

西站南区保安服务

甲方（聘请单位）：北京市重点站区综合事务中心

法定代表人：李燕清

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号

联系方式：秦老师，010-63345173

乙方（受聘单位）：北京中盛保安服务有限公司

法定代表人：王毅

地址：北京市丰台区西四环南路 72 号 27 号楼 2 层 0213 房间

联系方式：王树刚，18911981966



为维护西站地区公共区域的社会稳定、公共安全和良好秩序，确保公共设施正常运行。根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲、乙双方经充分、平等协商，就甲方聘用乙方提供保安服务及管理事项达成如下协议，以资共同遵守：

第一条 委托事项

（一）服务及管理区域

乙方接受甲方委托，聘用保安员为甲方提供保安服务及管理工作。

甲方委托乙方提供保安服务及管理的区域如下：

南以广莲路南道牙、莲花池与铁路公用的围墙为界；站前东街以南侧人行步道南道牙为界；西站南路以广安门大街北侧人行步道南道牙为界；

北以莲花池东路北道牙及中裕、瑞海、电信中心（现为京都信苑）

三座大厦的外侧道路外道牙为界；

东以北蜂窝路东道牙、马连道北路中心线（丰台、西城界）为界；
西站南路以东侧人行步道外侧道牙为界；

西至莲花池立交桥东侧；广安门外大街北道牙至莲花池公园东门以人行步道西外侧道牙为界（部分位置以围墙或栏杆为界）；莲花池公园门前以柏油路道牙为界（含停车场）；莲花池公园东门至西警卫通道以莲花池公园围墙为界，向北延至西警卫通道大门为界。

（二）服务及管理内容

1. 乙方负责看护地区公共区域设施，协助甲方辖区职能部门维护区域治安、交通秩序和城市环境，解答旅客问询求助，协助处置突发事件；参与日常救助、应急管控、公益活动，协助维持重大活动秩序管控；协助甲方做好反恐防暴、消防、禁烟、打扒、扫雪铲冰、防汛、区域管控等专项工作。

2. 乙方对甲方单位内部开展 24 小时值守工作，做好内部安全巡查、安全保卫等工作；对甲方辖区开展巡查，重点对企业、商户以及重点区域开展巡查，及时反馈、汇总、跟踪问题处置情况；对地区进出站口、人员密集区域开展定人定岗值守和巡查，协助甲方辖区职能部门做好反恐处突工作；对甲方辖区重点路段开展交通疏导工作，协助甲方辖区职能部门做好交通疏导工作。如遇突发事件，及时做好上报工作。

3. 如遇暴雨、暴雪等极端天气或其他紧急情况，乙方应抽调保安员协助甲方做好扫雪铲冰、防火、防汛、防自然灾害等工作，原则上

应抽调不少于 50 名保安员。所需费用已包含在服务费用中，甲方无需另行支付。

4. 完成甲方交办的临时性任务。

第二条 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。

第三条 服务费用

(一) 计算依据

服务费用以每名保安员 4874.00 元/月为基数，按照岗位×班数×保安员人数计算。乙方应于本合同生效之日起，按照约定岗位派驻保安人员，每个岗位 24 小时值守。24 小时值守岗 24 个，实行每日每岗 4 班（其中每班 3 人的岗 2 个，每班 2 人的岗 10 个，每班 1 人的岗 12 个）的工作模式（保安员人数及岗位应符合招标文件要求，每班岗不超过 6 小时），每缺岗或未出满勤 1 次按缺勤 1 天扣减服务费。保安员的个人所得税由乙方负责按规定申报并缴纳。

(二) 费用总额

保安服务费用签约价为人民币 8890176.00 元（大写：捌佰捌拾玖万零壹佰柒拾陆元整），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。

(三) 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2963392.00元（大写：贰佰玖拾陆万叁仟叁佰玖拾贰元整）；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4445088.00元（大写：肆佰肆拾肆万伍仟零捌拾捌元整），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1481696.00元（大写：壹佰肆拾捌万壹仟陆佰玖拾陆元整），根据2025年1月至5月的考评结果据实支付。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

(八) 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。

第四条 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 5%，向甲方交纳履约保证金 444508.80 元（大写：肆拾肆万肆仟伍佰零捌元捌角整）。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：

户名：北京市重点站区综合事务中心

账号：11001028300053012710

开户行：建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：44.45088万元；
2. $70 \leq$ 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为：26.670528万元；
3. $60 \leq$ 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为：8.890176万元；
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。

第五条 保安员条件及职责要求

（一）乙方提供服务的保安员应满足以下基本条件：

1. 年满18周岁的中国公民，户籍不限；
2. 身体健康，无重大疾病及慢性病、无纹身，无不良嗜好，体检合格；
3. 具有初中以上文化程度，能够顺畅进行沟通交流；
4. 遵守法律法规，无违法前科，政审合格，通过公安机关核录备案，并取得公安机关颁发的《保安员证》等上岗证书；
5. 具有6个月以上保安工作经验，条件优秀者可适当放宽；
6. 与乙方签署正式劳动合同且剩余期限不少于1年。
7. 应掌握常用的法律法规、地区管理规定，掌握保安岗位职责任务和基本技能，具有较强的责任心和良好的沟通能力，能制止、劝阻、报告职责范围内的不安全、不合法的问题，能疏导旅客安全通行；
8. 能熟练使用现场配置的安全生产、应急处、消防等器材，掌握

防火灭火知识和应急处置技能。

(二) 乙方提供服务的不同岗位的保安员除应满足前述基本条件外，还应符合以下条件：

1. 固定岗位监控保安员：年龄不超过 50 周岁；具有正常履职的身体条件；精通本职业务，明确自己所负责工作的要求，能正常独立从事固定岗位监控工作；上岗人员需统一着装。

2. 巡查巡视保安员：身高 1.70 米以上，大专以上学历，年龄不超过 40 周岁，具有正常履职的身体条件；有能力巡视检查不安全、不稳定的环境因素和问题；对巡查巡视期间发生和发现的问题和存在的安全隐患，能及时做好登记和上报，防范治安、消防事故的发生；精通本职业务，明确自己所负责工作的要求，熟悉交通规范、应急预案、报警装置、通讯设备以及消防器材的位置和使用方法；上岗人员需统一着装；需配齐防刺背心、头盔、钢叉、盾牌等反恐防暴器材及防护装具。

(三) 保安员主要履行以下职责：

1. 加强巡查值守，发现治安警情或突发事件第一时间报告相关部门和站区负责人，控制好现场，协助做好后续工作，协助相关部门做好防盗窃、防诈骗等社会管理工作；

2. 协助收集反恐处突相关信息，发现异常情况报告相关部门及站区负责人，协助做好防破坏、防爆炸、防毒、防砍伤等工作，控制事态发展，协助做好后续工作；

3. 协助引导客流按照流线方向有序流动，遇有大客流时做好人员

疏散引导，防止人员聚集发生危险；

4. 协助做好应急应对工作，发现安全隐患及时报告，配合相关部门做好扫雪铲冰、防火、防汛、防自然灾害等工作，掌握安全防范技能，遇到突发情况第一时间报告并处理；

5. 协助维护重要路口的交通秩序，引导车辆按序通行，防止发生交通拥堵；

6. 协助做好站区市容环境整治、门前三包、车辆码放，维护好执勤区域周边的环境卫生秩序；

7. 参与站区内的志愿活动和公益行动，解答旅客问询求助，日常救助；

8. 参与重大活动及专项治理，协助维持重大活动秩序、区域管控及应急管控等专项工作；

9. 交办的其他事项。

第六条 甲方的权利和义务

（一）有权根据地区综合管理总体要求，提出保安服务事项、岗位布局、人员配置及职责任务等，要求乙方保质保量准时完成地区保安服务任务。

（二）有权根据重点工作计划及重大活动安排，要求乙方对重点事项、岗位布局、人员配置进行优化调整，按照任务部署认真履行职责，确保重点任务顺利完成。

（三）有权对乙方履行合同的能力和态度等进行监督检查，按照考核标准对乙方岗位部署、在岗人数、任务安排、履职情况及保安员

仪容仪表进行考核评价，并提出改进意见。

（四）有权要求乙方对不符合聘用条件的在岗保安员予以调换，乙方未在 7 日内完成调换，或需调换人数同时超过 3 人，或需调换人次天数超过 10 天的，甲方有权按照考核规定扣减服务费用。

（五）如遇突发事件，有权直接调动乙方保安员赶赴现场处理；乙方未能履行本合同项下义务时，甲方有权拒绝支付相关费用，有权按照招标文件约定执行的甲方有关规定扣除乙方相应经费，要求乙方返还已经支付的费用，并支付违约金和赔偿金。

（六）有义务按照考评结果按时支付保安服务费。若因保安人员的责任问题造成公共设施丢失损坏和（或）人身、财产伤害，由乙方承担管理责任并负责善后处置，负责支付造成公共设施丢失、损坏和人身、财产损害所需的费用；若造成社会不良影响事件，由乙方承担管理责任并负责善后处置，同时甲方可以扣除当月保安服务费的 15% 以下作为违约金；发生重大事故的，甲方可以扣除当月保安服务费的 15%—20% 作为违约金。

（七）有权要求乙方按照当月市场平均价格核算保安队员伙食标准为 700 元/人/月，每周要有菜谱公示。若乙方未按要求做到，一经查实，甲方有权按照考核相关规定扣减保安服务费。

（八）有权要求乙方按月提供保安队员的薪资报表并对保安员月工资不足 2900 元的情况逐一注明。经核实若无正当理由未保障保安员最低工资的，甲方按照考核相关规定扣减保安服务费。

（九）有权要求乙方每周五提供保安员考勤、花名册，若未能按

时、按要求提供名册，甲方可按照考核相关规定扣减保安服务费。

（十）如遇突发公共卫生事件或其他突发事件，有权要求乙方按照国家法律法规、北京市相关政策，以及甲方的有关文件，切实履行职责，保证突发事件应急处置工作的正常进行。

（十一）有权追究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，违反法律法规造成的不良影响或后果，并依据政府执法部门依法出具的相关责任认定证明，追究乙方工作失职的赔偿责任，并有权从保安服务费扣除赔偿金。

