

合 同 书

合同编号： 2024 00072

项目名称： 重点站区信息化运维服务

甲方（采购人）： 北京市重点站区综合事务中心

住 所： 北京市西城区莲花池东路 102 号 507 室

乙方（中标人）： 北京时代凌宇科技股份有限公司

住 所： 北京市朝阳区容创路 17 号楼 701 室

签 订 日 期： 2024. 5. 27



重点站区服务保障-信息化运维服务合同

甲方：北京市重点站区综合事务中心

地 址：北京市西城区莲花池东路 102 号 507 室

法定代表人：李燕清

联 系 人：魏长浩

电 话：63509771

乙方：北京时代凌宇科技股份有限公司

地 址：北京市朝阳区容创路 17 号楼 701 室

法定代表人：黄孝斌

联 系 人：刘春光

电 话：13911277736

甲乙双方经友好协商，就甲方委托乙方提供重点站区服务保障-信息化运维服务的相关事宜，达成以下合同条款，以资共同遵守。。

第一条 服务内容

乙方接受甲方委托，负责对重点站区管委会提供信息化日常运维服务，包括：管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关、城市副中心站办公区、大兴机场办公区、首都机场办公区等。具体服务内容详见附件 5。

第二条 服务方式

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求，具体如下：

日常服务	管委会机关要求提供 7x24 小时运维服务，其他站区（北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关）要求提供 7x8 小时运维服务。
特殊时期服务	重点时期全力保障，包括春运、暑运、两会、元旦、清明节、劳动节、中秋节、国庆节等节假日或重要会议期间等，根据各站区需要，提供 7x24 小时运维服务。
紧急响应服务	具备提供 7x24 小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在 1 小时内给予响应并尽快进行解决。
二线支持服务	二线技术专家支持，通过电话、邮件、Web 等方式进行远程支持。
服务形式	驻场服务。包括日常服务保障和特殊时期服务保障。 现场咨询服务。包括但不限于沟通、访谈、技术调查、讨论、常用办公软件的培训等。 远程咨询服务。包括但不限于文档管理、资料分析、数据分析、周报告编制等。
运维人员	项目成员不少于 19 人驻场服务，其中管委会机关不少于 3 人，北京站地区不少于 2 人，北京西站地区（含城管机关）不少于 4 人，北京南站地区不少于 2 人，北京北站地区不少于 2 人，清河站地区不少于 2 人，朝阳站地区不少于 2 人，丰台站地区不少于 2 人。 如果项目人员配置素质，无法完成站区工作实际需要，需增加相应驻场人员。如果配置人员无法满足甲方服务要求，需进行人员更换。
人员要求	本项目应配备如下三类人员： 项目经理：具备 5 年及以上信息化运维工作经验，精通

信息系统、网络、系统集成、监控系统等信息技术，吃苦耐劳，善于沟通和协作。全面负责管委会信息化日常运维工作，统筹规划运维工作，做好运维人员管理，包括但不限于人员管理、应急管理、防疫工作管理等，每季度至少实地检查一次运维工作情况。

技术专家：具备3年及以上信息化运维工作经验，精通信息系统、网络、系统集成、监控系统等信息技术，吃苦耐劳，善于沟通和协作。在网络、视频会议、监控系统等出现问题，能够直接解决或指导项目成员解决各类运维问题。

项目成员：具备1年及以上信息化运维工作经验，熟练掌握日常办公、视频会议、设备维护维修等技能，吃苦耐劳，善于沟通和协作，能够熟练完成各项运维服务保障内容。

运维服务保障队伍人员稳定、形象气质较好，并具有较强的技术保障实力，遇到突发情况时能够及时解决问题；服务团队有明确分工和侧重点，基本人员均掌握运维服务服务方法，能解决常见设备的故障问题。

甲方每个月对驻场维护人员进行当月工作的绩效考核，并对其工作做出调整。在驻场维护人员达不到甲方要求时，须无条件更换人员，直至甲方认为符合工作要求为止。

第三条 服务期限

运维服务期限：自2024年6月1日至2025年5月31日止。

本合同期限届满时，如乙方有尚未履行完毕的服务保障项目，应将项目履行完毕。

第四条 服务费用及支付

(一) 服务费用

信息化系统总体运行维护服务费用总金额(含税金)：人民币418.00万元(大写：肆佰壹拾捌万元)。服务费用包括乙方人工

资、加班费、值班费、工具、交通费、食宿费等全部款项，除此之外甲方无需支付乙方其他任何费用。本金额仅为服务费用暂定金额，实际金额由甲方根据对乙方的考核情况据实确定。

