

肇庆星湖旅游景区年卡系统、票务系统 官方网站系统、监控系统及相关设备 2026-2027 年度运维服务采购公告

一、项目名称

肇庆星湖旅游景区年卡系统、票务系统、官方网站系统、
监控系统及相关设备运行维护服务。

二、预算金额

人民币 46 万元（23 万年/年），含全部费用（含税）。

三、项目内容及要求

详见附件《服务需求方案》。

四、评标事项

由肇庆星湖风景名胜区管理局组织询价评审，综合考量服务商提交的服务方案的性价比、报价合理性、单位资质及响应文件的完整性等，择优选定服务机构。

五、服务商要求

- 1.符合《中华人民共和国政府采购法》规定的有关条件。
- 2.未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 3.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。[以采购人提供的于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网

(www.cccgp.gov.cn)查询的结果为准]。如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；如“信用中国”网站查询结果显示“没有找到您搜索的企业”或“没有找到您搜索的数据”，视为没有上述不良信用记录。

4.本项目不接受联合体报名。

六、报名资料要求

1.资格证明文件：法人身份证件（正反面）复印件；营业执照复印件（需载明经营范围或业务范围）；“信用中国”网站下载的《信用信息报告》或“国家企业信用信息公示系统”中“严重违法失信名单（黑名单）信息”查询截图。

2.报价清单等报价材料须单独密封盖章。

七、报名时间及方式

本公告发布之日起五个工作日内接受供应商报名，每天上午8:30至下午17:30，截止时间为12月26日下午17:30。

有意者请于报名截止时间前将报名材料（一式四份）送至肇庆星湖风景名胜区管理局，快递件（邮寄件）以发件时间（寄出邮戳）为准。

联系人及电话：谢先生，0758-2528138。

地址：广东省肇庆市端州区文明北路牌坊广场综合楼肇庆星湖风景名胜区管理局。

肇庆星湖风景名胜区管理局

2025年12月19日

附件

肇庆星湖旅游景区年卡系统、票务系统 官方网站系统、监控系统及相关设备 2026-2027 年度运维服务需求方案

一、项目背景与目标

（一）项目背景

肇庆星湖旅游景区（包括七星岩、鼎湖山、星湖国家湿地公园）日常运营高度依赖年卡系统、票务系统、官方网站、监控系统等多类系统，以及配套的服务器、电子道闸、主干光缆、广播设备等硬件设施。这些系统与设备不仅是游客检票入园、年卡办理、安全监管等核心服务的“基础骨架”，更直接关系到游客游览体验与景区管理效率。为避免系统和相关设备故障影响景区运营及游客体验感，需专业运维服务团队提供全周期服务保障。

（二）项目目标

1.降低运行风险：通过定期维护保养，减少系统和设备故障发生率，延长使用寿命，确保处于“健康运行”状态。

2.保障稳定运营：确保日常及游客高峰期（如春节、国庆等节假日）检票、监控、网站等核心系统不出现“断联”“卡顿”等问题，不影响景区正常开放与服务。

3.快速修复故障：建立高效响应机制，遇到故障时第一时间处理，缩短故障持续时间，减少对景区管理运营的影响。

4.优化系统性能：定期对系统进行升级、对设备设置进行优化，让系统及设备更好适配景区管理运营需求，提升管理效率与服务质量。

二、项目实施范围

(一) 核心系统及设备

1.综合布线系统：连接星湖管理局机房至七星岩景区东门、西门、南门、北门，以及星湖国家湿地公园片区、七星岩景区内部、鼎湖山景区内部的主干高速光缆，以及配套的布线设施。

2.出入及票务相关系统：七星岩景区各入口、鼎湖山景区出入口的电子道闸，景区年卡系统、票务系统，游客高峰期备用的无线手持检票设备，办证中心及各办证点的相关设备等。

3.网络及服务器系统：数据库服务器、中间层服务器、网站服务器；核心交换机、接入交换机、光纤模块、光纤收发器；无线覆盖设备（AP 控制器、AP 设备）；上网行为管理设备、互联网网络审计系统网关等。

4.监控与广播系统：七星岩景区各入口及核心区、鼎湖山景区的高清 IP 数字监控设备（含监控平台服务器、存储设备）；监控防雷系统、监控布线系统；景区广播设备（主机、网络播放终端、功放）、广播传输线路、终端音箱等。

