服务合同

项目名称：2026-2027年度无煤化分户清洁取暖管护费项目

甲方：北京市海淀区城市管理委员会

乙方：北京海房供热有限公司

签订日期：2026 年 10 月 29 日

甲方：北京市海淀区城市管理委员会

地址：北京市海淀区西四环北路 11 号

联系人及电话：郑东虎；88488002

乙方：北京海房供热有限公司

地址：北京市海淀区蓟门里小区锅炉房

联系人及电话：杨魏；13810917695

根据《中华人民共和国民法典》为保障 2026-2027 年度无煤化分户清洁取暖管护费项目顺利实施，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、协商一致的原则，订立本合同，双方共同遵照执行。

按照市农业农村局、市财政局《关于进一步健全农村地区冬季清洁取暖长效管护工作机制的通知》（京政农发〔2021〕115 号）、海淀区《关于印发本区巩固无煤化成果工作方案的通知》相关文件要求，不断巩固无煤化工作成果，做好我区分户清洁取暖管护工作。

下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释；

1）合同条款

2）投标文件

3）招标文件

4）中标通知书

第一条 委托服务内容

项目名称：2026-2027 年度无煤化分户清洁取暖管护费项目

服务地点：海淀区分户清洁能源供暖改造项目地点为二十个街道（北太平庄街道、花园路街道、中关村街道、甘家口街道、八里庄街道、北下关街道、曙光街道、万寿路街道、羊坊店街道、紫竹院街道、青龙桥街道、马连洼街道、学院路街道、香山街道、田村街道、西三

旗街道、清河街道、上地街道、永定路街道、海淀街道）和东升镇、四季青镇、西北旺镇、温泉镇、苏家坨镇、上庄镇6镇37个村、3个社区。

甲方委托乙方就以下内容提供服务：

本项目服务承担的主要内容为：区级管护中心的设置、全区统一报修电话设置、供暖季前统一上门检修、供暖过程中供暖故障排查和维修，突发性应急供暖故障应急处置，备品备件储备（包括空气源热泵、地源热泵、燃气壁挂炉、蓄热式电暖气等设备抢修维修、运维工具及应急保障物资），维修工程量确认、核查等工作。（因用户取暖面积不同，每户安装1至3台不等的取暖设备和相对应的电气开关、线缆和暖通阀门管线、暖气片），保障入户作业安全，巡检发现的安全隐患应及时处置并分级管理。

第二条 项目服务目标与管护原则

坚持“区级统筹、街镇协同、企业负责、费用共担”的原则，以无煤化分户清洁取暖“煤改电”“煤改气”工作台账为依据并及时动态更新，建立健全海淀区无煤化分户清洁取暖供热系统维护保养的管护机制。

管护服务单位应做到未诉先办，主动发现，提示治理，报修维修及居民诉求力争不出村（社区）、街镇，努力降低投诉量。按照巩固无煤化工作成果相关要求，通过日常巡检、检修，针对超出维保期的设备设施重点关注，遇有情况及时快速妥善处置，实现分户清洁取暖设备设施安全稳定运行，确保居民温暖过冬。

选取无煤化分户取暖管护单位，承担客服、巡检、维修和抢修服务，及时处置煤改清洁能源设备故障，有效解决用户在使用煤改清洁能源设备中遇到的各类问题。

第三条 管护单位职责、任务及配置要求

3.1 管护单位核心职责

1. 负责建立管护中心和队伍，统筹做好超出免费质保期的取暖系统管护工作；

2. 负责分户清洁取暖系统的巡查巡检、维护维修和应急事故处置等工作。

3.2 管护单位主要工作任务

1. 负责对管护中心和维修工作统筹调度，全面管理；

2. 负责现场工作量的核查、维修巡检工作安排以及现场矛盾纠纷处理、街镇协调等工作；

3. 负责配合各街、镇做好煤改清洁能源相关政策宣传。

4. 负责工程量审核、汇总、留存相关维修单据、档案资料管理等工作；

5. 负责客服电话接听、政策讲解、记录和回访等相关工作；

6. 负责协助处置 12345 市民服务热线涉及本项目的供暖问题；

7. 其他煤改清洁能源的问题。

3.3 管护单位人员配置要求

管护单位（供应商）需设置不少于 6 名管理人员。

第四条 维修工作要求

根据服务范围内实际情况，按照规程规范进行供暖季前对用户取暖设备进行全方位排查和维修，降低设备故障率；对报修故障问题有效处置，提升响应速度，及时妥善处置机组故障问题，最大限度减轻对用户正常取暖影响。具体要求如下：

1. 每年供暖季前，对清洁取暖设备进行集中统一巡查巡视，应巡尽巡，不漏一户，并及时留存巡检确认相关资料，供审计结算使

用。还应对清洁取暖设备进行供暖季前调试工作，针对故障取暖设备进行维修，确保供暖正常。

2. 按照北京市和海淀区相关工作要求配置报修服务，并设置维修站点，提供统一的全年 24 小时服务电话和驻村站点电话。

3. 按照“**2 小时上门、4 小时完成维修**”的工作要求，迅速有效解决设备运行问题。

4. 24 小时为用户提供管护范围内设备的各类异常情况、紧急事件的咨询和维修、抢修服务，维修、抢修过程不向用户收取上门费、巡检费、维修人工费，因设备、管线等故障产生的材料费由住户自行承担。

