

委托服务合同

项 目 名 称：2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务监理服务

委托方（甲方）：北京经济技术开发区营商环境建设局

受托方（乙方）：北京中百信信息技术股份有限公司

签 订 日 期：2024.10.23

签 订 地 点：北京经济技术开发区

委托服务合同

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

乙方：北京中百信信息技术股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规规定，在遵循平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，甲、乙双方经协商一致，就乙方为甲方提供本合同项下相关服务事宜达成如下协议：

第一条 项目名称、服务内容

(一) 项目名称：2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务监理服务

(二) 服务内容：对2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务项目开展全过程监理。具体包括：

1. 运维工作量化

对运维工作提出要求，协助运维单位编制运维方案，将运维服务内容转化成可量化、可考核的工作。

2. 对运维过程和结果进行监督

监督运维单位严格按照合同要求开展运维工作，保障运维工作的质量和进度。

3. 协助完成项目验收

协助建设单位制定项目验收标准，参与项目验收工作，并对运维单位提供的各项服务工作进行确认。

4. 阶段性和临时性工作，根据工作情况另行安排。

(三) 服务标准要求：服务具体内容和要求详见合同附件一《项目监理实施方案》

第二条 履行期限、进度与地点

(一) 合同履行期限：自合同生效之日起至2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务验收合格之日止。

(二) 具体进度要求如下：

1. 本合同生效后【10】日内，乙方应按照甲方要求和合同约定，制定并向甲方提交《项目监理实施方案》（附件一）。乙方按照甲方审核确认后的项目实施方案组织项目实施。前述经甲方确认后的项目实施方案将作为甲方验收的依据之一。

2. 2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务期满后【30】日内，乙方应依约完成履约验收目标，提出履约验收申请，甲方按照项目管理和合同要求进行履约验收。

3. 2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务期满后【10】日内，乙方对项目实施情况进行总结，并形成报告提交甲方。

(三) 履行地点：甲方指定地点。

第三条 合同成果、交付及其验收

(一) 合同成果包括：

序号	文档类型	文档成果
1	商务类	监理合同
2		监理方案
3	日常类	监理周报
4		会议纪要
7		监理检查记录单
8	总结类	监理工作总结报告
9	管理类	开工报审
10		延期申请

11		变更记录
12		工作量确认
13		验收报告

(二) 合同成果交付

1. 期限：2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务期满后10日内
2. 地点：甲方指定地点
3. 方式：包括但不限于纸质文档等

(三) 合同成果验收

1. 验收将依据合同及其附件、国家相关规范、标准，如无国家、行业标准，则应以合理满足本合同及附件的约定，且以甲方事后认可为达到本合同质量要求的依据，由甲方或甲方委托的第三方按甲方确定的时间和方式进行验收。

2. 具体验收标准和流程：2024年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务期满后，乙方协助甲方组织运维项目验收，验收合格即认定本合同验收合格。

3. 乙方应提交终验资料：详见本合同第三条

4. 验收合格的，由甲方或甲方委托的第三方出具项目验收证明。验收不合格的，乙方应依约承担违约责任。

第四条 合同价款与支付

(一) 合同价款：人民币【贰拾肆万】元整（【¥240,000.00】元）。

前述合同价款已包含但不限于劳务费、人工管理费、税款、加班费等乙方为履行本合同项下义务所应当获得的所有报酬和费用，以及甲方为此项目所有

应当支出的费用。除本合同中上述明示的价款外，乙方无权再向甲方额外申请支付其他任何报酬或税费。

(二) 支付方式：

双方同意甲方按下列第【1】项约定的方式支付合同价款：

1. 分期付款

(1) 合同签订生效，乙方依约提交项目实施方案，且甲方收到乙方提供符合要求的合法有效发票后【10】个工作日内，甲方向乙方支付【70】%合同价款，即人民币【大写：壹拾陆万捌仟】元整（【¥168,000.00】元）；

(2) 全部服务履约验收合格，且甲方收到乙方提供符合要求的合法有效发票后【10】个工作日内支付【30】%合同价款，即人民币【大写：柒万贰仟】元整（【¥72,000.00】元）。

2. 一次性付款

甲方于项目履约验收合格，且收到乙方提供符合要求的合法有效发票后【】个工作日内一次性向乙方全额支付合同价款。

(三) 乙方应向甲方提供符合甲方要求的合法发票及乙方的账户信息，并保证该账户合法、有效、可用，否则甲方有权拒绝支付合同价款，且不承担任何责任。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担。

乙方账户信息：

账户名称：北京中百信信息技术股份有限公司

账号：110902105610008

银行名称：招商银行北京经济技术开发区科技金融支行

第五条 双方的权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 甲方有权对《监理大纲》提出修改意见和进行确认，确定项目主要工作内容和目标，审批项目计划与进度。

2. 甲方有权要求乙方严格履行合同义务，配合查询项目资金使用情况；有权向乙方提出具体工作要求，乙方不得以任何理由拒绝或拖延执行。

3. 甲方有权监督、随时审查乙方的服务内容和质量，要求乙方提交符合要求的工作成果，有权对不符合合同规定的内容提出整改意见或更换不合格工作人员，乙方应遵照执行，若不予改正或改正后仍未符合要求的，甲方有权提前解除本合同，乙方应退回甲方已支付的全部款项，并依约承担违约责任。

4. 甲方发现乙方提交的合同成果有违反国家法律法规，不符合政治性、科学性，有低俗内容或出现严重质量问题的，甲方有权提前解除合同，乙方应退回甲方已支付的全部款项，并依约承担违约责任。

5. 甲方有权组织或委托第三方对乙方实施项目进行评估、项目验收；若乙方未通过评估或验收，乙方应在限期内补充完善或予以改正。否则，甲方有权提前解除合同，乙方应退回甲方已支付的全部款项，并依约承担违约责任。

6. 本合同项下成果的所有权、知识产权及其他相关权利均归甲方所有。乙方除为履行本合同项下义务外不得使用。

7. 按本合同约定向乙方支付合同款。

（二）乙方权利义务

1. 乙方应独立完成合同规定的服务内容，按时提交符合要求的工作成果，严格按照相关文件、项目监理实施方案开展工作，保证工作内容和质量符合国家法律法规、主管部门标准和甲方的要求。

