

# 平谷区教育城域网运维项目（第五包）

## 技术服务合同

甲方：北京市平谷区学校后勤事务中心

乙方：北京畅游云网络科技有限公司

签订日期：2025年 11月 24日

签订地点：北京

# 技术服务合同

委托方（甲方）：北京市平谷区学校后勤事务中心

住 所 地：北京市平谷区

法定代表人：郭建华

项目联系人：胡国华

联系方式：010-89981597

通讯地址：北京市平谷区东南路与平安路交叉口往西南约 180 米

电 话：010-89981597 传 真：/

电子信箱：/

受托方（乙方）：北京畅游云网络科技有限公司

住 所 地：北京市延庆区

法定代表人：邢婧婧

项目联系人：柴风祥

联系方式：13126822862

通讯地址：北京市海淀区玉渊潭南路 8 号

电 话：13126822862 传 真：/

电子信箱：chaifengxiang@foxmail.com

本合同甲方委托乙方就项目编号：HHZY-ZB-2025106-5、项目名称：平谷区教育城域网运维项目（第五包）项目进行平谷教委远程互动教研视频会议系统平台进行维保及软件提升的专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1. 技术服务的目标：保障平谷教委远程互动教研视频会议系统平台正常

使用

2. 技术服务的内容：平谷教委远程互动教研视频会议系统维保服务、平谷教委远程互动教研视频会议系统修复与优化服务

3. 技术服务的方式：乙方将通过远程技术支持与现场服务相结合的方式开展工作。针对系统日常运行中的问题，乙方提供 7×24 小时远程诊断与故障排除服务；对于重大故障或需要硬件更换或维修的情况，乙方承诺在接到甲方通知后 4 小时内响应，并在 24 小时内到达现场处理。同时，乙方将定期派遣技术人员进行系统巡检与性能优化。

第二条 乙方应按下列要求完成技术服务工作：

1. 技术服务地点：甲方指定地点；

2. 技术服务期限：合同签订之日起一年；

3. 技术服务进度：在合同签订后的第一个月内，完成平谷教委远程互动教研视频会议系统核心设备的全面巡检与性能评估，并提交详细的巡检报告及优化建议。随后，按照既定的维护周期，每月进行一次系统常规维护巡检，每半年对各校区视频会议终端进行一次维护巡检。对于突发故障或紧急需求，乙方将立即响应并调整进度计划，确保在最短时间内恢复系统正常运行，保障甲方业务不受影响。；

4. 技术服务质量要求：乙方提供的技术服务应满足行业标准及甲方实际需求，确保视频会议系统稳定、高效运行。具体包括：系统可用性不低于 99%，故障响应时间不超过 30 分钟，重大故障恢复时间不超过 4 小时；巡检及维护过程中发现的问题需 100%记录并跟踪处理；所有维护操作需符合信息安全规范，确保甲方数据安全不泄露；

5. 技术服务质量期限要求：自合同签订之日起至合同约定的服务期满为止。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：

- (1) 系统 IP 地址、账号、密码及配置文件；
- (2) 网络拓扑结构图；
- (3) 现有系统存在的问题及改进需求说明。

2. 提供工作条件：

- (1) 提供必要的办公场地及设施，确保乙方技术人员能够顺利开展工作；
- (2) 协调相关部门及人员，为乙方提供必要的工作协助与支持；
- (3) 确保运维期间网络环境的稳定与安全，为乙方提供必要的网络保障；
- (4) 提供必要的电力及环境条件，满足乙方设备正常运行的需求。

3. 其他：甲方应积极响应乙方在运维过程中提出的合理需求，共同推动项目顺利进行。

4. 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：甲方应在合同签订后的三个工作日内，明确办公场地及设施的具体位置、配置情况，并确保在乙方技术人员进场前完成准备；对于工作协助与支持，甲方需在接到乙方需求后的两个工作日内响应，并协调相关部门及人员配合；电力及环境条件方面，甲方需确保设备运行环境符合技术规范要求，并在每日工作前进行检查确认。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

1. 技术服务费总额为：431000.00 元（详见附件一）；

2. 技术服务费由甲方一次性支付给乙方，金额为 431000.00 元；乙方向甲方支付合同额的 10%，即 43100.00 元作为履约保证金。待按合同履行完毕后，甲方无息返还乙方。

