



# 新会区人民医院信息系统监理服务需求书

## 一、概述

### (一) 项目概况

项目名称：新会区人民医院信息系统监理服务

项目预算：18 万元

服务内容：对本项目采购、实施、交付、运行、验收**全过程监理**，落实“一协调、二管理、三控制”，保障项目合规、质量、进度、投资可控。

服务周期：自项目采购阶段起至项目通过最终验收止。

### (二) 项目管理依据

《国家政务信息化项目建设管理办法》

《江门市市级政务信息化项目管理办法》

《信息技术服务监理第 1 部分：总则》GB/T 19668.1-2014；

《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；

《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；

《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；

《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；

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

《广东省省级政务信息化监理服务项目指引（试行）》粤政数〔2021〕17 号

《政务信息化项目监理服务规范》T/EGAG 010—2022。

上述标准、规范及文件均作为本项目监理工作的依据，如有不一致，以国家法律法规及采购人上级管理部门最新规定为准。

### (三) 采购方式

通过广东省网上中介服务超市方案择优选取，最高限价 18 万。

### (四) 服务地点

江门市新会区人民医院指定地点。

---

## 二、监理服务目标

- (一) **投资目标**：被监理项目（信息系统建设）预算金额约 899 万元，不超预算。
- (二) **工期目标**：医院信息系统全量改造，按合同工期完成竣工验收并投入使用。
- (三) **质量目标**：系统满足三甲评审要求，电子病历 5 级，功能、安全、性能达标。
- (四) **管理目标**：规范合同、信息、文档、变更、安全全过程管理。
- (五) **安全目标**：项目实施 0 安全事故、0 信息安全事件。

---

## 三、参选须知

### (一) 参选主体要求

1. 具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。
2. 具备信息系统工程监理服务能力，无重大违法失信记录。
3. 不接受联合体投标，不允许分包、转包。

### (二) 人员要求（不可兼任）

#### 1. 总监理工程师（1 人）

须具有 3 年以上信息系统监理工作经验，并提供证明材料（如项目验收报告签字的复印件）。持信息系统监理师证书，提供证书佐证并加盖公章。全面负责项目监理工作，统筹团队管理、审批方案、把控质量安全进度，协调各方关系，承担监理整体责任与决策职责。

#### 2. 总监理工程师代表（1 人）

持信息系统监理师证书，提供证书佐证并加盖公章。协助总监开展日常管理，代行总监部分职权，监督监理工作落实，处理现场常规问题，向总监汇报工作进展。

#### 3. 监理工程师（≥4 人）

持信息系统监理师、咨询工程师、数据库工程师、大数据中级、系统集成项目管理工程师等相关证书，至少持有上述证书中的 1 项，提供证书佐证并加盖公章。负责专业监理工作，审查专业资料、验收工序质量、监督施工规范执行，记录监理日志，处置专业技术问题。

### (三) 服务主要内容

1. 提供 2 小时内现场响应服务。
2. 熟悉医院业务流程与江门政务信息化项目规范。
3. 监理过程独立、公正、科学，定期提交监理报告。

## （四）服务详细要求

### 1 重点难点监控

新会区人民医院“信息系统”项目巨大且复杂、建设周期长，响应供应商应对项目的重点、难点提出相应的监理控制手段和措施、以及有参考价值的建议。编写相应的监理重点难点策略与措施应包括：项目概况、监理范围、监理目标、针对性监控重点和难点、对项目重点难点进行分析、业务特点分析以及针对项目重点、难点及业务特点提出具体监理措施等内容。

### 2 监理服务原则

以“守法、诚信、公正、科学”的准则执业，维护各方的合法权益。工程监理应做到：

2.1 监理服务单位是独立的第三方，应遵循国家法律法规、行业标准、技术标准、合同、设计文件和各种约束性文件规定的内容和要求，坚持公正、公开、公平的监理原则，独立开展监理工作。

2.2 监理服务单位对国家法律、法规、行业标准、技术标准的适用性全面负责，监理应以此为依据审核项目实施质量、分项验收标准、设备安装方案等。

2.3 监理服务单位负责对纳入监理范围的项目进行质量、进度、成本、变更控制，负责合同管理、信息管理、安全管理，在项目各有关方之间进行协调，保持关系融洽顺畅，确保项目的质量、进度、成本符合要求。

2.4 不得泄漏所监理项目各方认为需要保密的事项。

2.5 遵守国家的法律和政府的有关条例、规定和办法等。

### 3. 监理服务内容要求

#### 3.1 监理服务目标

以采购人的实际需求为工作导向，以委托合同、国家有关法规、技术规范与标准、政府采购文件为工作依据，以“四控制”、“三管理”、“一协调”为工作方法，协助采购人完成采购需求审核、合同审核、技术路线选型、安全体系建设、项目实施全过程管理等工作，且对项目实施方进行全过程管理、监督、咨询、指导、评价，确保建设行为合法、合规、合理、科学、经济，降低项目建设风险，实现项目总体目标及本期目标的达成。

