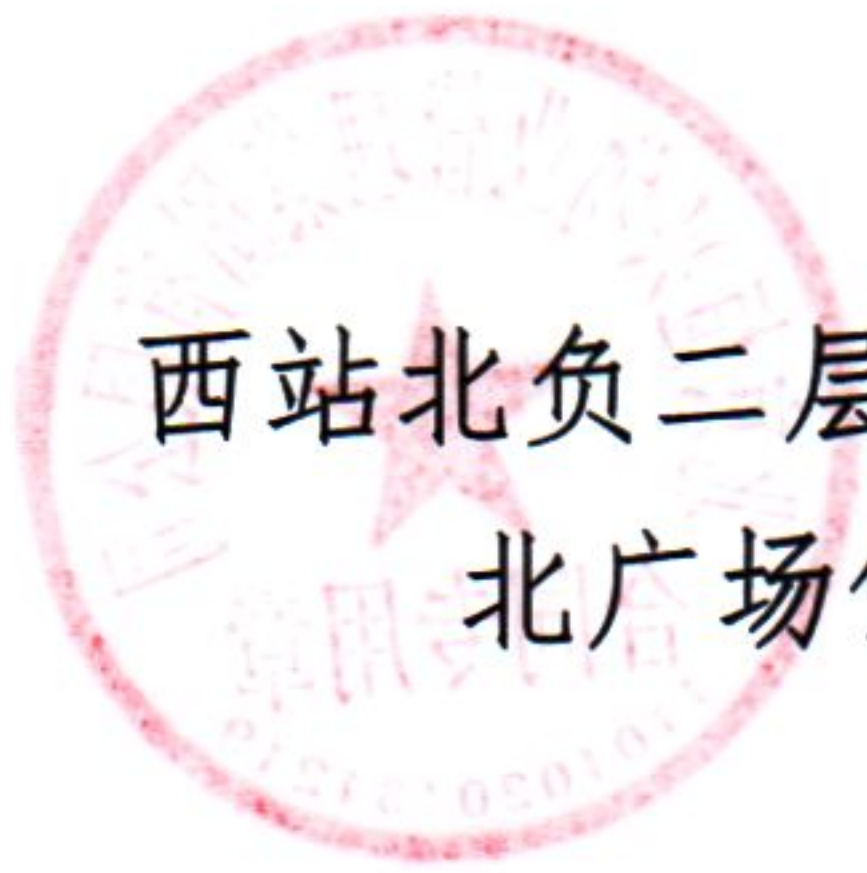
法定代表人或

或授权代理人（签字）

蔡海杰

2024年5月30日





西站北负二层和南广场出租车调度站、
北广场停车场综合运行管理
签署页

甲方（盖章）：	北京市重点站区管理委员会
法定代表人：	李军会
授权代理人：	晏忠
签署时间：	
邮政编码：	100055
联系电话：	63951021
传 真：	63970500
开户银行：	建行北京铁道专业支行
账号：	11001028300053002298
乙方（盖章）：	
法定代表人：	
授权代理人：	
签署时间：	
邮政编码：	
联系电话：	
传 真：	
开户银行：	
账号：	

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 为进一步规范北京市重点站区管理委员会（以下简称“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，结合管委会实际，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：

- （一）落实管委会党组决策，组织指导购买服务工作；
- （二）审定购买服务工作的规章制度、规划计划等；
- （三）审核年度购买服务绩效考核结果及结果运用建议；
- （四）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：

- （一）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；
- （二）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；
- （三）组织管委会购买服务绩效管理工作；
- （四）对购买服务项目运行情况进行督促检查；

(五) 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;

(六) 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:

(一) 研究确定本站区购买服务项目设置意见;

(二) 提出本站区购买服务项目选取标准和数量需求;

(三) 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;

(四) 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;

(五) 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:

(一) 负责主责项目的绩效管理工作, 提出有关服务标准、管理细则并执行落实;

(二) 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；

（三）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；

（四）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：

（一）负责审核购买服务合同；

（二）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；

（三）配合开展合同执行情况检查工作；

（四）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：

（一）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；

（二）组织购买主体开展购买服务预算绩效管理；

（三）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；

（四）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：

（一）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；

（二）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；

（三）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：

（一）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；

（二）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；

（三）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；

（四）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：

- （一）不属于管委会职责范围的服务事项；
- （二）应当由管委会部门、单位、站区办直接履职的事项；
- （三）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；
- （四）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；
- （五）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 对于采取公开招标的采购项目，管委会及直属单位原则上不安排代表参加评标环节。

第二十四条 机关纪委负责对采购流程进行监督。

第二十五条 购买服务项目应按照国家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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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监督检查与绩效评价。

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，主动报请主管部门、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

第二十九条 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。

第三十条 购买服务绩效管理应当形成“标准、管理、提升”的管理闭环。

主管部门、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。

第三十一条 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。

第三十二条 应当积极构建多元参与、有效管用的绩效管理评价体系。

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第三十六条 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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第三十九条 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

第四十条 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。

第四十一条 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。

第四十二条 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

第四十三条 涉密购买服务项目的实施，按照国家有关规定执行。

第四十四条 综合事务中心负责的服务采购有关工作，参照本制度执行。

第四十五条 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 为进一步提升北京市重点站区管委会（以下简称“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 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工作顺利开展的，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

附件（1）：

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。

附件（2）：

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、可量化的加分项标准。

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。

附件 3

安全生产协议

为明确在北京市重点站区综合保障管理服务中甲、乙双方的安全生产责任，确保施工、作业安全，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法（2021年修订）》、《北京市安全生产条例（2022年修订）》《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定（北京市人民政府令第285号）》、《中华人民共和国建筑法（2019年修订）》、《建设工程安全生产管理条例》及其他有关法律、法规、条例的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方协商一致，签订本协议。

第一条 甲方的权利和义务

- （一）认真贯彻执行安全生产法律、法规；
- （二）甲方有权严格审查乙方是否具备安全生产条件或专业资质，有权查验乙方的生产经营范围、有关人员资格、证书等；
- （三）甲方有权监督、检查乙方的施工或作业安全；
- （四）甲方有权督促乙方建立危险作业审批制度，严格执行安全管理制度和操作规程，落实各项安全措施；
- （五）甲方管理人员有权制止乙方人员违章作业行为；
- （六）甲方有权责令安全意识差、不听从安全生产指挥的乙方人员退场，并要求乙方重新派遣人员到岗；