具体支付方式和时间如下：

- (1) 支付合同款的前提：财政资金到达甲方账户。
- (2) 在甲方付款前，乙方应提供相应金额的正式发票。

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京今典支行

帐号：0200239609200039978

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：涉及平谷区教育城域网运维项目（第五包）的所有技术资料、系统配置、操作流程、用户信息以及双方在合作过程中知悉的对方未公开的经营策略、客户信息等。

2. 涉密人员范围：甲方参与本项目的工作人员、乙方参与本项目的技术服务人员及相关管理人员。

3. 保密期限：自本合同生效之日起至合同终止后五年

4. 泄密责任：遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》实施

乙方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：涉及对平谷区教育城域网运维项目（第五包）相关技术细节、系统架构、运维流程等核心技术的保密，以及双方在项目合作中获取的对方未公开的财务数据、市场策略、客户名单等经营信息的保护。

2. 涉密人员范围：参与本项目的技术实施、运维管理、项目协调等关键环节的工作人员均需承担保密责任

3. 保密期限：自本合同生效之日起至合同终止后五年

4. 泄密责任：遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》实施

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1. 因国家政策法规调整，对合同履行产生重大影响的；
2. 因不可抗力因素导致合同部分或全部无法履行的；
3. 因技术更新换代，原合同约定的技术标准或服务内容已无法满足实际需求的；

第七条 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

1. 乙方完成技术服务工作的形式：以系统稳定运行报告、技术维护记录文档等形式呈现。

2. 技术服务工作成果的验收标准：系统运行稳定，各项性能指标达到合同约定要求；技术维护记录完整、准确，无遗漏关键维护环节；

3. 技术服务工作成果的验收方法：甲方组织专业技术人员对系统进行全面检测，查看系统运行数据、性能指标等；检查技术维护记录文档的完整性与准确性；

4. 验收的时间和地点：验收时间为乙方完成全部技术服务工作后的五个工作日内，地点为平谷区教育城域网运维项目现场。

第八条 双方确定：

1. 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2. 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归双方所有。

第九条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

1. 甲方违反本合同第四条约定，待合同履行完毕后，甲方未按时返还乙方履约保证金，每逾期一日，应当按照未返还履约保证金金额的千分之一支付违约金，同时乙方有权要求甲方继续履行返还履约保证金的义务。

2. 乙方违反本合同第二条约定，未能按时完成技术服务工作，每逾期一日，应当按照合同总金额的千分之一支付违约金，逾期超过三十日的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定胡国华为甲方项目联系人，乙方指定柴凤祥为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1. 负责双方日常工作的联系与沟通，及时传达对方的要求、意见及反馈，确保项目进展顺利；

2. 协调解决项目实施过程中出现的问题和争议，对于无法协调解决的，应及时上报双方管理层，以便及时采取措施，避免影响项目进度和质量。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十一条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

1. 发生不可抗力；
2. 一方严重违反合同约定，经另一方书面催告后仍未在合理期限内改正的；
3. 一方进入破产、清算程序或丧失履行合同能力的。

第十二条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第2种方式处理：

1. 提交北京市平谷区仲裁委员会仲裁；
2. 依法向人民法院起诉。

第十三条 双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

1. “平谷区教育城域网运维项目（第五包）”指对平谷教委远程互动教研视频会议系统进行日常运行维护、故障排除、性能优化等一系列技术服务工作，以确保平谷教委远程互动教研视频会议系统平稳运行；

2. “技术服务工作成果”指乙方按照本合同约定完成技术服务后，所提交的符合甲方要求的现场巡检报告、故障修复报告、应急处置报告、会议保障报告、问题管理报告等相关资料（详见附件二）；

3. “不可抗力”指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、台风等，以及社会异常事件如战争、罢工、政府行为等；

