

合同编号：

西站问询服务和爱心驿站合同

甲方（聘请单位）：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（受聘单位）：北京恒兴物业管理集团有限公司

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

联系方式：010-63986080

为了给过往旅客提供更加美好的出行环境和优质的服务，甲方在北京西站地区设置了问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）和一键式求助服务系统，作为为旅客提供免费服务和扶助的平台、精神文明建设的窗口和法治宣传的阵地。甲方委托乙方对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助服务系统的日常运行、值守、服务等工作进行运营管理，确保问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助系统服务工作正常运行。经甲、乙双方友好协商，达成以下协议。

第一条 服务项目范围

甲方委托乙方进行地区问询服务和爱心驿站（旅客服务站中心）、一键式求助服务系统项目运营管理，包括开展旅客服务、人员培训、活动宣传、服务人员人工成本、办公物资购置等相关工作。

第二条 服务项目内容



乙方根据甲方需求组织运营管理以下服务：

（一）负责西站地区设置的 11 处问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）的日常运行和服务管理工作，具体位置：东天井，出站口 1、2、3，地铁南口，地铁北口，负一层，南广场，北广场，站办指挥中心，站内。甲方可根据工作需要，适时调整各点位设置。

（二）配备不低于 55 人专业服务队伍，包括管理人员、岗位工作人员、旅客服务热线接听人员等服务人员，人员要求年龄 45 岁以下，大专以上学历，能熟练操作计算机等办公设备。

（三）东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3 岗位服务时间为 07：00-23:00。地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00。北广场岗、南广场岗、指挥中心岗服务时长为 24 小时。站内岗服务时长为 08：30-20:30。重点保障时期夜间、大客流时段等特殊时期，甲方可根据工作需要，调整各点位服务时间。

（四）配备专业服务队伍和相应的运行保障便民服务设备、服务标准公示栏等办公设备。

（五）服务人员提供服务指引、电话问询、接送预约、失物招领、特殊帮扶、爱心轮椅、医疗药包、AED 等便民服务；对岗位人员及服务人员进行培训、排班、着装安排、仪容仪表培训并检查；进行问询数据库建设及数据整理、分析、维护更新等；开展其他旅客服务相关工作。

（六）对服务设施进行设置、修缮和装饰，制作公益宣传灯箱对服务热线进行推广，制作宣传卡片、折页等向旅客发放。

（七）根据甲方要求在运营管理过程中履行的其他工作。

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，包括乙方工作人员开支、开展培训、必备装备、宣传激励、办公物资、岗亭修饰等。

第四条 服务费用及支付方式

（一）服务费用

西站问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）运营管理服务费用签约价为人民币4657733.9 元（大写：肆佰陆拾伍万柒仟柒佰叁拾叁元玖角），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1552577.97 元（大写：壹佰伍拾伍万贰仟伍佰柒拾柒元玖角柒分）；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2328866.95 元（大写：贰佰叁拾贰万捌仟捌佰陆拾陆元玖角伍分），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776288.98 元（大写：柒拾柒万陆仟贰佰捌拾捌元玖角捌分），根据2025年1月至5月的考评结果据实支付。

（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。

(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。

(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中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

(八) 乙方指定的收款账户信息如下：

收款人户名：北京恒兴物业管理集团有限公司

收款人账号：0200066009024915571

收款人开户行：中国工商银行股份有限公司北京西客站支行

第五条 履约保证金

(一) 为保证合同的履行，乙方需在本合同签订之日起 10 日内，按照本合同签约价的 5%，向甲方交纳履约保证金 232886.70 元（大写：贰拾叁万贰仟捌佰捌拾陆元柒角）。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：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, 返还100%, 金额为: 232886.70元;
- (2) 70分 \leq 考评得分 $<$ 80分, 返还60%, 金额为: 139732.02元;
- (3) 60分 \leq 考评得分 $<$ 70分, 返还20%, 金额为: 46577.34元;
- (4) 考评得分 $<$ 60分, 不予返还。

(三) 退还时间

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,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)》《安全管理协议》《西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则》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,根据评价结果支付合同款项。

