

西站问询服务和爱心驿站合同

甲方（聘请单位）：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：63591021

乙方（受聘单位）：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：63986080

为向旅客提供美好的出行环境和优质服务，甲方在北京西站地区设置问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）及一键式求助服务系统，作为向旅客提供免费服务和扶助的平台、精神文明建设窗口和法治宣传阵地。甲方委托乙方对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助服务系统的日常运行、值守、服务等工作进行运营管理，确保工作正常运行。经甲、乙双方友好协商，达成以下协议。

第一条 服务项目范围

甲方委托乙方对问询服务和爱心驿站（旅客服务站中心）、一键式求助服务系统进行项目运营管理，包括开展旅客服务、

人员培训、活动宣传、办公物资购置及人员成本支付等相关工作。

第二条 服务项目名称

乙方根据甲方需求组织运营管理以下服务：

（一）负责西站地区设置的 11 处问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）的日常运行和服务管理工作，具体位置：东天井，出站口 1、2、3，地铁南口，地铁北口，负一层，南广场，北广场，热线及一键式终端值守处置，站内。甲方可根据工作需要，适时调整各点位设置。

（二）配备专业服务队伍，不少于 57 人，包括管理人员、岗位工作人员、旅客服务热线接听人员等服务人员。人员要求年龄 45 岁以下，大专以上学历，能熟练操作计算机等办公设备。

（三）设立问询岗、固定帮扶岗、流动帮扶队三级服务力量，建立替岗报备与补位机制；岗位人员因帮扶、应急处置离岗须提前报备，5 分钟内完成补位，确保各点位在岗人数不少于 1 人，任何时段不得缺岗、断岗。

（四）备勤人员必须严格按照合同约定人数 100% 备勤，重点保障时期（包括但不限于春暑运、黄金周、全国两会、重大会议、活动等）、站区启动大客流预警等特殊时期，按照甲方需求增派人员，同时应储备必要的应急力量（不低于 10 人）。甲方可根据工作需要，调整各点位服务时间。备勤人员不足约

定人数，按人头及天数扣除相应费用。

（五）岗位设置及要求：

1. 东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3，岗位服务时间为 07: 00-23: 00，各岗均为双人服务岗。

2. 地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05: 00-24: 00，各岗均为三人服务岗。

3. 北广场岗、南广场岗、热线及一键式终端值守处置岗服务时长为 24 小时，各岗位均为双人服务岗。

4. 站内帮扶岗服务时长为 08: 30-20: 30，为双人服务岗。

上述各岗位服务人员均为专人专岗，每日在岗工作时长累计不得超过 8 小时。

（六）配备专业服务队伍和相应的运行保障便民服务设备、服务标准公示栏等办公设备，在南北广场、地铁南北口等点位配备便携式 AED。

（七）服务人员提供服务指引、电话问询、接送预约、失物招领、特殊帮扶、爱心轮椅、医疗药包、AED 等便民服务；对岗位人员及服务人员进行培训、排班、着装安排、仪容仪表培训并检查；进行问询数据库建设及数据整理、分析、维护更新等；开展其他旅客服务相关工作。

（八）对服务设施进行设置、修缮和装饰，按甲方服务要求制作宣传品、指引物料等向旅客发放，制作公益宣传灯箱对服

务热线进行推广。

（九）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）结合旅客需求拓展服务内容，提供外语、手语、线上咨询、远程帮扶等专业服务。

（十一）根据甲方要求在运营管理过程中履行的其他工作。

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，乙方自行承担工作人员开支，以及开展培训、必备装备、宣传激励、办公物资、岗亭修饰等所有费用。

第四条 服务费用及支付方式

（一）服务费用

本合同服务费用签约价为人民币 4775124.01 元（大写：肆佰柒拾柒万伍仟壹佰贰拾肆元零壹分），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 1591708 元（大写：壹佰伍拾玖万壹仟柒佰零捌元整）；

第二次支付时间为 2027 年 3 月 31 日前，向乙方支付 2026 年 10 月至次年 3 月的服务费用，暂定人民币 2387562 元（大写：贰佰叁拾捌万柒仟伍佰陆拾贰元整）；

