

高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心
维修维护项目（第一包）服务合同

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府

乙方：大禹环创（北京）科技发展有限公司



高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心 维修维护项目（第一包）服务合同

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府（以下简称甲方）

地址：北京市顺义区高丽营镇张喜庄村西

电话：69455848

乙方：大禹环创（北京）科技发展有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市昌平区中兴路21号院1号楼5层517

电话：52880911



根据《中华人民共和国民法典》，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，订立本合同。

第一章 委托项目基本情况

第一条 委托项目情况

1. 项目名称：高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心维修维护项目（第一包）
2. 委托服务范围：负责高丽营镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期煤改电取暖设备和煤改电线路的维修维护工作，解答用户在使用过程中操作问题。

第二章 委托管理事项及时效

第二条 本合同自2022年11月7日起至2023年11月6日止。

第三章 委托管理内容及费用

第三条 服务范围及标准：

- 1、高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心负责高丽营镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期煤改电取暖设备和煤改电线路的维修维护工作，解答用户在使用过程中操作问题。
- 2、对于正常使用机器设备损坏，为用户维修或更换相应零配件，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。
- 3、定期组织人员对重点用户进行走访，了解取暖设备的使用情况，征求用户对产品设计、装配、工艺等方面的意见。
- 4、做好维修后取暖设备登记备案工作，及时回访用户。
- 5、保证维修备机备件充足，并及时补充。

- 6、对各维保人员统一培训，将其设置为一线维保人员，保证第一时间出现场，提高用户服务满意度。
- 7、非取暖季煤改清洁能源售后服务中心值班人员必须24小时有人员响应，并至少1人以上在岗，如遇重要事项及重大节假日须2人以上在岗；煤改电线路的巡检工作保证每月一次，24小时巡查。
- 8、取暖季前“煤改清洁能源”设备须按市、区农业农村局操作流程完成一次全部保养、巡检工作，保证冬季取暖季设备正常运行。
- 9、取暖季中要求每天巡检。
- 10、乙方供暖期内提供24小时轮值响应服务。
- 11、取暖季中要求每天巡检。售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和用户发生口角。
- 12、服务人员在服务中积极、热情、耐心解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，问题无法解决时，应耐心解释，并及时报告售后服务中心协助解决。
- 13、服务人员应举止文明、礼貌待人、主动服务，与用户建立良好的关系。决不允许服务人员向用户索要财物或变相提出无理要求。
- 14、服务人员对设备发生的故障要判断准确，及时维修到位，不允许同一问题出现反复报修的情况。
- 15、维修人员工作完成后，要认真填写“售后服务报告单”，同时让用户填写售后服务满意度调查表。
- 16、建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及收取费用等各项报表。
- 17、煤改电线路维保范围限用户计量电表表后开关下口到用户配电箱（包括配电箱内开关），配电箱到设备进线。注：居民生活用电线路只负责进行巡检及隐患通知。
- 18、保证“12345”市民服务热线满意度100%。

第四条 委托管理费用

1. 服务地点：北京市顺义区高丽营镇镇域内（东马各庄村、西马各庄村、文化营村、张喜庄村、南郎中村、河津营村、羊房村）
2. 管理费：费用共计：5348700元，大写：人民币伍佰叁拾肆万捌仟柒佰元整
3. 上述费用包含：
 - A) 乙方派驻人员全部人工费用
 - B) 租车费用

C) 办公费用及其他

第五条 服务费支付时间及付款方式:

合同签订生效后 30 个工作日内甲方向乙方支付合同第一年服务费的 30%作为预付款;进度款根据甲乙双方实际需求执行,三年服务期届满后一个月内,甲方向乙方支付至合同总价款的 70%,完成结算审计后支付剩余合同价款。

注:甲方付款前,乙方应开具等额合法发票,并经甲方内部审批通过后,再按照本条约定支付,否则,甲方有权拒绝付款,且无需承担任何责任。如因财政审批进度导致甲方迟延付款的,乙方无任何异议,甲方无需就迟延付款承担任何责任。

