

省发展改革委政务信息系统运营（2026年）项目 监理服务项目采购需求

1. 采购需求概况

1.1. 基本信息

1.1.1. 采购需求名称

省发展改革委政务信息系统运营（2026年）项目监理服务项目

1.1.2. 采购人

广东省投资和信用中心

1.1.3. 总体目标

为采购人提供项目全过程监理服务，监理范围包括项目实施过程的质量控制、进度控制、协调管理、文件管理、合同管理、评审组织、验收管理等。监理过程应严格按照有关规定开展工作，对项目的进度、质量和投资进行有效地控制和管理、督促、检查承建单位落实安全、质量保证措施，做好组织协调工作，为采购人提供技术、经济和法律等方面的咨询服务，协助实现预定的合理建设目标。

1.1.4. 服务地点

广东省投资和信用中心指定地点

1.1.5. 采购方式

采用广东省网上中介服务超市（方案择优）采购方式

1.1.6. 评审标准

评审小组对资格审查、符合性审查合格的响应供应商，按照项目评审细则（附件1）进行评审。评审小组根据综合评分结果，原则上按照评审得

分由高到低确认 1 名成交候选人。

注：评审总得分相同的，按照商务部分得分（由高到低）比较确认；如商务部分得分也相同，按照技术部分得分（由高到低）比较确认；如技术部分得分也相同，则广东省网上中介服务超市最早报名的供应商为成交候选人。

2. 采购预算

本项目采购费用上限为 33.22 万元，报价应包含税金、技术服务经费及报酬等因履行本项目而发生的一切可以预见的费用和合理的不可预见的费用，由于报价人原因漏报的项目，均视为报价人已计取，并已包含在总报价中，采购人不予以追加。

3. 服务期限

服务期限自双方签订合同之日起至项目通过采购人验收为止。

4. 资格要求

（1）报价供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。提供下列材料：

①报价供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织（提交有效的营业执照或事业法人登记证等相关证明的副本复印件）。分支机构投标/报价的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

②报价供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。（提供询价截止日上一年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）

③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。（提供证明材料或承

诺函)

④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。(提供询价截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,提供相应证明材料)

⑤报价供应商参加采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录(提供相关承诺函)。重大违法记录,是指报价供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。(“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款,法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的,从其规定)

⑥报价供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件。(提供相关承诺函)

(2)本项目特定的资格要求:

①报价供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单;不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)查询结果为准,如相关失信记录已失效,报价供应商需提供相关证明资料)。

②单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得同时参加本采购项目投标。(提供承诺函)

③报价供应商必须具有信息系统工程监理服务标准贯标证书(甲级单位)。(提供扫描件或复印件加盖公章)

④本项目不接受联合体投标，不允许转包或分包。（提供承诺函）

5. 服务内容

本项目为省级政务信息系统运营项目，监理服务内容主要是根据《广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引（试行）》（见附件2）围绕项目建设开展的全过程监理服务。

6. 服务要求

6.1. 服务人员

本次监理项目实行总监理工程师负责制，供应商须保证至少1名总监理工程师负责本项目的全过程监理工作，同时需安排2名或者以上监理人员参与本项目监理工作。原则上不允许中途更换团队成员，必须提前5个工作日书面报采购人批准后方可更换，替代人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

6.2. 其他要求

6.2.1. 标准规范要求

按照广东省省级政务信息化相关要求提供项目监理服务（包括但不限于以下文件）。

1.《广东省省级政务信息化项目管理办法（修订）》（粤府办〔2023〕22号）；

2.《广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引（试行）》（粤政数〔2021〕17号）。

6.2.2. 组织实施要求

中选人作为本项目服务商，负责整体实施管理。对本项目测评工作做出具体安排，严格管理流程，制定出详细的测评方案和时间计划，并就建

立规范的测评流程、采用科学的测评方法、涵盖全面的测评内容、使用完善的测评工具、制定完备的测评指标体系、取得理想的测评结果以及采取有效的安全保密控制措施作出说明。严格落实人员安排，控制实施进度和项目质量，并能根据采购人要求调整实施安排。

6.2.3. 文档管理要求

中选人应在项目完成时，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，报价人按国家、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。

