

出租车调度站和停车场运行管理合同

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 号天莲大厦

联系方式：010-50972090

乙方：北京恒兴物业管理集团有限公司

法定代表人：刘成武

地址：北京市丰台区莲花池东路西客站内

联系方式：63980811

为确保北京西站地区出租车调度站和停车场运行管理服务
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和停车场运营管理服务范围为：负二
层出租车调度站、负一层出租车调度站、南广场出租车调度站，
北广场 P1、P2、P3、P5、P6 和南广场东侧停车场，南广场环岛
西侧网约车候车区、南广场广莲路网约车候车区、北广场西天井
P1 网约车候车区、北广场东天井 P6 网约车候车区。

第二条 运行管理内容

（一）运行保障时间

（1）南北出租车调度站采取 24 小时值守模式

1.1 项目经理（含副经理）：24 小时三班次驻项目现场（南广场及负二层 1 个岗位、负一层 1 个岗位，共计 2 个岗位），专人专岗；

1.2 小程序信息报送员岗位 24 小时四班三运转（共计岗位 2 个），专人专岗；

1.3 班组长岗 24 小时四班三运转（南广场、负二层、负一层东、西各 1 个岗位）共计 4 个岗位，专人专岗；

1.4 车辆引导员岗 24 小时四班三运转（南出租 3 个、北负二 3 个，负一层东、西各 1 个岗位）共计 8 个岗位，专人专岗；

1.5 旅客服务岗 24 小时四班三运转（南广场、负二层、负一层东、西各 1 个岗位）共计 4 个岗位，专人专岗；

1.6 秩序维护岗 24 小时四班三运转（南广场、南广场环岛西侧网约车候车区、负二层、负一层东、西各 1 个岗位）共计 5 个岗位，专人专岗；

1.7 安全巡逻岗 24 小时四班三运转（南广场、负二层、负一层东、西各 1 个岗位）共计 4 个岗位，专人专岗；

（2）停车场采取 24 小时值守模式

2.1 停车场主管岗：24 小时三班次常驻项目现场，共计 1 个岗位；

2.2 文员岗：工作日驻项目现场，共计 1 个岗位；

2.3 票务岗：工作日驻项目现场，共计 1 个岗位；

2.4 监控岗：24 小时四班三运转，共计 1 个岗位；

2.5 入口管理岗：24 小时四班三运转（P1、P2、P3、P5 各 1 个岗位，P6 各 2 个岗位），共计 6 个岗位；

2.6 场内管理岗：24 小时四班三运转（P3 设 1 个岗位，P1、P2、P5、P6 各 2 个岗位），共计 9 个岗位；

2.7 出口管理岗：24 小时四班三运转（P1、P5、P6、南广场东侧停车场各 1 个岗位，P3 设 2 个岗位，P2 设 3 个岗位），共计 9 个岗位；

2.8 网约车候车区管理岗：24 小时四班三运转（南广场广莲路网约车候车区、北广场西天井 P1 网约车候车区、北广场东天井 P6 网约车候车区各 1 个岗位），共计 3 个岗位。

（二）工作人员数量和要求

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和停车场开展运营保障服务，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。

1. 工作人员数量：每日在岗人数不少于 62 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 20 人应对，满足调度站和停车场运行所需人员数量。

项目备勤人员必须严格按照合同约定人数 100% 备勤，重点

时期不低于合同约定总人数的 110%。

2. 工作时间：每天 24 小时有人值守。

3. 岗位设置：

出租车调度站：

(1) 项目经理（含副经理）：负责出租车和调度站的整体运行，负责监督、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：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

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经理领导，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，并报项目经理；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 服从项目经理的调度，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

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 旅客引导员

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 秩序维护员

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 安全巡逻岗

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。

3.5.3 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。

3.6 网约车候车区管理岗

3.6.1 做好旅客候车服务和帮扶引导。

3.6.2 检查网约车候车区结构装修、设备设施等的完好状态，做好交接班记录。巡视责任区域，对隐患问题、突发事件做到及时发现、准确上报、初期处置。

3.6.3 熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能。

3.6.4 及时处置现场吸烟、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

停车场：

(1) 停车场主管岗

具备大专及以上学历，十年以上工作经验，健康状况良好，熟悉相关政策及法规。负责项目监督检查、考核、培训、消防、治安以及协调解决现场纠纷、事故等相关工作。负责停车场全面管理工作。协助进行停车场相关合同文件的签署、费用征缴催缴等工作；解决市民诉求。进行日常安全巡视检查，每天对每个车场不得少于4次全覆盖检查。详细记录发现的问题并及时处理，消除安全隐患，有效应对突发事件。协助建立并落实项目安全生产责任制和安全生产管理制度，进行安全生产标准化建设，制定生产安全事故应急预案、方案；组织安全生产培训、应急演练等工作；巡视检查安全隐患、问题和不稳定因素，做好安全风险分级和隐患排查治理工作；审核施工单位申请报备情况，做好现场

监护和检查工作。不得兼职其他项目，未经甲方同意不得随意更换。

（2）文员岗

具备大学本科以上学历，健康状况良好，年龄 40 岁以内，具备办公室相关工作经历，并能熟练使用各类办公软件。负责收集报送各停车场运行情况，统计相关数据资料以及各停车场资料归档工作；负责信息的收集、编辑和上报；汇总费用收缴与上交、设备设施等基本信息，并建立台账。做好安全生产台账等资料文件。不得兼职其它项目；未经甲方同意不得随意更换。

（3）票务岗

当面清点各车场的出口收费员当班回收的票款是否与电脑中应收款数额相同，并在三联单上逐项汇总，做到准确无误，清点过程中要注意查验假币。使用并保管收费印章，只限于在报销凭证上加盖印章，不得交给他人随意加盖或在其它文件上加盖。每个工作日汇总的票款及时送存开户银行，单据按时上交财务，并将验讫的营业收入日报单交给停车场主管登记入账，做到及时准确。协助检查各停车场票据使用回收情况，参加不定期现场盘点检查工作，积极认真，发现问题及时汇报。