（二）支付方式

1. 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2024年9月的服务费用，暂定人民币139.33万元（大写：壹佰叁拾玖万叁仟叁佰元整）；第二次支付时间为2025财政资金拨付到位后，支付2024年10月至2025年3月的服务费用，暂定人民币209.00万元（大写：贰佰零玖万元整），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2025年5月的服务费用，暂定人民币69.67万元（大写：陆拾玖万陆仟柒佰元整），根据2025年1月至5月的考评结果据实支付。

2. 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。

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

（三）乙方应对服务费用专款专用，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有关工作。

（四）《北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理辦法

（试行）》及项目《绩效考核实施细则》作为本合同附件，乙方应遵照执行。

（五）甲方有权对乙方履行本合同的“能力”和“态度”进行监督评价，纳入绩效评价体系，并在对乙方服务进行合同期内综合绩效评价后，根据评价结果支付乙方尾款。

（六）履约保证金

1. 乙方应在本合同签订后10个工作日内以支票或电汇的形式，向甲方一次性支付合同金额的3%（金额为125,400.00元），作为履约保证金。合同期满或解除后，甲方根据乙方履行合同的考评情况，将履约保证金全部或部分退还乙方，但无需支付利息。

履约保证金账户信息如下：

名称：北京市重点站区综合事务中心

开户银行：建行北京铁道专业支行

银行账户：1100 1028 3000 5301 2710

2. 甲方根据实际情况，原则上每三个月对乙方进行一次考评，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从服务费中相应扣除；合同期内综合考核结果（即合同期内四次考核结果平均分）作为履约保证金返还依据，具体比例为：

（1）考评得分 ≥ 80 分，返还100%，金额为：125,400.00元；

（2）70分 \leq 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为：75,240.00元；

（3）60分 \leq 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为：25,080.00元；

（4）考评得分 < 60 分，不予返还。

3. 返还时间

合同期满后，如乙方未能继续中标本服务项目，应与甲方办理完交接后，方可申请办理履约保证金返还相关手续。乙方每延迟1日办理现场交接手续，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。如因乙方违约导致合同解除，甲方不予退还乙方履约保证金。

第五条 双方权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 积极配合乙方并提供维护服务所需的现场工作环境和相关资料。
2. 按本合同有关规定，按时向乙方支付相关费用。
3. 负责乙方外包管理及技术服务顺利进行所需的相关部门、人员的协调工作。
4. 对于甲方安排乙方完成的相关维护工作，乙方向甲方提交工作量确认单，甲方有责任安排相关人员对乙方提交的材料进行核实。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方应选派有维护服务能力的专业工程师，服务方式应满足第二条服务方式条款的要求，确保提供优质高效的外包运维服务。乙方在完成运维工作后，应向甲方提供相应的运维外包服务文档。
3. 乙方应当确保现场运维外包服务工程师严格遵守甲方的管理规定，且在服务期间不从事与运维外包服务工作无关的事宜。
4. 乙方应及时对甲方在各阶段提出的意见和建议进行书面反馈。
5. 乙方应当服从甲方正常的管理和要求，如有工作失职等严

重问题的，应按甲方要求更换工程师。

第六条 保密条款

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

(二) 乙方应遵守甲方的各项规章制定，严格按照工作规范组织进行运维外包服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，信息安全。

(三) 乙方必须制定合理的措施对运维及外包服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，信息安全意识。

(四) 乙方如违反保密条款，应承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

(五) 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

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

1. 严格落实甲方保密工作要求，确保保密信息安全，接受甲方保密工作检查。

2. 主动采取有效措施对上述所列及之保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用；

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

4. 不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关于该

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

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

6. 严格加强可能触及秘密岗位人员的管理，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件采取围观、拍照、摄像、录音、记录等方式进行传播、扩散。

7. 甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的各类秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第七条 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，严格执行与项目实施有关的文件。

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

（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。

第八条 知识产权条款

(一) 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

(二) 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件及技术资料）和知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须以甲方名义办理专利申请。

