雅园公租房配套家电维修服务项目询价文件

东莞市雅园新村物业管理有限公司需采购一家专业的家电维修服务公司，为公司的雅园项目公租房配套家电提供维修服务，现将相关情况介绍如下：

一、项目名称及内容

1、项目名称：雅园公租房配套家电维修服务项目；

2、采购范围： 详见附件6采购用户需求书 ；

3、项目地点：东莞南城西平雅园新村；

4、服务时间（供货时间/工期）： 19个月（2023年6月1日起至2024年12月31日）；

二、项目发布

本采购项目信息在东莞实业投资控股集团有限公司网站（http://www.dgsy.com.cn/）发布。

★三、响应人资格要求

1、响应人须为在中华人民共和国境内登记注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。【提供《营业执照》复印件（加盖公章）或《事业单位法人证书》复印件（加盖公章）或其他主体证书复印件（加盖公章）】

2、业绩要求：响应人具备 **同类家电维修** 项目经验，要求 2021 年 01月 01 日起至本项目开标日前，完成至少2个同类**家电维修**业绩。【按合同签订时间为准，须提供**合同关键页**复印件（包含但不限于合同首页、合同金额页、合同签字页等）、**相关发票或完税证明等证明材料**。】

3、本项目要求投标企业自有具有**电工证、高空作业证的维修人员（须提供以上人员相关证书和投标人最近三个月（不含开标当月）连续为其缴纳的社保证明，可以为同一人或不同的人，空调维修高空作业时需持证作业。）**.

4、未被列入东实集团及下属企业工程建设领域黑名单。

四、采购内容及要求

具体要求详见本询价文件《用户书》。响应人须仔细阅读本用户需求书，因未详细了解本用户需求书造成报价项目遗漏，由响应人自行负责。

五、合同工期

本项目合同工期为19个月（2023年6月1日起至2024年12月31日）。

六、支付方式

合同期内，每月据实结算，收到中标人的发票后15个工作日内，以银行转账的方式向中标人支付上月的电器维修费用。中标人需提供等额的有效的增值税普通发票。

七、报价

采购最高限价：具体见附件维修清单价格（含税），报价时以下浮\*\*%方式进行报价。

本项目发包方式为固定单价包干，据实结算，包括但不限于：本项目中报价应包含施工、服务或货物及所需附件的购置费、包装费、运输费、安装调试费、人工费、保险费、各种税费、验收费、售后服务费，原设备的拆装费及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用。采购人不再额外支付任何费用；**响应人已充分考虑了本项目服务内容及要求描述工作量可能与最终实际工作量存在差距的风险**。

八、定标

本次项目采用询价方式进行采购，询价小组对各供应商响应文件进行审核，并根据质量和服务均能**满足采购文件实质性响应要求且报价最低**的原则，推荐成交候选供应商。

询价结束后，招标采购工作小组将相关询价情况按程序审批并确定成交人。

九、采取的合同文本

合同签订的依据为询价函、响应文件及补充说明等。确定成交单位后，成交单位在10天内与采购人签订合同。

响应人收款前需向采购人提供请款材料和开具合法有效等额的增值税发票，否则采购人有权拒绝付款。

十、响应文件的组成部分

1. 报价函（模板）及报价清单（清单自拟）；

2、法人证明（模板）以及法人身份证复印件；

3、法人授权书（模板）及被委托人身份证复印件；

4、承诺函（模板）；

5、响应人认为需要提供的其他资料(如公司介绍、所获得证书、同类业绩、施工方案等信息)。

6、施工安全和环保承诺书（模板）；

响应人须严格按照采购人提供的表单格式报价，**响应文件必须装订完整，于骑缝处加盖投标单位企业公章。**装有响应文件的**文件袋须贴有密封条，于骑缝处加盖企业公章**，现场投标。

十一、响应文件份数

1. 正本一份副本三份，并提供响应文件扫描件电子版（U盘）。
2. 投标人应承担所有与编写投标文件和参加投标有关的自身的所有费用，不论投标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

十二、开标时间及地址

**1、开标时间：2023年 5月 12日（星期 五）下午15:00。**

**2、开标地址：东莞南城西平雅园新村公租房小区B区3号门室外停车场旁边负1楼东鸿公司会议室**

联系人：吴先生

联系电话：0769-23078130

十三、注意事项

1、若响应人未按规定时间将文件送达现场，视为放弃投标资格。

2、采购人向响应人提供的有关资料和数据，是采购人现有的能使响应人利用的资料，采购人对响应人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