中选人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，对新会

区人民医院监理服务开展全面的、有重点的、精线条的监督管理。工作目标包括但不限于以下内容：

3.1.1 质量目标：通过质量控制，促使新会区人民医院“信息系统”项目监理服务各项服务（包括软件开发服务、系统业务运营服务、第三方服务）符合合同、采购文件、响应文件、立项文件等的技术要求（总体技术要求、技术路线、性能要求、数据及接口要求、兼容性要求、安全要求、测试要求、数据灾备要求等）并能通过项目验收，提供的服务和成果达到采购人的预期。

3.1.2 进度目标：促使项目在规定时间内完成实施，按期完成项目验收。

3.1.3 合同和项目管理目标：对项目的合同、各种文档以及项目的管理提供可靠的审核和质量保证。

3.1.4 信息和协调管理目标：建立与采购人、项目实施方等各方的信息沟通协调机制，协助采购人编制各类项目资料，妥善保管和严格保密各阶段的项目资料（文档、视频、数据、图表等）。

### 3.2 通用要求

坚持以“质量第一、预防为主、一切用数据说话，科学、公正、守法”作为监理原则，以“一协调：组织协调；三管理：合同管理、信息管理、安全管理；四控制：成本控制、进度控制、质量控制、变更控制”作为指导思想，协助采购人统筹管理、协调相关工程任务。

监理服务要求

序号	职责	具体内容
1	质量控制	<p>监理独立开展项目管理工作，对有关信息化项目建设质量负责，其职责包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依据相关法律法规和技术规范，审核项目的采购文件并提出修改建议；</li> <li>2. 依据相关法律法规、项目招响应文件、合同书以及采购人其他的规章制度、规划文件等，监督项目各方的履约情况；</li> <li>3. 采取事前预防、事中控制、事后纠正的监理方式，依据国家法律、法规、标准以及项目合同、立项方案、监理规划、监理实施细则等文件控制项目质量；每月对项目实施方提交的项目成果文档进行查阅审核，提供监理月报，提出项目工作的改进意见；</li> <li>4. 根据项目特点，制定包括验收标准、验收方法和质量控制措施在内的详细质量控制方案，组织对项目关键节点的测试、检验、验收等；</li> <li>5. 组织对项目质量事故的原因调查、问题分析、问题评估、事故处理；</li> <li>6. 督促实施方对项目存在问题进行整改。</li> </ol>
2	进度控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 审核项目的实施计划，并监督计划的执行，及时发现进度延</li> </ol>