(七) 甲方不得违章指挥，强令乙方冒险作业。

第二条 乙方的权利和义务

(一) 认真贯彻执行安全生产法律、法规、规章、条例，严格遵守安全生产规章制度、安全操作规程，熟练掌握事故防范措施和事故应急处理预案等；

(二) 乙方负责其承包项目范围内的安全生产管理工作，对站区安全生产工作开展巡查，发现安全生产违法行为或者安全生产事故隐患的，能采取措施立即消除的由乙方立即消除，不能立即消除的应立即通知产权单位，并报西站地区安委会。乙方服从甲方对施工现场的安全生产管理，对甲方在安全检查过程中提出的问题和隐患，乙方必须按要求时限整改完毕；

(三) 乙方负责其承包项目范围内的消防安全工作，乙方应当对站区消防工作开展巡查，发现火灾隐患、消防违法行为的应及时告知地区消防部门并报西站地区防火委。

(四) 乙方负责其承包项目范围内的极端天气应对工作，乙方应当对站区极端天气(包括但不限于狂风、暴雨、暴雪、冰雹、强寒潮、沙尘暴、大雾等)应对工作进行落实协调。

(五) 乙方负责其承包项目范围内的企业内部安全工作，乙方应当对自身单位管理范围内的安全生产和消防工作开展自查自纠，强化落实安全生产和消防主体责任，确保本单位不发生安全生产和火灾事故以及有较大影响的突发事件。

(六) 乙方有权对甲方安全工作提出合理化建议和改进意

见；

（七）乙方在日常作业中，有权拒绝执行甲方违章指挥和强令冒险作业指令；

（八）乙方应当建立健全安全生产组织机构，制定安全管理制度，按规定配齐专、兼职安全管理人员。乙方现场负责人和安全管理人员必须按规定经过安全生产考核合格；

（九）乙方不得违章指挥，不得强令工人违章作业，并按规定做好工人劳动保护工作，为从业人员提供合格的劳动防护用品；

（十）乙方应当组织相关人员学习、掌握安全技术交底要求，履行签字手续。乙方必须按照甲方安全技术交底进行作业，不得安排没有接受安全技术交底的人员上岗作业；

（十一）施工过程中需要新进场人员的，乙方必须备齐相关人员资料和手续，在人员进场前以书面形式报甲方，甲方书面批准后方可进场，进场后，乙方应当配合甲方对新进场人员进行安全教育考核，合格后方可上岗作业；

（十二）乙方需将相关负责人签字确认的危险作业方案、安全操作规程、应急救援预案等材料提交甲方备案；

（十三）乙方应当根据有关法律、法规或标准规范要求，对存在危险因素的场所、设施设备等设置安全警示标志；

（十四）乙方应当按规定为从业人员办理安全生产保险，费用由乙方承担。

第三条 乙方负有对工人进行日常安全教育和每日班前安全教育的责任，并做好记录，履行签字手续。乙方不得安排未经安全教育培训并考核合格的人员作业。

第四条 乙方负责为所属人员配发合格的安全防护用品，并指导其按规定要求正确佩戴，甲乙双方都应督促施工现场人员自觉佩戴好安全防护用品。

第五条 乙方使用的机械、电气等设备必须符合国家标准、行业标准有关安全的规定，制定相应的安全操作规程，并负责日常的检查、维修和保养。

第六条 甲方人员不得擅自要求拆除、改动施工现场的各类安全防护措施、安全标志和警告牌等，确需拆除或改动的，必须经乙方施工现场负责人和安全管理人員同意，并采取必要、可靠的安全措施后方可拆除或改动。

第七条 乙方人员施工前，必须认真检查施工区域的作业环境、设备设施、工具用具等是否完好，发现隐患，立即整改，隐患消除后方可进行施工作业。

第八条 乙方使用的特种作业人员必须取得相应的特种作业证，并且在有效期内方可进行特种作业。

第九条 乙方使用甲方提供的设备设施，使用前应当进行检验检测，如不符合相关安全要求，应及时向甲方提出，甲方应当积极整改，整改合格方可使用。乙方未经甲方允许，私拉乱接电气线路造成的后果均由乙方承担。

第十条 甲方开展安全检查发现事故隐患的，有权向乙方发出隐患整改通知书，乙方应当在要求的期限内整改完毕，甲方应当复查有关隐患整改情况，确保整改到位。如发现重大隐患，甲方有权要求乙方停止作业，立即撤出人员，乙方必须无条件服从。

第十一条 施工或者作业过程中一旦发生生产安全事故，乙方应当立即启动应急预案，在保障救援人员安全的情况下采取有效措施组织抢救，及时将受伤人员送往医疗机构救治，并先行垫付医疗费用。同时，应当在规定时限内向事故发生地县级以上地方人民政府负有安全生产监督管理属地职责的部门报告。甲乙双方应当全力配合政府部门做好事故调查处理工作，及时全面落实事故调查报告提出的整改措施。

第十二条 如因乙方责任，发生各类严重问题或等级责任事故，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，甲方可视情节给予乙方 3~20 万元处罚；影响特别恶劣或情节特别严重的，乙方应向甲方支付项目金额总量的 10% 作为违约金，同时甲方有权立即终止本合同。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。

