马池口镇2026-2027年供暖季清洁取暖后期运行管护中心管护服务项目

服务合同

发包人:(以下称甲方)北京市昌平区马池口镇人民政府

承包人:(以下称乙方)北京金源汇程建筑工程有限公司

合同协议书

甲　　方：北京市昌平区马池口镇人民政府

乙　　方：北京金源汇程建筑工程有限公司

甲乙双方本着“平等自愿，共同合作，共同发展”的原则，经友好协商，就马池口镇2026-2027年供暖季清洁取暖后期运行管护中心管护服务项目，按照以下条款和条件，签署本合同并同意遵照执行。

一、项目概况：

项目名称：马池口镇2026-2027年供暖季清洁取暖后期运行管护中心管护服务项目

合同履行期限：2026年10月-2027年4月

项目地点：北京市昌平区马池口镇，具体地点以甲方指定为准。

服务内容：对马池口镇2017、2018年14个实施煤改电村的8220台煤改电设备进行上门维护维修，保障供暖设备正常运行。(最终管护台数以实际巡检数量或审计数量为准)

1.设备巡检工作

（1）负责设备的入户巡检维护，供暖季前对每个村煤改电设备至少巡查 1 次，并做好记录，将巡检信息及设备台账等相关内容录入昌平区级信息平台（APP）。

（2）编制巡检报告，列出存在问题，协助镇政府及时解决。

（3）巡检期间开展安全宣传活动，发放宣传资料，培

训用户科学使用。

2.管护服务工作

（1）具体负责镇级服务体系的建设和管护中心的日常运行；负责为煤改电用户提供日常技术咨询及维修服务。

（2）负责接收售后服务诉求、完成派单、提供24小时上门维修和后期养护，跟踪客户评价、登记报修信息、材料存档等环节的全过程管理，确保各项工作落实落细。

服务目标：

1.对煤改电用户报修诉求和12345热线诉求，实现接到诉求后10分钟之内完成派单响应、2小时上门和4小时完成维修的工作要求。

2.实现正常取暖维修诉求的响应率100%、解决率100%和满意率90%以上。收费类等涉及取暖设备服务相关的诉求要确保响应率100%。

3.建立健全电话、短信、微信和APP小程序等多渠道百姓诉求接收途径，通过区级信息平台、服务微信群等方式建立完善“统一接待、统一调度、统一服务流程、统一收费标准、统一管理标准、统一评价标准”的“六统一”运行管理体系。

二、乙方应按下列要求完成管护服务工作：

1.硬件配置要求

（1）就近设置一处办公场所，应满足接件调度、24小时值班值守、档案存储等功能。科学合理设置维修点及备件库，切实保障服务工作需求。

（2）多渠道报修与信息化调度系统。整合镇域内各设备安装公司售后服务电话，统一全镇服务热线电话，建立统一的用户服务呼叫中心，实现用户通过语音电话、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。

（3）备品备件仓库。根据镇域内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，规范入库、出库、库存等流程。整机备机及应急供暖设备应按照4小时完成维修，确保用户正常取暖的工作要求科学配备；高频易损配件部件应加大库存准备数量；实现对镇域内厂家设备、各种类型的配件统一管理。

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

2.人员配置要求

（1）管护中心服务项目负责人。负责管护中心日常运营管理，与镇政府农办、设备安装企业售后负责人对接协调。

（2）客服与调度专员。按照每4000台至少配备1人/班。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；对服务咨询、使用方法、注意事项等诉求进行解答。

（3）维修服务人员。按照每400台至少配备1人/班。在入户巡检、供暖季初期、极端天气及“元旦”“春节”“两会”等特殊时期要保证充足的维修人员。

3.服务质量要求

在接到煤改电用户电话后10分钟内响应，2小时内到达现场，了解具体情况，一般问题4小时内排除，对特殊问题上报至镇主管部门后及时处理解决；做到客户对工作不满意，服务不停止；故障不排除，人员不撤离；巡检服务人员定期回访设备运行情况。

