北京市政府采购合同（服务类）

合同编号：YCHT-2026-0619

项目名称：北京城市图书馆宣传推广及阅读活动

服务名称：中华优秀传统文化中的科学

甲方（采购人）：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

乙方（中标人）：天津著知教育科技有限公司

北京市政府采购合同（服务类）

合同编号：YCHT-2026-0619

采购单位(甲方)：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

法定代表人：毛雅君

地址：北京市朝阳区东三环南路 88 号院

联系人：黄家骏

电话：17710727462

电子邮箱：huangjj0524@163.com

供货服务商(乙方)：天津睿知教育科技有限公司

法定代表人：陈建洁

地址：天津市河东区晨阳大厦 10 层（易众包产业园）1201 室-2761

联系人：陈建洁

电话：15620698243

电子邮箱：370345034@qq.com

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律，甲方 北京城市图书馆宣传推广及阅读活动 （项目名称）中所需 中华优秀传统文化中的科学 （服务名称）经 中招国际招标有限公司 （招标代理机构名称）以 TC260Q097 号招标文件，进行公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲方、乙方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

本项目是否专门面向中小企业采购：□是 /☑否

本项目是否专门面向小微企业采购：☑是 /□否

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先效力地位的次序如下：

（一）本合同书

（二）中标通知书

（三）投标文件　　(含澄清文件)

（四）招标文件　　(含招标文件补充通知)

二、服务内容

1、本合同项下乙方向甲方提供的服务为： 中华优秀传统文化中的科学 。

2、本合同要求乙方向甲方交付的服务内容与价格明细为（未列明的以合同附件形式列明）：

序号	服务内容	单位	数量	单价	小计（元）	备注
1	科普讲堂活动	场	6	23805.00	142830.00	“科普讲堂”+ “知识闯关”+ “手工体验” 共计 6 场
2	AI 科学科普主题书展	场	3	23517.00	70551.00	共计 3 场
3	科学科普知识竞赛	场	1	9449.00	9449.00	共计 1 场
4	AI 沉浸式伴读智能体服务	套	1	16000.00	16000.00	“沉浸式伴读智能体”和“AI科普小问号”贯穿整个服务期内
	总计				238830.00	

三、提供服务期限、地点和验收

1、提供服务期限：乙方从合同签订后至 2027 年 6 月 30 日完成全部服务、并提交甲方验收。

2、提供服务地点：以北京城市图书馆为服务阵地，特色活动及服务向阵地外延伸。

3、验收标准和方式：符合本合同第六条约定的标准。

四、交付计划及内容

（一）交付计划

1、双方签署合同签订后的 15 个工作日内，乙方需先完成项目的整体细致的策划方案及项目各个分项执行计划安排表。乙方应按甲方意见修改完善，并在 5 个工作日内再交甲方审核。如经反复修改三次，仍不能达到甲方要求的，甲方有权单方解除本合同。

2、合同签订后，乙方应于2027年6月30日之前交付完成6场以“AI+传统文化+科学探索”为主题的科普讲堂活动，每场活动需要包含科普讲座、知识闯关、手工体验、AI科普小问号互动这四个环节；交付完成AI沉浸式伴读智能体和AI科普小问号互动机，机器正常使用时间不低于180天，需要在活动周期内提供24小时服务；交付完成1场持续30天科学科普知识竞赛活动；完成3场AI科学科普主题书展，每场提供不少于24种训练后的科普书籍；交付完成3场AI科学科普主题书展每场1篇原创推文，6场科普讲座每场2篇原创推文，科学科普知识竞赛活动2篇原创推文，共计17篇推文的制作。交付完成6场科普讲座每场1条双机位融合完整版讲座视频，1条主机位纯净完整版讲座视频，1条剪辑短视频共计18条视频；交付完成6场科普讲座活动主视觉海报，3场书展活动海报，72本书籍的主视觉图，共81套图片（尺寸按馆方要求提供不同种类的尺寸）；交付完成精修6场活动照片共计不少于600张。

3、每场活动的策划和主题内容以及活动物料和宣传物料等应在活动开始前两个月完成，并根据甲方意见进行修改和完善，直到甲方满意，应在活动开始前一个月交付完整的活动内容策划和活动物料和宣传物料等相关材料（活动物料包含线上服务平台和可互动智能体）。

4、全部线下设备和线上服务平台在服务期内故障需24小时内响应并维修，需48小时内完成维修或备用机替换，无法在48小时内维修完成的故障设备需自行运输走，不得中断服务超过48小时，应保障线下设备和线上平台在服务期内不间断可用。

（二）交付内容及要求

交付内容按照交付计划进行交付，并且包含其中策划、组织、开展、收尾过程中涉及的全部过程性及成果性资料，包含但不限于电子资料、纸质资料、实物成果等。

电子资料的交付须通过硬盘方式进行交付以便于甲方存档。

（三）版权要求

本合同履行过程中形成的全部资料、成果的版权均归属甲方。未经甲方事先书面许可，乙方不得擅自使用；乙方如需使用的，须另行取得甲方书面授权文件。

五、合同价款与付款方式

1. 本合同项下乙方向甲方提供的服务固定总价为 238830 元（大写： 贰拾叁万捌仟捌佰叁拾元 整），分项价格详见第二条或合同附件，该价格为乙方履行本合同项下服务的全部费用，甲方不再另行向乙方支付费用。本合同验收时，若服务（货物）与合同约定不符的，甲方有权根据乙方实际履行情况调整合同价款（决算价格），双方按决算价格结算，若决算价格超过本合同总价的，仍按本合同约定总价进行结算。本合同有政府决算（结算）审计的，本合同最终价款按审计报告为准。

2. 本合同签订且乙方支付履约保证金（若有）后，且本项目财政资金到账后 15 个工作日内甲方向乙方支付第一笔款 143298 元（大写： 壹拾肆万叁仟贰佰玖拾捌元 整），即合同总价 60 %；

3. 乙方完成本合同项下的服务，向甲方交付服务成果，经甲方验收合格后 15 个工作日内，且本项目财政资金到账后一次性付清支付合同结算总价余款。

4. 本合同上述各阶段最终付款方式需等项目财政资金到账后进行支付，如果财政资金到账迟延，甲方可因此延期支付货款，甲方不因此承担违约责任。

六、质量标准及售后服务

1. 乙方提供的服务应符合国家标准、地方标准、行业标准和企业标准，应符合本

合同约定、招标文件中的采购需求和乙方在投标文件中承诺的服务标准。

2. 本合同项下服务的质保期为自服务通过最终验收起 12 个月（如法律法规、生厂商高于此标准的按高标准执行），在质保期内服务发生故障的，乙方应在 5 日内予以免费恢复，并由乙方承担由此发生的全部费用。如果乙方在收到通知后 5 日内没有恢复原状的，履约保证金归甲方所有，并由乙方继续承担质保义务，甲方可采取必要的补救措施，风险和费用由乙方承担。

