

出租车调度站运行管理合同

甲方：北京市重点站区管理委员会

法定代表人：刘海涛

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号

联系方式：63591021

乙方：北京市金桥市政设施管理开发有限公司

法定代表人：胡锦涛

地址：北京市朝阳区双龙南里 128 楼 A 座

联系方式：87318529

为确保北京 北京西站地区 出租车调度站运行管理服务工作责任清晰、稳定高效，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，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 运营管理范围

西站地区出租车调度站运营管理服务范围为 北京西站地区负一层出租车调度站

第二条 运行管理内容

（一）运行保障时间

西站出租车调度站运行时间：1. 出租车调度站采取 24 小时值守模式。

2. 项目经理：按照管理部门要求的工作时间常驻项目现场。

3. 班组长岗四班三运转，早 8:00 至 16:00 工作时长 8 小时，16:00 至 24:00 工作时长 8 小时，24:00 至次日 8:00 工作时长 8 小时。

4. 小程序信息报送员，早 8:00 至 16:00 工作时长 8 小时，16:00 至 24:00 工作时长 8 小时，24:00 至次日 8:00 工作时长 8 小时。

5. 旅客服务岗三班二运转，早 7:30 至 15:30 工作时长 8 小时，15:30 至 23:30 工作时长 8 小时。

6. 秩序维护岗三班二运转，早 7:30 至 15:30 工作时长 8 小时，15:30 至 23:30 工作时长 8 小时。

7. 安全巡逻岗四班三运转，早 7:30 至 15:30 工作时长 8 小时，15:30 至 23:30 工作时长 8 小时，23:30 至 7:30 工作时长 8 小时。

8. 机动岗三班二运转，早 7:30 至 15:30 工作时长 8 小时，15:30 至 23:30 工作时长 8 小时。

9. 在重点时期，春运“暑运”“两会”等重点时期调度站按照客流到达情况调整保障时间和增派相应人员进行服务保障。

(二) 服务人员数量和要求

本项目需要供应商配置具备一定工作经验及职业素养的管理团队进驻调度站开展运营保障服务，乙方应具有良好的调车能

力和现场组织能力，具备充足运能，具有特殊时期专项保障能力和车辆定点保障能力，具备胜任日常运营管理的人员队伍。

服务人员数量：每班在岗人数不少于12人，重点时期及突发情况乙方应结合客流及根据甲方要求增加10人应对，满足调度站运行所需人员数量。

3. 岗位设置：

(1) 项目经理：调度站项目经理 1 人，副主管 2 人，负责出租车和调度站的整体运行，贵监督、检查员工岗位职责落实情况，按计划对员工进行服务、安全、岗位职责、工作规程等相关知识的培训和法制教育及职业道德教育。每月对班组、员工进行综合评比与考核。。

