

北京站地区出租车调度站运行管理合同

合同编号:京服委〔2026〕京站1号

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

乙方:北京京站商业服务有限公司

法定代表人:陈志伟

地址:北京市东城区北京站东行李房2楼

经甲乙双方经充分协商一致,就甲方聘请乙方对北京站地区出租车调度站运行管理的相关事宜达成如下条款:

第一条 运营管理范围

调度站运行保障区域:北京站地区出租车调度站

保障区域范围:旅客候车区域、出租车蓄车区域及涉及的相关道路、调度管理区域。四至范围:东至:北京站站前广场西侧与出租车调度站候车区衔接沿线;西至:北京站西街辅路与东镇江胡同入口衔接处;南至:东镇江胡同步道南侧护栏;北至:北京站西街辅路南侧道牙。

第二条 运行管理内容

乙方服务保障工作内容包括但不限于以下内容:

1. 按照要求成立项目部、组建专业化管理团队,确定服

务人员的职责范围，教育、督促服务人员服从相关部门监督和指导，确保服务质量达到政府有关部门、行业主管部门、北京站地区的规范要求。

2. 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，在站内设置合理岗位，职责分工明确，引导出租车有序进出站，引导乘客按序乘车，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，缓解北京站地区交通压力。

3. 重点时期及突发情况下，能够按照甲方及相关主管部门要求，做好出租汽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。

一是建立保点工作机制，主动联络出租车公司，通报调度站内情况，协调出租车快速进场保障。

二是建立奖励机制，调动出租车司机积极性，及时进站候客。

三是采取技术手段，建立联络渠道，及时向出租车司机发送调度站候车信息，引导司机进站保点。

四是建立员工培训机制，提高员工应急处置能力，针对出租车司机挑活、拒载等违规行为做好制止和劝离工作。

4. 维护管理区域及指定区域内日常秩序，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。

5. 做好管理区域内环境卫生、防汛、文明引导、扫雪铲

冰、应急处突、动态防控、安全生产、消防等工作，制定针对地区具备特殊条件的管理方式、标准、方法及措施等，以及有效的相关调度站管理规章制度和相关应急预案，应对突发事件。

6. 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。

7. 积极参加相关部门组织的各项活动。

8. 完成临时安排应急保障及其他相关工作。

9. 乙方应配置一定工作经验及职业素养的团队，保证调度站 24 小时运转，具体岗位设置为：项目经理、值班经理、调度站信息员、调度人员（入口调度员、排车员、出口放车员、车辆调度员、旅客引导员）、秩序维护员，每天三班次，总人数不少于 32 人，具体人员构成见下表。投标人应在重点时期（如春运、暑运、两会等）加派服务人员，以保证调度站正常有序。

人员构成如下：

序号	明细名称	数量	备注
1	项目经理	1	1 人
2	值班经理	3	3 班*1 人
3	调度站信息员	1	1 人

4	入口调度员	6	3 班*2 人
5	排车员	6	3 班*2 人
6	出口放车员	3	3 班*1 人
7	车辆调度员	6	3 班*2 人
8	旅客引导员	3	3 班*1 人
9	秩序维护员	3	3 班*1 人
	合计	32	

第三条 合同期限及服务方式

（一）合同期限

2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 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

乙方工料全包，包括人员开支，设施设备（含锥桶、指挥棒、手电、扩音器、指示标识、工作记录仪等），扫雪铲冰、消防安全、防汛保障、动态疫情防控等工作的物资物料、办公用品等运行管理费用。

第四条 费用及支付形式

（一）合同金额小写：¥3,285,000.00 元（大写：人民币叁佰贰拾捌万伍仟元整）。（本费用为含税价，已包含甲方

因该合同履行应付乙方的全部款项。)其中,不含税价¥3,099,056.60元,税率6%,增值税¥185,943.40元(☒年/☐半年/☐季度/☐月/☐次)。

(二) 支付形式

服务费为按季度支付,每次支付时间为该季度第一个月月底前。从第二季度起,每季度支付前,根据上季度考核情况,扣除应扣款项后支付。第四季度合同款,于次年一月根据合同执行和考核评价情况,待财政预算拨付后,扣除相应款项,支付给乙方。如由于财政资金未到位、资金审批、年底封账等因素而导致延期支付,不属于甲方违约,甲方不承担责任。

(三) 支付明细

合同费用为按季度支付,共分为4次支付,从第二季度起,每季度拨付前,根据合同执行和考核评价情况,扣除上季度考核应扣款项后支付。第一次支付(1-3月)费用小写:¥821,250.00元(大写:人民币捌拾贰万壹仟贰佰伍拾元整),于2026年年初财政资金批复后20个工作日内支付;第二次支付(4-6月)费用小写:¥821,250.00元(大写:人民币捌拾贰万壹仟贰佰伍拾元整),于2026年4月30日前支付;第三次支付(7-9月)费用小写:¥821,250.00元(大写:人民币捌拾贰万壹仟贰佰伍拾元整),于2026年7月30日前支付;第四次支付(10-12月)费用小写:¥821,250.00元(大写:人民币捌拾贰万壹仟贰佰伍拾元整),并按相关考核结果扣减相应费用后的余额进行实际支付,于合同期结束且完

成交接手续后 30 个工作日内支付。凡乙方不配合或延迟完成合同结束后相关手续，自 2027 年 1 月 1 日（含当日）起每延迟 1 日罚款 5 万元，相关罚款费用全部累计纳入第四次合同支付中扣减。如由于政策调整、财政资金未到位而导致延期支付、调整支付，不属于甲方违约，甲方不承担责任。

（四）乙方收到相应款项前，应按甲方要求交付同等数额的增值税发票。

（五）甲方签署的项目交接证明，作为甲方向乙方支付尾款的必要凭证。

（六）履约保证金：

1. 乙方须在本合同签订后 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%（金额小写为：¥98,550.00 元，大写：人民币玖万捌仟伍佰伍拾元整），作为履约保证金。甲方按乙方所提供的服务和履行合同的考评情况按比例予以返还履约保证金（无息）。

