

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 号天莲大厦

联系方式：63345981

乙方：北京公联交通枢纽建设管理有限公司

法定代表人：刘琥

地址：北京市丰台区西四环中路 108 号

联系方式：56089188

为确保北京南站地区及北京丰台站地区出租车调度站运行管理服务工作职责清晰、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

(一) 北京南站地区出租车调度站运营管理服务范围为：

1. 北京南站南枢纽出租车调度站

保障区域范围：南枢纽地下候车区和地面上车区及相关区域。

2. 北京南站北枢纽出租车调度站

保障区域范围：A、B、C、D 通道对应的站厅层和站台层等运行区域，北环路及相关蓄车区。

(二) 北京丰台站地区出租车调度站运营管理服务范围为：西至西地下停车场外侧车道，东至旅客排队区，北至西地下停车场北侧墙面，南至西地下停车场地面出入口处(包括与西地库出租车调度站联通使用的地下坡道)。

第二条 运行管理内容

(一) 运行保障时间

北京南站出租车调度站运行时间：从每日第一列火车到站前半小时开始至最后一名换乘旅客离开结束。

北京丰台站出租车调度站运行时间：全天 24 小时运行。

(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. 北京南站地区工作人员数量：每班在岗人数不少于 30 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 2-4 人应对，满足调度站运行所需人员数量。

北京丰台站地区工作人员数量：每班在岗人数不少于 10 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 3 人应对，满足调度站运行所需人员数量。

2. 北京南站地区工作时间：具体以北京南站实际开闭站时

间为准，南、北枢纽调度站各保证至少有1人在闭站期间进行值守。

北京丰台站地区工作时间：全天24小时。

3. 岗位设置：

北京南站地区岗位设置：

(1) 项目经理：负责项目全部管理工作，具备交通枢纽地区出租车调度项目或类似项目管理经验，熟悉所管理项目相关政策及法规，负责与采购人进行工作对接，做好上传下达和任务拆解工作。具有良好的政治素质，具备积极探索、主动创新意识、体能素质和精神风貌，有能力配合采购人完成各项临时性政治保障任务。项目经理须提供相关经验或履历的证明材料，未经管理部门同意不得随意更换项目经理，其不得兼管其他项目，必须按管理部门要求的工作时间常驻项目现场。

(2) 管理人员：日常开展管理工作，熟悉所管理项目相关政策及法规，具备相关工作岗位经验，负责项目监督检查员工岗位职责落实情况，负责开展员工培训工作，处理服务投诉以及协调解决现场纠纷、事故等相关工作。

(3) 信息报送员：要求大专以上学历，负责日常报送调度站工作信息并进行存档，负责调度站运行数据统计工作。

(4) 调度员（包括车辆引导员、旅客引导员、秩序维护员）：
车辆引导员：负责引导出租汽车按顺序进站，维护人行横道

交叉点，防止拥挤刮碰等交通事故的发生，维护出租车候车区域车辆排队秩序及旅客上车秩序，处理司机内部及司机与旅客的矛盾。

旅客引导员：负责引导旅客按顺序进入调度站，有序引导旅客进入出租车候车区域，控制调度站上车口单次放行人数，维护人行横道交叉点秩序，为旅客提供咨询导向服务。

秩序维护员：负责引导旅客有序排队，维护旅客候车秩序，驱离黑车司机等招揽人员，制止调度站区域抽烟、插队等不良行为，调度站消防安全巡查工作，调度站责任区域内环境卫生清洁及共享单车清理等工作。

(5) 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 2 人，引导旅客选择更优交通方式出行。

北京丰台站地区岗位设置：

(1) 项目经理：负责项目全部管理工作，需常驻丰台站地区，健康状况良好，具备交通枢纽地区出租车调度项目或类似项目管理经验，熟悉所管理项目相关政策及法规，负责与采购人进行工作对接，做好上传下达和任务拆解工作。

(2) 信息报送员：要求大专以上学历，身体状况良好，负责包括但不限于填报每日出租车及客流信息、丰台站出租车调度站内发生的突发情况信息等。

(3) 其他岗位及要求：1. 引导岗（包括车辆引导、旅客引

导、秩序维护等): 负责包括但不限于引导出租车及旅客按序排队及登车, 并适时为市民旅客提供帮助, 维护调度站区域整体运行秩序;

2. 帮扶岗: 负责包括但不限于为出租车司机及市民旅客提供各类帮扶;

