

合同编号：_____

西安市第八十三中学 校园安全课程建设 采购合同

合同编号：OTXA-2620121215

签订地点：城守中路151号（市83中）

签订日期：2016年6月4日

八十三中校园安全课程建设采购合同

甲方：西安市第八十三中学

统一社会信用代码：12610100637202617M

法定代表人：刘建军

联系地址：城亨中街151号

联系方式：83230307

乙方：陕西曦百汇教育科技有限公司

统一社会信用代码：91610136MAB0PY3T2E

法定代表人：邓艳金

联系地址：陕西省西安市未央区玄武东路华远海蓝城一期24-2-1603-3

联系方式：15829545737

结算银行信息：

账户名称：陕西曦百汇教育科技有限公司

账户号码：61050110113500001097

开户银行：中国建设银行矿山路支行

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及框架协议采购相关管理办法，经甲乙双方协商一致，签订本合同，共同遵守。

一、合同标的

1. 乙方按照响应文件承诺，向甲方提供“校园安全课程建设”项目下人工智能 AI 心理智慧平台系统设备，具体货物名称、品牌型号、数量、单价、总价如下：

序号	货物名称	原产地及制造厂	型号及规格	数量	总价
1	多模态便携访谈终端	未来模因（北京）科技有限公司	便携式平板/访谈终端，15.6 英寸 1920×1080 显示，支持触控、摄像、拾音、网络连接及访谈任务使用	1 套	39000
2	对话访谈终端	未来模因（北京）科技有限公司	立式互动终端，55/60/65 英寸显示形态，支持触控、语音交互、AI 访谈、心理健康交互与报告查看	1 套	16800
3	智能机器人 2.0	未来模因（北京）科技有限公司	多模态感知评估机器人，约 545×545×1337mm，约 19kg，10.1 英寸屏，支持语音、视觉、交互和心理访谈场景	1 套	68200
4	心育云平台	未来模因（北京）科技有限公司	支持筛查、评估、预警、干预、档案、报告、权限、日志和数据安全管理	1 套	257000
5	安装及运输	/	施工布线、运输	1 套	4000
6	合计	¥385000 元，大写：叁拾捌万伍仟元整			

2. 上述总价款为固定价，包含设备供货、安装调试、平台配置、培训、验收配合、售后服务、税费等乙方完成本合同全部义务甲方应当支付的所有费用。本合同履行期间，不因市场因素或任何其他原因调整总价。

二、技术规格与质量标准

乙方提供的货物技术规格、功能参数、平台性能等完全符合响应文件（项目编号：OTXA2620121215）中《技术规格响应表》《产品及平台功能响应说明》的

承诺，且不低于国家、行业相关标准。具体技术参数详见附件一（技术规格响应表摘录），附件与本合同具有同等法律效力。

详见附件一：技术规格响应表。

三、交付与安装调试

1. 交货时间：本合同生效后30个日历日内完成全部货物交付、安装调试并交付使用。

2. 交货地点：陕西省西安市内甲方指定地点。

3. 甲方应积极配合乙方的工作，指定专门联系人王治，并提供其联系电话及学校的基本信息，以便乙方顺利完成交付与安装调试工作；

4. 安装调试：乙方负责所有硬件设备的摆放或安装、通电联网、系统配置、平台部署及功能联调，确保设备及平台可正常使用。

3.1 环境确认

合同生效后，乙方指派技术人员与甲方指定联系人对接，共同确认以下事项：设备安装位置及使用场景；网络条件及电源插座配置；场地安全要求，设备摆放空间；平台使用所需的电脑、手机等终端设备兼容性测试等。

3.2 数据准备

甲方按照乙方提供的模板，提供以下信息：学校组织架构（校区、年级、班级）；系统管理员名单、相关教师名单及角色分配；学生基本信息。

3.3 隐私保护

乙方应严格遵守保密协议，保护学生的个人隐私，承诺对从本项目中获取的所有信息和数据严格保密。除非获得学生监护人的明确同意，乙方不得向甲方及当地教育主管部门以外的任何第三方个人、单位或机构透露本次测评所获取的任何原始信息或数据。乙方对甲方提供的数据仅用于平台初始化，并在项目验收后按规定进行脱敏或归档。

4. 到货验收：货物送达后，甲乙双方共同开箱，核对设备名称、数量、型号、外观、配件及资料，签署到货验收记录。如发现缺件、损坏或型号不符，乙方应进行更换或补齐。

四、培训服务

乙方按照响应文件中《培训方案》的承诺，提供现场集中培训、分角色专项培训、实操演练及线上辅导。培训后交付操作手册、维护说明等资料。

1. 培训目标：乙方负责对甲方相关人员进行系统化培训，确保其能够独立、规范、安全地使用本合同项下全部设备和平台，开展校园心理健康筛查、访谈、预警、干预及档案管理等日常工作。

2. 培训对象：包括但不限于学校系统管理员、心理教师、班主任及德育相关教师、设备管理员、校领导及管理人员等。具体参训人员名单由甲方确定。

3. 培训方式：采用现场集中培训、分角色专项培训、实操演练、线上远程辅导及资料交付等相结合的方式。

4. 培训内容：涵盖平台管理员操作、心理教师业务应用、班主任协同流程、硬件设备使用维护、数据安全与隐私保护等核心内容。详细培训内容时间安排及考核要求等详见附件二《培训方案》。

5. 培训时间与地点：乙方在设备安装调试完成后、项目试运行前，由双方协商具体培训时间与地点。

6. 后续辅导：在试运行及质保期内，乙方持续提供电话、线上或现场补充培训与使用指导，确保甲方人员能够稳定使用系统。

详见附件二：《培训方案》

五、验收

1. 项目完成安装调试、培训及试运行后，乙方向甲方提交验收申请及完整验收资料。

2. 甲方在收到验收申请后积极配合验收。验收内容包括：设备数量及功能、平台功能、培训完成情况、交付资料等。

3. 验收合格的，双方签署验收报告。验收不合格的，乙方应在甲方要求的期限内整改并重新申请验收。

六、合同价款支付

根据响应文件中商务偏离表承诺，价款支付如下：

1. 付款方式

合同签订后，达到付款条件起30日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%，即人民币115,500.00元。

货物交付验收合格后，乙方连同货款发票、供货合同、货物验收单等相关材料送交甲方，达到付款条件起30日内，甲方向乙方支付合同总金额的70%，即人民币269,500.00元。