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 795854.01 元（大写：柒拾玖万伍仟捌佰伍拾肆元零壹分）。

（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;如本合同提前终止,甲方仅需支付合同终止前的服务费用,并有权根据考评结果扣减相应费用。

(六)甲方每次支付相应服务费用前,乙方应向甲方提供同等金额的合格增值税发票,否则甲方有权拒绝支付且不构成违约。

(七)甲方与乙方签署的现场交接手续,作为甲方支付最后一笔服务费用的必要凭证。本合同期满终止或提前解除后,如乙方未在甲方规定时间内完成现场交接手续,甲方有权拒绝支付最后一笔服务费用,且不构成违约。乙方每延迟1日办理现场交接手续,还应向甲方支付违约金5万元,甲方可将违约金纳入应支付款中扣减,不足部分可从履约保证金中扣减。

(八)乙方指定的收款账户信息如下:

收款人户名:北京恒兴物业管理集团有限公司

收款人账号:0200 0660 0902 4915 571

收款人开户行:中国工商银行股份有限公司北京西客站支行

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 238756.2 元(大写: 贰拾叁万捌仟柒佰伍拾陆元贰角

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: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: 238756.2 元;
2. $70 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{ 分}$,返还60%,金额为: 143253.72 元;
3. $60 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 70 \text{ 分}$,返还20%,金额为: 47751.24 元;
4. 考评得分 < 60 分,不予返还。

(三)本合同到期终止或提前解除后,乙方应与甲方办理现场交接手续并离场后,方可向甲方申请退还履约保证金。若因乙方违约导致合同解除,乙方应支付的违约金及损失赔偿款,甲方有权从履约保证金中扣减。

第六条 甲方的权利和义务

(一)甲方以服务广大人民群众为宗旨,以让人民群众满意

为标准，保证公共财政经费使用效益，不断提升地区良好的社会形象，负责对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作的建设、运行管理进行监督。

（二）甲方有权要求乙方提供项目服务方案，并依据合同附件及项目服务方案，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。

（三）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。

（四）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。

（五）甲方有权要求乙方为所有服务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。

（六）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更换，对不适合服务场地或损坏的设备、工具等进行及时更换。

(七) 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) 乙方有权要求甲方按照考评结果支付服务费用。

(二) 乙方受甲方委托，负责对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作进行运营管理。乙方应当服从并接受甲方的监督管理，按甲方要求提供及优化项目服务方案，并按照合同附件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。

(三) 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，给甲方造成损失或严重影响，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，同时甲方有权终止本合同。

(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) 乙方须按甲方审核确认的样式、材质及内容，为服务人员制作统一样式的身份标识牌，上岗期间须全程佩戴。未佩戴、故意遮挡、标识信息不符或使用他人标识牌的，每发现1例按缺岗4小时扣减服务费。同一服务人员月累计违规3次，甲方有权要求乙方7日内更换，并有权扣除当月服务费总额的5%。

(六) 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，为工作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。

(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，同时甲方有权解除合同。

(八) 乙方在日常工作中，应确保问询服务和爱心驿站（旅

客服务中心）、一键式求助工作规范、有序开展。不得以任何形式与任何企业发生经营行为，不得以任何名义向问询、求助者收取任何费用。乙方在接到群众投诉后，应及时妥善处理。

（九）乙方应根据甲方认可的部门或第三方评价机构对服务工作的检查、巡视、监管和评价的意见做好服务保障和改进工作；乙方应定期或不定期与甲方沟通，征求意见，改进工作，为旅客提供满意的问询及扶助服务。

（十）乙方应建立财务账目，对各项支出严格控制，按甲方要求书面汇报费用使用情况，不得虚报、谎报、瞒报；乙方有义务配合甲方及上级部门的审计和绩效评估等有关工作，有义务按甲方要求如实提供有关数据和文字资料，有义务参加甲方组织的各类活动。