3、本项目执行过程中将遵循国家、省、市有关法律、法规、标准、技术规范和规范性文件的最新规定。

4、成交单位对采购文件中技术条款作出的负偏离，采购人如不接受，可要求成交单位以采购文件的要求为准，如成交单位拒绝的，采购人有权取消其成交资格或取消合同，采购人不作任何补偿。

东莞市雅园新村物业管理有限公司

20 23年 5月 08日

附件一 响应须知

响应须知

| 项号 | 内容 | 说明与要求 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目名称 | 雅园公租房配套家电维修服务项目 |
| 2 | 建设地点 | 东莞南城西平雅园新村； |
| 3 | 项目性质 | 服务类 |
| 4 | 发包要求 | 不得转包 |
| 5 | 质量标准 | 使用零配件需符合国家家电相关标准 |
| 6 | 工期要求 | 合同签订后19个月（2023年6月1日起至2024年12月31日） |
| 7 | 单位资质要求 | \ |
| 8 | 询价保证金金额及缴纳方式 | \ |
| 9 | 询价有效期 | 90天 |
|  | 响应人不得存在的情形 | 1、响应人不得存在下列情形之一，否则采购人有权取消其参与响应资格或成交资格：（1）为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；（2）被责令停业的； （3）被暂停或取消投标资格的； （4）财产被接管或冻结的；（5）在最近三年内有骗取中标、严重违约、重大质量或安全问题的；（6）法律法规规定的其他情形；（7）询价文件规定的其他情形：见询价公告或询价响应须知前附表。2、响应人在询价活动中有下列行为之一的，应视情节轻重，暂停或取消其参与采购人及东实集团旗下采购项目的资格：（1）响应人之间相互串通、或与采购人、代理机构、评审委员会成员串通询价，损害采购人或者其他响应人的合法权益的； （2）向采购人、代理机构、评审委会成员或其他相关工作人员行贿的； （3）以他人名义询价或以其他方式弄虚作假，骗取成交的； （4）成交人私自将成交项目转让给他人的，将成交项目肢解后分别转让给他人的； （5）成交人无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照询价文件要求提交履约担保的；（6）响应人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉，给他人造成损失的； （7）相关工作人员应当回避而不回避的； （8）其他违法违规的行为。3、有下列情形之一的，视为响应人串通询价，其响应无效：（1）不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制；（2）不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜；（3）不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（4）不同响应人的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；（5）不同响应人的响应文件相互混装；（6）不同响应人的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出。4、使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书响应的，属于以他人名义询价，其响应无效：5、有下列情形之一的，属于以其他方式弄虚作假的行为，其响应无效：（1）使用伪造、变造的许可证件；（2）提供虚假的财务状况或者业绩； （3）提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明； （4）提供虚假的信用状况；（5）其他弄虚作假的行为。6、响应人相关工作人员与采购人或采购代理机构有以下利害关系之一的，应当回避： （一）是其主要负责人的近亲属的；（二）询价活动前3年内与其存在劳动关系，担任其董事、监事，是其控股股东或实际控制人，或存在其他经济利益关系，可能影响询价活动公平公正的；（三）其他可能影响询价活动公平、公正进行的关系。 |
| 10 | 踏勘现场及答疑会 | 1. 本项不组织集中踏勘现场及答疑会，潜在投标人可自行踏勘现场。2.经采购人允许，潜在投标人可因需要而进入采购人的项目现场踏勘，但潜在投标人不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。潜在投标人应承担踏勘现场的责任和风险。 |
| 11 | 响应人数量 | 当有效投标人数量不足3家时，应当终止询价采购活动，本项目采购失败。 |
| 12 | 响应要求 | 标注有“★”号的条款必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求） |
| 13 | 履约保证金 | \ |

