

金海湖镇“煤改气/电”取暖过质保期设备维修

管护服务合同

甲方：北京市平谷区金海湖镇人民政府

住所地：北京市平谷区金海湖镇韩庄北街 111 号

法定代表人：关伟

乙方：北京天龙商场有限公司

住所地：北京市平谷区平谷镇旧城街 45 号

法定代表人：刘桂香

甲方同意将金海湖镇“煤改气/电”取暖过质保期设备交由乙方
维修管护，经甲乙双方协商，现达成具体协议如下：

第一条 委托管理事项

一、安全隐患巡检工作

具体要求如下：在每年的取暖季前，乙方应按照甲方提交的台账
明细，每年至少开展 2 次入户巡检，取暖季前 1 次，取暖季一次。对
取暖设备进行安全隐患巡检并对用户进行设备使用操作指导，确保不
留任何安全隐患，发现问题及时解决，将问题前置化处理；

在每次巡检结束后，巡检人员应该与农户签署巡检确认单，注明
本次巡检时发现的问题，对于巡检期间发生的问题，如能现场解决的
及时现场解决，无法现场解决的，确保在当年的取暖季之前解决；

巡检过程应该拍照留存相关工作证据，上传专业监管网络平台。
巡检单在当年度巡检结束后，提交甲方确认；

乙方的巡检工作接受甲方、镇 400 监管平台及相关部门的监督管



理。

二、售后维修

1、接到 400 平台和乡镇 12345 非紧急救助派单后，确保“2 小时到位，4 小时排除故障”，遇 4 小时内不能修好的设备故障，应及时更换备用取暖设备临时供暖，待修好后及时进行替换。并及时向 400 平台、及镇村反馈情况。

2、设立销售服务点及维修人员要求。在我镇服务区内设置固定售后服务网点，在显著位置悬挂网点标识，标记内容包括网点名称、负责人及企业电话，取暖季 24 小时接听用户“煤改气/电”售后咨询、报修电话（每年 10 月 15 日-3 月 31 日），其余时间日间 8 小时接听电话，配备足额接听人员，确保电话畅通；每个品牌至少储备 5 台备用机，易耗易损配件储备不得低于装机量的 5%，每 300 台设备至少配备 1 名维修人员，确保用户设备故障能够得到及时维修；维修人员必须取得相关部门核发的资格证，具有一定的从业经验，能够熟练开展维修工作。售后服务单位定期对员工进行教育培训，不断提升业务水平。

3、在遇到不可抗拒因素造成的无法维修时，为确保用户不挨冻，需按每 100 户 1 台的比例配备用取暖设备（电暖气，小太阳等）放到库房。

4、处置和答复农村地区清洁取暖工作管理系统的“12345”问题。积极配合乡镇街道进行协商解决因设备售后问题引起的民事纠纷。

5、乙方巡检人员在巡检时应该遵守安全操作规程，如发生安全

事故或者与农户发生打架斗殴事件的，给自身、农户造成人身伤亡、财产损失的，由乙方以及巡检人员承担赔偿责任，与甲方无关。

6、农户在使用煤改电设备过程中发生安全事故，并经查明原因之一为设备故障并未及时发现导致的，由乙方承担赔偿责任，与甲方无关。

7、乙方应与巡检人员签订劳动合同，足额向巡检人员发放工资和社会福利，确保其劳动者权益。如乙方未及时向巡检人员支付工资、社会福利等引发 12345、信访，乙方应在接到甲方通知后 12 小时内前往甲方指定的地点并对巡检人员提出的支付工资、社会福利等诉求予以解决；未及时到现场解决或者拒绝支付的，甲方有权按照巡检人员诉求的工资数额从乙方的服务费中扣除后支付。

第二条 资金用途及拨付方式

按照每台 130 元的标准进行核算。（其中市级补贴 100 元，区级补贴 30 元。区级补贴部分将由区城管委考核后按考核档次拨付。最终补贴金额参考考核结果或者财政评审或者审计的结果）