第七条 乙方的权利和义务

（一）应按照甲方提出的岗位工作标准和管理要求，与甲方确认并派遣保安员完成好各岗位任务；乙方对保安员进行全面管理，并需安排专人专岗负责地区保安管理工作，应按照甲方提出的保安服务事项、岗位布局、人员配置、职责任务及考核办法，制定和优化保安员岗位部署工作方案，并保证服务期内足额派遣保安员，保质保量准时完成地区保安服务任务；乙方应保证聘用的保安员服从甲方的管理，但除应急处置外，甲方临时调用保安员需与乙方进行沟通。

（二）需自行与所聘保安员签订劳动合同，并按国家法律法规及北京市的相关规定，为保安员办理各项社会保险等。乙方需将上岗保安员的劳动合同复印件及社保关系证明交甲方备案。乙方与其聘用保安员之间的劳动纠纷，由乙方承担全部责任，与甲方无关。

（三）负责保安员的培训和管理，包括但不限于：政治学习、岗位职责、安全教育、仪容仪表、宿舍环境和食宿安全、素质教育、法

制培训、着装和吃住管理等，并与甲方协作把保安队伍建设成为文明、有素、高效的战斗队伍。乙方应结合甲方岗位要求和地区实际，积极开展专业培训及应急演练，并将培训记录及演练情况报甲方备查。

（四）应按照相关法律法规和甲方要求为保安员提供证件、服装和履行职责需要的全部装备，包括但不限于为队长及班长配备与甲方匹配的对讲机，为巡逻保安员配备颜色一致的巡逻头盔、武装带和手套等装备，为防暴保安员配齐防刺背心、头盔、钢叉、盾牌等反恐防暴器材等。乙方应保证每个岗位值守人员相对固定，保安员上岗应统一着装和标志，并携带本人工作证件和岗位所需器材。

（五）应根据执勤方案对站区进行 24 小时安全巡视，保证各岗位 24 小时有人执勤。同时安排好人员轮休，不得因人员休假造成现场处于无人值守状态，如造成损失乙方应承担赔偿责任。由保安员引起的投诉和举报，乙方负责妥善处理并承担相应责任。

（六）应按照规定，按时足额发放保安员工资，配发相关服装、标识、装备；保安员的工伤、社会保险和福利、招聘、辞退、就医、违纪违法查处、事故处理等问题，均由乙方负责。

（七）负责定期对保安员开展思想工作并做好相应记录，保安员之间出现纠纷，由乙方负责调解。因保安员发生打架、伤害等事件以及违法犯罪行为，造成的人身伤害及损害赔偿由乙方承担全部责任，与甲方无关。

（八）在保安员缺岗、调岗、离职后 2 天内，应向甲方报备，并在保安员缺岗、调岗、离职后 3 天内补齐，超过 3 天的，甲方有权依

据保安单兵服务成本按天累计从合同款中核减。

（九）负责定期对保安员宿舍开展安全隐患排查工作并做好相应记录。保安员宿舍因消防及安全生产事故引发的人身伤害及财产损失均由乙方负责。保安员食宿场地产生的房屋租赁、物业、水电等全部费用由乙方承担，如需甲方提供必要的管理用房（包括宿舍、食堂等配套服务用房或场地）需与甲方协商，并向甲方支付房屋租赁费及相关服务管理费用。

（十）应围绕防火、防盗、防破坏、防爆炸、防毒、防自然灾害等六防积极做好安全防范措施，对站区区域内的安全隐患，及时报告甲方并协助处理。

（十一）对发生在站区区域内的刑事案件、治安案件和消防事故，应及时采取措施保护现场，维护现场秩序，并第一时间报告甲乙双方工作负责人及站区驻地公安机关，积极协助公安机关侦破案件，依法妥善处置责任范围内的突发事件。

（十二）乙方保安员及管理人员因超出职责范围的行为引发不良影响或后果的，均由乙方承担，与甲方无关。乙方保安员及管理人员如出现参与违法行为，或纵容、包庇、协助违法人员或为其提供帮助的，乙方应按照司法程序配合公安部门处理，相关法律责任由乙方承担，与甲方无关。

（十三）为确保突发公共卫生事件的有效防控，乙方应承担自备防疫物资的责任，全面执行国家及北京市防控措施，切实履行防控责任，包括但不限于定期监测保安人员健康、进行日常消杀，以及详细

记录所有与防控突发公共卫生事件相关的工作。

(十四)如因不可抗拒原因导致保安员人数低于合同约定人数时,应积极主动启动应急预案安排加班,不得造成岗位空缺,因此产生的加班费由乙方自行承担。如遇突发事件,乙方在向甲方报备并得到授权后,有权调动部分保安员赶赴现场处理。

(十五)随时接受甲方监督、检查、考核,对甲方提出的问题应按要求及时整改,并上报整改情况。每月接受甲方的监督考核,并严格按照考核后的整改要求予以落实。有义务接受财政、审计等部门的检查和审计等工作。如乙方未能完全履行本合同义务,甲方有权追究乙方违约责任,如要求乙方退款、赔偿或处罚等。

第八条 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)》《安全生产协议》《保安服务和管理工作的标准》《保安服务和管理工作的奖惩细则》《保安管理绩效考核细则》《保安服务管理评价表》等。

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。

(二)根据站区管理需要,甲方要求乙方做到保安员24小时常态备勤。甲方不提供住宿场地,乙方应将保安员实际住宿情况报甲方备案。

(三)为落实单位消防主体责任,乙方负责为微型消防站配备必

要的器械（消防头盔、灭火防护服、防护靴、简易破拆器材、防毒面具、灭火器、水枪、水带、手电等灭火器材；配置外线电话、手持对讲机等通信器材），负责对微型消防站运行和人员履职情况进行检查和考核。

（四）乙方负责制定为履行本合同所需的各项管理制度和灭火应急预案，督促保安员开展区域日常防火巡查和灭火训练。甲方有权对保安员定期开展拉动、考核。

（五）乙方负责保安员的日常考勤工作，并做好记录，每周五向甲方报送本周考勤情况、保安员照片、花名册，并由项目经理签字。保安员如有变动应及时更新花名册，并配合甲方做好查岗工作。

（六）甲乙双方约定每月召开一次保安工作座谈会，就保安服务工作过程中的问题进行研究并及时解决。

（七）甲方有权根据需求，要求乙方在春运、暑运、节假日、重大活动保障期间增加临时性岗位（最多增加 10 个临时性岗位），且无需另付费用。

（八）乙方有以下情形，经甲方主责部门认定后，可从服务费一次性扣除 5 千元—10 万元作为违约金：

1. 未按要求落实主责部门专项工作和整改事项的；
2. 未按要求向甲方报送合同规定材料的；
3. 对检查、考核结果拒不签字确认的。

第九条 主责部门和监管评价

（一）北京西站地区管理办公室是保安服务合同的日常管理部门，

负责对乙方服务的检查、考评等日常管理工作，并依据考评情况提出服务费支付意见，由北京市重点站区综合事务中心审核后予以支付。

(二) 北京市重点站区管理委员会有权对本区域内保安服务和管理工作进行监管，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。

第十条 履约验收方案

(一) 验收主体：北京西站地区管理办公室。

(二) 验收时间：随服务履行时间随时验收。

(三) 验收方式：甲方对乙方履行合同能力和态度等情况进行监督检查，考评乙方岗位部署、在岗人数、任务安排、履职情况及保安仪容仪表，按照考评标准进行考核评价并提出改进意见，考评成绩作为保安服务费支付依据。

(四) 验收程序：参考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）》《安全生产协议》《保安服务和管理工作标准》《保安服务和管理工作奖惩细则》《保安管理绩效考核细则》《保安服务管理评价表》等。

(五) 验收内容：包括招标文件写明的每一项技术和商务要求的履约情况。

(六) 验收标准：包括招标文件写明的所有客观、量化指标。不能明确客观标准、涉及主观判断的，将通过在保安服务使用人中开展问卷调查等方式，转化为客观、量化的验收标准。验收时将邀请服务

对象参与并出具意见，甲方有权将验收结果向社会公布。

第十一条 保密条款

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：

（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方知悉及使用。

（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。

（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，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，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、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。

第十二条 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，严格按照国家相关法律法规和程序开展业务工作。

(二) 甲方、乙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、接受或赠送礼品、礼金、有价证券、购物卡、购物券和回扣、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。

第十三条 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。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。

(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等情况的，甲方有权要求乙方支付 3 万—10 万元的违约金。影响特别恶劣或情节特别严重的，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金 10 万—50 万元。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

（三）乙方保安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保安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。

（四）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、保安员用餐安全监管不当造成消防和食品安全事故等情况的，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。

（五）因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的，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。

（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，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。

第十四条 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，不能以任何理由拖延，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) 发生下列情形之一的，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，情节严重的；
5. 乙方缺勤人数高于合同约定人数 20%（含）的；
6. 乙方及与乙方的有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；

7. 乙方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，在服务过程中一个月及以上未达到甲方合同要求的；

9. 甲方对乙方进行考核评价，评价采取百分倒扣分制，乙方累计三个月低于 70 分的；

10. 对出现的突发公共事件隐瞒不报或处置不力，给甲方或社会造成严重影响的。

第十五条 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）本合同因不可抗力终止的，甲、乙双方按终止日期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；

第十六条 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，防疫物资需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。

第十七条 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。

第十八条 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保安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、安全生产协议
- 4、保安服务和管理工作的标准
- 5、保安服务和管理工作的奖惩细则
- 6、西站地区保安管理绩效考核细则
- 7、保安服务管理评价表