银行账户信息：

名称：北京市重点站区管理委员会

开户银行：建行铁道专业支行

银行账户：11001028300053002298

2. 甲方每季度对乙方进行一次考评，考评结果作为季度服务费支付依据，如发生扣款事项，则从季度服务费中相应扣除；年度综合考核结果（即本年度四个季度考核结果平均值）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：¥98,550.00 元；

（2） $70 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{ 分}$ ，返还 60%，金额为：

¥59,130.00 元;

(3) 60 分 ≤ 考评得分 < 70 分, 返还 20%, 金额为:
¥19,710.00 元;

(4) 考评得分 < 60 分, 不予返还。

3. 返还时间

合同期满, 乙方与新服务保障单位办理完交接后, 可申请办理履约保证金返还相关手续。

第五条 绩效管理条款

(一) 乙方须执行甲方制定的考核管理办法, 如《采购服务管理制度》、《安全管理协议》及《北京站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》等。

(二) 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, 根据评价结果支付乙方尾款。

第六条 甲方权利、义务和责任

(一) 甲方有权要求乙方提供项目服务方案(服务方案包括但不限于乙方投标文件及投标承诺), 并依据《采购服务管理制度》《安全管理协议》《北京站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》及服务方案, 监督检查乙方履约情况, 对乙方提出工作标准及要求, 进行巡视检查、监督指导、考核讲评等。

(二) 甲方有权按照《采购服务管理制度》《安全管理协议》《北京站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》进行考核, 并根据实际考核情况, 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）本合同责任范围内的任何建筑和设备设施产权属甲方，甲方享有使用决定权，有权制定相应管理制度及规定，对乙方使用情况提出标准和要求，监管乙方使用情况，维护自身权利。甲方没有为乙方提供无偿公共用房以及水电气等的义务。

（四）甲方有权要求乙方为所有工作人员制作统一样式的身份标识牌，随时接受甲方及社会公众监督。身份标识牌的格式、材质及佩戴规范需经甲方审核确认后方可制作，未经甲方批准不得擅自变更。

（五）甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作。

（六）甲方有权对乙方员工培训效果进行检查。

（七）甲方有权对乙方员工文明礼仪、规范服务进行检查。

第七条 乙方权利、义务和责任

（一）乙方应当服从并接受甲方的监督管理，按甲方要求提供项目服务方案，并按照《采购服务管理制度》《安全管理协议》及《北京站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》，落实甲方的标准和要求，科学、合理地组织项目实施，建立和完善组织机构、工作机制、保障措施等，服务质量应达到甲方要求。

（二）乙方及其所聘人员应严格遵守国家、地方政府的

法律法规及甲方的各项规章制度，爱护甲方产权的建筑和设备设施，维护公共环境，接受甲方的监督、检查、培训、考核等。乙方因管理不善，员工违章操作或违反有关法律、法规和规章制度，给甲方造成损失和严重影响，或使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 投诉等严重问题及事故，由乙方负责解决，其责任由乙方承担，同时甲方有权终止本合同。

（三）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。

（四）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，建立完善的工作机制，做好日常的消防安全保障，服务质量应达到甲方要求。

（五）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。

（六）乙方有义务按甲方要求如实提供有关数据和文字影像资料。

（七）乙方有责任和义务接受财政部门的监督和延伸审

计。

(八) 乙方有义务参加甲方组织的各类活动。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。

(九) 乙方应定期进行员工培训，教育员工应着装整洁大方规范，做到文明待人、礼貌待客，熟知地区公共交通路线和运营时间。

(十) 乙方需按照乙方服务职责及内容，结合《北京市接诉即办工作条例》，完成接诉即办必要的流程、保障、服务工作。乙方需接受甲方的接诉即办工作服务考核，因乙方原因造成的投诉，甲方将根据考核标准和相关规定进行处理。

(十一) 乙方应加强调度站场外周边交通引导和管理，疏导因出租车排队造成的站区四至范围内的交通拥堵；遇交通管制等需要调度站配合的情况，调度站应积极配合职能部门做好相关工作。

(十二) 乙方遇调度站有排队候车旅客而进站出租车缺车的情况，应积极引导旅客乘坐地区公共交通离开站区。

(十三) 乙方应加强进站出租车的管理，防止出租车出现拒载、议价等行为。

(十四) 乙方应对本项目自管区域进行安全生产巡视检查，定期自行组织对本项目进行安全生产风险评估，并根据甲方要求进行专项评估。

(十五) 乙方有义务参与站区群防群治工作。

(十六) 乙方应当配合甲方制作并佩戴服务人员身份证件，承担有关费用；在日常工作中做到“亮证上岗”，主动

接受市民旅客等服务对象监督。

第八条 主管部门

甲方作为本合同履行的主管部门，负责监督、检查、评价乙方工作，乙方应认可并遵照执行。

第九条 监管评价

北京市重点站区管委会相关部门（单位）、北京站地区管理办公室、北京市重点站区综合事务中心北京站地区分中心有权对本区域内该项目工作进行监管并定期出具考核通报，监管意见作为评价结果运用的依据，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）履约验收的主体为：北京市重点站区管理委员会北京站地区管理办公室作为本项目的验收部门。

（二）履约验收时间：随服务履行时间随时验收。

（三）履约验收方式：有权按照考核标准及要求对乙方岗位部署、在岗人数、任务安排、履职情况、遵章守纪情况等，进行考核评价和提出改进意见，考核评价作为甲方评价结果运用和奖惩乙方的依据。乙方应按照考核评价、改进意见做好服务保障和改进工作，对拒不整改或整改不到位的，甲方有权扣除乙方该岗位当月全额服务费。