2. 乙方按照合同约定和项目具体情况派出服务团队人员（详见附件三），不得随意更换服务团队人员，若确需更换需事先征得甲方书面同意，且接替

人员的职位、资历应当与被调换的人员相当。乙方指定【王鹏】为项目负责人，联系电话：18500558761。

3. 在甲方指导下进行项目实施工作，接受甲方或甲方委托第三方开展的项目监管、检查调研、中期评估、项目验收等，配合甲方完成相关工作计划调整。

4. 乙方保证其在提供服务和形成资料的过程中所使用的文件、资料、软件、背景音乐及其他物品均可合法用于本项目的执行。乙方保证其服务与资料、交付的成果合法、合规且不侵犯任何第三方的知识产权或其他合法权益，不存在任何与此相关的争议，否则一切后果由乙方承担。

5. 乙方须保证其履行本合同项下义务的合法性，并保证甲方不会因此而遭到任何第三方的索赔或陷入任何法律纠纷，否则，相关责任和后果均由乙方自行承担，且乙方亦应承担甲方因此而遭受的任何损失、支出及索赔（包括但不限于法律费用）。

6. 乙方对其因履行本合同所知悉的与本项目相关的信息以及甲方其他未公开的信息，应当采取适当有效的方式予以保密。

7. 本合同规定的任务不得以任何形式分包或转包。

第六条 违约责任

（一）任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

（二）乙方未按本合同约定按期提供本合同下任一项成果的，每逾期一日，乙方须向甲方支付本合同价款总额0.1%的违约金。每项违约行为可以单独计算违约金；逾期达10日的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款30%的违约金并赔偿甲方遭受的全部损失。

(三) 乙方提供本项目的成果不符合甲方要求的，乙方负责更正和修改，因此造成的所有损失和费用的增加由乙方承担，因此造成逾期交付的，按照前款内容承担逾期违约责任。

(四) 因乙方侵犯第三方合法权益造成甲方涉诉或被投诉、举报的，由乙方承担全部责任，并向甲方支付相当于合同总价款30%的违约金，赔偿甲方遭受的全部损失。同时，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项。

(五) 若乙方擅自解除、中止或终止本合同的，应退回已收到的合同款，向甲方支付合同总价款30%的违约金，并赔偿甲方遭受的全部损失。

(六) 因乙方违反本合同约定而须向甲方支付的任何款项（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在应向乙方支付的合同款项中予以扣除。

(七) 未经甲方书面同意，乙方将承担的工作内容转包、分包、转让或转委托，或者造成保密信息的被盗、泄露或其他有损信息保密的，甲方有权解除合同，乙方应退回已收到的合同款，向甲方支付合同价款30%的违约金，赔偿甲方因此遭受的全部损失。

(八) 本条全部损失包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、调查费、第三方主张的赔偿金以及其他因此支付的合理开支。

第七条 争议的解决

双方因本合同而发生的争议，应首先由甲乙双方协商解决。如协商不能解决的，则任何一方可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。诉讼过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第八条 其它

(一) 本合同未尽事宜，双方应友好协商解决并签订《补充协议》。《补充协议》经双方盖章确认后，与本合同具有同等的法律效力。

(二) 本合同一式【陆】份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执【叁】份。

(三) 本合同经双方签字并加盖公章或合同专用章后生效。

(四) 本合同的所有附件均是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。若附件与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

本合同附件为：

一、项目监理实施方案

二、项目分项报价

三、项目主要人员组成

(以下无正文)

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

法定代表人/负责人：

或授权代表（签字）：

日期：2024年10月23日

乙方：北京中百信信息技术股份

有限公司
法定代表人/负责人：

或授权代表（签字）：

日期：2024年10月23日

附件一

项目监理实施方案

一、工程概况

(一) 项目概况

1.项目名称

2024 年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务监理服务

2.建设内容

对 2024 年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务项目开展全过程监理。具体包括：

(1) 运维工作量化

对运维工作提出要求，协助运维单位编制运维方案，将运维服务内容转化成可量化、可考核的工作。

(2) 对运维过程和结果进行监督

监督运维单位严格按照合同要求开展运维工作，保障运维工作的质量和进度。

(3) 协助完成项目验收

协助建设单位制定项目验收标准，参与项目验收工作，并对运维单位提供的各项服务工作进行确认。

(4) 阶段性和临时性工作，根据工作情况另行安排。

3.项目范围

对 2024 年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务项目开展全过程监理。

4.服务时间

自合同生效之日起至 2024 年度经开区政务信息化基础设施统一运维服务验收合格后止。

(二) 项目建设目标

坚持以“质量第一、预防为主、用数据说话，科学、公正、守法”作为监理原则，以国家信息系统项目建设和监理的有关标准和规范为依据，对项目的各项运维内容实施日常管理及规范监理、协助建设单位管理等监理工作。

按照“四控、三管、一协调”的原则，保证项目在规定的时间内完成，并实现项目建设的目标。

中百信监理将按照建设目标和要求，遵循国家、省、市信息系统工程建设和监理的标准与规范，依据工程建设合同和招标人需求，采用先进、科学和适合本工程特点的工程管理技巧和手段，对工程进行质量、成本、进度、变更的全面控制和监督，进行相关的合同管理、信息管理、信息安全管理，并对整个工程建设全过程监督协调，确保本项目按设计和技术规范的要求“按期、保质、高效、节约”地完成。

(三) 监理工作范围

监理单位需根据项目的需求，对项目实施有重点的、全面的、精线条的监理。监理工作范围包含但不限于项目启动、运维过程及验收阶段，为了保证项目各阶段的质量、进度和投资，在监理工作中要对各阶段的质量、进度、投资、变更等进行控制、对合同、文档、知识产权等要进行有效管理，同时要对项目各阶段进行组织协调。

监理单位需对项目实施全过程进行监理，提供全方位的咨询监理服务工作。监理范围如下表所示：

任务 时间段	质量 控制	进度 控制	投资 控制	变更 控制	安全 管理	合同 管理	信息 管理	知识 产权 管理	组织 协调
项目启动、合同签订	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
运维服务开展	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
项目验收与移交	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