6.2.4. 质量保证要求

中选人按计划实施过程中，需按项目要求保质保量完成实施。报价人承诺：为保证质量，若实施质量不达标，立即调配资源，按质量要求完成实施，采购人无需额外支出服务费。

6.2.5. 服务响应要求

监理服务商应在采购人的监督、指导下开展工作，并承诺在服务期间项目团队成员能够在工作时间 2 小时内提供现场服务。

6.2.6. 资产权属

1. 本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。
2. 报价人、采购人双方一致同意，本合同所涉服务成果的知识产权归采购人所有。
3. 本合同所涉及的数据所有权归采购人所有。报价人只能用于履行本合同之义务。
4. 报价人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，

满足知识产权等方面的有关规定和要求。

5.报价人保证向采购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。如因报价人提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益,导致该第三方追究采购人责任的,报价人应负责解决并赔偿因此给采购人造成的全部损失。

6.2.7. 保密要求

1.报价人对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的采购人工作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,即使因意外或过失也不得披露或使用。

2.报价人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、使用采购人工作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采购人的工作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采购人的工作秘密和党政机关保密信息。报价人在从事政府项目时,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供应商内部与该项目无关的任何人员。

3.报价人对于工作期间知悉采购人的工作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。

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. 支付方式

根据双方签订的合同条款进行支付。

8. 报价须知

(1) 报价供应商必须认真阅读采购需求中所有的事项、格式、条款和采购人需求等。报价供应商没有按照采购需求文件要求提交全部资料或资料缺项的、报价供应商代表与报价文件中所指定的人员不符的、报价不符合采购需求文件要求的，视为无效报价；

(2) 报价供应商必须保证递交的报价文件中材料的真实，且报价文件须加盖公章，否则视为无效报价。报价文件需写明供应商的名称（加盖单位公章）、联系人及联系电话；

(3) 报价供应商对照资格要求和项目评分细则逐项响应，应包含如下内容：资格要求部分（营业执照、财务情况、服务资质、承诺函等资格要求证明材料）；技术部分（服务实施方案、服务要求）；商务部分（服务资质、总监理工程师资质、项目团队人员资质、服务经验案例）；价格部分（报价一览表）；供应商认为有必要提交的其他资料；

(4) 报价供应商将正式报价文件（含公司营业执照副本）的盖章版纸质文件及存有电子版扫描文件的存储介质邮递至广东省广州市东风中路350号瑞兴大厦8楼；电子版报价文件须与纸质版报价文件一致，如不一致则以纸质版报价文件为准。

附件：1.项目评分细则

2.广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引

附件 1

项目评分细则

评审因素	评审标准	
分值构成	技术部分 40.0 分 商务部分 50.0 分 报价得分 10.0 分	
技术部分	监理服务实施方案 (20.0 分)	对应“附件 2《广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引》”，对报价人提供的运营项目监理服务实施方案进行评审：（1）完全满足并优于采购需求，得 20 分。（2）完全满足采购需求，得 15 分。（3）不能完全满足采购需求，得 10 分。（4）未提供，不得分。
	服务要求 (20.0 分)	对应“6.服务要求”，对报价人提供的方案进行评审：（1）内容完全满足并优于采购需求，得 20 分。（2）内容完全满足采购需求，得 15 分。（3）内容不能完全满足采购需求，得 10 分。（4）未提供，不得分。
商务部分	服务资质 (6.0 分)	考查报价人综合服务资质，本项最高得 6 分：（1）具有信息安全管理体系统认证证书，且认证覆盖范围包含信息系统工程监理或同类描述，得 3 分。（2）具有质量管理体系认证证书，且认证覆盖范围包含信息系统工程监理或同类描述，得 3 分。提供认证证书复印件并须同时提供在国家认证认可监督管理委员会的“全国认证认可信息公共服务平台”（ http://cx.cnca.cn ）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已暂停、失效或撤销的不得分。报价人因成立时间不足 3 个月无法获得证书的，得 6 分。注：以上资质须处于合法有效状态，否则不得分。
	总监理工程师资质 (10.0 分)	报价人为本项目配备的项目经理的资质要求，本项最高得 10 分：（1）具有信息系统监理师资格证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 3 分；（2）信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 3 分（提供证书复印件）。（3）具有计算机或软件工程相关专业本科或以上学历，得 2 分（提供上述人员学历（或学位）证书复印件或扫描件）。报价人如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，以及教育部留学服务中心出具的国外学历学位认