3. 在质保期内乙方应每 月 （月/季度/年）定期进行服务成果的免费保养和免费更新维护。

七、甲方权利与义务

1. 甲方应按合同规定的期限及时支付服务费。

2. 甲方在任何时间发现乙方服务存在虚假证书、相关人员无相应资质证书、假冒伪劣、以次充好或者质量不符合国家标准、行业标准、地方标准和合同要求等情况的，均有权要求乙方重新提供服务或解除合同，并有权要求乙方承担合同金额 20%的违约金。

3. 根据项目的实际情况，甲方有权对项目进行深化设计，从而调整项目明细和合同价款，但不得超过本合同总价。乙方须根据甲方的深化设计要求调整项目服务，并按照甲方调整的价款进行结算。

4. 甲方可以提前 30 日书面通知乙方，提前解除本合同，双方按验收合格部分进行结算，未验收合格的部分不再结算，双方互不承担违约责任。

八、乙方权利与义务

1. 乙方应按照合同所列服务品目、品牌、规格、型号和数量等具体内容向甲方提供服务。若存在货物的，乙方负责免费送货至甲方，并负责上门安装、调试至正常使用。

2. 乙方须组织一支专业技术水平高、协作精神强、人员固定的项目团队实施本项目。乙方派驻到甲方工作的人员，须提交有关技术资格证书在甲方备案，并取得甲方的审核认可方可来甲方工作。乙方派驻到甲方的工作人员，与乙方系劳动关系，与甲方无关，由乙方承担其工作人员的全部劳动义务和责任，包括工伤责任等，若给甲方造成损失的（包括诉讼费和律师费等），由乙方予以赔偿。未经甲方事先同意乙方不得随意更换项目团队人员。对于甲方认为不合适的人员，乙方应立即予以更换合格的人员。乙方未组织足够的专业人员实施本项目、未及时更换有关不合适人员或提供虚假资质证书的，甲方有权解除合同。

3. 乙方向甲方服务过程中发生的相关费用，包括运输费、装卸费、安装费、调试费、验收费、培训费、人工费及与服务有关的费用均由乙方负担。

4. 乙方应严格按照生产厂家的售后服务标准向甲方履行售后服务。

5. 签约后甲方调整需求的，甲方须出具书面的调整需求，乙方需根据甲方的调整需求和项目实际情况进行深化设计，具体的合同价格、数量、规格、款式及组合方式由甲方根据实际需求做出适当调整，调整后的价格不高于合同总价。

6. 乙方及其工作人员在履行合同中发生人员伤亡或财产损失的，由乙方承担全部法律责任，由此给甲方造成损失（包括诉讼费、律师费等），由乙方予以赔偿。

九、履约保证金

本合同签订5日内，乙方向甲方支付合同金额__5__%的履约保证金，履约保证金用于赔偿因乙方违约给甲方造成的损失（包括违约金）等，质保期到期后在扣除甲方的损失后，甲方无息退还履约保证金余额。履约保证金的支付方式为：银行转账（以支票、汇票、本票、保函、银行转账等）。

十、知识产权和意识形态条款

1、乙方为本合同项下提供的服务成果，其著作权及所有权由甲方单独享有，乙方未经甲方书面许可，不得用于本合同之外的目的，否则乙方退还甲方支付的全部费用，并承担合同金额20%的违约金。

2、乙方为本合同项下提供的服务成果，乙方保证其知识产权的合法性，若乙方提供的服务侵犯第三方合法权益的，由乙方负责处理并承担由此引起的全部法律责任，若造成甲方损失的（包括诉讼费、律师费等），由乙方负责赔偿甲方的损失。若乙方的侵权导致甲方无法使用服务成果的，甲方有权解除合同，由乙方返还甲方支付的全部费用，并由乙方承担合同金额20%的违约金。

3、保密条款。乙方应严格遵守保密义务。未经甲方书面许可，不得将甲方提供的任何资料信息以及乙方依据本合同提供的服务成果，用于本合同之外的用途或向本合同之外的第三方提供或泄漏，否则乙方应向甲方承担合同金额20%的违约金，违约金不足以赔偿甲方经济损失的，乙方承担补充赔偿责任。

4、意识形态条款。乙方提供的本合同项下货物或服务甲方有权基于政治意识形态的审查，乙方须根据甲方意见进行修改或退货。如乙方提供的本合同项下货物或服务违反法律法规、党和政府有关政策，违反政治意识形态内容的，由乙方承担由此引起

的一切法律责任，若导致甲方承担有关责任的，由乙方向甲方赔偿损失，且乙方须赔偿由此给甲方造成的信誉及名誉损失。

5、乙方对本合同项下的服务申报奖项的，须取得甲方的书面许可，甲方许可的，由双方另行协商具体申报事宜。乙方未经甲方许可擅自申报的，按本条第 1 款承担违约责任。

十一、合同解除与违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施和承担赔偿对方经济损失等违约责任。

2. 乙方未能按合同约定提供服务及提供售后服务，每逾期一日按合同金额的日 5‰承担违约金，逾期超过一个月的，甲方有权解除合同。

3. 乙方提供的服务经验收不合格的，甲方有权解除合同，甲方也有权要求乙方根据甲方要求予以限期修正，并自验收不合格到验收合格期间承担逾期交付的违约责任，若乙方再次交付后经甲方验收仍不合格的，或乙方逾期不交付的，甲方有权解除合同。

4. 甲方逾期付款的，乙方应当书面通知甲方，甲方无正当理由自收到通知后 30 日内仍未付款的，自该 30 日到期后按未付金额的日万分之五承担违约金，最高不超过未付款金额的 5%。

5. 根据本合同约定因乙方违约而甲方有权解除合同的，自甲方书面通知乙方后合同解除，未支付的费用甲方不再支付，已支付的费用乙方须在 5 日内返还甲方，并由乙方承担合同金额 20%的违约金并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

6. 本合同项下项目因供应商质疑或投诉被暂停的，本合同同步予以暂停履行，乙

方中标无效的，本合同自动解除，甲方不再支付合同款项。因乙方原因导致中标无效的，已支付的合同款项乙方自无效之日起 3 日内返还甲方；非因乙方原因导致中标无效的，双方互不承担违约责任，双方按乙方实际履行期限和实际履行情况按合同金额的标准予以结算，多退少补。乙方逾期返还上述合同款项的，按未返还金额的日 1%承担违约金；乙方未返还合同款项前，甲方有权留置乙方的货物或服务，直至乙方返还甲方支付的款项为止。

十二、争议的解决

双方就合同发生争议，应先本着公平诚信的原则进行友好协商，如达不成一致，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十三、其他