监理单位应在保证其客观性和公证性的基础上，按照合同的要求和有关规范，遵循国家、北京市相关的标准和规范，依据项目建设合同和用户需求，采用先进、科学、合理的适合本项目特点的项目管理方法和手段，对项目的各个层面进行全方位的管理、控制和协调的全过程监理。

此外，监理单位应积极主动配合建设单位，抓住项目的重点和难点，采取强有力和规范化的监理措施确保本工程按期、保质、顺利地完成。

（四）监理依据

1、国家有关信息工程监理的法规

➤ 《中国电子企业协会信息工程监理会员单位管理规范（试行）》（2019年修订版）

➤ 《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57号）；

2、国家、行业及本项目主管部门有关法律、法规、施工技术标准、规范和规程；

- 3、建设单位与承建方签订的承建合同；
- 4、建设单位与监理单位签订的监理合同；
- 5、经本项目有关部门批准的项目文件中的设计文件、施工图纸、招标方案、中标文件以及相关技术文件和技术要求；
- 6、项目实施过程中发生的经有关方签认的设计变更及洽商记录，经建设单位、监理单位、承建单位确认的其他文件、会议纪要等。

7、工程监理规范

- GB/T 19668.1-2014 信息技术服务 监理 第1部分：总则
- GB/T 19668.3-2017 信息技术服务 监理 第3部分：运行维护监理规范

二、项目监理人员

自本项目启动之日起，中百信即投入2名人员开展日常监理工作，具体人员及工作职责如下：

序号	姓名	项目角色	工作职责	备 注
1	王 鹏	总监理工程师	项目沟通协调、质量控制	
2	于波	驻场监理工程师	日常工作执行	

三、监理工作细则

（一）项目质量控制

运维项目的质量控制方法主要依据各运维项目招投标文件及合同的要求，结合运维方案中既定的工作内容及频率，将运维工作划分为日常运维和专项工作两个维度，并制定相应运维工作检查表，以检查表中的检查指标为依据对运维单

位各项运维工作进行考核。

1.运维监理想工作思路

针对信息化运维项目全过程监理，采用“标准先行、重点关注、检考结合”的工作思路，开展日常监理想工作。

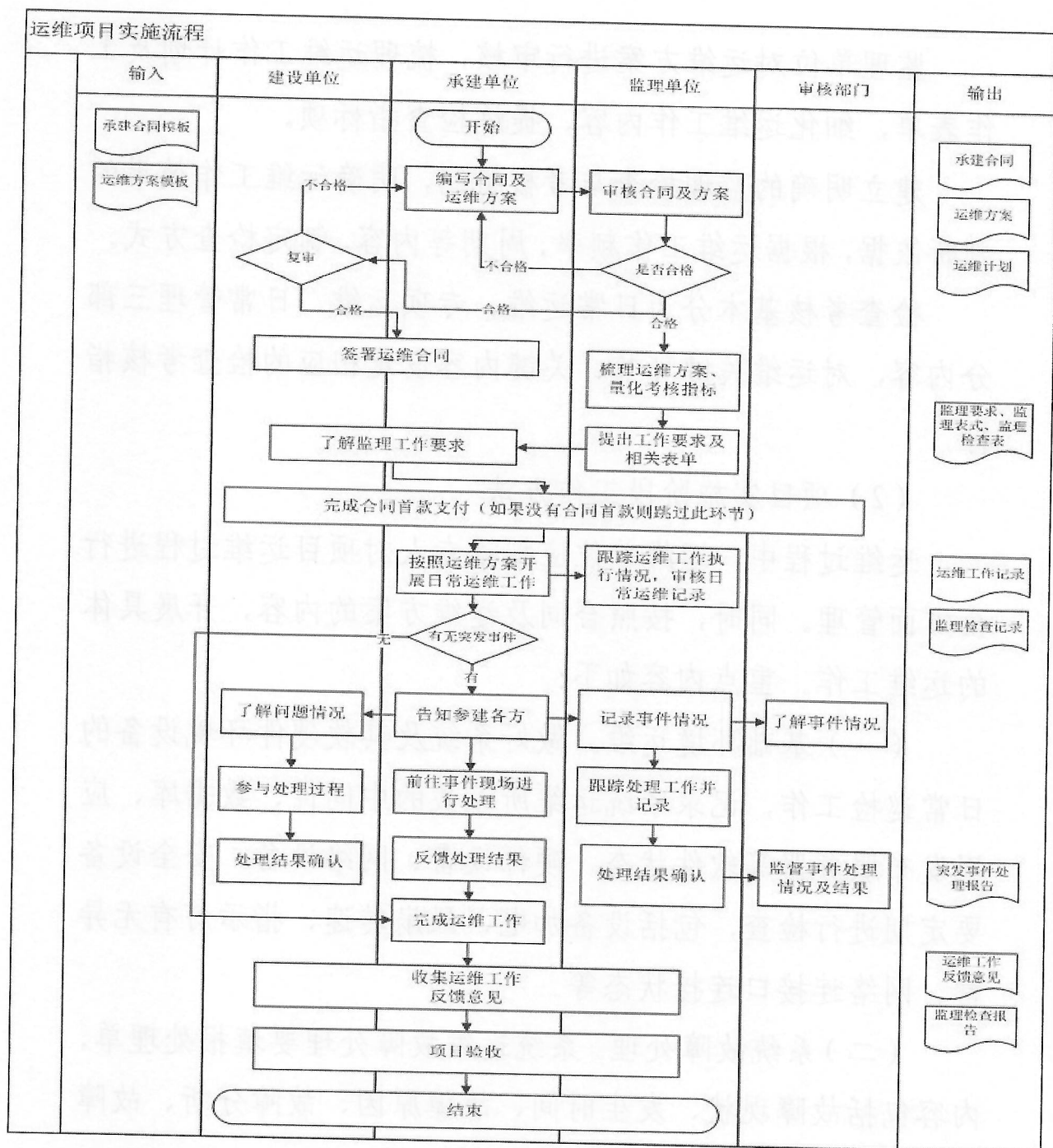
标准先行：从源头紧抓原则，在项目建设初期实行统一的运维方案架构，制定分层、分级的考核体系，推动检查、考核的双向融合。