2. 乙方在每次付款前应向甲方开具等额、合法的增值税普通发票。

七、质量保证与售后服务

1. 质保期：自项目终验合格之日起2年。

2. 质保期内，因产品质量、系统配置或软件功能问题导致设备或平台不能正常使用的，乙方提供免费维修、更换、技术支持及软件升级服务。

3. 服务响应：接到甲方维修要求后，乙方在24小时内到达现场进行现场故障排查或维修；非硬件故障可远程处理的，乙方应在4小时内响应并指导解决。

4. 质保期满后，乙方继续提供优惠维护服务，具体费用双方另行协商。

5. 乙方按照响应文件中《服务方案》的承诺提供巡检、回访、数据安全支持等服务。

详见附件三：《服务方案》

八、数据安全与保密

1. 甲方保证严格遵循保密原则，保护学生个人隐私，对于从该项目中获取的全部信息和数据严格履行保密义务。

2. 乙方对履行本合同过程中接触到的学生个人信息、心理健康数据、学校管理数据及系统资料严格保密，不得向任何无关第三方泄露、转让或用于与本合同无关的用途。

3. 本保密义务不因合同终止而解除。

九、违约责任

1. 甲方逾期支付合同款项的，每逾期一日，按应付未付款项的0.05%向乙方支付违约金。

2. 乙方逾期交付货物或完成安装调试的，每逾期一日，按合同总价款的0.05%向甲方支付违约金。

3. 乙方交付的货物不符合响应文件承诺或存在质量问题的，甲方有权要求更换或退货，乙方承担由此产生的全部费用。

4. 平台使用过程中，如发生甲方或其教职员工泄露测评相关信息或数据的情形，甲方除应承担全部责任外，还应对因此造成乙方的全部损失进行赔偿。

5. 平台使用过程中，如发生乙方泄露测评相关信息或数据的情形，乙方除应承担全部责任外，还应对因此造成甲方的全部损失进行赔偿。（乙方将所获数据完全脱敏后用于自身产品及人工智能水平提升的情形除外。）

6. 违约方除应承担违约责任外，还应承担守约方因维权产生的全部费用（包括但不限于诉讼费、保全费、律师费等）。

7. 违约方承担违约责任后，仍应继续履行合同（除非合同被解除）。

十、争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、送达

1. 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

2. 本条第一款约定的地址、联系人及电子通信终端亦为双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院的法律文书送达地址，人民法院的诉讼文书（含裁判文书）向合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。

3. 合同送达条款与保密条款、争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

十二、其他约定

本合同自双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效，至合同条款履行完毕时终止。本合同一式贰份，甲方执壹份，乙方执壹份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

如有未尽事宜，须经双方共同协商，签订书面补充协议，补充协议作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

本合同附件包括：

附件一：技术规格响应表

附件二：培训方案

附件三：服务方案

附件四：验收清单

附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）



法定代表人

或授权代表签字：

日期：2026年6月4日

乙方（盖章）



法定代表人

授权代表签字：

日期：2026年6月4日

附件一：技术规格响应表

供应商名称：陕西曦百汇教育科技有限公司

项目编号：OTXA-2620121215


货物名称：采购包 1（人工智能 AI 心理智慧平台系统设备采购项目）

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应/偏离	备注
1	多模态便携访谈终端	LCD 规格 EDP 分辨率：≥15.6"/EDP 接口 /1080*1920 TP 规格≥46 通道 摄像头≥前置 5M 按键数≥4 个物理按键：音量键+ -，开关机键、复位键 电池容量 ≥8000mAh 充电器规格 5V/3A ,9V2A type C 充电器 耳机规格 3.5mm 耳机（接口定义 L-R-G-M） 数据线 USB 2.0 CPU： ≥64 位 8 核处理器 ≥4 核 Cortex-A73 2.0Ghz ≥4 核 Cortex-A53 2.0Ghz GPU:Mali- G72 MP3 DDR ≥8GB EMMC ≥256GB 数据 Wi-Fi 2.4G/5G a/b/g/n/ ac 蓝牙 ≥4.2 接口 USB 接口 USB 2.0 TYPE-C 耳机接口 3.5mm 充电接口 5V/3A 9V/2A type C 接口	本项目拟提供的多模态便携访谈终端满足并响应招标参数要求。设备采用 15.6 英寸 EDP 接口显示屏，分辨率为 1080×1920；触控 TP 规格为 46 通道；配置前置 500 万像素摄像头；配备 4 个物理按键，包括音量+/-键、开关机键及复位键；电池容量为 8000mAh；配套 5V/3A、9V/2A Type-C 充电器；支持 3.5mm 耳机接口，接口定义为 L-R-G-M；配套 USB2.0 数据线。 设备处理器采用 64 位 8 核架构，包含 4 核 Cortex-A73 2.0GHz 及 4 核 Cortex-A53 2.0GHz，GPU 为 Mali-G72 MP3；运行内存 DDR 为 8GB，存储 EMMC 为 256GB。网络连接支持 2.4G/5G Wi-Fi，兼容 a/b/g/n/ac 协议，支持蓝牙 4.2 及以上。接口配置包括 USB2.0 Type-C 接口、3.5mm 耳机接口及 Type-C 充电接口，充电规格支持 5V/3A、9V/2A，整体配置满足 AI 心理访谈、音视频采集、触控交互、联网使用和移动访谈场景需求	响应	
2	对话访谈终端	产品名称 智能镜面触控语音交互终端，面向心理支持、陪伴式对话、轻量评估与情绪疏导场景的交互终端 产品形态 落地式竖屏终端显示配置 ≥65 寸显示竖屏 安装方式 可移动落地支架/内嵌墙体， 交互方式 触控+语音，支持红外触控交互与语音对话交互	本项目拟提供的对话访谈终端为智能镜面触控语音交互终端，面向心理支持、陪伴式对话、轻量评估与情绪疏导等应用场景。设备采用落地式竖屏终端形态，配置 65 寸及以上显示竖屏，支持可移动落地支架安装或内嵌墙体安装方式，终端支持触控与语音双重交互，采用红外触控板，支持多点触控操	响应	

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应/偏离	备注
		<p>外观特征 镜面伪装式设计，屏幕表面增加单向镜层，形成“可照见自己”的镜面效果</p> <p>触控 红外触控框，支持多点触控操作</p> <p>镜面 采用超薄单向镜贴层，实现镜面伪装与屏幕显示兼容；用户可照见自身，同时查看叠加式交互界面</p> <p>运行主机 支持语音对话程序、界面程序及相关控制逻辑运行</p> <p>音频配置 语音采集，配置拾音麦克风或麦克风阵列，支持人机对话拾音；语音播报，支持扬声器/音响输出语音反馈</p> <p>外观 支持定制木框包边，支持机身外观定制贴膜/视觉贴装</p> <p>对话引擎 语音对话交互，支持人与终端进行连续语音交流，温和对话引导，节奏自适应调控</p> <p>评估能力 动态评估机制，DEEP-Assess 多模态 AI 心理评估，“建立安全感—线索探查—任务引导—动态校准—分级输出”推进对话评估；非问卷式评估，在交流中持续更新对个体状态的判断</p> <p>镜像交互 镜面真实反射与轻量叠加 UI 结合</p> <p>情绪支持 情绪命名与表达引导</p> <p>即时干预 支持呼吸训练、放松引导；支持身体安抚、肩颈放松等轻量干预，提供压力应对与认知调整建议，支持睡眠建议及节律调节相关引导</p> <p>风险支持 支持识别明显风险或持续低落状态，必要时给出清晰求助提示与转介路径</p> <p>持续支持 支持对话记录与后续跟进配置</p> <p>场景系统 沉浸式场景对话，星空主题，卡通伙伴主题，火车窗外风景主题，场景节律联动；支持更多沉浸主题持续上新或按需定制，如海边日落、森林雨声、城市夜景等</p> <p>软件系统 支持在终端主机部署语音对话项目，支持系统安装、环境配置与启动设置，对话界面以轻量叠加方式显示，不完全遮挡镜面视野，支持待机页、启动页、主题界面视觉定制，支持对话内容、场景主题、求助提示内容扩展，可按机构流程配置求助转介与复访逻辑</p> <p>系统服务 云端服务调用，支持语音、模型、接口、服务器等云端服务接入</p>	<p>作，并支持语音对话交互。</p> <p>设备采用镜面伪装式设计，屏幕表面配置超薄单向镜贴层，实现镜面伪装与屏幕显示兼容。用户可照见自身，同时查看轻量叠加式交互界面，形成“可照见自己”的镜面交互体验。设备运行主机支持语音对话程序、界面程序及相关控制逻辑运行；音频配置支持语音采集，配置拾音麦克风或麦克风阵列，满足人机对话拾音需求；支持扬声器或音响输出语音反馈。设备外观支持定制木框包边，并支持机身外观定制贴膜或视觉贴装。</p> <p>终端内置语音对话交互能力，支持人与终端进行连续语音交流，具备温和对话引导和节奏自适应调控能力。系统支持动态评估机制，应用 DEEP-Assess 多模态 AI 心理评估方法，按照“建立安全感—线索探查—任务引导—动态校准—分级输出”的流程推进对话评估；支持非问卷式评估，可在自然交流过程中持续更新对个体状态的判断。</p> <p>终端支持镜像交互，将镜面真实反射与轻量叠加 UI 结合；支持情绪命名与表达引导，帮助使用者识别和表达情绪状态。系统支持即时干预功能，包括呼吸训练、放松引导、身体安抚、肩颈放松等轻量干预，并可提供压力应对、认知调整、睡眠建议及节律调节等相关引导。系统支持识别明显风险或持续低落状态，必要时给出清晰的求助提示与转介路径，并支持对话记录与后续跟进配置。</p> <p>终端支持沉浸式场景对话，内置星空主题、卡通伙伴主题、火车窗外风景主题等场景，并支持场景节律联动，可根据对话节奏与情绪状态变化进行场景适配；同时支持更多沉浸主题持续上新或</p>		