第十三条 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。

第十四条 本协议未尽事宜由甲乙双方协商解决，协商不成，

提交北京市西城区人民法院进行裁决。

第十五条 本协议经双方授权代表签署并加盖公章后生效，自乙方完成项目全部内容并撤出全部人员，且甲乙双方均履行完项目合同及本协议的全部义务终止。

第十六条 其他事项：双方应承担安全生产法律、法规、规章等规定的相应法律义务及责任。

第十七条 本协议一式拾份，甲方执柒份，乙方执叁份。

（以下无下文）

安全生产协议签署页

甲方（盖章）：



法定代表人

或授权代理人（签字）

康忠

地址：北京市西城区莲花池东路
102号天莲大厦

邮政编码：

联系电话：

传 真：

开户银行：建行北京铁道专业支行

账号：11001028300053012710

乙方（盖章）：



法定代表人

或授权代理人（签字）

蔡海杰

地址：

邮政编码：

联系电话：

传 真：

开户银行：

账号：

签署时间：2024年5月30日

（本页为签署页，无正文）

附件 4

北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、 北广场停车场综合运行管理服务项目 服务内容和标准

一、人员需求

(一) 出租车调度站

本项目需要乙方配置具备一定工作经验及职业素养的管理团队，工作人员不少于 54 人满足出租车调度站日常运行所需人员数量。

设置调度站主管 2 名，负责项目全部管理工作，健康状况良好，具备交通枢纽地区出租车调度项目或类似项目管理经验，熟悉所管理项目相关政策及法规。班长 8 人，调度员 8 人，车辆引导岗 8 人，旅客引导岗 16 人，秩序维护岗 8 人，环岛车辆引导员 4 人，共计 54 人，出站系统负二层及南广场各 27 人。

(二) 北广场停车场

按照 24 小服务保障模式，合理配备运管人员，人员配备须满足国家及北京市相关行业标准和工作量需求，运管人员不少于 89 人，按照停车场主管、管理员、票务员、文员、监控员、安全员、入口计时员、出口收费员、巡视疏导员等合理编制岗位，设置停车场主管 1 名、管理员 2 名、文员 1 名、票务员 1 名，另

有一线人员（监控员、安全员、入口计时员、出口收费员、巡视疏导员）总人数不少于 84 人。

二、服务标准

1. 项目运行管理内容

（1）按照国家 and 地方政府的法律法规、政策条例、合同约定和甲方要求，制定综合运行管理服务方案，健全机制流程，确定管理服务要求，提升员工形象，提供优质服务，优化市民旅客出行体验，提升旅客满意度、站区美誉度和大局贡献度，打造“进京最美第一印象”；

（2）按照合同约定和甲方要求，履行安全保障义务，做好管理、服务、治安、消防、反恐、应急（包括但不限于防汛、扫雪铲冰、防疫）等各项工作，完善相应管理制度和工作机制，制定大客流和大车流疏散应急处理预案、消防安全应急处理预案、极端天气应急处理预案、可疑物品和危险品应急处理预案、漂浮物和低慢小飞行器应急处理预案、交通事故处理预案、长期停放车辆处理预案、反恐预案、投诉和舆情处理预案等，做好预案的专业化评审和工作人员的宣贯、培训、演习、改进提升工作，以保障市民旅客的人身和财产安全，保障停车场的安全和稳定；

（3）节假日、重要会议、重大活动等重点保障时期和遇突发事件时，及时增加人员力量和疏导物资，保障出租车调度站、停车场和出入口区域的秩序安全平稳，保障旅客乘车需求，及时疏散客流和车流，减少旅客滞留现象；

(4) 做好重要会议、重大活动、安保任务、重点旅客到发期间的出租车调度站、停车场封闭相关工作；

(5) 负责出租车调度站、停车场出入口区域的车辆引导和拥堵疏导工作，禁止违规电动三四轮车、电动自行车、超限车辆等进场、穿行或停放。缩短入口等候时间、出口排队时间，方便车辆快速通行。出入口区域出现交通拥堵时，及时增派力量，采取有效疏导措施；

(6) 建立健全施工作业安全管理制度和申请审批流程，查验特种作业资质和证件，做好施工前交底、施工现场监管看护、施工后现场复查等工作；督促施工单位向北京西站地区、属地街道和各行业主管部门进行申请审批和备案；加强站（场）内施工和有风险作业的巡视检查力度，及时叫停违法违规的作业行为；完善施工作业台账，留存施工方案、图纸等相关文件。针对施工动火作业等，乙方应事前审批动火许可证，督促相关企业通过企安安“动火报备”模块进行动火前和动火后的线上报备、设置动火监护人、配备灭火器材、进行防火分隔。针对有限空间作业等，做好巡视检查和安全管理工作，严禁擅自进入有限空间；督促有限空间作业单位在作业前进行通风及有毒有害气体检测，及时叫停缺乏防护监护措施的作业和盲目施救行为；

(7) 对出租车调度站、停车场的主体结构、建筑物、构筑物及相关财产给予保护，提出相关维修或改造计划，配合完成论证筹备、监督检查、跟进验收等工作；同时采取有效的临时应对

措施，保障出租车调度站、停车场正常安全运营；

(8) 划设专门区域，经允许后，张贴公告、提示、海报等；加强检查，防止篡改等现象，并及时消除未经允许的横幅、标语、广播、地贴等；

(9) 加强出租车调度站、停车场的反恐管控工作，制定应急预案，完善工作机制，明确责任任务，建立具体的工作标准和安全要求，做好场内和出入口区域防冲撞措施；加强电子显示屏幕巡视检查，防范非法攻击、破坏、篡改、插播反动内容等事件的发生；发现异常情况，要立即采取“即时拔线”“一键关机”等应急措施，将影响控制在最小，并立即报告；

(10) 主动对接公安机关交通管理部门、城市管理及综合执法部门、安全生产和应急管理部门、属地街道等，并配合工作；主动对接出租车公司、网约车平台、导航软件平台等相关方，保障秩序安全平稳；

(11) 自觉遵守并维护机动车停车条例、交通安全法律法规、道路运输管理规定、无障碍环境建设条例、铁路沿线安全管理规定等。如发现违反相关法律法规和社会公德的行为，应制止、上报；及时掌握交通事故、治安事件、违规操作等的相关方、时间、地点、经过和结果，并报告甲方和相关单位。如因乙方原因导致交通事故等的责任方无法确认或无法追回损失的，乙方应承担相应责任；

(12) 如遇疫情等公共卫生事件，严格按照国家、地方政府

和甲方要求，承担疫情防控工作，落实疫情防控的具体措施，做好服务区域内疫情防控工作，有效控制和消除疫情的危害。防疫物资须由乙方自行配备并符合疫情防控标准；

(13) 完成甲方交办的其它工作，根据要求调整岗位设置和服务内容。

2. 出租车调度站

(1) 全面提供运行保障服务，在站内外设置清晰、明显的出租车进出引导标识和标志牌，在站内设置职责明确、分工合理的岗位，引导出租车有序进出站、乘客按序乘车，保障出租车调度站及周边秩序及人、车安全，配合做好出租车交通疏导，缓解站地区交通压力，多方协调出租公司做好圈车、保点工作，利用多种方式激励司机前来调度站，建立保障机制，保障调度站车辆进站数量及运力，减少出现断车现象、减轻断车时等车乘客的不良情绪；