1. 本合同由甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日，并由乙方提交履约保证金（若有）起生效。

2. 本合同一式__肆__份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

3. 本合同附件与本合同具有同等法律效力。甲乙双方可对本合同未尽事项另行签订补充协议，但不得低于招投标的有关实质性要求。

4. 本合同项下的书面通知，以合同载明的地址或电子邮箱发送给对方，视为送达给对方，一方联系方式发生变更的，应及时书面通知对方，否则视为送达。

附件 1：《项目技术要求》

附件 2：乙方提供的服务清单

附件 3：乙方售后服务承诺

附件 4：乙方提供的主要项目人员表

（以下无正文，为合同签署页）

甲方（盖章）：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

法定代表人或授权代表（签章）：

开户银行：北京银行九龙山支行

账号：01090313900120112005478

日期：2026年 11 月 27 日

乙方（盖章）：极米智知教育科技有限公司

法定代表人或授权代表（签章）：陈建洁

开户银行：招商银行股份有限公司天津十一经路支行

账号：122918130410001

日期：2026年 11 月 27 日

附件 1：《项目技术要求》

项目技术要求

【一】科普讲堂活动

一、活动内容概述

（一）活动主题

1. 开展“AI+传统文化+科学探索”主题线下科普讲座，通过融合的活动形式赋能读者科学素养与传统文化认知。

（二）活动流程

1. 组织开展科普讲堂活动，该活动总共计不少于 6 场次，每场都包含以下 4 个环节：嘉宾讲座、知识闯关、AI 科普小问号互动问答、手工制作，每场活动时长不低于 90 分钟。

（三）活动参加人员

1. 6-12 岁少儿读者。

二、环节一：科普讲座

（一）讲座内容需求

1. 本系列课程以现代科学视角重新审视传统文化，让古老的智慧在当代语境下焕发新生。讲座内容意识形态正确，积极传播中华优秀传统文化与科学精神，适合少儿观看和学习，对青少年成长产生积极的引导作用，无低俗和错误科普内容。
2. 需要定制专属于本次讲座的 PPT 课件和科普讲稿，讲座中需要保障课堂内容充实，充分吸引孩子的兴趣，同时知识讲座内容时长应不少于 60 分钟。

（二）讲座版权需求

1. 所有课件、素材、图片、字体均为正版商用授权，若出现版权纠纷，由供应商承担全部责任。内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息。
2. 所有课件资料定稿后交付可编辑源文件，供主办方归档、留存、二次公益宣传使用。

三、环节二：知识闯关

（一）平台需求

1. 本次需 1 套定制化科普竞赛活动引擎平台，使用周期 180 天。
2. 支持自定义活动首页，可配置活动标题、活动简介、活动规则、活动时间、科普宣传图、参赛入口、获奖公示入口等模块，页面布局简洁美观，适配手机、平板、电脑多终端自适应显示。
3. 支持手机号快捷注册登录，无需复杂实名认证，简化参赛流程，可自动留存用户参赛信息，保障用户账号唯一，杜绝刷分、重复参赛违规行为。
4. 后台可自主设置活动开启、结束时间，支持随时启停赛事、调整答题规则、管控题库使用状态，适配赛事临时调整需求。
5. 实时数据统计功能：后台自动实时统计参赛总人数、每日参与人数、各难度题库参与数据、个人最高成绩、答题时长、正确率等核心数据，数据更新无延迟。系统根据用户最高成绩自动生成全网排名，支持一键刷新排名数据，精准识别并列成绩，杜绝排名错乱问题。
6. 数据导出功能：活动结束后，支持后台一键导出完整赛事数据，包含所有参赛人员信息、答题成绩、排名情况、参与时间等明细，可导出 Excel 标准格式文件。
7. 高并发适配：支持多人同时在线答题，满足全民集中参与场景，高峰期无卡顿、无闪退、无答题数据丢失、无页面崩溃问题。
8. 信息安全保障：严格保护读者参赛个人信息，数据全程加密存储，禁止信息泄露、篡改、滥用，符合网络信息安全相关规范，赛事数据全程留痕、可追溯。
9. 全程运维保障：180 天租赁周期内，提供及时的技术保障，需在报错后 24 小时内及时处理平台故障、答题异常、数据错误等问题，保障平台使用期间全天候不间断正常运行。

（二）闯关活动需求

1. 设置 6 场知识闯关活动，根据六场活动的内容设置不同玩法类型的活动模式，依托该平台开展 6 场闯关活动。每场活动均需要重新配置活动内容、活动时间、统计活

动情况等。闯关内容应该面向孩童，不能出现不当言论和错误科学知识。

2. 活动开始时，设置闯关时间为活动当天，当天导出和统计结果，在活动中设置奖项，现场颁发获奖证书。

（三）知识闯关证书

1. 设计制作获奖证书，证书需要根据活动内容设计独特风格。

（四）版权需求

1. 闯关活动内容和证书内容中的所有素材、图片、字体均为正版商用授权，若出现版权纠纷，由供应商承担全部责任。

2. 内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，仅供纯公益宣传用途。

四、环节三：AI 科普小问号智能体

（一）硬件需求

1. 设置 AI 伴读智能体，供读者进行 24 小时自助咨询的科普类专有智能体。需要使用一台 55 寸硬件大屏作为智能体载体进行展示使用，支持多点触控、点击、滑动等流畅交互；具备高清显示、音频外放、麦克风拾音功能，满足可视化展示、语音问答、面对面交互需求；设备整体设计简洁稳固，适配公共阅读场景，界面友好易操作。

2. 提供连续 180 天（六个月）整机租赁服务，包含全程运维保障，负责设备单独包装运输、上门安装调试、现场部署，针对屏幕等易碎品采取专业防护措施，确保运输与安装安全无破损。

3. 服务期内设备故障需 24 小时内响应并到现场维修，需 48 小时内完成维修或备用机替换，不得中断服务超过 48 小时，应保障设备不间断可用。

（二）软件（AI 问答智能体）需求

1. AI 科普小问号智能体是依托 AI 技术与精选科普文献训练的专有智能问答工具，融合“权威解答+场景联动+探究引导”优势，提供权威趣味互动解答。

2. 科普讲堂进行时，开展现场 AI 科学智能问答活动，读者可以向 AI 咨询活动相关的传统文化溯源、科学原理拆解、手工操作疑问，还能推送拓展知识内容。

3. 讲堂结束后的合同服务全周期内又可提供 24 小时自助问答服务，在服务期内需要

保证此智能体可以正常使用，回答内容精确，符合公序良俗和社会主义核心价值观，以助力读者自主探究，提升活动学习体验与知识吸收效率。

（三）内容安全性需求

1. AI 回答结果需进行输出过滤，禁止返回敏感信息、有害内容，支持自定义敏感词库和输出审核规则。
2. 服务期内提供软件更新、内容优化、模型维护，确保回答精准，保证六个月 180 天内 AI 问答智能体的正常使用。

五、环节四：手工制作（复原感受传统技艺或科学知识）

（一）内容需求

1. 主讲人带领着现场的参与者在亲手复原传统技艺的过程中，深度探究其中蕴含的材料科学、力学、化学等原理。活动强调“手脑并进”，通过古今对比与创意挑战，将古老智慧转化为可验证、可创新的科学实践。