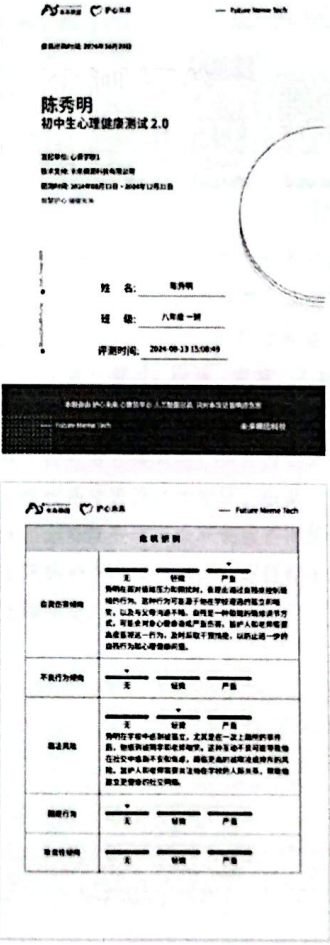
条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应 / 偏离	备注
			<p>按需定制，如海边日落、森林雨声、城市夜景等。</p> <p>软件系统支持在终端主机部署语音对话项目，支持系统安装、环境配置与启动设置；对话界面以轻量叠加方式显示，不完全遮挡镜面视野；支持待机页、启动页、主题界面视觉定制；支持对话内容、场景主题、求助提示内容扩展，并按机构流程配置求助转介与复访逻辑。系统服务支持云端服务调用，可接入语音、模型、接口、服务器等云端服务，满足校园心理支持和访谈评估场景使用需求。</p> 		
3	智能机器人	<p>机身材质 PC+ABS</p> <p>屏幕尺寸 ≥10英寸</p> <p>主芯片 ≥8核芯片+工业级MCU</p> <p>操作系统 基于Android9.0深度定制的RobotOS机器人操作系统</p> <p>RAM(内存) ≥8GB</p> <p>ROM(容量) ≥64GB</p> <p>头部拍照摄像头 ≥1200万像素高清摄像头，支持拍照、视频通话</p> <p>Mic阵列 ≥6麦阵全域收音与降噪，360°音源定位</p>	<p>本项目拟提供的智能机器人采用PC+ABS机身材质，结构坚固，适用于校园心理健康互动、访谈辅助、评估引导及多模式感知应用场景。设备配置10英寸及以上交互屏幕，主控采用8核芯片+工业级MCU架构，运行基于Android9.0深度定制的RobotOS机器人操作系统，系统具备良好的稳定性、扩展性和交互适配能力。</p>	响应	

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应 / 偏离	备注
		<p>网络支持 4G(支持 TDD-LTE、FDD-LTE), WiFi 支持 2.4G/5G</p> <p>适配器参数 100~240Vac, 47-63Hz, 19V DC</p> <p>设备配置 标配多模组工业摄像头系统(含全局高速摄像头+全高清成像摄像头+低照度红外摄像头)</p> <p>外壳防护 工业级防尘防水模组外壳,</p> <p>全局高速视觉模组 ≥130 万像素全局曝光传感器, 支持 ≥400 帧 / 秒超高速采集, 无卷帘快门拖影</p> <p>全高清成像模组 ≥200 万像素 1/2.7 英寸 COMS 传感器, 1920×1080@30 帧 / 秒全高清成像</p> <p>低照度红外模组 ≥100 万像素 1/3 英寸大像素传感器, ≤0.0001lux 超微光成像, 兼容 850/940nm 红外窄带</p> <p>接口规格 USB2.0/USB3.0, 支持 UVC 免驱协议, 即插即用</p> <p>图像处理 支持自动曝光/自动白平衡/多模式切换, 集成图像拼接与畸变矫正算法</p> <p>功能拓展 模组标配 SDK 开发包, 深度兼容 RobotOS 机器人操作系统, 支持视觉算法二次开发</p>	<p>设备内存配置不低于 8GB, 存储容量不低于 64GB, 可满足机器人系统运行、交互程序加载、数据缓存及多媒体应用需求。头部配置 1200 万像素及以上高清拍照摄像头, 支持拍照及视频通话功能; 配置 6 麦阵及以上全域收音与降噪系统, 支持 360° 音源定位, 可满足校园环境下的语音交互、访谈拾音和远场语音识别需求。</p> <div data-bbox="858 674 1217 1055" data-label="Image"> </div> <p>设备网络支持 4G 通信, 兼容 TDD-LTE、FDD-LTE 网络制式, 同时支持 2.4G/5G Wi-Fi 连接, 能够适配校园内不同网络环境。电源适配器支持 100~240Vac、47-63Hz 输入, 输出为 19V DC, 满足日常稳定供电和使用要求。</p> <p>设备标配多模组工业摄像头系统, 包括全局高速摄像头、全高清成像摄像头和低照度红外摄像头, 满足多场景视觉采集、环境感知、图像识别及后续算法扩展需求。摄像头模组外壳采用工业级防尘防水设计, 能够适配机器人移动及复杂使用环境。</p> <p>其中, 全局高速视觉模组采用 130 万像素及以上全局曝光传感器, 支持 400 帧/秒及以上超高速采集, 可有效避免卷帘快门拖影; 全高清成像模组采用 200 万像素及以上 1/2.7 英寸 COMS 传感器, 支持 1920×1080@30 帧/秒全高清成像;</p>		

