

北务镇 2024-2025 年度“煤改清洁能源”服务中
心维修维护项目合同



北务镇2024-2025年度“煤改清洁能源”服务中心 维修维护项目合同

甲方：北京市顺义区北务镇人民政府（以下简称甲方）

住所地：北京市顺义区北务镇府前街1号

电话：010—61424366

乙方：北京和鑫伯物业管理有限公司（以下简称乙方）

住所地：北京市顺义区大孙各庄镇府前东街9号-668

电话：010-61416832

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：北务镇“煤改清洁能源”服务中心维修维护项目
2. 委托服务范围：乙方负责北务镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期“煤改电”空气源、公益设施空气源、储热式电暖气和“煤改电”线路的维修维护工作，解答用户在使用过程中的操作问题。

第二章 委托管理时效

第二条 本合同自2024年12月1日起至2025年11月30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、乙方负责北务镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期“煤改电”空气源、公益设施空气源、储热式电暖气和“煤改电”线路的维修维护工作，解答用户在使用过程中的操作问题。
- 2、对于正常使用而损坏的“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备，为用户维修或更换相应零配件，不收取上门费和工时费，所需配件费用由农户承担，“煤改电”空气源及储热式电暖气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、定期组织维修人员对重点用户进行走访，了解“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备的使用情况，征求用户对产品在设计、装配、工艺等方面的意见。

4、做好维修后的“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备登记备案工作，及时回访用户。取暖季结束后，维修台账汇总上报给甲方，包括但不限于用户姓名、联系电话、住址、机器品牌、维修次数、维修内容、配件费用等，具体内容根据甲方要求进行增加。

5、保证“煤改电”空气源及储热式电暖气备用机、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”服务中心报修电话必须24小时有人员接听，并至少1人以上人员在岗，如遇极端天气及重大节假日须2人以上人员在岗。

8、取暖季前“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备须按市、区农业农村局操作规范流程完成一次全部保养、巡检工作，保证取暖季“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备正常运行。

9、供暖期内“煤改清洁能源”服务中心24小时轮值响应服务。

10、取暖季中要求每天巡检，乙方维修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。

11、乙方服务及维修人员在服务中积极、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，并及时上报协助解决。

12、乙方服务及维修人员应举止文明、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。

13、乙方维修人员对“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖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。

14、乙方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。

15、乙方建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及各项报表。

16、“煤改电”线路维保范围，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，维修费用由用户承担。注：居民生活用电线路只负责进行巡检及隐患通知。

17、乙方专人实时关注取暖工单处理助手，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：北京市顺义区北务镇
2. 管理费：费用共计大写：壹佰贰拾捌万陆仟叁佰捌拾陆元陆角柒分
小写：1286386.67 元。
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：

1. 甲方财政部门收到上级财政拨付的长效管护资金后，甲方通知乙方提交合法有效发票，而后，以支票或转账形式支付给乙方。乙方支票领取人信息（姓名：郑轩 身份证号：11022219821008681X 电话：13810585610），支票抬头名称：北京和鑫伯物业管理有限公司，甲方向乙方支付对应的金额，其余部分，在合同期满后，甲方根据服务质量扣除相应违约款后，根据财政审批情况进行支付。

2. 合同款项的具体支付时间由双方另行商定，每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

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、物品及维修台账和一户一档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

第十三条 甲方负责组织落实北京市顺义区北务镇“煤改清洁能源”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:检查发现问题, 每个每次扣除 500- 2000 元,甲方从合同款中扣除。

第十五条 受甲方委托,乙方代表北京市顺义区北务镇人民政府行使对“煤改清洁能源”服务中心的管理权。

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)。

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

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 乙方科学合理地组织培训北务镇“煤改清洁能源”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、故障判断等。

第二十条 乙方提供北务镇“煤改清洁能源”服务中心管理人员应不少于 1 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北务镇“煤改清洁能源”服务中心设备报修电话,接收记录报修信息及投诉,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 2 人,夜间每班话务员不少于 1 人。

第二十一条 乙方统一管理维修服务工作,主要内容包括: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，对企业移交到北务镇“煤改清洁能源”服务中心的原始档案材料进行管理，对于特殊用户，专门建档，乙方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 设专人处理服务范围内的市民投诉、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 乙方需严格遵守国家、北京市人民政府、顺义区人民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。

