

大孙各庄镇煤改清洁能源运维服务合同

甲 方： 北京市顺义区大孙各庄镇人民政府

乙 方： 北京金润宏达工程机械有限公司



合 同 书

委托方（甲方）：北京市顺义区大孙各庄镇人民政府

法定代表人：王艾清

法定注册地址：北京市顺义区大孙各庄镇府前街 11 号

电话：010-61431209

受托方（乙方）：北京金润宏达工程机械有限公司

法定代表人：宋克强

法定注册地址：北京市顺义区大孙各庄镇府前东街 9 号-681

电话：13801287530



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，就大孙各庄镇煤改清洁能源运维服务事宜，按照以下条款和条件，签署本合同并同意遵照执行。

一、服务内容及期限

1. 服务内容：甲方委托乙方对镇域内 14 个村，空气源热泵 3958 台、储热式电暖气 156 户，共计 3958 台和 156 户超质保期煤改清洁能源取暖设备进行运行维护及取暖季前入户巡查，通电试运行排查故障。入户巡检时对用户进行设备使用培训。

2. 服务期限：2022 年 11 月 15 日至 2023 年 11 月 14 日

二、甲方权利与义务

1、如遇到乙方与村工作中出现障碍时，甲方负责协调工作。

2、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、台数等）。

3、对乙方服务项目实施监督和考核，并按合同约定向乙方支付报酬。

4、及时听取乙方对服务项目进展情况及问题的工作汇报。

三、乙方权利与义务

1、乙方须遵守国家及当地政府的政策、方针、法律、法规及其规章制度，并承担由于自身原因违反上述规定而导致的责任。

2、负责对镇域内 14 个村共计 3958 台和 156 户超质保期清洁能源取暖设备进行后期维护；对质保期外的用户及设备，严格按照标准提供维修服务，维修过程应做到有记录、有档案、可检查。及时上传维修处理措施及维修结果等信息。

3、乙方要服从甲方委派的售后服务中心管理，如未能及时维修或违反大孙各庄镇售后服务中心管理规定，按照大孙各庄镇“煤改清洁能源”设备过保后运维管护企业管理考核办法（试行）进行考核。乙方维修人员应熟练掌握取暖设备、电气、管路、取暖系统的维修维护专业知识，电工、有限空间作业等应具备相应的证件资质。严格执行管护中心的售后服务各项管理制度。

4、乙方维修服务人员按照服务中心派单 24 小时进行售后维修维护，接到服务中心调度派单，需做到 10 分钟内实现派单响应，2 小时内到达用户家中排查故障，确认是否需要收费，上门后 4 小时内完成故障检修上报服务中心。如不能及时排除故障，则必须向用户提供备用采暖设备保证用户家中供暖，对短期内无法完成维修的应免费提供备机。

5、乙方负责处理服务范围内的用户投诉、上访以及 12345 便民电话的解决。

6、乙方科学配备设备管护维修服务人员，服务范围内每 500 户至少配备 1 名维修人员。乙方须在现场设置管理机构，负责指挥部署项目现场管理的各项工作任务。配备通讯设备、维修工具、交通工具。如遇极寒天气增派一倍以上维修人员保证农户正常供暖。负责对已经超出免费质保期设备的日常管理、巡检、故障诊断排查、设备维修，负责设备的外电源至农户家外电箱段的电线、电路等电力故障维修及巡检等，全包设备电路及水路（水路不含水泵）维修及配件等。并应用 APP 记录维修与服务过程；负责突发应急事件的控制、处理。

7、乙方在服务范围附加设立维修服务网点，主要零部件充足备存，整机应急备品按不低于煤改清洁能源取暖设备维护数量 1 % 备存。确保住户使用中发生的问题都能在规定时间内解决。

8、超质保期煤改清洁能源取暖设备进行后期维护需要更换农户自行承担的零配件，需由镇服务中心确认，确认需要更换的零配件费由农户自行承担，收取费用的时间、方式由乙方另行与农户协商。

9、乙方负责员工入场前的安全教育、技术培训，做到安全施工、文明施工。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。

四、资金拨付

1. 资金计算标准:

服务费中标价为人民币: 798116.00 元, 大写: 柒拾玖万捌仟壹佰壹拾陆 元整, 最终结算金额按照中标价格、双方确认的实际管护数量及考核办法约定进行结算。如发生在合同范围外的项目由双方协商价格, 另行计算。