(三) 对在运维过程中获知的甲方或为乙方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

第九条 绩效考核条款

(一) 乙方应当接受甲方对其服务质量的考核。

(二) 乙方应当每三个月向甲方提交服务考核相关文档资料，接受甲方的考核；甲方根据本合同期内四次考核结果，完成对乙方的合同期内综合服务绩效考核。

第十条 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，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任；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、政策调整等；社会异常事件，如罢工等。

(二) 本合同因不可抗力终止的，按终止日期，甲、乙双方

对已经履行的事项进行结算，甲方未支付的款项应支付乙方，乙方已收取但未履行事项的款项应返还甲方，此后双方均不负任何责任。

(三) 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。

(四) 如遇疫情等公共卫生事件，防疫物资须由乙方自行配备并符合疫情防控标准。

第十一条 监管评价

北京市重点站区综合事务中心及各分中心有权对本区域内该项目工作进行监管，作为评价结果运用和奖励或违约扣款的依据之一，乙方应按照监管意见做好服务保障和改进工作。

第十二条 合同解除、终止与变更

(一) 运维服务期满后，本合同自行终止，续约情况双方另行商定。

(二) 合同履行过程中，如一方提出对合同进行修改或补充，须经甲乙双方协商一致，并签订书面补充协议。

(三) 合同履行过程中，如果乙方提供的服务不能达到甲方的要求，甲方有权提前终止合同。

(四) 在合同有效期内，经甲乙双方协商一致，可变更本合同，但不能对合同做实质性变更。依据法律、法规出现可以解除本合同情况的，可解除合同。解除合同后，乙方需在甲方规定时间内离场，不能以任何理由拖延，影响后续服务保障单位进场。

(五) 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，并按本合同费用总额的 10% 向甲方支付违约金并赔偿甲方损失：

1. 乙方未如约履行安全生产协议、保密条款、廉政条款的相关义务的，造成不良影响或严重后果的。

2. 乙方或乙方员工在工作时间、工作场所或涉及西站地区的行为中，违反法律、法规，造成不良影响或严重后果的。

3. 乙方拒不配合管委会组织的财务绩效评价或审计工作，或弄虚作假、不如实提供真实数据，或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，严重影响本合同目的实现，经甲方提出后拒不整改或虽经整改仍无法满足合同要求的。

5. 乙方及与乙方的有关人员采取不正当方式向管委会或其他上级单位反映情况或非正当理由上访的。

6. 乙方严重拖延，不履行合同项下的主要义务的。

7. 乙方为获取服务项目而低价中标/成交，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. 在甲方检查时，乙方人员缺岗超过 10%的（含 10%）。

第十三条 违约条款

（一）乙方未履行本合同约定义务，未达到服务方案及《北京西站地区管理委员会购买服务绩效管理辦法(试行)》及项目《绩效考核实施细则》约定内容的，视为乙方违约，甲方有权根据考核结果扣除相关费用；经甲方提出后，乙方拒不整改或虽经整改仍无法满足合同要求的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付 5—10 万元违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当赔偿甲方全部损失。

（二）如因乙方自身责任，受到新闻媒体曝光、群众举报（经

查证属实)等严重问题或发生等级责任事故,或乙方人员不服从管理、恶意投诉举报等情况,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,甲方视情节,有权要求乙方支付3—10万元的违约金,并有权解除合同;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—50万元,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。

(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,同时甲方有权解除合同。

(四)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。

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

第十四条 合同履行

在本合同有效期内,如甲乙双方发生调整、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。

第十五条 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有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十六条 其他条款

(一)本合同只限甲乙双方服务合同关系。即合同期内,乙方按照甲方的要求做好服务范围内的工作,甲方按合同支付乙方

服务费。本合同到期后，甲乙双方合约关系自动终止。

(二) 本合同经甲乙双方法定代表或授权代表签字、加盖双方公章之日起生效。

(三) 本合同如有未尽事宜，应由甲乙双方共同协商，并签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

(四) 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。

(五) 本合同首部的双方地址真实有效，一方按该地址发送有关通知，对方签收则视为送达。该地址亦为双方解决争议时接收法院、仲裁机构的诉讼、仲裁等法律文书之送达地址。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。