西站南区保安服务

签署页

甲方（盖章）：北京市重点站区综合事务中心

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

地址：北京市西城区莲花池东路102号

邮政编码：100032

联系电话：010-63345173

传 真：/

开户银行：建行北京铁道专业支行

账号：11001028300053012710

乙方（盖章）：北京中盛保安服务有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

地址：北京市丰台区西四环南路72号27号楼2层0213房间

邮政编码：100071

联系电话：18911981966

传 真：57528086

开户银行：工商银行北京陶然亭支行

账号：0200049119200192181

签署时间：2024年 5月 27 日

（本页为签署页，无正文）

附件 1：北京市重点站区管理委员会购买服务管理制度（试行）

第一章 总则

第一条为进一步规范北京市重点站区管理委员会（以下简称“管委会”）政府购买服务行为，促进转变政府职能，提高面向广大市民旅客的公共服务供给水平，体系化防范廉政风险，根据财政部《政府购买服务管理办法》和北京市有关政策，结合管委会实际，制定本制度。

第二条本制度所称购买服务，指将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素，向其支付费用的行为。

第三条重点站区购买服务工作，应当坚持由管委会党组统一民主决策、在各站区适用相对统一的服务保障标准、实施总体统一的市场化采购流程、统一组织开展购买服务绩效管理、统一接受监督和审计的总体原则，并遵循预算约束、以事定费，市场导向、公开择优，科学赋权、倾斜一线，突出绩效、奖惩分明，分段负责、防范风险的管理思路。

第二章 组织机构和职责分工

第四条管委会设立购买服务领导小组，由管委会分管的党组成员、副主任任组长，管委会各部门、单位主要负责同志任成员。

购买服务领导小组下设办公室，设在管委会办公室，由办公室主要负责同志兼任主任，财务处、综合事务中心主要负责同志兼任副主

任；政策法规处、机关纪委主要负责同志和各部门、站区办有关负责同志任成员；积极吸纳了解重点站区实际的法律、财务、审计、绩效等方面专业人员进入购买服务办，提供客观专业的咨询意见。

第五条购买服务领导小组是购买服务工作的领导机构，主要职责是：

- （一）落实管委会党组决策，组织指导购买服务工作；
- （二）审定购买服务工作的规章制度、规划计划等；
- （三）审核年度购买服务绩效考核结果及结果运用建议；
- （四）研究和协调解决购买服务工作中的重大问题。

第六条购买服务办是购买服务工作的日常组织部门，主要职责是：

（一）负责购买服务领导小组会议组织、文件呈报、事项落实等日常工作；

（二）组织开展购买服务综合调研，并研究起草购买服务有关管理制度；

（三）组织管委会购买服务绩效管理工作；

（四）对购买服务项目运行情况进行督促检查；

（五）按照管委会党组和购买服务领导小组部署，组织开展年度购买服务项目准备工作；

（六）购买服务领导小组临时交办任务。

第七条各站区管理办公室（以下简称“站区办”）是本站区购买服务工作的主责部门，代表管委会对站区内的购买服务项目行使日常管理、调度、评价等管理权，主要职责是：

(一) 研究确定本站区购买服务项目设置意见；

(二) 提出本站区购买服务项目选取标准和数量需求；

(三) 结合本站区特点，提出个性化的购买服务合同条款和绩效管理标准要求；

(四) 对本站区购买服务项目的合同执行情况、绩效管理情况、成本控制情况进行日常监督和综合评价，并依据合同，提出对购买服务企业的奖励、惩罚、否决等方面意见；

(五) 在合同约定的范围内，对购买服务企业执行合同有关行为进行具体管理。

第八条管委会机关处室是本部门（单位）购买服务工作的主责部门，并根据职责对各站区购买服务进行业务指导监督，主要职责有：

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

(二) 组织各站区办形成相对统一的购买服务专项标准，审核各站区提出的购买服务数量需求和个性化服务标准，统筹推动业务范围内的购买公共服务标准化工作；

(三) 根据职责，定期对各站区专项业务工作情况和指导项目运行情况开展监督检查，并对不符合专项标准的项目提出处理意见；

(四) 研判新增购买服务工作及专项任务组织方式，确定是否交由各站区负责意见。

涉及多个部门、单位职责的购买服务项目，应当明确牵头主责的业务指导部门。除职责内明确规定的项目，综合事务中心原则上不作

为业务指导部门。

第九条政策法规处负责购买服务合同管理工作，主要职责是：

（一）负责审核购买服务合同；

（二）研究确定购买服务合同共性条款，汇总排查合同存在问题并及时予以完善；

（三）配合开展合同执行情况检查工作；

（四）对购买服务中发生的具体问题提供法律支持，处理法律纠纷。

第十条财务处负责购买服务财务管理和组织预算绩效管理工作，主要职责是：

（一）按照管委会采购管理办法，对购买服务采购程序进行监督，负责协助购买主体办理采购意向公开工作；

（二）组织购买主体开展购买服务预算绩效管理；

（三）与市财政局开展购买服务方面业务沟通，做好财务、采购等有关政策解读工作；

（四）组织管委会政府购买服务目录编制修订工作。

第十一条机关纪委负责购买服务有关监督、审计工作，主要职责是：

（一）对购买服务进行监督，参加并监督购买服务重要环节，并将有关情况及时与派驻纪检监察部门沟通报告，争取支持、监督；

（二）对购买服务管理制度流程设计提出意见建议，积极排查防范廉政风险；

(三) 对购买服务重点项目进行延伸审计。

第十二条综合事务中心负责执行购买服务采购流程，主要职责是：

(一) 在充分收集汇总各站区办、业务指导部门需求、意见的基础上，组织汇总采购需求并加以必要论证；

(二) 落实党组部署，选取招标代理机构，在各有关部门、单位、站区办的参与、监督下，推进购买服务项目的采购流程，确保按时完成；

(三) 及时发现并报告采购流程中发生的重要问题，提出处理意见；

(四) 对主责部门、单位、站区办否决的项目，及时对接做好后续采购工作。

第十三条购买服务项目承接主体认真履行合同约定的数量、质量提供服务，接受管委会组织的绩效管理和监督检查。

第十四条购买服务办和有关部门、单位可以根据需要，聘请第三方，开展有关评估评价工作。

第三章 决策立项和购买目录

第十五条管委会购买服务项目立项，特别是年度性购买服务项目、涉及资金量在 100 万元以上的，由管委会党组会或主任办公会统一决策。

第十六条购买服务内容包括管委会向社会公众提供的公共服务，以及履职所需的辅助性服务。

以下项目不得纳入购买服务范围：

- (一) 不属于管委会职责范围的服务事项；
- (二) 应当由管委会部门、单位、站区办直接履职的事项；
- (三) 涉及政府采购法律、行政法规规定的货物和工程，以及将工程和服务打包的项目；
- (四) 购买主体的人员招、聘用，以劳务派遣方式用工，以及设置公益性岗位等事项；
- (五) 其他明确规定不得作为政府购买服务内容的事项。

第十七条管委会购买服务具体范围和内容实行指导性目录管理，指导性目录依法予以公开。购买服务内容应在管委会购买服务目录内，不在目录内的不得购买。

财务处负责组织编制、调整指导性目录，过程中应当充分征求有关部门、单位意见，根据实际需要进行专家论证。

第十八条纳入购买服务指导性目录的服务事项，已安排预算的，可以实施购买服务。

各部门（单位）、站区办应当按照预算管理有关要求，提前对拟开展的购买服务项目进行调研论证、前期准备和预算申报。财务处负责做好有关组织、指导、监督工作。

第四章 采购管理和合同管理

第十九条管委会购买服务工作，应坚持市场主导，遵循“应采购、尽采购，能进入市场、尽进入市场”原则；对需采购的购买服务项目，应尽可能整合打包，统一组织采购程序，通过公平竞争择优确定承接主体。

第二十条综合事务中心按照政府采购法律、行政法规和管委会相关制度，提出采购项目、采购方式和项目分包意见，经党组会、主任办公会或专题会等程序研究后，组织执行购买服务项目采购环节，有必要的应当选取第三方、招标代理机构具体实施。

第二十一条主责部门、单位、站区办可以结合购买服务项目的特点，规定承接主体的具体条件。但不得违反政府采购法律、行政法规，以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。

各站区办规定承接主体的具体条件，应当说明有关依据，业务指导部门和综合事务中心分别结合业务标准和采购要求进行审核后，由综合事务中心按照条件实施采购。

第二十二条综合事务中心应当保障采购过程各环节公开透明，积极邀请机关纪委和主责部门、单位、站区办等进行过程监督，并规范留存采购全程档案资料。

第二十三条对于采取公开招标的采购项目，管委会及直属单位原则上不安排代表参加评标环节。

第二十四条机关纪委负责对采购流程进行监督。

第二十五条购买服务项目应按照国家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。

第二十六条购买服务项目合同应当明确服务的内容、期限、数量、质量、价格、资金结算方式、各方权利义务事项和违约责任等内容，并依法予以公告。

在资金安排和服务过程中，明显具有人力属性的服务项目，应当对服务人员数量进行明确约定。

管委会可以结合实际，组织制定购买服务项目共性条款。

购买服务项目，应预留数量适宜、原则上不少于一个月费用的尾款；100 万元以上的项目，原则上不得一次性拨付一季度（不含）以上的服务保障经费。

第二十七条购买服务合同履行期限原则上不超过 1 年；在预算保障的前提下，对于购买内容相对固定、连续性强、经费来源稳定、价格变化幅度小的项目，可以签订履行期限不超过 3 年的购买服务合同。

第二十八条承接主体应当按照合同约定提供服务，不得将服务项目转包给其他主体。

承接主体应当建立项目台账，依照有关规定或合同约定记录保存并向管委会提供项目实施相关重要资料信息。

承接主体应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用购买服务项目资金，并配合相关部门对资金使用情况进行监督检查与绩效评价。

鼓励承接主体在不影响服务保障效果的前提下，采取科技手段和管理模式等创新节约人力资源，但应当在实施前，主动报请主责部门、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

第二十九条管委会应当加强对购买服务项目的履约管理，开展绩效执行监控，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促承接主体严格履行合同。

第三十条购买服务绩效管理应当形成“标准、管理、提升”的管理闭环。

主责部门、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。

第三十一条购买服务办负责组织实施购买服务项目综合绩效管理，项目主责部门、单位、站区办是绩效管理的实施主体，业务指导部门、财务处、政策法规处、机关纪委及聘请的第三方单位分别依据职责开展评估评价。