4. “保密信息”指本合同履行过程中，一方从另一方获取的与项目有关的

技术信息、商业信息、客户信息等，无论以何种形式存在，也无论是否标注为保密；

5. “违约行为”指一方违反本合同约定的义务，包括但不限于未按时完成技术服务工作、未按照要求提供技术资料和工作条件、未按时支付报酬、泄露保密信息等行为。

第十四条 与履行本合同有关的下列技术文件，经双方以/方式确认后，为本合同的组成部分：

1. 技术背景资料：/；
2. 可行性论证报告：/；
3. 技术评价报告：/；
4. 技术标准和规范：/；
5. 原始设计和工艺文件：/；
6. 其他：/。

第十五条 双方约定本合同其他相关事项为：/

第十六条 本合同一式六份，具有同等法律效力。

第十七条 本合同经双方签字盖章后生效。

签署页

甲方

单位名称(公章):北京市平谷区学校后勤事

单位负责人:

签订日期: 2025.11.24

单位地址:北京市平谷区东南路与平安路交

邮政编码: 101200

联系人: 胡国华

电话号码: 010-89981597

传真:

电子信箱:

开户全称: 北京农商银行平谷支行

银行账号: 1101000103000020360

统一社会信用代码: 121102267400513562

乙方

单位名称(公章):北京畅游云网络科技有

法定代表人(负责人)或  
授权代表(签字):

签订日期: 2025.11.24

单位地址:北京市延庆区中关村延庆园长

邮政编码: 102100

联系人: 柴风祥

电话号码: 13126822862

传真:

电子信箱: chaifengxiang@foxmail.com

开户全称: 中国工商银行股份有限公司北京  
今典支行

银行账号: 0200239609200039978

统一社会信用代码: 91110116MA01FEQ895

附件一：

| 序号    | 分项名称                     | 单价（元）     | 数量  | 合价（元）     | 备注 |
|-------|--------------------------|-----------|-----|-----------|----|
| 1     | 视频会议系统核心设备及各校区终端巡检服务维保服务 | 158000.00 | 1 年 | 158000.00 |    |
| 2     | 设备维保及备品备件服务              | 135000.00 | 1 年 | 134000.00 |    |
| 3     | 设备故障修复与 MCU 管理系统优化服务     | 139000.00 | 1 年 | 139000.00 |    |
| 总价（元） |                          |           |     | 431000.00 |    |

附件二：

(一) 核心设备巡检报告（每月 1 份）

现场巡检报告

巡检工程师：\_\_\_\_\_

巡检日期：\_\_\_\_\_

1、 巡检汇总清单

| 序号 | 设备名称 | 型号 | 序列号 | 软件版本 | 设备状态 | 告警 |
|----|------|----|-----|------|------|----|
| 1  |      |    |     |      |      |    |
| 2  |      |    |     |      |      |    |
| 3  |      |    |     |      |      |    |
| 4  |      |    |     |      |      |    |
| 5  |      |    |     |      |      |    |
| 6  |      |    |     |      |      |    |
| 7  |      |    |     |      |      |    |
| 8  |      |    |     |      |      |    |
| 9  |      |    |     |      |      |    |

2、 MCU 功能巡检记录

| 检查项目 | 描述                  | RMX4000 结果                                              | RMX2000 结果                                              |
|------|---------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 切换方式 | 系统可支持单屏、多分屏、轮询等切换方式 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 分组会议 | 系统可同时召开多组会议         | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 混速会议 | 系统可支持高清标清混协议、混速会议   | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 字幕   | 系统可支持会场名，字幕条        | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |

3、 MCU 性能巡检记录

|      |                             |                                                                   |                                                                   |
|------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 测试方法 | 观察、记录设备硬件配置；登录 MCU，记录技术性能参数 |                                                                   |                                                                   |
| 基本架构 | 检查项目                        | RMX4000 结果                                                        | RMX2000 结果                                                        |
|      | 支持分辨率 1080P/30 帧、720P/30 帧  | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           |
|      | 支持协议                        | <input type="checkbox"/> H. 323 <input type="checkbox"/> SIP      | <input type="checkbox"/> H. 323 <input type="checkbox"/> SIP      |
|      | 电源冗余备份                      | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否             | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否             |
|      | 会议控制                        | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           |
|      | 使用最大会议带宽                    | <input type="checkbox"/> 1Mbps <input type="checkbox"/> 2Mbps 及以上 | <input type="checkbox"/> 1Mbps <input type="checkbox"/> 2Mbps 及以上 |
|      | MCU 资源容量                    | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常           |

