

神木能源集团石窑店矿业有限公司

宿舍网络电视业务服务方案

一、公司项目概况：

我公司目前使用的宿舍网络高清电视业务将于2026年10月31日到期，需签订新服务合同。目前所使用的网络电视用户共计640户，主要用于包括办公楼、材料库、招待所、联建楼浴室、车队、1#公寓、2#公寓、3#公寓、浴室、医务室、餐厅、多功能厅及日用消防水池。

二、服务要求

1、提供新型三合一融合终端，解决公司宿舍楼宇高清网络电视、宽带、无线WIFI全覆盖，提升员工生活环境和员工业余活动、业务学习。

2、内容明细

解决方案	项目	型号	数量	备注
	高清电视+宽带+WIFI	三位一体融合终端	640	

三、售后服务要求：

1、单户出现故障后，乙方在接到电话后必须在2小时之内解决。

2、5户以上10户以下出现故障后，乙方在接到电话必须在3小时之内解决。

3、单体楼出现故障后，乙方在接到电话必须在4小时之内解决。

4、如出现矿区全部或大面积信号故障，乙方在接到电话5小时之内必须解决。22:00以后接到故障电话，则以第二天早晨8:00算起。

5、必须保证智能卡与费用结算同步，不得出现提前欠费停供信号现象。

6、乙方必须关闭所有我公司相关用户的增值订购业务，如因乙方未关闭个体用户增值订购的业务，导致出现合同外其它费用甲方一概不予结算。

7、服务期限为两年。

四、服务质量要求：

1、高清数字电视全部采用4K高清机顶盒，家庭网管一体机，常规高清频道(节目清单做为附件，作为报价参考)节目支持7天内回看。而且所有节目都是无延时直播，保证用户收视体验流畅清晰，不出现卡顿、花屏、信号中断等影响观看的问题。

2、乙方需定期对前端信号传输系统、区域网络节点设备进行巡检维护，每月至少开展1次全区域信号质量排查，及时排查并消除潜在故障隐患，排查记录需同步报送甲方存档。

3、乙方需建立规范的用户信息管理机制，严格保密所有甲方用户的个人信息、收视数据与费用结算信息，不得擅自泄露、转卖相关信息，若因信息泄露引发纠纷，全部责任由乙方承担。节目源的信号质量及24小时售后服务。后期可在电视页面上添加。

4、每个宿舍宽带独享最低100M，每个宿舍独享一路高清电视，每个宿舍单独组网实现单独的WIFI无线功能。

5、电视、有线网络、无线网络必须保持稳定，不可出现延迟过高，数据丢包等现象，保障影响员工正常上网及电视节目的观看。

五、其它要求:

- 1、必须在合同签订后7个工作日内开通所有业务。
- 2、必须严格按照外委方案以及合同要求执行。。

信息维护队
2026年9月20日