(2) 维护管理区域及指定区域内日常秩序，乙方人员应佩戴记录仪等取证设备，做好紧急情况下的影像记录工作，配合地区执法部门、监管部门开展相关工作，保障旅客合法权益不受侵害；

(3) 做好管理区域内及指定区域的设施设备维护，包括南广场为司机服务的洗手池和饮水机的正常使用，保持管理区域及指定区域内的环境卫生；

(4) 做好工作人员备勤点、物资库房、指定保障区域等的

日常管理工作。包括附属设备设施（给排水系统、供配电系统、燃气系统、供暖系统、照明系统、通风系统、消防系统、门禁系统、通信系统、空调机组等）维护管理，安全强制检测（消电检、仪表检测、水质检验、燃气检测等）以及环境维护（房屋养护、消杀等）等工作；

（5）乙方每日在下午三点前完成前一天的日报报送工作，日报内容有但不限于以下内容：1）每日运行情况，人员上岗情况；2）每日检查、培训、保障情况；3）突发情况、表扬、接诉即办情况等。月底提交当月工作情况的分析报告。

3. 停车场

（1）保障停车场 24 小时正常运行，做好巡视管理，保障停车场内车辆出入和停放安全有序；加强各停车场间远端分流、停车场内疏导引导，确保出入口和场内车道畅通，维持良好运营秩序，提高运营效率，不得无故封闭车场或关闭出入口；

（2）按照规定的收费标准收取停车费用，做好停车收入费用的审核对账、退费、追缴等工作，不多收、不少收、不漏收，做到应收尽收；及时将停车场收入费用全额缴纳至北京市重点站区综合事务中心账户。按照相关规定，做好军车、残疾人持公安机关交通管理部门核发的专用通行证驾驶本人专用的车辆、悬挂应急救援专用号牌的国家综合性消防救援车辆等的免收停车费工作；

（3）确保公共停车资源优先供社会车辆使用，满足市民旅

客出行停车需求，内部停车不得影响面向旅客的停车服务；定期清查停车计时收费系统中录入的内部车辆，及时剔除不符合规定的车辆。春运、暑运、五一、国庆等重点服务保障时期，根据客流情况要求地区各单位按限流比例停放内部车辆，并及时调整限流车辆的收费标准；

（4）为提高停车场服务效能，缓解站区及周边交通压力，在停车场设备设施故障、自然灾害、突发事件、场内外拥堵等情况下，适时采取临时免费放行的应急措施，方便场内车辆快速出场；

（5）负责对标识、标牌、标线、灯箱、出入口岗亭和岛台、停车设备设施（包括但不限于挡车器、减速带、凸面镜、安全反光板、停车收费明码标价牌）、值班室（含间休室、票务室、岗亭）内的设备设施和附属物品（包括但不限于空调、空调加氟、取暖器、门窗在内的低值或易耗物品）、场内电子屏、相关物资（对讲机、锥桶、警戒线、扩音器、发光指挥棒、网络键盘、温湿度计等）等的巡视检查和维修保养工作，同时应采取有效的临时应对措施，保障停车场正常安全运营；

（6）对停车场内环境、卫生、市政设施、设备设施、无障碍设施、充电专用设施、计时收费设备（包括但不限于出入口闸机、车道显示设备、ETC 天线和设备、收费电脑、服务器、设备柜、相关线缆、立杆等）、场外远端分流引导电子屏（包括但不限于显示模块、风扇、接收卡、设备柜、相关线缆、立杆、护栏

和攀爬架等)、视频监控设备(包括但不限于视频监控屏幕、监控电脑、服务器、监控摄像头、相关线缆、立杆等)等进行监督检查和巡视工作,每日多次测量地下停车场温度、湿度、空气质量等;将存在的隐患、问题、故障等及时上报,并协调相关单位整改、跟进解决,同时采取有效的临时应对措施,保障停车场正常安全运营;

(7)主动对接停车场属地交通运输管理部门,做好停车场经营备案等相关工作,及时协调停车管理系统运维单位上传停车数据信息;

(8)依托云平台、大数据、车联网和人工智能等新一代信息技术,拓展智慧停车、无感支付、便捷开票、自动驾驶等技术的应用,通过多种渠道提升停车场运营效能,优化停车和支付体验。

三、部分岗位职责和服务标准

(一) 出租车调度站

调度站主管身体健康,具有良好的政治素质、体能素质和精神风貌。未经甲方同意不得随意更换调度站主管,其不得兼管其他项目,必须与甲方的工作时间同步常驻项目现场。

(二) 北广场停车场

1. 停车场主管

负责停车场全面管理工作,协助进行停车场相关合同文件的签署、费用征缴催缴等工作;解决市民诉求。具备本科及以上学历

历，健康状况良好，熟悉所管理项目相关政策及法规。不得兼管其他项目，必须与甲方的工作时间同步常驻项目现场；重要时期，乙方法定代表人或其授权人（停车场主管（不含）以上级别）常驻。未经甲方同意不得随意更换。

2. 管理员

进驻五个停车场开展现场管理服务工作。执行日常安全巡视检查，每天对每个车场不得少于4次全覆盖检查。详细记录发现的问题并及时处理，消除安全隐患，有效应对突发事件。具备大专及以上学历，健康状况良好，熟悉相关政策及法规，负责项目监督检查、考核、培训、消防、治安以及协调解决现场纠纷、事故等相关工作。未经甲方同意不得随意更换。

3. 文员

具备大学本科以上学历，健康状况良好，年龄30岁以内，具备办公室相关工作经验，并能熟练使用各类办公软件。负责收集报送各停车场运行情况，统计相关数据资料以及各停车场资料归档工作；负责信息的收集、编辑和上报；汇总费用收缴与上交、设备设施、安全管理等基本信息，并建立台账。该岗位工作日白班需在P3停车场监控室实体办公，不得兼职其它项目；未经甲方同意不得随意更换。