3. 前端引导岗: 负责在各重点时期出租车运力不足阶段, 按照丰台站办要求, 包括但不限于在调度站前端引导市民旅客乘坐其他公共交通工具, 降低调度站区域大客流风险;

4. 巡逻岗: 负责包括但不限于对出租车调度站管理区域开展巡查检查, 出租车违停、吸烟及便溺等不文明劝阻和消防设备检查、记录填报等工作。

(4) 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 2 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、北京南站地区及北京丰台站地区的规范要求。

2. 调度引导：运力不足时，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。按照北京南站地区及北京丰台站地区管理办公室要求，采取分级应对措施，协调增补运力。一是通过出租车司机联络群进行“圈车”；二是协调出租车公司补充运力；三是向丰台运管分局提出申请，适时启动圈车平台，强化运力保障。运力充足时，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，协调出租车公司补充地区运力，按照北京南站地区及北京丰台站地区要求，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200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，防止出租车外溢，影响道路交通。重点要在出租车道及周边道路等点位设置岗位进行出租车引导、分流管理，杜绝因出租车外溢导致北京南站地区及北京丰台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。在重点任务保障时，各调度站做好协调联动工作和旅客出行服务引导。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，在北京南站地区及周边、北京丰台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，缓解北京南站地区及北京丰台站地区交通压力。

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，同时要积极配合北京南站地区及北京丰台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：全面负责区域内的应急与安全各项工作，保障运营安全有序。需配备符合要求的调度及安全工作人员，所有人员须经专业培训并考核合格取得相应证明后方可上岗，熟练掌握初级火灾扑救方法及各类消防设施器材操作，严格落实消防安全“四会”要求（会报警、会使用消防器材、会扑救初期火灾、会组织人员疏散逃生），具备独立开展岗位防火巡查、隐患排查及初期火灾处置的能力；同时规范配备灭火器、灭火毯、消防钩、消防水桶等基础消防应急装备，确保数量充足、型号适配，规范存放并张贴明显标识，建立装备管理台账，定期检查维护更换，确保装备完好有效、取用便捷。建立完善的日常防火巡查机制，按岗位网格划分巡查责任、落实专人负责，重点巡查消防设施、

用火用电、消防通道等安全状况，发现违规行为及时劝阻纠正，发现安全隐患第一时间上报并跟踪整改，实现隐患闭环管理，做好每日巡查记录，确保规范、完整、可追溯并定期归档。建立高效畅通的实时通讯调度体系（含手台配备及维护），实现指挥中心对调度站的统一调度与协同联动，高效开展秩序维护、人员疏导及应急处置；做好大客流、防汛、防火、扫雪铲冰等各类突发情况的应急处突工作，负责区域内安保及安全生产全流程管控，定期组织应急培训及演练，严格落实信息报送制度，及时准确上报各类安全隐患及突发情况并归档管理；严格落实接诉即办要求，对各类投诉诉求做到快速响应、及时处置、闭环反馈。须严格遵守国家及地方法律法规与行业规范，服从甲方统一管理，配合完成各项安全检查及应急演练，建立健全应急与安全管理制度、岗位职责及应急预案，明确工作流程，确保各项工作落实到位，并承担因自身管理不善、人员操作不当或装备配备不到位导致的安全责任事故及相关损失。

7. 日常管理：制定符合北京南站地区及北京丰台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。根据需求维护更换保障区域内的宣传展墙、桌椅、灯饰等物品；与产权单位或管理单位保持联系，确保日常调度站运行工作不受影响。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。

(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，经北京南站地区管理办公室或北京丰台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），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 722.485670 万元（大写：人民币柒佰贰拾贰万肆仟捌佰伍拾陆圆柒角），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

甲方分三次向乙方支付服务费用，每次根据对乙方的考评结果据实支付：

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 2408285.57 元

(大写: 贰佰肆拾万捌仟贰佰捌拾伍圆伍角柒分);

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 3612428.35 元 (大写: 叁佰陆拾壹万贰仟肆佰贰拾捌圆叁角伍分);

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 1204142.78 元 (大写: 壹佰贰拾万肆仟壹佰肆拾贰圆柒角捌分)。

本项目服务费中北京南站地区服务费用占比为 77.32%, 北京丰台站地区服务费用占比为 22.68%, 两个站办独立进行考评。如因考评结果产生扣款, 按每次拨付各站办的费用占比情况计算各站办考评当月的服务费, 并按考评结果计算扣款金额, 在第二次及第三次支付款项时扣除相应款项后再进行支付。