(六) 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

(七) 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. 考核细则
5. 运维外包服务内容及方式
6. 乙方的投标文件及服务承诺等

（以下无正文）

甲方 (盖章):



法定代表人

或授权代表

李燕清

2024年5月27日

乙方 (盖章):



法定代表人:

或授权代表 (签字):

黄斌印

2024年5月27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、追究违约责任、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和指导项目运行情况进行监督检查，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国家法律法规和管委会相关制度，规定签订合同。

政策法规处负责组织购买服务合同管理有关工作。

第二十五条 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 主管部门、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，可提出整改、追究违约责任或提出否决建议；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相关工作，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纪的；

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

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

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

平时考核发现问题的，可扣减适当经费作为违约金；月度考核成绩低于 90 分的，原则上每多扣减 1 分、至少扣减当月拨付金额的 0.2% 的违约金；各主责部门、单位、站区办可制定处罚细则，

明确处罚标准。

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

对未按照合同约定，投入人力、设备、技术等不到位的，购买服务办和各主责部门、单位、站区办有权要求承接主体说明资金用途，并要求退回有关费用。

年度考核成绩，与尾款拨付挂钩：

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

考核结果为“良好”的，按照合同约定和绩效管理规定扣减费用。

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

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

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

第三十三条 对主责部门、单位、站区办和承接主体在购买服务绩效管理工作中敷衍塞责、徇私舞弊、虚报瞒报，影响购买服

务绩效管理工作顺利开展的，由领导小组给予通报批评，并责令限期整改。

第六章 附则

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

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

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、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

甲方：北京市重点站区综合事务中心

乙方：北京时代凌宇科技股份有限公司

为明确甲、乙双方的安全生产责任，确保施工或者作业安全，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民法典》《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 项目名称和作业内容

(一) 项目名称

重点站区信息化运维服务。

(二) 服务内容

乙方负责为重点站区管委会提供信息化日常运维服务，包括：管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关、城市副中心站办公区、首都机场办公区、大兴机场办公区等。

(三) 甲方管理区域

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关、城市副中心站办公区、首都机场办公区、大

兴机场办公区等，信息系统部署场所。

（四）乙方管理区域

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关、城市副中心站办公区、首都机场办公区、大兴机场办公区等，信息系统部署场所。

第二条 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，并要求乙方重新指派人员到岗。

（七）甲方不得违章指挥，强令乙方冒险作业。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 如因乙方自身责任，发生各类严重问题或发生等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方视情节，可要求乙方支付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—50万元，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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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。

附件 4:

考核细则

一、 日常运行管理方面

1、是否按要求进行上岗值守及报告程序。按时到岗工作并主动报告工作内容不扣分，迟到或早退 1 次扣 2 分。

2、是否通过座机/手机及时找到运维人员。办公人员出现软件、硬件、网络等信息化使用问题时，能够及时联系到运维人员不扣分，无故找不到运维人员 1 次扣 2 分。

3、运维人员是否认真履职。对办公人员提出的软件、硬件、网络等信息化使用问题，以及视频会议、视频监控等系统的保障，工作认真负责不扣分，履职不符合管委会机关和站办规定、敷衍了事、不认真的 1 次扣 2 分。

4、是否对机房或设备进行定期巡查。对管委会机关和各站办大小机房或设备，进行定期巡检，并按要求建立检查整改台账，发现问题及时解决，及时报告情况，不扣分，不按时巡检 1 次扣 2 分。

5、对于办公人员提出的问题，是否能及时解决。办公人员出现软件、硬件、网络等信息化使用问题时，驻场运维及时响应并深入彻底解决的不扣分，2 天以上不回应不解决的，1 次扣 2 分。

6、对于技术难题需远程技术参与处置，远程支持人员须及时响应并进行处置，甲方认为需要提供现场服务的，应及时赶到现场并提供技术服务。远程运维及时响应并深入彻底解决的不扣分。未及时、有效提供支持并解决问题的，1

次扣 5 分。

7、是否开展信息化系统监测分析工作。对信息化监控系统、视频会议系统等系统进行状态监测，发现问题及时处理，不扣分，系统出现异常超过 2 天以上未发现或造成重大影响的 1 次扣 5 分。