第三十二条应当积极构建多元参与、有效管用的绩效管理评价体系。

第三十三条绩效评价结果作为承接主体选择、日常管理激励约束、预算安排和政策调整的重要依据。绩效考核成绩应当与经费拨付挂钩。

第三十四条主责部门、单位、站区办是购买服务绩效管理的主体，负责对承接主体的服务效果进行日常管理和绩效评价，在合同约定的范围内，行使日常管理调度权和服务效果评价权。

各站区办可以在管委会购买服务绩效管理制度的基础上，制定个性化的绩效管理细则，纳入购买服务合同及补充协议，并据此开展日常管理，对主责范围内的承接主体予以批评警告、扣减经费、奖励激励等措施。

第三十五条对触发相应合同条款的承接主体，各站区办可以提出

中止或解除合同意见，经业务指导部门、政策法规处、购买服务办审核，并经党组会、主任办公会或专题会研究通过后实施。

综合事务中心按照有关采购政策，重新组织采购流程选取承接主体；同一项目否决达两次的，可以由主责部门、单位、站区办直接组织采购流程。

第三十六条业务指导部门负责定期对各站区专项业务工作情况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。

第三十七条管委会主要领导、局级领导、购买服务办等，在不定期开展的督查、巡查等工作中，发现承接主体服务保障存在问题或未能履行合同条款的，可以通报至主责部门、单位、站区办，由其核实情况后予以相应处理。

第三十八条建立管委会购买服务承接主体不良记录名单，凡发生合同中止解约、发生重大问题、事故或造成不良影响等情况的承接主体，两年内不得承接管委会购买服务项目。

第三十九条购买服务办可以结合工作实际，组织制定印发管委会购买服务专项管理制度，有关部门、单位、站区办和承接主体应认真落实。

承接主体如有异议，应当主动向主责部门、单位、站区办提出意见并积极协商解决。

第六章 监督管理和法律责任

第四十条管委会购买服务项目，接受统一监督和审计，建立健全管委会购买服务监督管理机制；各部门、单位和各承接主体应当自觉接受财政监督、审计监督、社会监督以及服务对象的监督。

第四十一条在购买服务活动中，存在违反法律法规行为的，依照有关法律法规予以处理处罚，追究法律责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

政策法规处应聘请专业律师事务所，为购买服务提供法律咨询和支持。

第四十二条管委会各部门、单位工作人员，存在违反有关法律、法规及本制度规定的行为，以及滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，按照《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国监察法》《财政违法行为处罚处分条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第七章 附 则

第四十三条涉密购买服务项目的实施，按照国家有关规定执行。

第四十四条综合事务中心负责的服务采购有关工作，参照本制度执行。

第四十五条本制度自党组会通过之日起施行，由管委会办公室（购买服务办）负责解释。

附件 2：北京市重点站区管理委员会购买服务绩效管理制度（试行）

第一章 总则

第一条为进一步提升北京市重点站区管委会（以下简称“管委会”）购买服务效能，构建科学多元的购买服务监督评价体系，结合重点站区实际，制定本制度。

第二条本制度适用于管委会及其所属单位的各购买服务项目。

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

第四条购买服务绩效管理遵循以下原则：

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

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

第六条购买服务绩效管理工作所需经费应当列入管委会财政预算。

第二章 机构职责

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

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

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

- (一) 负责起草购买服务绩效管理规章，经批准后组织实施；
- (二) 负责制定年度购买服务绩效管理指标体系，组织编制专项考评细则等，经批准后组织实施；
- (三) 负责组织开展购买服务绩效管理日常工作，指导、管理和监督等有关工作落实；
- (四) 负责组织年终绩效考核工作，汇总考核结果，提出结果运用建议；
- (五) 负责协调相关部门共同推进购买绩效管理工作，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。应按照国家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，各主管部门、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管部门、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管部门、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管部门、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，由各主管部门、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（1）：

服务满意度考核实施细则

第一条为规范服务满意度考核工作，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条服务满意度考核分内部考核和外部考核。内部考核包括管委会领导考核、业务指导部门（单位）考核，外部考核主要是旅客（第三方）考核。

第三条对承接主体的服务满意度考核，管委会领导考核、业务指导部门（单位）考核和旅客（第三方）考核的比重分别占30%、40%和30%的权重。

第四条旅客（第三方）考核由办公室（购买服务办）根据实际情况组织开展，如未组织，该部分权重平均分配至管委会领导和业务指导部门（单位）。

第五条服务满意度考核运用等级量表进行，各主体打分计分公式为：

考核分=（总体评价“好”比重×100%+总体评价“较好”比重×70%+总体评价“一般”比重×50%+总体评价“差”比重×0）。

第六条服务满意度考核由办公室（购买服务办）组织实施，一般每年度进行一次。考核结果作为被考核承接主体最终满意度得分，计入该单位年度绩效考核总分。

第七条服务建立满意度考核约束指标机制。被考核的承接主体，

年度满意度考核得分低于70%的,年度绩效管理考核结果不得评为“优秀”等次。

第八条本细则由办公室（购买服务办）负责解释。

附件（2）：

加分项、减分项指标考核实施细则

第一条为鼓励各承接主体争优创新，持续提升服务保障质量，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条加分项指承接主体通过不断改进管理和服务制度、方式、方法，取得创新成果，获得肯定或表彰的情况。

减分项指承接主体因自身原因造成工作失误，或者所负责的工作造成重大消极影响，或受到相关批评、投诉的情况。

该指标为附加内容，与主责部门、单位、站区办对服务保障工作进行的日常检查扣分内容相区别。采取加、减分方式，单项加、减分均不超过5分，总计不得超过20分。

第三条加分项的主要范围：

（一）承接主体因承接和提供管委会购买服务而获得国家级、市级、管委会或其他司局级（含）以上表彰奖励的集体奖项或个人奖项；

（二）承接主体工作受到中央、市级领导、管委会主要领导同志肯定和表扬的；

（三）承接主体工作受到中央、省部级媒体肯定表扬的；

（四）承接主体针对服务和管理中的基础问题、难点问题或热点问题，积极采用新措施、新办法或新手段予以解决，虽没有受到上述肯定和表彰，但确实取得明显成效，具有一定持续性、复制性、影响

力的；

（五）在突发事件中表现突出，发现并报告重大安全隐患，避免了重大安全事故和人身、财产损失的；

（六）其他经研究可纳入加分项的工作。

具体加分标准由主责部门、单位、站区办根据实际情况研究制定，并可结合项目实际，在此范围内制定具体、可量化的加分项标准。

第四条减分项的主要范围：

（一）承接主体因自身原因造成生产安全、公共安全、公共秩序或设备运营等方面出现严重隐患，但未造成严重后果的；

（二）承接主体工作受到中央、市级领导、管委会主要领导、局级领导同志批评的，承接主体因自身原因造成工作失误或整改落实不力，管委会主要领导、局级领导做出负面批示的；

（三）承接主体因自身原因引发群众投诉，且不能按要求处置整改的；

（四）承接主体因违反管委会财务、安全、保密或其他管理规定，在财务、人力和设备资源上投入不足，或存在法律、管理、安全隐患的；

（五）承接主体工作受到媒体批评报道，产生其他消极社会影响的；

（六）违反管委会购买服务有关制度规定的；

（七）其他经研究应纳入减分项的事项。

具体减分标准由主责部门、单位、站区办根据实际情况研究制定，

并可结合项目实际，在此范围内制定具体、可量化的减分项标准。

第五条加分项考核，由承接主体主动报主责部门、单位、站区办，主责部门、单位、站区办以材料审阅、现场查验、走访调查等方式予以审核后，提出认定和具体加分意见。

减分项考核，由主责部门、单位、站区办汇总、认定，并通知承接主体。

第六条主责部门、单位、站区办每月将汇总的加、减分情况报办公室（购买服务办），办公室（购买服务办）根据需要对实际情况进行复核。

第七条本细则由办公室（购买服务办）负责解释。

附件 3：安全生产协议

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

第一条甲方的权利和义务

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

第二条乙方的权利和义务

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

（二）乙方负责其承包项目范围内的安全生产管理工作，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 and 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捌份，甲方执陆份，乙方执贰份。

甲方：北京市重点站区综合事务中心（盖章）

法定代表人（签字）：

李燕清

2024年5月27日

乙方：北京中盛保安服务有限公司（盖章）

法定代表人（签字）：

之王
印毅

2024年5月27日

附件 4：保安服务和管理工作的标准

一、工作标准

1. 保安队按照岗位设置方案做好勤务工作, 在监控岗位进行值守, 突发事件时配合民警防御防卫; 监控区域内公共设施看护; 负责监控区域各类秩序管控, 劝离无照经营、贩卖假发票、各类招揽、车辆违章停靠等违法违规人员; 协助公安、消防、城管等职能部门维护区域秩序和消防安全; 疏导渠化区域旅客人流; 及时发现并上报各类违法犯罪行为和安全隐患, 并进行初期处置; 加强信息反馈, 完成重点站区管委会部署的其他工作。

2. 区域巡逻: 按照巡视路线, 负责负一层、负二层区域的治安巡逻、社会救助、清理和设施设备的安全、重点部位的巡视任务, 及时发现并上报各类违法犯罪行为和安全隐患, 并进行初期处置。完成重点站区管委会部署的其他工作。

3. 区域管控: 配合城管执法人员开展监控巡视工作, 劝离无照经营非法运营等违法人员, 维护辖区环境秩序; 配合救助站救助引导, 办公区职守, 接受城管分局临时指派的任务; 完成重点站区管委会部署的其他工作。

4. 联合执法: 按照重点站区管委会要求, 配合公安、城管等职能部门开展地区各类违法行为的区域盯守和专项打击; 开展针对各类违法扰序人员的集中清理, 和针对流浪乞讨人员的日常、集中救助; 完成重点站区管委会部署的其他工作。

5. 辅助管理: 配合地区职能部门所开展结合部公共设施看护, 维

护结合部区域社会环境秩序和公共安全;疏导渠化区域旅客人流:交通车辆疏导,及时发现并上报各类违法犯罪行为和安全隐患,并进行初期处置;完成重点站区管委会部署的其他工作。

