



# 服务合同



项目名称：李桥镇 2025-2026 年“煤改清洁能源”超出质保取暖设备  
长效管护服务（第三包）

项目委托方（甲方）：北京市顺义区李桥镇人民政府

项目受托方（乙方）：北京华清荣昊新能源开发有限责任公司

项目委托方（甲方）：北京市顺义区李桥镇人民政府

项目受托方（乙方）：北京华清荣昊新能源开发有限责任公司

为了保障李桥镇煤改清洁能源设备质保期结束后能够得到正常维修维护，甲方委托乙方对李桥镇 2025-2026 年“煤改清洁能源”超出质保取暖设备长效管护服务（第三包）进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条：甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1. 技术服务的目标：确保“煤改清洁能源”超出质保取暖设备正常运行。
2. 技术服务的内容：

①对李桥镇 18 个村（安里、南桃园、王家场、北河、临清、沙浮、史庄、苏庄、官庄、堡子、北庄头、南庄头、沮沟、南河、沿河、北桃园、郭庄、永青）已过质保期农户安装的空气源热泵 9105 台，储热式电暖气 82 户，提供售后维修维护工作及取暖季前入户巡查工作。

②设备享受设备更新补贴政策后将不再属于本项目管护范围，设备管护台数实时更新减少，最终实际管护台数需扣减更新补贴户数。设备更新补贴户数以顺义区农业农村局批复数据为准。
3. 技术服务的方式：接服务中心派单即处理。

第二条：乙方应按下列要求完成技术服务工作：

1. 技术服务地点：顺义区李桥镇
2. 技术服务期限：12 个月
3. 技术服务成果：100%保障运行服务
4. 技术服务质量要求：按照甲方要求完成



其中空气源热泵 199 元/台、储热式电暖器 195/元/户，包含人工费、上门费、咨询费、用户培训费用、车辆费、通讯费及报价单上的收费配件以外的配件；收费配件维修更换及加氟费用按照附件报价单上的费用由农户另行支付（详见附件）。如发生在合同范围外的项目由双方协商价格，另行计算。

2. 取费依据：按照中标价格、双方确认的实际管护数量及考核办法约定进行结算。

3. 具体支付方式和时间如下：

（1）甲方按照区级拨款进度，按照区级拨款比例支付相应比例的服务费。

（2）采用电汇或支票形式，乙方应在甲方每次付款前提供等额正规发票，如乙方提供发票不符合甲方要求，甲方有权拒绝付款。

（3）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）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认交付日期；（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，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金；（3）相关法律法规另有规定的，从其规定。

**第六条：甲方权利义务及乙方权利义务：**

1. 甲方权利义务

（1）对乙方服务项目实施监督和考核，并按合同约定向受托单位支付报酬。

（2）及时听取乙方对服务项目进展情况及问题的工作汇报。

（3）甲方应在约定的时间内就受托单位书面提交并要求作出决定的事宜给予答复。

（4）在约定的时间内，对乙方提出的须由甲方决策的书面报告、建议、文件等做出回复。

2. 乙方权利义务

(1) 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。

(2) 在甲方授权范围内，全面实施本工程的技术服务，完成本合同所规定的任务，在实施中应维护委托单位的合法权益。

(3) 乙方须在现场设置管理机构，负责指挥部署项目现场管理的各项工作任务。

(4) 乙方派驻的现场管理机构，事先应向甲方和服务中心报告机构组织、联络方式等。

(5) 乙方负责员工入场前的安全教育、技术培训，做到安全施工、文明施工。

(6) 乙方要服从甲方委派的售后服务中心管理，如未能及时维修或违反李桥镇售后服务中心管理规定，将按照李桥镇“煤改清洁能源”设备过保后运维管护企业管理考核办法（试行）处罚。

#### (7) 负责违约索赔

乙方应加强“主动管理”、“事先管理”，对可能发生的索赔进行预测，尽量避免或减少索赔事件的发生，如发生索赔事件，由乙方负责索赔事宜，并承担相应损失。

#### (8) 乙方限制行为：

①乙方不得参与损害甲方利益或名誉的任何活动。

②未经书面形式授权，乙方不得以甲方名义或自己的名义对外签订与本项目有关的任何合同，经批准的除外。

(9) 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。

(10) 乙方在履行本协议过程中，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。

(11) 如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三十支付违约金，甲方有权随时单方解除本协议。

