

# 安徽理工大学现代教育技术中心文件

教技 [2020] 10 号

## 关于印发《安徽理工大学多媒体教学设备外包服务监督管理办法》的通知

中心各单位：

《安徽理工大学多媒体教学设备外包服务监督管理办法》已经中心会议研究审定，现予印发，请认真遵照执行。



# 安徽理工大学多媒体教学设备外包服务监督管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强多媒体教学设备外包服务的监督管理、规范外包服务公司的服务行为，保障学校多媒体教学设备的正常使用，制定本办法。

**第二条** 学校公共教学区多媒体教学设备实行外包服务，对保障多媒体教学设备的正常使用承担主体责任，即负责多媒体教学设备的日常运行、维护并为师生使用设备提供帮助，现代教育技术中心代表学校对其服务质量进行监管。

**第三条** 外包服务公司应当积极主动接受学校依约监督和师生的民主监督。

**第四条** 学校根据考核结果，定期支付服务费。

## 第二章 外包服务内容

**第五条** 外包服务公司应严格履行合同条款，需派驻不小于合同约定数量的专业技术人员提供驻场服务（技术人员进场工作前，外包服务公司应提前向校方提供技术人员真实有效的身份信息和相关工作资质），保证多媒体教学活动的正常开展。

**第六条** 外包服务公司应做好多媒体教学设备维护工作：

1. 设备运行的日常巡查与维护，对损坏、老化设备及时进行维修更换；

2. 认真做好周巡检、寒暑假期间设备的集中保养工作；
3. 及时做好各类软件和操作系统的安装、调试、升级工作；
4. 及时解决师生反映的多媒体教学设备问题；
5. 定期向学校提供相关记录。

**第七条** 配备一定数量的维修配件和耗材，确保设备及时修复，保证教学的正常进行。

**第八条** 帮助教师正确使用多媒体教学设备，热情解答教师提出的问题，虚心接受教师的意见和建议。

**第九条** 每周向现代教育技术中心报送本周工作小结与下周工作计划。

### **第三章 外包服务监管**

**第十条** 监督驻场服务人员的工作计划落实情况以及完成质量，并提出合理的指导意见。

1. 每周现代教育技术中心组织有关人员对外包服务公司的每周工作质量以及设备的完好率进行检查。

2. 开学前现代教育技术中心组织有关人员对所有教学设备的使用、维护情况进行全面的检查，确保多媒体教学设备处于良好状态。

3. 对发现和师生反映的问题要求外包服务公司及时整改。

**第十一条** 组织教师对外包服务公司提供的服务质量进行满意度调查。

**第十二条** 对外包服务公司履行《多媒体教学设备外包服务合同》的条款执行情况进行监督管理。

#### **第四章 监管标准**

以校企双方签订的《多媒体教学设备外包服务合同》的服务标准实施。

#### **第五章 服务考核与结果使用**

外包服务公司的考核结合学校每学期期中教学检查工作进行，对使用多媒体教学设备的教师发放《多媒体教学设备使用满意度调查问卷》（见附件1），满意度不低于95%视为合格，满意度低于90%视为不合格。

学校根据考核结果与合同相关条款对外包服务公司进行奖惩。

#### **第六章 退出机制**

在合同服务期内，外包服务公司有下列情况之一的，学校可以随时终止外包服务合同，对其实行强制退出。

1. 连续2次满意度低于90%，学校有权终止其服务资格，要求外包服务公司立即离场，并不再支付服务费用。
2. 在合同期内无故停止服务的；
3. 违反学校规章制度，造成重大安全稳定事故的；
4. 发生严重教学事故属外包服务公司责任的。

**第十三条** 凡被强制退出的外包服务公司，应承担由此产生的一切经

济损失和法律责任。

## 第七章 附 则

**第十四条** 本办法由现代教育技术中心负责解释。

**第十五条** 本办法自印发之日起施行。

附件 1：安徽理工大学公共教学区多媒体教学设备服务满意度调查问卷

附件 1:

## 安徽理工大学公共教学区多媒体教学设备 服务满意度调查问卷

为了不断提高多媒体教学设备维护服务质量，我们非常希望了解您对我们各项服务的真实感受，该调查是我们今后改善服务的依据。恳请老师认真填写以下调查表内容，如实客观地对我们的工作做出评价，对需要改进的地方请提出宝贵的意见或建议。（在您认可的“□”内划“√”）

1) 您对教室的多媒体教学设备的使用状态是否满意？

满意      基本满意      不满意

2) 您对设备故障的处理结果是否满意？

满意      基本满意      不满意

3) 您对工作人员的行为规范、服务热情是否满意？

满意      基本满意      不满意

4) 您对工作人员响应服务的及时率是否满意？

满意      基本满意      不满意

5) 您对目前学校多媒体维修服务工作总体评价？

满意      基本满意      不满意

6) 多媒体教学设备出现故障频率比较高的是：

电脑      投影仪      无线话筒      其他\_\_\_\_\_

7) 您对多媒体教学设备与管理是否还有更好的意见或者建议：

---

---

---

再次感谢您的支持和配合！我们将不断努力，为您提供满意的服务。

安徽理工大学现代教育技中心

电话:6684778