		证书)。 (4) 近3年担任过广东省省级信息化项目总监理工程师, 得2分(提供相关经验的证明材料: 合同或用户评价或由项目甲方出具的证明材料(加盖甲方公章)复印件; 且证明材料需能体现人员姓名、管理经验等信息)。序号(1)-(4)注: 除按上述要求提供证明材料外, 还需提供响应截止日之前六个月以内任意月份报价人为其缴纳的社保证明复印件(代缴个税税单, 或参加社会保险(须至少体现养老保险)的《投保单》等证明均可)。不提供不得分。
	项目团队人员资质(18.0分)	报价人为本项目配备项目团队人员(除总监理工程师外)的资质要求, 本项最高得18分: (1) 具有信息系统监理工程师资格证书(计算机技术与软件专业技术资格)的每人得3分, 本小项最高得6分。(2) 具有计算机或软件工程相关专业本科或以上学历每人得3分, 本小项最高得6分(提供上述人员学历(或学位)证书复印件或扫描件)。报价人如提供国(境)外学历的, 须同时提供中文翻译, 以及教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书)。(3) 近3年担任过广东省级信息化项目监理工程师, 每人得3分, 最高得6分(提供相关经验的证明材料: 合同或用户评价或由项目甲方出具的证明材料(加盖甲方公章)复印件; 且证明材料需能体现人员姓名、管理经验等信息)。序号(1)-(3)注: 除按上述要求提供证明材料外, 还需提供响应截止日之前六个月以内任意月份报价人为其缴纳的社保证明复印件(代缴个税税单, 或参加社会保险(须至少体现养老保险)的《投保单》等证明均可)。不提供不得分。
	服务经验(16.0分)	报价人具有2023年1月1日以来(时间以提供的任一证明材料满足时间要求为准)广东省级信息化系统监理服务项目案例, 每个得4分, 最高不超过16分。注: 需提供加盖报价人公章的合同关键页(封面或首页、服务内容页、签署页)复印件或中标(或成交)通知书复印件为准。
报价部分	报价得分(10.0分)	报价得分 = (基准价/报价) × 价格分值【注: 满足采购需求且价格最低的报价为基准价, 最低报价不是中选的唯—依据。

广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引

(试行)

第一章 总则

第一条 【目的和依据】为规范省级政务信息化监理服务项目管理，进一步提升监理服务质量和水平，根据《国家政务信息化项目建设管理办法》《广东省省级政务信息化项目管理办法》和 GB/T 19668《信息技术服务 监理》等有关规定，制定本指引。

第二条 【职责分工】省级政务信息化监理服务项目管理相关各方包括服务管理方、服务使用方、项目实施方、监理服务方和行业组织。

(一) 服务管理方为省政务服务数据管理局，负责组织制定政务信息化监理服务项目管理指引；指导行业组织开展政务信息化监理服务相关标准规范编制和服务质量评价工作。

(二) 服务使用方为使用政务信息化监理服务的省各有关单位，负责监理服务项目的采购、监督管理和评价，协调项目各方开展工作、审批项目实施过程文档和确认项目各项服务成果等；负责指导与监督本单位各部门开展监理服务质量评价工作。

(三) 项目实施方为服务使用方实施项目的承接单位，接受服务使用方和监理服务方的监督管理，负责按实施项目合同要求，按时、按质、按量完成项目实施，解决实施过程发现的问题。

（四）监理服务方为政务信息化监理服务实施单位，受服务使用方委托，对实施项目的质量、进度、资金使用进行控制以及对实施项目服务过程进行监督管理。

（五）行业组织受服务管理方委托开展服务商资源池运营和监理服务质量评价工作，负责组织编制和维护政务信息化监理服务规范团体标准，组织开展政务信息化监理服务相关专业技能培训等行业管理工作。

第三条 【适用范围】本指引适用于省级政务信息化基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务和系统业务运营服务项目开展的监理服务。

