

出租车调度站运行管理合同

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：010-50972090

乙方：北京公联交通枢纽建设管理有限公司

法定代表人：刘学胜

地址：北京市丰台区西四环中路 108 号

联系方式：010-56089166

为确保北京南站及丰台站出租车调度站运行管理服务责任清晰、稳定高效，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经甲乙双方充分协商，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 运营管理范围

(一) 北京南站运营管理范围

1. 北京南站地下一层东侧出租车调度站

保障区域范围：旅客候车区域、出租车蓄车区域（调度站玻璃幕墙外侧平行车道）、地下停车场外出租车环形通道（环形通道内只负责保洁）。

2. 北京南站地下一层西侧出租车调度站

保障区域范围：旅客候车区域、出租车蓄车区域（调度站玻璃幕墙外侧平行车道）、地下停车场外出租车环形通道（环形通道内只负责保洁）。

3. 北京南站北广场出租车调度站

保障区域范围：旅客候车区域、出租车蓄车区域。

(二) 北京丰台站运营管理范围

西至西地下停车场外侧车道，东至旅客排队区，北至西地下停车场北侧墙

面，南至西地下停车场地面出入口处。

第二条 运行管理内容

乙方运行管理服务包括但不限于以下内容：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）重点时期及突发情况下，能够按照南站及丰台站地区要求，做好出租车调度站的运营管理工作，保障旅客的乘车需求。特别是夜间旅客较多、运力不足时，按照采购人要求协调出租车资源补充地区运力，要求供应商具备1小时内调取不少于200辆出租车到站的能力，保障地区充足运力。

第三条 合同期限及服务方式

（一）合同期限

本合同期限自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。

（二）服务方式

乙方工料全包，自行承担人员开支，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。

根据实际需要，如发生基础设施、设备租赁，由乙方自行解决，相应费用已包含在签约价中，甲方无需另行支付乙方费用。

第四条 服务费用及支付

（一）服务费用签约价为人民币5679263.74元（大写：伍佰陆拾柒万玖仟贰佰陆拾叁圆柒角肆分），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，已包含因本合同履行应付乙方的全部款项。

（二）支付方式

甲方分三次支付服务费用：第一次支付时间为2024年6月20日前，向乙方支付2024年6月至9月的服务费用，暂定人民币1893087.91元（大写：壹佰捌拾玖万叁仟零捌拾柒圆玖角壹分）；第二次支付时间2025年财政资金拨付到位后20日内，支付2024年10月至2025年3月的服务费用，暂定人民币2839631.87元（大写：贰佰捌拾叁万玖仟陆佰叁拾壹圆捌角柒分），根据2024年6月至12月的考评结果据实支付；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5月的服务费用，暂定人民币946543.96元（大写：玖拾肆万陆仟伍佰肆拾叁圆玖角陆分），根据2025年1月至5月的考评结果据实支付。

本项目服务费中北京南站地区服务费用占比为71.69%，北京丰台站地区服务费用占比为28.31%，两个站办独立进行考评。如因考评结果产生扣款，按每次拨付各站办的费用占比情况计算各站办考评当月的服务费，并按考评结果计算扣款金额，在第二次及第三次支付款项时扣除相应款项后再进行支付。

如本项目的中标单位为联合体，则本项目服务费由甲方统一支付给联合体牵头人，联合体牵头人和联合体成员按联合体协议自行分配服务费。

（三）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。

（四）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。甲方有权对乙方运行管理费用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。

（五）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。

（六）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服务进度，且不得追究甲方由此产生的任何责任。

(七) 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项中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

第五条 履约保证金

(一) 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 170377.91 元 (大写：壹拾柒万零叁佰柒拾柒圆玖角壹分)。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：

户名：北京市重点站区管理委员会

账号：1100 1028 3000 5300 2298

开户行：中国建设银行北京铁道专业支行

(二) 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 ≥ 80 分，返还 100%，金额为：170377.91；
- (2) $70 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{ 分}$ ，返还 60%，金额为：102226.75；
- (3) $60 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 70 \text{ 分}$ ，返还 20%，金额为：34075.58；
- (4) 考评得分 < 60 分，不予返还。

(三) 本合同期满终止或解除后，乙方与甲方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 绩效管理条款

(一) 乙方须执行甲方制定的考核管理办法,《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)》、《安全管理协议》、《北京南站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、《北京丰台站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》等。

(二) 甲方有权对乙方履行本合同的情况进行监督评价,纳入绩效评价体系,根据评价结果支付乙方服务费。

第七条 甲方的权利和义务

(一) 甲方有权要求乙方提供项目服务方案(服务方案应包括但不限于乙方投标文件承诺的内容),并依据《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)》、《安全管理协议》、《北京南站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、《北京丰台站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》等管理制度及管理办法,以及乙方向甲方提供的服务方案,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) 甲方有权根据考核情况支付乙方的实际服务费用,乙方未依本合同履行义务时,甲方有权拒绝支付相关费用,有权要求乙方返还已经支付费用,有权要求乙方支付违约金和赔偿金。

(三) 甲方对本合同责任范围拥有产权的任何建筑和设备设施享有使用决定权,有权制定并更新相应的管理制度及规定,针对乙方的使用提出操作和使用标准及要求,并监管乙方使用情况,确保设施的正确使用和保养。