6. 应急消防、抢险队:开展巡查、禁烟、熟练掌握应急处突、抢险救援及重点时期应急保障方案等。

二、管理标准

1. 按照地区的实际情况,制定年度、重点时期、重大活动期间保安勤务计划,完成地区保安服务任务。

2. 制定有针对性的应对各类突发事件的应急预案,按季度总结和分析保安应急管理工作的,专职管理人员每季度按“应急突发事件处置预案”进行一次演练,重大紧急突发事件发生后按“处置程序”组织实施

3. 配合地区的维稳处突工作,传达地区相关工作要求与信息,参加地区组织的维稳演练,做好保安员备勤工作,服从重点站区管委会相关部门的调动。

4. 负责组织召开每月保安工作例会,要求各队根据本月工作内容进行总结,同时对下月工作作出计划。

5. 专职管理人员每天上、下午分别按照巡视路线对保安员岗位进行日常检查,包括上岗人数、工作内容、仪容仪表、履职及任务完成情况等做好每日巡检记录,及时纠正违纪行为。

6. 每周组织一次保安履职情况的联合检查,将检查中发现问题及时处理并落实,纳入月度考核。

7. 掌握保安员在岗情况,做好考勤审核和保安人员调配工作。检查保安员在执勤时是否按规定着装,是否佩戴执勤标志,要求在岗保安员不脱岗、不坐岗、不嬉笑打闹、不玩手机、不聊天、不做与执勤无关的事情等,做到站姿规范,精神饱满。

8. 监督保安队伍内部安全管理措施,落实情况,防止发生重大安全事故和保安人员违法违纪问题,对保安宿舍内务加强管理并进行抽查。做好保安员思想政治工作,关心保安员的生活,及时帮助解决实际问题。

9. 负责提出保安员月度培训计划,包括保安业务培训计划、队列军事训练计划。每月组织保安员开展保安业务培训工作,并做好记录。

10. 不发生重大责任事故,无严重设施设备、财产丢失损坏现象建筑物结构、屋顶、地面不发生人为破坏。

11. 扶梯、步行梯及附件,地面所设电器、电线和线缆、开关柜及护罩送风、排烟机柜、风道、照明灯具以及引导标识不破坏、不丢失。

12. 看护公益广告灯箱及经批准设立的其他广告、牌匾、标识。

13. 看护西站地区内的门窗、玻璃、顶棚,无人留守的办公用房、机房附属用房不发生撬锁失窃。看护环卫部门配置的垃圾桶及其环卫设施看护重点站区管委会批准举办的各种宣传活动临时设置的展板、板报、展台。

14. 看护消防器材设施(水枪、水带、消防水桶、消防温感、烟感喷淋头、相关线路、管道、报警对讲插口、警铃、喇叭)不丢失、不损坏、不圈占。

15. 楼梯口、通道出入口不得堆积物品和人员滞留,要保持畅通。

16. 劝阻和制止闲杂扰序人员聚集或在大厅、通道、出口随地躺卧滞留和堆放闲杂物品。

17. 发现张贴、涂写、散发小广告,小贩、游商等扰序行为及时制止并上报应急处。

三、培训内容

(一)保安员守则

1. 遵守国家政策法令、法规,遵守西站地区规章制度。

2. 要如实填写各类表格,提供有效证件,不得隐瞒或假造。

3. 按照地区要求,接受业务指导、各类培训及考核。

4. 服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助,按时按质完成各项工作任务。

5. 严格遵守劳动纪律,按管理标准要求进行服务。

6. 讲究社会公德和职业道德,严守机密,廉洁奉公,维护集体利益和公司声誉。

7. 爱护公物及公用设施,自觉维护和保持环境卫生。

8. 节约用水、用电,杜绝一切浪费现象。

9. 衣容整洁、精神饱满、待人热情、文明用语。

10. 主动提出合理化建议,为地区管理做出贡献。

(二)工作准则

1. 服从领导,不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。

2. 严于律己,坚守本职岗位,不得擅自离岗、串岗或睡岗

3. 正直诚实,对上级领导、同事和旅客要以诚相待,不得阳奉阴违。
4. 团结协作,各单位之间、队员之间要互相配合,同心协力地解决困难。
5. 勤勉高效,发扬勤奋踏实的精神,优质高效地完成所担负的工作。

(三) 服务准则

1. 礼貌,对旅客和同事最基本的态度,在任何时刻均应使用礼貌用语,“请”字当头、“谢”字不离口。
2. 乐观,以乐观的态度接待旅客。
3. 友善,“微笑”是体现友善最适当的表达方式,因此以微笑来迎接旅客及与同事相处。
4. 热情,尽可能为同事和旅客提供方便,热情服务。
5. 耐心,对旅客的要求应认真、耐心地聆听。
6. 平等一视同仁地对待所有旅客,不能有贫富之分、厚此薄彼。

(四) 仪容仪表

服装由参与地区服务的保安公司,按照地区标准和要求统一配发。

1. 冬季保安员上岗时统一扎黑色武装带,穿黑色军用皮鞋;夏季扎统一的警用皮腰带
2. 保安员应佩戴工作证上岗,工作证写明单位、姓名、职务、编号等
3. 上岗着装保持干净整洁,扣好纽扣,不得敞开外衣,卷起裤脚衣袖,领带必须结正。

4. 制服外衣衣袖、衣领处, 制服衬衣领口, 不得显露个人衣物、饰品制服外不得显露与工作无关的个人物品, 衣袋内不得装过大过厚物品

5. 除因工作或经批准外, 不准穿着或携带制服离开辖区, 下班后不得穿制服。

6. 精神振作、姿态端正, 不准留长发、大鬓角, 蓄发不得露于帽檐外

7. 着装整洁, 帽子戴正, 结正领带, 扣好纽扣。不得敞衣露怀, 卷袖挽裤腿, 内衣不得外露, 手机、锁匙扣。

8. 物品不得露于衣服外, 衣服口袋不得装较大物品, 武装带要扎紧。

9. 执勤时要佩戴好工作证和执勤器具。

(五) 行为举止

1. 举止文明、大方、端庄、稳健。

2. 用语文明, 谈话自然。

3. 精神振作, 姿态良好。抬头挺胸, 不得弓腰驼背, 不得东倒西歪, 用语文明, 谈话自然前倾后靠, 不得伸懒腰; 不袖手、背手、叉腰或手插入衣袋内, 执勤时不准吸烟、吃零食, 不得搭肩挽背。

4. 不得哼歌曲, 吹口哨、跺脚。

5. 不得随地吐痰, 乱丢杂物。

6. 注意检查和保持仪表, 不得当众整理个人衣物。

7. 不得将任何物品夹于腋下, 不得敲桌椅或玩弄其他物品。

(六) 礼貌服务用语 礼貌服务用语五十句：

1. 请! 2. 您好! 3. 欢迎。 4. 恭候。 5. 久违。 6. 奉陪。 7. 拜访。 8. 拜托 9. 请问? 10. 请进! 11. 请坐! 12. 谢谢! 13. 再见! 14. 对不起。 15. 失陪了。 16. 很抱歉! 17. 请原谅。 18. 没关系! 19. 别客气! 20. 不用谢! 21. 请稍等。 22. 请指教。 23. 请当心! 24. 请走好。 25. 这边请。 26. 您先请。 27. 您请讲。 28. 您请放心! 29. 请多关照。 30. 请跟我来。 31. 欢迎光临! 32. 欢迎再来! 33. 请不要着急。 34. 请慢慢地讲。 35. 让您久等了! 36. 给您添麻烦了。 37. 希望您能满意! 38. 请您再说一遍。 39. 请问您有什么事? 40. 请问您是否在找人? 41. 我能为您做什么? 42. 很乐意为您服务! 43. 这是我应该做的。 44. 把您的需求告诉我。 45. 我会尽量帮助您的。 46. 我再帮您想想办法。 47. 请随时和我们联系。 48. 请您多提宝贵意见。 49. 有不懂的地方您尽量问。 50. 您的需求就是我的职责。

(七) 礼节与文明用语

1. 旅客问路, 必须敬礼, 用礼貌的语气简捷向对方说明地点。
2. 值岗时遇工作的人员查岗时, 应立正敬礼。
3. 进入工作区域应按规定着装, 不得穿拖鞋。
4. 未经同意, 不得随意翻动文件资料和物品。
5. 因事需进入办公室或者其他部门时, 应事先敲门, 须征得同意后, 方可进入室内。
6. 当旅客、业主、员工携带提包出管辖区需检查时, 应客气地说: “先生(女士)您好, 请打开您的提包接受检查”, 检查完毕说“多谢合作”。

(八) 敬礼适用对象

1. 到地区检查工作的上级领导；
2. 重点站区管委会、西站地区管理办公室领导；
3. 保安公司领导；
4. 检查保安岗位各项工作的人员。

要求：

1. 保持良好的站姿，敬礼一般在立正基础上。
2. 敬礼要标准，距岗位前 5-10 米远时敬礼，等到受礼的人员过后

方可礼毕。

3. 因距离较近，可以后退一步敬礼。

四、交接班管理

1. 当值保安队长负责交接工作的讲评、检查工作。
2. 当值保安队长负责所管班组的交接班工作。
3. 当值保安员负责具体的工作交接。
4. 交接班前十五分钟，接班队员到达指定地点集合，并注意自身形象，不得相互追逐打闹，保持良好站姿式，不得蹲坐。
5. 接班组长要组织全班队员整队、点名并统计、做好记录。统一整队步行到各岗位，途中步伐整齐一致，口号洪亮，精神抖擞。
6. 接班组长负责检查队员中是否有醉酒、神志不清或其它不能上岗的现象，若有立即请其出列，取消其上岗资格，并报主管领导查明原因以做出相应处罚。并注意交代当班注意事项。
7. 按时交接班，不迟到、不早退、交班队员在接班队员未到达前，

