

25-53

居住停车收费道路管理服务协议

项目名称：2025 年海淀街道万柳地区路侧停车电子收费管理项目

甲方（委托人）：北京市海淀区人民政府海淀街道办事处

乙方（受托人）：北京万柳颐和停车管理有限责任公司

签订地点：北京市海淀区

签署时间：2025 年 1 月 9 日



2025 年海淀街道万柳地区路侧停车电子收费管理项目

甲方（委托方）：北京市海淀区人民政府海淀街道办事处

地址：北京市海淀区丹棱街 10 号新海大厦办公中心

纳税人识别号：11110108000058288C

开户行：中国工商银行人民大学支行

账号：0200248229200099935

联系人：王闰开

联系电话：010-82669621

乙方（受托人）：北京万柳颐和停车管理有限责任公司

住所地：北京市海淀区长春桥 11 号 2 号楼 14 层 01 号

法定代表人：于增喜

统一社会信用代码：91110108661562262F

开户行：中国工商银行北京万柳支行

账号：0200295309201002228

联系人：田金霞

联系方式：13269388789

为合理使用停车资源，缓解居住区停车难问题，改善居住区周边交通环境，规范道路居住停车收费管理，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《北京市机动车停车条例》等相关法律、法规规定，经甲、乙双方友好协商并达成一致意见，订立本协议。

一、服务内容、方式和要求

（一）甲方购买道路居住停车管理服务；乙方按照相关法律、法规、规定、规范标准和本协议的约定，在规定的机动车临时停放路段管理和维护如附件 1 所示的停车位。



(二) 甲方向乙方购买道路居住停车管理服务,乙方向甲方提供包括秩序管理、宣传引导、协助欠费追缴等在内的道路居住停车管理服务,通过停车管理实现道路停车费(非现金)收缴,并自愿接受甲方的监督检查、考核评价和属地监管,包括但不限于:

1. 秩序管理:引导停车人停车入位,查验停车证,维护停车秩序,对不听劝阻违法停车、严重影响交通秩序的现象需向甲方进行报告,协助实施清理拖移,并受理停车人举报投诉;对临时停车人按照政府定价严格以电子收费方式计时收费。

2. 宣传引导:宣传道路居住停车管理政策法规;

3. 协助欠费追缴:按照《北京市机动车停车条例》等法规和相关规定,协助甲方和区停车管理部门对未按规定缴纳道路居住停车费的停车人进行催缴;

4. 日常巡检:对停车设施外观和设备运行状态进行巡检,确保各项设施完好,保证标志、标线、明码标价牌完整清晰,发现问题及时报告甲方;

5. 甲方要求的其他涉及居住停车收费道路管理服务内容。

(三) 具体的居住停车收费道路管理考核明细详见附件 5。

(四) 根据现行相关法律和政策要求,甲、乙双方共同接受市、区相关部门对居住停车收费道路管理和服务情况进行的监督、检查和指导。

二、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方的停车管理服务行为进行考核评价和监督管理;

2. 甲方有权要求乙方保障设备正常运转,维护停车位标志标线和明码标价牌清晰,发现问题及时向甲方报告。

3. 甲方有权根据市、区停车管理的有关规定,要求乙方对相关事项进行调整,并要求乙方有针对性地加强区域管理。

4. 甲方有权跟踪监管乙方服务全过程,督促乙方履行协议约定义务,开展服务资金使用情况调查。

5. 甲方有权会同相关部门按照《居住停车收费道路管理考核标准(试行)》



对乙方按年度进行考核评价,要求乙方适时接受并积极响应相关部门对乙方的审核。

6. 甲方有权根据市、区居住停车收费道路管理工作的部署安排,结合本地区道路停车管理要求,实施包括终止本协议等在内的调整。

7. 甲方有义务根据本协议约定向乙方支付管理服务费。

8. 甲方有义务根据本市、区停车管理的有关规定对统一服装、统一装备、统一培训的内容提供服装样式、制作标准、根据工作要求制定培训工作计划组织实施培训工作。

9. 甲方有义务受理和解决居住停车收费道路管理工作中的纠纷和投诉等。

10. 甲方有权要求乙方宣传居住停车收费道路管理相关政策。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方有权对服务区域停靠车辆进行管理,包括引导停车人停车入位,查验停车证,维护停车秩序,对未经认证车辆和临时停车通过非现金方式进行收费管理等。