第七条 甲方的权利和义务

(一) 甲方以服务广大人民群众为宗旨,以让人民群众满意为标准,保证公共财政经费使用效益,不断提升地区良好的社会形象,负责对问询服务和爱心驿站(旅客服务中心)、一键式求助工作的建设、运行管理进行监督。

(二) 甲方有权要求乙方提供项目服务方案,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》《西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则》及服务方案,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。

（三）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。

（四）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。

（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不称职工作人员及时更换，对不适合服务场地或损坏的设备、工具等进行及时更换。

（六）甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作。

第八条 乙方的权利和义务

（一）乙方有权要求甲方按照考评结果支付服务费用。

（二）乙方受甲方委托，负责对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作进行运营管理。乙方应当服从并接受甲方的监督管理，按甲方要求提供及优化项目服务方案，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》《西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则》，落实甲方的标准和要求，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，服务质量应达到甲方要求。

（三）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，给甲方造成损失或严重影响，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。

（四）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。

（五）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，为工作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。

（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）乙方在日常工作中，应确保问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作规范、有序开展。不得以任何形式与任何企业发生经营行为，不得以任何名义向问询、求助者收取任何费用。乙方在接到群众投诉后，应及时妥善处理。

（八）乙方应根据甲方认可的部门或第三方评价机构对服务工作的检查、巡视、监管和评价的意见做好服务保障和改进工作；乙方应定期或不定期与甲方沟通，征求意见，改进工作，为旅客提供满意的问询及扶助服务。

（九）乙方应建立财务账目，对各项支出严格控制，按甲方要求书面汇报费用使用情况，不得虚报、谎报、瞒报；乙方有义务配合甲方及上级部门的审计和绩效评估等有关工作，有义务按甲方要求如实提供有关数据和文字资料，有义务参加甲方组织的各类活动。

（十）乙方应健全包括治安、消防、管理、服务、应急等各项管理制度，定期对员工进行培训，做到规范服务。

（十一）乙方承担本项目安全生产主体责任，甲乙双方签订的安全管理协议作为本合同附件。

乙方应定期组织巡检、指导，配合站区安全生产联合检查。乙方应对本项目自管区域进行安全生产巡视检查，定期自行组织对本项目进行安全生产风险评估，每年不少于一次，并根据甲方要求进行专项评估。

(十二) 完成甲方交办的临时性工作。

第九条 特别约定

《西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则》作为本合同附件，与本合同有同等效力。附件中所列工作职责、工作标准、考核方式、考核标准等，甲乙双方均须遵照执行。

第十条 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工作的第一责任单位，负责监督、检查、考核工作，乙方认可并遵照执行。

第十一条 监管评价

北京市重点站区管理委员会相关部门(单位)有权对本区域内该项目工作进行监管，监管意见作为评价结果运用和奖励的依据，乙方应按照监管意见做好服务保障和改进工作。

第十二条 保密条款

乙方对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：

(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) 主动采取加密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，对北京西站地区发生的各类公共事件，及时向甲

方报告并协助站区职能部门进行现场处置，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。

第十三条 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。

第十四条 意识形态条款

1. 乙方应严格遵守国家关于意识形态领域的法律法规、政策规定和甲方相关要求，不得从事任何违反意识形态纪律和规定的行为。乙方应确保其提供的所有服务、产品、内容等不含有任何违反意识形态要求的信息。

2. 乙方应建立并维持一套有效的审查机制，以确保其提供的服务、产品、内容等符合国家意识形态标准。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查，并有权要求乙方对不符合意识形态要求的内容进行修改或删除。

3. 乙方建立员工意识形态培训教育制度，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。

第十五条 违约责任

(一) 甲、乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的, 另一方有权同时采取以下措施:

- 1、要求违约方继续履行合同义务。
- 2、要求违约方采取及时、合理的补救措施。
- 3、要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