本服务管理费分为两部分: 第一部分为基础服务费 718304.4 元, 包括日常运行费、管护企业建设费、宣传培训费和报修后的上门费、工时费、外电源至农户家外电箱段的电线、电路等电力故障维修及巡检等, 全包设备电路及水路(水路不含水泵)维修及配件等。乙方为完成本合同项下义务的全部费用。第二部分甲方对乙方服务工作的绩效考核奖励 79811.6 元, 考核内容: 日常工作考核、12345 百分之百解决, 百分之百满意, 无重大上访事件、无重大安全事故等。因乙方服务原因出现 12345 和未能达到双百的, 按考核办法扣除绩效。直至扣完所有绩效考核奖励为止, 出现重大上访事件及重大安全事故, 扣除全部绩效考核奖励。

2. 合同签订之日后 15 个工作日内, 甲方将本年度服务费 50% 支付给乙方, 甲方付款前乙方需通过 汇款 方式向镇政府提供 79811.6 元保证金, 如因工作失误造成严重后果, 由保证金承担后续处置费用。供暖季结束甲方将本年度服务费 30% 支付给乙方, 剩余部分(含保证金)待服务期满后按照乙方工作实际完成情况(如有罚金, 扣除罚金后), 按照考核结果将剩余部分支付给乙方; 甲方支付相应款项前, 乙方应当提供等额国家正规发票。

五、违约责任

1. 甲方有违反本合同管理内容行为的, 依据有关法律、法规承担法律责任; 造成经济损失的, 应予以赔偿。

2. 乙方有违反本管理合同内容行为的, 依据有关法律、法规承担法律责任; 给甲方或个人造成经济损失的, 应予以赔偿。

3. 乙方服务不符合合同约定的, 甲方有权拒绝支付剩余 50% 服务费用。

4. 乙方提供服务不符合合同约定或甲方要求的, 甲方有权要求乙方重新提供或限期整改, 乙方无正当理由拒绝重新提供或限期整改的, 甲方有权解除合同; 乙方除赔偿因此给甲方造成的损失外, 还应无条件返还已收取的全部费用并支付给甲方合同价款的 20% 作为违约金。

5. 乙方在服务过程中欺骗甲方，使甲方蒙受损失。甲方有权解除合同，并索要合同价款总额的 30% 作为违约金，且乙方应全额赔偿甲方损失并全额退还已收取的服务费。

六、争议的解决

甲乙双方在履行本合同过程中发生的争议，应通过友好协商解决。协商不成的，合同双方均可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

七、合同的形式及效力

- 1、本合同一式陆份，自双方签字盖章后生效，甲、乙双方各执叁份。
- 2、合同订立时间：2022 年 11 月 12 日
- 3、合同订立地点：北京市顺义区大孙各庄镇人民政府
- 4、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。

5、《大孙各庄镇煤改清洁能源运维服务项目》的招投标文件、附件《大孙各庄镇“煤改清洁能源”设备过保后运维管护企业管理考核办法（试行）》，系本合同不可缺少的组成部分。

甲方：北京市顺义区大孙各庄镇人民政府

地址：大孙各庄镇人民政府

法定代表人（签字）：

王艾清
项前

2022 年 11 月 12 日

乙方：北京金润宏达工程机械有限公司

地址：大孙各庄镇府前东街 9 号 6811

法定代表人（签字）：宋克强

宋克强

2022 年 11 月 12 日

附件

大孙各庄镇“煤改清洁能源”设备过保后运维管护企业 管理考核办法

为加强对大孙各庄镇“煤改清洁能源”设备过保后第三方运维管护企业的管理工作，确保本镇用户在设备过保修期后取暖问题仍得到有效保障，特制定本考核办法。

一、日常管理考核

1. 服从服务中心、镇农业农村办公室管理，认真执行考核办法对企业的考核要求，做好管护人员的相关培训。

2. 企业应自觉规范自身管理及施工行为，加强人员及设备设施的安全管理，注意向用户做好设备防火、防盗、防冻等安全提醒，坚决杜绝发生煤改清洁能源设备维修的安全生产事故。

3. 对于巡检和维修工作，服务人员都应提供热情、耐心、周到的服务。在实施服务中，不能只满足于解决用户提出的问题，还应主动向用户传授使用保养知识，指导用户正确使用、维护、保养，降低设备故障报修率。

4. 入户维修认真填写入户确认单，建立维修台账，入户维修做好拍照留档。

申请拨款前，要提供以上相关台账、资料等。

二、巡检维修考核

（一）维修配置要求

1、人员配备到位，日常维修每 500 台设备至少配备 1 名专业维修人员，做到 24 小时售后服务，并根据实际需求增加人员。极寒天气下至少增派一倍以上人员进行维修，保障所有人员固定在大孙各庄镇内维修，不能串镇维修。镇政府和售后服务中心会对企业上报的人员信息和在岗在位情况，进行抽检。