（4）监控岗

监控现场安全运行状态，每 2 小时要用视频监控系统巡视一次所辖区域，对现场出现的可疑情况和问题，及时通知现场并跟踪处理、记录，重大情况及时向停车场主管汇报。大客流、初起

火灾、较大安全隐患或其他突发事件时，要及时赶赴现场指挥调度，同时向停车场主管汇报。指挥调度现场的运营秩序，合理调整、使用停车资源，减少旅客和司机的等候时间。熟悉停车计时收费系统、视频监控系统等，掌握基本功能和操作方法，具备一般故障的排除能力。利用监控录像和智能收费系统软件，对前一班次和本班次的收费情况予以检查并做好记录，对违反规定的行为及时上报处理。负责收集和存储运营数据、资料、图像，做到及时、完整、不遗漏。每天定期统计各车场的流量和收入并报送至相关部门。每天核对各车场的长期停放车辆；对有问题的车辆，要对照录像查找原因并及时处置。开好班前会，做好值班日志和交接班记录，交接完整、记录清楚。负责接待与处理市民旅客的服务与投诉，妥善接待、做好记录并及时上报。确保服务热线通畅，及时接听服务电话，准确快速解答旅客咨询问题；对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助，向旅客推送或转接的站区内其他公共服务资源应及时、准确。与站区指挥调度中心保持联系，及时上报突发事件和车场运行情况。熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

（5）入口管理岗

维持入口交通秩序，主动引导社会机动车辆按顺序、车型分别进入停车场；严禁违规电动三四轮车、电动自行车、超限车辆、

未经申请报备的施工车辆、非轮式车辆等进入停车场。停车计时收费系统发生停电或故障时，要及时排除；不能在短时间内排除的，要立即上报，同时采取人工作业形式，发放停车凭证，保障停车场正常运营。遇有高峰期或恶劣天气时，要积极、主动地帮助车主清理车牌，保障车辆顺利进场。查看进车车辆外观，发现损伤现象及时提醒车主并通知巡防员，防止出现“碰瓷”行为，减少不必要的纠纷。及时联络沟通，掌握场内机动车数量；遇有场内车辆饱和时，要主动控制进车速度和上路分流，不得私自随意封闭停车场地。熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

（6）场内管理岗

检查停车场主体结构、停车设备设施、其它设备设施的完好状态，做好交接班记录。走动管理、巡视责任区域，每次巡视间隔不得超过20分钟。主动引导大小型车辆分区停车泊位引导车主倒车入位，控制错位乱停现象，提高停车泊位的使用率，减少场外道路交通堵塞。及时控制清理乱停乱放现象，不得占用消防通道和禁停区域。提醒车主管好车门和车窗，对未锁好门窗的车辆予以安全保护。察看进场车辆外观，发现损伤现象要及时善意地提醒车主并记录，防止出现“碰瓷”行为；对场地内发生的交通事故，要及时控制，并协助有关部门及时处理。熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸

烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

(7) 出口管理岗

严格执行甲方制定的收费标准，不多收、不少收、不漏收。严格执行票据、票款相关管理规定。停车计时收费系统发生故障时，要迅速检查排除并及时上报；同时按照预案，人工计时收费；故障排除后，及时恢复系统收费。当出口交通堵塞时，及时疏导并上报；按照上级要求，及时采取应急放行等措施。遇有闯岗的车辆，要记录时间、车号、车型、颜色，立即上报。熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、修车、加油、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

(8) 网约车候车区管理岗

做好旅客候车服务和帮扶引导。检查网约车候车区结构装修、设备设施等的完好状态，做好交接班记录。巡视责任区域，对隐患问题、突发事件做到及时发现、准确上报、初期处置。熟练使用各种消防器材、反恐器材，掌握初起火灾扑救技能；及时处置现场吸烟、乱扔废弃物、随地便溺等安全隐患和违规现象。佩戴并使用记录仪上岗。

4. 调度站和停车场工作人员应具备以下基本条件：

(1) 年满 18 周岁，男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 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经历。

(6) 着装规范统一、佩戴记录仪上岗。

(7) 调度站项目经理（含副经理）：具备大专及以上学历，十年以上工作经验，健康状况良好，熟悉相关政策及法规，具有良好的政治素质、体能素质和精神风貌。未经甲方同意不得随意更换项目经理，其不得兼职其他项目，必须与甲方的使用单位工作时间同步常驻项目现场。

(8) 调度站信息报送员要求大专以上学历，不少于3年相关工作经验，具有良好的协调沟通能力、熟练使用各类办公软件，具备接诉即办相关工作经验。

(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，确定工作人员的职责范围，教育、督促工作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、

重点站区管理委员会和西站地区的规范要求。

2. 调度引导：运力不足时，及时联系运管部门及协调出租车公司调度车辆补充运力，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和停车场运营管理工作，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，完善调度站和停车场管理制度，优化调度站和停车场运行。在旅客高峰、出租车运力不足时，及时联系运管部门及协调出租车公司补充地区运力，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（不少于南广场调度站 400 辆，北负二调度站及北负一调度站 300 辆），确保出租车运力不低于总客流的 10%，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，协调交通部门在出租车道地库出入口及周边道路等点位设置岗位进行出租车引导、分流管理。做好短途加分工作：一是主动向出租车驾驶员宣传短途加分规则和操作流程，引导驾驶员知晓并配合执行；解答驾驶员关于加分规则的疑问，确保规则透明、执行公平；二是发挥短途复载积分激励作用，减少拒载。

3. 现场组织：有序引导出租车、网约车、私家车等进出站，

维护出租车蓄车区域内和停车场车辆排队秩序，公正调派、顺序走车，保障调度站和停车场安全有序运行。有序引导旅客按序乘车、引导出租车、网约车、私家车等有序进出站，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、网约车、私家车等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、停车场及周边秩序及人、车安全，配合做好出租车、网约车、私家车等交通疏导，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，制止扰乱调度站和停车场运营秩序的私揽、挑活、拒载、议价等行为，制止出租车、网约车、私家车等乱停乱放，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、停车场及周边安稳有序。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、停车场区域及周边秩序。

