

2021 年度广州市政府办公厅信息化整体运维 服务项目评价结果报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目由政务信息中心负责实施,通过完善和提升信息系统运维的手段和内容,维护单位各系统的正常运行、记录各信息系统的运行情况、进行相关系统的软硬件更新、提高各信息系统的性能,确保各信息系统在有效工作时间内正常运行,保证各信息系统数据的完整安全性,确保日常办公信息系统的稳定运行。项目总体目标是提升信息化支持能力,为电子政务信息化建设提供规范、高效、稳定的整体支撑环境,保障各项日常系统及内部业务平台的稳定运行,更好地提升单位业务服务能力和服务效率。项目属于经常性当年项目,年度目标应总体目标一致。

（二）财政支出情况

广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目年初预算 350 万元,年中调减 2 万元,调整后项目全年预算执行率为 100%。2021 年主要实施基础设施维护、软件及信息资源维护、安全运维服务、政务云平台资源续租等服务,资金主要用于支付合同款项。

（三）项目管理情况

广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目管理较为规范。项目实施前，政务信息中心开展了前期调研，制订了实施方案；实施过程中，政务信息中心能依据内控管理制度实施、管理项目。

1.在项目实施前，项目单位制定了详细的实施方案，对人员、设备、场地、制度等情况进行了论述，结合项目实施情况制定了运维管理体系和专项工作制度，编制了日常维护指导手册及培训文档。

2.项目单位依据内部管理规范开展项目建设与管理。从政务信息中心提供的合同、验收报告等可反映项目实施过程较为规范。反映项目实施过程的各项材料较为规范齐全，相关的巡检报告、周期性报告、应用系统维护记录、安全服务记录等过程性文档保存规范。

（四）项目绩效管理情况

广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目年初设定的绩效目标主要是：完善系统运维的手段，保障广州市政府办公厅信息化工作；完善系统运维体系的内容，保障核心业务的信息化支撑范围；完善核心应用程序的优化完善，提升工作开展的稳定和效率。项目设置产出指标为“故障响应及时率 100%”“核心系统运维覆盖率” 100%，设置了效益指标为“平均故障恢复时间 25 分钟”“服务对象满意度 90%”对项目绩效情况进行考察。

按照《广州市市级 2021 年度财政支出绩效运行监控工作方案》要求，我厅对广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目等开展日常和年中监控，组织对当年度所有预算项目和部门整体的绩效目标执行情况以及资金使用和管理情况进行动态、实时跟踪监控，定期对各项目的支付进度进行通报，同时通过政务微信、粤政易等即时通讯工具向重点单位、重要处室反馈市财政局、厅分管领导对支付工作指示要求，督促重点项目支付工作。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目全年预算执行情况较好，基本实现了年初设定的绩效目标，因在项目实施中出现一次一级故障故障处理时间超过 25 分钟的情况，同时考虑到项目绩效目标设置仍有优化空间，绩效指标的设置尚有待提升，酌情扣减自评分值，项目自评总分 99 分。

2021 年度项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称	广州市政府办公厅 2021 年度信息化整体运维服务项目				项目级次	一级 ☐ 二级 ☒		
主管部门	广州市人民政府办公厅			实施单位	广州市人民政府办公厅			
项目资金 (万元)	1.年度预算数		年度支出 预算数	预算完成 数	分值	预算完成 率	得分	
	总额		348.00	348.00	10	100%	10	
	其中：财政拨款（市本级支出）		348.00	348.00				
	财政拨款（转移支付）		0.00	0.00				
	其他资金		0.00	0.00				
绩效目标 情况（概 述）	年度预期绩效目标			目标实际完成情况				
	1.保障广州市人民政府办公厅信息化各基础设施、设备，办公网络，应用系统和多媒体会议室等的安全运行可靠性； 2.保障各信息系统数据的完整性、安全性服务支撑能力； 3.提高实际运维服务的规范性、专业性和高效性，提升工作开展稳定和效率。			1.各基础设施、设备，办公网络，应用系统和多媒体会议室等相应的日常巡检、故障检测、响应和处理较及时，达到安全可靠运行的目标； 2.各信息系统数据的未出现数据丢失、错误等问题，数据相应的查询、排错处理等响应处理及时；信息安全各项服务开展、实施和响应时间较为满意，安全性服务支撑服务基本到位； 3.运维团队能积极主动配合执行运维管理和绩效管理规范，各岗位工程师能按岗位职责执行运维工作，日常考勤情况良好，运维处理事件管理流程基本合规，未出现用户投诉等不良事件，项目管理人员和服务对象满意度较高。				
绩效指标	一级 指标	二级指 标	三级指标	年度指标值	实际完成 指标值	分值（权 重）	自评得 分	偏差原因分析及改进措 施
	产出	故障响 应及时 率	故障限时 内响应数 ÷ 保障数 * 100%	100%	100%	15.00	15.00	在运维期间，发生故障及时响应，已按要求执行，达到指标要求。
		核心系 统运维 覆盖率	运维覆盖 核心系统 个数 ÷ 核 心系统个 数 * 100%	100%	100%	15.00	15.00	运维覆盖全部核心系统，已按要求执行，达到指标要求。

