

2025年高丽营镇煤改清洁能源维护工作项目

第二包服务合同

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府（以下简称甲方）

地址：北京市顺义区高丽营镇

电话：69453270

乙方：北京诚实聚鑫科技有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市大兴区长子营镇公和庄村四排五号

电话：18610713302

根据《中华人民共和国民法典》，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，订立本合同。



第一章 委托项目基本情况

第一条 委托项目情况

1. 项目名称：2025年高丽营镇煤改清洁能源维护工作项目
2. 委托服务范围：5个村(东马各庄村、西马各庄村、文化营村、张喜庄村、水坡村)的政策范围内超出质保期煤改电取暖设备和煤改电线路的维修维护工作



第二章 委托管理事项及时效

第二条 本合同自2025年11月7日起至2028年11月6

日止。

第三章 委托管理内容及费用

第三条 服务范围及标准：

- 1、高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心负责高丽营镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期煤改电取暖设备和煤改电线路及煤改气设备的维修维护工作，解答用户在使用过程中的操作问题。
- 2、对于正常使用机器设备损坏，为用户维修或更换相应零配件，取暖设备如已报废不具备维修条件的，由农户承担费用购买新设备。
- 3、做好维修后取暖设备登记备案工作，及时回访用户。
- 4、保证维修备机备件充足，并及时补充。
- 5、对各维保人员统一培训，保证第一时间出现场，提高用户服务满意度。
- 6、非取暖季煤改清洁能源售后服务中心值班人员必须24小时有人员响应，并至少1人以上在岗，如遇重要事项及重大节假日须2人以上在岗。
- 7、取暖季前“煤改清洁能源”设备须按市、区农业农村局操作规范流程完成一次全部保养、巡检工作，保证冬季取暖季设备正常运行。
- 8、乙方供暖期内提供24小时轮值响应服务。

- 9、取暖季中要求每天巡检。售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，绝不允许和用户发生口角。决不允许服务人员向用户索要财物或变相提出无理要求。
- 10、服务人员及设备发生的故障要判断准确，及时维修到位，不允许同一问题出现反复报修的情况。
- 11、维修人员工作完成后，要认真填写“售后服务报告单”，同时让用户填写售后服务满意度调查表。
- 12、建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派单记录，以及收取费用等各项报表。
- 13、煤改电线路维保范围限于用户计量电表表后开关下口到用户配电箱（包括配电箱内开关），配电箱到设备进线。
注：居民生活用电线路只负责进行巡检及隐患通知。
- 14、保证“12345”市民服务热线满意度100%。

第四条 委托管理费用

1. 服务地点：北京市顺义区高丽营镇镇域
2. 管理费：费用共计：2236200 元，大写：贰佰贰拾叁万陆仟贰佰元整
3. 上述费用包含：
 - A) 乙方人员人工费用
 - B) 乙方车辆使用费用
 - C) 乙方办公地点租赁及相应办公费用

注：乙方一包、二包、三包于正式签订合同后 15 天内共同商

议办公地点,组成煤改清洁能源服务中心,保障服务电话畅通,地租及办公费用由三包共同承担。

D) 乙方水、电、气、热等费用

第五条 服务费支付时间及付款方式:

本服务合同因资金来源为市区两级专项资金,拨付资金进度受专项资金下发时间所影响,需随资金到位情况进行拨付进度款,进度款拨付至合同价款的70%停止支付,待完成结算评审后支付剩余尾款。

注:合同款项的具体支付时间由双方另行商定,每次实际付款前,乙方还需满足以下条件,否则甲方有权不予付款,且不承担任何责任:(1)甲方对乙方①提供的货物/②完成的服务/③完成的工程量进行审核验收,甲乙双方共同签字确认;(2)如需财政资金拨付的,待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后,由甲方向乙方拨付资金。

注:因服务范围户数会实时更新(依据顺农发〔2024〕37号《北京市顺义区农业农村局关于印发〈顺义区农村地区清洁取暖设备新增、更新工作暂行方案〉的通知》),最终支付金额依据实际更新户数进行结算审核。

甲方付款前,乙方应开具等额合法发票,并经甲方内部审批通过后,再按照本条约定支付,否则,甲方有权拒绝付款,且无需承担任何责任。如因区级及以上配套专项资金发放迟延或因财政审批进度导致甲方迟延付款的,乙方无任何异议,甲方无