(2) 信息报送员：信息报送员 3 人，负责西站出租车调度站小程序的日常运行，对小程序的数据进行报送、接诉即办受理，统计。

(3) 其他岗位及要求：

3.1 班组长 4 人

3.1.1 负责组织班前会，传达不同时期各项工作要求，准确无误，不拖延、不遗漏。

3.1.2 负责对员工进行培训并有记录，合理调整、调动本班工作人员岗位。发现问题及时汇报项目主管领导，实事求是。

3.1.3 负责处理和调解现场事故纠纷,向上级报告真实情况,对下级的争议作出裁决,及时、公正,合理、合规。

3.1.4 检查本班人员安全、服务、秩序等各项工作标准执行情况,及时纠正违章现象。做好值班日记,重大问题要及时上报。

3.1.5 掌握列车、旅客到达信息和出租汽车供应状态,及时组织员工筹集车源,努力保障旅客乘车需求。

3.1.6 遇有超大客流时,与现场调度员一道指挥调度,并报项目主管;出租车暴堵时,要及时启动应急预案,引导社会车和出租车辆从东螺旋口分流。

3.1.7 服从项目主管的调度,负责解决发现的问题并及时反馈。

3.1.8 组织员工清点管辖区域内设备设施,做好交接班记录。交接完整、记录清楚。

3.1.9 负责员工的考勤管理,真实、准确、符合规定。

3.1.10 完成领导交办的其他工作。认真负责,符合要求。

3.2 车辆引导员岗位 8 人

3.2.1 服从班长的调度和管理,完成领导交办的其他工作,认真负责,符合要求。

3.2.2 引导出租汽车按顺序进站,控制人行横道交叉点,防止拥挤刮碰等交通事故的发生。

3.2.3 掌握站内出租车与旅客的数量。在地下车库饱和，短时间没有客源，进口外车辆堵塞道路时，及时疏散车辆。在缺车时应及时上路引导出租车进场，配合交警维护进口交通秩序。

3.2.4 控制非允许的社会车辆及行人禁止进入站区。

3.2.5 行为、举止规范，禁止横躺竖卧等不雅行为。

3.2.6 按规定统计进场的出租汽车数量并上报。

3.2.7 负责岗亭周边的环境卫生，禁止乱摆乱放自行车等杂物。

3.3 调度员 8 人

3.3.1 服从班长的调度和管理，完成领导交办的其他工作，认真负责，符合要求。

3.3.2 引导旅客按顺序排队，维持旅客候车秩序。

3.3.3 旅客少时打开候车区通道闸门，让旅客直接进入站区。旅客多时，控制进入乘车区旅客的数量，避免引起乘车区秩序混乱。

3.3.4 旅客排队超出候车区时，要及时报告班长，采取应急疏散方案，减少旅客的等候时间。

3.3.5 及时打开绿色通道，妥善照顾老、弱、病、残、孕、急等特殊群体，优先安排车辆。

3.3.6 及时清理候车区内的乞讨、扰序等闲杂人员。

3.3.7 负责岗亭及周边环境卫生

3.4 旅客引导岗 8 人

3.4.1 服从班长的调度和管理，完成领导交办的其他工作，认真负责，符合要求。

3.4.2 引导逆向打车的旅客前往候车区排队乘车。

3.4.3 控制车辆与行人交叉点，人过车停、车过人停，限速通过，保障旅客和车辆安全。

3.4.4 按序引导车辆进入调度区，高峰期间打破常规，及时补缺。减少进口外交通堵塞，提高场地使用率。

3.4.5 对出租车调度站管辖区域内秩序进行管控，发现异常及时上报相关领导，并妥善处理。

3.4.6 坐有坐相、站有站相，严禁不雅行为。

3.4.7 负责周边环境卫生，严禁摆放杂物，控制西调度区内堆放物料。

3.5 秩序维护岗 4 人，替换后勤岗 2 人，

3.5.1 服从班长的调度和管理，完成领导交办的其他工作，认真负责，符合要求。

3.5.2 熟知本市交通地理，调派业务熟练。

5.3 引导旅客按顺序乘车，维持旅客上车秩序，文明服务，设法满足旅客合理需求。

3.5.4 在较多旅客进入载客区时，要及时跟进。检查、纠正司机拒载、砍价、私自揽客、超载，对不服从调度员引导、调派，扰乱营运秩序等行为及时上报。

3.5.5 主动为困难旅客打开车门，提装行李，并提醒旅客带好随身物品。

3.5.6 引导、控制未排队旅客前往候车区排队。

3.5.7 掌握列车进站数量和规律，合理指挥引导员调配车辆。在断车前，及时通知进口人员补充车辆。

3.5.8 出口车辆受阻时，立即通知班长，派人疏导。

重点保障时期或运力无法满足旅客需求时，在旅客换乘出租车流线上增设前端引导岗至少 10 人，引导旅客选择更优交通方式出行。

4. 调度站工作人员应具备以下基本条件：

(1) 年满 18 周岁，男性不超过 55 周岁，女性不超过 50 周岁的中国公民，户籍不限；

(2) 遵纪守法，无违法违规记录；

(3) 品行端正，爱岗敬业，事业心和责任感强；

(4) 身体健康，体检合格，能正常履行岗位职责，适应倒班、夜班，在春暑运、节假日能参与值班值守。

(5) 情绪稳定，表达流畅，具备良好的沟通能力，具有熟练指挥调度的工作岗位经验。

(6) 着装规范统一、佩戴记录仪上岗。

(三) 乙方应按照甲方要求做好运行管理服务, 承担运力接驳调度、现场人员组织引导、交通秩序维护、应急突发情况应对等工作, 同时严格内部管理、加强技能培训、督促人员履职、严防安全事故, 包括但不限于以下内容:

