

# 北京站地区落客区运行管理项目合同

**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：010-63310989

**乙方：**北京世宏伟业物业管理有限公司

法定代表人：张心宇

地址：北京市丰台区成寿寺路5号楼4层411

联系方式：010-56251215

为做好北京站地区落客区服务项目工作，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定要求，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 运行管理范围

乙方运营管理服务范围以北京站地区四至范围为界，地面正负零以上公共区域的第一和第二落客区。地面正负零以上公共区域及指定区域，第一落客区：西至北京站西街南侧辅路北京站地区西侧边界，东至北京站地区配电室临时用房东侧外墙及南北延长线，北至北京站西街南侧辅路非机动车道南侧护栏，南至北京站地区西侧公益广告牌围墙及东西延长线。第二落客区：西至：邮通街东侧道牙，东至：北京站街西侧辅路西侧道牙，北至：北京站第二落客区北侧护栏，南至：北京站西街北侧道牙。

## 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）按照甲方要求成立项目部、组建专业化管理团队，确定服务人员的职责范围，教育、督促服务人员服从相关部门监督和指导，确保服务质量达到政府有关部门、行业主管部门、北京站地区的规范要求。

（二）全面提供运行保障服务，引导车辆顺畅通行，确保车辆即停即走，指引上车人员在管理区域外有序规范乘车，制止车辆长时间停靠及车辆揽客行为，保障管理区域及周边区域交通秩序平稳有序。

（三）做好管理区域内及指定区域的设施设备维护。按照甲方要求，制定并落实设备设施维修方案和设备设施应急处置方案，确保完成日常作业和应急保障作业。

（四）负责维护管理区域及指定区域内日常秩序，保持管理区域及指定区域内的环境卫生。

（五）积极参加相关部门组织的各项活动及培训并按照甲方要求撰写相关信息。

（六）做好管理区域内防汛、文明引导、扫雪铲冰、应急处突、安全生产等工作，配合地区执法部门、监管部门开展相关工作。

（七）配备符合甲方要求的车辆统计相关设备并按照要求传输信息数据。



(八) 配备工作需要的电脑、打印机、网络设备等以及运维人员。

(九) 建立工作应急预案，工作方案和应对公共突发事件的方案，包括、安全生产、卫生、消防、扫雪铲冰、防汛等。

(十) 工作人员备勤点、落客区物资库房、指定保障区域等的日常管理、环境保障、服务保障和运行维护等工作。包括附属设备设施维护管理（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），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。

(十一) 配备符合甲方要求的上岗记录仪，定期上传工作视频及录音。

(十二) 按照管委会的相关要求，定期做好重点时期的作业照片、视频、数据的汇总上报工作，并做好上级检查迎检等工作。

(十三) 做好辖区内的“暖心驿站”相关工作，并配合志愿者服务中心做好相关服务，按照甲方要求及时更新“暖心驿站”服务内容，补充驿站物资等。

(十四) 完成甲方临时安排应急保障及其他相关工作。

### **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）乙方保障维护管理的方式

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、车辆计数器、工作记录仪等），扫雪铲冰、消防安全、防汛保障等工作的相关物资物料、办公用品等运行管理费用。

## 第四条 服务费用及支付

### （一）服务费用

服务费用签约价为人民币 4200306.18 元（大写：肆佰贰拾万零叁佰零陆元壹角捌分），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 1400000 元（大写：壹佰肆拾万元整）；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 2100000 元（大写：贰佰壹拾万元整），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 700303.18 元（大

写:柒拾万零叁佰零陆元壹角捌分),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/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126000元（大写：壹拾贰万陆仟元整）。本合同期满终止或解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评情况，扣除相应款项后（如发生），将全部或部分履约保证金无息退还乙方。

