

七、服务承诺

致：获嘉县特殊教育学校

为确保录播教室能够高效、稳定、优质地服务于教学、培训、会议等各类活动，我们郑重作出以下服务承诺：

1、设备保障

定期巡检维护

安排专业技术人员定期对录播教室的设备进行全面巡检，包括摄像机、麦克风、音响系统、录播主机、灯光等，确保设备正常运行，提前发现并排除潜在故障隐患。

定期进行深度维护，对设备进行清洁、调试、校准，检查线路连接是否稳固，软件系统是否有更新需求，并及时进行处理。

快速故障响应

建立 24 小时故障报修热线，一旦接到设备故障报告，技术人员将在 [30] 分钟内响应，通过电话或远程协助初步判断故障原因。

2、技术支持

操作培训与指导

为首次使用录播教室的教师、培训师及相关人员提供免费的操作培训，培训内容包括录播设备的基本操作、录制功能的使用、画面切换与编辑、音频调节等，确保用户能够熟练掌握设备的使用方法。

在录播教室显著位置张贴操作指南和常见问题解答，方便用户随时查阅。同时，提供在线操作手册和视频教程，用户可通过扫描二维码或访问指定网址获取。

对于用户在使用过程中遇到的问题，技术支持人员将随时提供电话、微信或现场指导，确保问题得到及时解决。

3、教学资源管理与安全保障

张轩

录制资源存储与备份

对录播教室录制的教学资源进行安全、可靠的存储，采用专业的存储设备和冗余备份技术，确保录制资料不会因设备故障、人为误操作或其他原因丢失。

数据安全与保密

高度重视录播教室数据的安全与保密工作，建立严格的数据访问权限管理制度，只有经过授权的人员才能访问和操作录制资源。

对录制数据进行加密处理，防止数据在传输、存储过程中被窃取或篡改。在数据共享和交流过程中，遵循相关法律法规和学校规定，确保数据的合法性、安全性和保密性。

4、服务反馈与改进

对用户反馈的问题和建议进行及时整理和分析，建立问题台账，明确责任人和整改期限，跟踪整改情况，确保用户提出的问题得到有效解决，建议得到合理采纳。

服务质量持续改进

根据用户满意度调查结果和日常服务过程中发现的问题，定期召开服务质量分析会，总结经验教训，制定针对性的改进措施和服务优化方案。

不断完善服务流程和管理制度，加强技术人员培训和团队建设，提高服务人员的专业素质和服务意识，持续提升录播教室的整体服务水平，为用户提供更加优质、高效、满意的服务。

供应商名称：（企业电子签章）：中移建设有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）

日期：2024年12月19日

张轩

张轩