重点关注：过程中紧抓方法，在项目执行过程中，对时间跨度长、管理程度高的事项或工作节奏慢、成效不明显的内容进行重点关注，坐实“一头一尾”的监理想关注重点。

检考结合：对结果紧抓成效，采用监理想检查为主、考核为辅的工作方式，客观有依有据、主观留有空间的结合模式对运维各项工作成果进行总结与评价，不断提升运维水平。

2.运维工作流程图

序号	运维工作	考核目标	考核	考核
	运维管理，运维数据管理	运维工理想数据	考核	1
	运维工作管理	运维工理想数据	考核	2



3. 运维项目工作方法

(1) 项目准备阶段工作方法

合同签订之前，要求运维单位编制项目运维方案，运维方案应包括但不限于项目概述、组织协调方案、运维服务内容（服务范围、内容、方式、服务频率、人员安排）、服务实施计划（任务名称、起始时间、结束时间、任务责任人）。

监理单位对运维方案进行审核，梳理运维工作计划及工作表单，细化运维工作内容，提炼检查指标项。

建立明确的监理检查与考核机制，明确运维工作效果的判断依据，根据运维工作频率、周期等内容，制定检查方式。

检查考核基本分为日常运维、专项运维、日常管理三部分内容，对运维关键环节、关键内容设定相应的检查考核指标。

（2）项目实施阶段工作方法

运维过程中，运维单位应拟排专人对项目运维过程进行全方面管理。同时，按照合同及运维方案的内容，开展具体的运维工作。重点内容如下：

（一）基础环境运维。做好系统及其软硬件环境设备的日常巡检工作，记录系统运维所承载的中间件、数据库、应用发布服务器等软件状态。硬件设备、网络设备、安全设备要定期进行检查，包括设备加电、风扇转速、指示灯有无异常、网络连接口连接状态等。

（二）系统故障处理。系统运维故障处理要填报处理单，内容包括故障现状、发生时间、故障原因、故障分析、故障处理日志记录及最终解决状态等。

监理人员跟踪运维工作的执行情况，审核日常运维记录，根据考核体系对运维工作进行日常检查，定期汇总检查结果，了解运维工作存在的问题。对出现影响面较大的信息系统应用故障、安全故障等事故督促运维单位落实故障处理和分析。

（3）项目验收阶段工作方法

针对运维项目验收工作，由于运维项目具有一定的周期性，运维内容比较固定，运维工作比较常态，故采用单项竣工验收的方式，由建设单位组织项目验收。

运维验收材料包括以下内容：

- 1) 项目招投标文件、合同及其附件
- 2) 项目运维方案
- 3) 项目运维实施过程文档，包括但不限于以下内容：
 - ① 运维巡检表单
 - ② 故障处理单或分析报告
 - ③ 运维完成情况用户单位确认表
 - ④ 项目验收申请表（含项目总结报告）
 - ⑤ 项目支付款申请表
 - ⑥ 项目款支付证书（含合同相关付款条件的说明）
 - 等
- ⑦ 合同及运维方案中要求的其它材料

（二）项目进度控制

进度控制的重点是抓关键部分的工期。对每项关键工期，具体每一项任务都要落实在实处，制定切实的实施方案，采取有力可行的措施及方法。掌握关键工期执行情况，并逐条提出具体解决办法。确保在规定的时间内完成项目施工，保证关键工期的完成。

监理单位对工程进度的控制主要通过审批进度计划、监督进度计划的实施、实时调整计划来实现的。

监理工程师定期监测进度执行情况，对进度执行进行跟踪检查，整理统计数据，实施计划调整。

1.审核进度计划

审核运维单位的进度计划，确认进度计划可保证总体计划目标；

检查各项运维工作频次和周期，并定期检查运维工作完成情况。

2.实时监控实施进度

(1) 对照进度监督进展情况，一般包括以下活动：

- 定期监督各里程碑和各项活动的实际完成情况；
- 把里程碑和活动的实际完成情况和项目计划中规定的进度进行比较；
- 识别对项目计划中的进度估计的明显偏离。

(2) 监督项目成本和工作的超出情况，一般包括以下活动：

- 定期度量超出的工作量和成本以及时人员的使用情况；
- 把实际的工作量、成本、人员配备以及培训情况与计划中的估计值相比较；
- 识别对项目计划中的估计值的明显偏离。

(3) 执行里程碑点审查，在所选定的项目里程碑处审查项目的完成情况和结果，一般包括以下活动：

- 在项目进度安排中的某些特定点(如在阶段任务完成时)与项目各相关方共同审查完成情况；

- 审查该项目的承诺、计划、状态以及风险;
- 识别重大问题及其影响并形成记录;
- 把审查结果、为解决问题而采取的各项行动以及各项决定形成记录;
- 跟踪所采取的行动,直到项目结束。

3.进度变更控制

依据项目变更管理制度,将变更限制在可控范围内。对于计划的变更审批,必须由总监理工程师和建设单位领导共同签字确认。

4.进度计划调整流程

项目进度计划调整过程如下图所示,此过程是进度监测过程的后续工作过程。当工程进度出现偏差并且客户单位审核批准《信息工程建设延期审批表》后,监理工程师启动该过程对进度计划实施调整。在实际工作中,出现进度偏差是不可避免的,重要的在于出现偏差后及时进行进度调整。

(三) 项目投资控制

1. 投资控制方法

- 严格执行运维合同中所确定的合同价、单价和约定的工程款支付方式;
- 协助业主方作好项目支付预算的现金流量表,将支付合同款项进度与项目质量进度相结合,促使履行合同;

- 坚持报验资料不全、与承建合同的约定不符、未经质量签认或有违约时，不予审核和计量；
- 工程量与工作量的计算应符合有关的计算规则。对有争议的工程量计量和工程款，采取协商的方法确定，在协商无效时，由总监理工程师做出决定；
- 处理由于工程变更、合同变更和违约索赔引起的费用增减时，坚持合理、公正。