4. 票务员

(1) 为各车场的出口收费员发放配额票据，并回收等额票根、加盖印章，保证报销凭证票根回收率100%；

(2) 当面清点各车场的出口收费员当班回收的票款是否与电脑中应收款数额相同,并在三联单上逐项汇总,做到准确无误,清点过程中要注意查验假币;

(3) 使用并保管收费印章,只限于在报销凭证上加盖印章,不得交给他人随意加盖或在其它文件上加盖;

(4) 每天(节假日按通知要求执行)汇总的票款及时送存开户银行,单据按时上交财务,并将验讫的“营业收入日报单”交给管理员登记入账,做到及时准确;

(5) 协助检查各场地票据使用回收情况,参加不定期现场盘点检查工作,积极认真,发现问题及时汇报;

(6) 熟练使用各种消防器材、反恐器材,掌握初起火灾扑救技能;及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等不安全隐患和违规现象。

5. 安全员

(1) 协助开展安全生产巡视、检查、宣传、督改等工作;

(2) 掌握相关法律法规、规章标准、甲方各项管理规定,掌握防火灭火等应急处置知识、技能;

(3) 协助建立并落实项目安全生产责任制和安全生产管理制度,进行安全生产标准化建设,制定生产安全事故应急预案、方案;

(4) 组织安全生产培训、应急演练等工作;

(5) 巡视检查安全隐患、问题和不稳定因素,做好安全风

险分级和隐患排查治理工作；

(5) 做好现场安全管理工作。审核施工单位申请报备情况，做好现场监护和检查工作；

(6) 做好安全生产台账等资料文件。

6. 监控员

(1) 指挥调度现场的运营秩序，合理调整、使用停车资源，减少旅客和司机的等候时间；

(2) 监控现场安全运行状态，每 2 小时要用视频监控系统巡视一次所辖区域，对现场出现的可疑情况及问题，及时通知现场并跟踪处理、记录，重大情况及时向停车场主管汇报；

(3) 检查员工的服务技能与状态，对不合格行为及时纠正并记录；如被监督检查发现，应负连带处罚责任；

(4) 熟悉停车计时收费系统、视频监控系统等，掌握基本功能和操作方法，具备一般故障的排除能力；

(5) 利用监控录像和智能收费系统软件，对前一班次和本班次的收费情况予以检查并做好记录，对违反规定的行为及时上报处理；

(6) 负责接待与处理市民旅客的服务与投诉，妥善接待、做好记录并及时上报；

(7) 大客流、初起火灾、较大安全隐患或其他突发事件时，要及时赶赴现场指挥调度，同时向停车场主管汇报；

(8) 负责收集和存储运营数据、资料、图像，做到及时、

完整、不遗漏。每天定期统计各车场的流量和收入并报送至相关部门。每天核对各车场的长期停放车辆；对有问题的车辆，要对照录像查找原因并及时处置；

(9) 严格遵守保密规定，在未得到甲方批准前，不得对外公布和拷贝录像、车场数据等；

(10) 开好班前会，做好值班日志和交接班记录，交接完整、记录清楚；

(11) 确保服务热线通畅，及时接听服务电话，准确快速解答旅客咨询问题；对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助，向旅客推送或转接的站区内其他公共服务资源应及时、准确；

(12) 与站区指挥调度中心保持联系，及时上报突发事件和车场运行情况。

7. 入口计时员

(1) 维持入口交通秩序，主动引导社会机动车辆按顺序、车型分别进入停车场；严禁违规电动三四轮车、电动自行车、超限车辆、未经申请报备的施工车辆、非轮式车辆等进入停车场；

(2) 停车计时收费系统发生停电或故障时，要及时排除；不能在短时间内排除的，要立即上报，同时采取人工作业形式，发放停车凭证，保障车场正常运营；

(3) 遇有高峰期或恶劣天气时，要积极、主动地帮助车主清理车牌，保障车辆顺利进场；

(4) 查看进车车辆外观，发现损伤现象及时提醒车主并通知巡防员，防止出现“碰瓷”行为，减少不必要的纠纷；

(5) 及时联络沟通，掌握场内机动车数量；遇有场内车辆饱和时，要主动控制进车速度和上路分流，不得私自随意封闭停车场地；

(6) 熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。

8. 巡视疏导员

(1) 主动引导大小型车辆分区停车泊位；

(2) 引导车主倒车入位，控制错位乱停现象，提高停车泊位的使用率，减少场外道路交通堵塞；

(3) 提醒车主管好车门和车窗，对未锁好门窗的车辆予以安全保护；

(4) 察看进场车辆外观，发现损伤现象要及时善意地提醒车主并记录，防止出现“碰瓷”行为；对场地内发生的交通事故，要及时控制，并协助有关部门及时处理；

(5) 及时控制清理乱停乱放现象，不得占用消防通道和禁停区域；

(6) 熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象；

(7) 检查停车场主体结构、停车设备设施、其它设备设施的完好状态，做好交接班记录；

(8) 走动管理、巡视责任区域，每次巡视间隔不得超过 20 分钟；检查发现现场 20 分钟内无人巡视予以批评、警告等处罚。

9. 出口收费员

(1) 严格执行甲方制定的收费标准，不多收、不少收、不漏收；

(2) 停车计时收费系统发生故障时，要迅速检查排除并及时上报；同时按照预案，人工计时收费；故障排除后，及时恢复系统收费；

(3) 严格执行票据、票款相关管理规定；

(4) 当出口交通堵塞时，及时疏导并上报；按照上级要求，及时采取应急放行等措施；

(5) 遇有闯岗的车辆，要记录时间、车号、车型、颜色，立即上报；

(6) 及时发现、劝阻车场内违规招揽等行为，并及时上报；

(7) 熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。

附件 5

北京西站地区负二层和南广场出租车调度站、 北广场停车场综合运行管理服务项目 考评标准

第一部分 总则

一、考评得分构成

本项目月度考评得分由调度站考评分数（满分为 40 分）和停车场考评分数（满分为 60 分）相加得出。

二、考评得分计算方法

本项目月度考评得分= 调度站考评得分 + 停车场考评得分

注：最终月度考评得分取整数，即：通过以上公式计算得出的分数中不足 1 分的部分，按照四舍五入处理，保留整数。

三、考评结果应用

本项目月度考评得分将作为核定服务费用支付数额、履约保证金返还数额等的主要依据。月度考评得分低于 90 分的，每多扣减 1 分，扣减月度服务费用的 0.2%。

第二部分 出租车调度站

一、主要职责

地区各出租车调度站应按照管委会提出的西站地区出租汽车调度站安全保障、运行规范、服务质量、基础设施等要求和行

业规范，不断完善运行条件，优化服务环境，提升服务水平，确保调度站的安全、有序运行，为地区运力接续提供有力保障。

二、工作标准

按照北京市地方标准《出租小轿车运营服务规范》（DB11/T488—2007）和《北京市出租汽车调度站管理和评价办法（试行）》（京交运发〔2013〕346号）要求，认真履行管理职责，达到行业规范标准要求。

