

2022 年度广州市人民政府驻北京办事处 部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

通过不断完善 OA 办公系统、视频会议系统、电子公文交换系统等信息化系统的运维服务质量，提高信息化设备的运行维护效率，确保信息系统及网络、主机系统、机房设备正常运行，保证信息安全，保障广东省、广州市各级领导和机关来京的信息化服务，进一步加强本单位信息化建设，更好地为社会服务，提升政府形象。

对内网办公系统（主要是 OA 系统和服务器上支持 OA 系统运行的所有软件系统）定期进行安全检查、软件升级、数据备份、OA 系统部分功能调整等工作；负责办公内网线路保障，IP 地址配置管理，设备日常设置；负责视频会议链路基本检测、配置检测、注册检测；对电子公文交换系统的相关接口和软件进行相应的配置工作。

（二）项目立项依据

2012 年开始纳入部门预算，穗工信审【2016】465 号。

（三）项目绩效目标

项目年度绩效指标

一级指标	二级指标	指标值
产出指标	信息系统年度业务量（件）	8632
	维护工作按时完成率（%）	100%
	产出（安全性）	较安全
效益指标	正常运行率（%）	98%

	故障及时响应率（%）	100%
	产出（公文流转速度提高度）	60%

（四）项目资金来源及使用情况

项目资金来源：市财政拨款 35.3 万元。

资金总体使用情况：

（1）8.4 万用于 2022 年的 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日的互联网专线租用；

（2）8.4 万用于 2022 年的 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日的电路租用；

（3）12.95 万用于 2022 年的 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日信息系统运行维护技术服务合同首付款。

（4）5.55 万用于 2022 年的 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日信息系统运行维护技术服务合同的尾款。

（五）项目实施情况

项目基本情况说明

项目名称	2022 年广州驻京办信息化运维项目		
项目单位	广州市人民政府驻北京办事处		
承建单位	中国联合网络通信有限公司北京分公司 北京新青时代网络科技有限公司		
监理单位	无		
安全评估单位	无		
验收测评单位	无		
项目编号	GZIT2022-FM-N-C-055150	立项批复时间	2021 年 10 月 21 日

立项批复金额 (万元)	35.3	市财政拨付金额 (万元)	35.3
其他资金来源	国家财政拨付(万元)		
	省财政拨付(万元)		
	自筹资金(万元)		
实际投资总额 (万元)	35.3	合同总金额 (万元)	35.3
安全评估结论			
验收测评结论			
承建单位意见	我公司为广州市人民政府驻北京办事处提供了内网办公系统、网络维护设施(包括办内局域网及互联网)、视频会议设备、电子公文交换系统等信息化平台的运行维护和技术支持服务。在信息处的指导和协助下,运维期内主机、服务器、网络、桌面和其他设备均保证了安全运行,达到了服务要求。		
监理单位意见			
项目单位意见	1. 承建方提供的运维服务内容、服务方式、服务质量、服务水平等均符合合同要求,保障了市驻京办信息系统的高效、稳定运行。 2. 项目文档资料齐全。 3. 项目经费使用合理。 综上考虑,项目验收组一致同意通过阶段性验收,项目验收合格。		

项目实施情况说明:

序号	子项目名称	项目备案建设方案中建设内容	实际完成情况	差异情况
1	信息系统运行维护和技术支持服务	通过不断完善 OA 办公系统(含移动办公)、视频会议系统、电子公文交换系统等信息化系统的运维服务质量,提高信息化设备的运行维护效率,确保信息系统及网络、主机系统、机房设备正常运行,保证信息安全,保障广东省、广州市各级领导和机关来京的信息化服务,进一步加强本单位信息化建设,更好地为社会服务。	完成	无差异