（十一）乙方应健全包括治安、消防、管理、服务、应急等各项管理制度，定期对员工进行培训，做到规范服务。

（十二）乙方承担本项目安全生产主体责任，甲乙双方签订的安全管理协议作为本合同附件。乙方应定期组织巡检、指导，配合站区安全生产联合检查。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，每年不少于一次，并根据甲方要求进行专项评估。

（十三）乙方应积极完成甲方交办的临时性工作。

第八条 安全生产管理

(一)乙方应建立完善的安全生产管理制度,包括但不限于安全操作规程(含装备使用规范)、危险源辨识与风险评估机制、事故隐患排查治理制度、安全生产奖惩制度等。上述制度应在合同签订后15日内报甲方备案,修订时需提前5个工作日书面告知甲方。

(二)乙方应建立健全安全生产培训制度,新入职人员须接受不少于24学时的岗前安全培训。培训记录应于每月5日前提交甲方核查,未达标人员禁止上岗。每季度应开展安全实操演练并留存影像记录,并于演练结束后5日内提交甲方备案。

(三)乙方应制定专项应急预案,涵盖反恐防暴、火灾、踩踏、公共卫生事件等突发事件处置。每半年开展全要素应急演练,演练方案需提前5日报甲方审批。应急物资储备应满足72小时连续处置需求,储备清单每季度更新备案。

(四)乙方须履行消防安全主体责任,按标准配齐微型消防站装备(含消防头盔、灭火防护服、防护靴、简易破拆器材、防毒面具、灭火器、水枪、水带、手电等灭火器材,以及应急救援装具及应急通信设备等),负责对微型消防站运行和人员履职情况进行检查和考核,保障应急处突能力符合规范要求。

(五)如发生安全生产事故,乙方应立即启动应急预案,采取必要措施控制事故态势并防止次生灾害。须在事发30分钟内同步向甲方及属地应急管理部门进行双报告,未经事故调查机

构批准不得擅自处置、清理现场。须如实提供作业日志、监控记录等原始资料并配合政府部门调查取证。

（六）遇暴雨、暴雪、地震等不可抗力事件时，乙方须立即启动紧急预案，优先保障人员生命安全。不得以不可抗力为由免除安全防护义务。须在灾后 24 小时内提交服务项目的受损情况评估报告。

（七）甲方有权不定期开展安全检查，对甲方提出的安全隐患的，乙方应在 48 小时内完成整改。重大隐患未按期整改的，甲方有权按每日 1 万元扣减服务费直至整改完成。

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。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，防疫物资需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

乙方对服务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方知悉及使用。

(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方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方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，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，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、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协议签订时开始，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，严格按照国家相关法律法规和程序开展业务工作。

（二）甲方、乙方和项目有关监管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、接受或赠送礼品、礼金、有价证券、购物卡、购物券和回扣、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 意识形态管理

(一)乙方应严格遵守国家关于意识形态领域的法律法规、政策规定和甲方相关要求,全面落实意识形态工作责任制要求,严格执行甲方制定的意识形态领域管理制度和相关规范性文件,不得从事任何违反意识形态纪律和规定的行为。

(二)乙方应建立并维持一套有效的审查机制,确保其提供的服务、产品、内容等符合国家意识形态标准。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查,并有权要求乙方对不符合意识形态要求的内容进行修改或删除。

(三)乙方建立员工意识形态培训教育制度,并保证每季度至少培训一次,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。乙方应对所有培训活动保留相关记录,并接受甲方随时检查。

(四)因乙方过失导致意识形态安全问题,首次发生的应暂停服务开展专项整顿,二次发生的扣除合同履行保证金20%。对因乙方原因三次发生意识形态安全问题的,甲方有权解除合同并向主管部门报告。因乙方原因发生的重大意识形态责任事故,甲方有权立即解除合同并依法追究乙方责任。

第十三条 绩效管理与监督评价

(一)乙方应严格履行本合同及附件所列各项义务,执行甲方制定的考核管理办法,甲方有权依据合同附件规定的标准对乙方履行合同情况进行考核,并将考核结果作为核定并支付服务费用的主要依据。