（二）手工制作材料包需求

1. 根据活动内容发放相应的材料包，兼顾趣味性、知识性和安全性，材料包中不涉及有可能造成孩童受伤的材料（例如尖锐物品）。
2. 结合每次活动主题计划每场活动提供不少于 30 套。6 场活动共不少于 180 套活动材料包。

六、原创宣传推广

（一）推文数量需求

1. 6 场科普讲堂，每场均需配套撰写 1 篇活动发起暨报名推文；活动结束后，每场还需产出 1 篇活动纪实类原创宣传文案。
2. 科普讲座每场 2 篇原创推文，共计 12 篇宣传推文，满足活动报名、活动推广、活动纪实、知识科普等需求。

（二）推文内容需求

1. 推文内容需要聚焦活动举办意义、科普公益宗旨、活动报名方式、活动内容、活动时间等内容。
2. 每篇推文文字内容约 1500 字，文案简洁正式、通俗易懂，兼具政务严谨性与大众

传播性，吸引青少年和家长参加活动，普及科学文化价值。每篇推文配套原创排版、图文美化，可根据需求提供配图、长图排版、文字校对优化。

3. 所有图文版权应合规，可商用、可公开发布。严格遵守网络内容管理、意识形态工作相关规定，无敏感内容、无表述偏差、无不当导向。

（三）推文版权需求

1. 所有推文中使用的文字内容、图片、字体、图标、插画等素材必须为正版商用授权，严禁使用网络无版权素材、侵权字体、盗图。若因素材版权、肖像权、知识产权引发纠纷、索赔及行政处罚，全部责任与经济损失由供应商承担。
2. 内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，纯公益宣传用途。所有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

七、多尺寸活动海报

（一）海报内容需求

1. 6 场活动需根据主题设计主视觉海报，每场不少于 1 张，共不少于 6 张海报。
2. 设计风格应庄重大方、简洁明快、主题鲜明，兼具科普文化氛围与视觉美感，拒绝低俗、浮夸、过度娱乐化设计，文字、图案、配图严谨规范，无敏感信息、违规图案、不实表述。
3. 海报内容应沟通修改至满意为止，全程有专人配合修改、校对、验收。制作完成后提供多种尺寸的工程文件和 jpg 图片文件。

（二）海报版权需求

1. 所有海报使用的图片、字体、图标、插画等素材必须为正版商用授权，严禁使用网络无版权素材、侵权字体、盗图。若因素材版权、肖像权、知识产权引发纠纷、索赔及行政处罚，全部责任与经济损失由供应商承担。
2. 设计内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，纯公益宣传用途。所有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

（三）海报尺寸需求

1. 尺寸按馆方要求提供 5 种尺寸（电子版），以备适配馆内电子屏幕、主讲人手卡若干、主讲人工作证等，设计多种内容尺寸供备选。

八、活动讲师

（一）讲师数量需求

1. 文化科普讲堂活动将严格依据各场主题与内容，精准邀请科学教师、行业嘉宾或专业主讲人，每场配置 1 名不同的主讲人，累计邀请 6 人次。

（二）讲师工作内容需求

1. 每场活动全程不少于 90 分钟。
2. 讲师应以历史脉络与科学原理的双重视角，带领参与者走近传统技艺。通过生动讲解和多媒体展示，阐释该项技艺的起源、演变及其背后蕴含的物理、化学或数学等基础科学原理。注重揭示古人的观察、思考与解决问题的智慧，搭建连接传统文化认知与现代科学理解的桥梁。
3. 在手工制作环节，讲师需要带领参与者亲手体验传统技艺的制作流程。通过选用特色材料、运用工具、遵循关键步骤，完成一件属于自己的传统手工作品。

（三）版权需求

1. 讲座结束后，主讲教师需要将本场内容全权授权给馆方在多种平台上编辑发布用于公益服务使用，签订版权授权协议。

九、现场工作人员

（一）现场工作人员工作内容

1. 现场活动人员参与活动前中后服务及辅助主讲人分发材料、科普小问号互动技术支持、活动现场嘉宾接待、读者扫码签到、座位引导、场内秩序维护、资料发放、问题咨询解答、保障人身安全等工作。

（二）现场工作人员服务需求

1. 现场工作人员应形象端正、态度耐心、服务规范、服从主办方统一调度，熟悉科普活动流程，具备大型活动场务、会务辅助经验。
2. 全程坚守岗位，不擅自离岗、串岗，主动预判现场问题，及时疏导人流、维护秩序、保障活动安全平稳运行。
3. 不随意拍照外传、不随意发布现场内容、不私自引导观众参与非官方活动。妥善处理现场突发情况，遇到无法解决问题第一时间上报现场负责人，不得私自决断、擅

自处理。

（三）现场工作人员配置数量需求

1. 共 6 场科普互动活动，每场固定配置 3 名专职场务工作人员，共 18 人次。在活动前期布置、彩排、正式开展、收尾清理全时段、严格服从主办方时间安排。

十、现场摄影摄像

（一）摄影内容需求

1. 主机位拍摄：固定主机位全程完整录制整场讲座活动，完整记录讲座流程、主讲人全程授课画面、观众全景、活动整体场景，画面稳定、构图端正、全程无中断、无漏拍，完整留存活动全过程影像素材。
2. 副机位拍摄：副机位负责灵活运镜、重点抓拍主讲人半身画面、面部特写、手部实操特写、课件屏幕特写、观众听讲特写、互动瞬间、现场细节镜头、为后期视频剪辑、宣传片制作提供丰富多角度素材。
3. 收音质量要求：全程高保真收音，人声清晰通透，无电流声、无环境杂音、无爆音、无断录、音频与视频画面同步对齐，保障后期剪辑成片质量。

（二）摄像内容需求

1. 全程抓拍活动全过程高清现场照片，涵盖主讲人授课画面、观众听讲场景、互动问答瞬间、现场整体氛围、场地布置、活动细节等各类场景，真实、完整还原活动实况。抓拍精准，重点捕捉科普互动、观众参与、师生体验、主讲实操等高光瞬间，画面生动自然，能够体现科普活动的专业性与氛围感。
2. 单场精修高清照片不少于 100 张，所有精修图片光线均匀、色彩自然、画面清晰、构图规整，无模糊、无过曝，符合官方宣传、推文发布、资料归档的标准。