不准自行下岗。

8. 交接班时, 交班队员需将本班的治安情况, 值班器械、需特别交代事项等向接班队员交接清楚, 并做好值班记录。交接班双方签字, 以备后查。

9. 接班时遇有突发事件, 由交班班组负责处理并做好记录及时汇报接班班组要积极做好协助工作。

10. 出现下列情况不准交接班

(1) 上班情况未交待清楚, 工具、装备等未交接清楚或有损坏尚未分清责任, 工作区域周边设施不完整;

(2) 上岗人员未到岗接班, 下岗人员不准下岗(下班)

(3) 发现各项记录、登记本上有乱涂乱写现象, 及工作台、工作室不清洁的不予交接

(4) 在交接过程中, 发生事件时, 应立即停止交接, 由交班人员负责处理, 接班人员协助。

11. 交接班军事化管理, 交接班前在指定地点进行班前讲话, 交接班时由班长带队集体排队到岗位相互敬礼交接班。

五、宿舍及内务管理标准

1. 保持宿舍内、外清洁卫生, 不随地吐痰, 乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。

2. 每日派专人对宿舍进行日常检查和不定期抽查。

3. 保安宿舍设门岗一名, 负责来访人员出入登记工作。

4. 每间宿舍设定一名负责人, 并制定值日表。

5. 内务值班员负责当天室内、门前责任区、卫生间的清洁卫生及公共物品的摆放

6. 保持床面、墙面整洁, 床上除了被子和枕头外, 不能放置其他物品(枕头放于进门的一侧, 被子放于另一侧)

7. 鞋子按要求摆放成线, 鞋跟由高到低的顺序排列, 按要求置于规定位置摆放成线

8. 保持室内、放物柜内的整洁, 室内、柜内不能摆放其它没有定位的物品

9. 人员来访必须以不影响他人休息为前提, 原则上接待时间不得超过二小时, 来访人员必须 24:00 前离开宿舍。来访人员不得擅自进入保安员集体宿舍。未经领导批准不准留宿外来人员

10. 未经批准任何人不得在外居住。未经主管、分队长同意, 保安品 不得私自调换房间或床位。

11. 保安员外出必须请假, 请假外出及非值勤队员 24:00 前必须返回宿舍休息

12. 宿舍内严禁存放易燃、易爆、剧毒及其它危险品

13. 宿舍内应保持安静, 不得在室内喧哗、打麻将, 以免影响他人休息。打扑克和进行一些娱乐活动应注意他人休息, 不允许带任何赌博性质的活动

14. 宿舍内不得设置炉灶炒菜做饭。

15. 夜间休息时间任何人不得吵闹哼歌, 交接班人员要做到轻手轻脚不得影响其他队员休息

16. 宿舍内的电源插座只能用于对讲机充电及小功率电器。

17. 讲究公共卫生;室内、外公用洗脸盆应保持干净,厕所内应冲洗干净,保持清洁无异味。

18. 所有保安员不得衣衫不整在宿舍外公共区域活动

19. 床上除了被子外不能放置其他物品,被子样式应统一并叠成方形,床单样式统一,床单表面整洁无异味。床下鞋子应摆放成线。制服、便装应挂在指定位置。放物铁柜摆放整齐表面无灰尘。

20. 口杯、牙具、香皂盒、水桶、毛巾按要求置于规定位置摆放成线 21. 墙面、门窗、和其他区域无乱写、乱画、乱刻、乱张贴、乱悬挂现象。

六、岗位标准

1. 保安员要求,年龄 18 周岁的中国公民,户籍不限。

2. 值班时要注意自身的形象,站姿标准(立正或跨立),巡逻岗(横成行、竖成列)非特殊情况,不得群聚。

3. 恪尽职守、坚守岗位。在执勤中,不准闲聊、打闹、干私活、看书报不准抽烟、酗酒、打瞌睡;不准迟到、早退、擅离职守、串岗

4. 仪表端正、文明执勤。严格按照规定着装上岗,并做到着装整洁、仪表端正大方,用语文明、服务热情、周到。

5. 遵守法纪、不图私利。保安员在担负执勤、治安维护工作时,要认真遵守国家的法律、法规和公司、部门的规章制度。不图私利,不收受贿赂、不徇私舞弊、不陷害好人、不放纵坏人

6. 认真执勤、确保安全。保安员在执勤工作中,要认真仔细观察

不放过任何疑点, 确保责任区内的安全

7. 严格落实巡视检查频率, 交接班制度。在工作中发现问题, 及时报告, 积极配合班、队里做好治安防范工作。

8. 执勤保安员认真履行职责, 看护公共财产、设备设施不丢失、不损坏。

9. 执勤期间加强区域管控, 做到无自行车、电动车穿行及停放

10. 执勤时及时清理区域躺卧、乞讨、寄居人员。

七、奖惩制度。

(一) 有下列情形之一者考核审批领导小组根据事迹材料给予奖励

1. 抓获盗窃(赃物价值 2000 元以内)嫌疑人送公安机关, 经确认奖励人民币 50 元; 抓获盗窃(物价 2000 元以上)嫌疑人送公安机关经确认奖励人民币 50-100 元。

2. 抓获盗窃自行车嫌疑人送公安机关, 经确认奖励人民币 50 元。

3. 及时排除险情/灾情, 避免发生伤亡事故, 保障了人民生命财产的安全, 奖励人民币 100 元。

4. 提供犯罪线索, 协助公安机关破获刑事案件的, 经确认奖励人民币 50-100 元。

5. 在执勤中认真做好防火、防破坏工作, 能及时发现制止重大事故的发生, 确保安全且成绩显著的, 分别给予表扬及奖励 50-100 元。

6. 对拾金不昧的保安员, 根据所拾遗失物的价值及具体情况给予奖励。

7. 保安队长、分队长在执勤过程中, 检查到保安员违章违纪作出罚款处理的, 分别参照保安员违章违纪罚款数额的 1/2 作为奖励。

8. 保安员个人内务整理评比优秀的奖励 100 元。

9. 受到市级以上媒体报道的优秀事迹, 报请考核主责部门对该保安公司适时给予奖励。

(二) 违反规章制度给予处罚

1. 执勤时不按规定扎武装带, 不戴帽子, 不挂执勤牌等警容风纪不整, 站姿不规范, 一次罚款 20 元, 二次加倍, 经教育拒不改正者, 三次予以辞退。

2. 执勤时遇有保驾服务对象未敬礼, 每次罚款 20 元。

3. 值班时看书报、杂志、会客, 做与值勤无关的事, 每次罚款 20 元; 二次加倍, 屡教不改者, 予以辞退处理。

4. 值班时打瞌睡、睡觉、精神不振, 一次罚款 100 元, 半年累计三次予以辞退。

5. 未按交接班制度进行岗位交接, 每次罚款 50 元。

6. 未列队到食堂就餐、违反食堂规章制度, 一次罚款 50 元。

7. 认真执行请销假制度。外出请假, 归队销假。未经批准私自外出或在外留宿, 每次罚款 100 元, 容留外来人员留宿每次罚款 100 元。

8. 无故不参加学习、训练、会议等集体活动, 每次罚款 50 元。

9. 执勤、学习、训练会议等集体活动, 迟到每分钟罚款 2 元, 早退一次款 100 元, 情节严重的予以辞退。

10. 爱护公共财物。故意损坏公共财物或值班期间公物如有遗失,

除照价赔偿外罚款 50-100 元

11. 不履行岗位职责,无故脱岗、私自串岗,每次罚款 50-100 元月累计三次予以辞退。

12. 保安员内部发生打架斗殴视情节轻重每人罚款 100 元,情节严重者予以辞退。

13. 辱骂、刁难旅客、客户,视情节轻重予以批评教育,并罚款 50-100 元;造成中心及本部门声誉、形象受损,情节恶劣者,加倍处罚直至辞退。

14. 应急报到要求 3 分钟赶到指定位置,无特殊原因故意拖延时间每次罚款 50 元,情节严重者予以辞退。

15. 执勤中遇犯罪分子袭击和暴力反抗时,畏缩不前或临阵离场的作辞退处理。

16. 执勤保安员未认真履职,造成公共财产、设备设施损坏、丢失的按损失大小每次对当班岗位值班员罚款 50-100 元;损失严重、情节恶劣的加倍处罚直至辞退。

17. 责任区内发生打架、斗殴等治安案件没有采取有效措施,没有及时控制事态发展,又没有及时汇报造成工作贻误的,每次罚当班值班员 100 元 18. 保安员业务学习、军事训练考核不合格,每次罚款 100 元。补考不合格、试用期内不合格辞退处理。

19. 保安员集体宿舍当天值日人员未做好值日的,每次罚款 50 元。

20. 上岗前酗酒贻误值班执勤的每次罚款 100 元;二次加倍;三次予以辞退。

21. 隐瞒和虚报情况，骗领导，视情节轻重，分别罚 50-100 元。
22. 保安员在国家法定节假日和集团、保障部组织重大活动安全防范期间有违章违纪、失职，以及保安班(组)长自身在平时生活、工作中的违章违纪参照相应条款加倍处罚。
23. 以上在执勤当班时间内及责任区内的违章违纪负直接管理责任的班长、分队长、队长分别处以保安员违章违纪罚款数额的 2—3 倍金额，作为监管不力或管理失职予的处罚。
24. 保安员业务学习不认真听讲、影响其他队员听课的每次罚款 50 元。
25. 保安员违反《保安装备管理标准作业规程》视情节轻重，分别罚款 50-100 元或辞退处理。
26. 保安员违反《保安员内务管理标准作业规程》视情节轻重，分别罚款 50-100 元。
27. 车管员违反操作规程造成车辆、器材损坏的视情节轻重罚款 50-100 元。
28. 保安员不服从巡视检查人员，辱骂、威胁巡视检查员的经核实后视情节轻重罚款 100 元或辞退处理。
29. 保安员执勤时未认真履职，未劝阻或劝阻无效，导致自行车、电动车进入、穿行的，每次处罚 50—100 元。如当月累计发生 2 次该行为的约谈保安公司负责人，3 次以上的扣除该保安公司当月保安服务经费 5%。
30. 保安执勤区域内有滞留、躺卧、乞讨等闲杂人员未及时清理