需就迟延付款承担任何责任。

第四章 管理要求、服务标准以及未达标的责任

第六条 乙方应根据法律规定及本合同的规定,制定本项目的规章制度、工作规程,工作人员统一着工装上岗,报甲方同意后实施。

第七条 乙方制定出本项目服务达标标准,经与甲方协商同意。

第八条 甲方对乙方工作进行检查,并将检查记录结果汇总发送给乙方进行整改。

第九条 乙方的员工如不能达到基本的服务标准,或违反甲方规章制度,甲方可要求乙方于 10 日内更换。

第十条 乙方应根据本项目特点制定岗位分布、班次及人员配备方案,报甲方备案。

第十一条 当发生疫情时,乙方应按照甲方要求,对公共区域内采取严格定期的消毒消杀措施。

第十二条 乙方撤离甲方服务区域时,甲乙双方对乙方负责的区域范围及甲方交付乙方相关用具及物品进行交接查验并记录,查验齐全且合格的应由甲方出具负责人签字的书面文件。查验不合格的,应由乙方负责承担赔偿责任,自然老化、磨损除外。

第五章 甲方的权利和义务

服务中心

第十三条 如遇到乙方人员缺岗早退及对话务人员数量、备机备件不足、响应时效、维修质量、服务项目、服务质量、服务态度、服务监督手段、服务中心应急维修等管理工作不到位；未在取暖季前对所管辖的过保设备免费清洗检修保养一次，确保设备正常使用，并未将检修记录经用户签字确认后上传至《取暖工单处理助手》小程序。

具体考核罚款如下：

- 1、甲方就服务内容检查时发现问题每次扣除 1000 元、区级检查发现问题每次扣除 2000 元、市级以上检查发现问题每次扣除 3000 元。
- 2、因乙方工作失误（如维修响应不及时、维修不到位等情况）出现 12345 便民电话的，经查证属实一次扣除 2000 元；
- 3、乙方未及时处理 12345 便民电话或是未解决、不满意的，每次扣除 3000 元。
- 4、乙方未按照合同履行义务，对甲方工作不配合，造成工作出现问题的，经查证一次扣除 1000 元。
- 5、甲方按相应条款金额从合同款中扣除。

第十四条 受甲方委托，乙方代表镇政府行使对煤改清洁能源售后服务中心的管理权，应形成书面报告上交镇政府。

设备

第十五条 甲方负责组织提供本合同书约定乙方进行服务管

理的范围及相关数据（村名、品牌名称及户数、台数）。

线路

第十六条 甲方有权对乙方的工作进行监督、检验并提出意见。

第六章 乙方的权利和义务

服务中心

第十七条 一、乙方应与其他中标企业在高丽营镇镇域内自行统一落实北京市顺义区高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心办公地址，统一进行管理及相应检修、报修、维修等相关工作。

二、乙方统一建立各项规章制度：

① 售后服务接待制度②维修闭环管理制度③库房管理制度④宿舍管理制度⑤卫生管理制度⑥档案管理制度⑦考勤管理制度。

第十八条 科学合理地组织培训服务中心人员。培训内容主要包括：服务用语、工作流程、相关政策规定、设备使用操作、简短故障判断等。

第十九条 乙方提供煤改清洁能源售后服务中心管理人员应不少于2人，要求能够熟练应用现代办公设备，具备和人沟通协调以及管理事务的能力。提供话务员并组织话务员接听高丽营镇煤改清洁能源设备报修电话，接收村民设备报修及投诉，并及时科学合理安排对应维修人员入户修理，及时处理村民的投诉。确保24小时在岗在位。采暖季白天每班话务员应不少于2人，非采暖季白天每班话务员应不少于1人；采暖季夜间

每班话务员应不少于 2 名，非采暖季夜间每班话务员应不少于 1 名。采暖季线路及设备维修人员应不少于 8 人，非采暖季线路及设备维修人员应不少于 4 人；采暖季服务检查车辆不少于 4 辆，非采暖季服务检查车辆不少于 2 辆。

第二十条 统一管理维修服务工作。主要包括：本区域维修工数量、维修工装备、备件库存、备用机库存等。

第二十一条 监督检查维修服务质量，提升百姓满意度。对报修信息全部做好记录，按规定时间对村民进行回访。重点关注维修人员的响应时效性、服务态度、维修质量。

第二十二条 规范一户一档资料的标准，并对档案资料以设备品牌为单位，各用户为载体，企业品牌进行分类，对企业移交镇政府的原始档案及移交镇煤改清洁能源售后服务中心的档案复印件进行管理；建立特殊用户档案。

