2026 年房山区农村清洁取暖设备运维管护工作服务合同

项目名称：2026 年房山区农村清洁取暖设备运维管护工作

甲方：北京市房山区新农村建设服务中心

乙方：北京创今智能科技有限公司

签订日期：2026 年 11 月 3 日

2026年房山区农村清洁取暖设备运维管护工作
服务合同

项目名称：2026年房山区农村清洁取暖设备运维管护工作

项目编号：11011126210200032391-XM001

甲方：北京市房山区新农村建设服务中心

乙方：北京创今智能科技有限公司

甲、乙双方根据2026年10月23日政府采购项目的采购结果，甲方接受乙方为本项目采购所做的投标文件，乙方承诺完全按投标文件中的要求履行义务。现双方经友好协商，签署本合同，以资共同信守。

一、服务范围

本项目服务范围为全区农村清洁取暖设备用户约14.2万户，其中：

（一）取暖设备质保期（包括延保期）内用户约3万户；

（二）取暖设备已超出质保期进入市场化运维的用户约11.2万户。

二、服务内容

乙方应按照本合同约定，提供以下服务：

（一）清洁取暖调度服务中心建设与运行。成立清洁取暖调度服务中心，建立固定服务场所，配备服务队伍，配齐配全必要的智慧调度服务工具和设备，设立7×24小时热线电话，通过电话、网络等多种渠道及时接收农村地区煤改清洁能源用户的服务诉求。

（二）服务资源统一管理。将全区服务企业和维修人员统一纳入管理范围，建立服务企业、维修人员管理台账，具备专属的运维网络接单工具，实行实时调度管理。质保期内的服务企业和维修人员必须注册并接受清洁取暖调度服务中心和监管；出保和市场化运作的服务企业和维修人员自愿注册，注册后须接受指挥中心调度和监管。

（三）全流程闭环管理。对用户诉求从受理、派单、处置到反馈实行全程跟踪、督导，明确各环节办理时限和责任人，确保及时受理、快速派单、规范处置、结果反馈，形成闭环管理。

（四）服务质量与时效管控。建立服务质量和服务时效管控机制，明确服务标准、响应时限和考核办法，并监督考核。

（五）配件价格管理。制定并公示全区配件价格标准，对价格进行审核管控，公开收费项目和标准，杜绝违规收费。

（六）用户评价渠道。提供百姓评价渠道，方便用户对服务态度、服务质量、响应时效和收费价格等进行评价，真实有效的满意度调查不少于 1 万份。

（七）应急服务保障。配备不少于 8 人的应急服务队伍，不少于 3 辆应急维修车辆，并建立应急响应机制，确保应急维修及时处置。

（八）智能派单与定位管理。对维修人员进行定位；具备智慧派单能力，能够根据维修人员位置、任务负荷、设备品牌等条件自动匹配并派发工单。

（九）入户巡检督导。督促质保期内服务企业在采暖季前完成入户巡检，上传巡检结果，对巡检质量进行督导。

（十）数据统计与分析。具备数据统计与分析能力，开展数据监测、趋势研判和问题归因，提升诉求处置质效。

（十一）其他工作。甲方交办的农村清洁取暖相关的其他工作。

三、服务要求

（一）智能派单服务与公平性保障。乙方须提供详细的派单规则说明，并承诺派单规则具备可解释性、可配置性。

（二）制度建设。乙方须制定维修企业/个人注册准入、服务标准、服务评价、退出机制，建立并有效运行配套管理制度和操作规范。

（三）服务承接能力。乙方应具备覆盖不少于 15 万名用户、日均服务不少于 2000 人次、同时处理不少于 100 笔服务请求的服务承接能力。

（四）售后服务卡制作与交付。乙方须制作售后服务卡，采用 PVC 材质，规格为 B5 大小，共计 15 万张，卡面须标识清洁取暖调度服务中心热线电话。售后服务卡制作完成后，由乙方交付至甲方，并办理交接手续。