（四）履约验收程序：参考甲方制定的考核管理办法验收。

第十一条 违约责任

（一）乙方未履行本合同的义务或未达到甲方制定的考核管理办法，如《采购服务管理制度》《安全管理协议》及

《北京站地区出租车调度站运行管理项目绩效考核实施细则》等约定标准，甲方有权按考核结果扣除相关费用；经甲方要求无整改效果或拒不整改的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付 5 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，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 投诉等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，甲方有权要求乙方支付 5-10 万元的违约金；影响特别恶劣或情节特别严重的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付违约金 5-10 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进行赔付，同时甲方有权解除合同。

（四）乙方管理不当造成安全生产事故造成人身伤害或者财产损失，对工作人员用餐安全监管不当造成消防和食品安全事故等情况，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。

（五）乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、动态疫情防控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) 本合同及附件所约定的违约责任，均具有同等的法律效力。

(七) 本合同乙方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除。

第十二条 合同解除

(一) 在合同有效期内，经甲乙双方协商一致，可变更本合同。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，影响后续服务单位进场。凡乙方不配合或延迟离场，未在甲方规定时间内完成相关手续，自规定之日起每延迟 1 日，另行支付逾期离场违约金 5 万元，该违约金纳入支付款中进行扣减。

(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，按本合同费用总额的 10% 向甲方支付违约金并赔偿甲方全部损失：

1. 乙方未如约履行安全管理协议、保密条款、廉政条款等的相关义务的，造成不良影响或后果的；

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. 未按合同约定聘用人员、投入设备物资，满 10% (含

本数），经甲方提出整改意见后，乙方拒不整改或再次发生的；

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. 不履行合同项下的主要条款和义务的；

7. 对出现公共卫生突发事件、动态疫情防控隐瞒不报和处置不力，给甲方或社会群众造成重大影响的；

8. 乙方触及附件中“解除合同”相关条款。

（三）结合“疏整促”工作进展，待出租车调度站新建场地具备运行条件后，双方视情况解除合同，费用根据考核情况据实结算，双方无违约责任。

第十三条 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，本合同立即终止；

所谓不可抗力，是指合同订立时不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括自然灾害，如台风、地震、洪水、冰雹；政府行为，如征收、征用、环境整治、政策调整等；社会异常事件，如罢工等；

（二）因不可抗力终止的，按终止日期，甲、乙双方对已经履行的事项进行结算，甲方未支付的款项支付乙方，乙方已收取但未履行事项的款项应返还甲方，双方均不负任何责任；

（三）在合同期内如发生不可抗力的灾害，甲、乙双方互不追究责任，善后事宜，双方协商处理；

（四）如北京市政府采购政策发生变化，甲方有权在预

留过渡期的前提下，依据新政策调整或解除合同，且不承担违约责任；

（五）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。若在本合同有效期内，国家或北京市颁布新的法律法规政策标准，且该等变化对本合同的履行产生影响，双方同意自动按照新的法律法规政策标准执行（包括按照新的法律法规政策标准调整相应绩效考核方案），无需另行签订补充协议。

第十五条 动态防控要求

（一）严格落实北京市动态防控政策、北京市重点站区管委会下发的动态疫情防控相关文件、通知、要求，以及北京站地区管理办公室动态疫情防控各项管理要求，严格落实甲方的动态疫情防控制度、相关物资储备等工作。

（二）严格做好乙方相关人员的防疫检查与健康监测工作。

第十六条 争议解决

因本合同发生的所有争议，甲乙双方应本着互相谅解的态度协商解决，协商不成的，甲乙双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

第十七条 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

等承担以下保密义务：

（一）严格落实甲方保密工作要求，确保国家秘密和工作秘密安全，接受甲方保密工作检查。

（二）主动采取加密措施对上述所列及之商业秘密进行保护，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商业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，对地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，不得以涉及地区事项的，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。

第十八条 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准以任何理由向对方、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）乙方不准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准接受或暗示为甲方、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准以任何理由为甲方、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。

第十九条 其他事项

（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解除。

（二）本合同经甲乙双方法定代表人签字并加盖双方公章之日起生效。

（三）本合同中如有未尽事宜，应由甲乙双方协商。

（四）本合同一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力。

（五）本合同附件是本合同的组成部分，与本合同有同等效力。

附件：

1. 《采购服务管理制度》
2. 《安全管理协议》

3. 《北京站地区出租车运行管理项目绩效管理考核实施细则》

(以下无正文)

甲方：(盖章)

法定代表人(签字)：

顾广强

2025 年 12 月 31 日

乙方：(盖章)

法定代表人(签字)：

陈伟志印

2025 年 12 月 31 日

附件 1

北京市重点站区管理委员会

采购服务管理制度

第一章 总则

第一条 为进一步规范管委会采购服务工作，持续提升重点站区公共服务供给水平，体系化防范廉政风险，提高采购项目资金使用效益，根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》和财政部《政府购买服务管理办法》及北京市有关政策，结合重点站区实际，制定本制度。

第二条 本制度所称采购服务，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（包括政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务），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 重点站区采购服务工作，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、统一组织开展采购服务绩效管理、依规接受监督和审计的总体原则；遵循预算约束、以事定费，市场导向、公开择优，合理赋权、压实一线，突出绩效、分层考评，科学内控、防范风险的管理思路，切实

保障廉政安全、程序规范和运转实效。

第二章 组织机构和职责分工

第四条 管委会采购服务工作，在党组的统一领导下组织开展，设立采购服务领导小组，由管委会分管党组成员、副主任任组长，管委会各有关部门、单位主要负责同志任成员。

采购服务领导小组下设采购服务管理办公室（设在管委会办公室），由办公室负责同志兼任主任，财务处、政策法规处、机关纪委、综合事务中心负责同志为成员；可结合实际，积极吸纳了解站区实际的法律、审计等方面专业人员加入，提供客观专业的咨询意见。

第五条 采购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，组织指导采购服务工作；
2. 研究审议采购服务工作规章制度、方案计划等；
3. 研究和协调解决采购服务工作中的重大问题。