1. 团队组建: 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、北京市重点站区管理委员会的规范要求。

2. 调度引导: 运力不足时, 及时联系运管部门对车辆补充运力, 增加人员引导疏散, 满足旅客乘车需求, 避免旅客聚集滞留。运力充足时, 协助交通执法部门开展出租车远端引导, 防止出租车聚集排队造成周边道路拥堵。春运、暑运、黄金周、全国两会等重点时期及突发情况下, 能够按照甲方要求, 做好出租车调度及调度站运营管理工作, 保障旅客乘车需求, 减少旅客滞留现象。开展车辆监测统计分析工作, 对日常运行数据进行统计, 科学分析数据, 完善调度站管理制度, 优化调度站运行。在旅客高峰、出租车运力不足时, 联系交管部门, 按照西站地区要求, 提高调配保障出租车数量, 保点车辆数量根据当日客流情况确定, 同时做好旅客乘坐其他交通工具分流疏散等工作。在客流低峰时, 合理有序的做好出租车分流引导工作, 制定科学有效措施, 防止出

租车外溢，影响道路交通。重点要协调交通部门对出租车道地库出入口及周边道路等进行出租车引导、分流管理，杜绝因出租车外溢导致西站地区周边道路拥堵。

3. 现场组织：有序引导出租车进出站，维护出租车蓄车区域内车辆排队秩序，公正调派、顺序走车，保障调度站安全有序运行。有序引导旅客按序乘车、引导出租车有序进出站，维护旅客候车区域排队秩序，做好旅客疏导和指引工作，保障人车衔接安全顺畅。全面提供运行保障服务，在站内外设置清晰、明显的出租车进出引导标识和标志牌，在西站地区及周边设置职责明确、分工合理的岗位，保障出租车调度站及周边秩序及人、车安全，配合做好出租车交通疏导，缓解 西站地区交通压力。

4. 秩序维护：维护管理区域及指定区域内日常秩序，开展正向宣传引导，制止扰乱调度站运营秩序的私揽、挑活、拒载、议价等行为，制止出租车乱停乱放，劝阻吸烟者停止吸烟，制止劝阻未果时及时上报相关部门。保障出租车调度站及周边安稳有序。按照相关部门要求，配合建立更新出租车黑名单并上报情况。配合地区执法部门、监管部门开展相关工作，保障旅客合法权益不受侵害。发现招揽、乞讨人员进入候车区和行车区予以劝离或报告，确保车辆秩序和乘客候车区旅客排队秩序。现场工作人员应佩戴记录仪等取证设备，做好紧急情况下的影像记录工作，同时要积极配合西站地区维护调度站区域及周边秩序。

5. 重点保障：协助做好春运、暑运、黄金周、全国两会等重点时期和突发情况的力量加强、应对措施、暖心服务等工作。结合实际提供热水、常用药品、应急物资等便民服务。

6. 应急应对：做好管理区域及指定区域内防汛、扫雪铲冰、应急处突、安保、安全生产工作，制定并完善相关应急预案，应对突发事件。强化应急意识、提升应急处置水平、定期开展培训及应急演练。根据大客流、恶劣天气、突发事件、火灾等分类，完善应急预案，开展演练。配合相关部门做好安全生产、防火、防汛、防自然灾害、扫雪铲冰、应急处突等工作。遇有突发事件或其他重大、紧急情况，按预案及时上报，并妥善处理。

