中山市 12345 政务服务便民热线服务项目（2025 年至 2028 年）项目外系统开发项目监理服务

用户需求书

中山市政务服务和数据管理局

2026 年 11 月 16 日

目录

1.服务机构要求 1
2.项目概况 1
2.1 基本信息 1
3.项目预算 2
4.服务期限 2
5.服务内容 2
5.1 项目需求边界及造价核验 2
5.2 开发实施监理、竣工验收及技术合规核验 3
5.2.1 开发实施过程监理 3
5.2.2 竣工验收监理 3
5.3 项目过程文档与会议管理 4
6.服务要求 4
6.1 管理要求 4
6.1.1 服务人员要求 4
6.2 验收标准 5
6.3 其他要求 6
6.3.1 标准规范要求 6
6.3.2 服务响应要求 6
6.3.3 资产权属 7
6.3.4 保密要求 8
7.公开选取方式、中选金额及报名材料要求 9
7.1 公开选取方式 9
7.2 中选金额及报名材料要求 9
8.结算及付款方式 10
9.违约责任 11
10.上述要求及其他未尽事项、以双方签订的合同或协议为准。 11

中山市政务服务和数据管理局（以下简称“选取人”）在广东省网上中介服务超市为本单位项目中山市12345政务服务便民热线服务项目（2025年至2028年）项目外系统开发项目监理公开选取信息系统工程监理中介服务机构，相关要求如下:

1.服务机构要求

1.1 符合《广东省网上中介服务超市管理办法》的条件;

1.2 未被列入“信用中国”“失信被执行人”“重大税收违法案件当事人名单”“政府采购严重违法失信名单”记录名单。

2.项目概况

2.1 基本信息

（1）项目名称：中山市12345政务服务便民热线服务项目(2025年至2028年)项目外系统开发项目监理服务(以下简称“本项目”)。

（2）项目选取人：中山市政务服务和数据管理局。

（3）项目总体目标：在项目实施过程中，通过引入第三方监理服务，进一步规范项目实施工作，提升项目的实施质量与管理水平。按照“守法、公平、公正、独立”的原则，依照有关法律法规和标准规范，对项目选取人负责，为项目提供全过程监理服务。依靠监理人员提供的专业化监理服务以及科学、有效的管理措施，协助项目选取人做好项目控制与管理，确保项目实施合法、合理、科学、经济，使项目实施的进度、投资、质量达到合同规定的目标。

（4）服务地点：按需到项目选取人指定服务地点。

3.项目预算

中山市12345政务服务便民热线服务项目（2025年至2028年）（以下简称“热线项目”）项目外系统开发项目监理服务的采购预算上限为人民币3.96万元，资金来源为财政资金。

4.服务期限

本项目服务期限为自监理服务合同签订之日起，至被监理项目全部实施完毕并通过最终验收为止。

5.服务内容

5.1 项目需求边界及造价核验

5.1.1 中选中介服务机构根据选取人提供的项目前期资料，收集热线项目乙方总体建设方案，提供项目内/外需求划分说明、项目外需求清单、需求规格说明书、分项报价及预算资料;

5.1.2 中选中介服务机构需逐项甄别各项功能需求，核验功能归属边界，判定该功能是否属于项目外开发范畴，区分本应纳入项目内的功能需求，出具边界判定意见;

5.1.3 中选中介服务机构需逐项核验项目外需求分项报价，核查工作量估算、取费标准、设备/服务单价，复核预算构成，识别重复计价、高估工程量、不合理报价项，提出造价优化建议;

5.1.4 中选中介服务机构需组织需求调研、需求边界及造价评审会议，记录问题，出具问题整改通知单，跟踪热线项目乙方单位资料修改复核;

5.1.5 中选中介服务机构需整理核验资料，形成专项核验报告。

5.2 开发实施监理、竣工验收及技术合规核验

5.2.1 开发实施过程监理

（1）中选中介服务机构需审核项目外系统开发实施方案、开发计划、测试方案;

（2）中选中介服务机构需跟踪开发进度，监督热线项目乙方单位按已确认的项目外需求开展开发;

（3）中选中介服务机构需核查需求变更管理，所有新增、调整需求需复核是否仍属于项目外范围，评估变更对造价的影响;

（4）中选中介服务机构需监督质量管控，抽查开发文档、单元测试、集成测试资料，发现质量缺陷及时要求整改并闭环跟踪;

（5）中选中介服务机构需监督数据交互、接口开发、安全设计落实情况，核查接口、数据共享是否符合政务平台规范。

5.2.2 竣工验收监理

（1）中选中介服务机构需审查热线项目乙方单位提交的竣工资料、功能测试报告、用户手册等验收材料完整性;