2. 乙方有义务按照甲方要求受理和解决道路居住停车收费管理工作中的纠纷和投诉等。

3. 乙方有义务积极宣传路侧居住停车管理政策。

4. 乙方有义务配合甲方完成服务质量监督和绩效评价工作。

5. 乙方有义务按照相关部门要求设置道路停车明码标价牌(行业主管部门电话应设置为属地街镇监督管理电话),保持用于停车管理服务的各项设施完好、标志标线完整清晰。

6. 乙方有义务及时向甲方反馈道路停车收费设备运行异常情况,确保各类停车设施、设备正常运转。

7. 乙方有义务聘用合格的停车管理员,正式上岗前取得上岗证,定期进行专业培训,并按照甲方要求统一服装、统一装备、统一培训,确保管理员不出现议价、收取现金等违规行为。

8. 乙方应遵守劳动用工规定,与停车管理员签订劳动合同并依法为停车管理



员缴纳社会保险，严禁拖欠农民工工资。

9. 乙方负责对本项目乙方人员进行管理，并对其安全负责，乙方人员对外侵权责任由乙方承担主体责任。

10. 乙方聘用的停车管理员应当配合甲方和区停车管理部门对未按照规定缴纳道路停车费用的车辆进行催缴。

11. 乙方有义务对违法停车、严重影响交通秩序的现象向相关执法单位进行报告。

12. 乙方作为道路停车管理服务单位，在本市行政范围内已办理工商登记的停车管理企业，具有独立法人资格。

13. 乙方应当具备健全、完善的内部管理制度和监督制度。

14. 乙方应当具有独立、健全的财务管理、会计核算和资产管理制度，具有依法缴纳税收和社会保险的良好记录。

15. 乙方应当近三年内无重大违法记录，按要求履行年度报告公示义务，依法取得相关资质并持续符合资质认定条件，社会信誉、商业信誉良好，无失信记录。

16. 乙方不得对本道路居住停车管理服务项目进行转包、违法分包。

17. 乙方应履行投标文件中各项承诺，特别是严禁在停车管理服务中私收现金、议价及私自截流等违法违规行为。

18. 乙方应当根据法律规定和本协议约定提供管理服务工作。

19. 除本合同约定外，乙方还应遵守《海淀区居住停车收费道路管理服务规范（试行）》（见附件3）的要求，接受《海淀区居住停车收费道路管理考核标准》（见附件5）的考核。

20. 乙方在管理期间对管理范围内车辆财产安全承担主体责任。

21. 乙方应当遵守甲方所属区政府确定的其他相关条件。

三、管理服务费结算及支付方式

1. 管理服务费中标金额

乙方在甲方所在1、2025年海淀街道万柳地区路侧停车电子收费管理项目停



车位的中标数量为950个，中标金额为人民币362.52元，即中标单月单车位价格为人民币362.52元。

现暂定合同金额为人民币：4132728元，暂定单月单车位价格为人民币362.52元。

2. 管理服务费结算及支付方式

本合同年度内道路停车管理服务费与道路停车占道费实际收入挂钩，原则上采用“以收定支”的结算模式。当单月单车位道路停车占道费实际收入大于等于暂定单月单车位价格时，按照暂定单月单车位价格参与考核结算；当单月单车位道路停车占道费实际收入小于暂定单月单车位价格时，按照单月单车位道路停车占道费实际收入参与考核结算。

道路停车管理服务费与考核结果挂钩，评价结果优良的，按照合同约定的100%支付服务费；评价结果合格的，按照合同约定的97%支付服务费；评价结果基本合格及不及格的，按照合同约定的95%支付服务费。

在合同签订后首个季度内支付首付款，金额为暂定合同金额的40%；在合同服务期内第三季度内支付过程款，金额为暂定合同金额的30%；合同执行完毕后，根据审计报告中的实际收入情况及考核结果支付尾款。