7. 日常管理：制定符合西站地区特色且满足打造标杆站区要求的管理方式、标准、方法及措施等，以及有效的调度站管理制度、标准方法、措施等，及时向站办报备调度员队伍信息。统计调度站日常运行数据、信息，做好登记。按照站办要求，组织开展现场组织、调度引导、基础知识、安全意识、应急技能等培训。做好工作人员备勤点、物资库房、指定保障区域等的日常管理工作。包括附属设备设施（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）维护管理，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、卫生保洁等）等工作。

8. 设备管理：做好管理区域及指定区域内设施设备管理、维护、更新工作，确保设施设备正常使用，保持管理区域及指定区域内的环境卫生。

9. 其他工作：接受配合重点站区管理机构和相关行业主管、职能部门的指导、调研、监管、检查及其他工作。参加相关部门组织的各项活动，完成甲方临时安排的应急保障及其他相关工作。

10. 每日下午三点前完成前一天的日报报送工作，月底提交当月工作情况分析报告，日报内容包括但不限于一下内容，1. 每日运行情况，人员上岗情况。2. 每日检查、培训、保障情况；3. 突发情况、表扬、接诉即办情况等。

11. 积极参与以“旅客身边人”为代表的站区品牌建设，不断提高项目参与站区基层社会治理程度和精神文明建设水平。

（四）考核评价

甲方每月对乙方服务进行考核评价，考评结果作为每次服务费支付依据，如发生扣款事项，则按照支付规定从服务费中相应扣除。每月考核评价成绩达到 90 分（含）以上的，全额拨付出租车调度站当期管理费用。每月考评成绩低于 70 分（不含）的，经西站地区管理办公室会议研究通过，可提前解除本合同。每月考评成绩低于 80 分（不含）、高于 70 分（含）的，由出租车调度站现场经理的上一级负责人，书面说明问题并提出整改措施。

考评成绩分值在 90 分（不含）以下、70 分（含）以上的，按照与 90 分之间的差值，每多扣减一分，扣减月度服务费金额的 0.2%。

第三条 合同期限及服务方式

（一）合同期限

本合同期限自 2025 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日止。

本合同期限届满时，乙方如有尚未履行完毕的服务保障项目，应继续履行至项目完结。

（二）服务方式

采用全成本包干模式，乙方自行承担人员开支、设施设备（含锥桶、指挥棒、手电、扩音器等）等费用，以及扫雪铲冰、消防安全、防汛保障、疫情防控等工作的物资物料、办公用品等运行管理费用。

根据实际需要，如发生基础设施、设备租赁，由乙方自行解决，相应费用已包含在签约价中，甲方无需另行支付乙方费用。

乙方须将项目经费的 0.5%-1% 作为暖心服务经费（服务对象为责任区域内旅客及出租车司机），此经费使用要结合地区实际情况，按照甲方要求开展相关暖心活动。

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 298.934639 万元（大写：贰佰玖拾捌万玖仟叁佰肆拾陆元叁角玖分），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，首次付款无考评，从第二次付款起根据考评结果据实支付：

第一次支付时间为 2024 年 6 月 20 日前，向乙方支付 2025 年 6 至 9 的服务费用，暂定人民币 996449 元（大写：玖拾玖万陆仟肆佰肆拾玖元整）；

第二次支付时间 2025 年财政资金拨付到位后 20 日内，支付 2025 年 10 月至 2025 年 3 月的服务费用，暂定人民币 1494673 元（大写：壹佰肆拾玖万肆仟陆佰柒拾叁元整），根据 2025 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，向乙方支付 2026 年 4 月至 5 月的服务费用，暂定人民币 498224.39 元（大写：肆拾玖万捌仟贰佰贰拾肆元叁角玖分），根据 2026 年 1 月至 5 月的考评结果据实支付。

关于费用支付的其他约定：乙方需在十个工作日内支付场地经营方设施租赁费 30.599767 万元。

（三）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。由此产生的延迟付款不视为

甲方违约，乙方应确保服务不受影响且放弃追贵主张。

(四)乙方应对本合同资金专款专用，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。甲方有权实施全过程财务监管，确保资金使用合法合规并提升绩效。