(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。

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361242.84元(大写:叁拾陆万壹仟贰佰肆拾贰圆捌角肆分)。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:中国建设银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: 361242.84元;
2. $70 \text{分} \leq \text{考评得分} < 80$ 分, 返还60%, 金额为: 216745.70元;
3. $60 \text{分} \leq \text{考评得分} < 70$ 分, 返还20%, 金额为: 72248.57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、北京南站地区及北京丰台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等进行及时更换。

（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、数据安全的管理；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、数据安全的管理；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、北京南站地区及北京丰台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。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)乙方应按照国家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。

建立项目“旅客身边人”志愿服务队，按照《重点站区“旅客身边人”志愿服务品牌实施方案》，组织开展常态化志愿服务

活动。在项目工作方案中，应含有在重点站区开展志愿服务的相关计划、培训、考核等内容。要求项目在岗当班人员，均作为重点站区“旅客身边人”品牌志愿者，能够使用文明用语为市民旅客提供服务，熟悉站区交通组织情况、公共设施点位和帮扶物资供应点，随身配备指路条、服务手册等，将日常作业中帮扶旅客、文明引导、应急响应、线索举报等作为项目绩效评价的重要指标。工作人员在岗时间要统一着“旅客身边人”马甲，根据情况足量配备和及时更换，确保每名在岗工作人员的“旅客身边人”马甲干净、整洁。

（十一）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，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,服务质量应满足北京南站地区及北京丰台站地区出租车调度站的实际运行需求。

(二)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北京南站地区分中心及北京市重点站区综合事务中心北京丰台站地区分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）如因乙方拖欠工作人员工资导致聚众讨薪、罢工、示威等行为，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。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。在北京南站地区出租车调度站运营范围内或北京丰台站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。

（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。本合同一式陆份，甲方执肆份，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. 安全管理协议
2. 北京南站地区出租调度站运行管理项目绩效管理考核实施细则
3. 北京丰台站地区出租调度站运行管理项目绩效管理考核实施细则
4. 电子巡更工作考核细则
5. 电子巡更配置标准
6. 短途复载硬件设备工作考核细则
7. 出租车短途复载硬件技术标准
8. 甲方招标文件及乙方的投标文件

(以下无正文, 为《出租车调度站运行管理合同》签署页)

甲方 (盖章):

乙方 (盖章):

法定代表人或
授权代表 (签字):



Handwritten signature of the representative of Party A.

法定代表人或
授权代表 (签字):



2016年5月29日

2016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、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

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 本协议一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方：



(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

2026年 5月 29日

乙方：



(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):



2026年 5月 29日

附件 2

北京南站地区出租调度站运行管理项目绩效管理考核实施细则

第一章总则

第一条为规范北京南站地区出租车调度站运行管理项目的监管运行，更好发挥绩效管理激励作用，提升南站地区运力接续能力和服务管理水平，根据《采购服务管理制度》的规定，结合工作实际，制定本细则。

第二条本细则所称的出租车调度站服务保障项目（以下简称“出租车调度站项目”），是指按照《采购服务管理制度》，由北京市重点站区管理委员会（以下简称“管委会”）依规定程序购买的出租车调度站运行管理服务。

第三条出租车调度站项目绩效考核坚持平时考核与定期考核相结合、定量考核与定性考核相结合、过程管理与结果评估相结合的原则。

第四条承担南站地区出租车调度站运行管理服务，与管委会签订出租车调度站合同的保障单位，纳入出租车调度站项目绩效考核范围。

第二章机构职责

第五条南站办购买服务领导小组（以下简称“领导小组”）是购买服务绩效管理工作的领导机构，负责购买服务绩效管理工作，领导小组下设办公室（设在北京南站地区事务分中心，以下简称“购买服务办”），承担领导小组日常工作。北京市重点站区综合事务中心北京南站地区分中心（以下简称“分中心”）为考核工作主责单位。在出租车调度站项目绩效考核中，主要承担职责：

- 一是负责制定并落实出租车调度站项目购买服务绩效考核实施细则；
- 二是负责确定出租车调度站项目购买服务绩效管理指标体系、评分标准，具体组织实施对南站地区出租车调度站运行单位的绩效考核工作；
- 三是根据考核最终得分，提出关于出租车调度站运行单位考核结果等级和绩效奖惩的初步意见；
- 四是接受和处理购买服务绩效管理中的申诉；
- 五是负责完成管委会交办的其他工作。

