

合同编号：2025--1522

服务采购合同

合同名称：2025-2026 年供暖季小汤山镇农村地区清洁取暖
过保设备管护合同

委托人（甲方）：北京市昌平区小汤山镇人民政府

受托人（乙方）：北京德士铭能源技术有限公司

委托人（甲方）：北京市昌平区小汤山镇人民政府

项目负责人：孙梅 联系电话：61792502

住所地：北京市昌平区大柳树村西

受托人（乙方）：

项目负责人：王星然 联系电话：13691218416

住所地：北京市昌平区凉水河路1号院2号楼1108

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方提供2025-2026年供暖季农村地区清洁取暖过保设备管护服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一条 服务事项及内容

本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

- 1、2025-2026年供暖季小汤山镇农村地区清洁取暖过保设备巡查检查；
- 2、2025-2026年供暖季小汤山镇农村地区清洁取暖过保设备维护维修；
- 3、2025-2026年供暖季小汤山镇农村地区清洁取暖过保设备维保宣传及配合镇政府投诉处理；

4、完成镇党委政府安排的各项工作。

第二条 服务质量要求及验收

- 1、乙方为甲方提供的服务质量或报价应符合国家或相关行业的标准。

2、管护单位硬件配置

办公场地：应在交通便利、辐射距离科学的地点设置办公场所，场所应满足调度接待、值班值守、档案存储、备品备件存放等功能。

办公设备与信息网络：根据辖区服务住户数量安排办公设备，布设热线电话、配备合理热线接听人员席位，具备内部语音电脑网络与互联网办公环境。

多渠道报修与信息化调度系统鼓励采取网络智能电话系统，统一辖区内服务热线电话，建立统一的用户服务呼叫中心，鼓励实现农村住户通过语音电话、短

信、微信、小程序等各种形式的维修服务诉求即时统一接收、响应、调度、维修服务跟踪和及时反馈评价等。

应急服务保障：应配备应急（抢险）设备设施、应急检修工具及应急维修保养车辆等设备设施。

备品备件仓库：根据辖区清洁取暖设备安装数量，建立安全、可靠、充足的备品备件仓库，不低于 3% 的备品备件（控制器、主板、四通阀、压缩机、板换等）；高频易损配件部件应加大库存准备数量；确保用户使用中发生的故障均可解决，不易解决的采用应急取暖设备。整机备机及应急供暖设备应按不低于设备安装总数的 1% 准备；4 小时完成维修、规范入库、出库、库存等流程。确保正常取暖的工作要求科学配备。

3、服务体系人员配置

负责人：负责全面管理管护单位的日常运营管理；与区、镇、村工作人员和其他相关人员对接协调。

客服与调度专员：科学配备服务客服与调度专员，辖区内每 4000 户至少配备 1 人/班（取暖季初期和极端天气情况下加大人员配备数量）。能够熟练应用电话、电脑、手机办公设备，即时接听、接待用户多渠道报修诉求、即时应用服务平台进行调度、派单、跟踪、督促、回访；对用户投诉或建议进行登记处理、跟踪和反馈；对用在政策咨询、使用方法、注意事项等诉求进行解答。

维修服务人员：科学配备管护单位维修服务人员，辖区内每 500 户至少配备 1 人/班（可根据设备运行管护规律进行优化调整）。在取暖季初期、极端天气下要充足安排维修人员。负责对已经超出免费质保期设备的日常管理、巡检、故障诊断排查、设备维修，并应用 APP 记录维修与服务过程；负责突发应急事件的控制、处理。

4、运行管理要求

应制定完善的工作流程、岗位工作职责、管理标准、保障机制和服务规范等，提供 24 小时服务。

配备的管理人员、客服人员、技术人员、维修人员必须经过相应职位的岗前培训，具备相应能力技能后方可上岗。

调度人员必须做到工作时间内在岗,接听电话后第一时间形成工单并直派相关人员,全程跟踪办理过程。

采用信息化巡检手段,巡检工作要实现家中有人居住的住户全覆盖、做到“一户一检”、“一户一档”,发现问题及时填报处理,并指导用户做好自行保养、维修或排查部分故障。

巡检人员及方案制定,要求采暖季前期和期间不低于 2 次组织村民进行宣讲,普及供暖常识,设备常见故障解读,用户满意度调查。巡检人员需进行入户检查、检保,制定填写入户巡检确认单。