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、安全生产等工作，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 management 方式、标准、方法及措施等，以及有效的调度站、停车场管理规章制度、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、停车场日常运行数据、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. 电子巡更：严格按照招标要求及合同约定，足额配备、规范运维巡更硬件设备和巡更系统，保障设备和系统持续正常运行；严格遵照甲方规定的巡更路线、巡更频次、巡更标准，规范开展电子巡更工作，确保所有巡更数据真实、完整、可追溯、不可篡改；负责内部巡更岗位人员的日常管理、专项培训、纪律约束，杜绝巡更作弊、履职缺位、漏巡脱岗等问题；无条件配合甲方开展系统对接调试、数据核查、问题整改、专项督查及各项考核工作，按时按要求反馈相关资料。

10. 短途复载：严格按照招标要求及合同约定，足额配备、规范运维硬件设备，保障设备持续正常运行；严格遵照甲方规定的要求，规范开展相应工作；负责内部维保岗位人员的日常管理、专项培训、纪律约束，杜绝作弊、履职缺位、等问题；无条件配合甲方开展系统对接调试、数据核查、问题整改、专项督查及各项考核工作，按时按要求反馈相关资料。

11. 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。

12. 调度站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。

（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 2026 年 6 月 1 日起至 2027 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、网约车司机），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 1261.303141 万元（大写：人民币 壹仟贰佰陆拾壹万叁仟零叁拾壹元肆角壹分），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 2026 年 6 月 30 日前，向乙方支付 2026 年 6 月至 9 月的服务费用，暂定人民币 4204351.41 元（大写：肆佰贰拾万肆仟叁佰伍拾壹元肆角壹分）；

第二次支付时间为 2027 年 4 月 30 日前，向乙方支付 2026 年 10 月至 2027 年 3 月的服务费用，暂定人民币 6306510 元（大写：陆佰叁拾万陆仟伍佰壹拾元整）；

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 2027 年 4 月至 5 月的服务费用，暂定人民币 2102170 元（大写：贰佰壹拾万贰仟壹佰柒拾元整）。

2026年6月至2027年3月的月度考评扣减经费在第二次支付时扣减，2027年4月至5月的月度考评扣减经费在第三次支付时扣减。

(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责主张。

(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；如本合同提前解除，甲方仅需支付合同解除前的服务费用，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。

（八）关于停车场收入费用上交的约定：乙方应于每月 25 日前，将上一月度的停车场收入费用全额缴纳至北京市重点站区综合事务中心账户，不得从停车场收入费用中扣除服务费或其他费用。

银行账户信息：

名 称：北京市重点站区综合事务中心

纳税人识别号：1211 0000 MB1G 9004 9X

地 址：北京市西城区莲花池东路 102 号天莲大厦

开 户 行：建行北京铁道专业支行

账 号：1100 1028 3000 5301 2710

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 630652 元（大写：陆拾叁万零陆佰伍拾贰元整）。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：1100 1028 3000 5300 2298

（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：630652 元；
2. $70 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{ 分}$ ，返还 60%，金额为：378391.2 元；
3. $60 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 70 \text{ 分}$ ，返还 20%，金额为：126130.4 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，甲方有权不予返还履约保证金，双方对此没有异议。

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），并依据本合同附件、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，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）甲方负责统一电子巡更智慧管理系统的建设、日常运维、技术支撑、账号权限分配、数据安全；负责统筹划定巡更点位、制定巡更路线与频次、派发巡更任务、开展日常监管与考核评价；负责对中标单位巡更硬件设备核验、巡更工作落实情况进行全程监督、检查与指导；负责协调解决系统运行、巡更管理过程中的共性问题。

（七）甲方负责出租车短途复载智慧管理系统的建设、日常运维、技术支撑、账号权限分配、数据安全；负责统筹积分规则编订、短途规则判定、系统正常运行；负责对中标单位硬件设备核验、设备维保工作落实情况进行全程监督、检查与指导；负责协调解决系统运行、设备维保管理过程中的共性问题。

（八）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。

（九）甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作。

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,并按照本合同附件、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。

(四)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。

(五)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。各岗位服务时长不得违反《中华人民共和国劳动法》及其相关规定，超出法定时长部分的，应当依法支付加班工资。如因劳动用工问题受到有关部门的处理和处罚，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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）乙方有义务接受财政、审计等部门的检查和审计等工作。

（十）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。

（十一）乙方有义务配合甲方落实好出租车、网约车参与重点时期运力保障的激励措施，有义务参加甲方组织的各类活动。

(十二)乙方须无条件配合甲方完成巡更硬件设备与管委会统一电子巡更智慧管理系统的全流程对接,按要求开放设备合规数据接口,保障巡更签到记录、设备运行状态、人员定位信息完整上传至甲方系统平台,不得设置任何技术壁垒、不得故意延迟上传、不得屏蔽或删减核心巡更数据。

(十三)乙方承诺所采集、上传的业务数据,仅用于本次站区电子巡更和短途复载服务项目日常监管、考核评价工作,严格遵守国家网络安全、数据安全及个人信息保护相关法律法规,妥善保管相关数据,不得用于其他任何无关用途,严禁泄露、篡改、传播、倒卖相关数据,否则承担全部法律及合同违约责任。

(十四)乙方承诺所安装的车辆道闸等设备安全稳定运行,由此造成的车辆剐蹭等事故及纠纷,由乙方单位负责处理。

(十五)乙方承诺作为短途复载工作的运营主体,负责处理短途复载相关全部投诉。如因积分问题、设备问题、智慧化管理及违规行为(包括但不限于诈短、刷单、拆单等情形)等问题引发的全部投诉,乙方应负责并指定专人负责受理,并按以下原则分类落实:具备政务渠道对接权限的,应独立完成全流程处理与答复;不具备该权限的,须在完成内部处理后,按规定流程上报并配合完成正式答复,以确保所有投诉得到及时、规范的闭环处理,有效化解矛盾,维护各方权益。如因上述问题导致甲方与第三方产生争议,乙方负责处理并承担全部法律责任,造成甲方损失的,乙方应赔偿甲方全部损失。