第六条出租车调度站运行单位为考核计划目标实施责任单位。在出租车调度站项目绩效考核中，出租车调度站运行单位主要职责：

- 一是完成所承担出租车调度站项目的绩效任务；
- 二是积极配合事务分中心绩效考核工作；
- 三是完成事务分中心交办的其他工作。

第三章 管理内容

第七条购买服务绩效管理的主要内容包括服务绩效和资金使用绩效。

第八条服务绩效指履行合同要求、完成出租车调度站服务目标任务的投入、过程和结果等情况。

第九条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的情况。

第四章 计划和指标

第十条事务分中心组织制定出租车调度站项目购买服务绩效计划，报管委会审定，主要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。

绩效计划作为出租车调度站运行单位年度工作计划的基础，也是对出租车调度站运行单位进行绩效评价的依据。

第十一条 绩效目标是出租车调度站运行单位在年初确定的年度绩效结果及其表现形式。

绩效目标由事务分中心负责审核确定，报管委会统一下达。

绩效目标下达后，无正当理由不予更改；有正当理由确实需要更改的，应当依规定程序进行。

第十二条 绩效指标是绩效目标的细化，以数量化的方式展示绩效目标的实现情况。主要反映和体现出租车调度站运行单位是否投入充分及时、过程优质高效、结果各方认可的工作要求。

1、出租车调度站服务绩效指标。分为“投入”、“过程”、“结果”（具体内容详见附件 1：实施细则总体框架）。

（1）投入指标。主要考核的是为保障和提高出租车调度站项目绩效而投入的资源和采取的措施。投入考核由站办领导和事务分中心领导负责（具体内容详见附件 2：“投入”指标及其考核标准）。

（2）过程指标。主要考核的是出租车调度站运行单位的实施过程及采取措施，包括服务保障质量和安全管理等。“过程”考核由事务分中心主责科室负责（具体内容详见附件 3：“过程”指标及其考核标准）。

（3）结果指标。主要考核的是出租车调度站运行单位绩效任务完成的满意度，具体包括事务分中心领导满意度等因素。

2、资金绩效指标。由财务部门和事务分中心根据出租车调度站运行单位的情况和行业标准具体确定，由财务处组织个体实施。

第五章绩效考评

第十三条出租车调度站运行单位按照绩效计划确定的任务，积极工作，精细管理，优质高效地完成任务。

第十四条南站办及事务分中心按照自身职责，加强对出租车调度站运行单位的指导，严格日常管理，积极主动帮助出租车调度站运行单位协调处理有关问题。

第十五条绩效考核分为平时考核和定期考核。其中，平时考核分为日常巡查考核、专项检查考核；定期考核分为月度考核、季度考核、半年考核和年终考核。

平时考核：

日常巡查考核是对出租车调度站服务过程状况进行督查考核，由事务分中心出租车调度站业务负责人负责，必要时邀请项目负责人参加，原则上每日巡查1次以上。事务分中心业务负责人每月1号前对上一月巡查情况汇总，形成上年度巡查考核意见，报购买服务领导小组办公室汇总。

专项检查考核是由管委会、站办或事务分中心根据工作任务安排、季节特点、重点时期等进行的专项检查，由事务分中心领导牵头，业务负责人及项目负责人参加，现场记录考核问题点。

定期考核：

月度考核由购买服务领导小组办公室负责，由事务分中心将每日巡查情况梳理汇总计算得出绩效得分和加减分项情况，经主责科室负责人和分管领导签字后，报购买服务领导小组汇总。

年度考核由领导小组择期组织，事务分中心负责核算出租车调度站运行单位年终考核得分，提出考核结果等次和绩效奖惩的意见，报站办购买服务领导小组办公室汇总，购买服务领导小组办公室组织业务指导部门等开展内部满意度调查，结合实际

开展第三方评价等，结果报领导小组审核；领导小组研究确定承接主体年度绩效考核等次和绩效奖惩，经党总支会研究后报管委会。

第十六条不同绩效指标采用不同的考核办法。

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。

满意度考核采取投票考核的方式进行。其中，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，第三方查访核验采用明查暗访等方式进行。

第十七条出租车调度站运行单位年度绩效考核得分实行百分制，最终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，由事务分中心的客观评价分数（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”由事务分中心根据实际情况综合打分而得。具体计算公式为：