以上所有支付：具体支付比例、金额及日期，以财政资金下达及实际情况为准。

四、服务购买方式、期限、地点

1. 甲方向社会公开采购本次道路居住停车管理服务需求；乙方通过公开招标方式中标本次道路居住停车管理服务。

2. 本协议期为自合同签订之日起1年，协议期满后，甲方可视服务情况及年度考核评价情况考虑与乙方是否续签协议。

一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标人续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

3. 本协议履行地点在北京市海淀区人民政府海淀街道办事处辖区内。

五、违约责任

1. 违反本协议约定，违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规



定承担违约责任。

2. 如协议任何一方违反本协议约定的义务，即构成违约。

3. 如乙方违约，甲方可要求乙方限期整改（整改内容包括但不限于解聘停车管理员、调换管理员服务位置、健全服务事项等）；如乙方拒不改正或在规定期限内未改正的，甲方有权单方解除协议并另行委托服务机构，乙方应返还其未提供服务的费用且按照年度管理服务费总额的 30%向甲方支付违约金。如乙方的违约行为造成损失（包括直接损失和间接损失）的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

4. 甲方应当将乙方违约事项纳入企业信用体系。

六、履约保函

1. 乙方应在收到中标通知书后 90 日内，向甲方提交银行保函，保函金额为管理服务费中标金额的 10%，即人民币 413272.8 元，做为履约保证金。履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完全履行其合同义务而蒙受的损失。

2. 如果乙方未能按合同约定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期满且乙方无任何违约行为，甲方将履约保证金本金返还乙方。

七、考核评价

甲方按照《海淀区居住停车收费道路管理考核标准》（试行）（附件 5）对乙方的管理服务进行考核评价，乙方的停车管理服务费将按照考评结果予以结算，考核评价结果不合格的协议到期后不可续签；其中，乙方道路停车费收缴情况，则按照停车费实际收缴额与投标承诺收缴额的百分比情况进行考核评分，乙方承诺的停车费收缴额一年为 4132728 元。因 POS 机上线、居住停车证办理等客观因素导致的收缴额不足，按照道路实际上线日期核减收缴额。如乙方未达到承诺约定视为违约。

八、停车位增加或减少导致的管理服务费调整

1. 服务期内，招标范围内的路段需要增加或减少的停车位数量，增减的停车位数量包含但不超过中标停车位数量的 5%，乙方的停车位中标数量不再进行调整，甲方按照第三方审计机构的审定金额支付乙方管理服务费；增减的停车位数量



量超出中标停车位数量的 5%以上，则甲方应按照国家实际停车位数量、服务天数、评审单价，经第三方审计机构据实结算，并结合考核结果结算停车管理服务费。

增加或减少的停车位需经海淀交通支队确认，并由甲、乙双方签署停车位数量增减确认单予以调整。

九、协议的终止、变更和解除

(一) 本协议经双方协商一致，可书面变更和解除；如果协议履行中内容发生变化，双方应协商以书面补充协议方式确定变化后双方的权利和义务。

(二) 乙方在服务期内有下列行为，甲方有权单方解除本协议：

1. 因乙方违反本协议约定事项、考核评价结果不合格或在服务期限内出现有关违法违规行为拒不按照要求整改或未在规定时间内整改的；

2. 因乙方不执行甲方传达的市、区道路停车管理新要求的；

3. 因乙方在道路停车管理中不执行相关收费规定的；

4. 因乙方未尽其他管理服务职责，管理服务中存在：

(1) 在管理路段安装地桩、地锁及其他影响车辆正常停放或道路交通安全的设备、设施；

(2) 未经允许私自出租、转租、转包、违法分包管理的；

(3) 使用无上岗证人员、持伪造或失效上岗证人员；

(4) 擅自停业、歇业；

(5) 法律法规和协议禁止的其他行为。

上述情况下，甲方可提前 10 个工作日向乙方发出解除通知，解除本协议，通知中应明确本协议解除的日期及实施指定第三方接管等移交安排。

(三) 因公共利益需要解除的。

(四) 因不可抗力需要解除的。

(五) 协议约定期届满，本协议终止。

十、责任免除



1. 因不可抗力因素造成乙方服务的停车位灭失，本协议中止，待不可抗力因素消失后继续计算。乙方按照灭失车位数量核减甲方应支付的管理服务费。如甲方管理服务费已经完全支付尚有应退还甲方款项的，乙方应在 10 日内予以退还。