第二十七条 向村民宣传普及“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备使用、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成一次入村入户对“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备、“煤改电”线路进行隐患排查、保养、检修。如弄虚作假一次扣款 20000 元，视情节严重程度做出相应处罚。

第二十九条 负责做好北务镇“煤改清洁能源”服务中心现有房屋的安全及消防工作。

第三十条 乙方在合同期限内发生的一切人员伤亡和财产损失，均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任，如导致甲方或第三方损失，乙方全额赔偿。

第三十一条 对质保期外的市民取暖设备，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北务镇“煤改清洁能源”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巡查检修保养一次，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 做好质保期外“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备服务的汇报工作，以周报或月报形式给北务镇人民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。

第三十五条 乙方在管护服务工作中，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。

第三十六条 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其签发隐患告知书要求用户进行整改，整改完毕后乙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。

第三十七条 乙方应保存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。

第三十八条 在合同期内，线路有突发性故障，乙方在 0.5 小时内响应并到达现场处理。

第三十九条 因取暖设备问题以及正常使用导致的开关损坏应及时进行更换，用户承担配件费用，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 工作联系及职责

第四十条 北京市顺义区北务镇人民政府相关科室全权代表负责指导、监督乙方日常工作，所有书面、口头、沟通、指正、指令均须出自北京市顺义区北务镇人民政府相关科室全权代表。

第四十一条 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。

第四十二条 乙方派驻管理人员变更应提前 30 日以书面形式告知甲方，并确认相关派驻管理人员联络方式。

第四十三条 乙方信息员接到用户报修电话，应在《来电信息记录表》中登记。

第四十四条 乙方信息员登记完相关信息后通过北务镇“煤改清洁能源”服务中心电话将报修信息通知对应维修负责人。

第四十五条 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。

第四十六条 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）。

第四十七条 乙方信息员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，应在《来电信息记录表》中登记，若用户不满意，需将此情况再通过电话向对应维

修负责人反馈，同时上报至主管，由主管督办。

第四十八条 乙方负责的北务镇“煤改清洁能源”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 奖惩条款

为加强对北务镇“煤改清洁能源”服务中心工作管理，保障用户取暖设备及线路问题顺利解决，确保本镇用户温暖过冬，制定相关要求及管理办法：

1、乙方负责北务镇辖区所有村庄农户政策范围内超出质保期“煤改电”空气源、公益设施空气源、储热式电暖气和“煤改电”线路的维修维护工作，做好巡查、检修、宣传、等工作。

2、乙方需在取暖季前，对辖区内“煤改电”空气源及储热式电暖气取暖设备、“煤改电”线路进行隐患排查、保养、检修，并填写记录，留痕照片。

3、乙方加强维修人员及设施的安全管理，配有足够的维修人员，维修人员不得离开北务镇范围维修，人员出行遵守交通规则、避免发生交通事故，禁止与村民发生争执、防止发生群众纠纷，如果发生，自愿承担一切经济及法律后果。

4、乙方自觉服从、配合甲方监督管理，按要求上报各项数据及材料，如上报数据及材料不及时不准确不全面的，扣除 2000 元/次。

5、组织负责人日常开会，包括市级、区级和镇政府组织的会议，未按时参会，扣除 1000 元/次。

6、乙方要 24 小时有人值守，夜间要做好抢修工作，如发现有脱岗现象，每发现一次扣除 2000 元。如因工作失误造成农户损失的，由乙方自行承担。同时甲方视情况程度扣除乙方维修维护费 5000-10000 元。

7、乙方要加强对备用设备、零件管理，保障有充足的配件，确存储的备用设备、零件安全，避免发生丢失、设备损坏等现象。

8、乙方未及时接听服务电话的或由于态度恶劣，导致农户向上投诉反应的，一经查实，罚款 2000 元/次。

9、如发生由于“煤改电”设备维修不及时或态度恶劣等原因，造成拨打“12345”市民服务热线的，视解决情况，每一个件罚款 2000-5000 元。其他原因拨打“12345”市民服务热线的，乙方负责解决，解决不满意的罚款 1000—2000 元。