(四) 甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作。

(五) 甲方有权要求乙方对受到投诉、不能胜任所从事岗位工作的工作人员及时进行更换,有权要求乙方对损坏的设施设备等及时更换。

(六) 甲方有权要求乙方每月末提交当月调度工作情况总结。

第八条 乙方的权利和义务

(一) 乙方应当服从并接受甲方的监督管理，按甲方要求提供和优化项目服务方案，并按照《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）》、《安全管理协议》、《北京南站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、《北京丰台站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》等管理制度及管理办法，科学、合理地组织项目实施，建立和完善组织机构、工作机制、保障措施等，服务质量应满足甲方要求。

(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及甲方的各项规章制度，爱护甲方产权的建筑和设备设施，维护公共环境，接受甲方的监督、检查、培训、考核等。乙方因管理不善，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，或发生甲方受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等严重问题及事故的，由乙方负责解决并承担责任，同时甲方有权终止本合同。

(三) 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。

(四) 乙方应按照国家劳动用工规定自行聘用人员，与所聘工作人员签订劳动合同，并按国家法律法规及北京市的相关规定，为聘用人员办理各项社会保险等。如因劳动用工问题受到有关部门的处理和处罚，责任完全由乙方承担。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。

(五) 乙方应按照项目服务要求配备各岗位所需的技术人员和管理人员，并按照甲方的标准和要求，严格管理工作人员，落实甲方相关规定，建立完善的工作机制，做好日常的消防安全、生产安全及突发事件处置。

(六) 本合同期内，因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，给甲方造成损失的，乙方负责赔偿，同时甲方有权终止合同。

(七) 乙方有义务按甲方要求如实提供服务过程中的有关数据和文字影像资料。

(八) 乙方有义务接受财政、审计等部门的检查和审计等工作。

(九) 乙方有义务参加甲方组织的各类活动。

(十) 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。

第九条 保密条款

乙方对项目接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等保密信息承担以下保密义务：

(一) 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。

(二) 主动采取有效措施对上述所列保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 如发现甲方关于该项目的秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，乙方应采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

(六) 严格加强人员教育管理，对站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，不得就涉及站区的事项，私自接受媒体采访等。

(七) 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。

第十条 廉政条款

(一) 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，严格执行廉政建设的有关方针政策。

(二) 甲方、乙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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

第十一条 监管评价

北京市重点站区管委会相关部门(单位)、北京南站地区管理办公室、北京市重点站区综合事务中心北京南站地区分中心、北京丰台站地区管理办公室、北京市重点站区综合事务中心北京丰台站地区分中心有权对乙方的服务进行监管并定期出具考核通报，监管意见作为评价结果运用的依据，乙方应按照监管意见做好服务保障和改进工作。

第十二条 违约责任

(一) 乙方未按本合同约定履行义务或未达到甲方的考评标准，甲方有权根据考评结果扣除相关服务费用。经甲方要求后三次以上(含三次)拒不整改或虽经整改但无效果的，甲方有权立即解除本合同或聘请其他机构完成应由乙方整改的相关工作(所产生的费用由乙方承担)，无论甲方选择何种方式，均有权要求乙方支付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。

(二) 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; 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。

(三) 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承担责任, 同时甲方有权解除合同。

(四) 乙方管理不当造成安全生产事故、人身伤害或者财产损失, 或因对工作人员用餐安全监管不当造成消防或食品安全事故的, 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 乙方因履行本合同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减, 不足部分有权从履约保证金中扣减。

第十三条 合同变更与解除

(一) 在合同有效期内, 经甲乙双方协商一致, 可变更本合同。出现法律法规、合同约定可以解除合同的情形, 双方可解除本合同。合同解除后, 乙方需在甲方规定时间内离场, 不得以任何理由拖延, 影响后续服务单位进场。凡乙方未在甲方规定时间内完成相关手续, 以任何方式不配合或延迟离场的, 自规定之日起每延迟 1 日应支付违约金 5 万元, 违约金纳入应支付的服务费中扣减, 不足部分可从履约保证金中扣减。

(二) 发生下列情况之一的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方退还提前支付的款项，按本合同签约价的 10%向甲方支付违约金并赔偿甲方全部损失：

1. 乙方未如约履行安全管理协议、保密条款、廉政条款等的相关义务的，造成严重不良影响或后果的；

2. 乙方或乙方员工在工作时间、工作场所或涉及重点站区的行为中，违反法律、法规，造成严重不良影响或后果的；

3. 乙方不配合财务绩效评价或审计工作，弄虚作假、不能提供真实数据，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；

4. 乙方未按合同约定聘用人员、投入设备物资，经甲方提出整改意见后，乙方拒不整改的或经过整改仍不能满足合同要求的；

5. 乙方及与乙方相关人员采取不正当措施向北京市重点站区管委会及上级单位反映情况或非正当理由上访的；

6. 乙方不履行合同项下的主要条款和义务的；

7. 乙方为获取服务项目低价中标，在服务过程中一个月及以上未达到甲方合同要求的；

8. 对出现的突发公共事件隐瞒不报或处置不力，给甲方或社会造成重大影响的；

9. 乙方触发本合同附件中“解除合同”相关条款的。

第十四条 不可抗力和免责约定

(一) 本合同履行期间，如遇不可抗力因素，造成本合同无法履行的，双方根据具体情况书面确认延期履行、变更或终止本协议。所谓不可抗力，是指合同订立时不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括自然灾害，如台风、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) 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，甲方未支付的款项支付乙方，乙方已收取但未履行事项的款项应返还甲