第六条 采购服务管理办公室是采购服务工作的日常组织部门，其主要职责是：

1. 负责采购服务领导小组会议组织、文件呈报、事项落实等日常工作；
2. 研究起草采购服务有关管理制度；
3. 按照管委会党组和采购服务领导小组部署，组织开展

年度批量采购服务工作；

4. 研究和协调解决采购服务工作中的具体问题；
5. 组织对采购服务项目运行情况进行监管；
6. 完成采购服务领导小组临时交办任务。

第七条 各有关部门、单位负责实施主责项目的采购、管理、考评等工作；其中，各站区办作为本站区采购服务工作的主责部门，各部门、单位依职责明确主责项目。主责部门、单位的主要职责是：

1. 研提主责采购服务项目设置、选取标准需求等意见；
2. 负责编制采购需求、拟定采购公告文件和合同，各站区办可提出个性化合同条款和绩效管理标准要求；
3. 做好采购及合同执行全流程工作，做好争议处理和审计配合工作；
4. 在合同约定的范围内，对采购服务承接主体执行合同有关行为进行具体管理；对主责采购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，提出对采购服务承接主体的奖励、惩罚、否决等方面意见。

第八条 管委会有关业务部门、单位是本领域采购服务工作的协调指导部门，主要职责有：

1. 组织各站区办形成相对统一的采购服务专项标准，审核各站区提出的采购服务需求，对本领域项目设置提出意见；

2. 按照管委会党组部署要求，参与采购服务工作有关环节；

3. 定期对各站区专项业务工作情况和有关采购服务项目运行情况开展监督检查；

4. 参与推进采购服务标准化建设有关工作。

第九条 财务处负责采购服务财务管理和组织预算绩效管理管理工作，主要职责是：

1. 按照有关法规政策及管委会采购管理办法，对采购程序进行指导监督和政策解读；

2. 负责统筹组织采购服务项目预算编报工作，统筹优化同类型项目资金分配，促进保障标准相对统一；

3. 在批量采购服务中，研究明确项目设置、金额、采购方式建议等，研提采购代理机构选取建议；

4. 负责组织采购主体办理采购意向公开、立项、资金来源证明开具等有关工作；

5. 组织主责部门、单位开展采购服务预算绩效管理；

6. 指导主责部门、单位做好有关采购档案留存。

第十条 政策法规处负责组织采购服务合同管理工作，主要职责是：

1. 负责组织指导采购服务合同的编制、法制审核工作；

2. 研究确定采购服务合同共性条款或模板，组织对采购服务合同存在问题进行排查并及时予以完善；

3. 配合开展合同执行情况检查工作；

4. 对采购服务重要环节合法合规性进行审核，对采购服务中发生的具体问题提供法律支持，处理法律纠纷。

第十一条 机关纪委主要发挥监督、预防、提醒作用，主要职责是：

1. 对采购服务程序及重要环节进行监督；

2. 针对采购服务工作开展廉洁教育、廉政提醒；

3. 按权限处置相关违规违纪问题。

第十二条 综合事务中心负责组织实施管委会层面的采购服务评价工作，主要职责是：

1. 负责制定管委会层面采购服务项目评价机制，并具体组织实施；

2. 配合协调指导部门，指导各主责部门、单位制定采购服务项目绩效管理细则；

3. 落实采购流程中事务性工作。

第十三条 各主责部门、单位要严格依合同约定监督项目承接主体，确保其认真履行合同约定的数量、质量提供服务，并接受管委会组织的绩效管理和监督检查。

第十四条 采购服务办和有关部门、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

第十五条 采购服务项目立项，依据管委会《采购管理

办法》中明确的采购立项流程实施。

采购服务项目，项目金额在 100 万元（含）以上的，由管委会党组会决策；在 50 万元（含）至 100 万元（不含）的，由管委会主任办公会决策；在 50 万元以下的，依据管委会站办党总支议事规则、站办主任办公会议事规则、党支部委员会议事规则及支出管理办法研究决策。

第十六条 采购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。

以下项目不得纳入采购服务范围：

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. 采购主体的人员招、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采购服务内容的事项。

第十七条 符合采购服务范围要求，且已安排预算的，可以实施采购服务。

各部门、单位应当按照预算管理有关要求，提前对拟开展的采购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

第十八条 管委会采购服务工作，应坚持市场主导，通过公平竞争择优确定承接主体；采购实施过程中各环节，应当保障公开透明，并规范留存采购全程档案资料。

第十九条 采购服务办按照政府采购及招投标等有关法律法规和管委会相关制度，在广泛征求各部门、单位意见的基础上，提出采购项目、采购方式和项目分包意见，经党组会、主任办公会等程序研究后，组织实施服务项目采购环节，依据政府采购法规定，选取采购代理机构配合具体实施。

第二十条 按照市财政局有关政策规定，综合委内运行实际、采购代理机构既往业绩、适当轮换等因素，由采购服务办组织研提批量采购中采购代理机构的选取建议和项目委托方式，报党组会研究通过后实施。

在当年度采购周期（即本次批量采购至下一年批量采购前）的日常采购中，一般沿用批量采购中明确的代理机构范围，可结合工作需要适当优化。在实施中，如无特殊资质要求，由项目主责部门组织，以随机抽取方式选定采购代理机构，抽取过程应由采购服务办予以监督。

加强采购代理机构管理，由财务处牵头，组织采购实施部门、单位，对采购代理机构工作情况进行打分，并实施动态管理。对评价较低的代理机构予以剔除，并视使用需求提请进行补选。

第二十一条 主责部门、单位可以结合采购服务项目的

特点，规定承接主体的具体条件。但不得违反政府采购法律法规及公平竞争有关要求，不得以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。