2.设计阶段投资控制

- 监理单位将依据招标文件、合同，审核项目计划、运维方案中所说明的目标、范围、内容、产品和服务；
- 监理单位应控制项目变更，对必要的变更应由三方达成共识，并记录变更结果，作为监理的工作依据之一。

3.实施阶段投资控制

- 监理工程师将确认合同及补充协议的规定，及时审核承建单位提交的阶段性报告和付款申请，满足合同规定付款条件后，由总监理工程师依据合同规定签署工程款支付意见。
- 总监理工程师将从造价、项目的功能要求、质量和工期等方面审查工程变更，由于变更引起投资的变化应按照合同的相关条款执行。在合同中没有规定的，应在变更实施前与建设方、承建单位协商确定变更导致费用变化额度。
- 监理单位将调查承建单位索赔申请的事由，审核申请的合理性，提出监理意见。

4.验收阶段投资控制

- 总监理工程师审核承建单位提交的付款申请，根据合同规定的付款条件，签署付款意见。
- 参与处理索赔事宜。

(四) 项目变更控制

项目变更指在信息系統工程建設項目的實施過程中，由於項目環境或者其他各種原因而對項目的部分內容、技術指標、實施方法、項目進度的方面做出的改變。由於項目變更將對現有項目的預算、進度、資源配置的影響與沖擊。因此，監理堅持所有變更都要經過三方進行協商和討論，根據變更分析的結果科學決策，即便接受變更也要採取最優的變更方案。

監理方將對項目變更相關的所有資料（包括監理方甚至第三方的評估意見）進行備案，在項目竣工驗收階段監理方將向建設方提交所有變更材料。

1.變更控制的内容

(1) 需求變更

監理單位要保證項目建設內容各個活動都得到了充分的執行。監理會通過檢查變更記錄來審查它們是否都能正確反映變更的各個方面，並跟蹤受變更影響的各個部分是否全部實現了變更。

在項目實施過程中，當監理接收到一新的變更需求後，會及時評估該變更建議的技術可行性、代價、業務需求和資源限制，執行系統影響分析、風險分析、危害分析及

其它评估。同样也考虑拒绝变更所带来的对业务和技术的影响。如果这种影响被控制在一个合理范围内，那么将会将该变更申请的内容及时添加到项目整个实施链中重新制定计划。监理工程师会及时做好变更记录，反馈给相关单位。

在实施过程中，监理对承建单位运维方案的质量进行跟踪和监督，保证项目质量符合设计的要求。

如确需开展项目变更，由提议单位提出变更申请，经建设单位、承建单位、监理单位会商同意后变更，设计完成后由变更提议单位填写变更申请单。一般项目变更由监理工程师审批，建设单位复审。

监理人员要随时做好准备，对变更做出反映。监理人员采取以下措施对变更进行控制：

- 每一项变更必须由变更申请单提出，变更申请包含对变更的描述以及该项变更在计划、流程、预算、进度或可交付的成果上可能引起的变更。
- 变更必须获得有关各方书面批准。
- 变更申请单批准以后，要修改项目整体计划，使之反映出该项变更，并且使该变更单成为计划的一部分。

（2）进度变更

针对项目实施过程中可能出现的进度变更，监理单位根据下述方法进行控制：

1) 审查进度计划

监理工程师要实际检查、审查进度计划，了解项目最初的进度期望值，把握可能出现的变更，并分析、记录。

➤ 进度计划的实际检查

通过现场旁站、项目各方会议、审查项目文档等获取有关项目进展方面的信息。了解项目中各项活动为什么没有遵守进度计划，并采取预防措施。当出现进度的严重冲突时，监理工程师首先会同承建单位提出更改计划和措施，报请总监理工程师审核、签字，然后报业主批准。若总监理工程师或业主未批准，则由监理工程师协助承建单位根据返回的意见对变更计划和措施进行修改或重新制定。

➤ 有效的时间管理

监理人员首先注重对项目经理的时间管理是否合理、有效进行监督，并且就检查结果与项目经理本人进行沟通，帮助项目经理进行有效的时间管理。其次对项目的其它参与人员进行时间管理的评估，并将结果进行记录并反馈给项目，督促进行改进。

2) 处理好人员的问题

监理人员重点对承建单位项目负责人的领导技能进行监督，有效地帮助监理人员来控制项目进度变更。

(3) 投资变更

当发生项目投资变更时，监理单位采取以下方法进行有效的风险识别和规避。

1) 偏差控制。监理人员根据项目制定出的计划成本，通过采用成本分析方法找出计划成本与实际成本间的偏差

和分析产生偏差的原因与变化发展趋势，进而督促承建单位采取措施以减少或消除偏差，实现目标成本。

2) 进度—成本同步控制。监理人员运用成本与进度同步跟踪的方法控制分部分项项目的施工成本。成本控制与计划管理、成本与进度之间有着必然的同步关系。即项目进行到什么阶段，就应该发生相应的成本费用。如果成本与进度不对应，就要作为不正常现象进行分析，找出原因，并加以纠正。

2.项目变更监理控制流程

监理单位在项目中按以下步骤处理变更：

(1) 接收变更申请

申请变更单位认为项目的实施要与计划不符时，可向监理工程师提出变更要求或建议，提交书面项目变更建议书。项目变更建议书主要包括以下内容：变更的原因及依据；变更的内容及范围；变更引起的合同总价增加或减少；变更引起的合同工期提前或缩短；为审查所提交的附图及计算资料等。项目变更建议书应在预计可能变更的时间若干工作日之前提出。（在特殊情况下，出现危及生命或项目安全的紧急事件时，项目变更可不受时间的限制）。

(2) 审核变更申请

首先明确界定项目变更的目标，再根据收集的变更信息判断变更的合理性和必要性，对于完全没有必要的变更，在征得建设单位的同意以后，可以驳回此申请。

对于符合条件的申请，及时通报建设单位和承建单位，提交三方进行协商和讨论，根据变更分析的结果，确定最优方案。

项目的目标、预算、进度以及承建单位是决定项目计划的主要因素，做出项目变更时，力求在尽可能小的变动幅度内对这些主要因素进行微调。

（3）监控变更的实施

变更后的内容作为新的计划和方案，可以纳入正常的监理工作范围里，监理工程师对变更部分的内容要密切注意，及时发现变更引起的超过估计的后果，以便及时控制和处理。

（五）项目合同管理

合同管理是进行投资控制、工期控制和质量控制的手段。因为合同是监理单位站在公正立场采取各种控制、协调与监督措施，履行纠纷调解职责的依据，也是实施三大目标控制的出发点和归宿。