(五)甲方每月对乙方的服务进行考评，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从相应服务费中直接扣除；如本合同提前终止，甲方仅需支付合同终止前的服务费用，并有权根据考评结果扣减相应费用。

(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)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。本合同期满终止或提前解除后，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5%，向甲方交纳履约保证金共计人民币 149468 元（大写：壹拾肆万玖仟肆佰陆拾捌元整）。

乙方未按约定缴纳履约保证金的，甲方有权解除合同。

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：建行北京铁道专业支行

银行账户： 11001028300053002298

（二）本合同到期终止或提前解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评结果（服务期内每次考评结果的平均值），扣除相应款项后（如发生），按照以下比例将履约保证金无息退还乙方：

（1）考评得分 ≥ 80 分，返还100%，金额为：149468元；

（2）70分 $\leq$ 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为89680.8元；

（3）60分 $\leq$ 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为：29893.6元；

（4）考评得分 < 60 分，不予返还。

（三）本合同到期终止或提前解除后，乙方应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 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（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》《XX站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、服务方案、重点站区管理委员会的相关政策、XX站地区出租车调度站的实际运行需求,监督检查乙方履约情况,对乙方提出工作标准及要求,进行日常检查、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。

(五)甲方有权要求乙方对受到投诉、不能胜任所从事岗位工作的不称职工作人员及时进行更换,有权要求乙方对损坏的设施设备及时更换。

(六)甲方有权要求乙方每月末提交当月调度工作开展情况总结。

第七条 乙方的权利和义务

(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》《西站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、服务方案、重点站区管理委员会的相关政策、西站地区出租车调度站的实际运行需求，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，服务质量应满足甲方要求。

（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，给甲方造成损失和严重影响，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，同时甲方有权解除本合同。

（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，为聘用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影像资料。

（八）乙方有义务接受财政、审计等部门的检查和审计等工作。

（九）乙方有义务参加甲方组织的各类活动。

（十）乙方有义务配合甲方落实好出租车参与重点时期运力保障的激励措施。

第八条 安全生产与应急管理

（一）安全生产和消防

1. 乙方应与甲方签订安全生产、消防、防汛、扫雪铲冰、应急管理等工作责任书，并按照责任书约定履行工作职责。

2. 乙方应建立健全安全工作责任体系和组织管理网络，配备

相应的安全工作人员，并留存日常检查记录、安全档案备查。

3. 乙方应结合本单位工作实际，落实甲方下达的安全生产目标任务，层层分解，细化量化，做到职责到岗，责任到人。

4. 乙方应加强对安全生产管理人员及单位员工的安全生产、消防等相关培训工作，生产管理人员和单位员工培训率应达到100%，按照要求及时参加甲方组织的各类培训和演练。

5. 乙方应加强施工作业管理工作，及时向甲方和属地政府做好报备。

6. 乙方应制定安全事故应急处理预案，及时处理突发意外事故，对发生的各类安全生产突发事故要及时向甲方、属地政府及有关部门报告。

7. 乙方应设置本单位安全生产及消防工作专门人员，对本合同职责范围内重点点位进行检查、巡查，及时解决安全隐患，同时按照甲方要求，配合开展各类安全生产和消防检查。

乙方未按上述要求履行职责的，甲方有权按照一定比例扣减服务费用，造成不良社会影响的，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金。

（二）极端天气应对

1. 大风期间，乙方应服从甲方安排，根据预警级别增加值守人员，延长工作时间，加强辖区和结合部等户外区域巡查巡视。

2. 防汛期间，应服从甲方安排，根据预警级别增加值守人员，

延长工作时间，对重点点位开展人员盯守巡视，并做好防汛物资准备工作。

3. 扫雪铲冰期间，应服从甲方安排，根据预警级别增加值守人员，延长工作时间，应提前备足各类物资，按照随下随清的要求，开展辖区和结合部等区域扫雪铲冰工作。

乙方未按上述要求履行职责的，甲方有权按照一定比例扣减服务费用，造成不良社会影响的，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金。