（2）中选中介服务机构需组织/参与竣工测试核验，逐项核对开发功能是否匹配已审定的项目外需求;

（3）中选中介服务机构需核验系统功能、数据安全、日志审计等是否达到建设目标;

（4）中选中介服务机构需梳理验收发现缺陷，督促热线项目乙方单位整改，复核整改结果，出具验收监理意见。

（5）中选中介服务机构需风险管控：识别项目边界、造价、开发质量、数据安全风险，提出风险处置建议；

（6）中选中介服务机构需汇总实施监理、验收核验全部成果，形成第二份专项核验报告。

5.3 项目过程文档与会议管理

5.3.1 中选中介服务机构需参加需求沟通会、评审会、验收评审会，编制会议纪要；

5.3.2 中选中介服务机构需编制监理工作记录、问题台账、整改跟踪记录、监理工作简报；

5.3.3 中选中介服务机构需配合选取人内部、财政相关的资料核查，对核验报告进行评审答疑；

5.3.4 中选中介服务机构需项目全部工作完成后，整理全套监理档案资料并移交选取人归档。

5.4 选取人交办的其他任务

及时响应选取人临时交办的任务，并做好落实工作，协助项目选取人做好项目管理工作，监督项目组按时产出基线文档并审核提交项目选取人，协助项目选取人记录被监理项目执行质量及提供考核建议。

6.服务要求

6.1 管理要求

6.1.1 服务人员要求

（1）中选中介服务机构应指派固定的团队为本项目提

供专业服务，至少安排 1 名具备监理资质的成员按需到选取人指定的服务地点开展监理工作。

（2）中选中介服务机构需承诺参与本项目人员必须以直属人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

（3）中选中介服务机构承诺如在项目实际执行过程中发生总监理工程师不能按本需求书要求胜任相关工作的，选取人有权要求更换总监理工程师，同时在一周内调整为符合本需求书要求且能胜任相关工作的总监理工程师并到位开展工作，否则选取人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

（4）中选中介服务机构承诺团队成员未经选取人同意不得调整；中选中介服务机构如须调整团队成员，须书面向选取人提出申请，经选取人书面同意后方可调整，且调入人员的学历、职称，以及资历和从业经验不低于调出人员，否则视为违约行为，选取人有权终止服务合同。

6.2 验收标准

依据本项目的合同、采购文件以及选取人签署的会议纪要、备忘录等文件，同时参考国家、省和市信息化建设相关标准规范进行验收。提供监理服务过程中留存的各类监理记录、问题记录、评估检查报告等各类监理服务的相关文档。

6.2.1 提供验收监理文档资料(包括监理规划、监理细则、监理周报及月报、会议纪要、监理报告等）。

6.2.2 出具监理工作总结报告，报告包含项目实施情况、质量评价、工程款支付情况、文档情况和项目变更等。

6.2.3 审核项目成果交付物，出具审核报告。

6.2.4 被监理项目通过验收，形成验收报告。

6.2.5 本项目验收与被监理项目的验收同步进行。被监理项目通过最终验收，视为监理服务通过验收。

6.3 其他要求

6.3.1 标准规范要求

中选中介服务机构须参考广东省政务服务和数据管理局相关的监理规范管理要求及以下标准规范具体开展工作:

（1）《信息技术服务监理第 1 部分：总则》GB/T 19668.1-2014

（2）《信息技术服务监理第 2 部分：基础设施工程监理规范》GB/T 19668.2-2017

（3）《信息技术服务监理第 3 部分：运行维护监理规范》GB/T 19668.3-2017

（4）《信息技术服务监理第 4 部分：信息安全监理规范》GB/T 19668.4-2017

（5）《信息技术服务监理第 5 部分：软件工程监理规范》GB/T 19668.5-2018

（6）《信息技术服务监理第 6 部分：应用系统：数据中心工程监理规范》GB/T 19668.6-2019

（7）《软件研发成本度量规范》SJ/T 11463-2013

（8）《软件工程软件开发成本度量规范》GB/T 36964-2018

6.3.2 服务响应要求

中选中介服务机构应在选取人的监督、指导下展开工作，项目期间中选中介服务机构应负责协调被监理项目的建设单位、用户单位和服务提供单位的关系，定期召开联合会议，保证项目进度的顺利进行。

中选中介服务机构承诺应配置提供本地服务团队，对选取人提出的监理服务需求和要求做到24小时内响应，对于紧急需求和要求做到2小时内响应。服务响应可通过现场、远程等方式提供，由此产生的一切费用均由中选中介服务机构承担。选取人可根据工作需要要求服务人员在指定时间到指定地点沟通项目事项。

