

密云区“煤改电”过保取暖设备后期运行维护项目服务合同

甲方：北京市密云区农业农村局

乙方：北京鑫鸿昌建筑有限公司

鉴于密云区农业农村局(甲方)就密云区“煤改电”过保取暖设备后期运行维护项目(项目名称)对密云区煤改电过保取暖设备进行的巡检、维修、应急等供暖季运维保障服务工作(服务名称)经北京明城招标代理有限公司(招标采购单位)以11011826210200012247-XM001号招标文件在国内公开招标,经评标委员会评定(乙方)为中标人,根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等有关规定,经甲乙双方友好协商,达成如下一致意见,供双方信守:

一、服务基本内容

为使过保取暖设备正常运行,乙方运维服务机构应设置:报修信息汇总处理中心、12345市民诉求办理中心、现场维修中心等必要部门,并逐步搭建辐射全区的过保取暖设备后期运行维护网络,承担过保取暖设备运行维护、管护修理等任务,确保百姓温暖过冬。

(一)乙方建立区级多功能调度中心、可视化维修模拟平台,配备专业维修人员,搭建整机与主要零部件储备库,确保具备维修维护所有品牌采暖设备能力。

(二)乙方利用远程监控平台,掌握设备运行状况,实现设备故障提前预警、售后维护抢修调度等功能,降低设备故障发生率;

(三)乙方利用售后服务信息软件,为用户提交维修需求、平台迅速匹配维修人员、监督上门速度和效果等情况提供支撑。

(四)乙方对煤改电过保取暖设备进行的巡检、维修、应急等供暖季运维保障服务工作等。

(五)乙方做到“2小时内赶赴现场,4小时内排除故障”的快速响应,如不能及时解决问题,需提供临时取暖设备或备用机,因乙方原因导致机组冻坏由乙方负责。

二、服务期限及服务费

(一) 服务期限：2025年10月1日-2026年9月30日。

(二) 基准服务费计算标准：每年度过保户数量*200元（招标最高限价按每户200元计算是1538万元，投标人报价是1537万元单价约为199.87元每户/年；户数确定：取暖季开始前区农业农村局要对过保取暖设备户数进行初步统计，经镇政府核实后上报区农业农村局确定数量，取暖季结束后由三方审计公司对售后运维工作开展情况进行考核评审，并根据评审结果确定最终补贴金额）

(三) 服务费支付方式：根据工程进度和财政资金到位情况分批支付。

(四) 乙方收款信息

名称：北京鑫鸿昌建筑有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司北京密云支行

账号：11050178360000001652

甲方将全部付款支付至上述指定账户，乙方不得随意更改收款账户的账号或开户行，如需更改相关内容，须经得开户行或收款行书面许可，否则自行承担后果责任。

三、服务事项

(一) 开通报修渠道

- 1.客服电话：取暖季期间开通不少于8部座席，提供24小时售后服务电话；
- 2.服务网点：通过各网点上门报修。

(二) 培训宣传阶段

- 1.乙方总结工作经验，制定本年度巡检计划和运维方案；
- 2.乙方对所有维修人员、接线员进行培训、提高专业技能，服务意识和服务水平；
- 3.乙方印制报修卡片、致百姓的一封信等宣传品，做好宣传。
- 4.乙方对取暖设备使用常识、报修途径进行入户宣传。

(三) 问题排查阶段

- 1.乙方应对当年度过保的取暖设备逐户进行调试和巡检排查；
- 2.乙方巡检工作要求：严格按照巡检计划表要求合理安排车辆、人员进行巡检，确保每年10月31日前全部巡检完成；
- 3.乙方巡检具体事项：用户基本信息填写、安装检查、水路检查、电路检查等过保煤改电服务巡检软件上完成并提交；

4. 乙方对“明白卡”内容进行核实更新，对负责范围内的过保采暖设备保障稳定运行。

(四) 供暖季维修阶段

1. 乙方通过远程监控预警、报修电话、公众号等途径，通过售后服务软件接单并派专业人员入户精准维修，为及时有效的解决问题提供技术支撑。同时乙方也对各种疑难杂症进行远程指导和上线检测，以最短时间内帮助百姓解决各种设备故障问题（2小时内上门、4小时内解决问题）。

2. 乙方应做好应急准备。制定应急处置预案，遇有极寒天气、大面积停电等特殊情况，及时组织人员进行抢修，做好应急保障服务，避免或减少经济损失，确保百姓温暖过冬。

3. 乙方应加强服务意识。做到规范化服务，统一着装、流程规范、业务熟练，严格应急值守制度，确保百姓温暖过冬，做到所有电话有人接，所有疑问有人解答，所有运维问题有效解决。

4. 乙方在对过保采暖设备进行维修时，农村居住户享受以下免费服务：

- (1) 取暖季开始前乙方应对取暖设备进行免费巡检调试；
- (2) 对取暖设备进行维修过程中免工时费和上门费；
- (3) 免费提供过滤网、胶垫、管道保温等辅料（免费项目清单详见附件1）

5. 出现以下情形农村居住户需承担费用：

- (1) 在维修过程中更换配件的按采购成本价收取费用；
- (2) 取暖设备报废需另行购买新机的，农村居住户自行承担费用。

(五) 12345 处理

1. 乙方负责设立过保户 12345 处理办公室，专人负责接单、派单、统计工作；
2. 乙方接到问题派单后打印工单第一时间核实问题归属及时派单；
3. 设备故障及维修问题：派单售后人员核实情况并解决；
4. 政策相关问题：及时解释工作，对于不满意的问题乙方派人入户进行解释工作（做好登记及影像资料）。