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应/偏离	备注
			<p>低照度红外模组采用 100 万像素及以上 1/3 英寸大像素传感器，支持 ≤ 0.0001lux 超微光成像，并兼容 850/940nm 红外窄带。</p>  <p>设备接口规格支持 USB2.0/USB3.0，支持 UVC 免驱协议，具备即插即用能力。图像处理方面，支持自动曝光、自动白平衡及多模式切换，并集成图像拼接与畸变矫正算法。功能拓展方面，视觉模组标配 SDK 开发包，深度兼容 RobotOS 机器人操作系统，支持视觉算法二次开发，可根据项目后续应用需要进行功能扩展和场景适配。</p>		
4	心育云平台	<p>一、适用场景 用于大规模大批量的学生线上 AI 心理普测场景使用</p> <p>二、功能架构 心育云平台主要用于学校信息创建和数据监控；针对学校班主任和心理老师使用的学校端，包含学生信息管理、测评下发和测评结果、活动管理等；针对家长使用的家长端，可以查看告家长通知书、学生家庭报告查看和免费的家庭教育资源获取；针对学生使用的学生端，可以便捷在任意智能设备上完成人工智能多模态心智访谈。多端融合，数据打通，可以促进家校协同沟通，共同助力孩子心理健康预防和干预工作。</p> <p>（一）系统资质要求 具有公安部备案的《信息系统安全等级保护备案证明》，具备本地备份与云端容灾功能，能够有效抵御外部攻击，防止数据泄露，为系统的数据安全提供坚实保障。 系统所采用的算法已在工信部备案，确保算法的合法性和可靠性。</p> <p>（二）平台功能配置及参数支持</p> <p>1. 学校管理端——教师端</p>	<p>投标规格（参数）可写为：</p> <p>本项目拟提供的心育云平台适用于大规模、大批量学生线上 AI 心理普测场景，可支撑学校开展学生心理健康筛查、AI 心智访谈、风险预警、报告生成、心理档案管理、家校协同和后续干预等工作。平台围绕学校心理健康工作流程建设，支持学校端、教师端、家长端、学生端等多端融合使用，实现数据互通、角色协同和闭环管理，助力学校开展学生心理健康预防、识别、干预和跟踪服务。</p> <p>平台主要用于学校信息创建、组织架构管理、测评任务管理和数据监控。学校端面向班主任、心理教师和学校管理人员使用，支持学生信息管理、测评下发、测评结果查看、活动管理、预警名单管理、报告导出和数据分析等功能；家长端支持查看告家长通知书、学生家庭报告及心理健康、家庭教育资源；学生端支持学生在智能手机、平板、电脑等智</p>	响应	

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应 / 偏离	备注
		<p>登录与架构：支持在任意电脑上通过 Chrome、Edge 等浏览器登录，采用 B/S 架构，权限管理和分级报告导出下载：学校管理端支持多账号管理，支持学校、年级、班级三级权限账号，支持各级教师登录查看符合其权限的测评情况；支持测评后生成学校、年级、班级综合报告，选择生成后无需人工操作，30 分钟内 PDF 格式报告由系统自动生成。</p> <p>具备可投屏的数字化大屏展示界面，包含全校测评进展、心理档案建档完成率、心理干预率、预警名单管理、分性别年级数据分布等关键信息，便于学校进行直观的数据分析和展示。</p> <p>教师手机端：，通过微信公众号或 APP 即可登录教师后台。教师后台支持测评通知下发、测评进度查看、测评结果查看、预警学生名单查看和导出。</p> <p>活动管理：支持在管理端创建活动，老师可进行预警活动干预、预警解除等操作，能够记录学校开展的所有心理健康活动，并支持上传活动图片和活动内容，方便学校对心理健康活动进行管理和总结。</p> <p>2. 家长端</p> <p>(1) 登录与架构：使用微信小程序登录或 APP 登录，</p> <p>(2) 合规与知情同意：家长端登录时会弹出告家长通知书，家长同意后才可开始测评。</p> <p>(3) 家长报告和隐私安全：测后家长可在家长端查看学生报告，测评前家长端会要求家长设置报告查看密码，测评后产生的访谈报告需正确输入该密码才可查看。</p> <p>(4) 免费心理资源：家长可在家长端获取免费的心理健康和家庭教育资源，同时平台提供给学校做相关心理健康家长课堂的讲座。</p> <p>3. 学生端</p> <p>(1) 登录与架构：使用微信小程序或 APP。</p> <p>(2) 合规与知情同意：可以为每个学生建立单独的心理模型并且长期存储使用，访谈结束后学生端可在十分钟内根据测评情况为每个学生单独生成供其自己查看的报告。</p> <p>(3) 多模态和并发能力：学生端系统能够支持人工智能多模态心智访谈，包括但不限于但不限于语</p>	<p>能设备上便捷完成人工智能多模态心智访谈。平台通过多端融合与数据打通，促进学校、教师、学生和家之间的协同沟通，共同助力学生心理健康预防和干预工作。</p> <p>平台具备公安部备案的信息系统安全等级保护备案证明，具备本地备份与云端容灾能力，能够提升系统抵御外部攻击、防止数据泄露和保障数据安全的能力。平台所采用的算法已在工信部备案，确保算法应用的合法性、可靠性和合规性。</p> <p>学校管理端及教师端采用 B/S 架构，支持在任意电脑上通过 Chrome、Edge 等主流浏览器登录使用。平台支持多账号管理，支持学校、年级、班级三级权限账号配置，各级教师可在自身权限范围内查看对应测评情况和报告数据。系统支持测评后生成学校、年级、班级综合报告，选择生成后无需人工操作，系统可在 30 分钟内自动生成 PDF 格式报告，并支持导出下载。</p> <p>平台具备可投屏的数字化大屏展示界面，支持展示全校测评进展、心理档案建档完成率、心理干预率、预警名单管理、分性别及年级数据分布等关键信息，便于学校开展直观的数据分析、管理汇报和工作展示。教师手机端支持通过微信公众号或 APP 登录教师后台，可进行测评通知下发、测评进度查看、测评结果查看、预警学生名单查看和导出等操作。</p> <p>平台支持活动管理功能，学校可在管理端创建心理健康相关活动，教师可开展预警活动干预、预警解除等操作。系统能够记录学校开展的心理健康活动，支持上传活动图片和活动内容，便于学校对心理健康活动进行过程管理、成果留</p>		