方，双方均不负任何责任。

（三）在合同期内如发生不可抗力的灾害，甲、乙双方互不追究责任，善后事宜由双方协商处理。

（四）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 争议解决

因本合同发生的所有争议，甲乙双方应本着互相谅解的态度协商解决，协商不成的，甲乙双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

第十七条 其他事项

（一）本合同经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。本合同一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 任何情形下，本合同及其项下有关服务的使用，不应解释为甲方与乙方工作人员之间存在任何形式的劳动关系、劳务关系，或其他本合同约定内容以外的法律关系。

(六) 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. 安全管理协议
4. 北京南站地区出租调度站运行管理项目绩效管理考核实施细则
5. 北京丰台站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则
6. 乙方的投标文件
7. 招标文件

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人或

授权代表(签字):

Handwritten signature in black ink, appearing to be "刘成青".

2024年5月31日

乙方(盖章):



法定代表人或

授权代表(签字):

Handwritten signature in black ink, appearing to be "王总".

2024年5月31日

北京公联交通枢纽建设管理有限公司

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工作，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 and 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和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的重大问题。

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相关工作。

第十二条 承接主体对自身购买服务绩效管理相关工作负总责。应按照年度购买服务绩效管理相关工作统一部署，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相关工作提供必要保障。

第三章 指标和计划

第十三条 购买服务绩效管理主要内容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。主要内容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规的;

(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、至少扣除当月服务费的 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，购买服务办和各主管部门、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管部门、单位、站区办反映。主管部门、单位、站区办应当结合实际反馈处理结果。

第三十三条 对主管部门、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：2-1 服务满意度考核实施细则

2-2 加分项、减分项指标考核实施细则

附件2-1

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2-2

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

安全管理协议

甲方：

乙方：

为明确甲、乙双方的安全生产责任，确保出租车调度站运行管理项目生产作业安全，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国民法典》及其他法律、法规的规定，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、检查乙方的保洁作业安全。
- (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，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工作，服从甲方对作业现场、后勤管理等方面的安全生产管理，对甲方在安全检查过程中提出的问题和隐患，乙方必须按要求整改完毕。

(三) 乙方有权对甲方的安全管理工作提出合理化建议和改进意见。

(四) 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。

(五) 乙方应当建立健全安全生产组织机构，制定安全生产管理制度，按规定配齐专、兼职安全生产管理人员。

(六) 乙方不得违章指挥，不得强令员工违章作业，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。

(七) 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。

(八) 作业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。

(九) 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) 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、设施设备设置安全警示标志。

(十一) 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 乙方负有对员工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，甲乙双方都应督促作业现场人员自觉佩戴好安全防护用品。

第五条 乙方使用的车辆、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、改动作业现场各类安全防护措施、安

全标志和警告牌等，确需拆除或改动的，必须经乙方作业现场负责人和安全管理
人员同意，并采取必要、可靠的安全措施后方可拆除或改动。

第七条 乙方人员作业前，必须认真检查作业区域的作业环境、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。

第九条 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。如果发现重大隐患，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 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甲方报告。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。

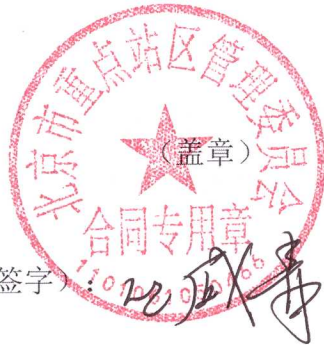
第十四条 本协议未尽事宜由甲乙双方协商解决，协商不成，提交甲方所在地
人民法院进行裁决。

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 本协议作为合同附件，具有同等法律效力。

甲方：



授权代表（签字）

[Handwritten signature]

2024年5月31日

乙方：



授权代表（签字）：

[Handwritten signature]

2024年5月31日

附件4

北京南站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则

第一章总则

第一条为规范北京南站地区出租车调度站运行管理项目的监管运行，更好发挥绩效管理激励作用，提升南站地区运力接续能力和服务管理水平，根据《北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）》的规定，结合工作实际，制定本细则。

第二条本细则所称的出租车调度站服务保障项目（以下简称“出租车调度站项目”），是指按照《北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）》，由北京市重点站区管理委员会（以下简称“管委会”）依规定程序购买的出租车调度站运行管理服务。

第三条出租车调度站项目绩效考核坚持平时考核与定期考核相结合、定量考核与定性考核相结合、过程管理与结果评估相结合的原则。

第四条承担南站地区出租车调度站运行管理服务，与管委会签订出租车调度站合同的保障单位，纳入出租车调度站项目绩效考核范围。

第二章机构职责

第五条南站办购买服务领导小组（以下简称“领导小组”）是购买服务绩效管理工作的领导机构，负责购买服务绩效管理工作，领导小组下设办公室（设在北京南站地区事务分中心，以下简称“购买服务办”），承担领导小组日常工作。北京市重点站区综合事务中心北京南站地区分中心（以下简称“分中心”）为考核工作主责单位。在出租车调度站项目绩效考核中，主要承担职责：