（一）运营服务设施标准

1. 根据本市城市发展规划、道路交通条件、客流结构和出租汽车需求等因素，合理设置站区内设施、行驶路线、指示标识等，方便车辆和旅客通行；

2. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员应维护责任区域内的交通秩序，防止乱停乱放等现象；

3. 应设置引导标识和标志牌，标志指示清晰、明显，公示内容便于乘客察看。标志牌应选用符合交管部门要求的式样。标志牌不得占压盲道，不得附着或发布与设施功能无关的内容，包括商业或公益广告；

4. 应设置管理用房，配备相应安全设施。乘车区域应区分车辆停靠区、载客区及乘客候车区。车辆停靠区应有为出租汽车驾驶员配备的饮水、公共卫生间等服务设施，提供24小时服务，设施齐全、洁净、灯明水畅，无异味；

5. 配备监控出租汽车进出站、蓄存、候客和乘客候车情况的

电子技术设备，将监控信息向交通运输管理部门提供，实现信息实时共享；

6. 定期对设备设施进行维护，保障设备设施完好且正常运行。

（二）运营服务管理标准

1. 建立管理责任制度，制定岗位职责、服务规范、业务流程、绩效考核、应急预案，保障乘客用车，制止扰乱调度站运营秩序的行为；

2. 配备主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员，明确考核标准、薪酬待遇，签订劳动合同，保障合法权益。进行法制教育、职业道德和业务培训，上岗时必须按要求统一着装、佩戴明显标识；

3. 保证 24 小时运行服务，对所有出租汽车和乘客开放，做到公正调派、顺序走车，维护调度站区域运营秩序，避免管理不善造成车辆断流、旅客滞留、车辆过多等情况影响周边交通秩序；

4. 设置专人 24 小时值守，登记、核查、回复乘客的咨询、投诉和意见，做好记录。对乘客提出的服务质量投诉，应在 24 小时内回复乘客处理进展情况，回复率 100%，自乘客提出投诉之日起 2 天内做出答复。紧急情况 2 小时之内回复解决；

5. 因管理服务不到位、工作人员过失或第三方责任造成调度站区域内的乘客或出租汽车驾驶员人身伤害或财产损失的，应积极采取补救措施减少损害发生、赔偿相关损失；

6. 积极配合交通运管部门组织的运营服务监督和运力保障，交通执法部门组织的运营秩序维护和执法检查，接受交通运输管理部门、交通执法部门的监督和指导。

（三）履职标准

1. 在上岗前要接受行业培训，文明礼貌服务；岗中要定期对调度员进行相关业务培训；

2. 着装统一、服饰整洁、文明礼貌、服务规范，上岗佩戴标牌；

3. 引导车辆顺序进站，按序派车，引导乘客按序乘车；

4. 维护调度站站区秩序，制止私揽、挑活、拒载和议价行为，通报、协助交通执法部门做好检查取证工作；

5. 按照应急预案妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情、突发公共事件等情况；

6. 发现违法犯罪活动或违法犯罪嫌疑人，应及时报告公安机关；

7. 不得为出租汽车司机私揽业务或者利用职务之便牟取私利，侵害司机和乘客利益；

8. 接受交通运输管理部门和交通执法部门的监督和检查；

9. 负责岗亭周边的环境卫生，禁止乱摆乱放自行车等杂物；

10. 加强调度站周边交通引导和管理，疏导因出租车排队造成的交通拥堵，保障南广场调度站西侧警卫通道的畅通，并配备相关人员进行管理，遇交通管制等需要调度站配合的情况，调

度站应积极配合职能部门做好相关工作。

三、考评细则

(一) 日常管理 (35 分)

1. 未按要求制定调度站管理制度和工作预案的, 缺少 1 项扣 2 分;
2. 未认真落实地区运力保障和调度站管理工作要求的, 发生 1 次扣 2 分;
3. 对于地区联合检查和职能部门检查提出的问题不能及时整改的, 发生一次扣 5 分;
4. 未按要求安排主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员上岗值守的, 发生 1 次扣 3 分;
5. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的, 发生 1 次扣 2 分;
6. 对责任区域内交通秩序混乱的, 发生 1 次扣 2 分;
7. 未能定期组织主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员培训的或无培训记录的, 发生 1 次扣 2 分;
8. 客流高峰期, 调度站未安排人员进行乘车引导的, 发生 1 次扣 3 分;
9. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员在岗吸烟的, 发生 1 次扣 2 分;
10. 每月未上报调度站运行情况汇报的, 发生 1 次扣 3 分;
11. 未按规定报送运力数据的, 发生 1 次扣 3 分;

12. 未建立车辆监测分析机制的，发生 1 次扣 2 分；

13. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员未按规定着装的或着装不规范的，发生 1 次扣 2 分；

14. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员人数低于合同最低人数的，少 1 人扣 2 分；

15. 调度站被行政执法机关开具罚单的，发生 1 次扣 5 分。

（二）秩序管理（20 分）

1. 调度站责任区域内环境卫生差的，发生 1 次扣 2 分；

2. 因调度不力，出租车排队滞留造成路面严重拥堵的，发生 1 次扣 3 分；

3. 发现违法车辆、招揽、乞讨人员在候车区和周边进行招揽、乞讨、拉客等行为，未能予以劝阻和报告的，发生 1 次扣 3 分；

4. 对旅客排队秩序缺乏有序引导或因引导不合理给旅客带来不便的，发生 1 次扣 3 分；

5. 调度站内发生私揽、挑活、拒载和议价等行为，未及时制止上报的，1 次扣 3 分；

6. 调度站区域未设置安全提示标识的，发现 1 处扣 3 分；

7. 调度站区域内停放非运营车辆的，发生 1 次扣 3 分。

（三）应急处置（15 分）

1. 发生应急情况时，未按程序及时采取措施或采取措施但处置不当的，发生一次扣 5 分；

2. 发生应急情况，未按照规定要求报告的，发生一次扣 5 分；

3. 遇有调度站局部客流大时，未启动应急预案的，发生一次扣 5 分；

4. 发生运力不足、大客流等情况不及时报告的，发生一次扣 5 分。

（四）投诉处理（10 分）

1. 因主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员语言或行为不当等情况，引发投诉的，发生 1 次扣 5 分，2 次以上的，每次扣 10 分。对合理诉求未解决满意的，1 次扣 10 分。引发其他投诉的，1 次扣 2 分；

2. 乙方未完成投诉处理必要的流程、保障和服务工作，发生 1 次扣 5 分，2 次以上的，每次扣 10 分；

3. 调度站应加强对司机的管理，如出现拒载情况，应劝离出租车，如乙方管理人员未劝离拒载司机，受到投诉且经核实，甲方视情节轻重，可扣减乙方 5 千 - 1 万元当月服务费。

（五）被重点站区管理委员会及西站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评（5 分）

1. 乙方在履职期间因履职不到位受到西站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评的，发生一次扣 5 分；

2. 如相关领导认为乙方存在管理上的严重问题或漏洞，可扣减乙方（0.5-2）万元当月服务费。

（六）群防群治（5 分）

1. 日常对群防群治工作不重视，工作措施不到位，存在问题

隐患不上报站办及相关职能部门，检查发现一次扣 2 分；

2. 重点任务期间，群防群治工作被站办或地区职能部门点名批评，扣 5 分。

（七）相关机制建设，日报月报报送（10 分）

1. 建立健全相关管理制度、规范、要求，如有欠缺一项扣减 2 分；

2. 每日下午三点前完成前一天的日报报送工作，日报内容有但不限于以下内容：1) 每日运行情况，人员上岗情况；2) 每日检查、培训、保障情况，3) 突发情况、表扬、接诉即办情况等。漏报、晚报一次扣 1 分；

3. 月底前提交当月工作情况的分析报告。漏报、晚报一次扣 1 分。

（八）内部安全管理

1. 严格遵守国家法律法规、政策规定和甲方相关要求，不得从事任何违反法律法规纪律和规定的行为；确保提供的所有服务、产品、内容等不含有任何违反国家法律法规纪律要求的信息。一经发现，一次扣 1-10 分；

2. 建立并维持一套有效的审查机制，以确保提供的服务、产品、内容符合国家法律法规。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查，并有权要求对不符合国家法律法规的内容进行修改或删除。一经发现，一次扣 1-10 分；

3. 建立员工法律法规培训教育制度，并保证每季度至少培训

一次，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。乙方应对所有培训活动保留相关记录，并接受甲方随时检查。未完成的，一次扣1-10分。

（九）加分奖励

1. 热心服务旅客，受到旅客表扬书面表扬1次1分，群众表扬1次2分，锦旗1面3分。此类表扬，1个考评周期最多加10分；

2. 受到北京西站地区管理办公室、管委会及以上级别单位通报或媒体报道表扬的，视情1次加5-20分；

3. 及时处理突发情况，为地区减少损失或挣得荣誉的，视情1次加3-20分。

第三部分 停车场

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
项目运营 标准	1	应遵守国家、北京市有关停车场管理的法律、法规，合法经营管理	2-20分/次
	2	未按规定实行24小时停车场运营服务保障(含所有出入口24小时开放)	10分/次
	3	未执行定岗、定员或定责要求	5分/次
	4	公司不落实劳动保护和劳动生产安全制度要求的	2分/次
	5	严格落实保密工作要求，确保国家秘密和工作秘密安全，接受工作检查。不得向不承担同等保密义务的任何第三人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人使用甲方关于该项目的秘密。	5-20分/次
	6	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，严格执行廉政建设的有关方针、政策	5-20分/次
	7	被执法部门出具罚单或相关建议整改通知单等情形	5-20分/次
	8	针对甲方交办的任务，1个月内两次未在限期内完成或不满足甲方要求	2-5分/次
	9	未及时、全额将停车收入费用上缴	10分/次
人员上岗	1	未按规定进行政审及备案登记，任用具有不符合规	10分/次

标准		定或不良记录人员	
	2	员工在西站地区吸烟喝酒或人为损坏公共设施，参与打架斗殴、聚众哄抢等违法违规行为，影响地区形象	10分/次
	3	员工上岗前未进行体检或未进行安全及业务培训	2分/次
	4	员工脱岗（在规定时间内不在岗）或在岗不尽责（从事与工作无关的事）	2分/次
	5	未按甲方要求着装，着装不统一、不整洁或未规范佩戴袖标等，影响地区形象	2分/次
	6	在非工作时间或非工作地点穿着工服并产生不良影响	2分/次
	7	员工捡拾物品未按照规定上报产生一定影响	2分/次
	8	员工未执行定岗、定员或定责要求，未正确引导、计费	2分/次
	9	员工有其他不当行为，视情节予以扣分	2-10分/次
	1	未按甲方要求建立业务台账，未做好分级管理，未按规定填写各类台帐或未达到要求，视情节予以扣分	2分/次
	2	每月出现两次（含）以上未按规定时间内报送数据或报送数据失准，视情节予以扣分	2分/次
	3	未能积极主动做好作业信息、电子文件、影像资料的收集、整理、分类、分析、总结、存档的管理工	2分/次