或效果不明显的,每次处罚 50-100 元。如当月累计发生 2 次该行为的约谈保安公司负责人,3 次以上的扣除该保安公司当月保安服务经费 5%。

31. 保安队伍应保持相对稳定,除病事假外,队伍人数低于总人数的 90% (含),约谈该保安公司负责人;情节严重的,经站办研究,可扣除该保安公司当月保安服务经费 10%-50%,直至解除合同。

32. 各岗位人员相对固定,如岗位人员更换频繁,影响工作,导致勤务质量下降,约谈该保安公司负责人;月考核成绩在 80 分以下的,扣除该保安公司当月保安服务经费 10%。

33. 因保安人员的问题造成公共设施丢失损坏和人身伤害,由保安公司承担管理责任并负责善后处置,负责支付造成公共设施丢失损坏和人身伤害所需的费用;若造成社会不良影响事件,中心可以扣除总保安服务经费的 15%以下作为处罚;重大事故根据情节加重处罚。

(三)保安员有下列行为之一的坚决予以辞退

1. 违法乱纪受过公安机关处罚的;
2. 以权谋私、敲诈勒索,收受利益及有贪污行为的;
3. 利用工作之便,监守自盗的;
4. 值班时间喝酒的;
5. 多次违反保安员各项规章制度,屡教不改的;
6. 目无组织纪律、不服从管理、不听从指挥、辱骂顶撞领导的。

附件 5：保安服务和管理工作的奖惩细则

为确保西站地区保安管理工作责任清晰、稳定高效,根据管委会有关要求,制定本办法。

一、指导思想

落实西站地区分区精细治理模式有关要求,体现片区牵头物业单位的监管评价作用,强化旅客评价和社会评价的监督功能,通过提高评价精细度和奖惩力度,促进地区保安服务管理水平提升。

二、评价主体

西站地区保安管理领导小组对保安员工作表现突出、突发事件处理及时及违反规章制度的保安员提出书面奖惩意见,可由领导小组或其保安公司进行奖惩,并将奖惩落实材料报地区战略办。

三、奖励条件

1. 在值勤任务中坚守岗位,职责任务明确,起到模范作用,尽职尽责表现突出。

2. 各项考核符合成绩突出。

3. 遵纪守法,无违章违纪行为,表现优异。

4. 本人在班组工作中起骨干作用或受到上级点名表扬。

四、奖励标准

1. 抓获盗窃嫌疑人送公安机关,经确认奖励人民币 100 元。

2. 及时排除险情/灾情,避免发生伤亡事故,保障了人民生命财产安全,奖励人民币 100 元。

3. 提供犯罪线索,协助公安机关破获刑事案件的,经确认奖

励人民币 100 元。

4. 在执勤中认真做好防火、防破坏工作,能及时发现制止重大事故的发生,确保安全且成绩显著的,分别给予表扬及奖励 100 元。

5. 对拾金不昧的保安员,根据所拾遗失物的价值及具体情况给予奖励。

6. 受到市级以上媒体报道的优秀事迹,报请考核主管部门对该保安公司适时给予奖励

五、处罚标准

1. 执勤时不按规定扎武装带,不戴帽子,不挂执勤牌等警容风纪不整,站姿不规范,一次罚款 20 元,二次加倍,经教育拒不改正者,三次予以辞退。

2. 执勤时遇有保驾服务对象未敬礼,每次罚款 20 元。

3. 值班时看书报、杂志、会客,做与值勤无关的事,每次罚款 20 元二次加倍,屡教不改者,予以辞退处理。

4. 值班时打瞌睡、睡觉、精神不振,一次罚款 100 元,半年累计三次予以辞退。

5. 未按交接班制度进行岗位交接,每次罚款 50 元。

6. 认真执行请销假制度。外出请假,归队销假。未经批准私自外出或在外留宿,每次罚款 100 元,容留外来人员留宿每次罚款 100 元。

7. 无故不参加学习、训练、会议等集体活动,每次罚款 50 元。

8. 爱护公共财物。故意损坏公共财物或值班期间公物如有遗

失,除照价赔偿外罚款 100 元。

9. 不履行岗位职责,无故脱岗、私自串岗,每次罚款 50 元,月累三次予以辞退。

10. 保安员内部发生打架斗殴视情节轻重每人罚款 100 元,情节严重者予以辞退。

11. 辱骂、刁难旅客、客户,视情节轻重予以批评教育,并罚款 100 元;情节恶劣者,加倍处罚直至辞退。

12. 责任区内发生打架、斗殴等治安案件没有采取有效措施,没有及时控制事态发展,又没有及时汇报造成工作贻误的,每次罚当班值班员 100 元。

13. 保安员集体宿舍当天值日人员未做好值日的,每次罚款 50 元。

14. 违反宿舍管理规定,在室内吸烟的,一次罚款 100 元。

15. 上岗前饮酒的一次罚款 100 元;二次予以辞退。

16. 隐瞒和虚报情况,欺骗领导,视情节轻重,分别罚款 100 元。

17. 保安员不服从巡视检查人员,辱骂、威胁巡视检查员的经后视情节轻重罚款 100 元或辞退处理。

18. 保安员执勤时未认真履职,未劝阻或劝阻无效,导致自行车、电动车进入、穿行的,每次处罚 50—100 元。如当月累计发生 2 次该行为的约谈保安公司负责人,3 次以上的扣除该保安公司当月保安服务经费。

19. 保安执勤区域内有滞留、躺卧、乞讨等闲杂人员未及时清理或效果不明显的,每次处罚 50—100 元。如当月累计发生 2 次该行为的

约谈保安公司负责人, 3 次以上的扣除该保安公司当月保安服务经费 5%。

20. 保安队伍应保持相对稳定, 除病事假外, 队伍人数低于总人数的 90% (含), 约谈该保安公司负责人; 情节严重的, 经站办研究, 可扣除该保安公司当月保安服务经费 10%-50%, 直至解除合同。

21. 各岗位人员相对固定, 如岗位人员更换频繁, 影响工作, 导致勤务质量下降, 约谈该保安公司负责人; 月考核成绩在 80 分以下的, 扣除该保安公司当月保安服务经费 10%。

22. 因保安人员的问题造成公共设施丢失损坏和人身伤害, 由保安公司承担管理责任并负责善后处置, 负责支付造成公共设施丢失损坏和人身伤害所需的费用; 若造成社会不良影响事件, 中心可以扣除总保安服务经费的 15% 以下作为处罚; 重大事故根据情节加重处罚。

六、辞退标准

1. 违法乱纪受过公安机关处罚的
2. 以权谋私、敲诈勒索, 收受利益及有贪污行为的;
3. 利用工作之便, 监守自盗的
4. 值班时间喝酒的;
5. 三次以上(含三次)违反保安员各项规章制度, 屡教不改的
6. 无组织纪律、不服从管理、不听从指挥、辱骂顶撞领导的。

附件 6：西站地区保安全管理绩效考核细则

一、总则

为有效落实北京市重点站区管委会和北京西站管理办公室提出地区秩序、安全稳定、应急处突、清理救助的相关要求，规范保安全管理，不断提高地区综合治理能力，优化地区秩序环境，提升服务旅客水平，确保地区安全稳定，特制订本细则。

二、具体任务

（一）秩序管控保安：维护站区公共区域环境秩序，规范引导各类车辆及人员文明有序进出站区。

（二）落客区疏导保安：维护站区路面交通秩序，提示接送站车辆即停即走，旅客快上快下，保证落客区交通顺畅。

（三）安检互认保安岗：负责安检互认卡口的秩序维护，严防冲卡、闯卡人员，保障旅客安全通行；看护安检互认设备设施，每日例行巡视，发现问题及时上报。

秩序管控保安、落客区疏导保安及安检互认保安除主任务外，要负责看护地区公共区域设备设施，解答过往旅客问询求助，提示不文明行为，规范乱停电动车与共享单车车，劝阻车辆进入广场区域，协助辖区职能部门进行管辖区域治安巡视、救助引导、交通秩序疏导、交通违法的查处，协助维持重大活动秩序管控，协助处置突发事件和紧急情况，协助做好反恐防暴、大客流疏导保障、禁烟、扫雪铲冰、防汛、防疫、消防、安全隐患排查等专项工作，服从管理部门、站区职能部门的全员统筹调度及工作时间调整，完成甲方交办的其他任务。

三、考核细则

(一) 履职出勤方面 30 分

- 1、无故空岗的，每次扣 1 分。
- 2、无故缺岗的，每人次扣 1 分，每月超过 3 天依据保安单兵服务成本按天累计从服务费中核减。
- 3、无故不巡视的，每次扣 0.5 分。
- 4、巡视缺人的，每缺 1 人扣 1 分。
- 5、执勤装备未按规定交接，造成岗上缺少装备的，每次扣 1 分。
- 6、在岗执勤人员职责不明确、应知应会不清楚的，不能熟练使用执勤装备、器材的，每次扣 1 分。
- 7、交办事项、通知、临时性任务及群防群治工作没有按要求落实的，每次扣 3 分。
- 8、突发事件未及时上报、未按要求时间到达现场、到达现场处置不当的，每次扣 3 分。
- 9、处置突发事件明确了调动人数，未按明确人数调动的，检查核实发现缺少人数 3 人（含）以下每人扣 1 分，3 人以上每人扣 2 分。
- 10、电台点名未按要求及时应答的，每次扣 1 分。

(二) 任务完成方面 30 分

- 1、辖区内有违法扰序行为，发现后未及时制止并上报的，每次扣 1 分。
- 2、发现公共设施设备异常或损坏未及时上报的，每次扣 1 分。
- 3、风险防控和不安全隐患未及时上报的，每次扣 1 分。