条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应/偏离	备注
		<p>音、文字等模态，并发≥10000人次。</p> <p>(4) 免费心理资源：学生可在学生端获取免费的心理健康和家庭教育资源，同时平台提供给学校做相关心理健康课堂的讲座。</p> <p>(三) 测评内容和服务标准</p> <p>多级报告生成：访谈结束后，可生成学校报告、年级报告、班级报告、学生家长报告、学生报告。学校、年级、班级支持导出并下载。</p> <p>测评指标：包括但不限于</p> <p>(1) 危机识别：涵盖校园霸凌、自我伤害、攻击性倾向、回避风险、不良行为倾向等多项指标。</p> <p>(2) 心理健康指标：包括抑郁、焦虑、情绪不稳定、偏执、敌对、适应不良、人际关系敏感、强迫、躯体化、学习压力、心理失衡等多项指标。</p> <p>(3) 心理素质指标：如学习适应性、情绪管理、人际交往能力、沟通开放度、快乐与满足、抗压能力、自我认知与自尊心等多项指标，反映学生的心理素质水平。</p> <p>(4) 家庭教育指标：包含情感支持、教育指导、行为管教、家庭活动、情感氛围、家庭沟通、未来规划、生活习惯、性格培养等多项指标，为学校了解学生的家庭教育环境提供参考。</p> <p>测评方式：支持通过半结构化访谈的方式进行测评。</p> <p>报告呈现方式：测评报告内容采用图表和文字结合的方式呈现。</p> <p>分年龄段测评：测评内容支持针对从小学到高中阶段（含职中职高）的学生，分年龄段设置不同组合和主题的测评内容。</p> <p>预警分类与管理：按照一般心理危机（一类）、严重心理危机（二类）、可疑似神经症和心理疾病（三类）进行分类，并对应一级、二级、三级预警。可查看学校整体预警分布，支持通过学生姓名、年级、班级及风险等级进行查询，同时能够查看危机学生心理档案。</p>	<p>存和总结复盘。</p>   <p>家长端支持通过微信小程序或 APP 登录。家长登录时系统可弹出告家长通知书，家长同意后学生方可开始测评，满足知情同意和合规管理要求。测评前家长端支持设置报告查看密码，测评后产生的访谈报告需正确输入密码后方可查看，保障学生心理数据和报告隐私安全。家长可在家长端获取免费的心理健康和家庭教育资源，平台同时可为学校开展心理健康家长课堂讲座提供资源支持。</p> <p>学生端支持通过微信小程序或 APP 登录使用。平台可为每个学生建立单独的心理模型并支持长期存储使用，访谈结束后，学生端可在 10 分钟内根据测评情况为每个学生单独生成供本人查看的报告。学生端支持人工智能多模态心智访谈，包括语音、文字等多种交互模态，并发能力不低于 10000 人次，能够满足学校集中测评和大规模线上普测需求。学生可在学生端获取免费的心理健康和家庭教育资源，平台也可为学校开展心理健康课堂提供配套内容支持。</p> <p>平台支持多级报告生成，访谈结束后可</p>		

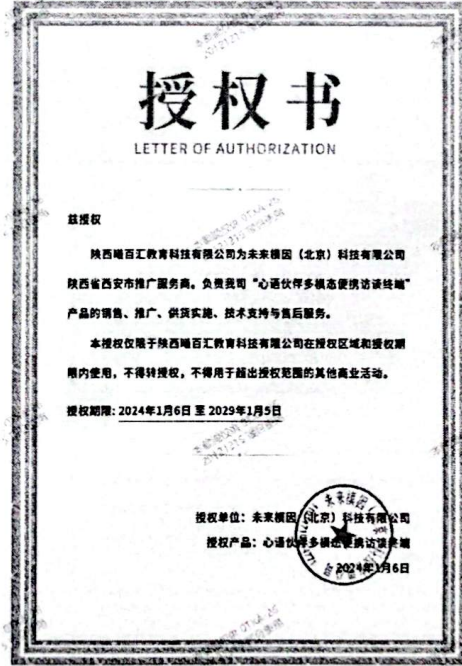
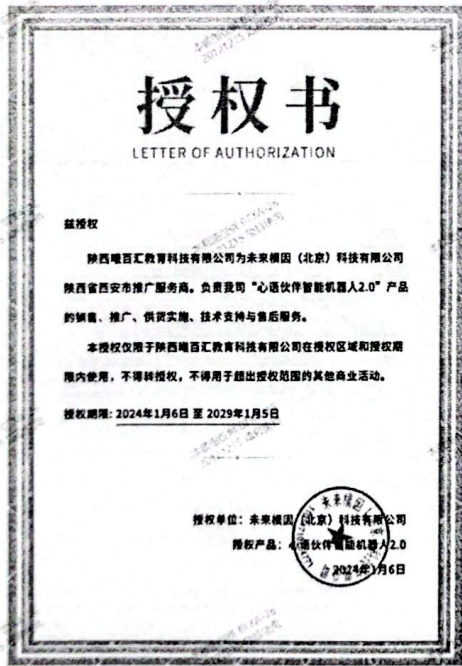
序号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应 / 偏离	备注
			<p>生成学校报告、年级报告、班级报告、学生家长报告和学生报告。其中学校、年级、班级报告支持导出和下载。测评报告内容采用图表和文字结合的方式呈现,便于不同角色理解学生心理状态、群体趋势、风险分布和后续工作建议。</p>  <p>平台测评指标覆盖危机识别、心理健康、心理素质和家庭教育等多个维度。危机识别指标包括但不限于校园霸凌、自我伤害、攻击性倾向、回避风险、不良行为倾向等;心理健康指标包括但不限于抑郁、焦虑、情绪不稳定、偏执、敌对、适应不良、人际关系敏感、强迫、</p>		

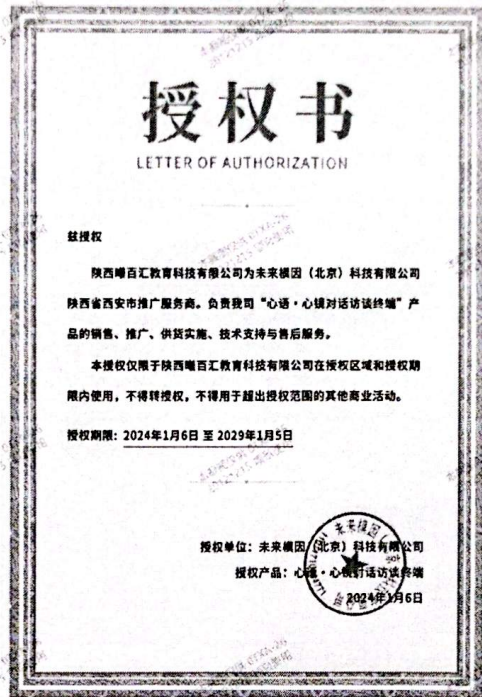
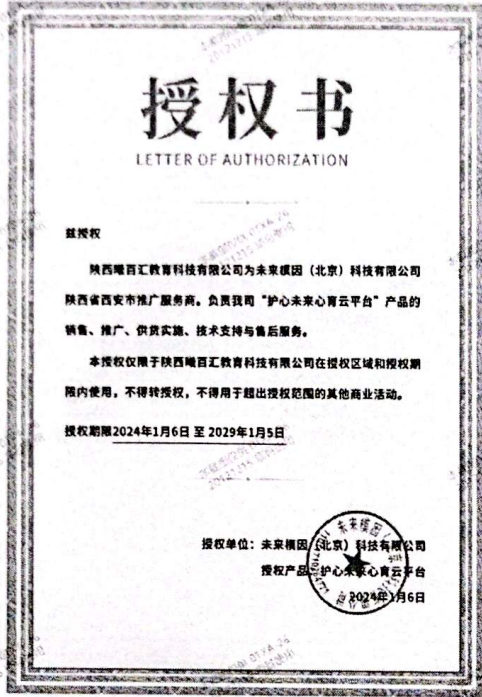
条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应 / 偏离	备注
			<p>躯体化、学习压力、心理失衡等；心理素质指标包括学习适应性、情绪管理、人际交往能力、沟通开放度、快乐与满足、抗压能力、自我认知与自尊心等；家庭教育指标包括情感支持、教育指导、行为管教、家庭活动、情感氛围、家庭沟通、未来规划、生活习惯、性格培养等，为学校全面了解学生心理状态和家庭教育环境提供参考依据。</p>  <p>平台支持通过半结构化访谈方式开展测评，不局限于传统问卷填答。系统可通过 AI 心智访谈方式，引导学生在自然交流中表达学习、生活、家庭、人际、情绪和压力等方面的情况，并根据访谈内容形成综合评估结果。测评内容支持从小学到高中阶段（含中职、职高）学生使用，可按不同年龄段设置不同组合和主题的测评内容，提升测评适配性和学生接受度。</p>   <p>平台支持预警分类与管理，按照一般心理危机（一类）、严重心理危机（二类）、</p>		