(十六)乙方须无条件配合甲方完成出租车短途复载智慧管理系统的全流程对接,按要求开放设备合规数据接口,保障车辆抓拍记录、设备运行状态等信息完整上传至出租车短途复载智慧管理系统,不得设置任何技术壁垒、不得故意延迟上传、不得屏蔽或删减核心数据。

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管理人员,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，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

（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，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

（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，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

（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，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

（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，乙方应承担全部责任，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

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,如本合同附件、服务方案、重点站区管理委员会的相关政策调整等,服务质量应满足西站地区出租车调度站的实际运行需求。

(二)北京西站地区管理办公室、北京市重点站区综合事务中心是本区域内该项目的日常管理部门,负责对乙方服务的检查、考评等日常管理工作,并将考核情况作为项目评价结果应用、绩效考核奖励及扣款的重要依据,乙方须严格按照考核意见及时落实服务保障措施,并在规定期限内完成整改提升工作。

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)如因乙方欠租、拖欠工作人员工资等情况导致聚众讨薪、罢工、示威、违规上访等行为,影响甲方正常办公秩序或造成不良社会影响的,乙方应立即采取措施平息事态,并支付甲方相当于当月服务费10%的违约金。甲方可以直接从乙方服务费用中扣除相关款项,相关责任由乙方承担。若情节严重(如引发群体性事件、媒体曝光或政府问责),甲方有权单方解除合同,乙

方应退还已收取的未履行部分服务费，并赔偿甲方全部损失。

（四）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工作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。

（五）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。在西站地区出租车调度站和停车场运营范围内发生 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。

（六）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。

（七）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。

（八）乙方未按要求配备合规巡更设备和巡更系统、未完成系统对接、设备运维不到位导致巡更工作无法正常开展的，甲方有权下达整改通知书，逾期未整改的，每次按照本月服务费用的 2% 扣除，情节严重的暂停支付部分或全部服务费用。

（九）乙方出现漏巡、代巡、虚假上传数据、瞒报设备故障、违规使用设备等违约行为的，甲方有权根据考核细则扣分、扣减费用，多次违规或拒不整改的，视为严重违约，甲方有权单方面解除合同，并追究相应违约责任。

（十）乙方未按要求配备合规设备、设备运维不到位导致短途复载工作无法正常开展的，甲方有权下达整改通知书，逾期未整改的，每次按照本月服务费用的 2% 扣除，情节严重的暂停支付部分或全部服务费用。

（十一）乙方出现设备离线、网络不通等违约行为的，甲方有权根据考核细则扣分、扣减费用，多次违规或拒不整改的，视为严重违约，甲方有权单方面解除合同，并追究相应违约责任。

（十二）因乙方原因导致巡更数据丢失、泄露、篡改，或设备故障引发服务项目履职不到位、站区管理出现问题的，由乙方承担全部损失及责任。

（十三）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”是指乙方和/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。本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，

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. 安全管理协议
2. 北京西站地区出租车调度站和停车场运行管理项目绩效管理考核实施细则
3. 电子巡更工作考核细则

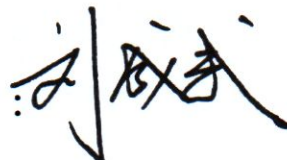
4. 电子巡更配置标准
 5. 短途复载硬件设备工作考核细则
 6. 出租车短途复载硬件技术标准
 7. 甲方招标文件及乙方的投标文件
- (以下无正文, 为签署页)

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): 

2026年5月29日

乙方(盖章):
北京恒兴物业管理集团有限公司

法定代表人或
授权代表(签字): 

2026年5月29日

附件 1

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、规范性文件，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和手续，在人员进场前以书面形式报甲方，甲方书面批准后方可进场，进场后，乙方应当配合甲方对新进场人员进行安全教育考核，合格后方可上岗作业。

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

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

（十一）乙方应当按规定为从业人员办理安全生产保险，费用由乙方承担。

第三条 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或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 本协议一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份。

甲方：北京市重点站区管理委员会（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）



2026年 5月 29日

乙方：北京恒兴物业管理集团有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：



刘成武

2026年 5月 29日

附件 2

北京西站地区出租调度站和停车场运行管理项目绩效管理考核实施细则

出租车调度站：

一、主要职责

地区各出租车调度站应按照管委会提出的西站地区出租汽车调度站安全保障、运行规范、服务质量、基础设施等要求和行业规范，不断完善运行条件，优化服务环境，提升服务水平，确保调度站的安全、有序运行，为地区运力接续提供有力保障。

二、工作标准

按照北京市地方标准《出租小轿车运营服务规范》（DB11/T488—2007）和《北京市出租汽车调度站管理和服务评价办法（试行）》（京交运发〔2013〕346号）要求，认真履行管理职责，达到行业规范标准要求。

1. 运营服务设施标准。

（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，合理设置站区内设施、行驶路线、指示标识等，方便车辆和旅客通行。

（2）主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员应维护责任区域内的交通秩序，防止乱停乱放等现象。

（3）应设置引导标识和标志牌，标志指示清晰、明显，公示内容便于乘客察看。标志牌应选用符合交管部门要求的式样。标志牌不得占压盲道，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。

（4）应设置管理用房，配备相应安全设施。乘车区域应区分车辆停靠区、载客区及乘客候车区。车辆停靠区应有为出租汽车驾驶员配备的饮水、公共卫生间等服务设施，提供 24 小时服务，设施齐全、洁净、灯明水畅，无异味。

（5）配备监控出租汽车进出站、蓄存、候客和乘客候车情况的电子技术设备，将监控信息向交通运输管理部门提供，实现信息实时共享。

（6）定期对设备设施进行维护，保障设备设施完好且正常运行。

2. 运营服务管理标准。

（1）建立管理责任制度，制定岗位职责、服务规范、业务流程、绩效考核、

应急预案，保障乘客用车，制止扰乱调度站运营秩序的行为。

(2) 配备主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员，明确考核标准、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、佩戴明显标识。