		<p>期的风险；</p> <p>2. 制订完整有效的进度控制的方法和措施，采用先进的项目管理工具，如：WBS，甘特图等，确定各项目施工工序，确定项目里程碑节点；</p> <p>3. 组织召开进度协调会议，解决进度控制中的重大问题，出具会议纪要；</p> <p>4. 对各项目实施进度进行实时跟踪，并要求各实施方对进度计划进行动态调整，以确保各项目的阶段和总体进度目标的实现；</p> <p>5. 发现项目未能按如期进行时，要求实施方调整或修改计划，采取必要措施加快进度，以使实际施工进度符合合同的要求；</p> <p>6. 当项目进度拖后可能导致合同工期严重延误时，有责任作详细报告分析原因和提出对策，供采购人决策参考。</p> <p>7. 建立项目进度工作协调与控制机制。</p>
3	成本控制	<p>1. 根据有关法规及技术规范，为合理、合规、有效利用建设资金，协助采购人收集、整理、核对项目资金使用情况；</p> <p>2. 协助管理项目经费的使用过程；</p> <p>3. 审核实施方支付申请的合理性，确认项目是否达到可支付节点；</p> <p>4. 严格控制和审查项目变更导致的成本变化；</p> <p>5. 审核项目量清单和项目竣工结算。</p>
4	变更控制	<p>1. 制定项目变更流程；</p> <p>2. 在收到变更申请方提出的变更申请和变更方案后，应及时了解项目变更部分实际实施情况，以法律法规、项目前期资料、实施项目合同为依据，严格控制和审查项目变更申请，判断变更的必要性、合规性和合理性，评估变更风险及变更效果，提出包括变更方案规范性、变更理由及依据、变更费用及工期影响等方面的监理审核意见，对于不合理的变更请求应予以否决；</p> <p>3. 对变更内容的可行性以及变更影响进行详细评估，包括变更引起项目成本变化和工程量变化；</p> <p>4. 组织召开项目变更评审会议，协调三方对变更处理意见的确认；</p> <p>5. 对获得批准的变更请求，监督变更的执行过程。</p>
5	合同管理	<p>1. 制订合同管理和控制合同变更的流程与方法；</p> <p>2. 协助审核项目合同草案，跟踪项目合同签订工作；</p> <p>3. 监督项目实施方履行合同；</p> <p>4. 对合同的延误和延期进行解释，协助采购人处理项目实施过程出现的合同变更、违约、索赔、延期、分包、转包、纠纷调解及仲裁等问题。</p> <p>5. 对项目暂停、复工等事宜进行审核确认；</p> <p>6. 根据合同约定，协助采购人审核项目实施方提交的付款申请，出具支付意见。</p>
6	信息管理	<p>1. 协助采购人收集、整理过往同类项目资料；</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 及时向采购人提交反映项目动态和监理工作情况的相关报告；</li> <li>3. 建立整套的监理工作表单和文件模板；</li> <li>4. 督促、检查实施方及时提交项目进展报告，以及项目各阶段对应产出的成果文档；</li> <li>5. 建立全面、准确反映项目各阶段建设情况的项目档案，收集、管理项目各类文档和资料，对信息资料应及时整理、真实完整、分类有序，定期公布项目质量、进度、成本数据；</li> <li>6. 协助做好项目档案整理和归档工作；</li> <li>7. 转发采购人发出的一切指示、通知等。</li> </ol>
7	安全管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.建立安全检查制度，确立项目安全监督的工作目标；</li> <li>2.负责监督项目实施过程中所涉及的数据和资料的安全保护，防止非授权使用；</li> <li>3.为项目信息安全管理、信息安全风险评估提出合理的管理建议；</li> <li>4.做好对项目各方的信息安全教育，尤其是对连接政务网的计算机、移动存储等设备的使用安全；</li> <li>5.跟进实施方与采购人《保密安全协议》的签订，并监督执行情况；</li> <li>6.审查项目实施方的安全生产计划（如有），督促检查做好项目建设施工过程中的安全控制，防止出现安全事故；</li> <li>7.组织针对安全事故的调查与处理。</li> </ol>
8	组织协调	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.确定项目各方的工作范围和职责，积极协调各方的工作关系；</li> <li>2.建立有效的项目沟通制度，确定沟通工具、渠道等，确保项目信息在各方之间保持顺畅流通；</li> <li>3.适时组织召开各类项目会议，推动项目实施过程中相关问题的解决；</li> <li>4.负责监督项目实施方团队驻场人员考勤、坐席，并进行工作巡检，发现工作时间打游戏、看小说、迟到早退、人员缺勤等行为进行提醒通报；</li> <li>5.负责项目验收时各项协调沟通；</li> <li>6.负责系统安全测评、等保、密码保护等运行安全管理工作的督办和资源协调；</li> <li>7.负责系统验收测评、第三方测评等专项工作督办和资源协调；</li> <li>8.采购人安排的其他专项任务。</li> </ol>
9	审计答疑	<p>在合同履行期间及终止之后，监理单位均有义务按采购人的要求，就本项目服务成果向采购人以及其他机关（包括政府及政府部门、审计机关、监察机关）作出解释、说明及答复。</p>
10	监理辅助管理系统要求	<p>供应商应使用支撑监理服务的各类工程监理软件（自有或经授权第三方），包括项目全流程管控类、系统等级保护综合管理类、项目绩效评价管理类、项目文档管理类、数据安全类等系统。</p>

### 3.3 对各阶段服务监理要求

#### 3.3.1 启动阶段服务要求

项目启动阶段是指新会区人民医院“信息系统”项目监理服务合同签订、项目正式实施前的准备阶段。

##### 3.3.1.1 编制项目监理规划

监理单位收到项目前期资料后，由总监理工程师负责组织编制项目监理规划。项目监理规划应结合项目实际情况，明确监理单位的工作目标，确定具体的监理工作制度、内容、程序、方法和措施。

##### 3.3.1.2 项目实施计划方案审核

在实施项目正式开工前，总监理工程师应组织审核项目实施方提交的项目实施计划方案。监理单位以实施项目合同为依据，审核项目实施计划方案的形式和内容，对实施方的开发进度计划进行评估和审查，提出监理审核意见。