第二十三条 设专人及车辆协助政府处理服务范围内的居民投诉、上访以及 12345 市民服务热线的解决，且专人及车辆在取暖季和非取暖季随时保障到位。保证 12345 市民服务热线满意度 100%。

第二十四条 乙方均需严格遵守国家、北京市政府颁布的疫情防控有关的制度和要求，切实落实好防控责任，加强相关工作人员健康检查，保障工作顺利开展。

第二十五条 合同解除后，如需乙方与其他公司进行工作交接的，乙方应负责办理交接，并确保人员准时撤场，不得造成

任何舆情或不良影响,如应未按时撤场或未及时交接导致甲方损失的,甲方有权随时追偿。

设备

第二十六条 向村民宣传普及设备使用、维护保养基本知识。

第二十七条 在取暖季前组织维修人员按照市、区农业农村局操作规范流程完一次入村入户对设备、线路进行隐患排查、保养、检修。

第二十八条 负责对售后服务中心现有房屋的安全及消防工作。

第二十九条 乙方在合同期限内煤改清洁能源售后服务管理工作中,发生的一切人员伤亡和财产损失,均由乙方自行承担,与甲方无涉,如导致甲方或第三方损失,乙方全额赔偿。

第三十条 乙方应提供一辆煤改清洁能源服务检查车辆,负责日常养护维修,对煤改清洁能源质保期外的居民政策设备,逐一巡查巡检、维护维修,做好设备管护服务记录。

第三十一条 乙方在取暖季前对所管辖的过保设备免费清洗检修保养一次,确保设备正常使用,并将检修记录经用户签字确认后上传至《取暖工单处理助手》小程序。如未进行巡查检修清洗保养及未将检修记录经用户签字确认后上传至《取暖工单处理助手》小程序,弄虚作假或造成不良后果,从合同款项中扣除相应金额。

第三十二条 成立专业设备管护队伍,做好巡检、按时限修复

故障设备。

第三十三条 依照政府限价标准收取设备维修居民的主材、辅材、配件、冷媒等费用。

第三十四条 做好质保期外煤改电设备售后服务的汇报工作，以月报或季报形式给镇政府领导提供售后管护服务信息，让镇政府领导及时了解管护运行状况。

第三十五条 乙方在管护服务管理工作中，承担一切因乙方原因造成的相关安全责任以及财产损失或人身损害。

线路

第三十六条 乙方应在合同期内对用户煤改电线路进行建档、每月进行一次巡视、主要检查配电箱是否牢固，接地是否可靠，对用户私自接线及使用大功率设备的情况进行记录并对签发隐患告知书要求用户进行整改，整改完毕后乙方进行检查是否符合要求，对重点户隐患严重户进行重点排查。

第三十七条 乙方应向甲方提供经过用户签字确认的书面单据，以证明乙方已经履行了协议维保义务。

第三十八条 在合同期内，线路有突发性故障，乙方在接到甲方电话后1小时内响应并到达现场处理。

第三十九条 因设备问题以及不可抗力导致的开关损坏乙方应及时进行更换，由于用户私自拆改线路，如盖房私拆电箱、私自从配电箱内接线、接大功率设备、车辆剐蹭、大风等恶劣天气等导致的开关、线路设备的损坏、由用户自行进行恢复，

恢复完成后由乙方检查是否符合标准,如不符合安全规范要求其再次进行整改。

第七章 工作联系

第四十条 高丽营镇农业农村办公室新农村建设工作组全权代表负责指导、监督乙方日常工作,所有书面、口头、沟通、指正、指令均须出自高丽营镇农业农村办公室新农村建设工作组全权代表。乙方应无条件协助高丽营镇农业农村办公室新农村建设工作组开展煤改清洁能源工作。

第四十一条 甲、乙双方应建立工作联系制度,相互通报管理组织架构,洽商和协调处理有关工作。

第四十二条 乙方管理人员变更应提前 30 日以书面形式告知甲方,并确认相关管理人员紧急联络方式。

第四十三条 服务中心信息员接到用户报修电话,在《服务中心来电信息记录表》中登记。

第四十四条 信息员登记完相关信息后通过服务中心电话将报修信息通知对应维修负责人。

服务中心

第四十五条 维修负责人在收到上述信息后及时在微信平台回复。维修人员应 15 分钟内电话响应,2 小时内到达现场,并保证在 4 小时内排除故障;如不能及时排除故障,则必须向住户提供临时采暖设备,保证不影响正常取暖。