2	联通互联网 光纤专线租 赁	联通互联网光纤专线租赁	完成	无差异
2	联通电路租 用协议	联通电路租用协议	完成	无差异

项目实施内容说明：

名称	序号	相关内容	维护要求	备注说明
一、物理服务器和相关主要设备				
物理服务器（含服务器操作系统）	1	设备主机硬件及环境保 养	定期巡检（周期：周、旬、月、 季、年）	主机清洁保养、给配电等环境保 养
	2	操作系统维护	用户数扩容、版本升级，补丁更 新，故障修复	
	3	操作系统性能日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、 季、年）	补丁升级、日志检查
	4	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出， 可分为驻场保障和突发保障等
	5	操作系统重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳 入系统故障检测及排除的项目考 虑
	6	设备主机维修及备件提 供	维修部件及备件性能要求，维修 和备件支持周期	
存储设备（含存储 介质）	1	设备主机硬件及环境保 养	定期巡检（周期：周、旬、月、 季、年）	主机清洁保养、给配电等环境保 养
	2	系统性能日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、 季、年）	补丁升级、日志检查、定期检查 存储状态
	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出， 可分为驻场保障和突发保障等
	4	备份及存储系统重部署 及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳 入系统故障检测及排除的项目考 虑

	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
二、网络设备				
网络 设备	1	设备主机硬件及环境保养	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	主机清洁保养、给配电等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	定期配置备份、补丁升级、日志检查、固件升级
	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	网络系统重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
	6	主机固件软件版本升级更新	固件版本要求	
	7	安全策略制定和更新	定期执行（周期：周、旬、月、季、年）	按照单位的业务保障需求提出
三、网络通信				
网络租赁	1	网络外/内部链路租赁	性能要求，保障要求	
综合布线	1	日常维护与更新		按次或按信息点统计
四、机房环境				
布线、不间断电源、监控等	1	设备及环境保养	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	机房清洁保养、给配电等环境保养
	2	机房日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	定期检查设备状态
	3	设备故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	设备部署及调试		按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主件维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
	6	安全策略制定和更新	定期执行（周期：周、旬、月、季、年）	按照单位的业务保障需求提出
五、音视频及其他设备				

数字会议系统、多媒体平台	1	设备硬件及环境保养	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	主要硬件清洁保养、给配电等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	定期检查设备状态
	3	设备故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	设备部署及调试		按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主件维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
	6	安全策略制定和更新	定期执行（周期：周、旬、月、季、年）	按照单位的业务保障需求提出

六、应用系统

业务系统、办公自动化系统等	1	系统性能日常维护	定期巡检（周期：周、旬、月、季、年）	定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计
	2	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障等
	3	系统运行状态监控及预警	监控具体指标内容	可作为日常管理项目考虑
	4	系统重部署及调试	内容及时间要求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	补丁及接口升级	升级的相关需求，实施周期	包括原系统基础上打补丁或进行接口升级，按工作量评估
	6	应用软件业务定制服务	根据具体的需求，针对应用系统相关适应性开展定制调整服务，如 OA 中的流程整理等。	根据具体工作量评估
	7	系统性能优化	数据分离、数据优化、代码适应性优化、系统优化	根据具体工作量评估
	8	系统功能渐进增强	根据使用需要，有限的增加系统功能，调整系统功能。	根据具体工作量评估

七、数据资源维护

数据录入、处理、更新等	1	数据录入、更新	录入信息的数据量、格式（文字、图表、图像等）、工作方式、时间及录入质量等要求	明确数据所处业务环节，对于涉密数据应按相关涉密要求执行。根据具体录入工作量评估预算
	2	数据处理、备份	数据整合、分离、统计、备份等数据处理方式，处理依据和处理后预期目标等要求	明确数据所处业务环节，对于涉密数据应按相关涉密要求执行。根据具体录入工作量评估预算

八、服务器系统软件、工具软件				
操作系统、中间件、数据库、安全管理软件等	1	操作系统维护	用户数扩容、版本升级，补丁更新，故障修复	
	2	中间件等工具软件维护	用户数（或 CPU 数）扩容、版本升级，补丁更新、故障修复	用户数（或 CPU 数）扩容、版本升级，补丁更新按使用数量估算；故障修复按工作量估算
	3	数据库系统维护	补丁升级、版本升级、用户数（或 CPU 数）扩容、日常维护（定期巡检周期：周、旬、月、季、年）、故障修复	用户数（或 CPU 数）扩容、版本升级，补丁更新按使用数量估算；故障修复按工作量估算。日常维护：定期巡检、日常补丁升级、日志检查、定期检查系统状态等
	4	安全管理软件维护	用户数扩容、版本升级，补丁更新等	用户数扩容、版本升级，补丁更新按使用数量估算
	5	产品软件维护	用户数扩容、版本升级，补丁更新等	用户数扩容、版本升级，补丁更新按使用数量估算
	6	其他		未纳入本表描述的其他软件维护内容
九、信息安全服务				
安全服务	1	信息系统安全服务	日常监控、安全漏洞扫描、安全风险评估、安全加固等；安全保护等级相应的服务	