第二十二条 对于采取公开招标、竞争性磋商等方式的采购项目，按照有关规定和项目需要安排甲方代表参加评标环节。

第二十三条 采购服务项目应按照有关法律法规和管委会合同管理办法规定签订合同；各主责部门（单位）应当在中标、成交通知书发出之日起 30 日内，与中标、成交供应商签订合同。

采购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。采购服务合同中，应包括安全生产、廉政、保密等条款。

采购服务办可以结合实际，组织制定采购服务项目共性条款或合同模板。

年度批量采购服务项目，应当分期支付款项，并预留数量适宜、原则上不少于一个月费用的尾款。

第二十四条 采购服务合同期限应当与公告的采购文件保持一致，一般为 1 年；在预算保障和经费来源相对稳定的前提下，对于采购内容相对固定、连续性强、价格变化幅度小的项目，可以签订履行期限不超过 3 年（含）的服务

合同。

第二十五条 各主责部门、单位应当监督承接主体遵守如下规定：

按照合同约定提供服务，不得将服务项目转包给其他主体；

按照主责部门、单位要求，对采购服务项目涉及的重要内容，建立项目基础数据台账，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；

应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用采购服务项目资金，配合相关部门对资金使用情况进行检查与绩效评价；

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、单位和协调指导部门审核，并向采购服务办报备。

第五章 绩效管理

第二十六条 主责部门、单位应当加强对采购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，督促承接主体严格高效履行合同。

第二十七条 积极构建分层考评、多元参与、管用有效的绩效管理评价体系，促进形成采购服务绩效管理“标准、管理、提升”的管理闭环。

主责部门、单位应当结合实际明确绩效管理标准，纳入采购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和处罚；通过即时整改落实，不断改进服务效果，巩固形成管理标准和经验；由协调指导部门牵头，制定本领域采购服务项目标准，持续提升绩效管理效能。

第二十八条 采购服务办负责组织实施采购服务项目综合绩效管理，项目主责部门、单位是日常绩效管理的实施主体，办公室、综合事务中心及有关部门、单位分别依据职责开展评估评价。

第二十九条 在合同约定的范围内，主责部门、单位负责对承接主体的服务效果进行日常管理和绩效评价。

各站区办应当在管委会采购服务绩效管理有关标准要求的基础上，制定个性化的绩效管理细则，纳入采购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。

第三十条 采购服务项目日常考核由主责部门、单位负责实施，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或扣减经费意见。

按照“谁主管、谁负责、谁评价”的原则，由各主责部门、单位负责汇总本月各服务项目服务绩效得分和加减分项情

况，报采购服务办（办公室）备案，并根据考核得分情况提出经费拨付意见。

第三十一条 绩效评价结果作为日常管理激励约束、承接主体选用、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。

平时考核发现问题的，可依合同适当处以经费扣减；月度考核成绩低于 90 分的，原则上每多扣减 1 分、至少扣减当月对应拨付金额的 0.2%；各主责部门、单位可制定绩效细则，明确扣减标准。

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

第三十二条 采购服务办在组织开展的督查、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，由其核实情况后予以相应处理。

采购服务办可以适时组织阶段性检查，对采购服务项目的合同执行情况、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，提出有关奖惩意见，并责令承接主体整改落实。

第三十三条 协调指导部门负责定期对各站区专项业务工作情况和有关项目运行情况开展监督检查，将检查结果通

报有关站区办和采购服务办，在年度评估评价中提出意见建议。

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，可提出扣减经费或否决建议；对发现的好的做法经验，应积极表扬、总结、推广。

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，经协调指导部门、政策法规处、采购服务办审核，并经党组会、主任办公会或专题会研究通过后实施，并依程序组织采购流程。

第三十五条 如承接主体对绩效管理结果有异议，主责部门、单位应认真听取意见并积极协商解决。

采购服务办对主责部门、单位和承接主体在采购服务绩效管理工作中敷衍塞责、徇私舞弊、虚报瞒报，影响绩效管理工作顺利开展的，给予通报批评并责令限期整改。

第六章 监督管理和法律责任

第三十六条 管委会采购服务项目应当依规接受监督和审计；各部门、单位和各承接主体应当自觉接受纪检监督、财政监督、审计监督、社会监督以及服务对象的监督。

第三十七条 在采购服务工作中，管委会干部必须强化纪律意识、规矩意识，不得发生如下情形：

1. 利用职权职务影响干预和插手政府采购活动，包括授意依法必须进行招标的项目不招标，或将依法应当公开招标

的项目采取“化整为零”等方式规避公开招标方式等；

2. 为特定投标人提供不正当竞争优势，如向招标人指定项目投标人或招标代理机构，违规向投标人透露标底等；

3. 干预招标等采购过程，如授意为招标人定制招标文件条款，或诱导、暗示评标委员会成员，干预、影响、操控评标过程和中标结果等；

4. 其他违反规定插手干预政府采购活动的行为，如授意中标候选人放弃中标，或者要求中标人转包、分包项目等。

存在违纪违法行为的，依照有关规定追究纪律法律责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第七章 附则