**第七条：**甲方有权提前通知乙方后随时解除本合同，且无需承担任何违约责任。

**第八条：**如乙方未能履行合同约定，不能满足供暖需求，甲方可随时与其解除本合同。

**第九条：**双方确定，因发生不可抗力，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同。

**第十条：**双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，依法向项目所在地人民法院起诉方式处理。

**第十一条：**未尽事宜商定方法

本合同的未尽事宜由双方协商解决，对本合同的任何修改或变更应由双方书面同意。

**第十二条：**合同生效

合同订立时间：2025年12月2日。

合同订立地点：北京市顺义区李桥镇。

本合同双方约定：经双方法人代表或授权代理人签章，并盖章后生效。

本合同共4份，各执2份，均具有同等法律效力。

**附件：**李桥镇煤改电维修报价单

李桥镇“煤改电”设备过保后运维管护企业管理考核办法（试行）



甲方（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：



乙方（盖章）



法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

## 附件 1

## 李桥镇煤改电维修报价单

序号	材料明细	费用单价 (元)	单价单位	服务	合计费用	备注
				人工费 (元)		
1	控制面板	400	个	0	400	
2	制冷剂	45	千克	0	45	
3	缓冲水 60L	700	个	0	700	
4	缓冲水 100L	850	个	0	850	
5	水泵	650	个	0	650	合肥新沪
6	压缩机(2P)	1140	个	0	1140	谷轮、日立(含制冷剂费用)
7	压缩机(3P)	1450	个	0	1450	谷轮、日立(含制冷剂费用)
8	压缩机(5P)	2050	个	0	2050	谷轮、日立(含制冷剂费用)
9	压缩机(6P)	2450	个	0	2450	谷轮、日立(含制冷剂费用)
10	四通阀	340	个	0	340	盾安、三花(含制冷剂费用)
11	板换	1500	个	0	1500	含制冷剂费用
12	冷凝器(翅片)	2200	套	0	2200	含制冷剂费用
13	连接管(3M)	320	根	0	320	含制冷剂费用(3米以内)
14	电路主板(定频)	600	块	0	600	相对应品牌
15	电路主板(变频)	1200	块	0	1200	相对应品牌

16	功率模块	2200/3000	块	0	2200/3000	盾安、美的、约克收费 3000 元，其余品牌收费 2200 元
17	风机电机	400	个	0	400	相对应品牌
18	无刷风机电机	700	个	0	700	相对应品牌
19	面板连接线	100	套	0	100	
20	风扇叶	150	次	0	150	
21	箱体钣金	1500	套	0	1500	
22	设备移机-地面	0	次	1500	1500	
23	设备移机-上房	0	次	2000	2000	
24	<p>备注：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以上报价为不含税价格，如需开发票单加相应税费。</li> <li>2. 所有收费配件质保 1 年。</li> <li>3. 报价单以外维修项目不收费用。</li> <li>4. 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。</li> </ol>					

## 附件 2

# 李桥镇“煤改清洁能源”设备过保后运维管护企业管理考核办法（试行）

为加强对李桥镇“煤改清洁能源”设备过保后第三方运维管护企业的管理工作，确保本镇用户在设备过保修期后取暖问题仍得到有效保障，特制定本考核办法。

### 一、日常管理考核

1. 服从服务中心、镇农业农村办公室分管新农村工作科室的管理，认真执行考核办法对企业的考核要求，做好管护人员的相关培训。

2. 企业应自觉规范自身管理及施工行为，加强人员及设备设施的安全管理，注意向用户做好设备防火、防盗、防冻等安全提醒，坚决杜绝发生煤改清洁能源设备维修的安全生产事故。

3. 对于巡检和维修工作，服务人员都应提供热情、耐心、周到的服务。在实施服务中，不能只满足于解决用户提出的问题，还应主动向用户传授使用保养知识，指导用户正确使用、维护、保养，降低设备故障报修率。

4. 入户维修认真填写入户确认单，建立维修台账，入户维修做好拍照留档。申请拨款前，要提供以上相关台账、资料等。

## 二、巡检维修考核

### （一）维修配置要求

1. 人员配备到位，日常维修配备充足的专业维修人员，做到 24 小时售后服务，并根据实际需求增加人员。极寒天气下至少增派一倍以上人员进行维修，保障所有人员固定在李桥镇内维修，不能串镇维修。镇政府和售后服务中心会对企业上报的人员信息和在岗在位情况，进行抽检。

人员数量未按要求配备的扣除违约金额 3 万元。

2. 拥有齐全的专业维修、调试装备及系统检测装备；具备便携式维修设备，具备上门进行大、中、小售后维修的条件，不得出现上门维修未配备工具的情况。维修要一步到位，不得出现同一用户同一故障多次维修，确保维修质量，让用户用的放心，用的舒心。