人员数量未按要求配备的每少一人扣除违约金 2 万元。

2、拥有齐全的专业维修、调试装备及系统检测装备；具备便携式维修设备，具备上门进行大、中、小售后维修的条件，不得出现上门维修未配备工具的情况。维修要一步到位，不得出现同一用户同一故障多次维修，确保维修质量，让用户用的放心，用的舒心。

在售后服务中心回访时，凡发现：

①维修未配备工具，临时东拼西凑，出现一例扣除违约金 500 元/次。

②同一用户同一故障多次维修的（设备问题，农户自身原因除外），出现一例扣除违约金 500 元/次。

3、备品备件充足。主要零部件充足备存，整机应急备品按不低于维修设备总量的 1%备存，确保住户使用中发生的问题都能在规定时间内解决。由于备品、备件、备机问题，导致延误农户维修的情况，扣除违约金 1000 元/次，并将启动服务中心应急维修，应急维修产生的相关费用也由企业承担。

（二）设备巡检

每个取暖季前对设备进行全覆盖设备巡检、调试及维护工作，提前发现隐患问题，降低报修率；同时在巡检过程中宣传后期管护政策，在村民家中粘贴热线服务电话卡。巡检建立巡查台账，镇政府进行抽查如发现巡查不到位，巡检台账不齐全，扣除违约金 5000 元/次。未在规定时间内巡查完毕扣除违约金 5000 元/次。

（三）维修响应

设备企业自接到报修通知起，维修人员应 10 分钟内电话响应与用户沟通，2 小时内到达现场处理问题，4 小时内排除故障解决问题；如不能及时解决，在用户同意前提下，需给用户供应应急采暖设备，并将情况反馈至镇服务中心。

1. 无特殊情况，未能在 10 分钟时内响应服务的，经核实无误后每次扣除 200 元；时限内未联系用户造成用户重复申告的每次扣除 200 元。未能在 2 小时到达现场遭到用户投诉的，一经查实，每次扣除违约金 500 元/次；

2. 未能在 4 小时内解决问题的：

（1）简易故障未解决，扣除违约金 1000 元/次。

（2）重大故障未解决，未告知服务中心，未供应应急采暖设备，扣除违约金 2000 元/次。

三、服务满意率考核

1. 在服务过程中，服务人员与用户发生矛盾、争吵、骂架，或其它故意激化矛盾的行为，一经查实，当事责任人及企业负责人须向用户赔礼道歉，并扣除违约金 1000 元/次，更换维修人员（农户自身原因除外）。

2. 服务人员与村民发生肢体冲突的（经执法机关确认为管护企业人员责任），当

事责任人即刻被辞退，管护企业承担一切经济及法律后果，扣除企业违约金 5000 元/次。

3. 服务人员不准以任何理由或借口向用户收取收费配件以外的任何费用，杜绝吃、拿、卡、要行为，出现索要财物或变相收费的，一经核实，扣除违约金 1000 元/次，企业要将收款全部退还，且更换维修人员。

4. 服务人员收取因零部件损坏导致的更换费用要严格按照配件价格表执行，用户反映高于价目表价格，一经查实，超出部分由企业自行承担，对已收取的费用退还用户。不得发生假借“设备配件损坏需更换”，要求用户更换可用配件，一经查实企业承担配件更换全部费用，并扣除违约金 1000 元/次。

四、便民电话情况考核

1. 由于管护企业原因导致用户拨打便民电话的，每件扣除违约金 1000 元/次，回访用户不满意的扣除违约金 500 元/次。

2. 管护企业接到关于便民电话的通知，应按照服务中心调度及时迅速处理解决。未及时上门处理的，扣除违约金 1000 元/次；在规定时限内，因企业原因未解决的，扣除违约金 1000 元/次。

3. 如属于用户无理诉求，经服务中心与镇政府核实后确实无法解决的，应及时向提供上门解决的电话录音、照片或录像以及情况说明，未及时提供的，扣除违约金 500 元/次。

五、信访舆情考核

在用户正常使用设备期间设备发生故障，如设备故障责任分配不明确、乱收费、与用户发生矛盾等问题造成用户信访情况的，属于镇级上访事件，每件扣除违约金 1000 元；属于市区级信访事件，每件扣除违约金 3000 元；发生舆情，每件扣除违约金 10000 元。

企业出现拖欠维修人员工资等行为，发生一次扣除违约金 1000 元。