##### 3.3.1.3 实施方人员团队审核

审核项目团队组织机构方案，审核实施方提交的项目团队名单的符合性、一致性，如有变更，则要求叙述其原因并履行审批手续。

##### 3.3.1.4 开工与实施条件审核

审批开工申请，确定开工日期；掌握项目实施条件准备情况；签发开工令。

##### 3.3.1.5 编制监理实施细则

监理单位收到项目实施计划方案后，监理工程师应根据监理规划、项目特点及相关的标准，编制具有可操作性的监理实施细则。监理实施细则应符合监理规划的要求，结合监理项目的专业技术特点进行编制，具有可操作性。根据项目实施的关键重点环节体现监理流程与工作方法，对监理规划和项目建设方案中重点及难点制定实操细则，并在项目实施过程中依据监理实施细则开展监理服务。

《监理实施细则》应含但不限于以下内容：

l 项目概况（项目名称、建设单位、承建单位、监理单位等基本信息；项目背景、目标和主要建设内容；项目的技术特点和难点）；

l 编制依据（国家和地方有关信息化项目建设的法律法规、政策文件；相关的技术标准和规范，如信息技术服务标准等；项目的建设合同、监理合同；项目立项方案等前期文件）；

l 监理工作流程（项目启动阶段的监理流程，包括项目需求调研、方案设计评审等；项目实施阶段的监理流程，涵盖软件开发、系统集成、测试等环节；项目验收阶段的监理流程，包括初验和终验）；

l 监理工作的控制要点及目标值 ( 质量控制要点及目标值 ; 进度控制要点及目标值 ; 变更控制要点及目标值 ; 成本控制要点及目标值 ) ;

l 监理工作方法及措施 ( 质量控制方法及措施 ; 进度控制方法及措施 ; 变更控制方法及措施 ; 成本控制方法及措施 ) ;

l 监理工作制度 ( 会议制度 , 如项目启动会、周例会、专题会等 ; 文档管理制度 , 如规范项目文档的编制、审核、归档 ; 问题跟踪处理制度 , 确保问题及时解决 ; 变更管理制度 , 控制项目变更对进度、质量和投资的影响 ) 。

### 3.3.1.6 监理辅助管理系统要求

因所监理的项目工作量较大、周期长、技术要求高,信息系统建设涉及到许多资料和信息,其信息安全的重要性是不容置疑的。此外,监理单位需在项目实施过程中的各环节及时对项目进度、数据质量、工作量等方面协助采购人进行管理。为保证上述监理要求得到充分落实,投标人需提供专业监理类管理工具软件辅助开展监理工作,包括全流程管控类、系统等级保护综合管理类、项目绩效评价管理类、项目文档管理类、数据安全类。通过在本项目中使用该类软件,三方能够及时沟通信息、充分了解项目进展情况,及时协调、解决项目开展过程中所遇到的问题,避免出现事后补文档、文档不齐全、项目文档与实际不符等现象,切实提高监理质量。

### 3.3.2 实施阶段服务要求

#### 3.3.2.1 参与需求调研

监理单位要参与采购人、实施方组织的需求调研会议,掌握项目需求情况。

#### 3.3.2.2 项目需求确认

3.3.2.2.1 监理单位要审查项目实施方提交的需求分析详细计划,提出监理意见后报采购人审批。

3.3.2.2.2 监理单位要督促项目实施方按照计划开展需求分析的各项活动,核对采购人相关访谈记录,审核项目实施方提交的需求调研报告的需求符合性。

3.3.2.2.3 监理单位要审核项目实施方提交的需求规格说明书,并出具评审意见。监理单位根据采购人组织系统使用单位对需求规格说明书进行确认并召开专题评审会情况(如有),按确认情况和评审意见,督促项目实施方及时整改,并将整改后的需求规格说明书提交系统使用单位进行再次确认。

#### 3.3.2.3 系统设计管理

监理单位要督促项目实施方按照实施计划开展软件概要设计、详细设计和数据库设计等设计活动,审核相关设计文档(包括审核关键技术的实现方法、流程和数据库管理等技术保障措施合理性,实施保证措施的可行性、合理性及文档的完整性),并出具评审意见,同时监督项目实施方解决设计中存在的问题。必要时,协助采购人组织专业人员评审设计文档。

#### 3.3.2.4 开发测试跟踪

3.3.2.4.1 监理单位要督促项目实施方依据系统需求和设计文档进行系统开发，开展单元测试、集成测试和系统测试，组织系统联调测试，验证系统功能、接口、逻辑与性能，排除软件错误和漏洞等活动，同时要求其提交系统测试报告。