1. 合同管理内容

监理单位开展合同管理主要包括以下方面：

（1）合同的签订管理：协助建设方对项目承建单位的资格进行预审，协助建设方完成工程承建合同的谈判、签订工作；

（2）合同的档案管理：收集整理所有的合同及相关的文件，包括签证、记录、协议、补充合同、备忘录、函件、电报、电传等；

(3) 合同的履行管理：包括工期管理、质量管理和费用管理；

(4) 建立合同及信息管理制度，各方对项目的所有指令、批复、报告均以书面形式进行，并全部归档；

(5) 跟踪检查合同的执行情况，督促各方严格履行合同；

(6) 对合同工期的延误和延期进行审核确认；

(7) 对合同变更、索赔、违约等事宜进行审核确认；

(8) 对工程暂停，复工等事宜进行审核确认；

(9) 根据合同约定，审核承建单位提交的付款申请，签发付款凭证。

2. 合同的履行管理

合同的履行管理是指监理方对合同各方关于合同约定的工期、质量和费用、争议解决及索赔处理等工作的管理。履约管理的主要方式是合同监控。

合同监控指为保证合同所约定的各项义务的全面完成及各项权利的实现，以合同分析的成果为基准，对整个合同实施过程的全面监督、检查、对比、引导及纠正的管理活动。

合同的监控方法分为主动控制和被动控制。主动控制是预先分析目标偏离的可能性，拟定和采取预防性措施，以保证目标得以实现；被动控制是从合同的执行中发现偏差，对偏差采取措施及时纠正的控制方式。

合同监控的首要内容是对合同实施情况进行追踪，追踪的对象包括：

- 具体的合同事件：包括项目的内容、质量、工期、成本；
- 对承建单位的项目缺陷提出意见，提出警告，责成他们改进；
- 建设单位：是否及时下达命令，做出答复，及时支付项目款项；
- 总体情况：如整体项目的秩序如何，已完成项目是否通过验收，有无大的项目事故，进度是否出现拖期，计划和实际成本有无大的偏差等。

通过追踪收集、整理能反映出实际状况的各种资料和数据，如进度报表、质量报告、成本和费用收支报表等，将这些信息与工程目标、合同文件进行对比分析，对偏差进行处理，进行调整。

（六）项目信息管理

1.信息/文档管理的要点

各阶段的项目信息/文档是保证信息系统工程建设质量的关键，ISO9001就严格要求了项目进行各个阶段必须产生并存档不同的技术文档和文件。在信息系统工程监理过程中，对信息和文档的管理要点在于：

- 建立信息沟通机制；
- 妥善保管文档资料；
- 工程备忘录要甲乙双方确认；

➤ 监督检查工程文档的时效性和可用性;

➤ 实施保密, 尊重其他方的知识产权。

2. 文档管理主要工作

➤ 做好合同批复等各类往来文件的批复和存档;

➤ 整理项目例会、技术专题会的会议纪要;

➤ 做好并管理好实施期间的各类技术文档;

➤ 做好并管理好监理方提交的周期性报告;

➤ 做好并管理好我方提交的监理建议书;

➤ 做好并管理好监理通知;

➤ 做好并管理好阶段性项目总结;

➤ 做好并管理好承建方提交的技术文档。

3. 信息的管理规范

(1) 监理资料必须及时整理、真实完整、分类有序;

(2) 监理资料的管理应由总监理工程师负责, 并指定专人实施;

(3) 监理资料应在各阶段监理工作结束后及时整理归档;

(4) 监理资料的编制及保存应按有关规定执行。

信息管理的原则	
重点	描述
处理及时	对项目各方提交的表单、报告应及时答复, 对在工程中发现的问题应及时向承建单位发出整改通知, 对必要的事项应及时向业主单位报告或请示。
分发到位	会议纪要、函件、表单等应及时分发到各方, 将信息传递到位。

分类有序	文档的管理应分类有序、便于查询，应有编号等标识，作废的文档应及时撤出或做好标识。
整理归档	工程结束时应做好文档的整理、编目、移交和归档工作。

4.本项目监理文档成果（包括但不限于）：

序号	文档类型	文档成果
1	商务类	监理合同
2		监理方案
3	日常类	监理周报
4		会议纪要
7		监理检查记录单
8	总结类	监理工作总结报告
9	管理类	开工报审
10		延期申请
11		变更记录
12		工作量确认
13		验收报告

（七）项目安全管理

1.安全规章制度

监督承建单位建立专业的安全防范制度。

（1）机房安全控制制度：

- 对出入机房进行严格的管理
- 严格的登记手续
- 未经批准不得参观机房

(2) 人员管理制度:

➤ 操作人员管理制度

- ✧ 程序员、系统管理员、操作员岗位分离
- ✧ 在系统运行的机器上不做与工作无关的操作
- ✧ 不越权运行程序，不查阅无关参数
- ✧ 运行或操作异常，立即报告

➤ 管理人员管理制度

- ✧ 针对系统建设具体情况，制定管理人员制度
- ✧ 针对系统建设具体情况，制定工程技术人员管理制度

2. 施工安全

监理方对项目施工安全的管理主要有:

(1) 要求承建方制订全面的、可行的安全施工计划和措施，包括：制定总体安全管理目标和措施，各分部分项工程的技术方案和组织措施都必须配以相对应的安全技术措施和计划，明确安全生产管理组织、专职的管理人员、责任人和岗位职责。有紧急情况的处理预案。