（一）本指引以政务信息化服务项目实施过程的监理服务要求进行描述；阶段监理根据合同要求开展某个或某些特定阶段的监理工作。

（二）本指引适用于非涉密省级政务信息化项目开展的监理服务，涉密省级政务信息化项目监理服务按有关规定执行。

第二章 服务采购

第四条 【采购要求】服务使用方在采购监理服务时应满足以下采购要求：

（一）监理服务须由服务使用方单独采购，原则上应在实施项目采购之前完成。

（二）除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、

规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的服务提供商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（三）监理服务人员与该项目的监理服务方应具有劳动合同关系；监理服务人员应取得信息系统监理师资格，参加政务信息化监理服务相关专业技能培训。

第五条 【采购流程】服务使用方可参考以下监理服务采购流程：

（一）需求调查。服务使用方根据实际情况，通过省数字政府服务商资源池及各类渠道了解行业服务商综合能力，选择相应能力的服务商开展需求调查活动。

（二）需求确定。服务使用方根据采购要求，负责编制监理服务采购需求文件，明确监理服务的目标、内容、方式、人员、违约责任和考核内容等要求，以及预算和付款方式。

（三）服务采购。服务使用方按政府采购规定开展监理服务采购工作。

（四）采购登记。服务使用方完成服务采购签订服务合同后，通过省数字政府政务信息化项目管理平台（以下简称“项目管理平台”）进行监理服务合同登记备案。

第三章 管理要求

第六条 【日常管理】服务使用方应督促监理服务方按以下要求开展主要的日常管理工作，并对其服务工作的开展过程进行

监督。监理服务方应协助定期在项目管理平台上反馈项目实施情况。

（一）实施记录。监理服务方负责督促项目实施方定期提交项目周报或月报，并按时完成监理周报或月报，如涉及驻场服务应根据项目实际情况提交监理日志等服务记录。在关键部位或关键工序实施过程中，监理服务方应在现场进行监督或见证活动，并记录形成监理日志。

（二）会议管理。监理服务方应根据项目需要组织并主持项目监理例会、专项会议等，负责编写会议纪要，跟踪落实会议决议的执行情况，对未能按要求完成的事项应及时反馈与预警。

（三）评审管理。监理服务方应采用评审管理手段进行成果质量管理，根据项目各阶段产生的成果特性拟定评审目标和评审方式，审核并落实材料评审工作，组织并主持评审活动，提出审核意见。对项目阶段成果存在不符合项时，监理服务方应发出监理通知单，要求项目实施方限期整改。

（四）信息管理。监理服务方应协同项目相关单位开展过程管理工作，建立沟通与信息交流机制；负责逐项分类建立文档管理台账，跟进项目文档的收集、审核、整理，并在项目各阶段工作结束后及时归档，以便事后追溯查询，并确保项目文档符合服务管理方和服务使用方相关验收规定。

（五）进度管理。监理服务方应根据项目实施计划监督项目进度情况，在项目实施关键节点，提出项目关键节点实施进度报告，针对进度存在的问题，提出整改意见。

（六）变更管理。因外部环境、需求、技术、业务或工期等发生变化而对项目的部分功能、性能、架构、技术、指标、集成方法、项目进度等方面做出的改变，监理服务方应采用变更管理手段，加强变更风险以及变更效果的评估，控制变更范围和金额。审核项目实施方提出的项目变更申请后，提交服务使用方确认。

（七）结算管理。监理服务方应协助服务使用方按合同要求开展项目结算工作，收集与核对各方提供的服务使用量、系统功能点、工作量等相关结算材料，并配合服务使用方跟进结算结果确认等工作。

（八）支付管理。监理服务方应根据实施项目合同约定条款和结算报告审核项目实施方提出的支付申请，确认支付条件符合性和支付金额，由总监理工程师签发支付意见后，提交服务使用方审批并按合同约定的支付条款支付。

（九）安全保密和知识产权管理。监理服务方负责监督项目实施过程中所涉及的数据和资料的安全保密，协助服务使用方对项目成果的知识产权进行保护；监督落实信息安全措施，防范重大安全事故发生；对项目涉及的第三方知识产权的产品和系统的使用进行审核，确保不出现违反知识产权的行为。