（三）后期交付与素材要求

1. 活动结束后按时交付全部原始双机位视频素材、高清精修照片、原片素材。视频素材画面稳定、色彩统一、音画同步，无水印、无 logo、支持后期二次剪辑、成片制作。图片分辨率高、画质清晰，可直接用于公众号推文、新闻宣传、展板制作、汇报材料、档案留存。所有素材分类整理、打包交付，文件命名规范，便于单位归档管理。

2. 所有拍摄素材版权归主办方所有，供应商不得私自留存、转发、商用、外传，严禁私自发布现场素材，严守工作保密要求。

十一、活动视频制作与平台分发推流

（一）讲座视频精剪需求

1. 每场讲座（共六场）需要分别根据摄影摄像内容制作以下内容的视频：双机位融合完整版讲座视频 1 条：每场讲座基于主机位、副机位两条原始素材，完成精细化剪辑、字幕匹配、画面融合包装，将主机位全景画面与副机位特写、细节、互动镜头融合剪辑，切换自然流畅，全程匹配精准字幕。主机位纯净完整版讲座视频 1 条：以主机位全程画面为基础精剪，画面规整、流程完整、全程匹配精准字幕。
2. 统一形制片头片尾 1 套：整体版式、包装风格、动画、配色统一，根据每场讲座不同主题单独替换对应标题文字，实现“同版式、不同主题”的系列化片头效果，共计适配 6 场专属片头成品。片头片尾需包含活动主题、书展 IP、主办单位等标准要素，风格正式简约、适配科普公益活动定位。

（二）精品短视频剪辑制作需求

1. 每场讲座（共 6 场）需要分别根据摄影摄像内容制作以下内容的视频：依托讲座素材库，提炼活动亮点、科普知识点、互动瞬间、精彩镜头，剪辑制作 2～3 分钟精品科普短视频，用于全网新媒体宣传，内容精练紧凑，剔除冗余片段，节奏明快、重点突出，配置标准化片头片尾、高清字幕、关键词标红高亮。画面降噪、色彩统一、音量均衡、镜头调色优化。配套设计专属短视频封面图，主题醒目、排版规范、高清适配各平台展示。视频适配短视频传播逻辑，支持分段拆条、亮点单独剪辑，在抖音/小红书/B 站/视频号等多平台推送。

（三）多平台分发、推流与运营服务要求

1. 供应商需协助首都图书馆完成全平台视频上架、发布、流量助推及基础运营维护，覆盖抖音、小红书、B 站、视频号等主流新媒体平台。根据各平台特性适配标题、文案、话题标签、封面排版，差异化发布，提升传播效果。

（四）素材交付与归档要求

1. 交付全部双机位原始视频素材、精剪成片、短视频成品、片头片尾源文件、封面图

源文件、字幕文件。所有文件分类整理、规范命名、打包交付，提供可编辑源文件，支持单位二次使用与归档。所有视频内容都要保证声音画面清晰，输出 MP4 或 MOV 格式分辨率 1920*1080。

（五）版权需求

1. 视频制作所用配乐、特效、字体、素材均为正版商用授权，无版权纠纷，若产生侵权问题由供应商全权承担责任。
2. 成片内容导向正确，无敏感内容、无不当画面、无错误科普信息。
3. 内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，纯公益宣传用途。所有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

【二】AI 科学科普主题书展

一、科普书籍 AI 训练

（一）科普书籍 AI 效果

1. 精选 72 种科普书籍进行 AI 化，依托人工智能技术实现文本快速精准解读、关键词提取与自动化分析。
2. 平台支持自然对话提问、信息抽取、摘要生成、脑图绘制等功能，高效助力阅读研究与教学问答，让用户便捷获取科学科普 AI 知识灵感，推动科学科普与 AI 融合应用及产学研协同发展。
3. 加工后依托 H5 页面进行展示，读者扫码进入页面后可看到训练后的详细资源内容，如脑图、知识框架等图书的详细资源内容。

（二）AI 书籍内容

1. 书籍应以“普及科学知识、弘扬科学精神、传播科学思想、倡导科学方法”为核心宗旨，精选古今中外科学家、诺奖获得者、感动中国获奖者等适合青少年阅读的科普书籍。
2. 优秀人物例如钟南山、袁隆平、吴大观、孙家栋、张衡、居里夫人、达尔文等人的著作进行展览。书籍数量不少于 72 本。具体书籍和人物需要被审核通过后选择。

二、线下引导

（一）引导效果需求

1. 策划开展 3 场“AI 科学科普主题书展”，以展示和介绍每本书籍和对应的科学家以及科学知识。引导观者使用线上展览小程序。
2. 每场提供不少于 24 种训练后的科普书籍，共 72 种训练后的科普书籍。

（二）海报效果需求

1. 为三场书展设计同系列的三张海报，每张海报适配不少于 5 种线下展示屏幕的尺寸。
2. 针对每场 24 本书设立 24 张主视觉图，共 72 张主视觉图。
3. 设计风格应庄重大方、简洁明快、主题鲜明，兼具科普文化氛围与视觉美感，拒绝低俗、浮夸、过度娱乐化设计，文字、图案、配图严谨规范，无敏感信息、违规图案、不实表述。
4. 海报内容应沟通修改至满意为止，全程有专人配合修改、校对、验收。制作完成后提供多种尺寸的工程文件和 jpg 图片文件。

（三）版权需求

1. 展览制作所用的配乐、特效、字体、素材均为正版商用授权，无版权纠纷，若产生侵权问题由供应商全权承担责任。展览页面内容导向正确，无敏感内容、无不当画面、无错误信息。
2. 所有海报使用的图片、字体、图标、插画等素材必须为正版商用授权，严禁使用网络无版权素材、侵权字体、盗图。若因素材版权、肖像权、知识产权引发纠纷、索赔及行政处罚，全部责任与经济损失由供应商承担。
3. 设计内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，仅供纯公益宣传用途。所有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

三、线上展览

（一）项目概述

1. 本项目为书展定制专属 H5 线上展览页面，读者通过扫描展架图书二维码即可进入，实现图书全文阅读、AI 对话互动、思维导图查看、图书框架解析等核心功能。

2. 结合主题书展推文宣传，打通线下扫码 + 线上观展全链路，最大化提升图书展览服务效能与读者体验。

（二）功能需求

1. 二维码跳转功能：实现一码一书，微信扫码直接进入对应图书 H5 页面，无跳转、无冗余步骤。
2. 全文阅读功能：支持缩放、翻页、目录跳转、夜间模式等阅读优化；支持图书全文高清展示、分页阅读，适配手机端竖屏阅读体验。
3. AI 对话功能：对接对话接口，实现读者与图书实时互动答疑。
4. 脑图框架功能：高清渲染思维导图、图书框架，支持缩放、保存。
5. 兼容性美观性需求：多平台移动设备适配，交互响应速度快，无卡顿、无延迟，同时支持页面分享，扩大线上传播范围。应基于书展主题、品牌风格，完成 H5 全套界面设计，包含主页面、阅读页、对话页、脑图页、框架页等所有页面；定制专属色彩体系、字体规范、功能图标、交互按钮、加载动画。
6. 背景等视觉元素；基于需求原型优化视觉布局，保证界面美观度、操作流畅性，符合移动端用户使用习惯。