5. 维修站点内储备品类齐全的设备、部件、配件和应急物资，并及时查缺补全。

6. 做好停水、停电、停燃气等紧急事件的处置工作，并积极协调街道（镇）和有关供给单位，确保紧急事件得到及时有效处置。

7. 配合市区两级做好互联网工单平台流转和处置工作。

8. 完成行业主管部门交办项目有关的其他工作。

第五条 其他要求

1. 制定管理制度，维修人员经过安全培训、考核，并持特种作业操作证持证上岗。

2. 做好设备日常和定期维护检查工作，发现隐患及时处理。

3. 做好紧急事件应急预案，对可能出现的紧急事件提前做好应急演练。

4. 采暖季前的巡检费、报修后的上门费及应急保障等管护资金由管护单位（供应商）承担；因取暖系统故障产生的设备、管线等零配件材料费由住户自行承担。

5. 管护单位（供应商）要对维修及配件收费标准予以公示，做到管护工作公开、公正、透明。

6. 报价为总价形式，包含管护中心费用、巡检及维修服务费用等项目有关的所有费用。

上述服务对应的具体内容、书面成果，详见本合同附件工作内容说明书的具体约定。如有变更、或超出约定范围的新增内容，甲方需向乙方另行签署协议采购、或按照双方约定的变更流程执行。

第六条 服务期限

本项目服务期限为：2026 年 11 月 1 日-2027 年 10 月 31 日

第七条 合同服务费用及支付方式

7.1 合同总金额

合同金额为：（人民币大写）：陆佰叁拾贰万肆仟玖佰伍拾壹圆柒角整 （￥：6324951.7 元 ）。

7.2 支付方式

本项目资金为财政资金，支付进度以财政资金实际拨付为准，具体支付方式如下：

1. 首付款：自合同签订生效后，于 2027 年一季度支付合同金额的 50%作为首付款，向乙方支付金额为：（人民币大写）：叁佰壹拾陆万贰仟肆佰柒拾伍圆捌角伍分（￥：3162475.85 元 ）。

2. 尾款结算：本项目服务期满后 1 个月内提供成果资料；2 个月内，乙方需向甲方指定的审计公司，提供结算审计资料，逾期未提交的部分予以审减。

项目完成结算审计，依据最终审计结果，待 2028 年预算资金到位后，支付尾款，具体金额以审计最终核定金额为准。

第八条 双方权利与义务

甲方：遵守本协议中的各项约定，为乙方提供项目服务管理的必要条件，按照资金计划和实际工作进度拨付委托服务费。

乙方：遵守本协议中的各项约定，按照委托服务工作范围和内容，承担服务任务，保证甲方的项目服务资金安全有效使用。

第九条 合同解除与终止

合同生效后，未经双方协商一致，任一方不得随意解除或终止本合同。若甲方以上级单位、政策发生变化，导致的合同解除或终止，甲方应承担违约责任。

合同解除或终止的，甲方应按乙方提交的已完成工作量，支付乙方服务费用。

有下列情况之一的，合同一方可以解除本合同：

1. 客观情况发生变化，使合同履行已无必要，经甲乙双方协商一致的；

2. 因不可抗力，使合同不能实际履行的。

因不可抗力而解除合同的，提出解除合同的一方应当在不可抗力发生后 30 个工作日内以书面形式通知合同各方，并提供相应的证据（如，公证机关的不能履行或不能全部履行本合同的证明手续）。

第十条 不可抗力

签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件

用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

因一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

第十一条 争议解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解决，则采用如下方式解决：

向甲方住所地人民法院起诉。

第十二条 其他约定

由于服务范围、或信息系统的需求变更，根据实际情况，双方经协商一致后，可以书面方式对相关费用和工期进行相应调整。

乙方应当严格遵守《保障农民工工资支付条例》相关规定，不得拖欠、克扣农民工工资，足额按时发放劳务人员薪酬。

本合同约定的服务结束后，如仍需要乙方提供服务，则双方另行商议或签署补充协议、或另行签订合同。

本合同未尽事宜、合同条款的修订更改或补充，双方以书面签订补充协议，经双方确认并签署的补充协议，与本合同具有同等法律效力。

本合同所有附件均为合同的有效组成部分，经甲乙双方盖章生效后，与本合同具有同等法律效力。

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

[以下无正文]

委托单位：（盖章）

法定代表人或受托代理人：

（签字或盖章）张中静

单位地址：北京市海淀区

电话：88488002

传真：

开户银行：_____

银行帐号：_____

受托人：（盖章）

法定代表人或受托代理人：

（签字或盖章）

单位地址：北京市海淀区蓟门里小区锅炉房

电话：62394396

传真：62323503

开户银行：北京银行股份有限公司万泉路支行

银行帐号：20000033369400013965700