

平谷镇“煤改电”取暖过质保期设备维修管护 服务合同（2024-2025 年度）

甲方：北京市平谷区平谷镇人民政府

乙方：北京益兴设备安装有限公司

甲方同意将平谷镇“煤改电”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

1、取暖季前，按照台账明细，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，并将巡查台账交留镇政府一份，台账中包含农户与机器合照、巡查日期和问题整改。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。

二、售后维修

2、设立一个煤改电售后服务网点，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 小时接听农户“煤改电”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。

3、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”，做到先报价，后维修，修好后并



及时向 400 平台、及镇村反馈情况。

4、足额配备售后服务人员和设备配件储备，按 400 平台操作要求进行培训，确保 24 小时人员在岗；根据品牌储备足够的常用配件以确保售后的顺利进行。

5、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。

6、处置和答复农村地区清洁取暖工作管理系统的“12345”问题。仅答复辖区过保修期的“12345”件，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。

第二条、资金用途及拨付方式

管护资金用于取暖季前设备巡检费、报修后上门费、维修人工费及应急费用。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。

支付金额以区农业农村局按过质保期台数拨付金额为准。甲方依据考核结果支付给乙方。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。

第三条、管理范围和时限

1、管理范围为：平谷镇所有煤改电村。

2、时间：自合同签订之日起到 2024 年取暖季结束。



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、所有维修师傅有相应的维修证书，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、工作期间必须佩带好相应的护具，做好安全防护措施，确保不出现任何安全事故。如有意外发生由乙方负责。

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。
- 4、因售后服务问题致使服务平台报修升级为“12345”投诉的经核实后，每有一次扣 500 元。
- 5、采暖季总体回访满意率低于 80%的，扣 10000 元。
- 6、售后服务不到位等原因发生人员上访事件造成不良社会影响经核实后每有一次视情节扣 20000 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。

本协议一式两份，双方各一份。

甲方： (签字盖章)



日期：2024.11.4



乙方： (签字盖章)

日期：2024.11.4

170128923