不可抗力因素包括：

- (1) 政府征用；
- (2) 地震、火灾、水灾等自然灾害；
- (3) 罢工、骚乱等社会事件；
- (4) 停车位所在道路改造或经主管部门批准的占、掘道路施工。

2. 服务期间因不可抗力无法递补服务路段和服务车位的，协议没有继续履行的条件，协议解除，甲、乙双方应当于协议解除之日起 10 个工作日内进行结算。

十一、争议解决方式

本协议履行中产生的任何争议，甲、乙双方应协商友好解决。协商不成的，可由甲方的上级主管部门调解解决。如无法调解，可采取以下方式解决：

双方约定向海淀区人民法院起诉。

十二、其他事项

1. 在本协议中未规定，而在《北京市机动车停车条例》及国家和本市有关法律、法规 and 规定中规定的，按有关规定执行。

2. 本协议未尽事项经甲、乙双方另行协商订立补充协议，并作为本协议的附件，与本协议具有同等法律效力。

3. 本协议一式 陆 份，甲、乙双方执 叁 份，具有同等法律效力。乙方应交区停车管理部门备案一份。

4. 本协议自甲、乙双方签字、盖章之日起生效。

甲、乙双方在本协议中约定的邮寄、电子邮箱等均为有效送达地址。

(以下无正文)



北平街道万柳地区道路停车电子明细表

甲方（盖章）：



乙方（盖章）：



法定代表人：

Handwritten signature of the representative of the District Government.

法定代表人：

Handwritten signature of the representative of the Parking Management Company.

签订日期：2021年7月9日

签订日期：2021年7月9日



海淀街道万柳地区道路停车电子明细表

序号	道路名称	起止点	当前设备类型	类别	车位数(个)	备注
1	万泉庄路西段	蓝靛厂北路至万柳东路	移动视频	二类	92	
2	泉宗路	万柳东路至万柳西路	移动视频	二类	108	
3	万柳西路	海淀区政府停车场北门至万泉庄路	移动视频	二类	186	
4	圣化寺路	巴沟路至泉宗路道路两侧	移动视频	二类	220	
5	泉宗北路	泉宗北路道路两侧	移动视频	二类	73	
6	泉宗南路	区政府北门洗车处至万柳东路	移动视频	二类	142	
7	知泉路	万泉庄路至泉宗路道路两侧	移动视频	二类	105	
8	万柳华府北街	万柳中路至圣化寺路	移动视频	二类	24	

备注：此表根据目前停车治理实际情况拟订编制，结合地面停车规划编制实施和工作需要情况，具体道路停车收费和电子收费设施建设、管理数量将以实际发生为准。



附件 2

居住停车收费道路管理政府购买服务要求

一、承接主体的条件

- (一) 在本市行政区域范围内已办理工商登记的停车管理企业，具有独立法人资格；
- (二) 具备健全、完善的内部管理制度和监督制度。
- (三) 具有独立、健全的财务管理、会计核算和资产管理制度，具有依法缴纳税收和社保的良好记录；
- (四) 具有履行项目所必须的人员和信息化应用能力；
- (五) 近三年内无重大违法记录，按要求履行年度报告公示业务，取得相关资质并持续符合资质认定条件，社会信誉、商业信誉良好；
- (六) 原则上应委托专业停车企业对道路停车进行管理，具有停车管理项目的经验；具有投保停车场公共责任险的能力。
- (七) 无不按要求缴纳停车占道费和拖欠农民工工资情况；
- (八) 购买主体（属地街镇）确定的其他条件。