#### 4、 MCU 视频效果巡检记录

|      |                               |       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
|------|-------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 测试方法 | 使用不同速率会议模板，创建会议室进行测试，验证各项视频效果 |       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| 视频效果 | 检查项目                          |       | RMX4000 结果                                                                                                                             | RMX2000 结果                                                                                                                             |
|      | 1024Kb                        | 视频协议  | <input type="checkbox"/> H. 263 <input type="checkbox"/> H. 263+ <input type="checkbox"/> H. 264<br><input type="checkbox"/> H. 264-HP | <input type="checkbox"/> H. 263 <input type="checkbox"/> H. 263+ <input type="checkbox"/> H. 264<br><input type="checkbox"/> H. 264-HP |
|      |                               | 图像分辨率 | <input type="checkbox"/> 4CIF <input type="checkbox"/> 720P <input type="checkbox"/> 1080P                                             | <input type="checkbox"/> 4CIF <input type="checkbox"/> 720P <input type="checkbox"/> 1080P                                             |
|      |                               | 色彩还原度 | <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 失真                                                    | <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 失真                                                    |
|      | 1920Kb                        | 视频协议  | <input type="checkbox"/> H. 263 <input type="checkbox"/> H. 263+ <input type="checkbox"/> H. 264<br><input type="checkbox"/> H. 264-HP | <input type="checkbox"/> H. 263 <input type="checkbox"/> H. 263+ <input type="checkbox"/> H. 264<br><input type="checkbox"/> H. 264-HP |
|      |                               | 图像分辨率 | <input type="checkbox"/> 4CIF <input type="checkbox"/> 720P <input type="checkbox"/> 1080P                                             | <input type="checkbox"/> 4CIF <input type="checkbox"/> 720P <input type="checkbox"/> 1080P                                             |
|      |                               | 色彩还原度 | <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 失真                                                    | <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 失真                                                    |

#### 5、 MCU 音频效果巡检记录

| 测试方法 | 检测通话过程中的声音效果 |                                                                                                      |                                                                                                      |
|------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 音频效果 | 检查项目         | RMX4000 结果                                                                                           | RMX2000 结果                                                                                           |
|      | 支持的音频协议      | <input type="checkbox"/> G711 <input type="checkbox"/> G722 <input type="checkbox"/> G728<br>其他_____ | <input type="checkbox"/> G711 <input type="checkbox"/> G722 <input type="checkbox"/> G728<br>其他_____ |
|      | 唇音是否同步       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                                | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                                |
|      | 是否清晰、流畅      | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 有失真和断续 <input type="checkbox"/> 否                | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 有失真和断续 <input type="checkbox"/> 否                |
|      | 是否无回声和器叫     | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 有回声现象 <input type="checkbox"/> 否                 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 有回声现象 <input type="checkbox"/> 否                 |
| 存在问题 |              |                                                                                                      |                                                                                                      |
| 解决措施 |              |                                                                                                      |                                                                                                      |

## 6、录播功能巡检记录

| 测试方法 | 检测录播系统录制、点播是否正常 |                                                         |                                                         |
|------|-----------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 检查项目 | 描述              | 会议录制服务器结果                                               | 录播服务器结果                                                 |
| 录制   | MCU 发起一键录制      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
|      | 录播发起外呼录制        | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 点播直播 | 在线点播功能          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
|      | 在线直播功能          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 录播管理 | 录播门户            | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
|      | 录播管理后台          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
|      | 录播文件下载          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
|      | 上传本地文件          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 存在问题 |                 |                                                         |                                                         |
| 解决措施 |                 |                                                         |                                                         |

## 7、呼叫控制器巡检记录

| 项目 | 检查内容 | 结果 |
|----|------|----|
|----|------|----|

|        |                         |                                                         |
|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 设备运行状态 | 检查设备是否正常运行，是否有异常情况      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网络连接情况 | 检查网络连接是否正常，是否有网络延迟或丢包情况 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 系统日志检查 | 检查系统日志，查看是否有错误或异常记录     | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 软件版本检查 | 检查软件版本，查看是否需要更新或升级      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网闸注册状态 | 检查 MCU 注册状态是否正常         | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 存在问题   |                         |                                                         |
| 解决措施   |                         |                                                         |