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

开户银行：建行铁道专业支行

银行账户：11001028300053002298

(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：126000；
- (2)  $70 \leq$  考评得分  $< 80$ 分，返还60%，金额为：75600；
- (3)  $60 \leq$  考评得分  $< 70$ 分，返还20%，金额为：25200；
- (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》《北京站地区落客区运行管理项目绩效管理考核实施细则》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(服务方案包括但不限于乙方投标文件及投标承诺)，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》《北京站地区落客区运行管理项目绩效管理考核实施细则》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。

(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。

## **第八条 乙方权利和义务**

(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》《北京站地区落客区运行管理项目绩效管理考核实施细则》,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。

(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。

(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)乙方应按照国家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资料，接受甲方对资金使用和资金绩效的监督管理。

(八)乙方有责任和义务接受财政部门的监督和延伸审计。

(九)乙方有义务参加甲方组织的各类活动。

## **第九条 监管评价**

北京市重点站区管委会相关部门(单位)、北京站地区管理办公室有权对本区域内该项目工作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和奖惩的依据，乙方应按照国家监管意见做好服务保障和改进工作。

## 第十条 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。



## **第十一条 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）乙方工作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，工作人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的情况，造成的财产损失和民事赔偿由乙方进行赔付，同时甲方有权解除合同，并有权要求乙方支付 5-10 万元违约金。

（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）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。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) 发生以下情况之一的，甲方有权立即解除合同，乙方应退还甲方提前支付的款项，按本合同费用总额的 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，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。应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：

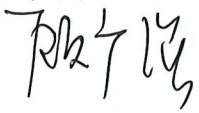
1. 北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度（试行）
  2. 北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）
  3. 安全管理协议
  4. 北京站地区落客区运行管理项目绩效管理考核实施细则
  5. 甲方招标文件与乙方投标文件及承诺
- （以下无正文）



甲方 (盖章):



法定代表人或  
授权代表 (签字):




2024年5月30日

乙方 (盖章):



法定代表人或  
授权代表 (签字):



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-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。

# 北京市重点站区管理委员会 购买服务绩效管理制度（试行）

## 第一章 总则

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

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

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

**第四条** 购买服务绩效管理遵循以下原则：

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

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

**第六条** 购买服务绩效管理工作所需经费应当列入管委会财政预算。

## 第二章 机构职责

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

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

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

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



(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内容包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的顺利开展，由领导小组给予通报批评，并责令限期整改。

## 第六章 附则

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

- 附件：1. 服务满意度考核实施细则  
2. 加分项、减分项指标考核实施细则

## 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。

## 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、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。

## 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) 乙方有权对甲方的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 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 本协议一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方（招标人）：北京市重点站区管理委员会



乙方（中标人）：





# 北京站地区落客区运行管理项目 绩效管理考核实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为规范北京站地区落客区运行管理项目(以下简称“本项目”)的监管运行,更好发挥绩效管理的激励作用,提升北京站地区落客区的服务管理水平,根据《北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度(试行)》(重点站区党发〔2020〕6号)(以下简称“《绩效制度》”)等规定,落实北京市重点站区管理委员会(以下简称“管委会”)及管委会购买服务领导小组(以下简称“领导小组”)的工作要求,结合北京站地区工作实际,制定本细则。

**第二条** 本细则所称的北京站地区落客区运行管理项目,是指由北京市重点站区管理委员会(以下简称“管委会”)依规定程序购买签订合同的落客区运行管理项目,包括但不限于日常保障服务及保障维护管理等。

**第三条** 承担北京站地区落客区运行管理任务、并签订合同的作业单位(以下简称“合约单位”),作为落客区运行管理项目承接主体,纳入绩效考核范围。

## 第二章 机构职责

**第四条** 管委会购买服务领导小组是购买服务绩效管理工

作的领导机构，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。北京市重点站区管理委员会北京站地区管理办公室（以下简称“北京站地区管理办公室”）为北京站地区落客区项目绩效考核主责单位，主要承担职责：