（三）交付成果

1. 完整可用的包含所有功能的书展专属 H5 线上展览页面，全套 UI 设计源文件、视觉切图资源包，图书二维码与 H5 页面绑定配置文件，
2. 提供书展持续期间内免费的技术保障，需在报错后 24 小时内及时处理平台故障、界面错误等问题，保障书展在开展期间全天候不间断正常运行。
3. 支持小范围内容更新调整（如图书信息、视觉微调），全程一对一对接，确保需求精准落地，按时交付。

（四）版权需求

1. H5 线上展览页面制作所用的配乐、特效、字体、素材均为正版商用授权，无版权纠纷，若产生侵权问题由供应商全权承担责任。H5 线上展览页面内容导向正确，无敏感内容、无不当画面、无错误信息。
2. 内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，纯公益宣传用途。所

有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

四、原创宣传推广

（一）推文数量需求

1. 3 场 AI 科学科普主题书展需要分别对应 3 篇原创推文。

（二）推文内容需求

1. 单篇字数不少于 1500 字，文案用于活动宣传推广，吸引社会大众积极参与相关活动。推文内容聚焦书展举办意义、科普公益宗旨、展区规划、特色科普书目、活动亮点、观展指南等内容。
2. 文案简洁正式、通俗易懂，兼具政务严谨性与大众传播性，吸引群众、师生及社会群体观展，普及科学文化价值。每篇推文配套原创排版、图文美化，可根据需求提供配图、长图排版、文字校对优化，杜绝侵权素材，所有图文版权合规，可商用、可公开发布。
3. 严格遵守网络内容管理、意识形态工作相关规定，无敏感内容、无表述偏差、无不当导向。

【三】科学科普知识竞赛

一、科学科普知识竞赛概述

（一）活动内容概述

1. 本项目为京津冀三地全民线上科学科普知识竞赛服务采购，活动周期共计 30 天，面向社会大众开放全民参与，旨在普及科学知识、传播科普文化、扩大科普宣传覆盖面。
2. 定制竞赛活动引擎平台租赁、题库搭建与校对、赛事全程技术运维、荣誉证书制作、宣传文案创编等全套服务，保障活动全程稳定、公平、有序开展，满足高并发全民参与需求，赛后完成数据导出、排名公示、获奖宣传等收尾工作。

二、赛事内容需求

（一）题库搭建需求

1. 题库需搭建初级、中级、高级 3 套独立难度题库，三套题库题型、知识点、难度梯

度区分清晰。

2. 题库覆盖自然科学、生活科普、前沿科技、科学常识等多领域内容，适配全年龄段参赛人群。

3. 所有试题需完成征集、筛选、校对、查重、纠错全流程工作，确保试题无错别字、无常识错误、无争议答案、无重复试题，知识点严谨准确，符合大众科普传播标准。

（二）赛事规则需求

1. 赛事持续 30 天，全程开放报名、答题、成绩累计通道，无间断服务。

2. 支持京津冀三地全民无门槛参与，无需地域限制，适配移动端、电脑端多渠道访问。

3. 竞赛答题时，系统从对应题库中随机抽取试题组卷，全程随机无人工干预，保障赛事公平公正。

4. 参赛人员每人拥有 2 次答题机会，系统自动保留个人最高成绩作为最终参赛成绩。成绩判定以个人两次答题最高分为最终排名依据，成绩相同者并列对应奖项，系统自动识别并列成绩并归类排名。

三、竞赛平台需求

（一）竞赛功能需求

1. 本次需 1 套定制化科普竞赛活动引擎平台，使用周期 30 天，活动周期内提供全程技术运维，平台需满足高并发、高稳定、高安全运行要求。

2. 支持自定义活动首页，可配置活动标题，活动简介，活动规则、活动时间、科普宣传图、参赛入口、获奖公示入口等模块，页面布局简洁美观，适配手机、平板、电脑多终端自适应显示。

3. 支持手机号快捷注册登录，无需复杂实名认证，简化参赛流程，可自动留存用户参赛信息，保障用户账号唯一，杜绝刷分、重复参赛违规行为。

4. 后台可自主设置活动开启、结束时间，支持随时启停赛事、调整答题规则、管控题库使用状态，适配赛事临时调整需求。

（二）数据统计功能

1. 实时数据统计功能：后台自动实时统计参赛总人数、每日参与人数、各难度题库参与数据、个人最高成绩、答题时长、正确率等核心数据，数据更新无延迟。系统根

据用户最高成绩自动生成全网排名，支持一键刷新排名数据，精准识别并列成绩，杜绝排名错乱问题。

2. 数据导出功能：活动结束后，支持后台一键导出完整赛事数据，包含所有参赛人员信息、答题成绩、排名情况、参与时间等明细，可导出 Excel 标准格式文件。

（三）安全与维护

1. 高并发适配：支持多人同时在线答题，满足全民集中参与场景，高峰期无卡顿、无闪退、无答题数据丢失、无页面崩溃问题。
2. 信息安全保障：严格保护读者参赛个人信息，数据全程加密存储，禁止信息泄露、篡改、滥用，符合网络信息安全相关规范，赛事数据全程留痕、可追溯。
3. 全程运维保障：30 天租赁周期内，提供全天 24 小时的技术保障，需在报错后 24 小时内及时处理平台故障、答题异常、数据错误等问题，保障平台在活动期间全天候正常运行。

四、荣誉证书及奖项配置参数

（一）奖项设置标准

1. 设置一等奖、二等奖、三等奖核心奖项。
2. 赛事成绩相同者按照答题速度排名。赛事总排名 100 名均可获得优秀奖，共计配置 100 份荣誉证书，满足全部获奖人员发证需求。

（二）证书技术要求

1. 定制科普竞赛专属电子证书，区分一、二、三等奖及优秀奖样式，标注活动名称、获奖等级、获奖人员信息、赛事时间，版式正式美观。
2. 后台根据最终排名自动匹配获奖名单，支持批量生成、一键下载、线上展示，适配推文公示、个人保存使用需求。

