

云浮市政务服务和数据管理局
云浮市数智政务便民服务体系（2025-2026 年）
建设项目监理服务需求书

云浮市政务服务和数据管理局

2025 年 11 月

第一章 采购需求

一、项目概况

采购内容	数量	监理服务期	采购预算
云浮市政务服务和数据管理局 云浮市数智政务便民服务系统 (2025-2026 年)建设项目监理 服务	一项	从合同签订之日起至所监 理项目全部实施完毕并通 过信息化项目验收止	人民币 <u>18.46</u> 万 元

1.建设单位：云浮市政务服务和数据管理局

2.建设地点：采购人指定地点

3.监理项目：

- (1) 云浮市数智政务便民服务系统（2025-2026 年）建设项目-软件开发及运营服务（子项 1）；
- (2) 云浮市数智政务便民服务系统（2025-2026 年）建设项目-12345 热线数据支撑服务（子项 2）；

4.建设内容概况：

为贯彻落实《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（国办发〔2025〕24 号），探索开展“人工智能+政务服务”，聚焦“高效办成一件事”应用场景，强化统筹规划，在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用，为企业和群众提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务，为工作人员提供智能辅助审批、智能分析等支撑。《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号）指出，提升诉求办理实效，加强对诉求办理的跟踪回访、闭环管理，督促限时办结。更好赋能政府治理，加强 12345 热线数据库建设，推动诉求数据跨部门跨层级依法有序共享，强化数据挖掘分析和动态监测，为科学决策、精准施策、政策评估等提供支持；推进数字化建设，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术，丰富拓展 12345 热线平台功能，强化知

识库建设和维护更新，探索智能问答、智能填单、智能回访、智能分析等应用场景，提升智能化辅助水平。根据《云浮市人民政府办公室关于印发云浮市 2025 年优化营商环境工作方案的通知》、云浮市《2025 年市“百县千镇万村高质量发展工程”重点任务分工表》等文件要求，结合云浮市当地政务数智化能力提升的实际需求，拟开展云浮市数智政务便民服务系统（2025-2026 年）建设项目的工作，不断优化政务服务流程，持续提升政务服务水平，提升政府数字化管理能力，增强企业和群众的满意度与信任感。

为积极响应《广东省公共数据管理办法》等相关政策要求，以及《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，结合云浮市本地政务服务工作实际，有效提升数据服务质量与效率，加快跨部门协同应用，推动政务数据服务共享和开放；健全数据安全体系，提升云浮市政务服务数据管理局的数据安全防护能力，确保政务数据的安全、稳定、可靠，增强人民群众在网络空间的获得感、幸福感、安全感，拟开展 12345 热线数据支撑服务项目，实现政务数据资源的有效利用，提升数据安全防护能力和水平，推动地方数字经济的发展。项目的实施将为云浮市乃至广东省的数字经济发展提供有力支撑，促进地方经济的转型升级。

本期项目主要是通过选择一家信息工程监理单位，为上述监理项目提供独立的第三方监理服务，确保项目按时、按质完成，并通过项目验收。通过对监理项目的组织管理，分析、评估服务商的绩效，提出建设性的改善建议，推动云浮市数智政务便民服务系统的持续优化与完善。

二、项目目标

中标单位必须依照有关标准和法律法规以及采购人的需求，本着科学、公正、严格、守信、守纪、守法的原则，以高度的责任心、丰富的项目管理和专业技术经验，对项目实施全面的、有重点的、精线条的监督管理，受采购人委托负责审核项目建设合同条款、控制工程进度和质量、进行成本核算，按期分段对工程验收，保证工程按期、高质量地完成，最终提交采购人满意的成果。

（一）投资目标。投资金额不超过合同规定金额。

(二) 工期目标。确保项目在合同规定的期限内竣工验收,并投入使用。

(三) 质量目标。做好项目进度的控制工作,严格控制项目按照合同工期和建设实施方案要求实施,做好项目关键环节、里程碑的监理工作,保证项目按期完成,顺利通过验收。

三、标准规范

项目需遵循的标准规范:

- (1) GB/T 8567 计算机软件文档编制规范
- (2) GB/T 25000.51 软件工程软件产品质量要求与评价(SQuaRE)商业现货(COTS)软件产品的质量要求和测试细则
- (3) GB/T 28035 软件系统验收规范
- (4) GB/T 19668.1 信息技术服务 第1部分:总则
- (5) SJ/T 10367 计算机过程控制软件开发规程
- (6) SJ 20822 信息技术 软件维护
- (7) 信息系统工程监理暂行规定
- (8) 《政务信息化项目监理服务规范》(T/EGAG 010—2022)
- (9) GB/T19668.1-2014 《信息技术服务监理第1部分:总则》;
- (10) GB/T19668.2-2017 《信息技术服务监理第2部分:基础设施工程监理规范》;
- (11) GB/T19668.3-2017 《信息技术服务监理第3部分:运行维护监理规范》;
- (12) GB/T19668.4-2017 《信息技术服务监理第4部分:信息安全监理规范》;
- (13) GB/T19668.5-2018 《信息技术服务监理第5部分:软件工程监理规范》;
- (14) 《中华人民共和国网络安全法》;
- (15) 《信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求》(GB/T 39477-2020);
- (16) 《信息技术 大数据 数据分类指南》(GB / T 38667-2020);
- (17) 《信息安全技术 大数据安全管理指南》(GB/T 37973-2019);
- (18) 《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019);
- (19) 《信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求》(GB/T 25070-2019);

- (20) 《信息安全技术 大数据服务安全能力要求》(GB/T35274-2017)；
- (21) 《信息安全技术 云计算安全参考架构》(GB/T 35279-2017)；
- (22) 《信息安全技术 云计算服务安全指南》(GB/T 31167-2014)；
- (23) 《信息安全技术 云计算服务安全能力要求》(GB/T 31168-2014)；
- (24) 《信息安全管理体系要求》(ISO/IEC 27001: 2013)；
- (25) 《移动政务“适老化”用户体验设计标准》(DB44/T 2678—2025)；
- (26) 云浮市人民政府办公室关于印发云浮市市级政务信息化项目管理办法的通知(云府办〔2024〕8号)；
- (27) 其他相关标准与规范。

四、监理服务工作内容

为监理项目提供独立的第三方监理服务，通过“四控三管一协调”来确保项目按时按质完成建设，协助采购人组织项目验收工作并通过项目验收。工作包括但不限于以下内容：

在监理服务期限内对按国家、省、市有关规定开展监理工作，按采购人提供的监理项目设计文件和有关资料及说明，提供实施阶段的全过程监理服务。

五、监理服务期限

本项目服务期：从合同签订之日起至所监理项目全部实施完毕并通过项目终验为止。

六、监理服务工作要求

(一) 服务要求

根据项目管理需要，中标方应安排监理人员做好项目进度和质量控制管理，协助采购单位完成项目任务并提供管理和技术咨询。根据信息产业部《信息系统工程监理暂行规定》的有关要求，监理单位应：

1、按照“守法、公平、公正、独立”的原则，开展信息系统工程监理工作，维护业主单位与承建单位的合法权益。

- 2、按照监理合同取得监理收入。
- 3、不得承包信息系统工程。
- 4、监理人员非因采购人要求或其他特殊情况，原则上不得随意更换。
- 5、不得与被监理项目的承建单位存在隶属关系和利益关系，不得作为其投资者或合伙经营者。
- 6、不得以任何形式侵害业主单位和承建单位的知识产权。
- 7、在监理过程中因违反国家法律法规，造成重大质量、安全事故的，应承担相应的经济责任和法律责任。

（二）服务方式

- 1、以驻场监理为主。
- 2、监理工程师须提供驻场监理服务，且驻场人员熟悉数智政务便民服务系统相关内容及业务。
- 3、总监负责制，负责整个工程的全部监理工作。