		项目实施进度完成率	实际进度 ÷ 合同进度 * 100%	100%	100%	10.00	10.00	项目实施进度符合合同要求。
		巡检响应及时率	实际巡检次数 ÷ 巡检计划次数 * 100%	100%	100%	10.00	10.00	已按要求执行巡检，达到指标要求。
	效益	平均故障恢复时间	出现故障后处理完成所需的时间	一级故障 25 分钟；二级故障 130 分钟；三级故障 270 分钟。	25 分钟	10.00	9.00	出现一次一级故障，故障处理时间超过 25 分钟。
		服务对象满意度	满意用户数 ÷ 抽样调查用户总数	90%	90%	10.00	10.00	已按要求执行，达到指标要求。
		运维工作产出物质量	按时按质提供产出物	100%	100%	10.00	10.00	已按要求执行，达到指标要求。
		运维服务合规性	运维制度执行情况	100%	100%	10.00	10.00	已按要求执行，达到指标要求。
	存在问题			报告提交及时性不强；绩效指标设置有待优化。				
	改进措施			加强绩效管理建设，进一步优化绩效目标和指标设置。				
	总 分			99.00				

（二）项目效益分析

1.各基础设施、设备，办公网络，应用系统和多媒体会议室等相应的日常巡检、故障检测、响应和处理较及时，达到安全可靠运行的目标。

2.各信息系统数据.未出现数据丢失、错误等问题，数据相应的查询、排错处理等响应处理及时；信息安全各项服务开展、实施和响应时间较为满意，安全性服务支撑服务基本到位。

3.运维团队能积极主动配合执行运维管理和绩效管理规范，各岗位工程师能按岗位职责执行运维工作，日常考勤情况良好，运维处理事件管理流程基本合规，未出现用户投诉等不良事件，项目管理人员和服务对象满意度较高。

三、存在的主要问题

（一）周、月报及日常巡检记录等报告提交及时性不强。一是巡检记录未及时提交。根据运维服务评价考核列表，2021年6月21日-7月21日期间，存在2次巡检检查未及时登记的情况，该情况可能会导致巡检情况未能及时反映与留档，不利于保障相关系统正常运作。二是周、月报未及时提交。根据运维服务评价考核列表，2021年6月21日-7月21日期间，有2周的周报未按时提交，6月份的月报未按时提交。未按时提交相关报告情况不利于政务信息中心及时了解相关情况，可能会导致决策的滞后。

（二）绩效指标设置有待优化。项目绩效目标设置仍有优化空间，绩效指标的设置不够清晰、细化度不足、可量化指标不足，未能切实反映项目实施内容与取得的效果。

1.项目设置的绩效目标为“完善系统运维的手段，保障广州市政府办公厅信息化工作；完善系统运维体系的内容，保障核心业务的信息化支撑范围；完善核心应用程序的优化完善，提升工作开展的稳定和效率”，所说明的目的性内容较为清晰，但对具体实施的内容及提升的程度缺乏必要性的描述。

2.产出指标方面，需从具体维护内容及维护服务提供情况设

置指标，并结合合同要求及维护需求，设置细化且可量化的数量指标，从周报与月报的质量等方面设置质量指标，从故障响应及时性方面设置时效指标。效果指标方面，故障恢复时间应结合故障级别进行指标设置，还应该对系统的稳定性（如系统操作响应时间、故障出现频率）设置指标。

四、下一步改进措施

建议政务信息中心加强绩效管理建设，从立项管理开始，明确项目实施的目的是相关的实施管理计划，重视相关绩效目标与指标设置等内容。特别是指标的设置，需结合资金使用方向设定相关的产出指标，结合项目实施的目的是建设内容所能带来的效果，设置可量化的效益指标。

绩效目标设置方面，建议应要结合具体维护的内容进行设置，如设置为“通过开展对 xx 项基础设施的维护、xx 项软件及信息资源的维护等，保障广州市政府办公厅信息化工作正常运行，保障核心业务的信息化支撑范围，提升工作开展的稳定和效率”。

指标设置方面，建议设置“运维的频率（每日巡检或周巡检）”“全年巡检次数”“完成 6 项基础设施维护”“完成 3 项软件及信息资源维护”“完成安全运维”“驻场服务人员考核要求（如人员出勤率 100%）”等产出指标。建议设置“平均故障恢复时间不超过 xx 分钟”“系统平均响应时间在 1s 以内”“系统故障出现次数不超过 x 次”“系统稳定性（xx 系统异常运行时间不超过 xx 分钟）”“使用者满意度不低于 90%”等效益指标。

广州市人民政府办公厅

2022 年 5 月