二、服务内容和要求

- (一) 道路停车管理相关法规文件规定和居住停车收费道路管理服务规范（参照《北京市道路停车电子收费服务规范（试行）》执行）确定的工作内容和要求；
- (二) 查验居住停车证，引导停车人停车入位，维护停车秩序，协助属地街镇开展基础调研、方案制定和居住停车认证工作，对临时停车人按照政府定价、严格计时收费（须以非现金方式）；
- (三) 维护停车位及有关标志标线和收费标牌等完整清晰，维护停车设施设备正常运转，做好停车运行监测和统计分析；



(四) 对不听劝阻的违法停车、影响交通秩序现象向执法部门进行举报和取证，妥善处理停车人投诉；

(五) 宣传路侧居住停车管理政策；

(六) 属地街镇确定和交办的其他路侧停车管理服务内容。

三、购买程序和要求

(一) 政府采购和政府购买服务（含本区）规定程序和要求；

(二) 依法采用公开招标、邀请招标等方式确定停车管理服务承接主体。按规定招标的采取综合评分法评标，招标前属地街镇根据实施停车收费管理道路、停车位数量和居住认证停车、出行临时停车、历史收费情况等，预测设定停车管理道路范围、合同期限内实现停车收费基准值（办证趸租费和临停收费），将停车管理服务方案、停车费收缴承诺值，纳入投标响应内容，按一定权重纳入评标办法。

(三) 在对中标企业停车管理情况评估时，将实现停车收费情况作为重点内容纳入停车管理服务情况考核。招标后，街镇与企业签订书面协议并检查、监督协议履行执行情况，协议中应明确购买服务对象、内容、范围、数量、协议期限（最长不超过3年，考核合格及以上的依据本区规定续签）、协议终止情况、质量标准、考核办法、管理费用结算方式（详见《海淀区居住停车收费道路管理工作实施方案（试行）》）及支付方式，双方的权利、义务及违约责任、处理方式；不得转包和违法分包。

(四) 符合《海淀区居住停车收费道路管理工作实施方案（试行）》及其附件的相关要求。



海淀区居住停车收费道路管理服务规范（试行）

1 范围

1.1 本规范适用于本区行政区域内道路居住停车位管理（实行收支两条线，收入全额上缴区财政），用于规范居住停车政府购买服务企业和道路停车管理员的服务行为，停车居民自治区域可参照执行。

2 企业服务规范

2.1 管理服务企业应当按照《海淀区居住停车收费道路管理服务协议》要求，履行乙方应承担的权利和义务。

2.2 管理服务企业应当建立并执行劳动用工、财务管理、收费、岗位责任、人员培训、信息公示、安全应急等管理制度。

2.3 管理服务企业应当遵守劳动用工规定，与停车管理员签订劳动合同并依法为停车管理员缴纳社会保险，严禁拖欠农民工工资。

2.4 管理服务企业应当建立健全财务管理制度，严格执行会计准则，接受指定的审计部门审计，不得违反财务管理规定。

2.5 管理服务企业应当建立岗位责任制，明确岗位职责，工作流程，并对各岗位人员履行职责情况进行检查。

2.6 管理服务企业应当遵守收费价格管理规定，严格执行收费标准和计费方式，不得擅自涂改收费公示牌，不得收取现金、多收费、议价收费或者擅自改为计次收费。

2.7 管理服务企业应当按照《北京市机动车停车条例》要求，不得私划占道停车泊位，不得在道路上设置地桩地锁，不得擅自涂改备案停车泊位标线。

2.8 管理服务企业应投保停车场公共责任险，负责停车场的安全责任，如产生停放车辆损坏和人员伤害等情况，全部责任由管理服务企业来承担。

2.9 管理服务企业应建立健全人员培训和管理制度，并对停车管理员就道路



停车相关政策、法律、法规、安全措施、消防知识、停车引导、秩序维护、欠费追缴、应急预案等进行培训，不得使用无上岗证人员或非本单位人员。

2.10 管理服务企业按照全区统一部署和要求，应为停车管理员提供统一的工装，并在工装醒目位置标注企业名称及标识。

2.11 管理服务企业应建立设施设备档案及维修保养记录台账，建立设施设备的交接班检查记录台账，对达到使用期限或者损耗严重的设施设备应及时更换，维护停车标志标线和收费牌的完整清晰，维护停车设施设备正常运转。