第三十八条 涉密采购服务项目实施按国家有关规定执行。

第三十九条 本制度自印发之日起施行，由采购服务办（办公室）负责解释。

附件 2

安全管理协议

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

第一条 甲方的权利和义务

（一）认真贯彻执行安全生产法律、法规。

（二）甲方有权严格审查乙方是否具备安全生产条件或专业资质，有权查验乙方的生产经营范围、有关人员资格、证书等。

（三）甲方有权监督、检查乙方的施工或作业安全。

（四）甲方有权督促乙方建立危险作业审批制度，严格执行安全管理制度和操作规程，落实各项安全措施。

（五）甲方管理人员有权制止乙方人员违章作业行为。

（六）甲方有权责令安全意识差、不听从安全生产指挥的乙方人员退场，并要求乙方重新派遣人员到岗。

(七) 甲方不得违章指挥，强令乙方冒险作业。

第二条 乙方的权利和义务

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

(二) 乙方负责其承包项目范围内的安全生产管理工作，服从甲方对施工现场的安全生产管理，对甲方在安全检查过程中提出的问题和隐患，乙方必须按要求时限整改完毕。

(三) 乙方有权对甲方的安全工作提出合理化建议和改进意见。

(四) 乙方在日常作业中，有权拒绝执行甲方违章指挥和强令冒险作业指令。

(五) 乙方应当建立健全安全生产组织机构，制定安全管理制度，按规定配齐专、兼职安全管理人员。乙方现场负责人和安全管理人员必须按规定经过安全生产考核合格。

(六) 乙方不得违章指挥，不得强令工人违章作业，并按规定做好工人劳动保护工作，为从业人员提供合格的劳动防护用品。

(七) 乙方应当组织相关人员学习、掌握安全技术交底要求，履行签字手续。乙方必须按照甲方安全技术交底进行作业，不得安排没有接受安全技术交底的人员上岗作业。

(八) 施工过程中需要新进场人员的，乙方必须备齐相关人员资料和手续，在人员进场前以书面形式报甲方，甲方书面批准后方可进场，进场后，乙方应当配合甲方对新进场

人员进行安全教育考核，合格后方可上岗作业。

（九）乙方需将相关负责人签字确认的危险作业方案、安全操作规程、应急救援预案等材料提交甲方备案。

（十）乙方应当根据有关法律、法规或标准规范要求，对存在危险因素的场所、设施设备等设置安全警示标志。

（十一）乙方应当按规定为从业人员办理安全生产保险，费用由乙方承担。

第三条 乙方负有对工人进行日常安全教育和每日班前安全教育的责任，并做好记录，履行签字手续。乙方不得安排未经安全教育培训并考核合格的人员作业。

第四条 乙方负责为所属人员配发合格的安全防护用品，并指导其按规定要求正确佩戴，甲乙双方都应督促施工现场人员自觉佩戴好安全防护用品。

第五条 乙方使用的机械、电气等设备必须符合国家标准、行业标准有关安全的规定，制定相应的安全操作规程，并负责日常的检查、维修和保养。

第六条 甲方人员不得擅自要求拆除、改动施工现场的各类安全防护措施、安全标志和警告牌等，确需拆除或改动的，必须经乙方施工现场负责人和安全管理人员同意，并采取必要、可靠的安全措施后方可拆除或改动。

第七条 乙方人员施工前，必须认真检查施工区域的作业环境、设备设施、工具用具等是否完好，发现隐患，立即整改，隐患消除后方可进行施工作业。

第八条 乙方使用的特种作业人员必须取得相应的特种

作业证，并且在有效期内方可进行特种作业。

第九条 乙方使用甲方提供的设备设施，使用前应当进行检验检测，如不符合相关安全要求，应及时向甲方提出，甲方应当积极整改，整改合格方可使用。乙方未经甲方允许，私拉乱接电气线路造成的后果均由乙方承担。

第十条 甲方开展安全检查发现事故隐患的，有权向乙方发出隐患整改通知书，乙方应当在要求的期限内整改完毕，甲方应当复查有关隐患整改情况，确保整改到位。如果发现重大隐患，甲方有权要求乙方停止作业，立即撤出人员，乙方必须无条件服从。

第十一条 施工或者作业过程中一旦发生生产安全事故，乙方应当立即启动应急预案，在保障救援人员安全的情况下采取有效措施组织抢救，及时将受伤人员送往医疗机构救治，并先行垫付医疗费用。同时，应当在规定时限内向事故发生地县级以上地方人民政府负有安全生产监督管理属地职责的部门报告。甲乙双方应当全力配合政府部门做好事故调查处理工作，及时全面落实事故调查报告提出的整改措施。

第十二条 如因乙方责任，发生各类严重问题或等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方可视情节给予乙方 3-20 万元处罚；影响特别恶劣或情节特别严重的，乙方应向甲方支付项目金额总量的 10% 作为违约金，同时甲方有权立即终止本合同。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

第十三条 乙方应强化用工人员管理，确保按照正规渠道、合法方式聘用人员，主动加强用工人员安全、思想、法制教育，确保用工人员在工作时间内外均不发生涉及甲方或造成恶劣影响的安全事故和刑事案件。

第十四条 本协议未尽事宜由甲乙双方协商解决，协商不成，提交北京市西城区人民法院进行裁决。

第十五条 本协议经双方授权代表签署并加盖公章后生效，自乙方完成项目全部内容并撤出全部人员，且甲乙双方均履行完项目合同及本协议的全部义务终止。

第十六条 其他事项：双方应承担安全生产法律、法规、规章等规定的相应法律义务及责任。

第十七条 本协议一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份。

甲方（招标人）：

授权代表（签字）：

年 月 日

乙方（中标人）：

授权代表（签字）：

年 月 日

附件 3

北京站地区出租车调度站 运行管理项目绩效考核实施细则

为加强北京站地区出租车调度站日常管理，进一步提升服务质量与服务水平，确保调度站安全、有序运行，为地区运力接续提供有力保障，按照北京市地方标准《出租小轿车营运服务规范》（DB11/T488—2019）和《北京市出租汽车调度站管理办法（试行）》要求，结合北京站地区实际，制定本细则。

一、管理标准

1. 设施标准

（1）根据本市城市发展规划、道路交通条件、客流结构和出租汽车需求等因素，合理规划站区范围、设施、停车场地面积和行驶路线。

（2）合理设置引导标志、标识，位置合理、指示清晰、明显，公示内容便于乘客查看。标志牌安装位置、样式应符合相关标准，不得占压盲道，不得附着或发布与设施功能无关的内容，包括商业或公益广告。

2. 管理标准

（1）建立健全管理责任制度，制定岗位职责、服务规

范、业务流程、绩效考核、应急预案等规章制度，保障乘客用车，规范调度站管理。

(2) 配备管理人员和工作人员，明确人员考核标准、培训机制、薪酬待遇，签订劳动合同，保障合法权益。进行法制教育、职业道德和业务培训，上岗时必须按要求统一着装、佩戴标识。