二、绩效评价概述

（一）评价目的

本次绩效评价目的是为了加强 2022 年广州驻京办信息化运维项目财务支出管理，强化支出责任，客观、公正的评价财政资金使用、项目的实施、制度的建设和取得的成效，总结经验，发现问题，提出改进的意见和建议。

（二）评价设计与实施

我办充分认识财政支出项目绩效评价工作的重要和必要性，加强组织领导，落实项目评价工作具体工作人员，确保绩效评价工作顺利进行。成立由企业技术人员、管理人员、财务人员组成的绩效评价工

作小组，深入实地调查、收集整理相关基础数据，落实项目实施、运行及资金使用情况，并对所有数据材料进行汇总、分析，形成绩效评价报告。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

绩效评价应由购买主体、服务对象及第三方组成的综合性评审机制，对购买服务数量、质量和资金使用绩效等进行考核评审。坚持过程评审与结果评审、短期效果与长远效果评审、社会效益评审与经济效益评审相结合，确保评审工作的全面性、客观性和科学性。评价工作小组应坚持简便有效的原则，根据实际情况，采用一种或多种方法进行绩效评价。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

根据市政数局信息化管理系统中提供的效能评估体系，我办从信息化绩效目标管理、组织管理、资金管理、项目产出与效果等对信息化运维实施及财政支出进行绩效评价，得分为 95 分。（详见绩效评价指标体系、评分标准及得分情况表）

（二）项目绩效分析

项目决策情况：

此项目决策立项目标合理，项目立项依据充分、规范，为办内人员提供信息化先关硬件设备、软件系统的工作支撑。

项目过程情况：

1、健全组织机构、分工明确，责任到人，提高了办事效率，确保了项目质量。

2、制定项目实施方案，确保工作按流程进行，做到了有条不紊。

3、项目资金审核符合流程，会计核算规范，严格按照专项资金管理办法进行财务处理，确保资金使用效率。

项目产出情况:

项目执行达标。承建方提供的运维服务内容、服务方式、服务质量、服务水平等均符合合同要求。

项目效益情况:

使用者满意度达标。保障了市驻京办信息系统的高效、稳定运行、项目文档资料齐全，确保驻京办工作有序开展。

四、项目主要绩效或成功经验

项目资金真正做到了专款专用，严格按照项目资金管理程序支付，有效发挥项目资金的使用效益，确保了项目资金正常合理使用。确保了2022年对内网办公系统的维护，对机房设备和网络的维护，对视频会议系统出现的故障及时排除，保障了视频会议系统的有效使用。确保了公文交换系统的使用。

五、存在问题或不足

2022年广州驻京办信息化运维项目在取得一定成果的基础上，还存在问题：项目档案存在实施完成后补的现象。

六、相关建议

（一）政策方面建议。

建立与部门预算相结合的应用机制。加强内部协调与配合，建立与部门预算相结合的应用机制，实现绩效评价与部门预算的有机结合，促进财政资金的合理分配与有效使用。

（二）项目管理方面建议。

1、在项目管理上，应定期检查各项档案资料的完整性并及时补

充完整。

2、更换老旧的 WiFi 硬件设备，确保办公区 WiFi 的正常使用。

（三）绩效管理方面建议。

提高对绩效评价结果应用重要性的认识，充分发挥绩效评价以评促管理、促效能，积极探索和建立一套与预算管理相结合、多渠道应用评价结果的有效机制，努力提高绩效意识和财政资金使用效益。