（十）服务人员变更管理。为保证监理服务的有效实施，监理服务方若在服务期限内更换项目监理服务人员，应代之以同等（或以上）技能的人员，其中主要监理服务人员的更换需经服务使用方同意，监理服务方派驻现场监理人员应连续稳定，保证监理工作正常进行。

第七条 【监理手段】服务使用方应督促监理服务方在履行监理职责时，采用以下合适的监理手段进行管理，出具的监理控制文件为项目验收的主要依据：

（一）工作联系单。项目实施方未能按计划完成阶段性任务或成果时，及在实施过程中发现实施质量与质量目标不一致时，监理服务方应采用工作联系单进行预警，要求项目实施方整改。

（二）监理通知单。对项目实施方未能按工作联系单完成整改或整改仍不合格，监理服务方应签发监理通知单，责令项目实施方整改，并跟踪落实。

（三）整改通知单。对项目实施方未能按监理通知单落实整改工作或成果评审发现存在不符合项时，监理服务方应签发整改通知单，责令项目实施方限时整改，并跟踪落实。

（四）专题会议。监理服务方应在项目实施关键节点、专项问题或项目临时出现的事件时，组织专题会议讨论，并形成专项报告向服务使用方提出陈述。

（五）停工令。若发现项目实施过程出现质量、安全事故，或存在重大质量、安全隐患时，必须停工处理的，报服务使用方同意后，监理服务方应及时向项目实施方签发停工令，监督项目实施方进行整改。整改完毕后，及时处理项目实施方的复工申请。

第四章 服务启动

第八条 【服务准备】服务使用方应向监理服务方提供项目

前期资料，确认监理服务团队符合监理服务合同和项目特点的要求，审批监理服务方编制的项目监理规划。如涉及驻场服务，服务使用方须提供必要的现场办公环境。

第九条 【实施项目采购】在实施项目采购阶段，服务使用方应组织技术讨论会议，可要求监理服务方协助开展需求调查活动、审核实施项目采购需求和实施项目合同。

（一）如涉及技术方案设计的项目，服务使用方应组织项目咨询机构与监理服务方召开技术讨论会议，明确项目设计思路、目标、内容、性能指标和绩效指标等。

（二）根据需要，可在确定实施项目采购需求前，监理服务方协助服务使用方通过项目管理平台查看省数字政府服务商资源池相关服务商服务指数，选择不少于3家行业服务商开展需求调查，以了解相关产业发展、市场供给、同类采购项目历史成交信息及其他相关情况。

（三）监理服务方应根据服务使用方要求，对项目咨询机构编制的实施项目采购需求完整性、与立项方案的一致性进行审核，并形成审核意见。

（四）服务使用方完成实施项目采购后，监理服务方应对实施项目合同进行审核并形成合同审核意见。

第十条 【开工准备】在实施项目开工阶段，服务使用方应召开技术交底会，要求监理服务方审核项目实施计划方案和编制监理实施细则。

（一）如涉及技术方案设计的项目，实施项目合同签订后，

服务使用方应组织咨询服务机构、监理服务方和项目实施方召开技术交底会。

（二）监理服务方应监督项目实施方组建实施团队和进行必要的安全保密教育，审核项目实施方提交的开工申请及项目实施计划方案，核对项目实施方准备工作满足服务条件后，经服务使用方同意后由监理服务方签发开工令。

（三）监理服务方应根据实施计划方案编制监理实施细则；服务使用方应审核监理实施细则与项目建设内容及进度计划匹配情况。

第十一条 【召开项目启动会】监理服务方应协助服务使用方组织召开项目启动会，建立沟通协调机制，明确实施过程中各方的职责，讨论实施计划执行需要配合的要求，确定各阶段工作内容与交付成果；服务使用方应组织和协调相关业务负责人参与项目启动会。

第五章 服务实施管理

第十二条 【项目需求确认】在项目开发需求确认阶段，服务使用方应组织需求分析活动和确认需求规格说明书。

（一）监理服务方应审查项目实施方提交的需求分析详细计划，提出监理意见后报服务使用方审批。

（二）监理服务方应督促项目实施方按照计划开展需求分析的各项活动，核对项目实施方相关访谈记录，审核项目实施方

提交的调研报告的符合性。服务使用方应协调相关系统使用单位予以配合。

（三）监理服务方应审核项目实施方提交的需求规格说明书，并出具评审意见。服务使用方应组织系统使用单位对需求规格说明书进行确认，必要时可邀请专家召开专题评审会。监理服务方根据确认和评审意见，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确认。