合同编号：_____

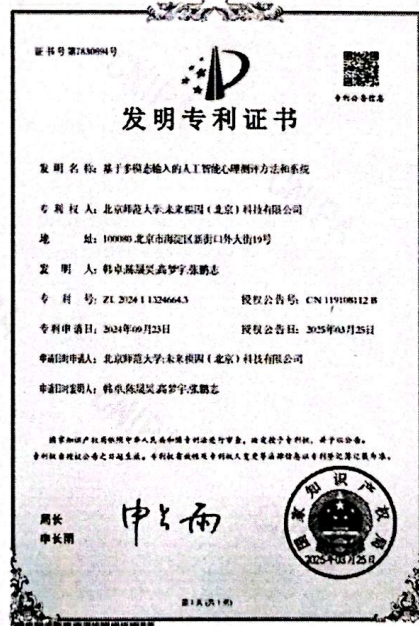
条款号	产品名称	招标规格(参数) ☆1	投标规格(参数) ☆2	响应/偏离	备注
			可疑神经症和心理疾病（三类）进行分类，并对应一级、二级、三级预警。学校可查看整体预警分布，支持通过学生姓名、年级、班级及风险等级进行查询，并能够查看危机学生心理档案。平台支持后续预警跟进、心理干预、活动记录和档案留存，帮助学校形成从筛查、识别、预警、干预到复盘的心理健康工作闭环。		
5	安装及运输	施工布线、运输		响应	

原厂授权书：





技术专利所有权证明:





附件二：

培训方案

项目名称：校园安全课程建设

项目编号：OTXA-2620121215

一、培训目标

为保障“校园安全课程建设”项目顺利交付并投入常态化使用，我公司将在设备安装调试完成后，面向采购人指定的管理人员、心理教师、班主任、设备管理员及相关使用人员开展系统化培训。通过培训，使参训人员熟悉人工智能 AI 心理智慧平台系统设备的基本功能、操作流程、日常维护方法、数据安全要求和心理健康工作应用场景，确保项目交付后能够独立、规范、安全地使用相关设备和平台开展校园心理健康筛查、访谈、预警、干预和档案管理工作。

1. 使学校管理员掌握平台基础配置、账号权限、学生信息管理、任务管理、报告管理和数据安全方法。

2. 使心理教师掌握心理筛查、AI 访谈、风险预警、个案跟踪、干预记录、心理档案管理等核心业务流程。

3. 使班主任及相关教师了解学生心理健康筛查与预警协同流程，掌握报告查看、风险跟进和家校沟通中的注意事项。

4. 使设备管理员掌握多模态便携访谈终端、对话访谈终端（心语·心镜）、智能机器人 2.0 等硬件设备的开关机、联网、日常检查、基础维护和报修流程。

5. 强化全体相关人员的数据安全、隐私保护和保密意识，确保学生心理健康数据依法合规使用。

二、培训对象

本项目培训对象包括但不限于以下人员：

序号	培训对象	培训重点
1	学校系统管理员	平台配置、账号权限、数据管理、日志查看、系统维护
2	心理教师	筛查任务、AI 访谈、预警处置、干预记录、心理档案
3	班主任及德育相关教师	学生心理状态查看、预警协同、跟踪反馈、家校沟通
4	设备管理员	硬件设备使用、联网检查、常见问题处理、报修流程
5	校领导及管理人员	项目整体应用、统计报告、风险概览、管理决策支持

具体参训人员名单由采购人根据学校实际使用安排确定。

三、培训方式

我公司将结合项目实施进度和学校实际工作安排，采用“现场培训为主、线上答疑为辅、资料交付配套”的方式开展培训。

1. 现场集中培训：在设备安装调试完成后，由我公司培训讲师到采购人指定地点进行集中讲解、功能演示和现场答疑。

2. 分角色专项培训：针对管理员、心理教师、班主任、设备管理员等不同角色，分别讲解对应权限下的功能和 workflows。

3. 实操演练：通过模拟账号、测试任务、示例报告等方式组织参训人员进行实际操作，确保关键岗位人员能够独立完成常用业务。

4. 线上远程辅导：项目试运行期间，如学校在使用过程中遇到问题，我公司可通过电话、视频会议、远程协助等方式进行补充指导。

5. 培训资料交付：培训完成后提供操作手册、维护说明、常见问题说明、售后联系方式等资料，便于后续查阅和内部转训。

四、培训内容

4.1 平台管理员培训

- 平台登录、角色权限说明及账号安全要求。
- 学校、年级、班级、教师、学生等基础信息维护。
- 学生账号导入、修改、停用和权限分配。
- AI 心理访谈任务、心理筛查任务的创建、下发和管理。
- 报告查看、导出、归档及权限控制。
- 预警信息查看、分级管理和处理流程。
- 操作日志、数据备份、数据安全和系统维护要求。
- 常见系统问题及处理方式。

培训目标：使管理员能够独立完成平台基础配置、账号维护、任务管理、数据管理和日常系统维护工作。

4.2 心理教师培训

- 心理健康筛查工作流程。
- AI 心理访谈任务的设置、执行和结果查看。
- 学生个体报告、班级报告、年级报告、学校报告的查看与解读。
- 心理风险预警分类及处置建议。
- 学生心理档案建立、更新和维护。
- 个案跟踪、干预记录、访谈记录和辅导记录填写。
- 危机学生识别、转介和校内协同流程。
- 心理健康数据使用边界及保密要求。

培训目标：使心理教师能够熟练使用平台开展筛查、访谈、预警、干预和档案管理工作，形成规范的心理健康工作闭环。

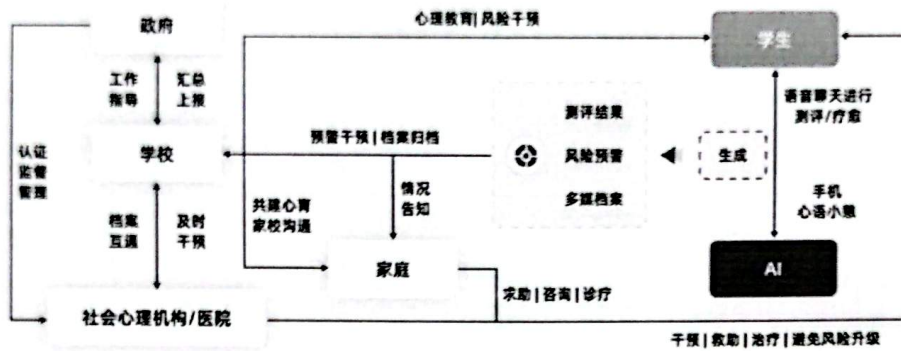
4.3 班主任及相关教师培训

- 班主任角色权限说明。
- 学生心理健康筛查任务配合流程。
- 班级学生心理状态概览查看。
- 预警学生跟进和反馈要求。
- 与心理教师、年级组、德育部门的协同流程。
- 家校沟通中的注意事项。
- 学生隐私保护和信息保密要求。