七、相关附件

绩效评价指标体系、评分标准及得分情况表

一级 指标 (权 重)	二级 指标 (权 重)	三级 指标 (权 重)	评价内容	评分标准	指 标 分 值	指 标 得 分
业务 指 标	目 标 设 定 情 况	目标的明确性	项目建设目标包含的建设内容是否明确，项目的立项、可行性研究报告、实施建议书的建设内容与实际招投标的建设内容是否一致。	每期的建设内容一致得满分，不一致得 0 分，3 期得分的平均值作为本项指标的最终得分。	4	4
		目标的合理性	项目的设立是否有相关的政策、文件支持。	符合当年政府投资信息化导向目录的得满分，不符合得 0 分，3 期得分的平均值作为本项指标的最终得分。	4	4
		目标完成质量	根据项目的监理报告或第三方评测报告，对建设项目总体质量进行评价。	根据项目的监理报告或第三方评测报告，达到项目合同规定质量要求得满分，每发现一项功能或性能没有达到项目合同规定要求的扣 1 分，扣完为止。	4	4
		完成的及时性	建设项目是否如期完成上线。	根据项目合同，项目建设如期完成得满分，2022 年中有一期未如期完成的扣 1 分，两期未如期完成的扣 2 分，三期均未如期完成的得 0 分。（其中有正当理由造成未及时完成的酌情扣分。）	4	4

		验收的有效性	是否根据《广州市政务信息化项目验收管理细则》的相关规定要求组织验收。	是否在该期项目建设完成后半年内组织初步验收、初步验收资料是否完备、是否组织竣工验收、竣工验收资料是否完备、竣工验收工作是否由项目审批部门或其组织成立的电子政务建设项目竣工验收委员会组织实施。以上条件均满足得满分，每存在一项条件不满足的扣 1 分，扣完为止。	4	4
	组织管理水平	项目前期管理	项目的立项、可行性研究报告和实施建议书的上报手续和相关部门的批复是否完备。	上报及审批手续完备得满分，每少一项内容扣 1 分，扣完为止。	3	3
		质量管理体系及执行	质量管理体系的完备性，及执行落实情况评价。	项目建设单位是否有相应的质量管理体系，是否有第三方监理单位参与质量监督，是否有定期的监理报告。 以上条件均满足的得满分，每有一项不满足扣 1 分，扣完为止。	3	2
		档案管理制度及执行	档案管理制度的完备性，及执行落实情况评价。	项目建设单位是否有相应的档案管理制度，项目的建设档案是否及时归档及保存完好。 以上条件均满足的得满分，每有一项不满足扣 1 分，扣完为止。	3	2
		项目建成后的日常运行及维护管理制度及执行	运行及维护管理体系的完备性，及执行落实情况评价。	项目建设单位是否有相应的运行及维护管理制度，是否按照相关制度执行。 以上条件均满足的得满分，每有一项不满足扣 1 分，扣完为止。	3	3
		系统安全性	系统的安全状况评价。	2022 年信息平台未发生重大安全事故的得满分，发生一起扣 6 分。	6	6
		系统稳定性	系统的稳定状况评价。	2022 年信息平台未发生瘫痪事故的得满分，每发生一起扣 2 分，扣完为止。	6	6

		系统利用率	抽取 2 台主要应用服务器，测试服务器在 9：00-11:30、14:00-17:00 时段里面的 CPU 负载和内存平均占有率的情况。		① 50%>CPU 负载>25%,得 1 分, 80% > CPU 负载 ≥ 50%或 15% < CPU 负载 ≤ 25%, 得 0.5 分。CPU 负载 ≥ 80%或 ≤ 15%,得 0 分。 ② 50%>内存占有率>25%,得 1 分, 80% > 内存占有率 ≥ 50%或 15% < 内存占有率 ≤ 25%,得 0.5 分。内存占有率 ≥ 80%或 ≤ 15%,得 0 分。	2	2
	对本地区经济和社会发展的贡献	社会效益	提高办事效率	项目建成后，对提高审批效率方面的影响。	2022 年审批平均提前率 ≥ 40%得 4 分, 40%>提前率 ≥ 30%得 3 分, 30%>提前率 ≥ 20%得 2 分, 20%>提前率 ≥ 10%得 1 分, 10%>提前率得 0 分。	5	5
			推进网上办事	项目建成后，对推进网上办事方面的影响。	实现网上办事项增加数比率 ≥ 100%得 4 分, 100%>比率 ≥ 80%得 3 分, 80%>比率 ≥ 60%得 2 分, 60%>比率 ≥ 40%得 1 分, 40%>比率得 0 分。	5	5
			促进政务公开	项目建成后，对促进政务信息公开方面的影响。	网上公开审批事项增加数比率 ≥ 80%得 4 分, 80%>比率 ≥ 60%得 3 分, 60%>比率 ≥ 40%得 2 分, 40%>比率 ≥ 20%得 1 分, 20%>比率得 0 分。	4	4
			提升数据共享度	项目建成后，对提升共享数据量方面的影响。	可共享数据量增长比率 ≥ 80%得 4 分, 80%>比率 ≥ 60%得 3 分, 60%>比率 ≥ 40%得 2 分, 40%>比率 ≥ 20%得 1 分, 20%>比率得 0 分。 (其中可共享数据量增长比率 = (2010 年底可共享数据量比率 - 2008 年初可共享数据量比率) / 2008 年初可共享数据量比率 * 100%。)	5	5