(3) 保证 24 小时运行服务，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，避免管理不善造成车辆断流、旅客滞留、车辆过多等情况影响周边交通秩序。

(4) 设置专人 24 小时值守，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 100%，自乘客提出投诉之日起 2 天内做出答复。紧急情况 2 小时之内回复解决。

(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) 积极配合交通运管部门组织的运营服务监督和运力保障，交通执法部门组织的运营秩序维护和执法检查，接受交通运输管理部门、交通执法部门的监督和指导。

3. 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员履职标准。

(1) 在上岗前要接受行业培训，文明礼貌服务；岗中要定期对调度员进行相关业务培训。

(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，通报、协助交通执法部门做好检查取证工作。

(5) 按照应急预案妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情、突发公共事件等情况。

(6) 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。

(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) 接受交通运输管理部门和交通执法部门的监督和检查。

(9) 负责岗亭周边的环境卫生，禁止乱摆乱放自行车等杂物。

(10)加强调度站周边交通引导和管理,疏导因出租车排队造成的交通拥堵,保障南广场调度站西侧警卫通道的畅通,并配备相关人员进行管理,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。

三、考评细则

考评采取 100 分制,每月一次,考评成绩及考核结果作为调度站购买服务支付费用的主要依据。

1. 日常管理 (35 分)

- (1) 未按要求制定调度站管理制度和工作预案的,缺少 1 项扣 2 分。
- (2) 未认真落实地区运力保障和调度站管理工作要求的,发生 1 次扣 2 分。
- (3) 对于地区联合检查和职能部门检查提出的问题不能及时整改的,发生一次扣 5 分。
- (4) 未按要求安排主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员上岗值守的,发生 1 次扣 3 分。
- (5) 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的,发生 1 次扣 2 分。
- (6) 对责任区域内交通秩序混乱的,发生 1 次扣 2 分。
- (7) 未能定期组织主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员培训的或无培训记录的,发生 1 次扣 2 分。
- (8) 客流高峰期,调度站未安排人员进行乘车引导的,发生 1 次扣 3 分。
- (9) 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员在岗吸烟的,发生 1 次扣 2 分。
- (10) 每月未上报调度站运行情况汇报的,发生 1 次扣 3 分。
- (11) 未按规定报送运力数据的,发生 1 次扣 3 分。
- (12) 未建立车辆监测分析机制的,发生 1 次扣 2 分。
- (13) 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员未按规定着装的或着装不规范的,发生 1 次扣 2 分。
- (14) 主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员人数低于合同最低人数的,少 1 人扣 2 分。
- (15) 调度站被行政执法机关开具罚单的,发生 1 次扣 5 分。

2. 秩序管理 (20 分)

- (1) 调度站责任区域内环境卫生差的, 发生 1 次扣 2 分。
- (2) 因调度不利, 出租车排队滞留造成路面严重拥堵的, 发生 1 次扣 3 分。
- (3) 发现违法车辆、招揽、乞讨人员在候车区和周边进行招揽、乞讨、拉客等行为, 未能予以劝阻和报告的, 发生 1 次扣 3 分。
- (4) 对旅客排队秩序缺乏有序引导或因引导不合理给旅客带来不便的, 发生 1 次扣 3 分。
- (5) 调度站内发生私揽、挑活、拒载和议价等行为, 未及时制止上报的, 1 次扣 3 分。
- (6) 调度站区域未设置安全提示标识的, 发现 1 处扣 3 分。
- (7) 调度站区域内停放非运营车辆的, 发生 1 次扣 3 分。

3. 应急处置 (15 分)

- (1) 发生应急情况时, 未按程序及时采取措施或采取措施但处置不当的, 发生一次扣 5 分。
- (2) 发生应急情况, 未按照规定要求报告的, 发生一次扣 5 分。
- (3) 遇有调度站局部客流大时, 未启动应急预案的, 发生一次扣 5 分。
- (4) 发生运力不足、大客流等情况不及时报告的, 发生一次扣 5 分。

4. 群众投诉 (10 分)

(1) 因主管、班长、车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员、调度员语言或行为不当等情况, 引发投诉 12345 的, 发生 1 次扣 5 分, 2 次以上的, 每次扣 10 分。对合理诉求未解决满意的, 1 次扣 10 分。引发其他投诉的, 1 次扣 2 分。

(2) 乙方未完成群众投诉必要的流程、保障和服务工作, 发生 1 次扣 5 分, 2 次以上的, 每次扣 10 分。

(3) 调度站应加强对司机的管理, 如出现拒载情况, 应劝离出租车, 如乙方管理人员未劝离拒载司机, 受到 12345 投诉且经核实, 甲方视情节轻重, 可扣减乙方 5 千—1 万元当月服务费。

5. 被重点站区管理委员会及西站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评 (5 分)

(1) 乙方在履职期间因履职不到位受到西站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评的, 发生一次扣 5 分。

(2) 如相关领导认为乙方存在管理上的严重问题或漏洞, 可扣减乙方 (0.5-2) 万元当月服务费。

6.群防群治（5分）

（1）日常对群防群治工作不重视，工作措施不到位，存在问题隐患不上报站办及相关职能部门，检查发现一次扣2分；

（2）重点任务期间，群防群治工作被站办或地区职能部门点名批评，扣5分。

7.相关机制建设，日报月报报送（10分）

（1）建立健全相关管理制度、规范、要求，如有欠缺一项扣减2分。

（2）每日下午三点前完成前一天的日报报送工作，日报内容有但不限于以下内容：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、群众投诉情况等。漏报、晚报一次扣1分。

（3）月底前提提交当月工作情况的分析报告，漏报、晚报一次扣1分。

8.加分奖励

（1）热心服务旅客，受到旅客表扬书面表扬1次1分，12345表扬1次2分，锦旗1面3分。此类表扬，1个考评周期最多加10分。

（2）受到北京西站地区管理办公室、管委会及以上级别单位通报或媒体报道表扬的，视情1次加5-20分。

（3）及时处理突发情况，为地区减少损失或挣得荣誉的，视情1次加3-20分。

停车场:

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
项目运营 标准	1	应遵守国家、北京市有关停车场管理的法律、法规，合法经营管理	2-20 分/次
	2	未按规定实行 24 小时停车场运营服务保障（含所有出入口 24 小时开放）	10 分/次
	3	未执行定岗、定员或定责要求	5 分/次
	4	公司不落实劳动保护和劳动生产安全制度要求的	2 分/次
	5	严格落实保密工作要求，确保国家秘密和工作秘密安全，接受工作检查。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。	5-20 分/次
	6	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	5-20 分/次
	7	被执法部门出具罚单或相关建议整改通知单等情形	5-20 分/次
	8	针对甲方交办的任务，1 个月内两次未在限期内完成或不满足甲方要求	2-5 分/次
	9	未及时、全额将停车收入费用上缴	10 分/次
	10	未通过购买公共责任保险等方式，分散经营风险	10 分/次

员工管理 标准	1	未按规定进行政审及备案登记，任用具有不符合规定或不良记录人员	10分/次
	2	员工在西站地区吸烟喝酒或人为损坏公共设施，参与打架斗殴、聚众哄抢等违法违规行，影响地区形象	10分/次
	3	员工上岗前未进行体检或未进行安全及业务培训	2分/次
	4	员工脱岗（在规定时间内不在岗）或在岗不尽责（从事与工作无关的事）	2分/次
	5	未按甲方要求着装，着装不统一、不整洁或未规范佩戴袖标、穿着马甲等，影响地区形象	2分/次
	6	在非工作时间或工作地点对站区形象产生不良影响	2分/次
	7	员工捡拾物品未按照规定上报产生一定影响	2分/次
	8	员工未执行定岗、定员或定责要求，未正确引导、计费	2分/次
	9	关心关爱员工力度不够，如暑运期间未提供冰镇水、水果等	2分/次
	10	员工有其他不当行为，视情节予以扣分	2-10分/次
	1	未按甲方要求建立业务台账，未做好分级管理，未按规定填写各类台帐或未达到要求，视情节予以扣分	2分/次
	2	每月出现两次（含）以上未按规定时间内报送数据或报送数据失准，视情节予以扣分	2分/次
	3	未能积极主动做好作业信息、电子文件、影像资料的收集、整理、分类、分析、总结、存档的管理工作，造成数据不准、丢失等不良影响，视情节予以扣分	2分/次
	4	未按会议要求及时参加甲方会议或未按会议通知要	5分/次

项目管理 标准		求由相应级别人员参加会议	
	5	每月未按时报送收支情况或足额上缴金额，视情节予以扣分	5分/次
	6	未及时向甲方请示报告重点工作开展情况，致使开展工作情况不明，造成影响	5分/次
	7	参与临时性安排工作未及时向甲方汇报，产生影响，视情节予以扣分	2分/次
	8	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京，回归岗位未按要求上报	5分/次
	9	春、暑运及重大会议、节假日期间项目管理层未按规定履行值守职责	10分/次
	10	重大事件和应急突发事件、重要人事变动及分工调整、重大决策及重点工作等未按程序分别向甲方及相关部门请示报告	10分/次
	11	未按规定对责任区内涉及治安、消防等问题点及时上报，并产生影响	5分/次
	12	未协助甲方追缴拖欠费用，妥善留存欠款证据，并及时上报	5分/次
	13	建立健全经营管理制度和规范，各项制度科学合理，制作相关制式管理规定，悬挂于管理区域醒目位置，做到规定成册，制度上墙，定期对员工进行培训和考试。接受甲方指导、监督和检查	2-10分/次
	14	对甲方及各级领导通报的问题未及时整改落实、报告反馈，视情节予以扣分	2-10分/次

	15	未按要求开展作业检查、检查不到位、检查次数和质量未达到要求，或检查过程中的问题未及时整改落实，视情节予以扣分	2-5 分/次
	16	未牵头联动保洁、消防运维、设备设施等项目服务保障单位，做好停车场综合运行管理服务工作	2-10 分/次
秩序管理 标准	1	未经甲方批准、事先报告或应急预案规定，无故封闭停车场地	10 分/次
	2	做好各停车场分流疏导，保证停车场车辆进出畅通。因纠纷、故障、事故等因素未能及时解决	5 分/次
	3	提高停车资源使用率，工作人员未及时有效引导车辆	2 分/次
	4	不得私自将车辆免费放行出场	5 分/次
	5	遇有保障任务等影响停车场运营的事件，未事先或 3 分钟内电话向甲方汇报	5 分/次
	6	未对扰乱运营秩序的行为进行劝阻，未向甲方和其它有关部门报告，未能配合查处扰序人员	5 分/次
	7	未对停车场环境、卫生、设备设施、标线标牌等存在的问题、隐患、故障及时上报、协调解决、跟进完成	2 分/次
	8	未强化停车费用无感支付应用，不能通过多渠道实现快速支付，未能明显提升支付体验	2 分/次
	9	未在场内外交通拥堵时，及时疏导，保障顺畅通行	5 分/次
	10	未能快速计费或收费，导致车辆不能顺畅通行	2 分/次
	11	未做好停车场外排队车辆疏导或未做好停车场出入口区域的交通引导，造成交通拥堵，车辆不能顺畅通行	2 分/次

	12	未有效限制违规电动三四轮车、非机动车（含电动自行车）、超限车辆等在场内穿行或停放	2-10 分/次
	13	未有效服务引导场内长期滞留人员	2 分/次
	14	每年少于 2 次消防联合演习，每季度少于 3 次培训或演练；未定期组织安全教育培训	2-5 分/次
	15	不具备扑救初起火灾技能；不熟悉建筑消防设施情况和灭火应急预案；未熟练掌握器材性能和操作使用方法，并落实器材维护保养	2-5 分/次
安全管理 标准	1	发生消防安全、意识形态、防疫等重大责任事故	5-20 分/次
	2	发生旅客车辆丢失、损坏的事故	5 分/次
	3	发生责任内员工人身安全事故	2-10 分/次
	4	未与相关方签订安全责任书，明确各自安全管理职责和应当采取的安全措施	5 分/次
	5	有非车场工作人员进入监控室、间休室、出入口岗亭、车场内房屋或封闭区域等	2-5 分/次
	6	监控室、间休室、出入口岗亭等门窗、锁具损坏，或长时间未维修	2 分/次
	7	车场工作人员有室内或地下空间吸引等违法违规或不安全行为	5-10 分/次
	8	未对监控室、间休室、出入口岗亭内设备设施进行定期检查，或无检查记录	2-5 分/次
	9	未发现停车场主体结构、建筑物、构筑物的腐蚀、变形、	2 分/次