（三）应急处置工作

1. 乙方应结合地区实际制定本单位突发事件处置方案，完善先期处置流程，明确各类突发事件处置方式及责任分工。对发生的各类突发事件要第一时间向甲方报告。

2. 乙方应建立健全应急处置队伍，配备相应应急处置装备，按照甲方要求开展各类应急处置工作。

3. 乙方有义务配合重点站区管委会及甲方开展各类风险评估和隐患排查。

4. 乙方应针对地区常见突发事件类型，开展大客流、防火、扫雪铲冰、防汛、公共安全等应急培训演练，原则上需每周自行或配合甲方开展一次应急演练。

5. 乙方应做好大客流、消防、防汛、扫雪铲冰等应急物资的储备工作，且能完全满足应急工作需要。

6. 乙方如对涉及本合同履行的工作人员进行调整,应至少提前一周向甲方主管部门报告,对新招聘的人员要做好安全生产、消防安全、应急处置等相关工作培训。

7. 乙方应对日常工作要实行网格化、实名制管理,确定重点点位人员名单,并将网格化名单报送至甲方,甲方将不定期组织抽查检查。

乙方未按上述要求履行职责的,甲方有权按照一定比例扣减服务费用,造成不良社会影响的,甲方有权立即解除本合同,并要求乙方支付违约金。

(四) 大客流应对

1. 增加值守人员。乙方应在节假日、重点时期等大客流期间,增加值守人员,按照甲方要求,在重点点位安排人员开展疏导工作。

2. 节假日、重点时期等大客流期间,乙方工作时间应按照旅客列车运行时间执行,适时延长工作时间。

3. 为做好大客流应对,乙方应按照甲方要求,在重点点位增加引导指示牌、护栏、扩音器等物资,组织开展现场疏导。

乙方未按上述要求履行职责的,甲方有权按照一定比例扣减服务费用,造成不良社会影响的,甲方有权立即解除本合同,并要求乙方支付违约金。

(五) 接诉即办

1. 乙方应安排专人负责接诉即办工作，对群众诉求要及时办理，全力解决。如未及时解决群众合理诉求，经查明属实的，甲方有权扣减服务费用。

2. 乙方应采取合理措施，全力减少群众投诉，原则上不得出现旅客投诉。如出现旅客投诉，经查明属实的应及时整改，并向甲方提交情况说明和整改报告，同时甲方有权扣减服务费用。

3. 如因乙方自身责任受到旅客投诉，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，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金。

第九条 突发公共卫生事件防控

（一）在本合同中，“突发公共卫生事件”指由传染病或其他卫生紧急情况引发的可能影响本合同履行的情形，如流行病、大规模感染等。一旦任一方得知或有理由怀疑将有突发公共卫生事件发生，该方应立即书面通知对方，并提供可能影响合同履行的相关信息。

（二）乙方应严格落实国家、北京市、北京市重点站区管委会下发的突发公共卫生事件防控相关文件、通知，以及主管部门的各项防控管理要求，严格落实甲方关于突发公共卫生事件的防控制度、相关物资储备要求等。

（三）乙方应根据法律法规和北京市公共卫生指导方针，制定并实施相应的预防措施和应急计划。建立员工健康监测制度，

定期检查员工的健康状况，并在发现疑似病例时立即采取隔离措施，防止疾病传播。应向甲方定期提供卫生安全和员工健康报告，包括但不限于工作场所、员工宿舍的卫生状况和员工的健康状态等。

（四）如遇突发公共卫生事件，防疫物资须由乙方自行配备并应符合疫情防控标准，所需费用由乙方承担。

第十条 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 绩效管理 with 监督评价

(一) 乙方须执行甲方及甲方上级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》及《XX站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》、服务方案、重点站区管理委员会的相关政策调整等, 服务质量应满足XX站地区出租车调度站的实际运行需求。