10、由于乙方宣传不到位、巡查不到位等原因导致农户设备损坏，需要维修的，全部责任由乙方承担，并每发现一次罚款 2000 元。

11、收到农户报单后，未提供服务、却虚假反馈的，一经发现，罚款 2000 元/次。

12、乙方下发的宣传品、宣传材料需符合党政党规及相关要求。不得散发不正当的言论及宣传品，如经发现，每一次罚款 2000 元，并自行承担相应的后果。

13、乙方负责北务镇“煤改清洁能源”服务中心内所有的人员管理，严格遵守法律法规及甲方的相关要求，如发生任何问题，由乙方承担全部责任。同时甲方视情况追究相应责任，根据情节严重程度，每次扣除 500-2000 元。

14. 遇特殊情况或极端天气，应急处理不到位，造成不良影响，根据情况程度扣除计 5000-10000 元。

15. 如巡查、宣传不到位，致使农户机器设备冻坏、报废，每冻坏 1 台取暖设备，从服务费用中扣除 20000 元—30000 元。

16. 不准乱收取农户费用，如农户取暖设备报废，可以收取报废机器，收取价格与农户协商，费用由乙方承担，移机费、装机费应统一标准，经镇政府同意后收取。

17. 高效快捷办理12345市民服务热线诉求和服务中心的报修诉求，时刻关注派单量，做到10分钟内响应、2小时内上门、4小时内完成维修，及时解决农户诉求，如未按时限完成响应和维修，每次扣除2000元，

18. 乙方履行完合同后，甲方对乙方工作进行总体验收，如未按照甲方委托管理内容完成，验收不合格一次性扣取乙方管理费用 100000 元。

第九章 违约责任

第四十九条 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。

第五十一条 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。

第五十二条 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 30%支付违约金，甲方有权无条件单方解除本合同。

第五十三条 合同期内，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。按照乙方已经完成的工作量核算服务费用。

第十章 不可抗力责任

在合同履行过程中发生不可抗力的情况，甲乙双方均有权解除合同，且不承担违约责任。不可抗力情形包括：自然灾害，如台风、洪水、冰雹；政府行为，如征收、征用；社会异常事件，如罢工、骚乱等等。

第十一章 其他事项

第五十四条 乙方不得擅自将合同项下的权利义务转移给第三方，确有必要转移时，需经过甲方的书面同意，并需要签订三方协议。

第五十五条 乙方应为其工作人员签订劳动合同、缴纳各项社会保险，建立工作制度，工作期间如乙方人员发生伤亡情况，由乙方为其员工办理理赔并承担相应的法律责任。乙方工作人员花名册需向甲方备案一份，同时加盖乙方公章，在合同履行过程中，乙方工作人员发生变更时，其工作人员花名册同时变更给甲方备案，在履行合同过程中，经甲方查询，发现存在乙方工作人员不在乙方备案花名册范围内的，甲方有权单方解除合同且不承担违约责任。

第五十六条 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。

第五十七条 因上级长效管护资金拨付时间不确定，不属于甲方责任，乙方不得因为延期拨付服务费而起诉甲方。若甲方因财政审批等原因导致资金未到位的，付款期限相应顺延；乙方因此与员工或任何第三方发生的欠薪或违约等行为的，甲方对此不承担任何责任。

第五十八条 本合同正本连同附件一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

第五十九条 本合同经甲乙双方签字并签章后生效。

第六十条 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。

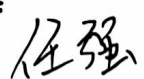
甲方：北京市顺义区北务镇人民政府

乙方：北京和鑫伯物业管理有限公司

(盖章)

(盖章)

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

(盖章或签字)

(盖章或签字)

纳税人识别号: 11110110000093518W

单位地址: 北京市顺义区北务镇府前街 1 号

邮政编码: 101300

联系电话: 61424366

传 真: 61421439

电子信箱:

开户银行: 北京农商银行顺义支行北务分理处

账号: 0810030103000004113

日期: 2024 年 12 月 1 日

纳税人识别号: 91110113MA0191FC3U

单位地址: 北京市顺义区大孙各庄镇
府前东街 9 号-688

邮政编码: 101300

联系电话: 13901307702

传 真:

电子信箱:

开户银行: 北京顺义银座村镇银行股
份有限公司

账号: 630389765500015

日期: 2024 年 12 月 1 日

本页为签署页。