3.3.2.4.2 监理单位要审核系统测试报告，督促项目实施方解决测试中发现的问题后，验证系统功能，并出具验证报告提交采购人确认。

3.3.2.4.3 当涉及原数据迁移内容，监理单位要负责审核项目实施方制订的数据迁移计划，并监督数据迁移工作。

3.3.2.4.4 当涉及系统代码审查，监理单位要配合开展第三方审查工作。

#### 3.3.2.5 软硬件进场和检验

3.3.2.5.1 监理单位审核承建单位的设备采购计划和设备采购清单；检查工程采用硬件、第三方软件是否符合招标文件或技术方案所确定的品牌、型号、规格和质量标准，严格审查出厂合格证明、检测报告等证明，保证所有硬件、第三方软件都符合合同要求；并组织采购人、用户单位和项目实施方开展到货验收工作，验证相关规格参数和知识产权，确保所使用的产品和服务符合实施项目合同及国家相关法律法规要求，并联合签署到货验收报告。

3.3.2.5.2 对项目实施各个阶段的设备安装工艺进行检查。

#### 3.3.2.6 部署上线确认

系统符合上线要求后，监理单位要监督系统上线活动。

3.3.2.6.1 监理单位要督促项目实施方编写系统部署上线计划方案，审核后报采购人审批。

3.3.2.6.2 在具备系统集成实施的条件和环境后，监理单位要旁站项目实施方系统上线部署过程，审查部署问题记录，组织系统部署结果评价，跟踪记录部署问题并提出建议，对部署上线存在严重问题，发出整改通知单，要求项目实施方限时完成整改，直至采购人确认部署的系统完成情况为止。

#### 3.3.2.7 组织使用培训

监理单位应按实施项目合同要求审核项目实施方提交的培训方案和材料，督促其开展培训活动并做好培训记录，并配合采购人组织相关人员参加培训。

#### 3.3.3 验收阶段服务要求

##### 3.3.3.1 第三方服务监理（安全测评、等保测评、第三方验收等服务）

3.3.3.1.1 根据采购人要求对项目附属第三方服务，辅助采购人完成项目安全测评、等保测评、第三方验收等服务；

3.3.3.1.2 负责协调第三方服务供应商与采购人之间工作关系，为各方搭建沟通桥梁；

3.3.3.1.3 负责审核第三方服务所提出的整改要求，并协助各方进行项目整改。

### 3.3.3.2 组织系统初验

在达到项目合同约定的系统初验条件后，监理单位要组织系统初验活动。

3.3.3.2.1 监理单位要组织用户单位和项目实施方进行系统功能检查核对与性能测试，编制系统三方检查报告，确保所有功能与性能达到系统设计与实施项目合同要求；如涉及遗留问题（应为不影响项目主体功能、性能的问题）须形成备忘录。

3.3.3.2.2 监理单位要审核项目实施方提出的初验方案和申请，确认验收范围、验收标准、验收方式和验收成果等符合实施项目合同、招标文件、立项方案要求，并报采购人审批。

3.3.3.2.3 监理单位要协助用户单位组织初验会，协调承建单位、用户单位签署初验意见，形成项目初验报告。监理单位要负责督促项目实施方根据初验意见优化完善系统，跟踪记录问题整改情况直至问题整改完成情况和效果采购人和用户单位确认为止。

### 3.3.3.3 试运行跟踪

在试运行阶段，监理单位要组织解决系统试运中出现的问题，对系统使用单位应在试运行结束时提出用户意见进行整理并形成用户意见书。

3.3.3.3.1 监理单位要根据实施项目合同要求审核项目实施方提交的系统试运行计划方案后，报采购人审批。

3.3.3.3.2 监理单位要督促项目建设实施方做好试运行记录，并责成项目实施方解决试运行过程中发现的问题，提交系统试运行报告；问题解决后，需进行二次监测；跟踪系统试运行问题解决落实情况，形成系统问题跟踪记录，并提交采购人确认系统试运行报告和系统问题跟踪记录。

3.3.3.3.3 监督试运行期间，就项目实施方的服务质量包括故障处理、服务响应、用户评价等，出具监理评价报告。

### 3.3.3.4 组织系统终验

在系统试运行期满后并达到项目合同约定的系统终验条件后，协助采购人和信息化主管部门组织系统终验。

3.3.3.4.1 监理单位要审查项目实施方编制的系统终验文档的完整性，确认实施项目合同约定的系统终验服务内容全部完成，核实系统通过信息安全等级保护测评、初步验收，以及试运行期间发现的问题和备忘录内容得到解决。