		裂缝、孔洞、倾斜、风化、松脱或渗漏等现象	
	10	未建立并维持有效的审查机制，未确保提供的服务、产品、内容等国家法律法规	1-10 分/次
	11	未建立员工法律法规培训教育制度，每季度未进行至少一次培训，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。未对所有培训活动保留相关记录并接受随时检查	1-10 分/次
	12	未有效回应电台点名、电话查勤、现场查岗	2 分/次
	13	未落实特种作业证件核查责任，在施工作业前，未通过“企安安”信息系统记录证件信息和核查情况，未严格核对证件真伪和有效性。现场出现无证、持假证和失效证件的特种作业人员从事特种作业	2-5 分/次
	14	未监督施工单位落实有关建筑材料、涂料的使用，以及危险物品安全管理的要求；未在施工作业前对建筑材料等进行检验并保留书面记录；现场使用不符合标准的溶剂型建筑类涂料和胶粘剂产品；现场出现明火作业与易挥发产生易燃气体的物质作业交叉；现场出现易燃材料附近使用需明火热熔法施工的沥青类防水卷材的情况。	2-5 分/次
	1	未对标识、标牌、标线、场内设备设施等及时巡视检查，或无检查记录	5 分/次
	2	防汛沙袋、消防器具等未正常维护保养或其他不能正常使用情况；沙袋箱、灭火箱子内有杂物堆积	5 分/次

设备管理 标准	3	挡车器损坏，未及时上报或采取临时应对措施	2分/次
	4	停车场内标牌标识不醒目、不完整、不规范，未按要求及时上报，并采取临时应对措施	2分/次
	5	对停车场收费设施的故障未及时上报、协助维修更换	5分/次
	6	未对停车场内充电设施、供电设施进行巡视检查，未及时上报问题、隐患、故障，未及时协调解决或未跟进整改完成	2分/次
	7	未在计划的停电、电力改造或断网、网络切改等期间，协调电工、网络运维人员和专业人员驻场，进行值守备勤	5-10分/次
	8	未对指引标识进行每班次检查或无检查记录；指引导向标识调整及更新不及时，指引错误造成投诉；指引导向标识松脱、移位、倾倒，指引标识存在遮挡、破损、严重污迹、划痕等为题，且未进行维修	2-5分/次
社会效益 标准	1	受到市、管委会、站办等部门批评、新闻媒体曝光、群众举报、12345投诉等，被执法部门或行业主管单位出具罚单或相关建议整改通知单等情形，视情节予以扣分	2-10分/次
	2	受到市、管委会、站办等部门或其领导表扬、新闻媒体表扬、群众表扬感谢、12345表扬感谢等，视情节予以加分	加 2-10分/次

附件 3

电子巡更工作考核细则

电子巡更工作考核细则纳入服务项目总体考核细则中，具体情况如下：

1. 正在执行巡更任务的单台设备无故离线、故障超过2小时未修复的，每发现一次扣2分；
2. 通讯流量欠费、设备电量不足影响使用的，每发现一次扣2分；
3. 未落实人员与设备绑定、设备管理混乱的，每次扣5分；
4. 未按规定巡更路线、频次完成巡更任务，出现漏巡、少巡的，每漏一个点位扣1分；
5. 巡更人员脱岗、离岗，未按要求开展巡更的，每人次扣5分；
6. 出现代巡、虚假签到、补签等作弊行为的，每发现一次扣10分；
7. 巡更数据缺失、延迟上传、数据不准确的，每条记录扣1分；
8. 离线数据未在联网后及时补传、数据上传不完整的，每条扣1分；
9. 未按要求开展人员巡更培训、无培训记录的，每次扣5分；
10. 对甲方指出的巡更问题、设备问题，未按期整改到位的，每逾期一次扣3分；
11. 未按时提交巡更相关台账、备案资料的，每次扣2分。

附件 4

电子巡更配置标准

序号	大类	设备名称	核心技术标准与参数说明	配置数量要求
1	硬件部分	巡更棒	防爆等级 Exic II BT4Gc、防护等级 IP68，具备国家权威检测报告及产品合格证，满足高危区域作业安全合规要求	根据项目岗位需求，严格按照同时上岗最大人数的 2 倍配置，并预留 10%的备用量以应对突发情况，确保换岗、充电、维修等场景下巡更工作正常开展；
2			支持 4G/5G 数据传输模式，支持巡检数据实时上传	
3			具备无网脱机巡检能力，巡检数据自动本地缓存，网络恢复后自动联网回传，确保全区域数据不丢失	
4			外壳具备抗摔/抗震/抗老化性能，适配全场景复杂环境长期使用	
5			配备独立有源外置信号天线，增强屏蔽区域通讯信号；搭载独立定位模块，支持实时/历史轨迹回放	
6			支持 13.56Hz 频率 RFID 读卡	
7			支持一键紧急报警，报警同步上传人员/地点信息	
8			内置可充续航防爆锂电池，搭载强光专业手电筒，满足长时巡检与黑暗环境照明需求	
9			满足海量巡检数据本地存储需求，支持全流程数据长期存档追溯	
10			限制非巡检程序安装，禁止私自修改系统时间，杜绝数据篡改	
11			完成所有硬件单设备调试、支持 TCP 协议，支持巡更器数据接入其他三方系统，支持联调测试。	
12			具备工信部颁发的《无线电发射设备型号核准证》，符合国家无线电管理规定与技术标准	
13		无源 RFID 巡更点	内置全球唯一、不可修改 ID 序列号，从根源杜绝作弊、代检、漏检、篡改打卡记录行为	根据项目岗位运行特点，固定值守岗位每岗配置巡更点位不少