(二)北京西站地区管理办公室是本项目主责部门,全面统筹监督管理工作,负责制定考核标准、实施日常监督、组织检查及开展履约考核等。乙方应当接受其监督管理,配合完成考核工作。

(三)北京西站地区管理办公室有权依法对项目实施工作进行监督管理,出具的监管意见将作为项目评价结果应用、绩效考核奖励及扣款的重要依据,乙方须严格按照监管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。

第十四条 违约责任

(一)甲、乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的,另一方有权同时采取以下措施:

1. 要求违约方继续履行合同义务。
2. 要求违约方采取及时、合理的补救措施。
3. 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

(二)如乙方未根据甲方要求履行本合同约定的义务,甲方有权按考核结果扣除相应的服务费用。

(三)如发生因乙方或乙方服务人员原因导致甲方赔偿第三方的情况,甲方有权就其全部赔偿金额和支付费用向乙方追索,包括但不限于诉讼费及合理的律师费等费用。

(四)若乙方提供的服务或运营团队不符合本合同的约定,经甲方要求整改仍未采取及时、合理的补救措施,致使甲方相应业务的开展受到严重影响,甲方有权解除本合同并要求乙方支付本合同签约价 20% 的违约金,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。

(五)如因乙方欠租、欠薪等情况及乙方服务人员自身原因导致聚众讨薪、罢工、示威、违规上访等行为,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 督办等各类严重问题或等级事故,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,甲方视情节,有权要求乙方支付 3-10 万元的违约金;影响特别恶劣的,或情节特别严重的,乙方应向甲方支付违约金 10-20 万元,同时甲方有权立即解除本合同。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。

(六)乙方服务人员或其公司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致使服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的,造成的财产损失和民事赔偿由乙方承担相应责任,同时甲方有权解除本合同。

(七)因乙方管理不当发生安全生产事故,造成人身伤害或者财产损失,或因对宿舍安全、服务人员用餐安全监管不当造成消防和食品安全事故等情况,由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失,同时甲方有权解除本合同。

(八)因乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、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,由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失,同时甲方有权解除本合同。

(九)本合同及合同附件所约定的违约责任,均具有同等的法律效力,对乙方具有约束力。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中直接扣减,不足部分有权从履约保证金中扣减。

第十五条 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。

第十六条 合同的变更及解除

（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。合同解除后，乙方需在甲方规定时间内离场，不能以任何理由拖延，影响后续公司进场。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，乙方应退还甲方提前支付的款项，并按本合同签约价的10%向甲方支付违约金，且需赔偿甲方全部损失：

1. 乙方不能按照甲方要求做好旅客服务的管理工作，经甲方书面通知不能在约定期限内改正的，甲方有权立即解除合同，并委托第三方接管乙方工作，以保证本项目的顺利进行。

2. 乙方未如约履行安全管理协议、保密条款、廉政条款、意

识形态条款相关义务，造成严重不良影响或后果的。

3. 乙方或乙方员工在旅客服务工作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。

4. 乙方不配合管委会组织的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。

5. 乙方未按合同约定聘用专职服务人员比例超过10%，经甲方提出整改意见后，未在10个工作日内整改到位的；乙方聘用专职服务人员在布控岗位一周内缺岗或缺勤人数超过应布控岗位人数10%，经甲方提出整改意见后，未在10个工作日内整改到位的。

6. 乙方及与乙方的有关人员采取不正当措施向管委会或其他相关部门反映情况或非正当理由上访的。

7. 不履行合同项下的主要条款和义务的。

8. 乙方为获取服务项目低价中标，在服务过程中满一个月（含一个月）及以上未达到甲方合同要求的。

9. 乙方触发本合同附件中“解除合同”相关条款。

10. 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。

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，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

（二）本合同中如有未尽事宜，应由甲、乙双方共同协商，出具书面补充协议，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服务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。本合同到期后，甲乙双方合同关系自动终止。

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. 西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则
3. 甲方招标文件及乙方投标文件