四、合同金额及付款方式

（一）合同金额

本项目服务费用含税总价（人民币）大写：叁佰叁拾万元整；

小写：3300000.00 元；

（二）付款方式：本合同价款分三次支付。

1. 启动款：支付合同总价的 50%。

合同生效后，乙方向甲方提交合法有效发票及付款申请，甲方支付合同总价的 50%，作为项目前期投入的启动款。预付款支付按财政资金管理规定执行。

2. 第二次付款：取暖季结束后，支付合同总价的 30%。

乙方完成采暖季运维服务，乙方向甲方提交合法有效发票及付款申请，甲方支付合同总价的30%。

3.尾款拨付：拨付剩余尾款。

合同期满，乙方完成合同约定的全部服务内容，向甲方提交服务报告和服务资料。经结算评审后，按照评审结果拨付尾款。乙方向甲方提交同等额度的合法有效发票及付款申请。

五、合同期限

自本合同签订后有效期一年。

六、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务：

1.有权对乙方服务质量、进度、安全等进行监督检查；

2.有权要求乙方对不符合约定的服务进行整改；

3.按合同约定及时支付服务费用；

4.协调相关部门和属地政府配合乙方开展工作；

5.负责售后服务卡的后续发放工作。

（二）乙方权利与义务：

1.按合同约定提供各项服务，确保服务质量；

2.接受甲方的监督检查和考核；

3.定期向甲方报告服务运行情况；

4.妥善保管服务过程中产生的数据和资料；

5.不得向服务企业和维修人员收取任何费用；

6.遵守国家法律法规及北京市相关政策规定。

七、服务质量考核

（一）甲方或第三方机构对乙方服务进行定期考核和不定期抽查。

（二）考核内容包括但不限于：响应时效、处置效率、用户满意度、价格管控、数据管理、应急保障等。

（三）考核结果与费用支付挂钩。考核不合格的，甲方有权要求乙方限期整改；整改后仍不合格的，甲方有权扣减相应费用。

八、违约责任及处罚

（一）乙方未按照合同约定提供服务的，逾期不超过 15 日（含 15 日），每逾期 1 日，应向甲方支付服务合同总价款 0.5%的违约金。逾期超过 15 日，甲方有权解除本合同，同时，乙方应退还甲方已支付但尚未履行的款项，并应向甲方支付服务合同总价款 10%的违约金。如该违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方继续追偿。

（二）对定期考核和不定期抽查中不合格的，且乙方未按时完成整改的，甲方有权对乙方进行处罚，单次处罚为合同价的 0.5%。

（三）因不可抗力（包括但不限于自然灾害、政府行为、疫情、政策调整等不能预见、不能避免且不能克服的客观情况）导致任何一方不能履行或不能完全履行本合同的，受影响一方应及时书面通知对方并提供证明，双方协商一致后可相应顺延履行期限，该期间不视为违约；因不可抗力致使合同目的无法实现的，双方可协商变更或解除本合同，均互不承担违约责任，已履行部分据实结算。

九、其他要求

（一）知识产权与信息安全

乙方应保证甲方所使用的服务成果免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。甲、乙双方为履行项目工程合同所提供或接触的相关文件、信息、图纸、软件及用户信息等（以下简称“保密信息”）资料，甲、乙双方承诺有义务保守上述的全部保密信息，保密期不限于合同期限。如因其中一方导致信息泄露，另一方有权要求泄露方承担法律后果。

（二）平滑稳定迁移要求

本合同终止后，乙方应确保运维工作平滑稳定地迁移到下一个运维服务团队，保证项目进行中产生的信息资源、管理流程与规范以及服务电话全面、平稳、无偿交接，主要包括：业务数据、文档资料、保修农户信息、服务人员信息、服务全流程信息、汇总分析信息资源、服务电话、相关制度等。乙方应确保在交接期间，基于原有工作流程和管理模式进行技术与内容的运行维护，保证无安全事故，内容服务不间断。收到甲方通知后，须 5 个工作日内销毁保密信息，乙方不得以任何形式保存保密信息。

十、争议解决

在履行合同过程中发生争议时，双方当事人协商解决，协商不成的，采用下列第（二）种方法解决。

（一）提交北京仲裁委员会经济建设仲裁中心仲裁。

（二）依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、合同生效及其他

（一）本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方单位公章后生效。

（二）下述合同附件为本合同不可分割的部分，并按照如下顺序进行解释：

1. 本合同条款
2. 中标通知书
3. 投标文件
4. 招标文件及澄清文件
5. 标准、规范及有关技术文件

（三）本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

（四）本合同一式四份，具有同等法律效力。本合同甲、乙双方各执贰份。

甲方：北京市房山区新农村建设服务中心

法定代表人（签字或盖章）：

或委托代理人（签字或盖章）：

单位地址：房山区良乡金光路 1 号

邮政编码：

联系电话：010-69373934

传　　真：

开户银行：

账　　号：

乙方：北京创今智能科技有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

或委托代理人（签字或盖章）：

单位地址：昌平区立汤路 175 号院 1 号楼 -4 至 5 层 101 内 2 层 228 室

邮政编码：102200

联系电话：51663300

传　　真：62383849

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京巨山路支行

账　　号：11050101010000000778