（三）项目整体设计，组织及实施方案的总体把关

- 1、审核和确认承建单位的实施人员组织和实施计划安排。
- 2、审核和确认承建单位的质量保证计划。
- 3、审核和确认承建单位的进度控制计划。

（四）质量控制

1、软件开发的质量控制

对于本项目软件部分的监理，主要是应用软件工程的方法，对软件开发过程实施有效的监督管理，确保交付的软件产品达到系统设计要求。采用组织和技术措施，对软件生命周期的各个阶段实施项目管理。要对各阶段提交的阶段性成果进行审核，从而实现对交付物质量的有效监控，包括对项目承建单位提供的软件需求规格说明书、概要设计、详细设计、系统软件、测试和验收规范等进行监理。

（1）供应商须依据采购人要求和有关技术标准，审查、监督、控制本项目实施的全过程，包括用户需求调研、用户需求确认、设计文档编写等各项工作的质量控制。

（2）供应商须采取事前预防、事中控制、事后纠正的方式，依据国家法律法规、

标准以及项目合同、设计方案、监理规划、监理实施细则等文件控制软件开发质量。

(3) 供应商须协助采购人进行用户需求审核和确认。

(4) 供应商须对软件的概要设计、详细设计文档进行审查和把关、组织验收。

(5) 供应商须协助采购人进行设计方案的审核和确认。

(6) 供应商须协助采购人审核系统软件选型方案。

(7) 供应商须对采购的系统软件的质量进行检验和验收审核。

2、技术培训质量控制

(1) 审核确认承建单位的培训计划。

(2) 监督承建单位实施培训计划，并征求业主的反馈意见。

(3) 审核确认承建单位的培训总结报告。

(五) 进度控制

1、审核承建商的进度分解计划，确认分解计划可以保证总体计划目标。

2、对工程实施进度进行实时跟踪，并要求承建商对进度计划进行动态调整，以确保工程的阶段和总体进度目标的实现。

3、组织召开进度协调会议，解决进度控制中的重大问题，签发会议纪要。

4、当工期严重偏离计划时，应及时指出，并提出对策建议，同时督促承建商尽快采取措施。

(六) 投资控制

1、通过对项目实施方案的优化，确保投资控制在合理、性价比高的范围内。

2、协助用户做好工程支付预算的流量表，及时向用户提供项目质量和工程进度审核结果，以使付款进度能够与工程质量和工程进度结合起来。

(七) 工程变更控制

任何变更都要按照合同及云浮市政务信息化办法规定的程序进行，所有变更必须得到监理工程师同意、业主批准，由监理工程师下达变更指令以后才有效。对每一种变更都及时弄清其对工程造价的影响，做到心中有数。对于增加工程，首先要按合同规定的程序确定单价，还应分清工程是否部分已包括在合同价中，避免重复计价。

（八）合同管理

- 1、跟踪检查合同的执行情况，确保承建商按时履约。
- 2、对合同工期的延误和延期进行审核确认。
- 3、对合同变更、索赔、违约等事宜进行审核确认。
- 4、对工程暂停、复工等事宜进行审核确认。
- 5、根据合同约定，审核承建商提交的付款申请，签发付款凭证。

（九）文档管理

- 1、协助用户做好档案的管理，包括项目文件材料的收集、整理和归档等。
- 2、做好项目建设监理周报、月报等。
- 3、做好项目协调会、专题会等各类会议纪要。
- 4、管理好实施期间各类技术文件、合同、协议等。
- 5、做好各阶段的监理文档（监理规划、专题监理报告、验收监理报告、监理意见等），并按时提交给用户。
- 6、督促、检查承建商及时完成各阶段设备资料、工程技术资料的整理和归档工作，并保管各承建商提交的技术文件。
- 7、各种文档的审查工作。

（十）信息安全监督与保密管理

- 1、检查督促承包方建立和完善信息安全保密制度。
- 2、组织信息安全事故、项目服务安全事故的调查与处理。
- 3、协助确立项目安全监督的工作目标。
- 4、对项目的各种技术资料、管理资料以及所有过程资料和信息负有保密责任，未经用户许可不能外泄。