(3) 根据实际情况合理设置运营时间，对所有出租汽车和乘客开放，做到公正调派、顺序走车，维护调度站区域运营秩序，主动采取各类措施积极调度车辆，建立车辆保点机制，避免因管理不善造成车辆断流、乘客抢车等现象。

(4) 提供意见反馈电话等渠道，登记、核查、回复乘客的咨询、投诉和意见，做好记录。对乘客提出的服务质量投诉，应在 24 小时内回复乘客处理进展情况，回复率应达到 100%，自乘客提出投诉之日起 3 天内做出答复。

(5) 因管理服务不到位、工作人员过失或第三方责任造成调度站区域内的乘客或出租汽车驾驶员人身伤害或财产损失的，应积极采取补救措施，减少损害发生，赔偿相关损失。

(6) 接受属地管理部门、交通运输管理部门和交通执法部门的综合监管、服务监管、组织管理与执法检查。

(7) 做好信息的上传下达及数据共享，定期汇报工作情况。

3. 工作人员履职标准

(1) 工作人员在上岗前及岗中要参加相关培训，文明礼貌服务。

(2) 着装统一、服饰整洁、文明礼貌、服务规范，上岗佩戴标牌。

(3) 引导车辆顺序进站，按序派车，引导乘客按序乘车。

(4) 维护调度站站区秩序，制止私揽、挑活、拒载和议价行为，负责向相关部门上报情况并协助做好检查取证工作。

(5) 发现违法犯罪活动或违法犯罪嫌疑人，应及时报告公安机关。

(6) 按照应急预案妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情等突发公共事件。

(7) 不得为出租汽车司机私揽业务或者利用职务之便牟取私利、侵害司机和乘客利益。

(8) 维护责任区域内的交通与环境秩序，防止车辆乱停乱放，禁止司机乘客乱扔垃圾。

二、按照地区客运服务保障工作要求，认真做好以下工作。具体包括6个方面：

1. 运力保障方面

(1) 做好出租汽车调度站的运行管理工作，特别是做好

春运、暑运、两会、小长假、黄金周、冬奥等重点时期及突发情况下出租汽车运力接续保障工作。

(2) 按照地区运力接续工作部署，认真落实相关工作要求和职责，充分发挥出租车运力组织、协调等职能。建立信息沟通和客流调配机制，做好主动协调配合，及时对大客流进行引导，确保各调度站客流均衡。

2. 秩序管理方面

积极维护调度站区域及周边区域秩序，及时清理进入站区的扰序、乞讨等违法行为，充分利用 LED、广播等信息系统为旅客提供出行引导和公共安全提示服务，努力为旅客营造安全有序的候车环境。

3. 消防管理方面

严格按照消防工作要求，建立内部消防管理制度，明确责任分工，加强日常消防安全检查和应急演练，确保区域消防安全。

4. 内部管理方面

(1) 建立内部岗位分工责任体系，明确调度站人员数量、岗位职责、工作时间、工作模式，年初将具体方案报甲方备案。

(2) 建立人员培训制度，定期对员工进行业务能力、服务常识、文明礼仪等培训，做到应知应会。每次培训结束后，将培训方案、评价结果提交甲方备案。

	动	
20	为出租司机私揽业务、利用职务牟取私利侵害司机乘客利益	2分/次
21	工作人员与旅客行人发生言语冲突、打架斗殴等问题，造成不良影响	5分/次
22	管理区域内旅客之间产生争执时，工作人员不作为，未及时劝导安抚	2分/次
23	在岗期间未配备工作记录仪、记录仪未开启、未及时上传记录仪监控视频	2分/次
24	对优先通道免排队放行的规定未及时落实	2分/次
25	因调度不利，出租车排队滞留造成路面严重拥堵、交通秩序混乱	2分/次
26	未按规定时间内报送信息数据或报送信息数据失准	2分/次
27	未按要求定期上报工作总结、专项工作小结、其他文字影音资料	2分/次
28	调度站内未配有符合规定的灭火器、消防栓等设施，或未定期更换达到标准的灭火器。以及灭火器不	2分/次

	符合消防要求、安全生产要求	
29	未按规定制定留存本项目物资台帐、经费台账、安全生产台账等相关管理资料	2分/次
30	对通报问题未及时整改落实，未按要求参加会议、完成交办工作	2分/次
31	安全管理及制度、后勤保障不到位，人员培训、工具设备投入不充足，防疫物资储备、防疫措施落实未达标准	2分/次
32	未按照项目管理标准建立方案制度、业务台账、信息报告、会议培训、工作记录	2分/次
33	工作人员与管理人员发生妨碍正常工作秩序的纠纷	5分/次
34	未及时向甲方请示报告重点工作开展情况，参与非站办安排工作且未及时向甲方进行汇报	2分/次
35	未落实请示报告要求，项目负责人及专项业务主管休假或离开地区2天（含）以上未及时报告，管理人员联系不到	2分/次

36	责任区域内环境卫生未达标准，烟头、纸屑、瓜果皮核、痰迹等每 100 m ² 应≤2 个（处），砖头、石块等杂物每 100 m ² 应≤1 个（处）	2 分/次
37	未公示工作人员服务规范及管理单位监督电话，公示栏内容缺失、更新不及时，自查记录缺失	2 分/次
38	未按照监管要求完善和制定服务方案、工作方案、工作预案	2 分/次
39	未按照要求招录符合甲方标准的员工或指定时期未经甲方同意私自录用员工，视情节影响	2 分/次
40	暑运及重大会议、重要节假日、制定保障时间期间项目管理层未按规定在位值守和落实保障工作责任	2 分/次
41	项目管理人员长时间联系不上，产生不良影响、工作进度减慢或工作被迫停滞，视情况影响	2 分/次
42	未按照要求开展员工培训、内部检查，未能提供符合要求的相关记	2 分/次