一是负责制定并落实出租车调度站项目购买服务绩效考核实施细则；

二是负责确定出租车调度站项目购买服务绩效管理指标体系、评分标准，具体组织实施对南站地区出租车调度站运行单位的绩效考核工作；

三是根据考核最终得分，提出关于出租车调度站运行单位考核结果等级和绩效奖惩的初步意见；

四是接受和处理购买服务绩效管理中的申诉；

五是负责完成管委会交办的其他工作。

第六条出租车调度站运行单位为考核计划目标实施责任单位。在出租车调度站项目绩效考核中，出租车调度站运行单位主要职责：

一是完成所承担出租车调度站项目的绩效任务；

二是积极配合事务分中心绩效考核工作；

三是完成事务分中心交办的其他工作。

第三章管理内容

第七条购买服务绩效管理的主要内容包括服务绩效和资金使用绩效。

第八条服务绩效指履行合同要求、完成出租车调度站服务目标任务的投入、过程和结果等情况。

第九条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的情况。

第四章计划和指标

第十条事务分中心组织制定出租车调度站项目购买服务绩效计划，报管委会审定，主要内容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。

绩效计划作为出租车调度站运行单位年度工作计划的基础，也是对出租车调度站运行单位进行绩效评价的依据。

第十一条绩效目标是出租车调度站运行单位在年初确定的年度绩效结果及其表现形式。

绩效目标由事务分中心负责审核确定，报管委会统一下达。

绩效目标下达后，无正当理由不予更改；有正当理由确实需要更改的，应当依规定程序进行。

第十二条绩效指标是绩效目标的细化，以数量化的方式展示绩效目标的实现情况。主要反映和体现出租车调度站运行单位是否投入充分及时、过程优质高

效、结果各方认可的工作要求。

1、出租车调度站服务绩效指标。分为“投入”、“过程”、“结果”（具体内容详见附件 1：实施细则总体框架）。

（1）投入指标。主要考核的是为保障和提高出租车调度站项目绩效而投入的资源和采取的措施。投入考核由站办领导和事务分中心领导负责（具体内容详见附件 2：“投入”指标及其考核标准）。

（2）过程指标。主要考核的是出租车调度站运行单位的实施过程及采取措施，包括服务保障质量和安全管理等。“过程”考核由事务分中心主责科室负责（具体内容详见附件 3：“过程”指标及其考核标准）。

（3）结果指标。主要考核的是出租车调度站运行单位绩效任务完成的满意度，具体包括事务分中心领导满意度等因素。

2、资金绩效指标。由财务部门和事务分中心根据出租车调度站运行情况 and 行业标准具体确定，由财务处组织个体实施。

第五章 绩效考评

第十三条出租车调度站运行单位按照绩效计划确定的任务，积极工作，精细化管理，优质高效地完成任务。

第十四条南站办及事务分中心按照自身职责，加强对出租车调度站运行单位的指导，严格日常管理，积极主动帮助出租车调度站运行单位协调处理有关问题。

第十五条绩效考核分为平时考核和定期考核。其中，平时考核分为日常巡查考核、专项检查考核；定期考核分为月度考核、季度考核、半年考核和年终考核。

平时考核：

日常巡查考核是对出租车调度站服务过程状况进行督查考核，由事务分中心出租车调度站业务负责人负责，必要时邀请项目负责人参加，原则上每日巡查 1 次以上。事务分中心业务负责人每月 1 号前对上一月巡查情况汇总，形成上年度

巡查考核意见，报购买服务领导小组办公室汇总。

专项检查考核是根据管委会和事务分中心根据工作任务安排、季节特点、重点时期等进行的专项检查，由事务分中心领导牵头，业务负责人及项目负责人参加，现场记录考核问题点。

定期考核：

月度考核由购买服务领导小组办公室负责，由事务分中心将每日巡查情况梳理汇总计算得出绩效得分和加减分项情况，经主责科室负责人和分管领导签字后，报购买服务领导小组办公室汇总。

年度考核由领导小组择期组织，事务分中心负责核算出租车调度站运行单位年终考核得分，提出考核结果等次和绩效奖惩的意见，报办购买服务领导小组办公室汇总，购买服务领导小组办公室组织业务指导部门等开展内部满意度调查，结合实际开展第三方评价等，结果报领导小组审核；领导小组研究确定承接主体年度绩效考核等次和绩效奖惩，经党总支会研究后报管委会。

第十六条 不同绩效指标采用不同的考核办法。

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。

满意度考核采取投票考核的方式进行。其中，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，第三方查访核验采用明查暗访等方式进行。

第十七条 出租车调度站运行单位年度绩效考核得分实行百分制，最终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，由事务分中心的客观评价分数（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”由事务分中心根据实际情况综合打分而得。具体计算公式为：

绩效考核得分=服务绩效得分×权重+资金使用绩效得分×权重各指标的具体权重由领导小组结合工作研究决定，以决定通知为准。

第六章 结果及其运用

第十八条 年度绩效评价结果实施百分制和三级等级制。

得分 90（含）以上的为优秀，得分 70（含）—90 的为良好等次，得分 70 分（不含）以下为较差等次。

对考核结果等次严格控制。

第十九条绩效考核中，发现出租车调度站运行单位有下列情况之一的，实行一票否决，直接确定为“较差”等次：

（一）出租车调度站运行单位因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；

（二）出租车调度站运行单位因自身原因造成重大工作失误或引发重大负面舆情的；

（三）出租车调度站运行单位因自身原因影响南站办重点任务或引发接诉即办投诉造成不良影响的；

（四）出租车调度站运行单位因在财务、人力和设备资源上投入严重不足，且拒不按南站办和事务分中心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）出租车调度站运行单位对事务分中心工作部署落实不力、敷衍应付的；