第十三条 【深化设计方案确认】在项目深化设计阶段，服务使用方应组织深化设计活动和确认深化设计方案。

（一）监理服务方应督促项目实施方开展项目深化设计工作，对基础设施各系统需求和设计进行规范化的技术描述，为实施提供优化的实施计划，完成深化设计方案；服务使用方应明确项目的具体需求。

（二）监理服务方应审核深化设计方案，出具监理意见；深化设计方案应经服务使用方审批后实施。

第十四条 【系统设计管理】在系统设计阶段，监理服务方应督促项目实施方按照实施计划开展系统概要设计、软件详细设计和数据库设计等设计活动，审核相关设计文档，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；服务使用方应对系统设计过程提供必要的辅助与业务建议。

第十五条 【开发测试跟踪】在系统开发测试阶段，监理服务方应监督系统开发测试活动和审核系统测试报告，服务使用方在监理审核意见基础上确认系统测试报告。

（一）监理服务方应督促项目实施方依据系统需求和设计文档开展系统开发、集成测试和系统测试，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，同时要求项目实施方提交系统测试报告。

（二）监理服务方应审核系统测试报告，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服务使用方确认。

（三）如涉及原数据迁移内容，服务使用方应要求监理服务方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。

（四）如涉及系统代码审查，服务使用方可要求监理服务方配合开展第三方审查工作。

第十六条 【设施进场和检验】涉及基础设施建设的，监理服务方应审核项目实施方提交的到货验收申请，并组织服务使用方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。

第十七条 【审阅服务汇报材料】在系统运维或运营阶段，监理服务方应监督系统运维或运营活动和汇报执行情况，服务使用方审阅和确认执行材料。

（一）监理服务方应督促项目实施方按实施项目合同要求开展运维或运营服务，并定期提交服务执行报告。监理服务方负责按实施计划核对项目实施方实际执行情况，并向服务使用方汇报服务指标完成情况。

(二) 监理服务方须随机抽查服务人员配备及到岗情况, 参与旁站关键服务过程, 并做好服务记录, 完成服务监理月报, 定期向服务使用方汇报服务进度与质量情况。

第十八条 【确认阶段服务成果】 监理服务方须按监理服务合同要求定期查阅项目实施方的服务过程记录, 审核项目实施方按项目合同要求完成某一时间段服务成果并形成审核记录报服务使用方确认。

第十九条 【跟踪服务问题】 在实施过程出现问题时, 监理服务方应组织解决相关问题。

(一) 监理服务方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, 经服务使用方确认后, 督促项目实施方落实问题整改。

(二) 当项目实施质量或进度出现严重问题时, 监理服务方须作详细分析及提出对策, 形成专项报告, 为服务使用方采取措施提供依据。服务使用方应责令项目实施方进行整改。

第二十条 【部署上线确认】 系统符合上线要求后, 监理服务方监督系统上线活动。

(一) 监理服务方督促项目实施方编写系统部署上线计划方案, 审核后报服务使用方审批。

(二) 在具备系统集成实施的条件和环境后, 监理服务方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; 部署上线若存在严重问题, 应发出整改通知单, 要求项目实施方限时完成整改;

服务使用方应确认部署的系统完成情况。

（三）监理服务方应组织服务使用方和项目实施方进行系统功能检查核对与性能指标测试，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。

第二十一条 【组织培训】监理服务方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；服务使用方应确认培训方案，组织相关人员参加培训。

第二十二条 【试运行跟踪】在试运行阶段，监理服务方应督促项目实施方解决系统试运行中出现的问题，系统使用单位应在试运行结束时提出用户意见书。

（一）监理服务方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，报服务使用方审批。

（二）监理服务方应督促项目实施方做好试运行记录，解决试运行过程中发现的问题，提交系统试运行报告；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。服务使用方应确认系统试运行报告和系统问题跟踪记录，协调系统使用单位出具用户意见书。