1. 负责研提落客区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；
2. 根据细则对承接主体进行日常监管、考核工作；
3. 负责提出承接主体考核结果和绩效奖惩初步意见；
4. 负责接收和处理购买服务绩效管理中的申诉；
5. 完成领导小组交办的其他工作。

**第五条** 落客区项目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 绩效考评

**第六条** 落客区项目绩效考核主要分为平时考核、月度考核和年度考核。



第七条 平时考核由北京站地区管理办公室负责，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北京站地区管理办公室核实情况，并予以扣分、扣减经费等处理。

第八条 月度考核由管委会办公室（购买服务办）组织，按照“谁主管、谁负责、谁评价”的原则，由北京站地区管理办公室负责汇总本月各项目服务绩效得分和加减分项情况，报管委会办公室（购买服务办）汇总。

第九条 年度考核由领导小组择期组织，管委会办公室（购买服务办）具体组织实施，主要步骤分工包括：

北京站地区管理办公室对落客区服务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。

管委会办公室（购买服务办）负责汇总北京站地区管理办公室意见，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。

第十条 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。

第十一条 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，由北京站地区管理办公室的客观评价分数（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。

第十二条 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。

#### 第四章 结果及其运用

第十三条 落客区服务项目平时考核实行百分制，考核工作由北京站地区管理办公室负责组织实施。每月底对被考核单位扣分情况进行集中汇总、讲评、通报。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 2%。

#### 第五章 附则

第十四条 本实施细则是北京站地区管理办公室实施落客

区服务项目平时考核，落实考评主体责任而制定的，是《北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度（试行）》的细化和延伸，由北京站地区管理办公室负责解释。

附：落客区服务项目平时考核指标及考核标准

## 落客区服务项目平时考核指标及考核标准

主要包括工作时间标准、人员上岗标准、服务质量标准、项目管理标准、监管检查标准等，具体如下：

### 1.1 工作时间标准

实行 24 小时保障管理。

### 1.2 人员上岗标准

(一) 严格执行《中华人民共和国劳动法》等法律规定的要求。

(二) 严格落实工作人员政审及登记备案制度，严禁任用有在逃、上访或其他不良记录人员。

(三) 严格执行定岗定员定责相关要求。按照规定岗位数上岗，上岗前应进行体检，并进行安全及业务培训，上岗期间需尽职尽责、不脱岗、不做与岗位工作无关的事项，员工不能兼职。

(四) 人员要求。①着装要求：工作人员上岗期间着装得体，应统一着工装，工装要干净整洁，工作中有安全防护。②行为要求：工作人员应行为规范，爱护各类公共设施，不得参与打架斗殴、聚众哄抢等恶劣行为，不得捡拾有价票证进行收集、交易，在岗期间不得吸烟、喝酒或酒后作业，捡拾物品应按规定进行上报。

### 1.3 服务质量标准

#### 1.3.1 项目服务标准内容

(一) 按照要求成立项目部、组建专业化管理团队，确定服务人员的职责范围，教育、督促服务人员服从相关部门监督和指



导，确保服务质量达到政府有关部门、行业主管部门、北京站地区的规范要求。

（二）全面提供运行保障服务，引导车辆顺畅通行，确保车辆即停即走，指引上车人员在管理区域外有序规范乘车，制止车辆长时间停靠及车辆揽客行为，保障管理区域及周边区域交通秩序平稳有序。

（三）做好管理区域内及指定区域的设施设备维护。按照要求，制定并落实设备设施维修方案和设施应处置方案，确保完成日常作业和应急保障作业。

（四）负责维护管理区域及指定区域内日常秩序，保持管理区域及指定区域内的环境卫生。

（五）积极参加相关部门组织的各项活动及培训并按照规定撰写相关信息。

（六）做好管理区域内防汛、文明引导、扫雪铲冰、应急处突、安全生产等工作，配合地区执法部门、监管部门开展相关工作。

（七）配备符合甲方要求的车辆统计相关设备并按照规定传输信息数据。

（八）配备工作需要的电脑、打印机、网络设备等以及运维人员。

（九）建立工作应急预案，工作方案和应对公共突发事件的方案，包括、安全生产、卫生、消防、扫雪铲冰、防汛等。

（十）工作人员备勤点、落客区物资库房、指定保障区域等的日常管理、环境保障、服务保障和运行维护等工作。包括附属

设备设施维护管理（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），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。