附件一维修清单价格（含税）

|  |
| --- |
| 雅园新村家电维修单价清单 |
| 类别 | 序号 | 项目名称 | 规格 | 单位 | 数量 | 配件费 | 维修服务费（元/次） |
| 空调（格力KF-26GW/（26370）Aa-2；格力KF-23GW/（23370）Aa-2） | 1 | 内风机运行器、变压器、温度传感器、遥控接收器 | 含小配件及耗材费 | 项 | 1 | 81.25 | 90 |
| 2 | 室内风扇电机、电路板、导风轮、水槽 | 电路板 | 个 | 1 | 287.5 |
| 3 | 导风轮 | 个 | 1 | 75 |
| 4 | 水槽 | 个 | 1 | 37.5 |
| 5 | 定频：更换室外机压缩机运行器 | 外机压缩机运行器 | 个 | 1 | 75 | 240 |
| 6 | 外风机运行器 | 个 | 1 | 43.75 |
| 7 | 外风机扇叶 | 个 | 1 | 43.75 |
| 8 | 外风机马达 | 个 | 1 | 143.75 |
| 9 | 更换室外机压缩机、检修系统、漏雪种、变频板 | 外机压缩机 | 个 | 1 | 812.5 | 300 |
| 10 | 更换铜管 | 米 | 1 | 106.25 |
| 11 | 补加冷媒 | 项 | 1 | 100 | 0 |
| 　 | 12 | 高空作业费（不限楼层，维修室外机需要高空作业时收取） | 　 | 项 | 1 | 100 | 0 |
| 冰箱（晶弘BCD-213TC） | 13 | 更换过载保护器、压缩机运行器、温控器、传感器 | 过载保护器 | 个 | 1 | 18 | 65 |
| 14 | 压缩机运行器 | 个 | 1 | 25 |
| 15 | 温控器 | 个 | 1 | 81.25 |
| 16 | 传感器 | 个 | 1 | 18.75 |
| 17 | 更换压缩机（含漏雪种、系统堵塞、更换蒸发器、冷凝器） | 压缩机 | 个 | 1 | 450 | 220 |
| 18 | 更换蒸发器 | 个 | 1 | 250 |
| 19 | 冷凝器 | 个 | 1 | 162.5 |
| 20 | 补加冷媒 | 项 | 1 | 100 | 0 |
| 抽油烟机（美的CXW-180-AJ9010-G） | 21 | 更换电机正行器、键控开关、灯、过滤网、排烟管 | 电源通行器 | 个 | 1 | 81.25 | 70 |
| 22 | 键控开关 | 个 | 1 | 25 |
| 23 | 过滤网 | 个 | 1 | 12.5 |
| 24 | 排烟管 | 个 | 1 | 75 |
| 25 | 更换电机、风轮、电脑板 | 电机马达 | 个 | 1 | 206.25 |
| 26 | 风轮 | 个 | 1 | 18.75 |
| 27 | 电脑板 | 套 | 1 | 93.75 |
| 洗衣机（小天鹅TB65-C1208H） | 28 | 更换电线总感、进水阀、水位传感器、平衡开关、门盖开关、皮带、波轮、吊杆、排水管、进水管 | 电源线总阀 | 个 | 1 | 25元 | 100 |
| 29 | 进水阀 | 个 | 1 | 31.25元 |
| 30 | 水位传感器 | 个 | 1 | 25元 |
| 31 | 波轮 | 个 | 1 | 56.25元 |
| 32 | 吊杆 | 个 | 1 | 37.5元 |
| 33 | 排水电机 | 个 | 1 | 75元 |
| 34 | 更换电机、马达、离合器总感、电脑板程控器 | 主电机马达 | 个 | 1 | 187.5元 |
| 35 | 离合器 | 个 | 1 | 187.5元 |
| 36 | 电脑板程控器 | 个 | 1 | 162.5元 |
| 电视机（TCL L40F3303B） | 37 | 更换维修：电源主板、逻辑板、逆变器高压板、恒流板、功放主板 | 电源主板 | 个 | 1 | 293.75元 | 180 |
| 38 | 逻辑板 | 个 | 1 | 212.5元 |
| 39 | 逆变器高压板 | 个 | 1 | 200元 |
| 40 | 恒流板 | 个 | 1 | 电源板一起，不需要重复收费 | 　 |
| 41 | 功放主板 | 个 | 1 | 电源板一起，不需要重复收费 | 　 |
| 42 | 维修显视屏：横线、竖线、鬼影、白屏、黑屏、LED灯珠 | 显示屏 | 个 | 1 | 825元 | 420 |
| 43 | LED灯珠 | 个 | 1 | 187.5元 |
| 燃气灶（美的JZT-MQ7210-S） | 44 | 更换点火针、感应针、电池盒、旋钮、气孔堵塞 | 点火器 | 个 | 1 | 43.75元 | 60 |
| 45 | 更换脉冲点火器、电磁总阀、炉头总阀 | 电磁阀 | 个 | 1 | 25元 |
| 46 | 炉头总阀 | 个 | 1 | 81.25元 |
| 热水器（美的JSQ16-8QF3；美的JSQ20-10HA(T)） | 47 | 更换风压开关、运行器、微动开关、电磁阀、温控器、温度传感器 | 风压开关 | 个 | 1 | 25元 | 50 |
| 48 | 电磁阀 | 个 | 1 | 25元 |
| 49 | 更换电机、电脑板、脉冲点火器、水箱、水泵总阀 | 电机 | 个 | 1 | 75元 |
| 50 | 脉冲点火器 | 个 | 1 | 81.25元 |
| 51 | 水箱 | 个 | 1 | 100元 |
| 52 | 水泵总阀 | 个 | 1 | 87.5元 |
| 备注： |
| 1、不收取上门服务检测费； |
| 2、保证使用质量符合国家、行业标准，对维修质量，承担6个月保修期； |
| 3、需多项维修的，维修服务费和上门服务费，仅按其中最高收费项标准收取一次； |
| 4、价格已包含维修过程中未单列的小配件及耗材费。 |
| 5、以上价格为含税价。 |