对辖区内多次报修、12345 投诉多、设备频繁异常等用户作为重点关注对象,加大工作力度,有效化解风险。安排专人协助镇农业服务中心处理投诉工作,要求答件员能熟练运用电脑,有较强的沟通表达能力,接到投诉要第一时间到达现场了解情况、解决问题。

科学制定应急预案,一旦出现突发事故、大面积停机等事件,应配合镇村立即启动应急保障预案,统筹调度管护维修人员、物资等。

5、管护单位应负责辖区内长效管护工作的管理、总结、汇报工作,形成周、月、季等总结报告,并针对辖区内清洁取暖长效运行服务体系提出合理化完善建议。

6、客服与调度人员服务规范

客服接待与调度人员须能够熟练使用电脑,网络、手机 APP 等现代信息化办公设施,接受相关培训,具备能力后方可上岗。

熟悉业务知识,了解工作职责、业务流程,掌握简单的故障排除方法,用户报修时能给予必要的安全宣传,告知用户售后服务相关事宜。

服务热线铃响第一时间接听,使用文明用语、话语规范,耐心解答来电用户问题。

接到用户报修诉求,利用服务平台查询报修设备是否在质保期内,针对质保期内外分别进行调度派单。

客服接待与调度人员通过服务平台对整个服务过程进行监管,对未按照时限、要求、规范的,及时采取相应措施,并及时上报各类信息。

7、维修人员服务规范

维修人员应熟练掌握取暖设备、电气、管路、取暖系统的维修维护专业知识，电工、有限空间作业等应具备相应的证件资质。

维修人员需具备专业技能，能够及时解决清洁取暖设备故障，使用文明用语，确保用户维修服务质量。

维修人员应接受管护单位的统一管理，及时接收管护单位调度派单与指令，严格执行管护单位的售后服务各项管理制度，严格按照标准提供维修服务，维修过程应做到有记录、有档案、可检查。

维修人员需随时接收调度派单指令，需做到 10 分钟内实现派单响应，响应后 1 小时内到达现场，上门后 4 小时内完成故障检修。如不能及时排除故障，则必须向用户提供备用采暖设备保证用户家中供暖，对短期内无法完成维修的应免费提供备机。

维修人员应利用智能手机下载服务平台 APP 或小程序，通过平台 APP 及时接单、签到，及时上传维修处理措施及维修结果等信息。

8、乙方完成服务后应及时通知报修人进行验收。验收合格的，报修人在验收合格单上签字；验收不合格的，乙方应当在 1 日内进行返工或调整，并重新提交报修人验收。

第三条 项目小组及人员要求

1、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：处理、协调 2025-2026 年供暖季农村地区清洁取暖过保设备管护的各项相关工作。

甲方项目负责人：孙梅，联系方式：15810098980。

乙方项目负责人：王星然，联系方式：13691218416。

2、项目主要人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的调研工作，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目主要人员的，应当提前 15 日通知甲方，获得甲方书面同意后方可更换。

第四条 服务期限

乙方为甲方提供上述服务的期限为：自 2025 年 9 月 29 日起至 2026 年 6 月 1 日止。

第五条 服务费及支付方式

1、本合同项下服务费总额为人民币 1385878.3 元，大写：壹佰叁拾捌万伍仟捌佰柒拾捌元叁角。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

2、甲方将分期向乙方支付服务费：

支付金额的批次及时间以上级单位将费用拨付到小汤山镇政府的金额和时间为准。且最终拨付金额合计以上级单位或甲方委托的审计单位审定金额为准，审减金额占送审金额 20%（不含）以上的项目，全部审计费用由乙方承担。

3、乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。甲方遇到财政国库支付受限的，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。

第六条 甲方的权利义务

1、甲方有权对乙方单位资质进行审查，对派驻人员资格进行审查，对责任心不强、玩忽职守人员进行教育，并有权向乙方提出人员更换；有权对乙方项目管理工作实施监督和考核，并按合同约定向乙方支付报酬。

2、因乙方工作失误给用户造成损失，由乙方负责赔偿解决。

3、因乙方配件不全造成用户家中供暖设备无法正常供暖，四小时内无法修复的，甲方有权安排其他公司进行维修，相关费用从乙方管理费扣除，同时扣除乙方管理费 5000 元。