（十一）配备符合甲方要求的上岗记录仪，定期上传工作视频及录音。

（十二）按照管委会的相关要求，定期做好重点时期的作业照片、视频、数据的汇总上报工作，并做好上级检查迎检等工作。

（十三）做好辖区内的“暖心驿站”相关工作，并配合志愿者服务中心做好相关服务，按照要求及时更新“暖心驿站”服务内容，补充驿站物资等。

（十四）完成临时安排应急保障及其他相关工作。

### **1.3.2 在岗人员服务标准：**

（一）班组最低在岗人数要求：日常保障为三班 24 小时保障，其中两班视同为白班（6 点至 22 点），一班视同为夜班（22 点至 6 点）。重点保障时期全年约 140 天，分别为春运、暑运、两会、节假日（元旦节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节）。特殊保障工作时期，为党和国家重大庆典或政治活动的保障工作，时间长度和在岗人数根据北京市和北京站地区相关要求执行。

（二）做好车辆引导分离工作，指引大中小型车辆分类驶入车道，制止入口停车，保障交通通畅顺利。

（三）区域内日常秩序，做好车辆停车落客、即停即走，指引人行横道人车通行安全，劝导上车人员在管理区域外有序规



范乘车，劝导规范并协助自行车、电动车、共享单车按照要求规范停靠摆放，劝离人行横道停车落客等工作。

（四）做好落客区车辆驶离引导管理，做好日常管理、安全生产、消防应急、协助执法等管理工作。

### 1.3.3 其他工作标准

（一）当遇降雪天气时，应按照北京站地区相关管理部门扫雪铲冰应急预案进行作业。

（二）当出现道路环境突发事件时，应按照道路环境突发事件应急预案进行作业。

（三）按照要求，做好公共突发事件的应急工作，卫生防疫、消防安全、扫雪铲冰、防汛等相关工作。

（四）做好接诉即办相关服务工作。

### 1.4 项目管理标准

（一）**业务台账**。应按照北京站地区管理办公室规定格式和内容，建立纸质版和电子版落客区每日工作台账，做好分级管理。按照要求，完成日常工作清单和指导手册，并进行员工培训。

（二）**会议要求**。应按照管委会相关要求和通知，积极准备并按时参加相关会议。有指定要求的，按照要求安排人员参会。

（三）**请示报告要求**。①重要工作须向北京站地区管理办公室请示报告。包括服务过程中的重点工作开展落实、重要设备设施使用维护、第三方检查考核评价等情况。②项目负责人及专项业务主管休假或离开地区3天（含）以上须提前报备，归队后应及时告知。③重大事项须按程序分别向北京站地区管理办公室、应急部门及相关部门请示报告。包括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。

**(四) 项目团队要求。**按照要求成立项目部、组建专业化管理团队，明确项目经理和信息报送员（熟练掌握电脑办公），项目经理是项目第一责任人且专职长期驻场，明确服务人员的职责范围。按照要求自行设立岗位编制，明确人员分工职责并符合监管要求。

**(五) 其他要求。**①按照北京站地区管理办公室相关要求，完成交办的工作。对北京站地区管理办公室提出的工作要求要有部署、有落实、有反馈、见效果。②合约单位在北京站地区四至范围内或四至周边 1000 米范围内设立项目办公室含一线员工备勤点；应具备日常办公、信息报送、业务培训、24 小时应急值守等条件，物资工具暂存等条件。③严格按照投标文件落实工作标准并根据监管要求更新完善。