绩效考核得分=服务绩效得分×权重+资金使用绩效得分×权重各指标的具体权重由领导小组结合工作研究决定，以决定通知为准。

第六章 结果及其运用

第十八条年度绩效评价结果实施百分制和三级等级制。

得分 90（含）以上的为优秀，得分 70（含）—90 的为良好等次，得分 70 分（不含）以下为较差等次。

对考核结果等次严格控制。

第十九条绩效考核中，发现出租车调度站运行单位有下列情况之一的，实行一票否决，直接确定为“较差”等次：

（一）出租车调度站运行单位因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；

（二）出租车调度站运行单位因自身原因造成重大工作失误或引发重大负面舆

情的；

(三) 出租车调度站运行单位因自身原因影响南站办重点任务或引发接诉即办投诉造成不良影响的；

(四) 出租车调度站运行单位因在财务、人力和设备务资源上投入严重不足，且拒不按南站办和事务分中心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) 出租车调度站运行单位对事务分中心工作部署落实不力、敷衍应付的；

(六) 出租车调度站运行单位项目能力不足，资质、证照不齐全的；

(七) 出租车调度站运行单位领导班子成员发生重大违法违纪的；

(八) 其他违反法律法规、制度规定，经南站办研究确定为实施“一票否决”的事项。

第二十条 绩效考核结果作为管理、激励和约束的主要依据。绩效考核成绩与经费拨付挂钩。

出租车调度站运行单位的平时考核情况、月度考核成绩与经费拨付挂钩，月度考核成绩低于 90 分的，每多扣减 1 分、扣除当月服务费的 0.2% 作为违约金。

对未按照合同约定，投入人力、设备、技术等不到位的，事务分中心有权要求出租车调度站运行单位说明资金用途，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，并可作为确定能力的质量的依据。

考核结果为“良好”的，按照合同约定和绩效管理规定扣减相应费用作为违约金。

考核结果为“较差”的，按该出租车调度站项目实际完成情况和相应规定程序扣减相应违约金，并按合同约定追究违约责任。下一年度不得再承接相关出租车调度站项目。

第二十一条出租车调度站运行单位根据自身得分和反馈意见，向事务分中心提交《绩效管理年度总结报告》，报告应包括总体出租车调度站服务情况、取得的成效和经验、存在的主要问题及原因分析、改进措施等内容。

第七章附则

第二十二条绩效考核应当客观真实，不得弄虚作假。考核工作人员应当遵守工作纪律，做到实事求是、客观公正。

第二十三条出租车调度站运行单位对绩效管理过程中有关事实认定和考核结论持有异议的，可以在得知信息三个工作日内以书面形式向事务分中心反映。事务分中心结合实际反馈处理结果。

第二十四条本细则由事务分中心负责解释说明。本细则内容与《采购服务管理制度》内容产生争议之处，以《采购服务管理制度》或管委会相关解释说明为准。

附件：2-1. 出租车调度站项目绩效考核实施细则总体框架；

2-2. 出租车调度站项目绩效考核“投入”指标及其考核标准；

2-3. 出租车调度站项目绩效考核“过程”指标及其考核标准；

2-4. 出租车调度站项目绩效考核“结果”指标及其考核标准。

南站调度站服务项目绩效考核实施细则总体框架

内容 指标	投入 (10%)		过程 (70%)	结果 (20%)			加分项 得分	减分项 得分	资金绩效 考核	服务满意度 考核
	安全 管理 (50%)	后勤 保障 (50%)	日常巡查 (100%)	领导认可度						
				40%	30%	30%				
赋分 方式	正向赋分		反向赋分	正向赋分			正向赋分	反向赋分	待定	待定
负责 主体	南站办								财务处	主责科室
实施 主体	事务分中心			事务分 中心	站办	执法 大队		财务部门	主责科室	
考核 标准	定性	定量		定性			定性	定性	定量	定性
时间 节点	月度	日常+月度		月度			月度	月度	年度	年度
注：1、资金绩效考核及服务满意度考核按照北京市重点站区管理委员会相关规定实施。										

出租车调度站项目绩效考核“投入”指标及其考核标准

(年 月)