培训目标：使班主任及相关教师了解平台在日常班级管理和学生关怀中的使用方式，能够配合心理教师开展学生心理健康跟踪和风险处置。

WORK PROCESS

心育云平台工作流程



4.4 硬件设备使用培训

设备	培训内容	培训目标
多模态便携访谈终端	设备开关机、基础检查、网络连接、账号登录、访谈任务进入、摄像头/麦克风/触控屏检查、充电保管、常见故障排查及报修方式。	使使用人员能够正确完成便携访谈终端的日常使用和基础维护。
对话访谈终端（心语·心境）	设备启动、登录和使用流程；触控交互、语音交互及访谈场景使用；学生使用前后的隐私提示和现场管理要求；设备摆放、联网、电源及安全使用注意事项。	使使用人员能够在固定场景中规范使用互动访谈终端。
智能机器人 2.0	设备启动、联网、登录和基础设置；语音交互、视觉感知、访谈引导等功能演示；校园心理健康教育、互动评估等应用场景说明；设备移动、摆放、充电和保管要求。	使使用人员能够掌握机器人常用场景操作和维护流程。

4.5 数据安全与隐私保护培训

- 学生心理健康数据的敏感性说明。
- 账号权限最小化原则。
- 报告查看、下载、导出、传递和留存要求。
- 学生个人信息和心理数据保密要求。
- 禁止无关人员查看、复制、传播学生心理数据。
- 操作日志留痕和责任追溯要求。
- 数据异常、账号异常、疑似泄露事件的上报流程。

培训目标：提升所有相关人员的数据安全意识，确保系统使用过程符合个人信息保护、网络安全、数据安全等相关法律法规要求。

五、培训计划安排

序号	培训阶段	培训对象	培训内容	培训方式	计划时间
1	项目交付培训	管理员、心理教师	平台基础配置、账号管理、任务管理、报告管理	现场讲解+实操	安装调试完成后
2	业务应用培训	心理教师、班主任	筛查、访谈、预警、干预、档案管理	现场演示+案例讲解	试运行前
3	设备使用培训	设备管理员、使用人员	三类硬件设备使用、维护、故障处理	现场实操	设备交付后
4	数据安全培训	全体相关人员	隐私保护、权限管理、保密要求	专题培训	正式使用前
5	试运行辅导	指定使用人员	使用问题答疑、流程优化、补充培训	线上/现场辅导	试运行期间

具体培训日期、场地和参训人员名单由采购人确定，我公司根据采购人安排配合执行。

六、培训实施流程

1. 培训准备：根据项目交付内容准备培训课件、操作手册、演示账号、测试数据、签到表和培训记录表，并与采购人确认培训对象、时间、地点和培训重点。

2. 培训开展：培训讲师按照培训计划开展功能讲解、流程演示、实操指导和现场答疑。对管理员、心理教师、设备管理员等关键岗位重点安排实操演练。

3. 培训确认：培训结束后，由参训人员填写培训签到表或确认记录。我公司收集培训过程中提出的问题，形成问题清单并及时答复。

4. 培训资料交付：向采购人提供培训课件、操作手册、维护说明、常见问题说明和售后服务联系方式。

5. 后续辅导：在试运行及质保服务期间，我公司持续提供电话、线上或现场辅导，协助学校解决实际使用中遇到的问题。

七、培训质量保障措施

1. 培训内容贴合学校实际应用场景，围绕“能使用、会管理、可维护、守安全”的目标展开。

2. 对不同岗位采用分角色培训，确保每类人员掌握与其工作相关的功能和流程。
3. 培训过程注重实操，避免仅进行理论讲解。
4. 培训后保留签到表、培训记录、问题答复清单等材料，作为项目验收资料的一部分。
5. 对关键岗位人员提供后续辅导，确保系统正式运行后能够持续稳定使用。
6. 对培训中发现的操作难点和流程问题，及时优化使用说明并补充答疑材料。

八、培训成果

培训完成后，我公司将形成并提交以下培训成果材料：

- 培训计划。
- 培训签到表。
- 培训记录。
- 培训课件或培训资料。
- 操作手册。
- 设备维护说明。
- 常见问题及处理办法。
- 培训问题答复清单。
- 售后服务联系方式。

通过上述培训，确保西安市第八十三中学相关人员能够掌握本项目平台和设备的基本使用方法、业务应用流程、日常维护要求和数据安全规范，为项目后续稳定运行提供保障。

附件三：

服务方案

项目名称：校园安全课程建设

项目编号：

一、服务目标

为保障“校园安全课程建设”项目交付后长期稳定运行，我公司将围绕硬件设备、心育云平台、数据安全、用户培训和日常运维建立完整服务体系。服务工作以“响应及时、定位准确、处理闭环、持续优化”为原则，确保采购人能够稳定使用多模态便携访谈终端、对话访谈终端（心语·心镜）、智能机器人 2.0 及心育云平台开展校园心理健康相关工作。

1. 保障系统和设备在质保期内稳定运行，及时解决使用过程中的故障和问题。
2. 保障学校管理员、心理教师、班主任及设备管理人员能够获得持续技术支持。
3. 保障平台数据安全、权限安全和运行安全，协助学校规范使用学生心理健康数据。
4. 通过巡检、回访、问题记录和优化建议，持续提升项目使用效果。
5. 建立明确的服务联系人、响应流程和闭环机制，方便采购人快速获得支持。

二、服务范围

服务类别	服务内容
硬件设备服务	多模态便携访谈终端、对话访谈终端（心语·心镜）、智能机器人 2.0 的安装调试、故障排查、维修协调、配件更换建议和日常维护指导。
平台技术服务	心育云平台账号权限、任务下发、报告生成、预警管理、档案管理、数据导出、浏览器访问、移动端访问等功能支持。
用户支持服务	面向管理员、心理教师、班主任、设备管理员提供电话、线上和现场支持，解答操作问题并提供使用指导。
数据安全服务	协助采购人进行账号权限管理、日志留痕、报告查看权限控制、数据导出规范和隐私保护提醒。
巡检维护服务	定期检查设备状态、平台运行状态、账号权限、用户反馈、常见问题和版本更新情况。
培训与回访服务	提供补充培训、重点岗位复训、试运行辅导、使用效果回访和问题答复。

三、质保服务承诺

我公司承诺本项目设备质保期为设备验收合格后 2 年。质保期内，因产品质量、系统配置或软件功能问题导致设备或平台不能正常使用的，我公司提供免费技术支持、故障处理和维修服务。

- 质保期内免费提供电话、线上、远程和必要的现场技术支持。
- 质保期内对非人为原因导致的设备质量问题提供维修、更换或协调处理服务。

- 质保期内提供平台日常运行维护、问题排查、功能使用指导和必要的软件升级支持。
- 质保期内因我公司原因导致的问题，由我公司承担相应处理费用。
- 质保期满后，我公司可继续提供有偿或优惠维护服务，具体服务内容和费用由双方另行协商。