### 1.5 内部监管检查标准

**(一) 一般要求。**合约公司每周开展至少 1 次内部自查；制定相关自查计划；自查组应由 2 人（含）以上人员组成；应对检查结果进行记录，留存相关影像资料，记录应完整、清晰、准确。

**(二) 检查内容。**①作业现场检查：包括作业质量和作业要求。作业质量包括感官质量要求和定量质量要求，作业要求包括作业安排落实情况和相关要求。②作业信息检查：包括业务台账和作业记录（作业安排、运行记录），记录为电子或纸质记录。③检查内容要符合北京站地区管理办公室的相关部署要求。

**(三) 检查方法。**①核对作业安排、运行记录完整准确性，对作业整体情况进行检查。②比对作业安排、作业记录关联性，

对作业频次进行检查。③按照北京站地区管理办公室指定的检查方法进行专项检查，按照要求形成检查报告。

## 落客区考核标准

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
工作时间标准	1.	未按规定实行 24 小时保障作业	20 分/次
	2.	未落实工作人员政审及登记备案制度	10 分/人/次
员工上岗标准	3.	任用有在逃、上访或其他不良记录人员	10 分/人/次
	4.	未执行作业定岗定员定责要求	2 分/次/项
	5.	未按照规定岗位数量安排人员上岗作业	2 分/次/项
	6.	工作人员上岗前未进行体检、未进行培训	2 分/次/项
	7.	工作人员在岗期间吸烟、喝酒、聊天或酒后作业等	2 分/次/项
	8.	工作人员做与岗位工作无关的事项	2 分/人/次
	9.	工作人员未按照要求规范着装	2 分/人/次
	10.	工作人员存在不当行为，如捡拾物品未按照规定上报、因过失与旅客发生纠纷造成不良影响等，视情节影响	2-10 分/次/项
	11.	未按要求做好公共突发卫生事件相关工作，视情节影响	2-10 分/次/项
	12.	未按要求做好安全防护和劳动保护，视情节影响	2-10 分/次/项
	13.	工作人员未遵守规定在外兼职，视情节影响	3-10 分/次/项
	14.	每日各班组未达最低在岗人数要求，重点时期未按要求增加或补充作业人员，视情节影响	3-10 分/次/项
	15.	员工行为举止不规范，未落实“手势用语”双规范指引和上岗标准	2-10 分/次/项
		16.	经核实因项目单位自身原因引起的 12345 投诉，视情节影响



服务保障 标准	17.	未配合运营秩序维护和执法检查，未接受运营执法部门监督指导	3分/次/项
	18.	未配备符合要求的车辆统计设备、公共用品设备	2分/次/项
	19.	未履行相关设备设施运行维护	2分/次/项
	20.	未按照要求参加相关活动	2分/次/项
	21.	未维护好区域内日常秩序，做好车辆停车落客、即停即走	2分/次/项
	22.	未劝导上车人员在管理区域外有序规范乘车	2分/次/项
	23.	因工作需要，车辆临时停靠落客区，未事先请示并征得同意	2分/次/项
	24.	落客区内有出租车上客和社会车辆停放，出现黑车、私揽、无照经营、闲杂人员	2分/次/项
	25.	未做好进、出口疏导和旅客车辆管理，出现堵塞	2分/次/项
	26.	未做好车辆引导分离工作，指引大中小型车辆分类驶入车道，未制止入口停车	2分/次/项
	27.	未劝导规范并协助自行车、电动车、共享单车按照要求规范停靠摆放，未劝离人行横道停车落客等工作	2分/次/项
	28.	未做好日常管理、安全生产、消防应急、协助执法等工作	2分/次/项
	29.	未做好防汛和扫雪铲冰等重大保障时期的工作	2分/次/项
	30.	责任区内有积存垃圾、积水和污物，可视范围内烟头、纸屑、瓜果皮核等废弃物超过3个	2分/次/项
31.	修理人员未按照要求对设施设备、水电气信息化运维等排除隐患	2分/次/项	
32.	未按要求配备合规足量或合理使用的工具、办公用品、物料等，视影响情况	2-10分/次/项	
33.	作业管理或作业安全措施未到位，影响旅客等人身财产安全，视情节影响	3-20分/次/项	
项目管理	34.	项目管理人员未按照要求24小时在岗值守和落实岗位责任	5分/次/项