(二) 如乙方未根据甲方要求履行本合同约定的义务, 甲方有权按考核结果扣除相应的服务费用。

(三) 如发生因乙方(包括服务员人)原因导致甲方赔偿第三方的情况, 甲方有权就其全部赔偿金额和支付费用向乙方追索, 包括但不限于诉讼费及合理的律师费等费用。

(四) 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 20%的违约金, 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。

(五) 如因乙方及乙方服务人员自身责任, 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 督办等各类严重问题或等级事故, 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, 甲方视情节, 有权要求支付乙方 3—10 万元的违约金; 影响特别恶劣的, 或情节特别严重的, 乙方应向甲方支付违约金 10—20 万元, 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。

(六) 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致使服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的, 造成的财产损失和民事赔偿由乙方承担相应责任, 同时甲方有权解除本合同。

(七) 因乙方管理不当发生安全生产事故, 造成人身伤害或者财产损失, 或因对宿舍安全、服务人员用餐安全监管不当造成消防和食品安全事故等情况, 由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失, 同时甲方有权解除本合同。

(八) 因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, 由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失, 同时甲方有权解除本合同。

(九) 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, 对乙方具有约束力。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。

第十六条 合同的变更及解除

(一) 在合同有效期内, 经甲乙双方协商一致, 可变更本合同。依据法律、法规出现可以解除本合同情况的, 可解除合同。合同解除后, 乙方需在甲方规定时间内离场, 不能以任何理由拖延, 影响后续公司进场。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, 乙方应退还甲方提前支付的款项并按本合同签约价的 10%向甲方支付违约金并赔偿甲方全部损失:

1、乙方不能按照甲方要求做好旅客服务的管理工作, 经甲方书面通知不能在约定期限内改正的。甲方有权立即解除合同, 并委托第三方接管乙方工作, 以保证本项目的顺利进行。

2、乙方未如约履行安全管理协议、保密条款、廉政条款、意识形态条款相关义务, 造成严重不良影响或后果的。

3、乙方或乙方员工在旅客服务工作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。

4、乙方不配合管委会组织的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。

5、乙方未按合同约定聘用专职服务人员比例超过 10%, 经甲方提出整改意见后, 乙方未在 10 个工作日内整改到位的; 乙方聘用专职服务员人在布控岗位一周内缺岗或缺勤人数超过应布控岗位人数 10%, 经甲方提出整改意见后, 乙方未在 10 个工作

日内整改到位的。

6、乙方及与乙方的有关人员采取不正当措施向管委会或其他相关部门反映情况或非正当理由上访的。

7、不履行合同项下的主要条款和义务的。

8、乙方为获取服务项目低价中标，在服务过程中满一个月（含一个月）及以上未达到甲方合同要求的。

9、乙方触发本合同附件中“解除合同”相关条款。

10、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。

11、在甲方检查时，缺岗超过 10%的（含 10%）。

第十七条 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，本合同立即终止。

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，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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 其他事项

(一) 本合同经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、乙双方共同协商，出具书面补充协议，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服

务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。本合同到期后，甲乙双方合约关系自动解除。

（六）本合同附件是本合同的组成部分，与本合同有同等效力。

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. 西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则
5. 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）：

晏忠

2024年5月30日



乙方：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

蔡海杰

2024年5月30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. 对主管部门、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-content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，项目主管部门、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进行业务指导监督,主要履行下列职责:

1. 对本站区指导项目的绩效管理细则进行审核；
2. 根据职责，定期对本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管理工作。

第十二条 承接主体对自身购买服务绩效管理负总责。应按照年度购买服务绩效管理统一部署，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。

各主管部门、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%；各主管部门、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，与各主管部门、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

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:

安全管理协议

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）、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、《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，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）乙方有权对甲方安全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。

(六)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。

(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)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。

(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、设施设备等设置安全警示标志。

(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 本协议经双方法定代表人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 本协议一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方：



法定代表人或授权代表（签字）

2024年5月30日

乙方：



法定代表人或授权代表（签字）：

蔡海杰 2024年5月30日

附件 4:

西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则

(共 1 项, 评分 100 分)