项目管理 标准		作，造成数据不准、数据丢失等不良影响，视情节予以扣分	
	4	未按会议要求及时参加甲方会议或未按会议通知要求由相应级别人员参加会议	5分/次
	5	每月未按时报送收支情况或足额上缴金额，视情节予以扣分	5分/次
	6	未及时向甲方请示报告重点工作开展情况，致使开展工作情况不明，造成影响	5分/次
	7	参与临时性安排工作未及时向甲方汇报，产生影响，视情节予以扣分	2分/次
	8	未落实请示报告要求，项目负责人及专项业务主管休假或离京，回归岗位未按要求上报	5分/次
	9	春、暑运及重大会议、节假日期间项目管理层未按规定履行值守职责	10分/次
	10	重大事件和应急突发事件、重要人事变动及分工调整、重大决策及重点工作等未按程序分别向甲方及相关部门请示报告	10分/次
	11	未按规定对责任区内涉及治安、消防等问题点及时上报，并产生影响	5分/次
	12	未协助甲方追缴拖欠费用，妥善留存欠款证据，并及时上报	5分/次
	13	建立健全经营管理制度和规范，各项制度科学合理，	2-10分/次

		制作相关制式管理规定，悬挂于管理区域醒目位置，做到规定成册，制度上墙，定期对员工进行培训和考试。接受甲方指导、监督和检查	
	14	对甲方及各级领导通报的问题未及时整改落实、报告反馈，视情节予以扣分	2-10分/次
	15	未按要求开展作业检查、检查不到位、检查次数和质量未达到要求，或检查过程中的问题未及时整改落实，视情节予以扣分	2-5分/次
	16	未牵头联动保洁、消防运维、设备设施等项目服务保障单位，做好停车场综合运行管理服务工作	2-10分/次
秩序管理 标准	1	未经甲方批准、事先报告或应急预案规定，无故封闭停车场地	10分/次
	2	做好各停车场分流疏导，保证停车场车辆进出畅通。因纠纷、故障、事故等因素未能及时解决	5分/次
	3	提高停车资源使用率，场内巡视人员未及时有效引导车辆	2分/次
	4	不得私自将车辆免费放行出场	5分/次
	5	遇有保障任务等影响停车场运营的事件，未事先或8分钟内电话向甲方汇报	5分/次
	6	未对扰乱运营秩序的行为进行劝阻，未向甲方和其它有关部门报告，未能配合查处扰序人员	5分/次

	7	未对停车场环境、卫生、设备设施、标线标牌等存在的问题、隐患、故障及时上报、协调解决、跟进完成	2分/次
	8	未强化停车费用无感支付应用，不能通过多渠道实现快速支付，未能明显提升支付体验	2分/次
	9	未在场内外交通拥堵时，及时疏导，保障顺畅通行	5分/次
	10	未能快速计费或收费，导致车辆不能顺畅通行	2分/次
	11	未做好停车场外排队车辆疏导或未做好停车场出入口区域车辆的交通引导，造成交通拥堵，车辆不能顺畅通行	2分/次
	12	未有效限制违规电动三四轮车、非机动车（含电动自行车）、超限车辆等在场内穿行或停放	2-10分/次
	13	每年少于2次消防联合演习，每季度少于3次培训或演练；未定期组织安全教育培训	2-5分/次
	14	不具备扑救初起火灾技能；不熟悉建筑消防设施情况和灭火应急预案；未熟练掌握器材性能和操作使用方法，并落实器材维护保养	2-5分/次
内部安全管理标准	1	发生消防安全、意识形态、防疫等重大责任事故	5-20分/次
	2	发生旅客车辆丢失、损坏的责任内事故	5分/次

	3	发生责任内员工人身安全事故	2-10分/次
	4	未与相关方签订安全责任书，明确各自安全管理职责和应当采取的安全措施	5分/次
	5	有非车场工作人员进入监控室、间休室、出入口岗亭、车场内房屋或封闭区域等	2-5分/次
	6	监控室、间休室、出入口岗亭等门窗、锁具损坏，或长时间未维修	2分/次
	7	车场工作人员有室内或地下空间吸引等违法违规或不安全行为	5-10分/次
	8	未对监控室、间休室、出入口岗亭内设备设施进行定期检查，或无检查记录	2-5分/次
	9	未发现停车场主体结构、建筑物、构筑物的腐蚀、变形、裂缝、孔洞、倾斜、风化、松脱或渗漏等现象	2分/次
	10	未严格遵守国家法律法规、政策规定和甲方相关要求，从事任何违反法律法规纪律和规定的行为；提供的所有服务、产品、内容等含有任何违反国家法律法规纪律要求的信息	1-10分/次
	11	未建立并维持一套有效的审查机制，未确保提供的服务、产品、内容等符合国家法律法规	1-10分/次

	12	未建立员工法律法规培训教育制度，每季度未进行至少一次培训，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。未对所有培训活动保留相关记录并接受随时检查	1-10分/次
设备管理 标准	1	未对标识、标牌、标线、场内设备设施等及时巡视检查，或无检查记录	5分/次
	2	防汛沙袋、消防器具等未正常维护保养或其他不能正常使用的情况；沙袋箱、灭火箱子内有杂物堆积	5分/次
	3	挡车器损坏，未及时上报或采取临时应对措施	2分/次
	4	停车场内标牌标识不醒目、不完整、不规范，未按要求及时上报，并采取临时应对措施	2分/次
	5	对停车场内收费设施的故障未及时上报、协助维修更换	5分/次
	6	未对停车场内充电设施、供电设施进行巡视检查，未及时上报问题、隐患、故障，未及时协调解决或未跟进整改完成	2分/次
	7	未在计划的停电、电力改造或断网、网络切改等期间，协调电工、网络运维人员和专业人员驻场，进行值守备勤	5-10分/次
	8	未对指引标识进行每班次检查或无检查记录；指引	2-5分/次

		导向标识调整及更新不及时，指引错误造成投诉； 指引导向标识松脱、移位、倾倒，指引标识存在遮挡、破损、严重污迹、划痕等为题，且未进行维修	
社会效益 标准	1	受到市、管委会、站办等部门批评、新闻媒体曝光、群众举报、12345 投诉等，被执法部门或行业主管单位出具罚单或相关建议整改通知单等情形，视情节予以扣分	5-20 分/次
	2	受到市、管委会、站办等部门或其领导表扬、新闻媒体表扬、群众表扬感谢、12345 表扬感谢等，视情节予以加分	加 5-20 分/ 次