(以下无正文,为签署页)

甲方: (盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

晏忠

2026年 5月 29 日

乙方: (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 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 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：



展忠

2026年5月29日

乙方（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

西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则

(共 1 项, 评分 100 分)

一、西站问询服务和爱心驿站工作标准

(一) 服务具体内容

1、东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3 岗位服务时间为 07:00-23:00。地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00。北广场岗、南广场岗、指挥中心岗服务时长为 24 小时。站内岗服务时长为 08:30-20:30。重点保障时期夜间、大客流时段等特殊时期, 甲方可根据工作需要, 调整各点位服务时间。

2、在岗人员要求。乙方实际在岗人数不得低于合同约定人数的 100%, 各岗位具体配置如下: 地铁南口、地铁北口岗均为三人岗, 其他岗位均为双人岗, 所有岗位均不得缺人。

3、在规定运行时间内, 严禁空岗与断档。乙方须确保所有服务岗位在约定服务时段内全程有人值守, 任何情况下不得出现空岗、断档。单个岗位单次空岗 ≥ 10 分钟的, 视为一次空岗; 重点保障时期(春运、暑运、两会、黄金周等) 出现空岗的, 加倍计次。

4、建立离岗帮扶替补机制。服务人员因开展重点旅客帮扶、应急处置等原因需临时离开岗位的, 必须遵守以下要求: 提前报备当班负责人, 说明离岗事由、预计时长; 同一岗位必须确保至少有 1 人在岗; 因工作需要确需全员离岗的, 须由乙方另行调配人员替岗, 替岗

人员须在 5 分钟内到位；离岗期间须在醒目位置摆放“扶助服务中，请稍候”标识，并公布临时联系电话。未按要求执行即视为空岗。

5、服务人员具备基本技能，能准确回答旅客的寻址问路、列车车次和时间、公交线路等旅客问询，主动扶助弱势人员进出站。服务人员工作时长遵守《中华人民共和国劳动法》规定时长，不得超出。

6、要第一时间更新铁路、轨道交通、公共交通、旅游、就医等信息，保证为旅客提供准确、周到、快捷的服务。

7、旅客问询时应主动、热情。对问询旅客应先问明来意，专心听旅客说话，必要时进行记录。有询问不清楚、需要记录者，为旅客提供手写便签。对旅客确有困难需要提供指引帮助的，服务人员应主动帮旅客解决。遇到不能解决的问题要及时与当班负责人联系或与周边保安、警察等联系协助解决。

8. 服务人员要落实首问负责制。首位接待旅客的工作人员须全程跟进，不得推诿、说“不知道”“找别人”；做到主动发现、主动询问、主动帮扶；对老弱病残孕幼等重点旅客，在未提出需求前应主动上前询问是否需要帮助；使用规范文明用语，禁止出现冷漠、不耐烦、敷衍等态度问题。

9、岗亭内不得容留与工作无关人员，不得替旅客看管行李，不得张挂各类未经允许的广告标识。在服务过程中，不做有损站区形象的事，不涉及商业介绍和收受他人利益行为。

10、服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标牌。女员工要淡妆上岗，男员工要求发型修饰干净利落。坐姿、站姿、手

势规范。

12、服务人员要做到首问“您好”、保持微笑，对待旅客语气和蔼，语言规范，文明有礼。服务过程中要使用文明用语。语言表达简明、清晰，讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、完整解答旅客问询。不与旅客发生争执、打骂，避免责任内旅客投诉，维护西站地区形象。

13、服务人员要坚守岗位，服务时间内不得脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，不得长时间接听私人电话。

14、详细统计并记录问询流量、流向，主动征求旅客意见和建议，每日分析并汇总数据，报部门存档。

15、设置专人对服务岗进行全面管理、检查和考核，每月组织问询人员培训。服务人员要服从管理。坚持周例会制度，及时统计咨询流量和服务动态等信息，每周汇总。制定服务人员考核办法和考评表，按月对每名服务人员进行考核评定。