3.3.3.4.2 监理单位要审核项目实施方提交的验收方案和申请，形成监理意见后报采购人审批。

3.3.3.4.3 监理单位要协助采购人和信息化主管部门组织系统终验会议，制定验收会议程和准备会议材料，召开验收会议形成系统终验专家意见（如有必要），协调各方签

署系统终验报告。

3.3.3.4.4 监理单位负责跟进项目实施方对系统终验存在的问题整改情况，审核整改报告后提交采购人审批。

3.3.3.4.5 跟踪所监理的项目在免费运维期内的运行状况，督促项目实施方做好售后服务。

3.3.3.4.6 监理单位负责核实项目实施方提交的项目资产移交清单（含软硬件和数据资产等），并提交至采购人审核确认，直至采购人在项目资产移交清单上签字。

### 3.4 其他重点工作

#### 3.4.1 会议组织

监理单位应根据项目需要或采购人的要求，按约定的时间组织召开项目例会和专项会议。监理单位应收集会议议题和会议资料，召开项目例会或专项会议，专项会议通常包括项目启动会、成果评审会、专家论证会、专题研讨会、沟通协调会、阶段汇报会、问题约谈会和项目验收会等，可以根据项目需要发起临时会议。

#### 3.4.2 问题管理

项目实施过程中，出现影响质量、进度、投资、信息安全、实施安全等问题时，监理单位应主动沟通协调，及时反馈给采购人，并督促服务实施方采取有效措施推进项目建设，相关问题需进行闭环处理。

3.4.2.1 监理单位对实施过程出现的问题，应提出监理意见并形成工作联系单，提交至采购人确认后，督促项目建设实施方落实问题整改。

3.4.2.2 当项目实施质量或进度出现严重问题时，监理单位要作详细分析及提出对策，形成专项报告，为采购人采取措施提供依据，按采购人的整改要求监督项目实施方进行整改。

#### 3.4.3 旁站监理

根据监理实施细则，监理工程师应对项目的关键环节实施旁站监理。监理工程师在项目现场观察、监督和记录项目实施操作。

#### 3.4.4 支付管理

项目实施方已完成实施项目合同相应支付条款的约定内容，提交项目支付申请资料。监理单位在收到项目支付申请表后启动支付审核程序，总监理工程师负责组织审核支付条件和执行支付管理程序。依据相关政策文件、实施项目合同及其补充协议、项目变更通知单、实施项目合同相应支付条款的约定成果资料等为依据，审核项目支付申请，提出监理审核意见。

#### 3.4.5 实施方团队管理

监理单位应根据项目相关文件（如立项文件、采购文件、合同等）、项目需要或采购

人的要求，按要求对实施方投入的团队进行管理，包括但不限于人员资格审核、人员变更管理、驻场人员考勤、人员纪律管理等。监理单位应记录人员相关资料，定期向采购人汇报情况，重大事件应按风险管理原则即时汇报及采取必要的措施降低风险的影响，并协助采购人对实施方的团队进行处置。

#### 3.4.6 实施方考核管理

监理单位要负责协助采购人完成实施项目考核评价工作，与采购人共同制定《考核评价管理办法》并对实施方进行考核。

#### 3.4.7 知识产权管理

3.4.7.1 协助采购人对项目建设过程中所产生成果的知识产权进行保护，防止非授权使用；

3.4.7.2 负责项目建设过程中涉及知识产权的产品和系统的使用审核，防止在项目建设中出现违反知识产权的行为。

#### 3.4.8 审计答疑

在合同履行期间及终止之后，监理单位均有义务按采购人的要求，就本项目服务成果向采购人以及其他机关（包括政府及政府部门、审计机关、监察机关）作出解释、说明及答复。

### 3.5 保密要求

3.5.1 响应供应商应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的采购人商业秘密、敏感信息、内部信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

3.5.2 响应供应商不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用采购人商业秘密、敏感信息、内部信息；不得直接或间接地向无关人员泄露采购人的商业秘密、敏感信息、内部信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露采购人的商业秘密、敏感信息、内部信息。在从事本项目过程中，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏涉及采购人的保密信息。

3.5.3 响应供应商对于工作期间知悉采购人的商业秘密、敏感信息、内部信息（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。

3.5.4 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。

### 3.6 进度要求

3.6.1 在服务工作开始之前，中选人应会同采购人、实施方等确定服务的进度安排，在服务过程中严格审查进度。

3.6.2 中选人应有一套完整的有效的进度控制的方法、措施及操作细则，提供必要的进度控制的工具，实现服务工作进度可视化。

3.6.3 中选人应有处理服务工作进度延期的能力和策略，有进度延期的预警机制，有分析进度延期原因的能力，能准确评估局部进度出现偏差对整个实施工作的影响，确保不因局部延期影响整体实施进度。