14			具备防水、防震、防撬、抗老化性能，宽温环境稳定运行，无源设计无需外接电源，无使用次数限制	于 1 个；流动巡逻岗结合管辖区域范围、关键节点、重点部位及通行路线合理布设点位，在重点区域、关键设施、边界路段、狭小死角位置增设点位，实现全覆盖、无盲区、无死角，全面满足日常巡查、轨迹监管、履职核查管理要求。
15			支持明装与墙体埋入式隐藏安装，外形小巧，自带夜光提示标贴，适配全场景安装需求，降低人为破坏概率	
16		物联网流量卡	用于巡更器 4G 移动数据传输，满足巡检数据、音视频上报的流量需求	满足巡更棒数量配置需求
17			支持全国全网通，适配地下、偏远区域信号覆盖，保障数据稳定传输	
18			支持流量池共享、用量实时监控、异常预警，满足批量设备统一管控需求	
19	软件部分	配套系统	配置与巡更硬件设备配套的巡更系统，并投入项目使用。	1 套

附件 5

短途复载硬件设备工作考核细则

短途复载硬件设备工作考核细则纳入服务项目总体考核细则中，具体情况如下：

1. 单台设备无故离线、故障超过2小时未修复的，每发现一次扣2分；
2. 短途复载硬件设备管理混乱的，每次扣5分；
3. 巡检人员脱岗、离岗，未按要求开展设备巡检的，每人次扣5分；
4. 未按要求开展人员维保培训、无培训记录的，每次扣5分；
5. 对甲方指出的维护问题、设备问题，未按期整改到位的，每逾期一次扣3分；
6. 未按时提交维保相关台账、备案资料的，每次扣2分。

附件 6

出租车短途复载硬件技术标准

序号	产品类型	产品名称	配置要求
1	终端设备	400 万暖光 定焦出入口相机	1. 传感器类型: 1/1.8 英寸 CMOS; 2. 图像分辨率: 不少于 2688×1520 (不包含 OSD 黑边); 3. 视频分辨率: 1) 满足主码流: 4MP(2688×1520) /1080P (1920×1080) /720P (1280×720) 2) 满足辅码流: 960H(960×576) /D1 (704× 576); 4. 最大补光距离: 满足 3-7m; 5. 抓拍距离: 满足 2.5~6m; 6. 车辆检测: 车辆捕获率 ≥99.9%; 7. 车辆识别: 支持车型、车标、 车系、车身颜色、车脸特征、车 牌、无牌车识别, 车牌识别率 ≥98%; 8. 视频结构化: 支持; 9. 供电方式: AC110-230V; 10. 镜头类型: 定焦; 11. 镜头焦距: 4mm;

2	终端设备	200 万变焦 LED 杆式抓 拍显示一 体机	1. 显示屏尺寸: 256mm×256mm(长×宽); 2. 传感器类型: 1/2.7 英寸 CMOS; 3. 图像分辨率: 1920×1080 (不包含 OSD 黑边); 4. 视频压缩标准: H. 265; H. 264; 5. 屏幕坏点检测: 支持; 6. 抓拍距离: 满足 2.5~6m; 7. 供电方式: AC220V; 8. 镜头类型: 满足电动变焦; 9. 镜头焦距: 满足 2.7mm~13.5mm
3	终端设备	出入口-补 光灯	1. RS-485 接口: 1 个; 2. 光通量: 满足 700lm; 3. 供电方式: AC170~264V; 4. 防护等级: 不低于 IP66
4	终端设备	全向折臂 道闸	1. 杆件类型: 折臂杆; 2. 支持杆长: 3 米~5 米; 3. 起杆速度: 满足 0.9s~6s (默认速度自适应); 4. 电机类型: 直流无刷; 5. 防砸功能: 支持, 线圈防砸, 雷达防砸; 6. 断电抬杆: 支持; 7. 遇阻反弹: 支持; 8. 断电手摇: 支持; 9. 远程遥控: 支持遥控器远程开关, 最大遥控距离 50 米 (空旷无干扰); 10. 供电方式: AC220V±10%; 11. 工作温度: -35℃~+65℃; 12. 防护等级: 不低于 IP54;

5	终端设备	出入口折臂道闸杆件 (2米-2米)	1. 颜色: 红白相间; 2. 外壳材料: 金属 (铝); 3. 产品尺寸: 4000.0mm×100.0mm×45.0mm (长×宽×高)
6	终端设备	防砸雷达	1. 发射频率: 77GHz~81GHz; 2. 检测区域: 满足 0.3m~6m (可调); 3. 防砸区域: 满足 0~2m (可调); 4. 检测目标: 人、车; 5. 工作电压: DC9-12V
7	网络与安全硬件	光收发器机框	1. 尺寸: 不小于 1U 2. 槽位数: 不少于 14 槽位 3. 供电: 220V 交流供电
8	网络与安全硬件	光收发器	1. 光口类型: 多模单芯 SC 口 2. 传输距离: 3KM 3. 波长: 1310/1550nm 4. 电口类型: RJ45 5. 支持速率: 10/100/1000Mbps 自适应 6. 供电: 220V 交流供电 7. 工作模式: 全双工/半双工自适应 8. 工作温度: -20℃-60℃
9	网络与安全硬件	光交换机	1. 名称: 8 口千兆工业交换机 2. 供电: 220V 交流供电 3. 工作温度: -20℃-60℃ 4. 网口类型: RJ-45 5. 支持速率: 10M/100M/1000M 自

			适应 6. 工作模式：全双工/半双工自适应
10	网络与安全硬件	汇聚交换机	1. 名称：24 口千兆工业交换机 2. 供电：220V 交流供电 3. 网管类型：网管 4. 工作温度：-20℃-60℃ 5. 网口类型：RJ-45 6. 支持速率：10M/100M/1000M 自适应； 7. 工作模式：全双工/半双工自适应
11	网络与安全硬件	网络防火墙	保证独立，安全，满足国产化要求即可

附件 7

甲方招标文件及乙方的投标文件