	录、证明材料，视情节影响	
43	暑运及重大会议、重要节假日、制定保障时间期间项目管理层未按规定在位值守和落实保障工作责任	5分/次
44	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投诉等问题或发生等级责任事故	5-10分/次
45	重大事件、突发事件、人事变动等未按程序请示报告及处理不当的，项目负责人及专项业务主管未提前报备、未经批准擅自离京	5-10分/次
46	对重要保障任务中表现较好、被站办点名表扬的工作人员给予奖励，未按此要求执行	5-10分/次
47	对管辖区域内的各项设备设施没有定期维护，未及时发现损坏问题的	2分/次

备注：评价采取百分倒扣分制，所有评价项目分数扣完为止。

附件 3-2:

北京站地区出租车调度站项目服务绩效考核指标
(加分表)

序号	考核内容	打分参考依据	加分标准
1	受到中央领导肯定表扬或受到中央、市级媒体肯定表扬	被评价方提供证明	2 分/次
2	受到市级领导、管委会主要领导同志肯定表扬	被评价方提供证明	2 分/次
3	在工作中表现出色,获北京站办领导口头表扬、各相关职能部门书面表扬	被评价方提供证明	2 分/次
4	针对工作采取新措施等取得明显成效	被评价方提供证明	2 分/次
5	重大活动保障水平突出	被评价方提供证明	2 分/次
6	做出其他突出贡献	被评价方提供证明	2 分/次

(3) 调度站员工在服务中要做到规范服务、热情服务、文明服务。要自觉接受地区相关管理部门、行业主管部门及广大旅客的检查监督。对提出的改进意见，调度站和相关人员要及时整改，迅速落实，并及时向甲方反馈整改情况。

(4) 建立健全各项管理制度，完善治安、运行管理、人员管理、服务保障、应急处置等各项管理制度，提交甲方备案。严格按照制度要求，加强调度站管理。

5. 信息监测报告方面

(1) 严格落实信息报告制度，遇有出租车运力不足、排队人员多、安全风险突发以及各类突发情况时，立即向指挥中心和行业主管部门、业务主管部门等单位报告，积极做好处置应对工作。

(2) 按照地区要求，做好出租车运力数据的监测分析和统计报送工作，建立地区出租车调度需求研判和动态监测机制，及时为地区职能部门和运管部门提供科学合理的用车需求，为车辆调集和运力保障提供决策依据。

6. 其他方面

(1) 结合地区实际，积极改进工作理念和方式方法，不断提高服务能力和水平。

(2) 认真完成好甲方下达的各项临时性工作任务。

二、考核方式

考核采用百分倒扣分制。日常检查是对调度站运行管理、

应急保障工作的过程状况进行实时、巡回、随机的督查考核，由分中心负责，必要时邀请相关作业单位负责人参加。专项检查是对调度站运行管理、应急保障的总体状况和专项内容进行现场检查考核，根据工作需要由分中心负责不定期开展，原则上安排合约单位负责人现场参加。考核分数每月整理一次，报管委会办公室（购买服务办）汇总。

三、评价结果运用

月汇总成绩低于 70 分（不含）的，经北京站地区管理办公室会议研究通过，可提前终止与调度站服务合同。

月汇总成绩低于 80 分（不含）、高于 70 分（含）的，约谈出租车调度站负责人，由其书面说明问题并提出整改措施。

月考核评价成绩平均分达到 90 分（含）以上的，全额拨付当月出租车调度站管理费用。考核分值在 80 分-90 分（不含），每多扣减一分，扣减拨付金额的 2%，考核分值在 70 分-80 分（不含），每多扣减一分，扣减拨付金额的 5%。

四、附则

本细则由北京站地区管理办公室负责解释。后附北京站地区出租车调度站项目服务绩效考核指标减分表与加分表。

附件 1：北京站地区出租车调度站项目服务绩效考核指标（减分表）

附件 2：北京站地区出租车调度站项目服务绩效考核指标（加分表）

附件 3-1

北京站地区出租车调度站项目服务绩效考核指标
(减分表)

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
队伍管理	1	未认真落实地区运力保障和调度站管理工作要求	2 分/次
	2	未按要求配备安排工作人员上岗值守, 未执行定岗定员定责要求	2 分/次
	3	工作人员未能到岗履职或在岗期间不认真履职	2 分/次
	4	工作人员工作中未按要求着装, 姿态不端正、精神不振, 从事工作无关的行为, 私人物品乱堆乱放	2 分/次
	5	未做好交通运输管理部门和城管、交通执法部门的监督和检查	2 分/次
	6	未按要求制定调度站管理制度、工作预案或其他规章制度	2 分/次
	7	因工作人员工作中未及时发现、报告、处置问题, 造成不良影响	2 分/次

	8	每日各班组未达最低在岗人数要求，重点时期未按要求增加或补充作业人员，视情节影响	2分/次
	9	工作人员未遵守规定在外兼职	2分/次
	10	管理不当导致与旅客，出租车司机等人员产生纠纷，口角	5分/次
	11	其他不当行为，视情节予以扣分	2分/次
工作 实 绩	12	未按规定对责任区内涉及安全、治安、消防等问题点及时上报	2分/次
	13	未按规定报送运力数据或调度站运行情况	2分/次
	14	出现脱岗、空岗、睡岗，迟到、早退等现象，重点时期从重处罚	2分/次
	15	工作人员不能及时发现问题，或发现问题不及时劝阻	2分/次
	16	未维护站区秩序，未制止私揽、挑活、拒载、议价等违规行为	2分/次
	17	未做到服务规范、公正调派、顺序走车、维护站区秩序	2分/次
	18	未制止社会车辆、网约车等无关车辆驶入调度站区	2分/次
	19	未制止与运营无关人员在站内活	2分/次