项目类别	A (90-100)	B (75-89)	C (60-74)	D (59分以下)	实际 打分
安全管理	安全管理到位, 保障及时, 很好满足服务需要	安全管理到位, 保障及时, 较好满足服务需要	安全管理到位, 保障及时, 能够满足服务需要	安全管理不到位或保障投不及时, 影响服务质量	
后勤保障	后勤保障充足, 投入充分, 很好满足服务需要	后勤保障充足, 投入充分, 较好满足服务需要	后勤保障和投入能够满足服务需要	后勤保障不足或投入不充分, 影响了服务质量	
合计					

注: 1、安全管理、后勤保障的标准, 由事务分中心根据行业标准和实际情况确定;

2、“合计”计算公式是: 总分=安全管理得分 50%+后勤保障得分 50% (详见细则附件 1)。

签字:

附件 2-3

出租车调度站项目“过程”考核指标及考核标准

根据《采购服务管理制度》，出租车调度站项目“过程”考核指标，即运行保障标准，由事务分中心负责编制，出租车调度站运行单位根据保障质量标准提供本单位的服务标准，即服务承诺，应等于或高于保障质量标准。

为有效落实事务分中心作为出租车调度站项目购买服务主责部门的主体责任，制定了考核评价标准（考核采取倒扣分制，起始分为 100 分，扣除考核相应得分即为日常巡查得分。）。

出租车调度站项目考核评价标准

考核项目	序号	考核内容	考核扣分标准
日常运行管理	1	未按要求制定调度站管理制度和工作预案的。	1 分/次
	2	对于地区联合检查或职能部门日常检查提出的问题，不能及时整改的。	1.5 分/次
	3	未认真落实地区运力保障和调度站管理工作的	2 分/次
	4	值班领导不在岗且电话联络中断的。	1.5 分/次
	5	项目经理、主管人员、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的。	1.5 分/次 /处
	6	未按要求制定春、暑运及重大会议、节假日等重要时期服务保障方案的。	3 分/次
	7	未能定期组织调度员培训的或无培训记录的	2 分/次
	8	未能按照甲方要求安排相应岗位数上岗值守的。	1.5 分/次
	9	重点保障时期，未能按甲方要求及时增加保障人员的	1.5 分/次

	10	不配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估和第三方评价工作或不能提供完整数据材料的。	2分/次
	11	在重点保障时期，不配合甲方开展暖心活动或开展暖心活动未能达到甲方标准的	2分/次
	12	客流高峰期，调度站未安排人员进行旅客、出租车引导的	2分/次
	13	重点时期及突发情况下，未能够按照南站地区要求，做好出租车调度站的运营管理工作，保障旅客的乘车需求。夜间旅客较多、运力不足时，未能按照采购人要求协调出租车资源补充地区运力，未能在1小时内调取不少于200辆出租车到站的能力，保障地区充足运力。	5分/次
	14	调度站工作人员在岗抽烟的	2分/次/处
	15	调度站工作人员未按规定着装的或着装不规范的	2分/次
	16	着规定服装时有不文明举动或言语的	2分/次
	17	对于甲方根据实际需要安排的其他临时性工作，乙方拒绝执行或拖延执行的。	2分/次
应急处置	18	发生应急情况时，未按程序及时采取措施或处置不当。	3分/次
	19	遇到调度站客流大时，未启动应急方案。	1.5分/次
	20	调度站内未配有数量符合规定的灭火器、消防栓等设施，或设施设备未定期更换、不达标的。	1.5分/次

	21	调度站内无紧急逃生通道或通道标识不清的。	1.5分/次
信息管 理	22	发现异常情况未及时向主责科室报告的。	1.5分/次
	23	未开展车辆监测分析工作的。	1.5分/次
	24	未按要求及时报送日报、周报等工作报表的。	1.5分/次
	25	未按要求填写各类工作台账的。	1.5分/次
	26	发现违法车辆、招揽、乞讨人员进入候车区和行 车区未予以劝离的。	3分/次
秩序管 理	27	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	2分/次
	28	因调度不利，出租车排队滞留造成路面严重拥堵 的	2分/次
	29	调度站区域内停放非运营车辆的	2分/次
	30	对旅客排队秩序缺乏有序引导或因引导不合理 造成候车队伍行进缓慢或旅客大量滞留的。	1分/次
	31	大客流时未按要求及时采取限流措施的。	2分/次
	32	发现旅客在候车区域内抽烟，未及时劝阻的。	1分/次
	33	发现旅客不按要求排队，未及时进行引导的。	1分/次
	34	调度站责任区域内环境卫生差的。	1分/次/ 处
	35	调度责任区域内交通秩序混乱，未进行有效疏 导。	2分/次
	12345接 诉即办	36	因工作人员语言或行为不当等情况，引发12345 投诉的。