一、西站问询服务和爱心驿站工作标准

(一) 服务具体内容

1、东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3 岗位服务时间为 07:00-23:00。地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00。北广场岗、南广场岗、指挥中心岗服务时长为 24 小时。站内岗服务时长为 08:30-20:30。重点保障时期夜间、大客流时段等特殊时期,甲方可根据工作需要,调整各点位服务时间。

2、在规定运行时间内,各服务点位至少确保 1 名服务人员在岗。服务人员具备基本技能,能准确回答旅客的寻址问路、列车车次和时间、公交线路等旅客问询,主动扶助弱势人员进出站。服务人员工作时长遵守《中华人民共和国劳动法》规定时长,不得超出。

3、要第一时间更新铁路、轨道交通、公共交通、旅游、就医等信息,保证为旅客提供准确、周到、快捷的服务。

4、旅客问询时应主动、热情。对问询旅客应先问明来意,专心听旅客说话,必要时进行记录。有询问不清楚、需要记录者,为旅客提供手写便签。对旅客确有困难需要提供指引帮助的,服务人员应主动帮旅客解决。遇到不能解决的问题要及时与当班负责人联系或与周边保安、警察等联系协助解决。

5、岗亭内不得容留与工作无关人员,不得替旅客看管行李,不得张挂各类未经允许的广告标识。在服务过程中,不做有损站区形象的事,不涉及商业介绍和收受他人利益行为。

6、服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装,佩戴标牌。女员工要淡妆上岗,男员工要求发型修饰干净利落。坐姿、站姿、手势规范。

7、服务人员要做到首问“您好”、保持微笑,对待旅客语气和蔼,语言规范,文明有礼。服务过程中要使用文明用语。语言表达简明、清晰,讲普通话。

做到积极主动、热情、耐心、完整解答旅客问询。不与旅客发生争执、打骂，避免责任内旅客投诉，维护西站地区形象。

8、服务人员要坚守岗位，服务时间内不得脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，不得长间接听私人电话。

9、详细统计并记录问询流量、流向，主动征求旅客意见和建议，每日分析并汇总数据，报部门存档。

10、设置专人对服务岗进行全面管理、检查和考核，每月组织问询人员培训。服务人员要服从管理。坚持周例会制度，及时统计咨询流量和服务动态等信息，每周汇总。制定服务人员考核办法和考评表，按月对每名服务人员进行考核评定。

11、避免旅客投诉事件发生，如有旅客投诉，经核实按照管理规定进行妥善处理。

12、加强环境建设，保持服务岗内良好的卫生环境，做到每日打扫卫生，保持室内干净整洁、玻璃明亮、无积尘，规范摆放资料物品，禁止摆放与业务无关物品。

13、服务岗要按照西站地区统一部署开展工作，与西站地区各部门配合良好。设置专人对服务岗进行规范的日常管理、检查和评价。定期组织问询人员培训，保证问询人员具备符合岗位的基本技能。

14、服务岗服从西站办及上级部门的监督检查，对提出的问题要第一时间纠正、整改，做到不推诿、问题处理及时妥当。

15、“春运”、“暑运”、“两会”、“黄金周”等重点时期要安全、稳定、有序开展工作。人员值守到位，服从大局，听从安排。

16、避免发生旅客投诉。避免发生因自身责任，受到新闻媒体曝光、群众举报和投诉等对西站地区造成不良社会影响的情况。

17、随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。

18、配合站区参与应急快速响应，配备必要应急医疗物资。

19、着装按甲方要求的样式和标准制作配备。

（二）服务具体标准

1、服务内容标准：有甄别性的为“老、弱、病、残、孕、幼”等需要帮助的重点旅客提供特需扶助；负责一键式求助系统的终端值守与求助处置工作。

2、岗位物品配置标准：各岗设置统一的“旅客服务中心”服务标识，配置“轮椅”“对讲机”等必要设施。服务人员要妥善看管各项爱心设施，按照“谁值守谁负责”的原则，做好交接班、值守、设备使用等情况记录。记录清晰完整。

3、仪容仪表标准：服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标识。坐姿、站姿、手势规范、讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、主动帮扶旅客。不与旅客发生争执、打骂，维护西站地区形象。