## 8、 资源管理平台巡检记录

| 项目     | 检查内容                    | 结果                                                      |
|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 设备运行状态 | 检查设备是否正常运行，是否有异常情况      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网络连接情况 | 检查网络连接是否正常，是否有网络延迟或丢包情况 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 系统日志检查 | 检查系统日志，查看是否有错误或异常记录     | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 软件版本检查 | 检查软件版本，查看是否需要更新或升级      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 用户在线状态 | 检查软件用户在线状态是否正常          | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 存在问题   |                         |                                                         |
| 解决措施   |                         |                                                         |

## 9、 防火墙穿越服务器巡检记录

| 项目     | 检查内容                    | 结果                                                      |
|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 设备运行状态 | 检查设备是否正常运行，是否有异常情况      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网络连接情况 | 检查网络连接是否正常，是否有网络延迟或丢包情况 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 系统日志检查 | 检查系统日志，查看是否有错误或异常记录     | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 软件版本检查 | 检查软件版本，查看是否需要更新或升级      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 互联网接入  | 检查互联网接入是否正常             | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| ACL 规则 | 检查 ACL 规则是否正常           | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |

|      |  |
|------|--|
| 存在问题 |  |
| 解决措施 |  |

### 10、 教学媒体服务器巡检记录

| 项目     | 检查内容                    | 结果                                                      |
|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 设备运行状态 | 检查设备是否正常运行，是否有异常情况      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网络连接情况 | 检查网络连接是否正常，是否有网络延迟或丢包情况 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 系统日志检查 | 检查系统日志，查看是否有错误或异常记录     | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 软件版本检查 | 检查软件版本，查看是否需要更新或升级      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 存在问题   |                         |                                                         |
| 解决措施   |                         |                                                         |

### 11、 web 教学互动平台巡检记录

| 项目     | 检查内容                    | 结果                                                      |
|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 设备运行状态 | 检查设备是否正常运行，是否有异常情况      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 网络连接情况 | 检查网络连接是否正常，是否有网络延迟或丢包情况 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 系统日志检查 | 检查系统日志，查看是否有错误或异常记录     | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 软件版本检查 | 检查软件版本，查看是否需要更新或升级      | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常 |
| 存在问题   |                         |                                                         |
| 解决措施   |                         |                                                         |

客户签名：\_\_\_\_\_

巡检工程师签名：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

(二) 终端巡检报告 (每半年 1 份)

视频会议终端现场巡检工作单

|         |              |                       |                       |        |                                                                                 |
|---------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 客户名称    |              |                       |                       |        |                                                                                 |
| 设备型号    |              |                       |                       | 巡检日期   |                                                                                 |
| 序列号     |              |                       |                       | 软件版本   |                                                                                 |
| 常规检测项目  |              |                       |                       | 设备总体状况 |                                                                                 |
| 检测内容    |              | 是                     | 否                     | 检测内容   | 结论                                                                              |
| 1       | 摄像机连接线缆正常    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 使用年限   |                                                                                 |
| 2       | 摄像机 PTZ 调节正常 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 设备开机   | <input type="radio"/> 正常 <input type="radio"/> 异常                               |
| 3       | 镜头变焦及自动对焦正常  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 是否维修过  | <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否                                 |
| 4       | 主机遥控信号接收正常   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 设备目前状况 | <input type="radio"/> 正常 <input type="radio"/> 异常                               |
| 5       | 显示输出正常       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 画面清晰度  | <input type="radio"/> 1080P <input type="radio"/> 720P <input type="radio"/> 标清 |
| 6       | 麦克风输入正常      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 画面流畅度  | <input type="radio"/> 流畅 <input type="radio"/> 卡顿                               |
| 7       | 音频输出正常       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 画面色彩   | <input type="radio"/> 正常 <input type="radio"/> 异常                               |
| 8       | 双流接口输入正常     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 唇音同步   | <input type="radio"/> 正常 <input type="radio"/> 异常                               |
| 9       | IP 网络通讯正常    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 声音效果   | <input type="radio"/> 正常 <input type="radio"/> 异常                               |
| 存在问题    |              |                       |                       |        |                                                                                 |
| 解决措施    |              |                       |                       |        |                                                                                 |
| 设备总体评价  |              |                       |                       |        |                                                                                 |
| 巡检工程师签名 |              |                       |                       | 客户签名   |                                                                                 |