5. 复杂问题：甲方协助乙方协调镇、村共同上门解决。

(六) 满意度调查与评分考核阶段

1. 乙方对每年度不少于 5% 过保户通过电话、入户等渠道对煤改电设备进行使用评价的满意度调查并进行统计分析，以便及时了解百姓需求，更好的服务百姓。

2. 甲方对乙方采取打分考核机制。采暖季结束后甲方对乙方售后运维工作开展情况进行考评打分，满分 100 分，考核成绩与服务经费直接挂钩。

3. 考核分值与服务经费扣减：得分在 90（含）分以上，100% 拨付补贴资金；得分在 80-90（含）分之间，按 95% 比例拨付补贴资金；得分在 70-80（含）分之间按 90% 拨付补贴资金；得分在 60-70（含）分之间，按 85% 比例拨付补贴资金；得分低于 60（含）分政府有权解除与乙方的合作关系并通过合法途径另选他家。售后运维考核评分表详见附件 2

四、甲方的权利和义务

（一）有权根据自身需求，要求乙方提供服务。

（二）有权对乙方的服务、管理情况进行监督、检查。

（三）有权对服务质量进行监督和检查，对发现的问题进行调查和处理。

（四）因乙方违反合同规定给甲方造成损失时，有权要求乙方赔偿损失。

五、乙方的权利和义务

（一）严格执行国家的法律、法规，守法经营，自觉维护甲方的利益。

（二）加强内部管理，提高服务质量，按照具体合同的有关规定开展服务，保证不发生问题。

（三）乙方应接受甲方对其提供服务情况进行的监督和检查，并应及时按照甲方要求对所提供的服务进行改进或调整，使服务质量符合甲方要求。

（四）建立健全保密制度。对所有服务的内容，都要给予保密，做到服务内容不外传。否则对因此而产生的一切后果，承担经济赔偿及法律责任。

（五）乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权及其他合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

（六）未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。

（七）遵循诚实信用原则，为甲方提供优质服务。

六、违约责任

乙方违反本合同其他约定的，甲方有权要求乙方支付服务合同总价款 30% 的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方继续追偿。若经甲方催告整改后乙方仍未纠正其违约行为的，甲方有权解除合同。

七、争议解决方式

甲、乙双方在履行合同过程中发生争议的，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地北京市密云区人民法院提起诉讼。

八、其他

(一) 下列文件作为本合同的组成部分：

- (1) 本合同条款
- (2) 中标通知书
- (3) 投标文件
- (4) 招标文件

上述文件互为补充和解释，如有不清或相互矛盾之处，以所列顺序在前的为准，但甲、乙双方有特别约定的除外。

(二) 乙方承诺，在签订本合同时，已明确知道其仅取得提供服务的供应商资格，如服务期限内，甲方未安排乙方提供具体服务的，乙方不得以此为由向甲方主张任何权利。

(三) 本合同经双方签字、盖章之日起生效。

(四) 本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构壹份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市密云区农业农村局



法定代表人/授权代表：

乙方（盖章）：北京鑫鸿昌建筑有限公司



法定代表人/授权代表：



2026年3月9日

2026年3月9日

乙方专业服务机构售后运维过程中免费项目清单

免费类型	序号	项目、配件名称
配件类	1	过滤网
	2	胶垫
	3	发泡胶
	4	胶带
	5	管道保温
	6	绑带
	7	接地铜螺钉
	8	螺母
	9	镀锌弹簧垫圈
	10	钻尾螺丝
	11	自攻钉
	12	自攻螺钉组合件
	13	自攻钉
	14	十字槽六角法兰面自攻螺钉
	15	十字槽盘头自攻锁紧螺钉
	16	十字槽大扁头自攻螺丝
	17	十字槽带垫钻尾自攻螺丝
人工类	18	设备巡检
	19	人工费
	20	上门费
	21	更换新机安装费
服务类	22	查询自家设备运行状况
	23	宣传培训使用常识
	24	一户一档资料查询
	25	远程诊断故障
	26	使用问题咨询
	27	公众号报修
	28	一键报修
移机类	29	为翻建房屋用户提供一次免费移机服务

附件 2

乙方专业服务机构售后运维考核评分表

序号	评分项目		扣分标准	区级评分 (50%)	镇级评分 (50%)	实得分数
1	12345 市 民热线	40 分	问题解决率 (20 分)			
			服务态度满意率 (20 分)			
2	运维体 系建设	30 分	人员配备数量 (8 分)			
			部门组织架构 (6 分)			
			备机备件库存 (8 分)			
			维修设备设施 (8 分)			
3	报修工 单解决 及时性	20 分	响应及时率 (10 分)			
			解决率 (10 分)			
4	群众满 意度	10 分	售后服务满意度调查 (10 分)			
评分项目合计		满分: (100 分)	评价合计			

注：1. 评价部门：农业农村局占 50%；镇政府占 50%。

2. 评价时间：年度采暖季结束后。

3. 得分在 90 分以上，100% 拨付补贴资金；得分在 80-90 分之间，按 95% 比例拨付补贴资金；得分在 70-80 分之间按 90% 拨付补贴资金；得分在 60-70 分之间，按 85% 比例拨付补贴资金；得分低于 60 分政府有权解除与第三方运维服务机构的合作关系并通过合法途径另选他家。