第二十三条 【第三方测评管理】如涉及第三方测评，监理服务方应协助开展系统测评工作，并配合服务使用方检查第三方测评整改进度及结果确认等工作。

第二十四条 【组织交付验收】试运行期满后，系统需完成

第三方验收测评和安全评估，试运行稳定，项目文档材料齐全、符合规范，具备提供完整良好服务的能力，服务使用方应组织项目交付验收活动。涉及需高频组织成果交付的服务项目，交付验收可参考确认阶段服务成果方式。

（一）监理服务方应审查项目实施方编制的项目验收文档的完整性，确认实施项目合同约定的服务内容全部完成，核实系统通过信息安全等级保护测评或出具的承诺（说明）函，以及试运行期间发现的问题和备忘录内容得到解决，并编写监理总结报告提交服务使用方确认。

（二）监理服务方应审核项目实施方提出的交付验收方案和申请，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要求，报服务使用方审批；服务使用方应征求系统使用单位验收意见，确定验收专家名单、会议时间和参会人员。

（三）监理服务方应协助服务使用方组织项目验收会，制定验收会议程和准备会议材料，召开验收会议，形成项目验收专家意见。

（四）监理服务方负责督促项目实施方根据交付验收意见优化完善系统，跟踪记录问题整改情况；服务使用方应对问题整改完成情况和效果进行确认后，由监理服务方协调各方签署项目交付验收报告。

（五）监理服务方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），服务使用方应配合项目实施方完成项目资产的移交并在移交清单上签字。

第二十五条 【服务运行监督】在交付验收后，监理服务方应督促项目实施方按实施项目合同开展服务运行保障工作，服务运行期限届满后须对项目实施方的服务运行情况出具监理报告，配合服务使用方完善自评价报告的相关资料。

第二十六条 【考核管理】服务使用方可要求监理服务方协助完成实施项目考核评价和绩效评价工作。

第二十七条 【项目最终验收】项目服务期满并完成合同约定全部内容，或服务数量和质量达到合同约定要求后，服务使用方须组织项目最终验收会。

（一）监理服务方应确认项目服务期符合实施项目合同的约定，督促项目实施方严格按照合同进行自查，确认服务内容和成果已达到实施项目合同约定要求，确保验收材料齐全，同时核对文档自查表。

（二）监理服务方审核项目实施方提交的验收申请及相关材料，形成监理意见后报服务使用方审批；服务使用方审批通过后应确定验收方式和验收时间。

（三）监理服务方应协助服务使用方组织最终验收会，制定验收会议程和准备会议材料，召开验收会议，形成项目最终验收意见，协调各方签署项目最终验收报告。

（四）监理服务方负责跟进项目实施方对最终验收存在的问题整改情况，审核整改报告后提交服务使用方审批。

第二十八条 【服务管理】按不同类型的服务项目，服务使用方按下表实施要求对监理服务进行监督管理。

实施要求 \ 项目类型	软件开发服务	基础设施服务	运行维护服务	系统业务运营服务
第十二条 项目需求确认	√			
第十三条 深化设计方案确认		√		
第十四条 系统设计管理	√			
第十五条 开发测试跟踪	√			
第十六条 设施进场和检验		√		
第十七条 审阅服务汇报材料			√	√
第十八条 确认阶段服务成果	√	√	√	√
第十九条 跟踪服务问题	√	√	√	√
第二十条 部署上线确认	√	√		
第二十一条 组织培训	√	√	√	√
第二十二条 试运行跟踪	√	√		
第二十三条 第三方测评管理	√	√	√	√
第二十四条 组织交付验收	√	√		
第二十五条 服务运行监督	√			
第二十六条 考核管理	√	√	√	√
第二十七条 项目最终验收	√	√	√	√

第六章 服务验收

第二十九条 【监理服务成果】监理服务方服务成果应包括实施记录、会议纪要、评审记录、签证审批记录、变更审批表、问题跟踪记录表和监理总结报告等过程成果文档。

第三十条 【监理服务评价】服务使用方应按服务合同要求对监理服务进行评价，评价结果可作为与监理服务方服务费用结算的依据。

第三十一条 【服务验收】监理服务验收可以与实施项目最终验收同步或独立组织验收。

（一）服务使用方应确认监理服务方完成监理服务合同约定服务内容、过程记录文档完整并分类装订成册、监理总结报告符合要求后，审核监理服务方提出的服务验收申请。

（二）监理服务验收可采用以下两种方式，方式一：与实施项目同时验收，在验收议程增加监理服务验收内容，项目验收专家意见中须增加监理服务验收意见，由服务使用方与监理服务方签署监理服务验收报告；方式二：由服务使用方单独组织监理服务验收，形成监理服务验收报告。