在售后服务中心回访时，凡发现：

①维修未配备工具，临时东拼西凑，出现一例扣除违约金额 500 元/次。

②同一用户同一故障多次维修的（设备问题，农户自身

原因除外），出现一例扣除违约金额 500 元/次。

备品备件充足。主要零部件充足备存，整机应急备品按不低于维修设备总量的 1.5% 备存，确保住户使用中发生的问题都能在规定时间内解决。由于备品、备件、备机问题，导致延误农户维修的情况，扣除违约金额 1000 元/次，并将启动服务中心应急维修，应急维修产生的相关费用也由企业承担。

## （二）设备巡检

3. 每个取暖季前对设备进行全覆盖设备巡检、调试及维护工作，提前发现隐患问题，降低报修率；同时在巡检过程中宣传后期管护政策，在村民家中粘贴热线服务电话卡。巡检建立巡查台账，镇政府进行抽查如发现巡查不到位，巡检台账不齐全，扣除违约金额 5000 元/次。未在规定时间内巡查完毕扣除违约金额 5000 元/次。在市、区抽查检查中，发现入户巡查弄虚作假的、巡查小程序中使用同一张照片，同一经纬度被市区通报的，应立即整改，如多次被通报且拒不整改或整改不到位的，扣除违约金 3 万元。

## （三）维修响应

设备企业自接到报修通知起，维修人员应 10 分钟内电话响应与用户沟通，2 小时内到达现场处理问题，4 小时内排

除故障解决问题；如不能及时解决，在用户同意前提下，需给用户提供应急采暖设备，并将情况反馈至镇服务中心。

1. 无特殊情况，未能在 10 分钟内响应服务的，经核实无误后每次扣除违约金额 200 元；时限内未联系用户造成用户重复申告的每次扣除违约金额 200 元。未能在 2 小时到达现场遭到用户投诉的，一经查实，每次扣除违约金额 500 元/次。

2. 未能在 4 小时内解决问题的：

(1) 简易故障未解决，扣除违约金额 1000 元/次。

(2) 重大故障未解决，未告知服务中心，未提供应急采暖设备，扣除违约金额 2000 元/次。

### 三、服务满意率考核

1. 在服务过程中，服务人员与用户发生矛盾、争吵、骂架，或其它故意激化矛盾的行为，一经查实，当事责任人及企业负责人须向用户赔礼道歉，并扣除违约金额 1000 元/次，更换维修人员（农户自身原因除外）。

2. 服务人员与村民发生肢体冲突的（经执法机关确认为管护企业人员责任），当事责任人即刻被辞退，管护企业承担一切经济及法律后果，并扣除企业违约金额 5000 元/次。

3. 服务人员不准以任何理由或借口向用户收取收费配件以外的任何费用，杜绝吃、拿、卡、要行为，出现索要财物或变相收费的，一经核实，扣除违约金额 1000 元/次，企业要将收款全部退还，且更换维修人员。

4. 服务人员收取因零部件损坏导致的更换费用要严格按照配件价格表执行，用户反映高于价目表价格，一经查实，超出部分由企业自行承担，对已收取的费用退还用户。不得发生假借“设备配件损坏需更换”，要求用户更换可用配件，一经查实企业承担配件更换全部费用，并扣除违约金额 1000 元/次。

#### 四、便民电话情况考核

1. 由于管护企业原因导致用户拨打便民电话的，每件扣除违约金额 1000 元/次，回访用户不满意的扣除违约金额 500 元/次。

2. 管护企业接到关于便民电话的通知，应按照服务中心调度及时迅速处理解决。未及时上门处理的，扣除违约金额 1000 元/次；在规定时限内，因企业原因未解决的，扣除违约金额 1000 元/次。

3. 如属于用户无理诉求，经服务中心与镇政府核实后确实无法解决的，应及时提供上门解决的电话录音、照片

或录像以及情况说明，未及时提供的，扣除违约金 500 元/次。

4. 未经服务中心派单私自接单，进行入户维修，而导致用户投诉，每件扣除违约金 500 元/次，回访用户不满意的扣除违约金 500 元/次。

5. 按照《农村地区清洁取暖工作管理系统》统计数据为准，按便民电话件数由多到少进行排名，李桥镇煤改清洁能源接诉即办件数进入全区前 6 名时，每发生一件扣除违约金 500 元。

## 五、信访舆情考核

在用户正常使用设备期间设备发生故障，如设备故障责任分配不明确、乱收费、与用户发生矛盾等问题造成用户信访情况的，属于镇级上访事件，每件扣除违约金 1000 元；属于市区级信访事件，每件扣除违约金 3000 元；发生舆情，每件扣除违约金 10000 元。

企业出现拖欠维修人员工资等行为，发生一次扣除违约金 1000 元。