(三) 服务满意度调查表 (每季度 1 份)

| 序号 | 调查维度及具体问题 | 评分 (请在对应分数后打“√”)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 备注 |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 响应时效      | <p>首次响应速度:</p> <p><input type="checkbox"/> 非常快 (≤1 小时, 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较快 (1-2 小时, 5 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 慢 (&gt;2 小时, 0 分)</p> <p>平均响应速度:</p> <p><input type="checkbox"/> 非常快 (≤2 小时, 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较快 (2-4 小时, 3 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 慢 (&gt;4 小时, 0 分)</p> <p>紧急需求响应:</p> <p><input type="checkbox"/> 非常快 (≤30 分钟, 20 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较快 (30 分钟-1 小时, 2 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 慢 (&gt;1 小时, 0 分)</p>                           |    |
| 2  | 问题解决率     | <p>问题一次性解决情况:</p> <p><input type="checkbox"/> 极好 (≥90%, 15 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较好 (80%-89%, 9 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一般 (70%-79%, 3 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 差 (&lt;70%, 0 分)</p> <p>问题复发情况:</p> <p><input type="checkbox"/> 极少 (≤5%, 9 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较少 (5%-10%, 4 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较多 (&gt;10%, 0 分)</p> <p>问题逾期未解决情况:</p> <p><input type="checkbox"/> 无 (6 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 件 (3 分)</p> <p><input type="checkbox"/> &gt;2 件 (0 分)</p> |    |
| 3  | 服务态度      | <p>沟通耐心与用语规范:</p> <p><input type="checkbox"/> 非常好 (8 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 较好 (4 分)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |

| 序号            | 调查维度及具体问题       | 评分（请在对应分数后打“√”）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 备注 |
|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|               |                 | <input type="checkbox"/> 差（0分）（有投诉此项为0分）<br>主动反馈服务进度：<br><input type="checkbox"/> 总是（6分）<br><input type="checkbox"/> 偶尔（3分）<br><input type="checkbox"/> 从不（0分）<br>配合需求调整的积极性：<br><input type="checkbox"/> 非常积极（6分）<br><input type="checkbox"/> 较积极（3分）<br><input type="checkbox"/> 消极（0分）                                                                                           |    |
| 4             | 专业能力(服务人员的专业水平) | 产品/技术知识掌握：<br><input type="checkbox"/> 非常熟练（5分）<br><input type="checkbox"/> 较熟练（3分）<br><input type="checkbox"/> 不熟练（0分）<br>复杂问题处理能力：<br><input type="checkbox"/> 很强（3分）<br><input type="checkbox"/> 较强（1分）<br><input type="checkbox"/> 弱（0分）<br>提供专业优化建议：<br><input type="checkbox"/> ≥2 条有效建议（2分+额外奖励1分）<br><input type="checkbox"/> 1 条有效建议（2分）<br><input type="checkbox"/> 无（0分） |    |
| 综合评分（各维度得分合计） |                 | _____分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |

#### 开放性反馈

1. 本季度服务中，您最满意的方面是：\_\_\_\_\_
2. 本季度服务中，您认为最需要改进的方面是：\_\_\_\_\_
3. 其他建议：\_\_\_\_\_

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| 填写人信息                        | 调查日期            |
| 姓名：_____ 部门：_____ 联系电话：_____ | ____年____月____日 |

说明：

1. 请结合本季度接受服务的实际情况填写，单个问题可参考多次服务体验综合评价；
2. 评分结果将作为服务方季度考核的核心依据；
3. 若需详细说明某类问题，可在“备注”栏补充。

(四) 故障修复报告 (不定期)

|                                   |           |        |         |
|-----------------------------------|-----------|--------|---------|
| 基本信息                              | 系统名称      |        |         |
|                                   | 设备名称      |        |         |
|                                   | 设备型号      |        |         |
| 故障时间信息                            | 故障发生时间    | 故障消除时间 | 故障历时    |
|                                   |           |        |         |
|                                   | 业务开始受影响时间 | 业务恢复时间 | 业务受影响历时 |
|                                   |           |        |         |
| 影响业务信息                            | 影响业务类别    |        |         |
|                                   | 影响业务范围    |        |         |
| 故障现象:                             |           |        |         |
| 处理过程:                             |           |        |         |
| 遗留问题:                             |           |        |         |
| 结论:                               |           |        |         |
| <p>客户代表签字: _____ 工程师签字: _____</p> |           |        |         |