五、宣传推广需求

（一）推文数量需求

1. 本次活动需提供 2 篇原创宣传推文。
2. 活动启动前发布 1 篇原创科普竞赛活动通知推文，活动结束后发布 1 篇获奖公示报道推文。

（二）推文内容需求

1. 活动启动前发布 1 篇原创科普竞赛活动通知推文，内容包含活动背景、活动规则、参与方式、赛事亮点、科普意义等。
2. 活动结束后发布 1 篇获奖公示报道推文，内容包含赛事总结、参赛数据、获奖名单、活动成效、科普价值等。
3. 单篇字数不少于 1500 字，内容原创、逻辑清晰、吸引力强，适配公众号、社群等多平台转发。排版规范、图文适配，可直接用于官方宣传公示。所有文案为原创内容，无抄袭、无违规内容，贴合科普主题，语言通俗易懂，适配全民受众，可根据需求微调优化内容。
4. 所有图文版权应合规，可商用、可公开发布。严格遵守网络内容管理、意识形态工作相关规定，无敏感内容、无表述偏差、无不当导向。

（三）推文版权需求

1. 所有推文中使用的文字内容、图片、字体、图标、插画等素材必须为正版商用授权，严禁使用网络无版权素材、侵权字体、盗图。若因素材版权、肖像权、知识产权引发纠纷、索赔及行政处罚，全部责任与经济损失由供应商承担。
2. 内容不得擅自添加商家 logo、广告、二维码、商业推广信息，纯公益宣传用途。所有成品、电子版资料仅限本次活动宣传使用，供应商不得擅自转发、商用、外传。

【四】AI 沉浸式伴读智能体

一、项目概述

1. 为创新阅读服务形式，打造沉浸式、互动式、自助式科普阅读体验，现通过租赁方式采购 AI 沉浸式伴读智能体软硬件一体化服务。依托 AI 大模型与图书内容深度融合，实现角色化伴读、智能问答、思维引导、24 小时自助服务，将传统阅读升级为可交互、可对话、可深度理解的新型学习模式，提升读者阅读兴趣、知识吸收效率与活动体验，保障服务周期内稳定、安全、合规运行。

二、AI 伴读智能体需求

（一）硬件需求

1. 设置 AI 伴读智能体，是读者进行 24 小时自助咨询的科普类专有智能体，需要使用一台 55 寸硬件大屏作为智能体载体进行展示使用，支持多点触控、点击、滑动等流畅交互；具备高清显示、音频外放、麦克风拾音功能，满足可视化展示、语音问答、面对面交互需求；设备整体设计简洁稳固，适配公共阅读场景，界面友好易操作。
2. 提供连续 180 天（六个月）整机租赁服务，包含全程运维保障，负责设备单独包装运输、上门安装调试、现场部署，针对屏幕等易碎品采取专业防护措施，确保运输与安装安全无破损。
3. 服务期内设备故障需 24 小时内响应并到现场维修，需 48 小时内完成维修或备用机替换，不得中断服务超过 48 小时，应保障设备不间断可用。

（二）软件（AI 问答智能体）需求

1. 精选科普图书，交给模型训练，结合活动重新打造新型阅读方式，让读者能有效掌握书中的故事脉络、人物性格及情节发展，扮演书中角色与读者进行对话，帮助读者理解内容主旨，对关键情节产生更为深刻的记忆点。
2. 同时引导读者进行思维拓展，启迪用户学习书中人物的积极品质，鼓励用户进行思辨探讨，促进成长发展，在保证阅读趣味性的同时，优化阅读体验，丰富阅读收获，使阅读过程更完整、更有效。
3. 讲堂结束后的合同服务全周期内可提供 24 小时自助问答服务，在设立期间内需要保证此智能体可以正常使用，回答内容精确，符合公序良俗和社会主义核心价值观，以助力读者自主探究，提升活动学习体验与知识吸收效率。

（三）内容安全性需求

1. AI 回答结果需进行输出过滤，禁止返回敏感信息、有害内容，支持自定义敏感词库和输出审核规则。
2. 服务期内提供软件更新、内容优化、模型维护，确保回答精准，保证六个月 180 天内 AI 问答智能体的正常使用。

附件 2：乙方提供的服务清单

序号	服务项	数量	内容
1	科普讲堂活动	6 场	组织开展科普讲堂活动 6 场，该系列活动包含嘉宾讲座、手工制作、知识闯关、AI 科普小问号互动问答等多个环节，每场活动不低于 90 分钟。
2	AI 科学科普主题书展	3 场	开展 AI 科普主题书展 3 场，每场包含 24 种，3 场共计 72 种训练后的科普书籍。本系列展览精选古今中外科学家、诺贝尔奖获得者、感动中国获奖者等大咖的著作，展出适合青少年阅读的科普书籍。
3	科学科普知识竞赛	1 场	活动周期 30 天，面向京津冀三地全民开放，无地域限制。 搭建初级、中级、高级 3 套独立难度题库，覆盖自然科学、生活科普、前沿科技、科学常识等领域。 前 100 名颁发荣誉证书，支持批量生成、一键下载、线上展示。
4	AI 沉浸式伴读智能体服务	1 套	1. 沉浸式伴读智能体 2. AI 科普小问号

附件 3：乙方售后服务承诺

售后服务承诺书

致：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

我方作为“中华优秀传统文化中的科学活动项目”实施单位，深知本项目对弘扬中华优秀传统文化、提升青少年科学素养的重要意义。为保障项目各项活动、平台、设备及配套服务在实施期间和售后服务期内稳定、规范、高效运行，我方本着“诚信履约、质量优先、响应及时、服务到位”的原则，就本项目售后服务作出如下郑重承诺：

一、售后服务总体承诺

1.我方将严格按照项目方案、采购文件、合同约定及馆方确认的实施计划，提供覆盖活动策划、活动执行、宣传推广、平台运维、设备租赁、内容版权、数据统计、资料归档等全流程售后服务。

2.项目服务期限以合同约定为准。其中，科普讲堂、科普主题书展、科学科普知识竞赛等活动按馆方最终确认时间组织实施；AI 科普小问号、AI 沉浸式伴读、知识闯关平台及相关租赁服务周期按合同约定执行，确保服务不断档、责任不落空。

3.我方指定专人作为本项目售后服务总联络人，负责与馆方日常沟通、问题受理、任务派发、进度反馈和结果确认，确保馆方诉求“有人接、有人办、有反馈、有记录”。

二、活动执行与质量保障承诺

1. **活动数量与形式承诺**：按方案要求组织实施科普讲堂 6 场、科普主题书展 3 场、科学科普知识竞赛 1 场，并配合开展知识闯关、手工体验、AI 科普小问号互动、AI 沉浸式伴读等服务，确保活动形式、场次、对象、人数及内容符合馆方要求。

2. **科普讲堂服务承诺**：每场活动不低于 90 分钟，包含嘉宾讲座、手工制作、知识闯关、AI 科普小问号互动问答等环节；主讲老师按活动主题精准配置，如确需变动，提前向馆方报备并替换为同等级别教师，经馆方同意后实施。