8、是否按时准确上报统计数据的。按照工作要求，及时准确统计上报各类数据，不扣分，未按时上报数据或数据不准确影响市级单位对管委会考核评分的，1 次扣 5 分。

9、是否按时提交周报、月报、季报、年度服务总结。按时提交报告，不扣分，未按时提交报告，每月最多扣 5 分。

10、是否建立并及时更新信息化资产台账。建立并及时更新台账，不扣分，未建立台账或信息化资产信息发生变化未更新台账，1 次最多扣 5 分。

11、信息化保障过程中是否出现差错。视频会议、或重大活动、重大会议保障过程中，保障任务圆满完成，不扣分，出现人为操作故障导致会议中断或影响会议进行的重大问题，1 次扣 10 分。

12、是否按要求完成信息化保障任务。积极配合各部门完成各类信息化保障任务，不扣分，接受任务不情愿或工作不配合导致任务完成出现问题的 1 次扣 10 分。

二、应急处置方面

1、是否按要求制定应急响应工作预案的。根据信息化保障要求，及时制定日常运维和系统保障应急响应工作预案，不扣分，未制定应急响应工作预案或预案不符合管委会机关

和站办工作要求的1次扣5分。

2、应急处置结束后，是否能及时总结经验教训避免类似问题发生。出现各类故障或问题处置结束后，及时总结经验教训，避免类似故障再发生，不扣分，重复出现同类问题而不进行预防处理的1次扣5分。

3、发生信息化设备故障时，是否及时报告并采取处置的。系统设备出现故障时，能够及时发现并主动修理上报，确保不影响系统运行的，不扣分，发现故障不及时或造成系统影响的1次扣5分。

4、发生应急情况时，是否按程序及时采取措施。发生网络中断、视频会议中断等重大紧急情况时，能够及时采取措施解决问题，不扣分，问题解决不合理造成影响的1次扣5分。

三、服务满意度方面

1、工作过程中是否态度良好、精神饱满、热情。工作中能够主动与办公人员打招呼，工作态度良好，不扣分，态度恶劣的1次扣2分。

2、接受用户投诉、意见和建议，是否及时上报领导，并尽快回复给用户。日常运维中，针对用户提出的各类需求建议，能够及时上报领导并回复，不扣分，否则1次扣2分。

3、解决的问题用户是否满意。日常运维中，用户对运维服务满意度高，不扣分，用户不满意并出现用户投诉的1次扣2分。

4、运维人员在服务中是否存在与本岗位或和职责无关

的事件。日常工作中，从事信息化相关工作的，不扣分，出现玩游戏、看电影等与本岗位或职责无关的事件的，1次扣2分。

5、站办驻场运维人员应着装得体，注意言行举止，在办公区内禁止大声喧哗、嬉戏打闹等行为。驻场运维人员着装言行得体，不扣分。着装不得体，不注意言行举止，在办公区内大声喧哗、嬉戏打闹的1次扣2分。

6、运维人员应熟练操作管委会和站办现有和新增的信息化设备，了解基本功能，接受甲方考核。运维人员熟练操作现有和新增信息化设备的，不扣分。不熟练操作现有和新增的信息化设备，不了解基本功能的1次扣5分。

四、安全生产方面

1、严格落实安全生产要求，做好机房环境监测，确保机房温湿度处于正常范围，电线线路整齐有序等。严格落实安全生产要求，机房环境等正常的不扣分。检查中发现机房环境问题的1次扣1分。

2、注意工作时的安全保障措施，如驻场办公区域消防器材压力表、灭火器状态等，在甲方检查中未发现安全隐患的，不扣分。发现安全隐患的1次扣2分。

3、日常做好机房清扫工作，及时清理打扫，调节不间断电源等重点机房温度湿度标准，做好记录。在检查中无问题的，不扣分，出现指标异常，或堆放与运维工作无关物品等问题的1次扣2分。