(五) 应急处置报告（不定期）

| 分类   | 具体事项     | 详细内容 |
|------|----------|------|
| 事件信息 | 事件发生时间   |      |
|      | 事件发生地点   |      |
|      | 涉及设备     |      |
|      | 故障现象     |      |
| 应急响应 | 故障上报时间   |      |
|      | 响应启动时间   |      |
|      | 远程诊断情况   |      |
|      | 现场人员到达时间 |      |
| 处置措施 |          |      |
| 处置结果 |          |      |
| 原因分析 |          |      |
| 后续改进 |          |      |

(六) 会议保障报告 (不定期)

|        |       |        |      |      |        |    |
|--------|-------|--------|------|------|--------|----|
| 会议基本信息 | 会议名称  |        |      |      |        |    |
|        | 会议时间  |        |      |      |        |    |
|        | 主办部/处 |        |      |      | 联系人/电话 |    |
|        | 主会场   |        |      |      |        |    |
|        | 分会场   |        |      |      |        |    |
|        | 会议形式  |        | 双流   | 无双流  | 发言分会场  |    |
|        |       | 广播式    |      |      |        |    |
|        |       | 交互式    |      |      |        |    |
| 会前联调   | 组会时间  |        |      |      |        |    |
|        | 联调时间  |        |      |      |        |    |
|        | 联调效果  |        | 良好   | 基本正常 | 欠佳     | 备注 |
|        |       | 整体效果   |      |      |        |    |
|        |       | 线路     |      |      |        |    |
|        |       | 主会场音视频 |      |      |        |    |
|        |       | 分会场音视频 |      |      |        |    |
|        |       | 控会系统   |      |      |        |    |
|        | 其他    |        |      |      |        |    |
| 会议保障   | 到场时间  |        |      |      |        |    |
|        | 会议效果  |        | 良好   | 基本正常 | 欠佳     | 备注 |
|        |       | 整体效果   |      |      |        |    |
|        |       | 线路     |      |      |        |    |
|        |       | 主会场    | 摄像系统 |      |        |    |
|        |       |        | 显示系统 |      |        |    |
|        |       |        | 音频系统 |      |        |    |
|        |       | 分会场音视频 |      |      |        |    |
|        |       | 控会系统   |      |      |        |    |
|        | 其他    |        |      |      |        |    |
| 保障信息   | 保障人员  |        |      |      |        |    |
|        | 备注    |        |      |      |        |    |

(七) 会议联调测试记录单 (不定期)

| 序号 | 学校名称 | 视频效果 | 音频效果 | 双流效果 | 网络效果 | 日期 |
|----|------|------|------|------|------|----|
| 1  |      |      |      |      |      |    |
| 2  |      |      |      |      |      |    |
| 3  |      |      |      |      |      |    |
| 4  |      |      |      |      |      |    |
| 5  |      |      |      |      |      |    |
| 6  |      |      |      |      |      |    |
| 7  |      |      |      |      |      |    |
| 8  |      |      |      |      |      |    |
| 9  |      |      |      |      |      |    |
| 10 |      |      |      |      |      |    |
| 11 |      |      |      |      |      |    |
| 12 |      |      |      |      |      |    |
| 13 |      |      |      |      |      |    |
| 14 |      |      |      |      |      |    |
| 15 |      |      |      |      |      |    |
| 16 |      |      |      |      |      |    |

(八) 问题管理报告 (不定期)

| 序号 | 上报时间<br>(年月日时分) | 问题报告人 |    |      | 问题来源 | 问题简单描述 | 问题受理人 | 问题处理人 | 问题解决状态审核人 |
|----|-----------------|-------|----|------|------|--------|-------|-------|-----------|
|    |                 | 姓名    | 部门 | 联系电话 |      |        |       |       |           |
| 1  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 2  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 3  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 4  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 5  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 6  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 7  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 8  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 9  |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 10 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 11 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 12 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 13 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 14 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |
| 15 |                 |       |    |      |      |        |       |       |           |