附件二报价函

报价函

 公司：

针对贵司 项目，我司愿意以含税价合计人民币按最高限价下浮\*\*\*%承接此项目。

响应人名称（加盖公章）：

法定代表人（签名或盖章）：

联系人：

联系电话：

日期：

附件三法人证明

**法定代表人身份证明书及法定代表人身份证复印件**

 公司：

本证明书声明：注册于（国家名称）的　　（响应人名称）在下面签字的　　　　　（法定代表人姓名、职务）为本公司的合法代表人（**须附法定代表人身份证复印件**）。

特此证明

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签名或盖私章）：

职务：

附件四法人授权书

**授权委托书**

 公司：

本委托书声明：在下面签字的（填写法定代表人姓名、职务）代表（填写响应人名称）委托在下面签字的（填写受委托人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就（填写项目名称）项目等相关服务的谈判和合同的执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜（相关身份证复印件须附后）。

本委托书于年月日至年月日签字生效，有效期与询价有效期一致，特此声明。

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

受委托人（签字或盖章）：

职务：

日期：

附件五承诺函

**承诺函**

 公司：

我司就参加 （项目名称）项目投标工作，作出以下承诺：

我公司已充分了解采购项目情况，本次报价完全响应询价文件的要求，我公司所提供的 （服务内容）等于或优于采购人需求，并承诺如不满足采购人需求，采购人有权取消合同并进行违约处罚。

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

日期：

附件六用户需求书

①根据采购方发出的《维修派工单》，中标单位接到工作指令后，一般情况下要在1天内必须做出回应，遇紧急情况须2小时内立即派人赶到现场进行紧急处理，并按采购方要求的时间内修复。

②中标单位每完成一次维修，须通知采购方验收确认，每月汇总《维修派工单》进行工程费用结算。

③本次项目为雅园新村公租房小区约1142户配套家电提供维修服务。投标人需保证使用产品和零部件为全新的，未用过的，质量符合国家、行业标准，一般产品至少承诺六个月的保修期，对维修质量和意外事件承担相应的责任。

④★响应供应商必须清楚理解：本采购项目的取得并不意味着必然获得单项采购项目的服务机会，采购人无法预计且无法保证中标人所能获得的服务项目数量和采购金额。在服务期限内，根据采购服务项目的具体情况，在中标人无法满足采购人需求时，采购人仍有权通过其他合法方式选择中标人之外的其他单位提供本采购文件的服务内容。

附件七施工安全和环保承诺书

为保障施工安全，我司承诺本次项目施工范围内的安全管理承诺责任如下：

一、承诺建立健全安全管理机构，加强施工安全技术管理，按国家有关规定配备与本次合同施工相符合的专业技术人员、安全管理人员和特种作业人员，人员持证作业，人证相符,不使用未经培训或培训不合格的人员上岗施工。