4、工作用语标准：遇旅客咨询和扶助过程中要使用标准的文明用语。不说脏话、粗话、怪话、待人宽容不说不尊敬的话、不说不耐烦的话、不说不友好的话、不说有侮辱性的话。问询时主动打招呼：“您好”、“您好，我是爱心驿站工作人员”、“请问，有什么可以帮助您？”应答时：“好的”、“是的”、“明白”、“马上就到”。禁忌用语：“不知道”、“不管”、“不是告诉你了，还问”、“不能办就是不能办，就这规定”、“你尽管投诉好了”“我快下班了，我不管”。

5、岗位纪律标准：服务人员要坚守岗位，服务时间内不得非工作脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与爱心驿站服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，禁止玩手机不得长间接听私人电话。

6、着装标准：按甲方要求的样式和标准制作配备。

7、其他标准：随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。配合甲方参与应急快速响应。

8、帮扶流程标准：

(1) 帮扶过程前服务人员表明自己身份后，有甄别性的主动对“老弱病残孕幼”等需要帮助的重点旅客进行扶助。

(2) 由重点旅客签订“服务免责声明书”。如遇盲人帮扶，需向其宣读“服务免责声明书”内容。征得同意后，为旅客提供完整免费的扶助服务。并由“服务人员”填写“旅客服务登记单”，留档备查。

(3) 在对重点旅客进行扶助时，服务人员要保证态度和蔼，推动轮椅慢速行驶，确保自身安全和旅客安全。要本着“安全第一”原则控制工作风险，对重点旅客，要本着力所能及的原则进行扶助，必要时拨打急救电话请求专业人员救助。

(4) “服务人员”进行扶助过程，人员全部离岗服务时，要将轮椅等各种

“爱心设施”上锁，防止丢失。并在明显位置摆放“扶助服务中暂时离开，请稍候”的提示标识。

(5) 遇有特殊旅客扶助需求，需要增援情况。“服务人员”通过对讲机呼叫以统筹人员实现扶助。

(6) 将重点旅客送至西站地区出站系统管辖范围内南北广场及北下沉各公交换乘站点、停车场、出租站、地铁进出站口能力范围内等地。

9、服务热线运营标准：客服话务人员对预约服务流程熟练掌握，能准确快速解答旅客咨询问题，快速处理现场求助电话，对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助；与站区指挥中心保持密切联系；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；在站区公益广告宣传画、站区官网上推送服务电话，制作旅客服务中心宣传卡片予以推送。

二、西站问询服务和爱心驿站考核细则

| 评价项目 | 序号 | 考评内容及要求 | 标准 分值 | 评价计分 标准 |
|-------------|----|---|----------|------------|
| 服务内容 24分 | 1 | 在规定运行时间内每处保证1人坚守岗位。咨询人员具备基本技能，能准确回答旅客的寻址问路、列车车次和时间、公交线路等问询。引导弱势人员进出站。 | 4 | 违规一次扣2分 |
| | 2 | 接听一键式求助系统要应答及时准确，对需要帮扶的旅客第一时间统筹力量到达指定地点对旅客进行帮扶。 | 4 | 违规一次扣2分 |
| | 3 | 及时更新铁路、轨道交通、公共交通等信息，保证为旅客提供准确、周到、快捷的服务。 | 4 | 违规一次扣2分 |
| | 4 | 对旅客确有困难需要提供指引帮助的，服务人员应主动帮旅客解决。有 | 4 | 违规一次扣2分 |