（六）出租车调度站运行单位项目能力不足，资质、证照不齐全的；

（七）出租车调度站运行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，经南站办研究确定为实施“一票否决”的事项。

第二十条绩效考核结果作为管理、激励和约束的主要依据。绩效考核成绩与经费拨付挂钩。

出租车调度站运行单位的平时考核情况、月度考核成绩与经费拨付挂钩，月度考核成绩低于 90 分的，每多扣减 1 分、扣除当月服务费的 0.2%作为违约金。

对未按照合同约定，投入人力、设备、技术等不到位的，事务分中心有权要求出租车调度站运行单位说明资金用途，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，并可作为确定能力的质量的依据。

考核结果为“良好”的，按照合同约定和绩效管理规定扣减相应费用作为违约金。

考核结果为“较差”的，按该出租车调度站项目实际完成情况和相应规定程序扣减相应违约金，并按合同约定追究违约责任。下一年度不得再承接相关出租车调度站项目。

第二十一条出租车调度站运行单位根据自身得分和反馈意见，向事务分中心提交《绩效管理年度总结报告》，报告应包括总体出租车调度站服务情况、取得的成效和经验、存在的主要问题及原因分析、改进措施等内容。

第七章 附则

第二十二条绩效考核应当客观真实，不得弄虚作假。考核工作人员应当遵守工作纪律，做到实事求是、客观公正。

第二十三条出租车调度站运行单位对绩效管理过程中有关事实认定和考核结论持有异议的，可以在得知信息三个工作日内以书面形式向事务分中心反映。事务分中心结合实际反馈处理结果。

第二十四条本细则由事务分中心负责解释说明。本细则内容与《绩效管理制度》内容产生争议之处，以《绩效管理制度》或管委会相关解释说明为准。。

- 附件：1、出租车调度站项目绩效考核实施细则总体框架；
2、出租车调度站项目绩效考核“投入”指标及其考核标准；
3、出租车调度站项目绩效考核“过程”指标及其考核标准；
4、出租车调度站项目绩效考核“结果”指标及其考核标准；

附件 (1) :

出租车调度站服务项目绩效考核实施细则总体框架

内容 指标	投入 (10%)		过程 (70%)		结果 (20%)	加分项 得分	减分项 得分	资金绩效 考核	服务满意度考核
	安全管理 (50%)	后勤保障 (50%)	日常巡查 (70%)	专项检查 (30%)	领导认可度 (100%)				
赋分方式	正向赋分		反向赋分		正向赋分	正向赋分	反向赋分	待定	待定
负责主体	事务分中心								
实施主体	主责科室								
考核标准	定性		定量		定性	定性	定性	定量	定性
时间节点	日常+月度		日常	月度	季度	月度	月度	年度	年度

注: 1、因工作原因未进行专项检查的, 该部分考核评分权重分配至平时考核;
2、加、减分项得分, 资金绩效考核及服务满意度考核按照北京市重点站区管理委员会相关规定实施。

附件（2）：

出租车调度站项目绩效考核“投入”指标及其考核标准

（ 月）

项目类别	A (90-100)	B (75-89)	C (60-74)	D (59分以下)	实际打分
安全管理	安全管理到位，保障及时，很好满足服务需要	安全管理到位，保障及时，较好满足服务需要	安全管理到位，保障及时，能够满足服务需要	安全管理不到位或保障不及时，影响服务质量	
后勤保障	后勤保障充足，投入充分，很好满足服务需要	后勤保障充足，投入充分，较好满足服务需要	后勤保障和投入能够满足服务需要	后勤保障不足或投入不充分，影响了服务质量	
合计					

注：1、安全管理、后勤保障的标准，由事务分中心根据行业标准和实际情况确定；

2、“合计”计算公式是：总分=安全管理得分50%+后勤保障得分50%（详见细则附件（1））。

签字：

附件（3）：

出租车调度站项目“过程”考核指标及考核标准

根据《北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）》，出租车调度站项目“过程”考核指标，即运行保障标准，由事务分中心负责编制，出租车调度站运行单位根据保障质量标准提供本单位的服务标准，即服务承诺，应等于或高于保障质量标准。

为有效落实事务分中心作为出租车调度站项目购买服务主责部门的主体责任，制定了考核评价标准（考核采取倒扣分制，起始分为100分，扣除考核相应得分即为日常巡查得分。）。

出租车调度站项目考核评价标准

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
日常运行管理	1	未按要求制定调度站管理制度和工作预案的。	1分/次
	2	对于地区联合检查或职能部门日常检查提出的问题，不能及时整改的。	1.5分/次

3	未认真落实地区运力保障和调度站管理工作要求的	2分/次
4	值班领导不在岗且电话联络中断的。	1.5分/次
5	项目经理、主管人员、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的。	1.5分/次
6	未按要求制定春、暑运及重大会议、节假日等重要时期服务保障方案的。	3分/次
7	未能定期组织调度员培训的或无培训记录的	2分/次
8	未能按照甲方要求安排相应岗位数上岗值守的。	1.5分/次
9	重点保障时期，未能按甲方要求及时增加保障人员的	1.5分/次
10	不配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估和第三方评价工作或不能提供完整数据材料的。	2分/次
11	在重点保障时期，不配合甲方开展暖心活动或开展暖心活动未能达到甲方标准的	2分/次