5.官方网站系统：景区官方网站日常运行维护、安全防护，网站域名、相关证书续费等。

6.智能管理平台：以售检票管理系统、全域旅游年卡管理系统为核心的智能化管理平台及配套软件系统。

（二）覆盖区域

- 1.景区核心区域：**七星岩景区（含东、南、西、北门片区及仙女湖片区）、鼎湖山景区、星湖国家湿地公园。
- 2.配套办公区域：**星湖管理局机房、景区办证中心及各办证点等。

（三）新增内容纳入

在约定维保期内，景区新增的与上述系统相关的设备、系统或布线设施等，无需额外签订补充协议，自动纳入本项目运维服务范围。

三、项目实施计划

（一）前期准备（项目合同签订后 1 周内完成）

- 1.基础信息梳理；
- 2.驻场人员到位；
- 3.物资准备完毕。

（二）日常定期维护（维保期内持续执行）

按“固定频次+明确内容”开展维护，提前排查各系统及相关设备故障隐患。

（三）故障应急修复（故障发生时即时启动）

1.故障上报流程：景区工作人员发现故障后，可通过电话、微信直接联系服务商驻场运维人员，说明故障位置（如“北门入口”）、故障现象（如“2 个道闸无法打开”）等。

2.分级响应与修复：

◦ 一般故障（不影响系统整体运行，如“单个监控点无画面”“1 台手持检票机故障”）：两小时内响应，1 个工作日内完成修复，可结合月度巡检同步处理。

。严重故障（影响系统整体运行，如“服务器故障”“3个以上入口道闸同时故障”“大面积监控黑屏”）：1小时内响应，驻场人员立即到现场处理；若现场无法立即修复，先提供应急方案（如启用备用设备临时替代），原则上48小时内完成修复；若需原厂备件或原厂维修，48小时内告知景区故障原因、解决办法及预计修复时间。

（四）定期总结阶段（每月/每季度末）

1.月度总结：每月末，驻场人员提交《月度运维报告》，内容包括本月维护工作清单、故障处理明细、设备运行状态分析、下月维护重点等。

2.季度沟通会：每季度末，服务商需与景区召开运维沟通会，汇报季度运维情况，收集景区对运维服务的意见与建议，调整下季度服务重点（如“五一假期前加强道闸、检票设备维护”等）。

四、服务保障措施

（一）人员保障

1.固定驻场团队。

2.人员资质要求：驻场人员需具备服务器维护、网络调试等相关技能，有1年以上景区或大型公共场所相关系统及设备运维经验，能独立处理常见故障。

3.应急支援团队：运维公司需储备5名以上专业技术人员，若遇到复杂故障可在4小时内赶到景区协助处理。

（二）备件与设备保障

1.常用备件储备：在景区指定位置存放常用备件，每月检查备件数量与完好度，及时补充短缺或损坏的备件。

2.应急备用设备：需备有 1-2 台备用服务器、2 台备用小型交换机、3 台备用手持检票机，若核心设备故障，可立即启用备用设备，避免景区运营中断。

（三）沟通与反馈保障

1.日常沟通机制：建立“景区 - 运维”专属沟通微信群，驻场人员每日 9:00 前在群内同步当日维护计划，17:00 前同步当日工作完成情况；景区临时有运维需求时，可在群内反馈，驻场人员须在 1 小时内回应。

2.投诉处理流程：若景区对运维服务不满意（如“故障响应超时”“修复效果差”），可拨打运维公司投诉电话，公司须在 24 小时内安排专人跟进，给出解决方案并反馈处理进度，直至景区满意。

（四）安全保障

1.数据安全：维护服务器、数据库时，服务人员必须严格遵守景区数据管理规定，不得泄露任何游客个人信息、票务数据、监控录像等敏感信息；操作前必须做好数据备份，避免因操作失误导致数据丢失。

2.设备安全：维护过程中严格按照设备操作规范执行，避免因不当操作损坏设备；维修后的设备需经过至少 30 分钟的运行测试，确认正常后再交付景区使用。

3.场地安全：驻场人员进入景区维护时，必须佩戴工作证，遵守景区安全管理规定，不影响游客正常游览；进行高空作业（如监控摄像头维修）时，必须做好安全防护措施（如系安全带、设置警示标识），避免发生安全事故。