第七章 监督管理

第三十二条 【监督检查】在监理服务实施过程中，服务使用方应依据有关法律法规，结合本指引和有关标准规范，加强对

监理服务的监督检查，对服务过程中存在的问题及相关的投诉建议应及时向服务管理方或行业组织反馈。

第三十三条 【服务信息管理】 监理服务方基本信息、荣誉信息、服务项目信息和不良行为记录等相关信息统一纳入省数字政府服务商资源池进行动态监管。

（一）基本信息包括注册登记信息、资质、业绩、从业（执）业人员信息等，由监理服务方通过行业组织服务商资源池信息征集系统进行登记，并对登记信息的真实性、完整性、有效性负责。

（二）荣誉信息包括监理服务方获得的行业荣誉、奖励或表彰等良好行为信息，由监理服务方通过服务商资源池进行登记，并对登记信息的真实性、完整性、有效性负责。

（三）服务项目信息包括省级政务信息化监理服务项目基本信息、合同信息及相关监理服务方等信息，由行业组织通过项目管理平台定期采集。

（四）不良行为记录信息包括监理服务方在开展监理服务过程中违反有关法律法规、受到投诉或举报等不良影响的信息，由服务使用方、系统使用单位向服务管理方反馈，由行业组织协助处理。

第三十四条 【服务质量评价】 服务管理方委托行业组织建立政务信息化监理服务项目质量评价标准；定期通过项目管理平台收集服务使用方对项目服务质量的评价数据；对规模较大、具有代表性的监理服务项目开展服务质量星级评估工作。评价内容包括服务考勤情况、质量目标完成情况、服务成果编制质量、服

务管理能力、组织协调能力、评审管理服务质量、服务满意度等维度。评价结果纳入省数字政府服务商资源池评价记录，对于监理服务方严重失责和违约行为可追究法律责任。

第八章 附则

第三十五条 【术语定义】本指引涉及的监理服务专业术语遵从行业标准规范，以下为本指引技术术语定义。

（一）省数字政府服务商资源池。本指引所指的服务商资源池是为我省数字政府改革建设提供相关服务的各类服务商的集合，由服务管理方委托行业组织数据采集及运营；资源池主要汇集各服务商基本信息和服务信息，记录服务过程、投诉举报和服务质量评价等，依托项目管理平台为各级政府部门开展政务信息化建设提供参考。

（二）需求调查。本指引所指的需求调查是指服务使用方针对项目特点开展前期的市场技术能力调查，了解项目所需的技术支撑和服务商服务能力。

（三）技术交底。本指引所指的技术交底是由咨询服务机构系统设计技术人员向参与提供服务的人员进行的技术性交待，帮助服务人员了解项目特点、技术质量要求、实施进度和安全管理等方面。

（四）交付验收。本指引所指的交付验收是对服务提供方拟交付使用的软件系统或基础设施（政务外网网络服务外）进行验

收。在交付验收前，软件系统需完成第三方测试（含验收测评和安全评估），试运行稳定，具备提供完整良好服务的能力。基础设施服务项目（政务外网网络服务外）需完成安装调试，运行稳定，具备提供完整良好服务的能力。已交付使用的，可不进行交付验收直接启动服务。

（五）最终验收。本指引所指的最终验收指的是对项目整体服务的验收。项目服务期满并完成合同约定全部内容，或服务数量和质量达到合同约定要求后进行最终验收。软件开发服务项目（定制软件开发/升级项目）在最终验收前应完成约定的服务运行保障工作。

第三十六条 【参照适用】省各有关单位可参考本指引，制定本单位的监理服务管理实施细则。

第三十七条 【解释权限】本指引由省政务服务数据管理局负责解释。

第三十八条 【生效时间】本指引印发后于2022年1月1日起施行。

附件：

《合同书参考模板（监理类）》