	12	客流高峰期，调度站未安排人员进行旅客、出租车引导的	2分/次
	13	调度站工作人员在岗抽烟的	2分/次
	14	调度站工作人员未按规定着装的或着装不规范的	2分/次
	15	对于甲方根据实际需要安排的其他临时性工作，乙方拒绝执行或拖延执行的。	2分/次
应 急 处 置	16	发生应急情况时，未按程序及时采取措施或处置不当。	3分/次
	17	遇到调度站客流大时，未启动应急方案。	1.5分/次
	18	调度站内未配有数量符合规定的灭火器、消防栓等设施，或设施设备未定期更换、不达标。	1.5分/次
	19	调度站内无紧急逃生通道或通道标识不清的。	1.5分/次
信 息 管 理	20	发现异常情况未及时向主责科室报告的。	1.5分/次
	21	未开展车辆监测分析工作的。	1.5分/次
	22	未按要求及时报送日报、周报等工作报表的。	1.5分/次

	23	未按要求填写各类工作台账的。	1.5分/次
秩序管 理	24	发现违法车辆、招揽、乞讨人员进入候车区和行 车区未予以劝离的。	3分/次
	25	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	2分/次
	26	因调度不利，出租车排队滞留造成路面严重拥堵 的	2分/次
	27	调度站区域内停放非运营车辆未及时劝离的	2分/次
	28	对旅客排队秩序缺乏有序引导或因引导不合理造 成候车队伍行进缓慢或旅客大量滞留的。	1分/次
	29	大客流时未按要求及时采取限流措施的。	2分/次
	30	发现旅客在候车区域内抽烟，未及时劝阻的。	1分/次
	31	发现旅客不按要求排队，未及时进行引导的。	1分/次
	32	调度站责任区域内环境卫生差的。	1分/次
	33	调度责任区域内交通秩序混乱，未进行有效疏导。	2分/次

12345 接 诉即办	34	因工作人员语言或行为不当等情况，引发 12345 投诉的。	3 分/次
	35	乙方未按照《北京市接诉即办工作条例》完成接诉即办必要的流程、保障和服务工作的	5 分/次
	36	工作人员与旅客、司机发生言语争执、肢体冲突的。	3 分/次
	37	因工作人员服务态度、工作方式等问题，造成旅客投诉的。	3 份/次
投 诉 批 评	38	被国家级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	10 分/次
	39	被省级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	8 分/次
	40	被人大代表、政协委员曝光的，并落实责任到服务方。	5 分/次
考 核 项 目	序号	考核内容	考核扣分 标准
日 常 运	1	未按要求制定调度站管理制度和工作预案的。	1 分/次

行管理	2	对于地区联合检查或职能部门日常检查提出的问题，不能及时整改的。	1.5分/次
	3	未认真落实地区运力保障和调度站管理工作要求的	2分/次
	4	值班领导不在岗且电话联络中断的。	1.5分/次
	5	项目经理、主管人员、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的。	1.5分/次
	6	未按要求制定春、暑运及重大会议、节假日等重要时期服务保障方案的。	3分/次
	7	未能定期组织调度员培训的或无培训记录的	2分/次
	8	未能按照甲方要求安排相应岗位数上岗值守的。	1.5分/次
	9	重点保障时期，未能按甲方要求及时增加保障人员的	1.5分/次
	10	不配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估和第三方评价工作或不能提供完整数据材料的。	2分/次

	11	在重点保障时期，不配合甲方开展暖心活动或开展暖心活动未能达到甲方标准的	2分/次
	12	客流高峰期，调度站未安排人员进行旅客、出租车引导的	2分/次
	13	重点时期及突发情况下，未能够按照南站地区要求，做好出租车调度站的运营管理工作，保障旅客的乘车需求。夜间旅客较多、运力不足时，未能按照采购人要求协调出租车资源补充地区运力，未能在1小时内调取不少于200辆出租车到站的能力，保障地区充足运力。	5分/次
	14	调度站工作人员在岗抽烟的	2分/次
	15	调度站工作人员未按规定着装的或着装不规范的	2分/次
	16	对于甲方根据实际需要安排的其他临时性工作，乙方拒绝执行或拖延执行的。	2分/次
应急处	17	发生应急情况时，未按程序及时采取措施或处置	3分/次

置		不当。	
	18	遇到调度站客流大时，未启动应急方案。	1.5分/次
	19	调度站内未配有数量符合规定的灭火器、消防栓等设施，或设施设备未定期更换、不达标的。	1.5分/次
	20	调度站内无紧急逃生通道或通道标识不清的。	1.5分/次
信息管 理	21	发现异常情况未及时向主责科室报告的。	1.5分/次
	22	未开展车辆监测分析工作的。	1.5分/次
	23	未按要求及时报送日报、周报等工作报表的。	1.5分/次
	24	未按要求填写各类工作台账的。	1.5分/次
秩序管 理	25	发现违法车辆、招揽、乞讨人员进入候车区和行车区未予以劝离的。	3分/次
	26	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	2分/次
	27	因调度不利，出租车排队滞留造成路面严重拥堵的	2分/次