	37	乙方未按照《北京市接诉即办工作条例》完成接诉即办必要的流程、保障和服务工作的	5分/次
	38	工作人员与旅客、司机发生言语争执、肢体冲突的。	3分/次
	39	因工作人员服务态度、工作方式等问题，造成旅客投诉的。	3分/次
投 诉 批 评	40	被国家级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	10分/次
	41	被省级新闻媒体曝光，并落实责任到服务方。	8分/次
	42	被人大代表、政协委员曝光的，并落实责任到服务方。	5分/次
	43	在市级单位检查中被点名批评的，并落实责任到服务方。	5分/次
	44	接到市政府转来投诉，并落实责任到服务方。	5分/次
	45	管委会领导点名批评，并落实责任到服务方。	5分/次
	46	南站地区管理办公室领导、项目分管领导点名批评，并落实责任到服务方。	3分/次
	47	安全责任事故，并落实责任到服务方。	10分/次
评价项目	项目号	考核内容	加分标准
表 扬 奖 励	第 1 项	收到群众表扬。	视情况加 2分/次
	第 2 项	工作受到地区领导通报表彰。	视情况加 2分-5分/ 次

	第 3 项	在工作中表现出色，获南站办主要领导及分管领导通报表扬、各相关职能部门书面表扬。	视情况加 2分-5分/ 次
	第 4 项	及时处理突发情况，为地区减少损失或做出其他突出贡献的情况。	视情况加 2分-10分 /次

出租车调度站项目绩效考核“结果”指标及其考核标准

(年 月)

指标名称	考核标准				实际 打分
	A (90-100)	B (75-89)	C (60-74)	D (59 分以下)	
领导认可度	服务保障质量高, 具有主动服务意识, 能很好的满足服务需要	服务保障质量较高, 具有一定的主动服务意识, 能较好的满足服务需要	服务保障质量一般, 服务意识基本达标, 仅能满足服务的基本需要	服务保障质量不合格, 服务意识不达标, 影响服务质量	
备注: D 档考评得分原则上计为 0 分。					

附件 3

北京丰台站地区出租调度站运行管理项目 绩效管理考核实施细则

为确保北京丰台站地区出租车调度站规范、安全、有序运行，不断优化环境和服务，提升旅客出行体验，为地区运力接续提供有力保障，按照北京市地方标准《出租小轿车运营服务规范》(DB11/T488—2007)、《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，结合重点站区管理需要，特制定本考核细则。

一、工作标准

(一)按照北京市地方标准要求，认真履行管理职责，达到行业规范标准要求。具体标准包括：

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，合理规划站区范围、设施、停车场地面积和行驶路线。

(2)调度员应维护责任区域内的交通秩序，防止车辆乱停乱放等现象。

(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)应设置相应面积的管理用房，配备相应安全设施。乘车区域应设置隔离护栏，长度不小于出租汽车专用通道长度，区分车辆停靠区、载客区及乘客候车区。提供24小时服务，设施齐全、洁净、灯明，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，将监控信息向管理部门提供，实现信息实时共享。

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)足额配备管理人员和调度员，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。

(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 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) 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. 调度员履职标准

(1) 调度员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) 负责责任区内的环境卫生，禁止乱摆乱放自行车等杂物。

(10) 持有健康证，保证人员身体身心健康。

(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、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。

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、乞讨等违法扰序人员，充分利用 LED 显示屏、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. 应急管理方面

严格按照防火、安全用电等工作要求，制定应急预案，建立内部应急管理制度，明确责任分工，加强日常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。

(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，遇有安全风险突出以及各类突发情况时，积极采取措施，做好应对工作，同时立即向指挥中心和行业主管部门报告。