二、承诺在施工期间，严格按安全生产要求，依照《安全生产法规》内容，明确安全责任，做好安全施工组织和预防措施，服从采购方和相关部门的日常管理和检查。日常监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求施工方停工整改，施工方不得继续违章操作强行施工。

三、承诺对本单位施工人员进行安全教育并对施工人员承担全部安全责任。有健全的安全管理制度和培训教育记录，保证施工人员应严格按安全标准组织施工，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。合同施工期间，在施工范围内引起的一切事故的责任和因此发生的费用，均由施工方自行承担。

四、承诺施工期间不影响周边人员、交通安全、环境安全。对本单位施工人员造成的一切不良影响负全部责任。

五、承诺在本项目施工范围内及施工期间，未经采购方书面同意，不得擅自进行合同内容范围外的施工，如因此造成施工方人员发生伤亡等安全事故，应由施工方承担全部责任，采购方不承担任何责任。如果因此造成采购方或任何第三方人身伤害、财产损失的，施工方应承担赔偿责任。如采购方因此代为垫付赔偿，有权向施工方追偿，包括但不限于赔偿款、诉讼费、律师费、鉴定费、保管费、差旅费等。

六、承诺在合同服务范围内及施工期间，因提供合同服务和施工而产生的噪音、废水、废气、废弃物(特别是危险废弃物)或垃圾，承诺方将按国家有关环保法规自行处理，不超出国家排放标准要求或留置在服务现场及不污染现场环境，如因未按上述约定处理而导致第三方财产损失、采购方被处罚或其他后果的，由承诺方负全部责任并负责赔偿直接和间接损失。

七、安全问题包括但不仅限于上述情况，如有未尽详细事宜，参照国家相关法律法规、合同条款和本承诺书的条款执行。

施工方名称(加盖公章)： 法定代表人（授权代表）：

日期： 年 月 日

附件八 合同模板

**雅园公租房配套家电维修服务项目合同**

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方：**  | **乙方：**  |
| （以下简称甲方） | （以下简称乙方） |
|  |  |
|  |  |

为了做好雅园新村小区配套家电维修的服务工作，提高客户满意度。甲乙双方一致同意根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，签定本合同：

1. **合同内容与方式**

1、甲方将位于东莞市雅园新村约1142户的配套家电维修业务分包于乙方，主要电器类别为：空调、冰箱、抽油烟机、洗衣机、燃气灶、电视机、热水器等（详见具体清单和服务报价）；报价已包含本合同中维修及所需零件的购置费、包装费、运输费、安装调试费、人工费、保险费、各种税费、验收费、售后服务费，原设备的拆装费及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用。

2、乙方保证使用产品和零部件为全新的，未用过的，质量符合国家、行业标准，一般产品至少承诺三个月的保修期，对维修质量和意外事件承担相应的责任。

3、乙方必须清楚理解：本协议采购项目的取得并不意味着必然获得单项采购项目的服务机会，采购人无法预计且无法保证中标人所能获得的服务项目数量和采购金额。在服务期限内，根据采购服务项目的具体情况，在协议供应商无法满足采购人需求时，采购人仍有权通过其他合法方式选择中标人之外的其他单位提供本采购文件的服务内容。

1. **合同期限**

合同期限： 2023年 06月 01日至2024年 12月 31日止。共19个月

1. 合同费用及结算方式

1、派单、验收及付款：

①根据甲方发出的《维修派工单》，中标单位接到工作指令后，一般情况下要在1天内必须做出回应，遇紧急情况须2小时内立即派人赶到现场进行紧急处理，并按甲方要求的时间内修复。

②乙方每完成一次零星维修工程，必须通知甲方验收确认，每月汇总《维修派工单》进行按约定单价及维修内容确定工程费用并进行结算。

③合同期内，每月据实结算，收到中标人的发票后15个工作日内，以银行转账的方式向乙方支付上月的工程维修费用。甲方付款前，乙方需提供等额的有效的增值税普通发票。

④按照现行税收政策规定，每次付款前，乙方必须提供合法有效、与本合同总价款条款中增值税税率一致的增值税发票给甲方，否则甲方有权拒绝付款且不构成违约；在甲方除支付质保金外的最后一期款项前，乙方须连同当期支付款项发票和质保金发票一并提交给甲方；若后续出现质保问题，按照质保责任和条款，部分或全部扣除质保金的，不退还相应金额的发票。若合同执行期间，遇国家税务政策调整所引起的合同价格变化，按照不含税价格调整结算价格。