	28	调度站区域内停放非运营车辆的	2分/次
	29	对旅客排队秩序缺乏有序引导或因引导不合理造成候车队伍行进缓慢或旅客大量滞留的。	1分/次
	30	大客流时未按要求及时采取限流措施的。	2分/次
	31	发现旅客在候车区域内抽烟，未及时劝阻的。	1分/次
	32	发现旅客不按要求排队，未及时进行引导的。	1分/次
	33	调度站责任区域内环境卫生差的。	1分/次
	34	调度责任区域内交通秩序混乱，未进行有效疏导。	2分/次
12345 接 诉即办	35	因工作人员语言或行为不当等情况，引发 12345 投诉的。	3分/次
	36	乙方未按照《北京市接诉即办工作条例》完成接诉即办必要的流程、保障和服务工作的	5分/次
	36	工作人员与旅客、司机发生言语争执、肢体冲突的。	3分/次
	37	因工作人员服务态度、工作方式等问题，造成旅	3份/次

		客投诉的。	
投诉批 评	38	被国家级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	10分/次
	39	被省级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	8分/次
	40	被人大代表、政协委员曝光的，并落实责任到服务方。	5分/次
	41	在市级单位检查中被点名批评的，并落实责任到服务方。	5分/次
	42	接到市政府转来投诉，并落实责任到服务方。	5分/次
	43	管委会领导点名批评，并落实责任到服务方。	5分/次
	44	南站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评，并落实责任到服务方。	3分/次
45	安全责任事故，并落实责任到服务方。	10分/次	
评价项 目	项目号	考核内容	加分标准
表扬奖	第1项	收到群众表扬。	视情况加

励			2分/次
	第2项	工作受到地区领导通报表彰。	视情况加 2分-5分/ 次
	第3项	在工作中表现出色，获南站办主要领导及分管领导通报表扬、各相关职能部门书面表扬。	视情况加 2分-5分/ 次
	第4项	及时处理突发情况，为地区减少损失或做出其他突出贡献的情况。	视情况加 2分-10分 /次

北京公联交通枢纽建设管理有限公司

附件 (4) :

出租车调度站项目绩效考核“结果”指标及其考核标准

(月)

指标名称	考核标准				实际 打分
	A (90-100)	B (75-89)	C (60-74)	D (59 分以下)	
领导认可度	服务保障质量高, 具有主动服务意识, 能很好的满足服务需要	服务保障质量较高, 具有一定的主动服务意识, 能较好的满足服务需要	服务保障质量一般, 服务意识基本达标, 仅能满足服务的基 本需要	服务保障质量不合 格, 服务意识不达标, 影响服务质量	
备注: D 档考评得分原则上计为 0 分。					

签字:

附件5

北京丰台站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则

为确保北京丰台站地区出租车调度站规范、安全、有序运行，不断优化环境和服务，提升旅客出行体验，为地区运力接续提供有力保障，按照北京市地方标准《出租小轿车运营服务规范》（DB11/T488—2007）、《北京市出租汽车调度站管理和服务评价办法（试行）》（京交运发〔2013〕346号）要求，结合重点站区管理需要，特制定本考核细则。

一、工作标准

（一）按照北京市地方标准要求，认真履行管理职责，达到行业规范标准要求。

具体标准包括：

1. 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，合理规划站区范围、设施、停车场地面积和行驶路线。

（2）调度员应维护责任区域内的交通秩序，防止车辆乱停乱放等现象。

（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）应设置相应面积的管理用房，配备相应安全设施。乘车区域应设置隔离护栏，长度不小于出租汽车专用通道长度，区分车辆停靠区、载客区及乘客候车区。提供24小时服务，设施齐全、洁净、灯明，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，将监控信息向管理部门提供，实现信息实时共享。

2. 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）足额配备管理人员和调度员，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。

(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 3 天内做出答复。

(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。

3. 调度员履职标准

(1) 调度员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) 负责责任区内的环境卫生，禁止乱摆乱放自行车等杂物。

(10) 持有健康证，保证人员身体身心健康。

(二) 按照地区客运服务保障工作要求，认真做好以下工作。具体包括 6 个方面：

1. 运力保障方面

(1) 做好出租汽车调度站的运行管理工作，特别是做好春运、暑运、两会、小长假、黄金周、等重点时期及突发情况下出租汽车运力接续保障工作。

(2) 按照地区运力接续工作部署，认真落实相关工作要求和职责，充分发挥出租车运力组织、协调等职能。建立信息沟通和客流调配机制，做好主动协调配合，及时对大客流进行引导。

2. 秩序管理方面

积极维护调度站区域及周边区域秩序，及时清理进入站区的扰序、乞讨等违法扰序人员，充分利用 LED 显示屏、广播等信息系统为旅客提供出行引导和公共安全提示服务，努力为旅客营造安全有序的候车环境。

3. 应急管理方面

严格按照防火、安全用电等工作要求，制定应急预案，建立内部应急管理制度，明确责任分工，加强日常安全检查和应急演练，确保区域消防安全。

4. 内部管理方面

(1) 建立内部岗位分工责任体系，明确调度站人员数量、岗位职责、工作时间、工作模式，年初将具体方案报甲方备案。

(2) 建立人员培训制度，定期对员工进行业务能力、服务常识、文明礼仪等培训，做到应知应会。每次培训结束后，将培训方案、评价结果提交甲方备案。

(3) 调度站员工在服务中要做到规范服务、热情服务、文明服务。要自觉接受地区相关管理部门、行业主管部门及广大旅客的检查监督。对提出的改进意见，调度站和相关人员要及时整改，迅速落实，并及时向甲方反馈整改情况。