标 准		
35.	未按照要求配备长期驻场项目经理、信息员、设施设备运维人员，或相关人员不具备相关能力无法履职	2分/次/项
36.	未按要求定期上报工作总结、专项工作小结、其他文字影音资料	2分/次/项
37.	未按照监管要求完善和制定服务方案、工作方案、工作预案	2分/次/项
38.	未按规定时间内报送信息数据或报送信息数据失准	2分/次/项
39.	未按规定制定留存本项目物资台帐、经费台帐、安全生产台帐、防疫台帐等相关管理资料	2分/次/项
40.	未按照投标文件（应标文件）要求和编制岗位要求落实工作标准和修改完善工作标准	2分/次/项
41.	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请示报告	2分/次/项
42.	未按规定对项目和责任区内涉及治安、消防、疫情等问题点及时上报或瞒报的，视情节影响	2-20分/次/项
43.	未按会议要求及时参加会议或未按会议通知要求由相应级别人员参加会议的	2分/次/项
44.	未及时向北京站地区管理办公室请示报告重点工作开展情况，造成影响，视影响情况	2-10分/次/项
45.	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开地区3天（含）以上，回归岗位未及时报告	2分/次/项
46.	对会议、文件、批示等通报的问题未及时整改落实，造成影响	2-10分/次/项
47.	一月之内，同一问题整改不到位或反复出现3次及以上	2-10分/次/项
48.	未按照要求招录符合甲方标准的员工或指定时期未经甲方同意私自录用员工，视情节影响	2-20分/次/项
49.	春暑运及重大会议、重要节假日、制定保障时间期间项目管理层未按规定在	2-10分/次/项



		位值守和落实保障工作责任	
	50.	未做好集中居住员工的行程管理，导致产生不良影响的，视情况影响	2-20分/次/项
	51.	违规使用不合格的清洁试剂、融雪剂等工器具设备耗材试剂物料，造成不良后果，视情节影响	2-10分/次/项
	52.	未按北京站地区管理办公室相关要求完成交办的工作或对北京站地区管理办公室的工作要求未进行部署、落实、反馈、未达到工作效果的，视情节影响	2-10分/次/项
	53.	未按照要求开展员工培训、内部检查，未能提供符合要求的相关记录、证明材料，视情节影响	2-10分/次/项
	54.	被12345热线投诉，经核实属于自身工作、管理原因，视情节影响	2-10分/次/项
	55.	未做好接诉即办的服务说明工作，视情节影响	2-10分/次/项
	56.	项目管理人员长时间联系不上，产生不良影响、工作进度减慢或工作被迫停滞，视情况影响	2-10分/次/项
	57.	受到领导批评、新闻媒体曝光、群众举报等社会效益问题的，经调查属实，视情节影响	2-10分/次/项
	58.	未按照要求，做好消防、防汛、扫雪铲冰、防疫等设备物资物料储备和日常消杀消毒工作，视情节影响	2-10分/次/项
	59.	未落实公共安全突发事件、垃圾分类等工作，视情节影响	2-10分/次/项
	60.	未落实“暖心驿站”服务相关工作	2-10分/次/项
	61.	项目经理未熟知本行业标准及本项目考核标准	2-10分/次/项
<b>备注</b>	考核采取百分倒扣分制，扣分项包括但不限于上述内容，同一问题可在多个标准条款分别扣分，所有考核项目分数扣完为止		