第四章 管理要求、服务标准以及未达标的责任

第六条 乙方应根据法律规定及本合同的规定,制定本项目的规章制度、工作规程,工作人员统一着工装上岗,报甲方同意后实施。

第七条 乙方制定出本项目服务达标标准,经与甲方协商同意后每季度进行考核,并将考核记录报予甲方存档。

第八条 甲方每月对乙方工作进行检查,并将检查记录结果汇总发送给乙方进行整改。

第九条 乙方派驻的员工如不能达到基本的服务标准,或违反甲方规章制度,甲方可要求乙方于 10 日内更换。

第十条 乙方应根据本项目特点制定岗位分布、班次及人员配备方案,报甲方备案。

第十一条 当发生疫情时,乙方应按照甲方要求,对公共区域内采取严格定期的消毒消杀措施。

第十二条 乙方撤离甲方服务区域时,甲乙双方对乙方负责的区域范围及甲方交付乙方的用房、相关用具及物品进行交接查验并记录,查验齐全且合格的应由甲方出具负责人签字的书面文件。查验不合格的,应由乙方负责承担赔偿责任,自然老化、磨损除外。

第五章 甲方的权利和义务

服务中心

第十三条 甲方负责组织落实北京市顺义区高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心办公地址。

第十四条 如遇到乙方人员缺岗早退及对话务人员数量、备机备件不足、响应时效、维修质量、服务项目、服务质量、服务态度、服务监督手段、服务中心应急维修等管理工作不到位,具体考核罚款如下:镇级检查发现问题每次扣除 1000-

5000 元、区级检查发现问题每次扣除 5000-10000 元、市级以上检查发现问题每次扣除 10000-50000 元。12345 便民电话处理不到位，投诉经查证属实一次扣除 2000 元；未及时处理 12345 便民电话，经查证属实，不满意，每次扣除 5000 元-10000 元。甲方按相应条款金额从合同款中扣除。

第十五条 受甲方委托，乙方代表镇政府行使对煤改清洁能源售后服务中心的管理权，应形成书面报告上交镇政府。

设备

第十六条 甲方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）。

线路

第十七条 甲方有权对乙方的工作进行监督、检验并提出意见。

第六章 乙方的权利和义务

服务中心

第十八条 建立各项规章制度：

- ① 售后服务接待制度②维修闭环管理制度③库房管理制度④宿舍管理制度⑤卫生管理制度⑥档案管理制度⑦考勤管理制度。

第十九条 科学合理地组织培训服务中心人员。培训内容主要包括：服务用语、工作流程、相关政策规定、设备使用操作、简短故障判断等。

第二十条 乙方提供煤改清洁能源售后服务中心管理人员应不少于 4 人，要求能够熟练应用现代办公设备，具备和人协调沟通以及管理事务的能力。提供话务员并组织话务员接听高丽营镇煤改清洁能源设备报修电话，接收村民设备报修及投诉，并及时科学合理安排对应维修人员入户修理，及时处理村民的投诉。确保 24 小时在岗在位，白天每班话务员不少于 4 人，夜间每班话务员不少于 2 名。

第二十一条 统一管理维修服务工作。主要包括：本区域维修工数量、维修工装备、备件库存、备用机库存等。

第二十二条 监督检查维修服务质量，提升百姓满意度。对报修信息全部做好记录，按规定时间对村民进行回访。重点关注维修人员的响应时效性、服务态度、维修质量。

第二十三条 规范一户一档资料的标准，并对档案资料以设备品牌为单位，各用户为载体，企业品牌进行分类，对企业移交镇政府的原始档案及移交镇煤改清洁能源售后服务中心的档案复印件进行管理；建立特殊用户档案。对于特殊用户，服务中心专门建档，

派专人进行跟踪处理，并形成书面报告向主管领导汇报。

第二十四条 设专人协助政府处理服务范围内的居民投诉、上访以及 12345 市民服务热线的解决，保证 12345 市民服务热线满意度 100%。

第二十五条 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。

第二十六条 合同解除后，如需乙方与其他公司进行工作交接的，乙方应负责办理交接，并确保保安人员准时撤场，不得造成任何舆情或不良影响，如应未按时撤场或未及时交接导致甲方损失的，甲方有权随时追偿。

设备

第二十七条 向村民宣传普及设备使用、维护保养基本知识。

第二十八条 在取暖季前组织维修人员按照市、区农业农村局操作流程完一次入村入户对设备、线路进行隐患排查、保养、检修。

第二十九条 负责对售后服务中心现有房屋的安全及消防工作。

第三十条 乙方在合同期限内煤改清洁能源售后服务管理工作中，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。

第三十一条 对质保期外的居民设备，逐一建立设备巡查巡检、维护维修档案，做好设备管护服务记录。合同结束后将设备管护服务记录上交镇煤改清洁能源售后服务中心。

第三十二条 乙方在取暖季初对所管辖的过保设备免费清洗检修保养一次，确保设备正常使用，并将检修记录经用户签字确认后上交售后服务中心存档备查。如未进行巡查检修清洗保养，造成不良后果，从合同款项中扣除相应金额。