补贴资金应该专款专用，主要用于入户巡检、上门和维修工时等费用。采暖设备更换零配件费用由用户自行承担。乙方将配件费用清单交由甲方存档，严禁乱收费，且不再收取零配件以外的其他费用。

支付进度以专项资金到位情况为准，若因本项目资金拨付延迟而导致甲方不能按期拨付资金的，不构成甲方违约，乙方不得因此追究甲方的违约责任。

发现以下行为，甲方可立即终止合同，并由乙方赔偿甲方双倍合

同价款：①乱收费。维修费用未按备案价格收费标准，乱收配件费用或多收其他费用的。②处理 12345 工单和 400 平台工单，未严格执行 2 小时回应，4 小时维修完成，且造成投诉猛增、用户上访、不良舆论等不良影响的。③服务态度恶劣，与用户发生口角或肢体冲突的。④因配件或维修人员不足，产生诉求的。⑤不服从镇政府或镇 400 平台调度的。⑥其他因乙方服务问题造成不良影响的。

保障员工的合法权益，提供必要的劳动保障，按期足额支付相应的报酬，不得出现拖欠、克扣工资情况

如本合同纳入财政审计或其他审计范围，以审计结果为最终合同价款。乙方于每个结算周期将双方确认的工作量及结算单书面呈报甲方，甲方确认后在结算单上签字/盖章，作为付款的依据。甲方财政资金拨付到位、具备付款条件后通知乙方，乙方向甲方出具符合要求的发票，甲方收到乙方发票后 20 日内支付。如遇封账、财政资金未拨付到位或其他非因甲方主观故意导致的付款延迟，甲方不承担违约责任。

第三条 管理范围和时限

服务期限为：自合同签订之日起—2025 年 09 月 31 日

管理范围为：金海湖镇镇域内过质保期的煤改清洁能源 8282 台设备；为我镇未参与煤改清洁能源户，提供设备检修工作；煤改气工程壁挂炉安装在卫生间或浴室的安全隐患整改工作中上下水、暖气管道等移改工作

第四条 维修师傅工作准则

1、所有维修师傅必须在政府进行报备登记。

2、所有维修师傅上门必须统一着装。

3、所有维修师傅在上门维修过程中，坚决不能与用户发生矛盾，如跟用户解释不清时或产生分歧时请属地干部进行协调，杜绝一切由维修所造成的上访可能。

4、工作期间禁止饮酒。

5、工作期间必须佩戴好相应的护具，做好安全防护措施，确保不出现任何安全事故。如有安全事故或意外事故发生全部由乙方负责。

6、所有维修人员必须按要求接种疫苗，疫情期间，按照防护要求上门服务。

7、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同的权利义务转给第三方。

8、乙方应当指派有资质的维修师傅为用户提供服务。

第五条 考核方法

1、400 服务平台或“12345”工单派单不接，经核实后，每有一次扣 500 元。

2、维修人员上门服务态度恶劣被投诉，造成不良影响，经核实后，每有一次扣 500 元。

3、接单后对于农户合理诉求，2 小时不到位，4 小时不能排除故障，致使用户受冻造成不良影响，经核实后每有一次扣 500 元并赔偿用户因此遭受的损失。

4、因售后服务问题致使服务平台报修升级为“12345”投诉的经

1701170210

1701170210

核实后，每有一次扣 500 元。

5、采暖季总体回访满意率低于 80%的，扣 5000 元。

6、售后服务不到位等原因发生人员群体上访事件造成不良社会影响的经核实后有一次视情节扣 5000 元。

第六条 本协议未尽事宜，双方协商或通过补充协议进行完善。

第七条 本协议履行过程中双方发生争议的，应协商解决，协商不成的，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

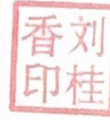
第八条 本协议一式四份，甲方存留三份，乙方一份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：



日期：2024.11.21

乙方：



日期：2024.11.21