四、服务响应机制

我公司建立统一服务受理和问题闭环机制。采购人可通过电话、微信、邮件、远程会议等方式提交服务请求，我公司受理后进行问题登记、分级、处理、反馈和归档。

故障级别	典型情形	响应措施	处理目标
一级/重大故障	平台无法访问、核心功能不可用、严重数据异常、重大安全风险、影响学校整体使用	立即响应，技术负责人介入，优先远程排查，必要时安排现场处理	尽快恢复核心服务，形成处理记录和原因说明
二级/严重故障	部分终端无法使用、报告生成异常、权限配置异常、预警查看异常、批量账号或任务异常	快速响应并给出处理方案，必要时安排工程师现场支持	降低对学校业务使用的影响，完成问题闭环
三级/一般问题	单个账号问题、操作咨询、网络配置问题、个别设备使用疑问、资料导出咨询	电话、微信、远程会议或线上方式指导处理	完成答疑并记录常见问题

服务响应承诺：质保期内接到用户维修要求后 24 小时内到用户现场进行维修服务；对于可远程处理的问题，我公司优先通过电话、线上会议或远程协助方式快速定位和解决。

五、故障处理流程

1. 问题受理：采购人通过约定服务渠道提交问题，说明问题现象、发生时间、影响范围、联系人和联系方式。
2. 问题登记：服务人员建立工单或问题记录，记录设备名称、平台功能模块、问题描述、截图或日志等信息。
3. 问题分级：根据影响范围和紧急程度划分故障级别，明确处理优先级。
4. 远程排查：优先通过电话、视频、远程会议等方式进行定位，指导采购人完成基础检查。
5. 现场处理：对远程无法解决或影响正常使用的问题，按采购文件要求安排人员到现场处理。
6. 结果确认：问题处理完成后，由采购人确认处理结果；如需后续观察，明确观察期限和回访时间。
7. 归档复盘：形成问题处理记录，总结原因、处理措施和预防建议，并更新常见问题库。

六、巡检维护方案

质保期内，我公司将结合学校使用情况开展定期巡检和主动回访，及时发现潜在问题并提出优化建议。

巡检项目	巡检内容
设备状态检查	检查终端开机、显示、触控、摄像头、麦克风、扬声器、充电、电源适配器、网络连接等状态。
平台运行检查	检查平台登录、任务下发、报告生成、预警查看、数据导出、档案管理等功能是否正常。
账号权限检查	检查管理员、心理教师、班主任、学生、家长等角色权限配置是否符合实际使用要求。
数据安全检查	检查报告查看、数据导出、账号管理、日志留痕和隐私保护使用规范。
用户反馈收集	收集学校在使用过程中的问题、建议和新增培训需求。
优化建议提交	根据巡检情况提出设备维护、流程优化、权限调整、培训补充等建议。

七、备品备件与维修保障

- 我公司将根据最终供货设备配置建立常用备品备件和易损件清单。
- 对影响设备正常使用的电源适配器、连接线、外设配件等常用部件，提供更换建议和维修支持。
- 对需返厂检测或维修的设备，我公司协助完成故障确认、维修流转、进度跟踪和结果反馈。
- 因设备质量问题造成的维修或更换，按质保承诺执行；因人为损坏或不可抗力造成的问题，由双方按实际情况协商处理。

八、平台升级与持续优化

- 质保期内，根据平台版本迭代情况提供必要的软件升级、功能优化和问题修复服务。
- 升级前评估对学校现有数据、账号权限、报告模板和使用流程的影响。
- 升级过程中尽量选择不影响学校正常使用的时间窗口，并提前与采购人沟通。
- 升级后进行功能验证，确认登录、测评、报告、预警、导出、权限等关键功能正常。
- 根据学校使用反馈，对操作说明、培训材料和常见问题进行持续更新。

九、数据安全与保密服务

本项目涉及学生心理健康数据和学校管理数据，我公司将在服务过程中严格落实保密和数据安全要求。

1. 服务人员不得擅自查看、复制、传播、留存与服务无关的学生个人信息和心理健康数据。
2. 涉及账号、权限、报告、预警、档案等敏感信息的服务操作，应在采购人授权和知情范围内进行。
3. 协助采购人落实最小权限原则，不同角色仅查看与职责相关的数据。
4. 对远程支持、数据导出、问题排查等操作进行必要记录，便于追溯。
5. 发现账号异常、数据异常或疑似安全事件时，及时提醒采购人并协助排查。
6. 项目服务人员遵守保密要求，不将学生心理健康数据用于与本项目无关的用途。

十、服务人员安排

岗位	职责
服务负责人	负责服务统筹、沟通协调、重大问题处理和服务质量监督
平台技术支持	负责平台使用问题、账号权限、报告、预警、数据导出和系统配置支持
硬件维修支持	负责终端设备、机器人、音视频采集、网络连接等硬件问题处理
培训与应用支持	负责补充培训、使用指导、常见问题整理和回访
数据安全支持	负责权限、日志、数据导出、隐私保护和安全事件协助处理

售后联系人： 高老师；
 联系电话： 15829545737；
 服务邮箱： 675302716@qq.com

十一、服务质量管理

- 建立服务台账，记录服务时间、问题描述、处理过程、处理结果和用户确认情况。
- 对重复出现的问题进行原因分析，提出预防措施和优化建议。
- 定期汇总服务情况，向采购人反馈已处理问题、未关闭问题和后续计划。
- 对重大故障形成专项处理报告，说明故障原因、影响范围、处置过程和改进措施。
- 服务过程中保持沟通及时、记录完整、处理闭环，确保采购人能够清楚掌握问题进展。

十二、服务承诺

1. 我公司承诺按照采购文件、响应文件和合同约定提供完整售后服务。
2. 我公司承诺设备质保期为设备验收合格后 2 年。
3. 我公司承诺质保期内接到用户维修要求后 24 小时内到用户现场进行维修服务。
4. 我公司承诺对本项目涉及的学生心理健康数据、学校管理数据和系统资料严格保密。
5. 我公司承诺服务过程形成记录，问题处理完成后经采购人确认并归档。
6. 我公司承诺持续配合采购人开展系统使用、培训、巡检、优化和验收后运维支持。

附件四：验收清单

验收清单

序号	验收类别	验收项	验收标准	验收结果 (合格/不合格)	备注
1	设备验收	设备名称、 型号、数量	与合同及供货清单一致，无缺漏	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
2		设备外观	无破损、划痕、变形，配件齐全	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3		多模态便携 访谈终端（6 台）	开机正常、触控灵敏、摄像头 /麦克风可用、网络连接正常、 访谈应用可进入	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4		对话访谈终 端（心语·心 镜）	屏幕显示正常、触控+语音交 互正常、镜面效果良好、访谈 流程可执行	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5		智能机器人 2.0	开机联网正常、屏幕显示正 常、麦阵拾音正常、摄像头模 组工作正常、移动及充电正常	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6	安装调试	安装位置与 环境	符合安全、电源、网络要求	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
7		设备联网与 系统配置	所有设备及平台可正常访问， 无报错	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
8	平台功能	学校账号权 限配置	管理员、心理教师、班主任账 号功能正常，权限隔离有效	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
9		教师端功能	可查看预警名单、查看学生学 校报告	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
10		预警与档案 管理	预警分类正确，心理档案建立 与更新正常	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
11		数据安全	操作日志记录完整，数据下载 正常，数据备份正常	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
12	培训	培训实施	已完成合同及附件约定的全 部培训	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
13	资料交付	交付物清单	到货验收清单、操作手册（分 角色）、设备维护说明、常见 问题清单等	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
14	售后服务	质保与服务 承诺	提供售后服务联系人、联系方 式及服务承诺函	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

验收人签字：

日期：