2、项目对开具的服务单必须书面登记并有双方签收记录，双方各留一联，甲方指定对口人，月底统一整理结算，若因乙方人为或客观原因造成无、缺、漏服务单，则以项目统计数据结算为准。

 甲方业务对口人： 联系方式：

 甲方财务对接人： 联系方式：

 乙方业务对口人： 联系方式：

 乙方财务对接人： 联系方式：

3、乙方账户信息如下：

 乙方开户银行：

乙方开户名称：

乙方帐 号：

1. **甲方权利与义务**
2. 甲方在乙方不能处理的问题上，甲方有权进行其他邀约维修。
3. 在合作期间，为保证双方的合作利益，甲方应向其各部门工作人员通知已确定双方的合作关系，应向乙方及时提供客户信息，当甲方工作人员接到客户有偿服务信息时，甲方积极的通知乙方或将乙方的专线电话推荐给客户，做好业主需求导流，将业主的需求信息及时反馈给乙方，将乙方的服务信息及时告知业主。
4. 积极维护乙方协议约定的权利，共同为小区业主提供便利的服务，对服务事宜进行监督回访；
5. 为乙方员工进入小区审核并发放出入证件，便于乙方出入。
6. **乙方权利与义务**
7. 遵守国家的有关法律法规及甲方制定的各类规章制度，乙方保证所开展的业务符合国家及行业相关规定的要求，以诚实信用的原则合法经营。
8. 乙方建立健全安全管理机制，加强安全技术管理，配备各类相关专业技术人员、安全管理人员和特种作业人员,切实加强工人教育培训工作，不使用未经培训或培训不合格的人员上岗，并对自身所有人员负全部安全责任。
9. 乙方需加强员工安全教育，购买保险，由于乙方原因造成的自身人员及第三方的人员、财产等损失均由乙方负责处理，与甲方无关。如甲方因此代为赔偿的，有权向乙方追偿。
10. 公司投诉监督电话 ，每天08:30-20:00为住户提供快修服务，24小时提供紧急维修服务，以保证业主的正常生活，不区分节假日；
11. 上门服务的工作人员在服务过程中如有损坏客户的物品或因乙方工作人员的技术等原因，造成的无法修复的客户的相关设备等方面的损坏，或乙方在维修后客户对维修效果不满意所产生的纠纷、责任等由乙方承担，甲方不承担任何连带责任。
12. 接收甲方发出的维修服务指令单，15分钟须与客户取得联系，并约定上门具体时间，按约定时间提供服务，工作时间内6小时回复甲方服务处维修结果。
13. 保证使用产品质量符合国家、行业标准，一般产品至少承诺六个月的保修期，对维修质量和意外事件承担相应的责任；
14. 按约定支付相关费并承担因经营产生的各项税费；
15. 自觉遵守甲方依法制订的各项规章制度及索票索证制度，服从甲方的监督管理；
16. 遵守小区公共管理制度，各类宣传活动必须经营甲方同意后方可进行；
17. 不得在小区发出较大噪音、排放任何污染物及异味，禁止各类化学品、易燃易爆等物品的存放，
18. 积极维护公共秩序，保护自身、消费者的人身及财产安全；
19. 爱护环境绿化、道路、公共设备设施等不得损坏，如损坏照价赔偿或恢复原状；
20. 不得损害国家利益、甲方利益及消费者的合法权益，并承担因违法经营造成的一切后果；
21. 承诺遵守并同意甲方对乙方的相关管理规定，以及对乙方的奖惩管理规定。
22. **保密条款**

甲、乙双方对本合同的具体内容负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方都不得向无关方透露本合同的内容以及在签订和履行本协议过程中所获得的另一方的任何秘密。