(2) 在日常管理中，要求施工单位制定经常性安全教育制度和安全培训制度。

(3) 监理方将督促承建方进行经常性的安全检查。

(4) 要求承建方针对本项目特点，对易发生安全事故的地方和环节制定重点防范措施。

(5) 要求承建方制定处理各种类型安全事故的应急预案。

(6) 要求承建方制定预防各种突发事件的处理预案。

(八) 环境与职业健康管理

我单位依据环境管理体系：GB/T24001：2016/ISO14001：2015；职业健康安全管理体系：GB/T45001：2020/ISO45001：2018等标准，对现场人员合理分配、人员劳逸结合等方面进行管理；在外场施工方面，要求施工人员做到安全文明施工，同时制定合理的检查计划。通过有效的检查预防和消除施工安全隐患、和施工对环境造成的危害。

(九) 项目组织协调

由于信息系统建设的特殊性，监理方在整个项目工作中开展协调就是联结、联合，调和信息化项目工程中所有的活动及力量。中百信监理受项目建设的委托，在项目实施中负责协调本项目各建设单位、承建单位之间的工作关系，并协调解决项目建设过程中的各类纠纷。

1. 监理的沟通协调机制

监理方与建设方、承建方之间要建立顺畅的沟通协调渠道，设立有效的工作接口，处理日常的信息交流、文件交流、召集会议等。

2. 沟通协调的方式

监理开展工作的沟通实现方式主要有：现场沟通、汇报制度和其他辅助方式（如电话、传真、电子邮件、邮递、面谈等）。

3. 沟通与协调的内容

- 通过定期召开的监理例会、专题会、协调会及监理周报、监理月报、专题报告等多种形式，及时反映项目的实时情况；协调解决项目实施过程中出现的重大问题。
- 监理单位应做好与其他各参建单位的沟通协调配合工作。
- 监理方需建立一套项目实施过程与各方之间的沟通、审核及确认流程机制及各方的责任关系。
- 协助建设单位与承建单位处理项目实施过程中发生变更洽商、索赔等事宜时的沟通与协调，并达成一致。

四、监理工作表式

中百信信息系统工程监理表格分A、B、C、D四类，其中A类表格为承建单位向监理机构报审表；B类表格为监理机构对外表；C类表格为各类通用表；D类表格为监理机构内部用表。本项目可能使用的各类表式如下：

(一) A类表承建单位向监理单位报审用表

工程开工/复工报审表

编 号	ZBX- JNLI - A01	序 号	项目名称拼音缩写-KGBS / FGBS-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			

致：北京中百信信息技术股份有限公司

我方承担的_____工程，已完成了以下各项工作，具备了开工/复工条件，特此申请施工，请核查并签发开工/复工指令。

附：1. 开工报告

2. 证明文件（一般包括企业、人员资质复印件、项目经理授权原件、项目总体实施计划、开工手续等）

承建单位（盖章）：_____

项目经理：_____

日 期：_____

审查意见：

经审核/复核，所报资料与实际情况一致/不一致，项目可以/不可以 开工/复工。

监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司

总监理工程师：_____

日 期：_____

设计方案/实施方案/技术方案报审表

编 号	ZBX- JNLI - A02	序 号	项目名称拼音缩写- (XX) FABS-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致: <u>北京中百信信息技术股份有限公司</u>			
我方已根据项目合同的有关规定完成了_____工程设计方案/实施方案/技术方案的编制, 该方案已通过我单位内部质量审查, 现提交给贵方, 请予以审查。 附: 1. 工程设计方案/实施方案/技术方案 2. 内部质量审查记录 (附上级技术负责人、质量主管签字) 承建单位 (盖章): _____ 项目经理: _____ 日 期: _____			
审查意见: 监理单位 (盖章): 北京中百信信息技术股份有限公司 总监理工程师: _____ 日 期: _____			
审核意见: 建设单位 (盖章): _____ 项目负责人: _____ 日 期: _____			

报验申请表

[illegible]

工程款支付申请表

编 号	ZBX- JNLI - A05	序 号	项目名称拼音缩写-ZFSQ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			

致：北京中百信信息技术股份有限公司

我方已完成了_____工作，按合同的规定，建设单位应在_____年_____月_____日前支付该项工程款共（大写）_____（小写：_____），现报上付款申请表，请予以审查并开具工程款支付证书。

附件：

1. 费用统计说明
2. 符合合同付款条件的证明

承建单位（盖章）：_____

项目经理：_____

日 期：_____

监理通知回复单

编 号	ZBX- JNLI - A06	序 号	项目名称拼音缩写-TZHF-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：<u>北京中百信信息技术股份有限公司</u> 我方接到编号为_____的监理通知单后，已按要求完成了_____工作，现报上，请予以复查。 附： 关于对监理通知单的详细回复 承建单位（盖章）：_____ 项目经理：_____ 日 期：_____			
复查意见： 监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司 监理工程师：_____ 日 期：_____			

工程延期申请表

编 号	ZBX- JNLI - A07	序 号	项目名称拼音缩写-YQSQ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			

致：北京中百信信息技术股份有限公司

根据项目合同条款_____条的规定，由于_____原因，我方申请工程延期，请予以审查。

附件：

1. 工程延期的依据及工期计算
- 合同原竣工日期：_____
- 申请延长竣工日期：_____
2. 证明材料

承建单位（盖章）：_____

 项目经理：_____

 日 期：_____

审查意见：

监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司

 总监理工程师：_____

 日 期：_____

审核意见：

建设单位（盖章）：_____

 项目负责人：_____

 日 期：_____

工程验收申请表

编 号	ZBX- JNLI - A09	序 号	项目名称拼音缩写-YSSQ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：北京中百信信息技术股份有限公司 我方已按合同要求完成了____工程，经自检合格，请予以检查和验收。 附件： 1. 系统功能性能整体自检报告 2. 项目工作总结 3. 内部质量审查记录（附上级技术负责人、质量主管签字） 承建单位（盖章）：_____ 项目经理：_____ 日 期：_____			
审核意见： 经审核，该工程 1. 符合/不符合我国现行法律、法规要求； 2. 符合/不符合我国现行信息工程建设标准； 3. 符合/不符合设计文件要求； 4. 符合/不符合施工合同要求。 综上所述，该工程可以/不可以组织正式验收。 监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司 总监理工程师：_____ 日 期：_____			
审查意见： 建设单位（盖章）_____ 项目负责人：_____ 日 期：_____			