16、避免旅客投诉事件发生，如有旅客投诉，经核实按照管理规定进行妥善处理。

17、加强环境建设，保持服务岗内良好的卫生环境，做到每日打扫卫生，保持室内干净整洁、玻璃明亮、无积尘，规范摆放资料物品，禁止摆放与业务无关物品。

19、服务岗要按照西站地区统一部署开展工作，与西站地区各部门配合良好。设置专人对服务岗进行规范的日常管理、检查和评价。定期组织问询人员培训，保证问询人员具备符合岗位的基本技能。

20、服务岗服从西站办及上级部门的监督检查，对提出的问题要第一时间纠正、整改，做到不推诿、问题处理及时妥当。

21、“春运”、“暑运”、“两会”、“黄金周”等重点时期要安全、稳定、有序开展工作。人员值守到位，服从大局，听从安排。

22、避免发生旅客投诉。避免发生因自身责任，受到新闻媒体曝光、群众举报和投诉等对西站地区造成不良社会影响的情况。

23、随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。

24、配合站区参与应急快速响应，配备必要应急医疗物资。

25、着装按甲方要求的样式和标准制作配备。

（二）服务具体标准

1、服务内容标准：有甄别性的为“老、弱、病、残、孕、幼”等需要帮助的重点旅客提供特需扶助；负责一键式求助系统的终端值守与求助处置工作。

2、岗位物品配置标准：各岗设置统一的“旅客服务中心”服务标识，配置“轮椅”“对讲机”等必要设施。服务人员要妥善看管各项爱心设施，按照“谁值守谁负责”的原则，做好交接班、值守、设备使用等情况记录。记录清晰完整。

3、仪容仪表标准：服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标识。坐姿、站姿、手势规范、讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、主动帮扶旅客。不与旅客发生争执、打骂，维护西站地区形象。

4、工作用语标准：遇旅客咨询和扶助过程中要使用标准的文明用语。不说脏话、粗话、怪话、待人宽容不说不尊敬的话、不说不耐烦的话、不说不友好的话、不说有侮辱性的话。问询时主动打招呼：“您好”、“您好，我是爱心驿站工作人员”、“请问，有什么可以帮助您？”应答时：“好的”、“是的”、“明白”、“马上就到”。禁忌用语：“不知道”、“不管”、“不是告诉你了，还问”、“不能

办就是不能办，就这规定”、“你尽管投诉好了”“我快下班了，我不管”。

5、岗位纪律标准：服务人员要坚守岗位，服务时间内不得非工作脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与爱心驿站服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，禁止玩手机不得长间接听私人电话。

6、着装标准：按甲方要求的样式和标准制作配备。

7、其他标准：随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。配合甲方参与应急快速响应。

8、帮扶流程标准：

（1）帮扶过程前服务人员表明自己身份后，有甄别性的主动对“老弱病残孕幼”等需要帮助的重点旅客进行扶助。

（2）由重点旅客签订“服务免责声明书”。如遇盲人帮扶，需向其宣读“服务免责声明书”内容。征得同意后，为旅客提供完整免费的扶助服务。并由“服务人员”填写“旅客服务登记表”，留档备查。

（3）在对重点旅客进行扶助时，服务人员要保证态度和蔼，推动轮椅慢速行驶，确保自身安全和旅客安全。要本着“安全第一”原则控制工作风险，对重点旅客，要本着力所能及的原则进行扶助，必要时拨打急救电话请求专业人员救助。

（4）“服务人员”进行扶助过程，人员全部离岗服务时，要将轮椅等各种“爱心设施”上锁，防止丢失。并在明显位置摆放“扶助服务中暂时离开，请稍候”的提示标识。

（5）遇有特殊旅客扶助需求，需要增援情况。“服务人员”通过对讲机呼叫以统筹人员实现扶助。

(6) 将重点旅客送至西站地区出站系统管辖范围内南北广场及北下沉各公交换乘站点、停车场、出租站、地铁进出站口能力范围内等地。

9、服务热线运营标准：客服话务人员对预约服务流程熟练掌握，能准确快速解答旅客咨询问题，快速处理现场求助电话，对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助；与站区指挥中心保持密切联系；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；在站区公益广告宣传画、站区官网上推送服务电话，制作旅客服务中心宣传卡片予以推送。