3. **手工材料保障承诺**：按每场 30 个家庭、60 人次标准配置活动材料包，确保材料安全、环保、适用，并于活动前完成清点、分装和现场补充准备。

4. **书展服务承诺**：按每场 24 种、3 场共 72 种科普书籍进行组织展示，确保线上 H5 页面与线下展览内容一致、二维码有效、AI 阅读功能可用，并配合完成展陈布置、撤展及内容更新。

5. **知识竞赛服务承诺**：保障竞赛平台 30 天服务期内稳定运行，支持京津冀三地参与者在线答题、成绩记录、排名统计、数据导出及证书发放；活动结束后按馆方要求提交竞赛结果和统计分析。

6. **宣传推广承诺**：按方案完成活动推文、海报视觉设计、活动集锦视频、讲座视频精剪、照片拍摄、文字整理校对等配套交付，确保内容准确、版权清晰、格式规范，并按馆方要求及时修改至确认。

三、平台与设备运维承诺

1. **AI 科普小问号及 AI 沉浸式伴读服务承诺**：在服务期内保障智能体正常访问、问答交互和内容展示；根据活动主题和馆方需求完成必要的训练、配置、测试和更新；出现异常时及时排查修复。

2. **知识闯关及竞赛平台承诺**：保障平台注册登录、活动配置、答题闯关、成绩统计、数据导出等功能正常运行；每场活动前完成压力测试和流程演练，活动期间安排技术保障人员值守。

3. **平台数据安全承诺**：严格遵守馆方信息安全管理要求，对活动参与人员信息、答题数据、统计结果等依法依规收集、使用和保管，不擅自泄露、复制、传播或用于本项目以外用途。

四、售后服务响应机制

1. **服务响应时间**：活动期间提供现场保障；一般咨询或一般问题 30 分钟内响应，2 小时内提出处理方案，4 小时内完成处理或提供替代方案；影响活动正常开展的紧急问题 30 分钟内响应，2 小时内到场或远程接入处置，必要时启用备用设备或备用流程。

2. **故障闭环管理**：对馆方反馈的问题实行登记、分派、处理、反馈、确认闭环管理；处理完成后向馆方提交问题处理记录，重大事项形成书面报告。

3. **活动前检查机制**：每场活动前完成人员、物料、设备、平台、场地、流程、应急预案等检查确认，并向馆方报备准备情况。

4. **活动后回访机制**：每场活动结束后主动征求馆方意见，对提出的问题和建议及时整改；活动结束后按馆方要求提交活动总结、照片、视频、签到、数据统计等资料。

五、人员保障与培训承诺

1. 我方配备具有活动策划、执行、宣传、摄影摄像、平台运维和现场服务经验的工作人员，明确岗位职责，服从馆方现场管理。

2. 现场工作人员统一着装或佩戴工作标识，做到文明服务、准时到岗、规范操作，负责读者预约、签到、引导、秩序维护、资料发放、问题解答及安全提示等工作。

3. 如因特殊原因需调整工作人员，提前向馆方报备，并保证替换人员具备同等或更高服务能力。

4. 根据馆方需要，提供 AI 科普小问号、知识闯关平台、竞赛平台等操作使用培训或说明材料，确保馆方工作人员能够正常使用和日常管理。

六、版权、内容与安全承诺

1. 本项目涉及的图书、图片、音乐、视频、讲座内容、宣传文案等，均确保来源合法、授权清晰，不侵犯第三方著作权、肖像权、名誉权等合法权益；讲座结束后按方案要求完成讲师内容授权协议签订。

2. 活动内容坚持正确导向，符合国家法律法规和公序良俗，确保科学性、教育性和适龄性；对活动试题、书展内容、宣传材料进行审核校对，发现问题及时更正。

3. 严格遵守馆方消防、安全、秩序、卫生等管理制度，制定活动应急预案，配合馆方做好人员疏导、设备安全、用电安全和突发事件处置。

4. 对活动中接触到的馆方非公开信息、读者个人信息和业务数据严格保密，未经馆方书面同意不得对外披露或用于其他项目。

七、验收整改与投诉处理承诺

1. 我方积极配合馆方开展活动验收、资料验收和成果验收，对馆方提出的整改意见照单接收、限期整改；一般问题 3 个工作日内完成整改，复杂问题与馆方协商确定整改期限并书面反馈。

2. 对馆方及读者提出的投诉、建议，第一时间受理并记录，做到件件有回应、事事有落实；涉及服务态度、活动质量、设备故障等问题，及时查明原因并采取纠正措施。

3. 因我方原因造成活动延误、设备故障、内容错误或资料缺失的，我方立即采取补救措施，并承担相应责任；情节严重的，按合同约定承担违约责任。

八、资料交付与服务期满移交承诺

1. 活动结束后，按馆方要求及时提交活动方案、签到表、照片、视频、推文、海报、试题、成绩数据、活动总结、验收材料等档案资料，确保完整、准确、可追溯。

2. 视频、照片等交付成果按方案约定格式和分辨率提供，照片每场不少于 100 张，视频输出 MP4 或 MOV 格式、分辨率不低于 1920×1080，并按馆方意见修改至确认。

3. 服务期满或合同终止时，我方按馆方要求完成平台数据导出、账号权限移交、设备撤场、资料归档和保密义务交接，不遗留影响馆方后续使用的问题。

九、承诺效力

本承诺书是我方响应项目方案和履行合同义务的重要组成部分。我方承诺以本承诺书所述标准为最低服务标准，认真履行各项售后义务。如违反上述承诺，我方愿按合同约定承担相应违约责任，并接受馆方监督。

承诺单位（盖章）： 天津智加教育科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字）： 陈建洁

日期：_____年____月____日

附件 4：乙方提供的主要项目人员表

姓名	岗位	职责	经验
陈建洁	项目负责人	全面统筹、对接馆方、质量把控	5 年以上
周立松	项目经理	协助项目负责人，日常执行、协调	3 年以上
张志华	策划总监	活动策划、主题设计、脚本撰写	5 年以上
朱恩浩	技术总监	AI 智能体、活动引擎、H5 开发	5 年以上
葛建军	设计总监	视觉设计、海报、H5 界面、IP 形象	5 年以上
吕伟伟	宣传总监	推文撰写、多平台分发、舆情维护	4 年以上
李晨星	视频总监	双机位拍摄、照片精修、视频剪辑	5 年以上
杨立伦	竞赛运营经理	题库搭建、赛事运营、数据统计	4 年以上
贺博	书展运营经理	书籍 AI 化、H5 展览、线下布展	4 年以上
杨彦琦	执行经理	现场组织、签到引导、秩序维护	3 年以上
郑结实	质控专员	内容审核、版权审核、安全检查	3 年以上
张沙丽	技术工程师	平台开发、设备调试、数据导出	3 年以上