第四十六条 维修完毕后,维修工以照片形式在微信平台反馈(照片含用户、设备及完成时间)。

第四十七条 服务中心收到维修人员反馈的完工信息后,马上对维修质量进行电话回访,记录在《服务中心来电信息记录表》。若用户不满意,需将此情况在通过电话向对应维修负责人反馈并督促整改。

第四十八条 乙方负责的高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心应制定应急抢修预案,建立应急抢修队伍,如遇极端天气等特殊情况,采取应急预案并出动应急抢修队进行维修。

第八章 违约责任

第四十九条 本合同一经签订,即对双方具有约束力。甲乙双方均应严格遵守本合同的约定,如有违约,违约方应对由此给守约方造成的损失承担赔偿责任。

第五十条 如乙方出现重大安全事故,甲方有权无责单方面解除合同,并要求乙方承担相应事故责任。

第五十一条 如乙方发生涉嫌违法犯罪事件,甲方有权移交相关司法机关追究乙方刑事责任;给甲方单位造成经济损失的,乙方应予以赔偿。

第五十二条 乙方违反本协议任一约定或服务不达标,或导致甲方损失的,乙方全额赔偿甲方损失,并按合同总价款的百分之二十支付违约金,甲方有权随时单方解除本协议。

第五十三条 协议期内，甲方有权随时提前 30 天通知乙方后解除本合同，且不承担违约、赔偿责任。双方按照乙方已经完成的工作量核算服务费用。

第九章 其他事项

第五十四条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同文本的内容相抵触。

第五十五条 本合同正本连同附件一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

第五十六条 本合同经甲方双方签字并签章后生效。

第五十七条 本合同未尽事宜，双方协商后不能解决，可以向顺义区人民法院提起诉讼。

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府



法定代表人或

委托代理人： 

乙方：北京诚实聚鑫科技有限公司



法定代表人或

委托代理人：  刘伟

日期：2025 年 10 月 31 日

日期：2025 年 10 月 31 日

附件

廉 政 协 议

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府

乙方：北京诚实聚鑫科技有限公司

为共同维护商业活动正常秩序，保证双方在业务交往活动中做到诚信和廉洁，特制订本协议：

1. 双方的合作过程中，自觉遵守国家法律、法规，按照《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国招标投标法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》以及其他相关法律法规规定开展商业交易活动。

2. 在邀标资格确定、投标、开标与评标等过程中，做到公平、公正、公开，禁止暗箱操作。甲方相关部门按照规定对招标投标项目实施监督，对于乙方有关招投标文件的投诉和举报，一定认真调查，秉公处理，及时回复。

3. 甲方相关工作人员及其亲属不得收受合作方馈赠的现金、贵重物品、有价证券等，不得要求或接受合作方为其住房建修、婚丧嫁娶、以及出国等提供资助，不得介绍亲友从事与双方合作有关的业务活动，不得收受回扣，不得参加影响公正履行公司业务的高档娱乐、宴请、健身或旅游活动，不得报销应由个人支付的费用。



4. 甲、乙双方相关工作人员不得为谋取私利私下就材料供应、数量变化、材料质量问题处理等进行私下商谈或者达成默契。

5. 乙方不得将中标项目转让，承接工程项目后（含工程建设、监理、设计等）不得转包、分包。

6. 不做违反商业道德、扰乱正常竞争秩序，有损双方形象的事情，不围标、串标，不泄露双方机密，不排挤其他公平竞争的经营者，不在预决算、招投标和商务报价中弄虚作假或恶意高估冒算。

7. 若有违反以上条款或违反其他商业道德与市场规则的情况，一经核实，视情节轻重，停止该项目或类似项目的合作。

8. 发现对方人员有受贿或索贿行为以及徇私舞弊、滥用职权、严重渎职等情况时，有义务向对方监察或相应部门举报。

9. 本协议的有效期与对应的合同或交易事项相同。

甲方举报渠道：

电话：

邮箱：

甲方：北京市顺义区高丽

营镇人民政府

(盖公章)

代表：刘伟

日期：2025年10月31日

乙方举报渠道：

电话：18610713302

邮箱：791140842@qq.com

乙方：北京诚实聚鑫科

技有限公司

(盖公章)

代表：刘伟

日期：2025年10月31日