| | | | | |
|------|---|--|---|-----------|
| | | 询问不清楚、需要记录者，为旅客提供手写便签等方便措施。遇到不能解决的问题要及时与当班负责人联系或与周边保安、警察联系。 | | |
| | 5 | 不得容留与工作无关人员，不得替旅客看管行李，不得张挂各类未经允许的广告标识。在服务过程中，不做有损西站地区形象的事，不涉及商业介绍和收受他人利益行为。不得张挂各类未经允许的广告标识。在服务过程中，不做有损西站地区形象的事，不涉及商业介绍和收受他人利益行为。 | 4 | 违规一次扣 2 分 |
| | 6 | 及时为“老、弱、幼、病、孕、残”等出站旅客提供特需扶助，主动服务，使用轮椅、爱心车等设施对需要帮扶的旅客送到需要的地点。 | 4 | 违规一次扣 2 分 |
| 仪表仪容 | 1 | 服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标识。 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| | 2 | 服务人员坐姿、站姿、手势规范。 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| 6 分 | | | | |
| 工作态度 | 1 | 做到首问“您好”，对待旅客语气和蔼，语言规范，文明有礼。 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| | 2 | 服务人员做到积极主动、热情、耐心、完整解答旅客问询。应保持个人良好形象。 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| | 3 | 不应存在态度不端、辱骂等不文明行为，不应与旅客发生争执、打骂。 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| | 4 | 服务人员坚守岗位，服务时间内不得 | 3 | 违规一次扣 1 分 |
| 12 分 | | | | |

| | | | | |
|---------------------|---|--|----|----------|
| | | 脱岗，不聚众闲聊。 | | |
| 遵章守 纪 15分 | 1 | 具备健全的管理制度，管理规范。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 2 | 服务人员不得做与服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，不得长时间接听私人电话。 | 3 | 违规一次扣2分 |
| | 3 | 严格遵守廉政要求和意识形态工作要求 | 10 | 违规一次扣10分 |
| 内部管 理 18分 | 1 | 严格遵守北京市社会团体管理相关规定。建立健全完善旅客服务中心内部管理制度。形成服务中心安全责任制、重大事项报告制度、财务管理制度等运行基本规章制度，建立和完善服务中心内控管理机制。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 2 | 制定全年旅客服务综合方案，按甲方要求制定常态化及重点时期分项工作方案。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 3 | 建立服务中心内部档案管理机制、各项服务数据记录完整。经费收支账务清晰、合法合规，符合经费出资方的相关财务审计要求。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 4 | 分别对常态化服务工作及重点时期服务进行巡视检查，发现问题及时处理、整改，做好记录。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 5 | 定期组织服务人员培训，服务人员具备符合岗位的基本技能。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 6 | 设置专人对服务岗进行规范的日常管理、检查和评价。 | 2 | 违规一次扣2分 |
| | 7 | 按照地区统一部署开展工作，与地区 | 2 | 违规一次扣2分 |

| | | | | |
|----------------|---|---|---|--|
| | | 各部门配合良好。 | | |
| | 8 | 服务中心及各服务岗亭内不得存放危险品和其他与工作无关的物品，并按照北京市、重点站区管委会、西站办相关要求，定期消毒杀菌。 | 2 | 违规一次扣 2 分 |
| | 9 | 对各服务项目运行数据进行统计、归档，并形成运行服务专报，每日汇报。 | 2 | 违规一次扣 2 分 |
| 重点时期保障 10 分 | 1 | “春运”、“暑运”、“两会”、“黄金周”等重点时期工作安全、稳定、有序开展。 | 5 | 违规一次扣 2 分 |
| | 2 | 人员值守到位。服从大局，听从安排。 | 5 | 违规一次扣 2 分 |
| 人员管理 10 分 | 1 | 按照合同约定聘用服务人员 | 5 | 缺人比例超过 10%，经甲方提出整改意见后，乙方未在 3 个工作日内整改到位的，违规一次扣 5 分。 |
| 群众反馈 5 分 | 1 | 是否发生责任内的旅客投诉。是否有因自身责任，受到市级以上新闻媒体曝光、群众举报和投诉（经查证属实）等对西站地区造成不良社会影响的情况。 | 5 | 违规一次扣 2 分 |

备注：

1. 评价采取百分倒扣分制，所有评价项目分数扣完为止。
2. 甲方对乙方按月考评，西站地区管理办公室内设科室、西站地区执法大队、西站地区事务分中心按照一定权重进行考评，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从服务费中扣除；月度考评成绩低于 90 分的，原则上每多扣减 1 分、至少扣减应拨付月度金额的 0.3%。