（十一）知识产权管理

负责项目实施过程中所产生成果的知识产权保护，保证不被非授权使用。

（十二）项目会议制度

为保证监理工作的开展和实施协调，监理方需组织必要的会议来保证：

- 1、项目协调会。
- 2、项目例会。
- 3、项目专题研讨会。
- 4、项目问题通报会。
- 5、项目阶段及最终验收会。

监理方还应积极参加以下会议：

- 1、项目专家论证评审会。
- 2、项目阶段工作总结会。

（十三）组织协调

- 1、监督各方履行职责，协调各方的工作关系。
- 2、建立畅通的沟通平台和沟通渠道，采取有效措施使项目信息在有关各方之间保持顺畅流通，积极协调项目各方之间的关系，推动项目实施过程中问题的解决。
- 3、采用信息化手段，对项目进行监理，提高业主单位、承建单位、监理单位等项目各参与方的沟通效率。

（十四）事故跟踪管理

对出现的事故进行全程跟踪，对故障的处理进行旁站监控、考核等。

（十五）监理对象考核

监理方需协助采购人制定/修订项目实施质量考核办法,针对项目情况制定具体的考核细则，考核细则应包括具体的考核内容、评分标准、考评程序、不符合考核的处罚等。

对承建单位工作质量实施评价考核监督，按约定的周期出具监理考评报告。

七．对监理单位的要求

（一）对中标机构的管理架构要求

中标单位应建立项目监理组，实行总监理工程师负责制，对项目重大决策提出建议和意见。并由总监理工程师负责。

（二）对中标单位（供应商）的人员最低要求

人员类别	数量	人员要求
------	----	------

人员类别	数量	人员要求
总监理工程师	1	☒ 具有本科或以上学历，高级或以上职称 ☒ 具有信息系统监理师证书； ☒ 具有同类项目的项目管理或监理工作经验； ☒ 具有软考的信息系统项目管理师证书； ☒ 从事信息系统工程项目监理工作5年以上； ☒ 近三年担负过5个以上信息系统工程项目的总监理工程师，至少有一个信息工程项目超过500万元。
总监理工程师代表	1	☒ 具有本科或以上学历，中级或以上职称 ☒ 具有信息系统监理师证书； ☒ 具有信息系统项目监理工作经验，并从事相关工作3年以上； ☒ 具有一定的信息化项目管理经验或相关资质；
监理工程师	2	☒ 具有本科或以上学历 ☒ 具有信息系统监理师证书； ☒ 具有信息系统项目监理工作经验，并从事相关工作3年以上； ☒ 未经业主批准，不得随意更换现场监理工程师； ☒ 供应商应保证能根据项目建设的实际需要，在相应阶段安排足够的监理工程师到场开展工作。

（三）人员工作职责

1.总监理工程师职责如下：

- （1）全面负责监理合同实施，确定人员分工并授权代表，编制监理规划、审批实施细则。
- （2）管理日常，主持会议，签发文件指令，调配人员，检查监督工作。
- （3）审查相关方资质、开工申请等文件，组织编制各类报告。
- （4）主持处理变更，参与事故调查，组织验收，整理资料。
- （5）审核付款申请与结算，调解合同争议，参与索赔处理，审批延期。
- （6）组织成果移交。

2.总监理工程师代表的职责包括:

(1) 按总监理工程师的授权, 行使总监理工程师的部分职责和权力。

3.监理工程师职责:

- (1) 负责编制本专业监理规划、细则并具体实施;
- (2) 组织指导监督监理员工作; 协助审查相关计划方案等;
- (3) 核查设备材料软件; 收集整理资料, 参与编月报;
- (4) 定期及遇重大问题向总监汇报; 审核工作量; 协助测试验收;
- (5) 填写日志。