2.12 管理服务企业应当建立并执行安全应急管理制度，明确报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。建立并执行火警、交通事故、刑事案件、爆炸、防汛、公共卫生防疫等方面应急处置预案，并定期进行培训和演练。

2.13 管理服务企业应协助各街镇开展居住停车认证工作、宣传停车管理政策；做好停车运行监测和统计分析。

2.14 管理服务企业应对不听劝阻的违法停车、严重影响交通秩序的现象向执法部门进行举报，协助实施清理拖移。及时受理妥善处理停车人、电视、报纸、网络等媒体投诉。

2.15 管理服务企业应积极办理街镇确定和交办的其他路侧停车管理服务内容。

3 停车管理员服务规范

3.1 停车管理员具体负责责任范围内的停车秩序维护、处理突发事件，查验居住停车证，引导停车人停车入位。

3.2 停车管理员应严格遵守上下班制度，不迟到、早退、旷工，不得擅自离岗、换岗。

3.3 停车管理员应取得上岗证后方可服务，上岗时应着工装、佩戴上岗证，并保持工装干净、整洁，不与其他服装混穿。

3.4 停车管理员应使用文明礼貌用语，不与车主争执，及时处理突发事件（文明用语及禁语示范见附件4）。



3.5 停车管理员应严格遵守以下操作规程：

3.5.1 当车辆驶入停车位时，负责引导和协助车辆停车入位，以减少碰擦事故，不得故意引导停车人跨位停车。

3.5.2 当停车人停稳车辆后，提醒车主注意事项（关好门窗、车内不放置贵重物品等）。经查验为出行停车和未经认证的居民停车，要按政府定价、计时收费（不足一个计时单位不收取费用、计时单位、计费价格、夜间收费标准等），并确认停车起始时间。

3.5.3 当出行停车和未经认证的居民停车车辆准备离场时，负责向停车人引导和介绍收费方式，通过 POS 机扫描停车人出示的付款码（微信、支付宝）或刷银行卡的方式协助停车人完成缴纳停车费用。缴费成功后，打印电子票据通知书，将通知书提供给停车人，由停车人扫描通知书上的二维码获取对应订单已开具的财政电子票据。

3.5.4 遇坚决不缴费的、未能及时追上车辆的、管理人员暂时离场（不能超过 10 分钟）有车辆已驶出的；在规定的管理员下班时间时有车辆未驶出的。以上情况在发现时应及时结束订单。

3.5.4 当停车管理人员使用手持终端（POS）对停放车辆进行扫描信息录入时，如手持终端（POS）上显示出以往欠费记录，应提醒停车人进行欠费补缴，按照以上规则完成欠费补缴、获取财政电子票据。

3.6 停车管理员每 15 分钟对管辖区域订单进行核实，未创建订单的及时创建订单，并检查车辆周边安全情况和设施摆放情况，确保各项设施完好，保证标志、标线、明码标价牌完整清晰，发现问题及时报送。

3.7 员工吃饭时间应根据管理路段周边情况而定，个人吃饭时间不得超过 30 分钟，倒班吃饭人员人数不得超过路段停车管理员人数的 1/3。

3.8 停车管理员严禁事项：

3.8.1 严禁不按照收费标准收费、议价；

3.8.2 严禁不使用收费设备私收现金；



- 3.8.3 严禁在代缴行为中私自截留;
- 3.8.4 严禁在工作期间或工作区域与人吵架、打架斗殴,说脏话;
- 3.8.5 严禁私自损坏收费设备或不及时汇报设备损坏的情况;
- 3.8.6 不准发表反动及不正当言论;
- 3.8.7 不准损害停车人人身财产安全;
- 3.8.8 不准做其他有损车主合法权益、有损停车行业形象的行为。

以上如有违反,政府购买服务企业应对违反人员进行严肃处理或解除劳动合同、送交公安机关。

4 管理责任

4.1 管理服务企业未履行服务责任或未尽到管理服务义务的,属地街镇有权终止购买服务协议并予以清退。

4.2 属地街镇要通过巡查稽查严肃查处违规收费的经营企业和管理员,发现管理员存在私收现金、议价等违规违法情况,要责令经营企业对其进行开除处理,同时警告所在企业。同时,针对违规的停车收费员和企业及时报送至区停车管理部门。对开除的收费员吊销上岗证,不允许再参加上岗证考试,且不得从事停车管理工作。