第三十三条 成立专业设备管护队伍，做好巡检、按时限修复故障设备。

第三十四条 依照政府限价标准收取设备维修居民的主材、辅材、配件、冷媒等费用。

第三十五条 做好质保期外煤改电设备售后服务的汇报工作，以周报或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。

第三十六条 乙方在管护服务管理工作中，承担一切因乙方原因造成的相关安全责任以及财产损失或人身损害。

线路

第三十七条 乙方应在合同期内对用户煤改电线路进行建档、每月进行一次巡视、主要检查配电箱是否牢固，接地是否可靠，对用户私自接线及使用大功率设备的情况进行记

录并对签发隐患告知书要求用户进行整改，整改完毕后我方进行检查是否符合要求，对重点户隐患严重户进行重点排查。

第三十八条 乙方应向甲方提供经过用户签字确认的书面单据，以证明乙方已经履行了协议维保义务。

第三十九条 在合同期内，线路有突发性故障，乙方在接到甲方电话后 1 小时内响应并到达现场处理。

第四十条 因设备问题以及不可抗力导致的开关损坏我方应及时进行更换，由于用户私自拆改线路，如盖房私拆电箱、私自从配电箱内接线、接大功率设备、车辆剐蹭、大风等恶劣天气等导致的开关、线路设备的损坏、由用户自行进行恢复，恢复完成后由乙方检查是否符合标准，如不符合安全规范要求其再次进行整改。

第七章 工作联系

第四十一条 高丽营镇农业农村科新农村建设工作组全权代表负责指导、监督乙方日常工作，所有书面、口头、沟通、指正、指令均须出自高丽营镇农业农村科新农村建设工作组全权代表。

第四十二条 甲、乙双方应建立工作联系制度，相互通报管理组织架构。每月定期召开工作联系会议，洽商和协调处理有关工作。

第四十三条 乙方派驻管理人员变更应提前 30 日以书面形式告知对方，并确认相关派驻管理人员紧急联络方式。

第四十四条 服务中心信息员接到用户报修电话，在《服务中心来电信息记录表》中登记。

第四十五条 信息员登记完相关信息后通过服务中心电话将报修信息通知对应维修负责人。

服务中心

第四十六条 维修负责人在收到上述信息后及时在微信平台回复。维修人员应 0.5 小时内电话响应，2 小时内到达现场，并保证在 4 小时内排除故障；如不能及时排除故障，则必须向住户提供采暖设备，保证不影响正常取暖。

第四十七条 维修完毕后，维修工以照片形式在微信平台反馈（照片含用户、设备及完成时间）。

第四十八条 服务中心收到维修人员反馈的完工信息后，马上对维修质量进行电话回访，记录在《服务中心来电信息记录表》。若用户不满意，需将此情况在通过电话向对应维

修负责人反馈，同时当面上报至服务中心主任，由中心主任督办。

第四十九条 乙方负责的高丽营镇煤改清洁能源售后服务中心应制定应急抢修预案，建立应急抢修队伍，如遇极端天气等特殊情况，采取应急预案并出动应急抢修队进行维修。

第八章 违约责任

第五十条 本合同一经签订，即对双方具有约束力。甲乙双方均应严格遵守本合同的约定，如有违约，违约方应对由此给守约方造成的损失承担赔偿责任。

第五十一条 如乙方出现重大安全事故，甲方有权无责单方面解除合同，并要求乙方承担相应事故责任。

第五十二条 如乙方发生涉嫌违法犯罪事件，甲方有权移交相关司法机关追究乙方刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五十三条 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二十支付违约金，甲方有权随时单方解除本协议。

第五十四条 协议期内，甲方有权随时提前 30 天通知乙方后解除本合同，且不承担违约、赔偿责任。双方按照乙方已经完成的工作量核算服务费用。

第九章 其他事项

第五十五条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同文本的内容相抵触。

第五十六条 本合同正本连同附件一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

第五十七条 本合同经甲方双方签字并签章后生效。

第五十八条 本合同未尽事宜，双方协商后不能解决，可以向顺义区人民法院提起诉讼。

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府

法定代表人或
委托代理人：

日期：2022年11月7日

乙方：秋禹环创（北京）科技发展有限公司

法定代表人或
委托代理人：

日期：2022年11月7日