(四) 驻场人员项目负责数量和时间限制

(1) 驻场数量。本项目主责驻场人员 1 名 (即总监理工程师、总监理工程师代表和驻场监理工程师其中一人)。若为总监理工程师, 同期负责的云浮市范围内的信息化项目 (含本项目) 累计不得超过 3 个; 除总监理工程师外, 总监理工程师代表或驻场监理工程师同期负责的云浮范围内的信息化项目不得超过 2 个 (不含本项目)。若监理方任一驻场人员负责项目数量超出上述标准, 需在 5 个工作日内增派符合本需求书“人员最低要求” 的替补驻场人员, 且替补人员资质不得低于原人员标准, 增派方案需经采购人书面审核通过后方可执行。

(2) 驻场时间。主责驻场人员 1 年内每月驻场不少于 10 个工作日, 1 年后至项目终验前, 每月驻场不少于 7 个工作日。若因项目进度需求, 可适当增加驻场时间, 具体以甲乙双方商议决定。

(五) 安全保密要求

成交供应商必须遵守保密制度, 确定项目保密责任人, 同时要求成交供应商:

1.按照国家、省市的有关法律法规和文件规定, 要求监理履行保密责任, 并遵守合同中有关保密要求。

2.成交供应商各级组织严格履行保密职责。

3.按照保密规定开展监理工作。

(六) 会议组织、进度推进与社会效益保障要求

1.监理方应按甲方需求每月频次组织项目例会, 总监理工程师原则上需出席会议;

若总监理工程师确需缺席，需提前经甲方书面同意，且缺席期间仍需通过书面报告、专项沟通等方式全面掌握项目进展及关键信息，确保对项目情况无信息遗漏。如总监理工程师因故不能出席，需指派其余监理代表组织会议（总监理工程师代表或监理工程师）。

2. 监理方需以积极主动的工作态度开展履职，针对项目全周期进度进行全面谋划，制定进度监督方案；并根据项目实际需求（如进度偏差预警、关键节点推进等），及时组织项目进度专项会议，推动进度问题高效解决，保障项目按计划推进。

3. 监理方需将项目社会成效作为核心监督目标之一，在履职过程中（如方案审核、成果验收等环节），需重点关注项目与社会需求的适配性，推动项目落地后形成可应用的社会效益，确保项目价值与社会价值同步实现。

（七）综合失职处罚要求

1. 失职情形：包括但不限于监理方未主动核查乙方交付物、未按时主动召开项目例会、未同步项目风险；驻场人员负责项目数量超出限制且未按时增派人员；或乙方面里程碑节点存在延误风险 / 已延误却未提前 48 小时书面预警甲方情形。

2. 梯度处罚：首次发生，甲方视情况决定是否出具《整改通知书》，监理方需 24 小时内提交整改方案，作警告处理；累计 2 次，扣除当期监理服务费 10%，甲方可要求更换经其审核通过的项目负责人；累计 3 次及以上，甲方有权终止服务，监理方需按乙方当期服务费 20% 赔偿项目延误损失。若违约扣除金额不足以覆盖甲方因违约所遭受的全部损失（包括直接损失与间接损失），乙方应就不足部分向甲方承担赔偿责任。

3.补充规则:不可抗力导致监理履职受阻,监理方需在事发后 24 小时书面报备甲方,核实后不计入累计;整改未达标,按原失职情形重计。

中标供应商必须满足以上全部要求,务必按照本需书的有关要求做好安排,准备好相关材料。在中标后 3 个工作日内提供以上资质证书原件备查,若提供的资质证书不能满足要求,视为虚假应标,由采购单位提交相关监管部门处理,并有权取消投标人的中标资格,追究其责任,同时要求赔偿采购单位因此造成的损失。

八. 验收要求

(一)验收方法与标准:由建设方、承建方和中标方组成验收小组,根据项目合同要求组织进行验收,验收以广东省或云浮市发布的验收规范和要求为准、满足用户需要为标准进行,完成采购需求文件规定的工作和任务,服务质量达标。

(二)验收时间和地点:本项目完成后由中标供应商提出验收申请,采购人审核同意后在 15 个工作日内在服务地点组织验收。