二、西站问询服务和爱心驿站考核细则

评价项目	序号	考评内容及要求	标准分值	评价计分标准
服务内容	1	1. 岗位无空岗、断档，离岗帮扶按要求报备并安排替岗；2. 离岗期间规范摆放提示标识。	4	1. 出现空岗，每次扣 2 分；2. 离岗未报备/未替岗，每次扣 2 分；3. 未放提示标识，每次扣 1 分；4. 未主动引导重点旅客，一次扣 2 分。
	2	1. 一键式求助铃响 30 秒内接听应答；2. 接到帮扶指令 5 分钟内人员到达现场处置。	4	1. 超 30 秒未接听，一次扣 2 分；2. 超 5 分钟未到场，一次扣 2 分。

24 分	3	1. 铁路、地铁、公交、旅游信息每日更新；2. 信息公示牌/手册内容准确无过期。	4	1. 信息过期≥1 项，一次扣 2 分；2. 未按日更新，无记录，一次扣 2 分。
	4	1. 旅客问询主动接待，疑难问题提供手写指路条；2. 无法处置立即上报当班负责人或指挥中心。	4	1. 未提供指路条/冷漠接待，一次扣 2 分；2. 问题不上报、擅自处置，一次扣 2 分。
	5	1. 岗亭内无闲杂人员；2. 无违规广告、无商业推销、无收受好处行为。	4	1. 岗亭有闲杂人员，一次扣 2 分；2. 有商业行为/违规张贴，一次扣 2 分。
	6	1. 对重点旅客主动提供轮椅、爱心帮扶；2. 按流程送至地铁口、公交站、出租站等指定位置。	4	1. 拒绝提供帮扶，一次扣 2 分；2. 未送至指定位置，一次扣 2 分。
仪表 仪容 6 分	1	1. 统一工装干净整洁、无破损污渍；2. 工牌胸前正位佩戴，无遮挡、无转借。	3	1. 未穿工装/工装脏乱，一次扣 1 分；2. 未戴工牌/遮挡/转借，一次扣 1 分。
	2	1. 站姿坐姿端正，无倚靠、无趴桌、无翘腿；	3	姿态不规范，一次扣 1 分；
工作 态度 10 分	1	1. 首句必须说“您好”；2. 使用普通话，语气温和、文明用语。3. 不得机械执行流程，出现只指路不帮扶只登	2	1. 未使用文明用语/语气恶劣/机械指路，一次扣 1 分。

		记不跟进等情况。		
	2	1. 主动问询、耐心解答，不推诿、不敷衍；2. 一次性告知完整信息，不反复让旅客追问。3. 对重点旅客主动询问需求，不得等旅客求助才响应；	2	1. 推诿敷衍/解答不完整，一次扣 1 分。
	3	1. 严禁与旅客争执、辱骂、推搡；2. 遇冲突立即上报，不激化矛盾。	3	1. 与旅客争执/辱骂，一次扣 1 分；2. 冲突不上报，一次扣 1 分。
	4	1. 在岗不串岗、不扎堆闲聊； 2. 不得擅自离岗、不空岗。	3	1. 串岗/扎堆闲聊，一次扣 1 分；2. 擅自离岗，一次扣 1 分。
遵章 守纪 15 分	1	1. 有管理制度、有岗位职责、有上墙公示；2. 管理流程清晰，无混乱无缺位。	2	1. 无制度/未公示，一次扣 2 分； 2. 管理混乱，一次扣 2 分。
	2	1. 在岗严禁玩手机、刷视频、打游戏；2. 严禁吸烟、饮酒上岗；3. 私人电话通话不超过 1 分钟。	3	1. 玩手机/吸烟/饮酒上岗，一次扣 2 分；2. 私人电话超 1 分钟，一次扣 2 分。