(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、评价主体

甲方为此项目的评价主体，负责组织综合考核评价工作，具体包括：日常考评、月度考评、年度考评结果的运用等。

三、评价方式

1. 日常考评共分为 6 个大项，28 项内容。

2. 采取百分制扣分制度，即评价分数满分为 100 分，发生评价内容中所涉项目扣减相应分值，每个大项内分值扣减完毕为止。

3. 日常评价分为月评价和不定期检查两种方式，具体形式为日常巡视、专项检查 and 联合检查。

4. 每季度汇总一次出租车调度站运行管理评价成绩，作为支付服务保障费用的依据之一。

5. 年度评价总分，由领导评价、日常评价、第三方评价、满意度调查等按照一定权重汇总产生。

四、评价标准

北京丰台站地区出租车调度站运行
管理考评表

评价项目	评价内容	评价计分标准	实际扣分	备注
日常 运行 管理 30分	1、未按要求制定调度站管理制度和工作预案的。	5分/项		
	2、未认真落实丰台站地区运力保障和调度站管理工 作要求的。	5分/次		
	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，不服从执法人员管理的。	3分/次		
	4、未按要求安排调度员上岗值守的。	3分/次		
	5、调度员未能到岗履职或在岗期间不认真履职的。	3分/次		
	6、对调度站入口处设置道闸，区分责任区。对责任 区域内交通秩序混乱的。	3分/次		
	7、未能定期组织调度员培训或无培训记录的	3分/次		
	8、警告后未落实或未按照要求完成站办交给的其他 任务的。	4分/次		
	9、“乙类乙管”防控措施落实不到位的	3分/次		
环境 秩序 10分	1、调度站责任区域内环境卫生差的。	2分/次		
	2、调度员未按规定着装的或着装不规范的。	1分/次		

	3、调度员在岗吸烟的。	2分 / 次		
	4、因调度不利，出租车排队滞留造成严重拥堵或旅客长时间、大面积滞留。	5分 / 次		
应急 处置 20分	1、发生应急情况时，未按程序及时采取措施或虽采取措施但处置不当的。	5分 / 次		
	2、发生应急情况，未及时报告的	5分 / 次		
	3、遇有某调度站客流大时，未启动应急方案的。	2分 / 次		
信息 管理 10分	1、发生运力不足、大客流等情况时，未及时报告的。	5分 / 次		
	2、每月未上报调度站运行情况汇报的。	2分 / 次		
	3、未按规定报送运力数据的。	2分 / 次		
	4、未开展车辆监测分析工作的。	2分 / 次		
秩序 管理 20分	1、发现违法车辆、招揽，乞讨人员进入候车区和行车区未能予以劝阻的。	2分 / 次		
	2、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。	1分 / 次		
	3、调度站区域未设置或缺少引导、安全等标识的。	2分 / 次		
	4、调度站区域内停放非运营车辆的,交通混乱的。	1分 / 次		
文明 服务	1、因调度员语言或行为不当等情况，发生旅客投诉的。	5分 / 次		

10分	2、调度员服务态度恶劣，对旅客大声叫嚷、态度冷漠的。	5分 / 次		
	3、客流高峰期，调度站未安排人员进行乘车引导的。	3分 / 次		
	4、调度员在服务中行为举止不文明的。	3分 / 次		

其他考评项目

	项目号	考核内容	打分参考依据	打分标准	得分
投诉 批评	第 1 项	被国家级新闻媒体曝光,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 4 分/次	
	第 2 项	被省级新闻媒体曝光,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 2 分/次	
	第 3 项	人大代表、政协委员投诉不及时处理解决,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 4 分/次	
	第 4 项	接到群众投诉不及时处理解决,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 2 分/次	
	第 5 项	接到上级单位转来投诉,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 4 分/次	
	第 6 项	丰台站办领导点名批评,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 3 分/次	
	第 7 项	地区部门、单位领导点名批评,并落实责任到服务方	丰台站办提供文件	扣 1 分/次	
表扬 奖励	第 8 项	受到中央领导肯定表扬或受到中央、省部级媒体肯定表扬的	被评价方提供文件	加 5 分/次	
	第 9 项	受到市级领导、管委会主要领导同志肯定表扬的	被评价方提供文件	加 4 分/次	
	第 10 项	工作受到地区领导通报表彰	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 11 项	在工作中表现出色,获丰台站办领导口头表扬、各相关职能部门书面表扬	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 12 项	针对工作采取新措施等取得明显成效的	被评价方提供文件	加 3 分/次	
	第 13 项	其他做出突出贡献的情况	被评价方提供文件	加 2 分/次	

本次考核成绩真实有效,乙方承诺针对问题进行整改。签字:

五、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 0.2%，月考核低于 70 分的可直接解除合同。

附件 4

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 5

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	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	

		点	改打卡记录行为	岗配置巡更点位不少于 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。
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			
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 6

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 7

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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