3.6.4 响应供应商应建立服务工作进度协调与控制机制。

3.6.5 如中选人未能按合同规定的时间提供服务，须接受相应处罚（详见合同文本相应条款）。

### 3.7 监理服务响应

监理单位应提供快速的服务响应，系统建设阶段应保障有专人常驻现场开展监理工作。常驻现场监理工程师不少于 2 人（不含总监），常驻监理工程师按医院工作日出勤（周一至周五，8:00-17:30），总监每周驻场不少于 2 个完整工作日。接到采购人通知后，2 小时内派员到达现场（江门市新会区范围内），并及时现场处置。在项目实施过程中，根据项目实施阶段工作重点，应相应调整监理工程师团队的人员分工，人员调整必须经建设单位同意。若监理工程师团队成员提供的服务未能满足采购人要求，采购人有权要求更换人员。

### 3.8 文档管理要求

响应供应商应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，响应供应商按国家、省以及采购人档案管理要求，向采购人提供装订成册的纸质文档 1 套，电子文档 1 套。

## （五）参选文件要求

1. 按附件格式提交，加盖公章。
2. 提供人员证书复印件、业绩证明、服务承诺、联系方式。
3. 所有资料真实有效，弄虚作假取消中选资格，并承担相应法律责任。

## （六）合同签订

1. 中介超市发布中选结果后 3 个工作日内联系医院签订合同。
2. 合同内容与参选文件保持一致。

## （七）违约责任

1、中选人提供的服务不符合本合同规定的，采购人有权拒收，并且中选人须向采购人方支付本合同总价 20%的违约金。

2、若中选人提供的服务不符合采购文件“服务详细要求”条款要求的，但对整体项目进度未造成影响的，每出现一次该情况中选人须向采购人方支付本合同总价 5%的违约金，若累计达到三次，采购人有权单方面终止合同或向第三方供应商采购相应的服务，由此造成的采购人经济损失由中选人承担；若中选人提供的服务不符合采购文件“服务详细要求”的且影响整体项目进度的，出现一次该情况中选人须向采购人方支付本合同总价 15%的违约金，且采购人有权单方面终止合同或向第三方供应商采购相应的服务，由此造成的采购人经济损失由中选人承担。

3、中选人未能按本合同规定时间提供服务的，从逾期之日起每日按合同总价 3‰的数额向采购人支付违约金；逾期 15 天以上的，采购人有权单方面终止合同或向第三方供应商采购相应的服务，由此造成的采购人经济损失由中选人承担。

4、采购人无正当理由拒绝接受服务，采购人向中选人支付本合同总价 20%的违约金。

5、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 四、评分标准

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 15.0 分 技术部分 45.0 分 报价得分 40.0 分	
	医院信息化监理案例（10分）	2.1 数量（5分）：以遴选日为截止日计近三年（以合同签订时间为准）独立承接过同类医院信息化建设项目监理服务，每提供一个项目合同每个得1分（提供合同金额页和合同签字盖章页复印件），最高5分。同一项目不重复计分。 2.2 案例质量（5分）：提供上述案例的用户评价证明（加盖用户公章），评价为“优秀”“出色”或“非常满意”“完全满足”等同义表述的，每个得2分；评价为“良好”同义表述的每个得1分。须提供用户满意度证明文件，最高5分。
	项目风险管控及应急预案（	对本项目梳理需求变更、工期延误、网络安全、施工冲突、验收滞后等各类风险，并有完整应对预案、处

	5分)	置流程、责任分工。预案内容详细完整得5分，预案内容简单完整得3分，预案内容不够完整得1分，不提供不得分。
技术部分	监理团队资质与配置 (20.2分)	<p>1.1 总监理工程师经验资质 (6分)</p> <p>-近3年作为总监理工程师负责过同类医院信息化监理项目，每提供一个得2分，重复项目只算1个，最高6分，提供相关证明文件并加盖公章。</p> <p>1.2 专业监理工程师 (6.2分)：</p> <p>配置4名专业监理工程师，每两名专业监理工程师同时具有信息系统监理师证书的得1.6分，合共3.2分，提供相关证明文件并加盖公章；</p> <p>- 其中至少1人具有信息安全专业资质 (CISP、CISAW等) 得2分，提供相关证明文件并加盖公章；</p> <p>- 其中至少1人具有数据库或网络认证 (OCP、HCIP、CCNP等) 得1分，提供相关证明文件并加盖公章。同一人持有多个证书可累计得分，但所有证书须为不同类别。</p> <p>1.3 团队稳定性承诺 (3分)：承诺监理团队核心成员 (总监、专监) 在项目服务期内未经采购人书面同意不得更换，并明确违约扣款标准 (如擅自变更服务人员每人每次扣减服务费2万元)。提供承诺函并加盖公章得3分。</p> <p>1.4 驻场要求 (5分)：承诺总监理工程师每周驻场不少于2个工作日。驻场专业监理工程师至少1人具有软件造价评估师或注册造价工程师证书，驻场时间 (5天×8小时)。提供承诺函并加盖公章得5分。</p>
	全过程监理实施方案 (10分)	<p>由评标委员会根据投标人提交的《监理实施方案》的完整性、针对性、可操作性进行综合评分：</p> <p>2.1 需求分析与理解 (5分)：对医院信息系统，从项目理解与监理思路，监理组织机构与人员职责，质量控制措施，进度控制措施，投资与变更控制措施，合同、信息、文档管理，安全管理与保密措施，组织协调机制，验收与交付保障，服务响应与售后保障，分析透彻，理解准确。每点得0.5分，最高得5分。</p>