4、因维修服务人员态度恶劣导致 12345 热线投诉，甲方有权每次扣除服务费 500 元。维修服务人员未在 10 分钟内完成工单响应，甲方有权每次扣除服务费 500 元。维修服务人员未严格落实 1 小时上门、4 个小时完成维修的工作要求，甲方有权每次扣除服务费 500 元。上述问题可重复扣除。

5、涉及乙方管理范畴造成的不良影响、市区通报、安全事故等情况，

根据情况严重性，甲方有权每个问题扣除管理费用 5000-100000 元不等。

第七条 乙方的权利义务

1、乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合本合同约定或甲方要求；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

2、乙方须遵守国家及当地政府的政策、方针、法律、法规及其规章制度，并承担由于自身原因违反上述规定而导致的责任。严格遵守各项管理规定，在岗期间严禁饮酒，严禁吸烟，严禁出现睡岗、脱岗现象，自觉接受相关部门检查、监督。

3、建立供暖工作及设备维保、人员管理制度，确保供暖期间各类设备实施的正常运行。

4、乙方派驻的工作人员应满足相关工作的要求，明确维保负责人和专职维修人员，如有变动及时通知甲方。

5、维保期间由于乙方本身原因造成的 12345 投诉工单，均视为乙方违约，相关损失由乙方承担；

6、负责供暖期间系统及辅助设备维修，费用由乙方承担。维保过程中不收上门费，因需要更换配件的，按照规定统一价格收取。

7、维保过程中注意安全，由操作人员导致发生的事故由乙方负责；乙方应按有关规定采取严格安全防护措施，并承担因自身安全措施不力而造成的事故责任和因此发生的一切费用。发生重大伤亡责任事故，乙方应按有关规定立即上报有关部门并通知甲方，同时按政府有关要求规定妥善处理，由此发生的费用全部由乙方承担。

8、乙方对其施工人员劳资关系及人身安全承担完全责任，包括不限于按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规向施工人员支付劳动报酬、缴纳社保及足额人身保险等。否则，甲方被第三方（包括不限于乙方施工人员）主张权利而造成甲方损失或者甲方遭受第三方（包括不限于乙方施工人员）围困等影响正常工作生活的行为的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任，赔偿范围包括但不限于向第三方支付的经济损失、律师费、诉讼费、鉴定费、执行费等。

9、乙方应为其施工人员购买保险，在施工过程中做好安全防护，确保安全施工。乙方在施工过程中造成乙方工作人员、甲方及第三方人身及财产损害的，乙方承担相关责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

10、乙方负责人员的工资及劳保用品发放。

11、乙方限制行为：乙方不得参与损害甲方利益或名誉的任何活动。

12、乙方有义务配合甲方或相关单位根据工作需要，对其提供服务情况及项目服务费支出、使用情况进行监督和检查，出现问题的应及时整改。

13、乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。

14、如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成人员人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

15、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。

第八条 保密义务

1、乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2、乙方应对上述保密信息予以妥善保管，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4、乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保

密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后3日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7、乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后2年。

8、承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第九条 违约责任及合同的解除

1、甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

2、乙方未按照本合同约定期限向甲方提供服务的，每迟延一日应向甲方支付本合同项下服务费总额1%的违约金；迟延3日以上仍未提供服务的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付服务费总额15%的违约金。

3、乙方提供的服务不符合本合同约定标准或甲方要求的，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付服务费总额15%的违约金。因乙方返工等原因造成乙方提供服务迟延，应承担迟延履行违约责任。

4、乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队，或擅自更换人员的，经甲方通知后，应及时予以改正，经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生3次以上的，甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔

偿责任。

5、乙方不接受甲方和相关审计部门对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和北京市有关规定处理。

第十条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，任何一方均有权依法向北京市昌平区人民法院起诉。

第十一条 廉政承诺

1、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十二条 其他

1、本合同自双方签字并盖章之日起生效。

2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。

3、本合同附件是本合同的重要组成部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。

4、本合同一式肆份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：



法定代表人（负责人）

/授权代表：

乙方（盖章）：



法定代表人（负责人）

/授权代表：

住所：北京市昌平区小汤山镇大柳树村西 住所：北京市昌平区凉水河路
1号院2号楼1108

邮编：102211

邮编：102200

日期：2015年9月29日

日期：2015年9月29日