6.3.3 资产权属

（1）本项目不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

（2）中选中介服务机构和选取人双方一致同意，本项目所涉服务成果的知识产权归属按下列第a种方式处理:

a.中选中介服务机构为履行本项目义务所形成的服务成果的知识产权归选取人所有。

b.选取人基于本项目约定委托中选中介服务机构提供的产品、程序、服务等的知识产权归选取人、中选中介服务机构（含中选中介服务机构合作商）共同所有，中选中介服务机构应按选取人书面要求交付该共有部分的源代码；中选中介服务机构（含中选中介服务机构合作商）在共有部分的基础上进行二次开发的及对二次开发形成的产品、程序等财产进行处置的，需经选取人书面同意，二次开发所形成的产品、

程序、服务等的知识产权归开发者所有，共有部分仍归项目选取人、中选中介服务机构（含中选中介服务机构合作商）共同所有。

（3）本项目所涉及的数据所有权归政府所有。中选中介服务机构只能用于履行本项目之义务。

（4）中选中介服务机构提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

（5）中选中介服务机构保证向选取人提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因中选中介服务机构提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究选取人责任的，中选中介服务机构应负责解决并赔偿因此给选取人造成的全部损失。

6.3.4 保密要求

6.3.4.1 中选中介服务机构应签订保密协议，具体见附件1的合同模板，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的选取人工作秘密、商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

6.3.4.2 中选中介服务机构不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用选取人工作秘密、商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露选取人的工作秘密、商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露选取人的工作

秘密、商业秘密和党政机关保密信息。中选中介服务机构在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或中选中介服务机构内部与该项目无关的任何人员。

6.3.4.3 中选中介服务机构对于工作期间知悉选取人的工作秘密、商业秘密和党政机关保密信息(包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

6.3.4.4 严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

7.公开选取方式、中选金额及报名材料要求

7.1 公开选取方式

广东省网上中介服务超市择优选取。具体方式是通过对比报名参与项目的中介服务机构的信用评分、响应方案和报价等，择优选取合适的中介服务机构。

7.2 中选金额及报名材料要求

1.本项目中选金额以报名中介服务机构的报价为准，报价按附件 2《报价表》格式。

（1）加盖报名中介服务机构印章的《报价表》；

（2）承诺函，参考附件 3《承诺函》格式。

2.报名中介服务机构报名时须提交如下材料。

（1）报名中介服务机构的营业执照复印件，复印件加盖印章;

（2）报名中介服务机构的信息系统工程监理服务标准贯标证书复印件，复印件加盖印章;

（3）响应方案。包括但不限于有详细、合理可行的方案，方案针对实际情况作出对应的措施，拟投入服务的团队所有成员相关证明资料复印件（包括但不限于毕业证书、职称证书、资质证书）和在本公司任职的有效外部证明材料复印件（如缴纳税收和社会保障资金的记录）。

以上材料须于报名截止日后 3 天内通过快递方式寄出，以快递寄出时间(快递公司官网或 APP 的揽收时间戳)为准。报名中介服务机构寄出材料后，及时告知选取人快递单号;已报名但未按期提交材料的，视为放弃本项目采购。报名材料收件信息如下:

联系人：林泽强

收件人：林泽强

联系电话：13528835959

收件地址：中山市石岐街道南安路 8 号附楼 12345 热线运营中心 5 楼 501 办公室。

8.结算及付款方式

待项目确定无新增功能开发需求后或项目外需求开发金额达 200 万元止，启动项目验收。项目最终验收通过后 10 个工作日内，选取人向中选中介服务机构支付全部合同金额。

中选中介服务机构应理解政府部门付款的相关程序，因

选取人使用的是财政资金，选取人在前款规定的付款时间为向政府财政支付部门提出办理财政支付申请手续的时间，不含政府财政支付部门审核的时间。因政府财政支付审批流程及办理手续而造成项目支付进度有所拖延，而导致选取人逾期付款的，选取人不承担逾期付款违约责任。选取人在前款规定的付款时间内向政府财政部门提出办理财政支付申请即视为选取人已按期付款。项目支付计划按合同约定执行，对于满足合同约定支付条件的，选取人应当按合同约定将资金支付到中选中介服务机构账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向中选中介服务机构付款的条件。

9.违约责任

（1）当事人（选取人和中选中介服务机构，下同）一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

（2）当事人可以约定一方违约时，违约方应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。违约方就履行约定违约金的，支付违约金后，还应当履行债务。

（3）具体违约条款在合同中明确。

10.上述要求及其他未尽事项、以双方签订的合同或协议为准。

附件：1.合同模板

2.报价表

3.承诺函