(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, 有权根据考核情况支付乙方的实际服务费用。

(三) 北京市重点站区管理委员会相关部门(单位)、北京市重点站区综合事务中心、西站办分中心有权对本区域内该项目工作进行监管, 监管意见作为评价结果运用的依据, 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。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违约金。

乙方因服务质量引发负面舆情或导致甲方被问责时,每发生一次,按下列标准承担违约责任:被国家级/普通新闻媒体负面报道,分别支付违约金10万元/3万元;被区级领导批评,支付违约金5万元;被省部级及以上领导批评,支付违约金10万元;经核实的群众举报(非恶意),支付违约金3万元;12345热线有效投诉(非恶意)首次支付违约金1000元,投诉人二次反馈不满意的追加违约金5000元。

乙方拒不整改或者每季度被投诉超过3次的,应支付甲方违约金2万元。以上情形如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,除上述违约金外,乙方需另行支付违约金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)乙方服务人员或其管理人员在服务中发生违法犯罪行为,或由于乙方管理不当导致服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的,造成的财产损失和民事赔偿由乙方承担责任。对甲方造成不良社会影响的,甲方有权解除合同,且有权要求乙

方支付违约金 3-10 万元。

(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。在 XX 站地区出租车调度站运营范围内发生 1-3 人受伤或 1 万元以下财产损失的,乙方应向甲方支付违约金 10 万元;发生 3 人以上人员受伤或 1-10 万元(含)财产损失的,乙方应向甲方支付违约金 20 万元;发生 1 人(含)以上死亡或 10 万元以上财产损失的,乙方应向甲方支付违约金 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。

(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) 乙方未按合同约定聘用工作人员上岗,连续 3 日或累计 5 日低于合同约定人数的 80%,且未在甲方书面通知后 24 小时内补充到位的,每少一人应向甲方支付违约金 5 万元。累计出现 30 日的,甲方有权解除合同。

(七) 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或履约保证金中扣减,不足部分有权向乙方追偿。如上述条款约定的违约金与本合同“第十五条 合同变更与

解除”的约定存在冲突，甲方有权选择按照违约金较高的标准执行。

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。

第十五条 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，按本合同签约价的10%向甲方支付违约金并赔偿甲方全部损失：

1. 乙方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，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。

第十六条 特别约定

乙方和/或乙方人员出现恶意投诉、诬告甲方和/或甲方工作人员的情形，经甲方查证属实后，乙方应按以下标准承担责任：

首次发生的，甲方有权扣减本合同服务费用的 10%；第二次发生的，甲方有权扣减本合同服务费用的 20%；第三次及以上发生的，甲方有权单方解除本合同，并扣减本合同服务费用的 30%，甲方亦有权从履约保证金中扣除前述款项。

前款所称“恶意投诉、诬告”是指和/或乙方工作人员故意虚构事实、伪造证据或基于明显不合理理由，通过 12345 热线、信访渠道、诉讼仲裁程序或其他方式对甲方或/及甲方工作人员进行不实指控的行为。甲方查证应以书面调查报告或有权机关出具的生效法律文书为依据。甲方扣减前述费用并不免除乙方的其他违约责任，即甲方扣减前述款项的同时，亦可扣减乙方因其他违约情形产生的违约金。

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 其他约定

(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，或本合同约定内容以外的其他法律关系。

第十九条 合同附件

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 XX 站地区出租调度站运行管理项目绩效管理考核实

施细则

5. 甲方招标文件及乙方的投标文件

.....

（如有其他合同附件，应在此处列明，并附在合同正文后）

第二十条 补充条款

（一）如有补充条款均应根据实际情况确定，若无需填写，应划“/”（斜线）或标注“无”，或删除本条，不得留空。手写填写的内容需由双方签字确认。如有多条补充条款，可自行增加。

（以下无正文，为签署页）

甲方（盖章）：北京市重点站区管理委员会
法定代表人或
授权代表（签字）



乙方（盖章）：北京市金桥市政设施管理开发有限公司
法定代表人或
授权代表（签字）：



2025 年 5 月 30 日

2025 年 5 月 30 日