工程文档移交证书

编 号	ZBX- JNLI - A10	序 号	项目名称拼音缩写-WDYJ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：_____（承建单位） 兹证明 _____工程文档已按合同和监理工程师的指示完成。你方于__年 __月 __日）完成向 _____（建设单位）提交工程文档（包括纸质和电子光盘两种介质）和源代码（版本号为X.X）。			
承建单位意见： 我方按照监理意见整理好工程文档（包括纸质和电子光盘两种介质）和源代码（版本号为X.X）。移交目录详见附件。 附件： 1. 工程移交纸质文档目录 2. 工程移交光盘（含文档和源代码）目录 承建单位（盖章）：_____ 项目经理：_____ 日 期：_____			
审核意见： 经审核，该工程文档和源代码 1. 符合/不符合项目合同要求； 2. 符合/不符合我国现行信息工程建设标准； 3. 符合/不符合建设单位关于文件编制和系统运维要求； 综上所述，该工程文档可以/不可以向建设单位移交，在此确认。 监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司 总监理工程师：_____ 日 期：_____			

工程变更申请表

编 号	ZBX- JNLI - A11	序 号	项目名称拼音缩写-GCBG-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
申请日期		要求批准日期	

致：_____（建设单位）
 _____（监理单位）

根据项目的实际情况，需要对工程进行如下变更，详细变更内容、变更原因、变更影响及证明材料如下：

- 1、变更的详细内容：
- 2、变更理由：
- 3、变更对工程进度的影响：
- 4、变更对合同金额的影响：
- 5、证明材料：（附件）①原厂商证明（加盖公章）②产品质量承诺（加盖公章）③其他证明

承建单位（盖章）：_____
 项 目 经 理：_____
 日 期：_____

审查意见：

监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司
 总监理工程师：_____
 日 期：_____

审核意见：

建设单位（盖章）：_____
 项 目 负 责 人：_____
 日 期：_____

(二) B类表监理单位对外用表

监理通知单

编 号	ZBX- JNLI - B01	序 号	项目名称拼音缩写-JLTZ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：_____（承建单位）			
事由：			
内容：			
结论：			
抄送：（建设单位名称）			
监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司			
监理工程师：_____			
日 期：_____			

监 理 意 见

编 号	ZBX- JNLI - B02	序 号	项目名称拼音缩写-JLYJ-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：_____（承建单位） / （建设单位）			
事由：			
审核意见：			
抄送：（ <u>XXXX</u> 单位名称）			
监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司 监理工程师：_____ 日 期：_____			

工程开工令

编 号	ZBX- JNLI - B03	序 号	项目名称拼音缩写-GCKG-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			

致：_____（承建单位）

经审核，我方认为你方已经完成了工程实施前的准备工作，满足了开工条件，同意你方于_____年_____月_____日起开始实施。

附件：具有审查通过意见的《工程开工报审表》及其附件（文档序号：_____）

抄送：（建设单位名称）

监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司
 总监理工程师：_____
 日 期：_____

工程暂停令

编 号	ZBX- JNLI - B04	序 号	项目名称拼音缩写-GCTG-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致：_____（承建单位）			
由于：_____原因，现通知你方必须于_____年_____月_____日_____时起，对本工程的_____部位（工序）实施暂停实施，你方必须将以上情况整改到位，检测合格后，向我方申请复工。			
附件：停工理由详细说明/证明			
抄送：（建设单位名称）			
监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司 总监理工程师：_____ 日 期：_____			

工程款支付证书

编 号	ZBX- JNLI - B05	序 号	项目名称拼音缩写-ZFZS-流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			

致：_____（建设单位）

根据项目合同的规定，经审核承建单位的付款申请和报表，并扣除有关款项，同意本期支付工程款共（大写）__（小写：_____）。请按合同规定及时付款。

其中：

1. 承建单位申报款为：
2. 经审核承建单位应得款为：
3. 本期应扣款为：
4. 本期应付款为：

附件：

1. 承建单位的工程付款申请表及附件。
2. 合同相关付款条件的说明。

监理单位（盖章）：北京中百信信息技术股份有限公司
 总监理工程师：_____
 日 期：_____

(三) C类表各方通用表格

工作联系单

序 号	项目名称拼音缩写-单位缩写-GZLX-流水号		
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
致: _____ (XXX单位)			
事由:			
内容:			
附件:			
单 位 _____			
负责人 _____			
日 期 _____			

工程重要事项备忘录

序 号	项目名称拼音缩写-单位缩写-GCBW-流水号		
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
备忘主题: 备忘结论: 备忘主题: 备忘结论: 备忘主题: 备忘结论: 附件: 说明文件或引用文件			
建设单位代表:		承建单位代表:	
日期:		日期:	
		总监理工程师:	
		日期:	

会议纪要

序 号		项目名称拼音缩写-单位缩写-HYJY-流水号	
工程名称			
会议名称		时间	
地点		主持人	
记录人		审核人	
出席人员	建设单位		
	监理单位		
	承建单位		
	其他单位		
会议纪要	会议议题:		
	会议内容:		
建设单位代表:		监理单位代表:	承建单位代表:
日期:		日期:	日期:

(四) D类表 监理机构内部用表

监理周报

编 号	ZBX- JNLI - D02	序 号	项目名称拼音缩写-JLZB -流水号
工程名称			
建设单位		监理单位	北京中百信信息技术股份有限公司
承建单位			
记录周期	201X年XX月XX日—XX月XX日		
一、上周工作汇报 二、现场发现的问题 1. 本周提出的新问题 2. 需要协调事宜 三、下周工作计划 监理单位：北京中百信信息技术股份有限公司 总监理工程师/项目经理： 日期：			

附件二、项目分项报价

职责	人数	工作内容	服务周期	单价（万元/月）	总价（万元/年）
总监理工程师	1人	资源调配、项目总体质量把控	不定期	0.5	6
驻场监理工程师	1人	具体项目执行与工作落实	全年驻场	1.5	18
合计：					24

附件三、项目主要人员组成

序号	姓名	职责	联系方式
1	王鹏	总监理工程师	18500558761
2	于波	驻场监理工程师	15801373221