(4) 建立健全各项管理制度，完善治安、运行管理、人员管理、服务保障、

应急处置等各项管理制度，提交甲方备案。严格按照制度要求，加强调度站管理。

5. 信息监测报告方面

(1) 严格落实信息报告制度，遇有安全风险突出以及各类突发情况时，积极采取措施，做好应对工作，同时立即向指挥中心和行业主管部门报告。

(2) 按照地区要求，做好出租车运力数据的监测分析和统计报送工作，建立地区出租车调度需求研判和动态监测机制，及时为地区职能部门和运管部门提供科学合理的用车需求，为车辆调集和运力保障提供决策依据。

6. 其他方面

(1) 结合地区实际，积极改进工作理念和方式方法，不断提高服务能力和水平。

(2) 认真完成好甲方下达的各项临时性工作任务。

二、评价主体

甲方为此项目的评价主体，负责组织综合考核评价工作，具体包括：日常考评、月度考评、年度考评结果的运用等。

三、评价方式

1. 日常考评共分为 6 个大项，28 项内容。

2. 采取百分制扣分制度，即评价分数满分为 100 分，发生评价内容中所涉项目扣减相应分值，每个大项内分值扣减完毕为止。

3. 日常评价分为月评价和不定期检查两种方式，具体形式为日常巡视、专项检查和联合检查。

4. 每季度汇总一次出租车调度站运行管理评价成绩，作为支付服务保障费用的依据之一。

5. 年度评价总分，由领导评价、日常评价、第三方评价、满意度调查等按照一定权重汇总产生。

四、评价标准

北京丰台站地区出租车调度站运行管理考评表

评价项目	评价内容	评价计分标准	实际扣分	备注
日常运行管理 30分	1、未按要求制定调度站管理制度和工作预案的。	5分/项		
	2、未认真落实丰台站地区运力保障和调度站管理工作要求的。	5分/次		
	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，不服从执法人员管理的。	3分/次		
	4、未按要求安排调度员上岗值守的。	3分/次		
	5、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的。	3分/次		
	6、对调度站入口处设置道闸，区分责任区。对责任区域内交通秩序混乱的。	3分/次		
	7、未能定期组织调度员培训或无培训记录的	3分/次		
	8、警告后未落实或未按照要求完成站办交给的其他	4分/次		

	任务的。			
	9、“乙类乙管”防控措施落实不到位的	3分/次		
环境 秩序 10分	1、调度站责任区域内环境卫生差的。	2分/次		
	2、调度员未按规定着装的或着装不规范的。	1分/次		
	3、调度员在岗吸烟的。	2分/次		
	4、因调度不利，出租车排队滞留造成严重拥堵或旅客长时间、大面积滞留。	5分/次		
应急 处置 20分	1、发生应急情况时，未按程序及时采取措施或虽采取措施但处置不当的。	5分/次		
	2、发生应急情况，未及时报告的	5分/次		
	3、遇有某调度站客流大时，未启动应急方案的。	2分/次		
信息 管理 10分	1、发生运力不足、大客流等情况时，未及时报告的。	5分/次		
	2、每月未上报调度站运行情况汇报的。	2分/次		
	3、未按规定报送运力数据的。	2分/次		
	4、未开展车辆监测分析工作的。	2分/次		

秩序 管理 20分	1、发现违法车辆、招揽，乞讨人员进入候车区和行 车区未能予以劝阻的。	2分/次		
	2、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。	1分/次		
	3、调度站区域未设置或缺少引导、安全等标识的。	2分/次		
	4、调度站区域内停放非运营车辆的, 交通混乱的。	1分/次		
文明 服务 10分	1、因调度员语言或行为不当等情况，发生旅客投诉 的。	5分/次		
	2、调度员服务态度恶劣，对旅客大声叫嚷、态度冷 漠的。	5分/次		
	3、客流高峰期，调度站未安排人员进行乘车引导的。	3分/次		
	4、调度员在服务中行为举止不文明的。	3分/次		

其他考评项目

项目号	考核内容	打分参考依据	打分标准	得分
投诉批 评	第1项	被国家级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣4分/次
	第2项	被省级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣2分/次
	第3项	人大代表、政协委员投诉不及时处理解决，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣4分/次
	第4项	接到群众投诉不及时处理解决，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣2分/次
	第5项	接到上级单位转来投诉，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣4分/次
	第6项	丰台站办领导点名批评，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣3分/次
	第7项	地区部门、单位领导点名批评，并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣1分/次

表扬奖励	第 8 项	受到中央领导肯定表扬或受到中央、省部级媒体肯定表扬的	被评价方提供文件	加 5 分/次	
	第 9 项	受到市级领导、管委会主要领导同志肯定表扬的	被评价方提供文件	加 4 分/次	
	第 10 项	工作受到地区领导通报表彰	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 11 项	在工作中表现出色，获丰台站办领导口头表扬、各相关职能部门书面表扬	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 12 项	针对工作采取新措施等取得明显成效的	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 13 项	其他做出突出贡献的情况	被评价方提供文件	加 2 分/次	

本次考核成绩真实有效，乙方承诺针对问题进行整改。签字：

五、附则

评价采取百分倒扣分制，所有评价项目分数扣完为止，考核低于 90 分，每多扣 1 分扣除当月服务费的 0.2%，月考核低于 70 分的可直接解除合同。