		可持续性影响	系统的饱和度	对目前系统的饱和度进行评价。	60%>系统饱和度>40%得 2 分， 60%≤系统饱和度 < 80%或 20% < 系统饱和度≤40%得 1 分 系统饱和度≥80%或≤20%得 0 分。 (其中系统饱和度=系统平台实际用户数/系统平台设计最大用户数*100%)	3	3
			系统配置的灵活性	邀请第三方机构对目前系统配置的灵活性进行评价。	根据评价结果，如灵活性较好得满分，灵活性一般得 1 分，灵活性较差得 0 分。	3	0
			系统维护的经济性	建设项目完成后，系统后期维护的经济性进行评价。	后期系统维护费率≤15%得 2 分， 15%<维护费率≤25%得 1 分， 维护费率>25%得 0 分。	3	3
		公众满意度	使用信息平台的窗口工作人员的评价	根据调查问卷汇总， 满意度=（有效问卷中填报同意栏的总数/有效问卷数*5）*100%	=满意度*权重	6	6
业务指标得分			80			80	75
财务指标 20	资金落实情况	资金到位率	资金到位率 = 实际拨付资金/计划投入资金	分数 = 资金到位率×2 分		2	2
	实际支出情况	资金使用的合规性	有否严格执行财务规定，项目款等款项的拨付有否进行严格的审核和控制，有无出现超付的现象	项目资金管理制度是否得到严格执行，资金沉淀情况出现 1 次扣 1.5 分、项目款超付 1.5 次扣 1 分（此两项出现两次及以上的此指标不得分），其他不符合规定的酌情扣分		3	3
		资金使用的相符性	项目实际支出与预算批复（合同规定）的用途是否相符，实际支出调整的手续是否齐全、调整幅度大小及合理性。	项目实际支出与预算批复（合同规定）的用途相符：3 分；基本相符：2 分；一般：1 分；不符，调整手续不全：0 分		3	3

	财务管理状况	制度的健全性	财务会计制度是否健全	项目承担单位内部财务管理制度、会计核算制度是否完整，是否有结合实际制订的项目资金管理办法（健全：1分，制订：1分，其他：酌情扣分）	2	2
		管理的有效性	是否实行专账核算；资金拨付审批程序和手续是否完整	未进行专账核算的，该指标0分；财务管理制度未有效执行、资金拨付的审批程序和手续不完整的，酌情扣分	2	2
		会计信息质量	会计信息是否真实、完整和准确	会计信息资料是否真实、完整和准确（真实、完整和准确：2分，其他：酌情扣分）	2	2
	资产配置与使用	制度的健全性、有效性	资产管理制度是否健全、是否得到有效执行，固定资产是否落实专人保管。	是否制订了资产管理制度并得到有效执行（健全：2分，比较健全：1.5分，一般：1分，不健全：0分）	2	2
		设备配置、维护情况	设备配置是否合理，设备维修是否及时。	配置是否合理，设备维修是否及时（合理、及时：2分，其他：酌情扣分）	2	3
		设备利用情况	设备利用率=实际在用设备/所有设备×100%。	分数 = 设备利用率×2分	2	2
财务指标得分		20		20	20	
综合得分		100		100	95	

绩效目标完成情况明细表

一级指标	二级指标	指标值	指标执行情况	完成率
产出指标	信息系统年度业务量（件）	8632	OA 系统 8756	100%
			档案系统 864	
	维护工作按时完成率（%）	100%	OA 系统运维完成率 98%	99%
			桌面运维完成率 100%	
	产出（安全性）	较安全	完成	100%
效益指标	正常运行率（%）	98%	内网全年正常运行时间达到 98%	100%
			外网正常运行时间 99%	
	故障及时响应率（%）	100%	内网运维故障响应率 100%	100%
			外网运维故障响应率 100%	
	产出（公文流转速度提高度）	60%	公文流转速度提高 40%	80%