甲方客户信息资料为重要保密资料，仅可以维修过程中用于联系客户使用，不用于与此无关任何活动，不得出现储存、转借等任何透露行为。

1. **违约责任**
2. 甲、乙双方中任一方违反本合同中所涉及条款，导致合同不能履行或不能完全履行，或者未按照本合同的规定履行义务或承担责任，而给另一方造成损失时，违约方应赔偿另一方的损失。
3. 在合同有效期内，服务期间出现业主对乙方的工作人员服务投诉超过维修单总数的15%时，即业主满意度不低于85%，如满意度达不到85%时，应及时整改，未及时整改或整改不达标时，甲方有权提前解除本协议，一切后果由乙方承担。
4. 乙方如未按与业主约定时间和标准提供服务的，每发现一次，经双方确认属实，扣除维修款 50元/次，月度内每增加一次累积增加扣款50元/次，以此类推；
5. 乙方在服务过程中每引起业主投诉1单，如服务态度差，经双方确认属实，扣除维修款200元/次，月度内每增加一次累积增加扣款200元/次，以此类推；
6. 在合同有效期内，因乙方人员服务不当造成的对业主人身及财产损失的，由乙方承担全部责任。如甲方因此代为垫付赔偿，有权向乙方追偿。
7. 违反保密协议任何情形，将追究乙方法律责任。
8. 乙方有上述第十条第1款至第5款约定的违约情形的，其承担违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应就不足部分承担赔偿责任直至弥补甲方的全部损失。
9. 乙方人员发生安全事故乙方应及时及妥善解决，不得因此影响甲方商誉，否则由乙方按合同总金额的15%支付违约金，导致甲方垫付赔偿款项的，甲方有权从应付合同款中扣除或要求乙方返还，且乙方须按合同金额的30%支付违约金。
10. 合同履行中发生的任何争议，双方应通过协商方式解决，若通过协商方式无法解决的，应通过法律途径解决；乙方不得采用组织员工上访、围攻甲方等非法方式，否则视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，乙方按合同总金额的30%向甲方承担违约责任。
11. 因乙方违约而应向甲方支付的违约金或其他损失赔偿的款项（包括但不限于赔偿款、诉讼费、律师费、鉴定费、保管费、差旅费等），甲方有权从应付项目款项或质量保证金中直接扣除，不够抵扣的，乙方应按时向甲方偿付。
12. **其它**
13. 由于国家相关法律、政策发生重大变化，导致甲、乙双方任一方不能继续履行此合同的，双方均不承担违约责任。
14. 由于不可抗力导致合同不能履行的，双方均不承担违约责任，应共同协商变更或解除合同。
15. 本合同及其附件与国家法律法规相抵触时，双方均不承担违约责任，并应根据国家法律法规，适当变更本合同，以保证合作的继续进行。
16. 如果通过协商未能解决争议的，双方中任何一方均有权向甲方所在地人民法院申请仲裁。
17. 如有未尽事宜或变动事项，经双方协商一致后，可签订补充协议。补充协议中若有修改原条款的，修改后的条款则优于原条款，未修改部分维持原条款不变。
18. 本协议一式叁份，甲方执贰份、乙方执壹份，具有同等法律效力。

**甲方（盖章）： 乙方（盖章）：**

法定或授权代表人（签署）： 法定或授权代表人（签署）：

本合同于 年 月 日签订。

**附件一：阳光合作协议**

甲方：

乙方：

 甲乙双方于 年 月 日签署了《……合同》（以下简称原合同），为加强双方阳光合作，保证职员职业安全，甲乙双方经协商签订本协议并作为双方共同遵守的阳光合作行为准则。

**一、甲方责任**

1.甲方有责任向乙方介绍本单位有关采购管理通用原则和本协议的规定。

2.甲方有责任对本单位相关人员进行阳光合作教育。

3.甲方人员应严格遵守本单位有关阳光合作管理的规定，不得接受乙方任何形式的回扣、实物、现金、有价证券、礼券等有价物品，不得参加乙方提供的旅游或其他可能影响职务行为公正履行的活动。

4.甲方人员如违反阳光合作管理制度及本协议规定，甲方视情节轻重、影响大小给予行政及经济处罚。

5．对于乙方举报甲方人员违反阳光合作规定的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并将调查结果向乙方反馈。