4、在工作中注意安全生产秩序，不做危害生命安全的

危险行为。生产秩序井然，生产状态平稳运行的，不扣分。
发生破坏安全生产秩序行为的 1 次扣 10 分。

五、评价说明

评价采取百分倒扣分制，所有评价项目分数扣完为止。

六、评价表

信息化运维服务评价表

考核月份：

考核部门：

考核分数：

评价项目	检查内容	评价计分标准	实际扣分	备注
日常运行管理	1、是否按要求进行上岗值守及报告程序。	2分/次		
	2、是否通过座机/手机及时找到运维人员。	2分/次		
	3、运维人员是否认真履职。	2分/次		
	4、是否对机房或设备进行定期巡查。	2分/次		
	5、对于办公人员提出的问题，是否能及时解决。	2分/次		
	6、技术难题需远程技术参与处置，是否及时响应解决。	5分/次		
	7、是否开展信息化系统监测分析工作。	5分/次		
	8、是否按时准确上报统计数据的。	5分/次		
	9、是否按时提交周报、月报、季报、年度服务总结。	5分/次		
	10、是否建立并及时更新维护信息化资产台账。	5分/次		
	11、信息化保障过程中是否出现差错。	5分/次		
	12、是否按要求完成信息化保障任务。	10分/次		
应急处置	1、是否按要求制定应急响应工作预案的。	5分/次		
	2、应急处置后，是否能及时总结经验避免类似问题发生。	5分/次		
	3、发生信息化设备故障时，是否及时报告并采取处置的。	5分/次		
	4、发生应急情况时，是否按程序及时采取措施。	5分/次		
服务满意度	1、工作过程中是否态度良好、精神饱满、热情。	2分/次		
	2、接受用户投诉、意见和建议，是否及时上报领导，并尽快回复给用户。	2分/次		
	3、解决的问题用户是否满意。	2分/次		
	4、运维人员是否在工作中存在与岗位职责无关的事件。	2分/次		
	5、驻场运维人员着装言行是否得体。	2分/次		
	6、运维人员是否熟练操作现有和新增信息化设备。	5分/次		
安全生产	1、是否严格落实安全生产要求。	1分/次		
	2、在甲方检查中是否发现驻场办公区域安全隐患。	2分/次		
	3、是否做好机房清扫工作。	2分/次		
	4、是否发生破坏安全生产秩序的行为。	10分/次		

考核人签字：

附件 5:

运维服务内容

一、机房及网络设备运维服务

(一) 服务内容

网络设备维护:

1.负责计算机网络系统运行状态进行监控、检测、管理和维护;对整个计算机网络系统提供运行监管、故障维护、配置维护、升级维护等,保证各个系统有效、稳定运行。当计算机网络系统发生故障后,予以响应尽快确定故障并加以解决。

2.综合布线内容包括:临时增加网络设备和终端设备,对服务器端和设备端进行布线,网络进行调整,对网络调整进行布线。

3.负责对机房主机设备,网络设备(路由器、交换机),安全设备(防火墙、日志分析)等进行维护管理,负责对设备运行状态监控、故障维护、配置维护和升级维护等,并在设备发生故障后予以响应尽快确定故障并加以解决。

机房运维:

1. 负责对机房的机房监控设备维护管理、对供配电监测系统、温度环境检测系统、监控设备进行维护管理。

2. 负责对机房空调与配电设备维护管理:包含空调设备、新风设备、UPS 电池、主配电箱。

3. 负责机房消防设备巡检:烟感热感探测器、手动报警按钮和报警控制器、自动气体灭火器和手持灭火器的控制装置的维护。

4. 负责机房电路及照明维护管理:包含电路管线及接口的检查维护。

5. 负责对机房基础维护管理:包含机柜线路的整理、标签检查更换、机房除尘清洁、防火地板、墙面、吊顶、门窗及相关配套的维护管理。

6. 负责对机房门禁系统的巡检和日常维护管理工作:包含门禁控制主机、读卡器、磁力锁、感应卡及门禁综合管理系统软件,通讯控制线路和供电线路等的巡检和日常维护管理。

7. 负责对机房进行日常巡查工作。

8. 负责梳理各站区机房的资产情况,包括设备部署情况,设备接口标签,线缆连接情况、IP 地址情况,机柜部署图,绘制网络拓扑图,并形成统一设备台账。

弱电间维护:

1. 负责弱电间的巡检和日常维护管理工作:包含网络交换机、网线配线架、光纤收发器、PDU 及机柜线路的巡检、标签检查等。

2. 负责各楼层到弱电间网络综合布线工作。

(二) 服务范围

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关等。

(三) 交付成果

每月月底前提供《机房及网络设备运维服务报告》，并实时更新网络信息资产台账。

二、办公设备日常运维

(一) 服务内容

1. 负责对各办公室电脑、笔记本、打印机、网络等进行综合运维，包括设备管理、硬件维修、故障排除、安装、软件的日常维护及台账整理。
2. 根据正版化要求，负责对各站区办公室所有台式机、笔记本进行清查登记，清查内容包括操作系统、办公软件、杀毒软件等。
3. 负责对技术资料、图纸、技术文件的收集、整理等管理工作，并根据要求的格式，对各项服务的运行记录。
4. 负责汇总编制运维文档，并进行数据整理分析。
5. 负责协助进行保密检查、安全检查等。

(二) 服务范围

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关等。

(三) 交付成果

每月月底提供《办公设备日常运维服务报告》，并实时更新办公设备资产台账。

三、视频会议系统运维

(一) 服务内容

1. 负责在会议期间支撑和保障视频会议系统的稳定性，并根据系统的重要性定期对视频会议系统进行运维保障。
2. 负责视频会议系统的调试、检测、管理和维护，保证各个系统有效、稳定运行,做好系统的维护。
3. 负责视频会议召开前设备，声音、图像的相关技术保障工作。

4. 负责对会议室信息化系统的调试、检测、管理和维护，保证各个系统有效、稳定运行。

5. 负责对会议室信息化设备的基础维护管理，机柜线路的整理、标签检查更换、除尘清洁。

6. 负责对视频会议系统涉及的显示屏、视频会议设备、会议插转设备、调音台、音响等设备的日常运维和技术保障。

7. 负责对视频会议室内的音响、视频、投影、中控、网络等信息化设备的运行维护工作。同时包括话筒、音箱、会议主机、数字音频处理器、调音台、显示屏、触控屏、遥控器等信息化设备的维护。

(二) 服务范围

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关等。

(三) 交付成果

每月月底提供《视频会议系统运维巡检报告》。

四、视频监控系统运维

(一) 服务内容

1. 负责对视频监控系统运维，包括监控摄像机、大屏幕、广播功放、广播音柱、服务器、标志牌、网络传输设备、配电箱、杆件、线路等，进行运维服务。

2. 负责对前端网络设备进行实时监控与巡检，对设备的运行状态通过平台进行展现。

3. 负责对于存在故障的设备及时进行告警，通过运维流程进行工单分派，落实具体人员对故障进行现场解决。

4. 检查摄像机的链路连接状态、在线状态、图像情况、录像情况、云台控制、密码期限、软件版本等，确保运行质量要求。

5. 负责检查摄像头补光灯是否可控、亮度是否正常。

6. 负责检查视频监控系统终端服务器、网络设备、机柜机箱等设备的各项运行状态指标。

7. 负责检查设备的安装是否符合技术规范要求，是否部件齐全，设备安装环境是否符合要求。

8. 负责对前端设备进行巡检，检查长期使用的摄像头等设备，性能是否有严重下降，是否有元器件老化的情况。

9. 负责对数字摄像头，模拟摄像头等进行基础检查，灰尘清除，线缆老化检查。

10. 负责整理监控系统的台账信息，系统组成等资料。

(二) 服务范围

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关等。

(三) 交付成果

每月月底前提供各站《视频监控系统运维巡检报告》。

五、其他信息系统运维

(一) 服务内容

各站区的广播系统、800M 电台、应急指挥单兵系统、指挥调度平台等其他系统的调试、检测、管理和维护，做好相关技术保障工作。主要包括：

管委会机关：交通数据处理平台、12345 平台、应急值守平台、电话录音平台等；

城管分局：指挥调度、交通执法平台等；

北京站地区：综合指挥管理系统、图像接入系统、精细化智慧服务管理平台等；

北京西站地区：无线网络系统、一键报警系统等；

北京南站地区：出租调度站系统、护路站系统、指挥调度系统等；

丰台站地区：出租车调度站系统，信息发布系统等。

(二) 服务范围

管委会机关、北京站地区、北京西站地区、北京南站地区、北京北站地区、清河站地区、朝阳站地区、丰台站地区、城管分局机关等。

六、其他站区运维服务

对 3 个新增办公区（城市副中心站办公区、首都机场办公区、大兴机场办公区）信息化设备设施进行运维维护。包括设备巡检、设备安装、系统调试、故障维修等，保障日常办公顺利开展。