	3	1. 严格遵守廉政纪律, 不索贿、不收礼; 2. 严守意识形态要求, 不发表不当言论。	10	1. 违反廉政/意识形态要求, 一次扣 10 分。
内部 管理 15 分	1	1. 建立安全、财务、档案台账; 2. 记录完整、可查、真实, 无造假。	2	1. 缺任意一类台账, 一次扣 2 分; 2. 台账造假/缺失, 一次扣 2 分。
	2	有年度总结、重点时期(春运/暑运/两会)专项总结;	2	1. 无总结/总结缺失, 一次扣 2 分。
	3	1. 每日巡检、问题有记录、整改有闭环; 2. 巡检记录每日签字确认。	3	1. 无巡检记录, 一次扣 2 分; 2. 问题未闭环整改, 一次扣 2 分。
	4	1. 每月至少 1 次全员培训, 有签到、有课件、有照片; 2. 员工掌握岗位技能, 考核合格。	2	1. 未培训/无资料, 一次扣 2 分; 2. 员工技能不合格, 一次扣 2 分。
	5	1. 与站区各部门配合顺畅, 服从调度指令; 2. 接到指令 10 分钟内响应。	2	1. 不配合/拒服从, 一次扣 2 分; 2. 响应超时, 一次扣 2 分。
	6	1. 岗亭无危险品、无私人物品; 2. 地面桌面干净整洁。	2	1. 有危险品/私人物品, 一次扣 2 分; 2. 卫生差, 一次扣 2 分。
	7	1. 每日记录服务数据、问询量、帮扶量;	2	1. 未记录, 一次扣 2 分; 2. 数据造假, 一次扣 2

		2. 数据真实, 无漏报、错报。		分。
重点 时期 保障 10 分	1	春运、暑运、两会、黄金周等: 1. 岗位满员、无缺岗; 2. 服务规范、无差错。	5	1. 重点时期缺岗, 一次扣 2 分; 2. 服务差错, 一次扣 2 分。
	2	1. 服从临时调度、加班值守、点位调整; 2. 应急响应迅速, 无拖延。	5	1. 不服从调度, 一次扣 2 分; 2. 应急拖延, 一次扣 2 分。
人员 管理 10 分	1	1. 在岗人数 $\geq$ 合同要求, 无缺人; 2. 人员年龄、学历、技能符合合同标准; 3. 缺人超 10% 需 3 日内补齐。	10	1. 缺人比例超 10%, 一次扣 5 分; 2. 3 日内未补齐, 再扣 5 分。
群众 反馈 10 分	1	1. 无责任投诉、无有效 12345 督办件; 2. 无媒体曝光、无领导点名批评。	10	1. 有效投诉/有效 12345 督办, 一次扣 5 分; 属服务态度问题的, 每次再加扣 5 分。2. 媒体曝光/负面影响, 一次扣 10 分。

备注:

1. 评价采取百分倒扣分制, 所有评价项目分数扣完为止。

2. 甲方对乙方按月考评, 西站地区管理办公室内设板块、西站地区执法大队、西站地区事务分中心按照一定权重进行考评, 考评结果作为服务费支付依据, 如发生扣款事项, 则从服务费中扣除; 月度考评成绩低于 90 分的, 原则上每多扣减 1 分、至少扣减应拨付月度金额的 0.3%。

3. 《西站问询服务和爱心驿站考核细则》为月度常规服务考核标准，考核结果作为甲方核算月度服务费用的常规依据。若乙方发生其他违规但不适用该考核细则扣分的情形（如岗位空岗超 30 分钟、重点时段脱岗、整改拒不执行、多次同类违规等），甲方有权单次直接扣除人民币 1000 元，从当月服务费中直接扣减，不影响月度考核得分。缺岗或备勤人数少于约定人数比例超过 10%的，除按附件考核细则扣分外，甲方有权直接从当月服务费中按每人次 2000 元扣减。

4. 因服务态度引发的 12345 投诉、被媒体曝光或领导点名批评，经查证属实的，除纳入月度常规考核外，每次再扣减服务费 5000 元。