6.接受举报的一方应为举报方保密，不得对举报方进行报复，对举报属实和严格遵守《阳光合作协议》的合作方，在同等条件下给予后续合作的优先权。

**二、乙方责任**

1.乙方应保证乙方人员了解甲方有关采购管理通用原则和及本协议的规定，并遵照执行。

2.乙方不得以任何形式给予甲方人员回扣、赠送实物、现金、有价证券、礼券等有价物品或提供旅游等其他可能影响职务行为公正履行的活动（以下统称“财物”）。

3.乙方有责任接受甲方对乙方在合作期间阳光合作管理执行情况的监督，并对甲方相关调查工作主动配合。

4.乙方有义务就甲方人员任何形式的索取或收受财物行为及时向甲方（直接联系人为东莞实业投资控股集团有限公司法律合规部）举报。如乙方或其人员向甲方人员给予财物，或甲方人员向乙方索取财物，乙方满足其要求并且未向甲方举报的，一经查实（包括但不限于被甲方核实属实，或者被司法机关或第三方核实属实的），甲方将在内部通报；乙方除应向甲方赔偿由此给甲方造成的损失外，乙方还应向甲方支付相当于原合同总价的10%的违约金，并对乙方知情不报人员进行相应处罚；连续出现2次及以上类似情况或者如因乙方在合作期间贿赂甲方人员，被司法机关立案查处核实属实的，甲方有权解除原合同，如甲方解除原合同的，则乙方应退还甲方所支付的所有款项并按原合同与本合同约定承担违约责任，且五年之内不得作为东实集团（东莞实业投资控股集团有限公司及下属子公司）合格供应商。

5．甲方接受乙方实名或匿名举报，保证为举报者的信息保密，常设举报部门及电话：

举报受理部门：东莞实业投资控股集团有限公司法律合规部

东实集团举报邮箱：dgsyxf@163.com

东实集团举报电话：0769-28820703（周一至周五9:00-12:00和14:00-18:00）

邮寄地址：东莞市东城区八一路1号机关二号大院9号楼，东莞实业投资控股集团有限公司法律合规部收，邮编523000。

**三、其他**

1.本协议是原合同的补充协议，与原合同有同等法律效力。

2.本协议一式四份，甲方执贰份，乙方执贰份,具有同等法律效力。

3.本协议经双方签署后生效。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）： 法定代表人（授权代表）：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

**附件二：**施工安全和环保承诺书

为保障施工安全，我司承诺本次项目施工范围内的安全管理承诺责任如下：

一、承诺建立健全安全管理机构，加强施工安全技术管理，按国家有关规定配备与本次合同施工相符合的专业技术人员、安全管理人员和特种作业人员，人员持证作业，人证相符,不使用未经培训或培训不合格的人员上岗施工。

二、承诺在施工期间，严格按安全生产要求，依照《安全生产法规》内容，明确安全责任，做好安全施工组织和预防措施，服从采购方和相关部门的日常管理和检查。日常监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求施工方停工整改，施工方不得继续违章操作强行施工。

三、承诺对本单位施工人员进行安全教育并对施工人员承担全部安全责任。有健全的安全管理制度和培训教育记录，保证施工人员应严格按安全标准组织施工，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。合同施工期间，在施工范围内引起的一切事故的责任和因此发生的费用，均由施工方自行承担。

四、承诺施工期间不影响周边人员、交通安全、环境安全。对本单位施工人员造成的一切不良影响负全部责任。

五、承诺在本项目施工范围内及施工期间，未经采购方书面同意，不得擅自进行合同内容范围外的施工，如因此造成施工方人员发生伤亡等安全事故，应由施工方承担全部责任，采购方不承担任何责任。如果因此造成采购方或任何第三方人身伤害、财产损失的，施工方应承担赔偿责任。如采购方因此代为垫付赔偿，有权向施工方追偿，包括但不限于赔偿款、诉讼费、律师费、鉴定费、保管费、差旅费等。

六、承诺在合同服务范围内及施工期间，因提供合同服务和施工而产生的噪音、废水、废气、废弃物(特别是危险废弃物)或垃圾，承诺方将按国家有关环保法规自行处理，不超出国家排放标准要求或留置在服务现场及不污染现场环境，如因未按上述约定处理而导致第三方财产损失、采购方被处罚或其他后果的，由承诺方负全部责任并负责赔偿直接和间接损失。

七、安全问题包括但不仅限于上述情况，如有未尽详细事宜，参照国家相关法律法规、合同条款和本承诺书的条款执行。

承诺方名称(加盖公章)： 法定代表人（授权代表）：

日期： 年 月 日