		<p>2.2 监理阶段划分与工作流程（3分）：明确划分招标阶段、设计阶段、实施阶段、验收阶段、运维阶段的监理工作内容、流程、输入输出文档。流程框架完整得1分（每阶段各得0.2分）；流程环节衔接合理、高效可行得0.5分；各阶段工作职责清晰得0.5分；具备时效与质量管控措施得0.5分；对本项目有优化性的针对措施得0.5分。</p> <p>2.3 监理方法与工具（2分）：采用信息化监理平台（如项目管理软件、问题跟踪系统、文档管理系统）进行全过程留痕，提供工具截图及使用说明。有得2分，无得0分。</p>
	<p>文档管理与验收交付（14.8分）</p>	<p>3.1 文档管理规范（4分）：制定《项目文档编制规范》，明确文档分类（管理类、技术类、验收类）、命名规则、版本控制、签审流程。每类说明完整得1分，最高4分。</p> <p>3.2 全过程监理记录（5.6分）：承诺提供完整的监理过程记录，包括但不限于：监理日志、周报/月报、会议纪要、问题跟踪表、变更记录、测试报告、质量检查记录。承诺完整提供以上记录得3.5分（每种记录0.5分），提供每种记录完整格式得2.1分（每种记录0.3分）。</p> <p>3.3 验收交付方案（4分）：制定详细的验收交付方案，包括验收标准、验收流程、测试用例、验收文档清单、移交培训安排。方案内容详细完整得4分，方案内容简单完整得2分，方案内容不够完整得1分，不提供不得分。</p> <p>3.4 知识转移（1.2分）：承诺在项目结束时向采购人移交全部监理文档电子版及纸质版，并对采购人相关人员进行监理文档使用培训。提供承诺函并加盖公章，得1.2分。</p>
<p>参选报价</p>	<p>参选报价得分（40分）</p>	<p>参选报价得分 = (评标基准价/参选报价) × 价格分值</p> <p><b>【注：满足采购文件要求且参选价格最低的参选报价为评标基准价。】</b>最低报价不是中标的唯一依据。</p>

---

## 五、服务验收标准

1. 服务工作完成率=100%
2. 监理单位提交的所有监理文档一次性通过采购人审核的比例达到 100%
3. 投资不超预算、进度符合合同、质量满足三甲要求
4. 项目 0 安全事故、0 投诉
5. 监理文档完整规范：规划、细则、周报、例会、变更、测试、验收报告等
6. 建设单位满意度不低于 90% ( 以满意度调查问卷结果为准 )
7. 配合完成初验、终验，签署验收报告

---

## 六、付款方式

1. **首期款**：合同签订+提供合规发票后 **15 个工作日内支付 50%**。
2. **尾款**：项目终验合格+提供合规发票后 **15 个工作日内支付 50%**。

---

## 附件 1：参选承诺函

致：新会区人民医院

我方已仔细阅读本监理服务采购文件，完全理解并同意所有条款，承诺如下：

1. 满足所有**采购文件需求条款**。
2. 派驻人员符合要求，不兼任、不随意更换。
3. 提供 2 小时内现场响应服务。
4. 监理服务独立、公正、科学、合规。
5. 按要求提交全部监理文档并配合验收。
6. 违约自愿承担相应责任。

投标单位（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：

## 附件 2：人员配置与资质清单

岗位	姓名	证书名称	证书编号	备注
总监理工程师				
总监理工程师代表				
监理工程师 1				
监理工程师 2				
监理工程师 3				
监理工程师 4				

单位盖章：

## 附件 3：医院信息化监理业绩清单

项目名称	建设单位	项目内容	年份	证明材料

单位盖章：

## 附件 4：服务方案要点（模板）

1. 项目理解与监理思路
2. 监理组织机构与人员职责
3. 质量控制措施
4. 进度控制措施
5. 投资与变更控制措施
6. 合同、信息、文档管理
7. 安全管理与保密措施
8. 组织协调机制
9. 验收与交付保障

10. 服务响应与售后保障

**附件 5：法定代表人身份证明/授权委托书**

(按中介超市标准格式提供即可)