5 服务纠纷处理

5.1 管理服务企业有义务配合道路停车占道费执收单位、行业主管部门、价格监督部门等,对停车人提出的问题及时调查处理。



附件 4:

文明用语

管理人员恰到好处的使用文明礼貌用语，可表现自身的亲切、友好、和蔼和善意，让车主尊重自己，避免不必要的纠纷。管理人员日常礼貌用语：

1. 先生（女士），您好。
2. 不好意思，请稍后。
3. 请您停车入位。
4. 请关好车窗。
5. 请携带好车内的贵重物品，以防被盗。
6. 感谢您的配合。

7. 您好，本路段为居住道路停车路段，如果您是周边小区居民，小区内无停车位停放，且未在全市路侧办理相关停车优惠证，建议您至您所属居委会咨询居民停车相关政策和办法。

8. 您好，您停车时长为**小时***分钟，按照价格标准停车费用共计***元，请您通过支付宝、微信或银联卡等支付，我们规定不能收取现金，请您谅解。

禁语示范

1. 招呼用语时，不能说：那个什么人，或者“喂”；
2. 答询用语时，不能说：不知道或不关我的事；
3. 介绍用语时，不能说：自己去看，自己去找；
4. 他人批评时，不能说：有意见找领导去，或你去投诉好了；
5. 停车繁忙时，不能说：急什么或你慢慢等吧；
6. 与人交谈时，不能模仿他人的语言、语调或动作；
7. 不在司机走后背后议论或发生冷笑声，不得说：“车买得起，几元钱付不起”等嘲笑语言。



海淀区居住停车收费道路管理考核标准（试行）

考评项目	考评主体	考评细则	扣分规则
1. 街镇属地监督管理 (40 分)	属地街镇	通过街镇日常管理、检查抽查等情况进行综合评价（街镇可自行制定评分细则）。	街镇通过制定细则评分或综合评价得分，自行确定扣分规则。
2. 道路停车收费情况 (30 分)	属地街镇、区财政局、区交通委	核查，核定停车管理服务企业通过管理实现的停车费实际值。	停车费收缴实际值达到停车管理服务企业承诺值的 100%（包含 100%）及以上的，得 30 分；达到 85%（包含 85%）及以上的，得 25 分；达到 70%（包含 70%）及以上的，得 20 分；达到 60%（包含 60%）及以上的，得 10 分；达到 60% 以下的，得 0 分。
3. 社会反映（10 分）	属地街镇	停车管理服务等被停车人、电视、报纸、网络等投诉举报、经查证属于严重违法违规行为的。	每属实 1 项，扣 1 分，直至扣完 10 分为止。
4. 停车部门监督管理 (10 分)	区交通委及其委托的第三方	按照法规、规范等要求，通过监督监管、抽查检查企业管理服务及相关问题整改情况进行评分。	每违反 1 项，扣 1 分，直至扣完 10 分为止。
5. 相关政府部门执法检查 (10 分)	区城管、交管、价格等执法部门。	停车管理服务企业有关违法违规行为受到区相关执法部门处罚的。。	每处罚 1 项，扣 1 分，直至扣完 10 分为止。



说明：

1. 属地街镇与停车管理服务企业委托协议到期前一个月内，各街镇组织开展考核工作，向相关部门收取考核评分后，汇总形成考核总分；

2. 此考核总分 100 分制，经街镇汇总，分数 85 分（含 85 分）及以上的，为优良；分数为 70 分（含 70 分）及以上的，为合格；分数为 60 分（含 60 分）及以上的，为基本合格；分数为 60 分以下的，为不合格；

3. 发生重大安全事故、员工集体上访、拒不服从相关部门的管理与执法、私自为居民办证、现金收取停车费、被媒体连续曝光 3 次（包括 3 次）等违法违规行为的及其他市、区部门认定为不良事件的，直接确定为不合格