三、甲方权利与义务：

1.甲方权利

（1）对乙方的巡查管理服务活动实行监督。

（2）对煤改电用户设备不定期检查，提出相关改进要求。

（3）甲方有权对乙方从事的煤改电用户巡查管理服务及相关设施巡查的进度，根据实际情况，进行相应调整。

2.甲方的义务

（1）不无故干涉乙方正常合法的巡查管理服务工作。

（2）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；）。

（3）如遇到乙方与村委会、村民在工作中出现障碍时，甲方负责协调工作。

（4）按合同条款按期支付乙方服务费用。

四、乙方权利与义务：

1.对清洁取暖设备进行巡查巡检、设备有偿维修等工作。甲方支付乙方的（供暖季）服务费包含设备维修服务，维修所需更换配件费用均由乙方根据北京市超保政策向用户收

取。

2.做好质保期外煤改电设备售后服务的汇报工作，以月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；

3.乙方在管护服务管理工作中，承担一切因乙方造成的相关安全责任以及财产损失或人身损害。

4.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同约定事项转委托第三人。

5.乙方应对甲方提供的文件或信息，以及收集到的煤改电用户的个人信息予以保密。

五、资金拨付

1.服务费用：合同总金额为1392250元（最终以结算审定金额为准）。该费用为本合同项目下甲方向乙方支付的全部服务费用，除此费用之外，甲方无需再支付其他费用。

2.拨付时间：合同签订后，甲方收到乙方等额国家正规发票且相应的财政拨款拨付到账经支付审批程序通过后30个工作日内，支付服务费的70%；项目结项后，经财政审计（审核）通过（如需审计审核），甲方收到乙方等额国家正规发票且相应的财政拨款拨付到账经支付审批程序通过后30个工作日内拨付审定金额剩余尾款。

六、违约责任

1.甲方违约责任：

（1）甲方未按合同约定提供有关资料、数据、样品和工作条件，以及未能及时协调村、用户，导致乙方无法按照约定标准

完成服务项目的，乙方有权暂停提供服务，停止服务之前应当向甲方充分证明其无法完成服务，并提前至少三天通知甲方，否则不得随意停止服务内容。

（2）甲方应视服务工作进展状况，及时上报拨款计划，积极协调有关部门按期支付合同款项。甲方逾期的应承担违约责任并支付乙方支出的合理费用。

2.乙方违约责任

（1）乙方不能完成服务项目及合同条款，应当承担合同总金额10%的违约金。同时甲方有权单方解除合同。

（2）乙方逾期交付报修记录表不得超过两次，每次逾期交付应提前告知甲方，并不得超 过 5个工作日，否则将承担3%的违约金。超过两次逾期的，甲方有权单独解除合同，不予支付任何费用，并要求乙方承担因此给甲方造成的一切损失。

（3）接到1次报修电话无人接听类投诉件，甲方扣除乙方服务费1500元作为违约金，依次叠加。

（4）4小时内未解决村民合理维修诉求，甲方应扣除乙方服务费2000元作为违约金；6小时内未解决村民合理维修诉求，甲方应扣除乙方服务费1500元作为违约金，依次叠加。

（5）接到报修电话2小时内未抵达维修现场的，甲方扣除乙方服务费1000元作为违约金，依次叠加。

（6）如发现维修人员存在加价售卖设备配件或推销其他产品的行为，一经查实，乙方应对涉及的维修人员予以更换，除此之外，应扣除服务费5000元作为违约金。

（7）合同期满，乙方未按服务标准完成工作，或未按期提

交工作成果，甲方可视情况扣减相应的服务费用。

（8）乙方不得将甲方提供的文件、信息以及收集到的煤改电用户信息擅自泄露给第三方，否则甲方有权单方解除本合同，不予支付任何费用，并赔偿由此给甲方造成的直接损失。

七、争议的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方友好协商不成、不愿提请争议组评审或者不愿接受争议评审组意见的，选择下列第（贰）种方式解决：

（壹）提请/仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁，仲裁裁决是终局的，对合同双方均有约束力。

（贰）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

八、合同的形式及效力

1. 甲、乙双方采用合同书的形式订立本协议，协议自双方签字并盖章后开始生效。本协议一式陆份，以中文书写，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

2. 本合同如需修改或补充，双方经协商并应签署书面补充协议，作为本合同的有效组成部分，具有同等法律效力。

甲方：北京市昌平区马池口镇人民政府

法人代表（或委托人）：周鸣涛

乙方：北京金源汇程建筑工程有限公司

法人代表（或委托人）：

2026 年 1 月 16 日