4、保安员在岗在位时，未能履行岗位职责的，每次扣1分。

5、对封闭区内骑车穿行、违规停放车辆、违法和不文明行为未及时清理和劝阻的，每次扣1分。

6、因保安公司或保安员责任问题，给甲方造成不良社会影响或不良后果的，每次扣10分。

（三）工作纪律及服务方面 10分

1、仪容仪表不规范、未按要求着装佩戴统一标识、着装不整齐或不规范的，每次扣0.5分。

2、岗姿不符合要求（靠岗、趴护栏）的，每次扣0.5分。

3、保安在岗工作时聊天、吃东西、玩手机等做与工作无关的事情的，每次扣2分；吸烟、坐岗、睡岗等严重影响岗位形象的，每次扣5分。

4、因工作态度等问题引发旅客投诉（非12345途径）经查实的，每次扣2分；（未妥善处理的加扣2分）

5. 因不履职、履职不到位或服务态度等问题，被12345投诉的，扣10分；造成恶劣影响的直接扣除当月服务费1万元。

6、在宿舍区域内饮酒的，每次扣1分；饮酒后上岗的每次扣2分。

7、泄露、传播涉密信息的每次扣5分，给甲方造成工作被动、不良影响或后果的，每次扣10分。

8、纵容、包庇、协助违法相关人为其提供帮助的，每次扣5分；参与、从事经济活动或有违法行为的，每次扣10分。

（四）装备管理方面 10 分

- 1、未按要求配发服装、标志标识、装备和械具的，每次扣 1 分。
- 2、疏于管理，装备、械具丢失、损坏的，每次扣 2 分。
- 3、未经允许私自拆卸、拼装装备器材及其他资产的，每次扣 1 分。
- 4、未按要求保养、维护执勤装备、器械，导致无法正常使用的，每次扣 1 分。

（五）人员管理方面 10 分

- 1、聘用不符合条件的保安员，如体型、身高、有纹身等，每人扣 1 分；如未满 18 周岁、有病史、有犯罪前科、未及时考取保安员证等严重不符合聘用条件的，每人扣 1 分。
- 2、经检查发现严重不符合条件人员未立即调换的，其他不符合聘用条件人员未在 7 天内调换的，每次扣 2 分。
- 3、未按要求组织保安员培训学习的，每次扣 1 分。
- 4、内务不符合标准、卫生脏乱差的，每次扣 1 分。
- 5、未落实甲方要求，不配合甲方管理工作的，每次扣 5 分。
- 6、未按要求落实保安员及相关人员薪酬、福利待遇，每次扣 3 分。导致保安员及相关人员投诉造成负面影响的，每次扣 5 分。
- 7、被媒体负面宣传报道的，每次扣 5 分，造成负面影响的每次扣 10 分。
- 8、保安员及保安管理人员违法犯罪的，每人次扣 5 分。
- 9、私接电源、插线板上床、违规使用大功率电器、宿舍内抽烟、

停放电动车、为电动车或电池充电等存在安全隐患行为的，每次扣 3 分；引发烟感报警等事件的，每次扣 5 分，造成恶劣影响或严重后果的每次扣 10 分。

10、出现保安员非正常伤亡事件的，每次扣 10 分。

11、应急调度、点名核查存在缺员，每缺员一人次，扣减当月单人服务费，总扣款额依缺员总人数累计计算。

12、遇突发情况，站办发出指令需全员至站区“四至”范围内某地点集合，从指令发出起至全员到位集合完毕超过 10 分钟，每次扣 10 分。

（六）其他方面 10 分

1、被市、管委或站办领导点名批评的，视情节严重程度每次扣 5-10 分。

2、被行政执法机关出具罚单或相关建议整改通知单等情形，视情节严重程度扣 5-10 分。

3. 进场时，未在驻勤地储备 100 套医用隔离防护服（含头套、医用隔离鞋套）、100 个医用防护面罩及 200 双一次性乳胶手套，每发现一次扣 10 分。

（七）加分项

1、接到群众来信表扬的，接到群众送锦旗的，经站办研究情况属实的，1 次加 1 分

2、在处置案(事)件工作中发挥作用突出，受到通报表彰的，1 次加 3 分

3、工作受到地区领导口头表扬的每次加 1 分，通报表彰的每次加 3 分。

4、协助抓获网上 A 级逃犯, 每名加 4 分、B 级逃犯每名加 3 分、其他逃犯每名加 2 分。

5、其他做出突出贡献的情况, 酌情加 1 至 5 分。

四、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 0.5%，月考核累计三次低于 70 分的可直接解除合同。

附件 7：保安服务管理评价表

评价项目	检查内容及评价计分标准	实际扣分	备注
(一) 履职出勤方面 30 分	1、无故空岗的，每次扣 1 分。		
	2、无故缺岗的，每人次扣 1 分，缺岗超过 3 天依据保安单兵服务成本按天累计从服务费中核减。		
	3、无故不巡视的，每次扣 0.5 分。		
	4、巡视缺人的，每缺 1 人扣 1 分。		
	5、执勤装备未按规定交接，造成岗上缺少装备的，每次扣 1 分。		
	6、在岗执勤人员职责不明确、应知应会不清楚的，不能熟练使用执勤装备、器材的，每次扣 1 分。		
	7、交办事项、通知、临时性任务及群防群治工作没有按要求落实的，每次扣 3 分。		
	8、突发事件未及时上报、未按要求时间到达现场、到达现场处置不当的，每次扣 3 分。		
	9、处置突发事件明确了调动人数，未按明确人数调动的，检查核实发现缺少人数 3 人（含）以下每人扣 1 分，3 人以上每人扣 2 分。		
	10、电台点名未按要求及时应答的，每次扣 1 分。		
(二) 任务完成方面 30 分	1、辖区内有违法扰序行为，发现后未及时制止并上报的，每次扣 1 分		
	2、发现公共设施设备异常或损坏未及时上报的，每次扣 1 分。		
	3、风险防控和不安全隐患未及时上报的，每次扣 1 分。		
	4、保安员在岗在位时，未能履行岗位职责的，每次扣 1 分。		
	5、对封闭区内骑车穿行、违规停放车辆、违法和不文明行为未及时清理和劝阻的，每次扣 1 分。		
	6、因保安公司或保安员责任问题，给甲方造成不良社会影响或不良后果的，每次扣 10 分。		
(三) 工作纪律及服务	1、未按要求着装佩戴统一标识、着装不整齐或不规范的，每次扣 0.5 分。		
	2、岗姿不符合要求（靠岗、坐岗、趴护栏）的，每次扣 0.5 分。		
	3、保安在岗工作时聊天、吃东西、玩手机等做与工作无关的事情的，每		

方面 10 分	次扣 2 分；吸烟、睡岗等严重影响岗位形象的，每次扣 5 分。		
	4、因工作态度等问题引发旅客投诉（非 12345 途径）经查实的，每次扣 2 分；（未妥善处理的加扣 2 分）		
	5. 因不履职、履职不到位或服务态度等问题，被 12345 投诉的，扣 10 分；造成恶劣影响的直接扣除当月服务费 1 万元。		
	6、在宿舍区域内饮酒的，每次扣 1 分；饮酒上岗的每次扣 2 分。		
	7、泄露、传播涉密信息的每次扣 5 分，给甲方造成工作被动、不良影响或后果的，每次扣 10 分。		
	8、纵容、包庇、协助违法相关人为其提供帮助的，每次扣 5 分；参与、从事经济活动或有违法行为的，每次扣 10 分。		
	（四）装 备管理 方面 10 分	1、仪容仪表不规范、未按要求配发服装、标志标识、装备和械具的，每次扣 1 分。	
2、疏于管理，装备、械具丢失、损坏的，每次扣 2 分。			
3、未经允许私自拆卸、拼装装备器材及其他资产的，每次扣 1 分。			
4、未按要求保养、维护执勤装备、器械，导致无法正常使用的，每次扣 1 分。			
（五）人 员管理 方面 10 分	1、聘用不符合条件的保安员，如体型、身高、有纹身等，每人扣 1 分；如未满 18 周岁、有病史、有犯罪前科、未及时考取保安员证等严重不符合聘用条件的，每人扣 1 分。		
	2、经检查发现严重不符合条件人员未立即调换的，其他不符合聘用条件人员未在 7 天内调换的，每次扣 2 分。		
	3、未按要求组织保安员培训学习的，每次扣 1 分。		
	4、内务不符合标准、卫生脏乱差的，每次扣 1 分。		
	5、未落实甲方要求，不配合甲方管理工作的，每次扣 5 分。		
	6、未按要求落实保安员及相关人员薪酬、福利待遇，每次扣 3 分。导致保安员及相关人员投诉造成负面影响的，每次扣 5 分。		
	7、被媒体负面宣传报道的，每次扣 5 分，造成负面影响的每次扣 10 分。		
	8、保安员及保安管理人员违法犯罪的，每人次扣 5 分。		
	9、私接电源、插线板上床、违规使用大功率电器、宿舍内抽烟、停放电		

	动车、为电动车或电池充电等存在安全隐患行为的,每次扣3分;引发烟感报警等事件的,每次扣5分,造成恶劣影响或严重后果的每次扣10分。		
	10、出现保安员非正常伤亡事件的,每次扣10分。		
	11、应急调度、点名核查存在缺员,每缺员一人次,扣减当月单人服务费,总扣款额依缺员总人数累计计算。		
	12、遇突发情况,站办发出指令需全员至站区“四至”范围内某地点集合,从指令发出起至全员到位集合完毕超过10分钟,每次扣10分。		
	被管委或站办领导点名批评的,视情节严重程度每次扣5-10分。		
(六)其他方面	被行政执法机关出具罚单或相关建议整改通知单等情形,视情节严重程度扣5-10分。		
0分	进场时,未在驻勤地储备100套医用隔离防护服(含头套、医用隔离鞋套)、100个医用防护面罩及200双一次性乳胶手套,每发现一次扣10分。		
(七)加分项	1、接到群众来信表扬的,接到群众送锦旗的,经站办研究情况属实的,1次加1分。		
	2、在处置案(事)件工作中发挥作用突出,受到通报表彰的,1次加3分		
	3、工作受到地区领导口头表扬的每次加1分,通报表彰的每次加3分。		
	4、协助抓获网上A级逃犯,每名加4分、B级逃犯每名加3分、其他逃犯每名加2分。		
	5、其他做出突出贡献的情况,酌情加1至5分。		