

2022 年度广州市增城区人民法院

重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

为保障我院现有桌面设备及数字法庭系统（含配套服务）的正常使用，通过云平台的采购的方式确定桌面运维服务项目供应商、数字法庭运维服务供应商、宽带线路供应商、监理服务供应商。

（二）项目立项依据

根据市政数局审核意见（穗政数审[2021]391号），我院向广州市政数局申请三年度运维项目预算共 696.9625 万元，广州市政数局批复 603.3600 万元。

（三）项目绩效目标

提供 5*8 小时的现场服务，非工作日应急故障维护服务，并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。确保我院信息化设备的故障率及修复故障时间降到最低，最大程度上不影响日常

业务开展，同时，对已建成的 29 个数字法庭系统进行运维以保证业务的正常开展。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目资金来源广州市财政资金。资金支付按照合同规定支付，年度支付达成率 100%。

（五）项目实施情况

项目组织管理情况：本项目的管理情况按照市政数局的项目执行要求进行，从项目招标前的项目在市项目管理系统上备案并发项目备案函，市政数局通过并同意项目备案后对项目按照采购要求在广东政府采购智慧云平台电子卖场上采购该项目，并跟中标公司签订合同后对项目进行实施，到最后项目结束后在市项目管理系统上进行项目验收，并发项目验收备查函，至此项目整改运维实施完毕。在此过程中依据已有项目管理制度进行管理，其包括：人员管理制度、运维管理制度、督导检查管理制度、信息系统运维管理制度、信息保密管理制度等。

项目运行过程中按绩效管理制度及项目运维管理制度执行，维护过程中每月对维护内容进行评估考核，其内容包括：每天对业务系统巡检，日常巡检报告(业务系统)，一周做一次数据备份，两周做一次应用系统查杀，每周对单位的事件做总结，出运维周报，平时维护、出维护记录表，单位设备维修或维护，

出服务维修表。网络运行、故障分析报告:每月统计、每月月度报告,半年对维护做统计,整理故障情况、运行报告、故障分析报告,每季度对所有设备进行巡检检查,记录设备状况,列出注意事项,积极响应信息中心预警报告,在有预警漏洞时迅速补上漏洞。

二、绩效评价概述

(一) 评价目的

通过开展重点项目绩效评价,进一步规范我院信息化运维经费管理和使用行为,确保经费专款专用。同时,总结经费预算编制、执行、管理的经验,建立科学合理的经费管理使用体系和检查督导体系。

(二) 评价设计与实施

(1)科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法,按照规范的程序,对项目绩效进行客观、公正的反映。

(2)统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确,各有侧重,相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施,即“谁支出、谁自评”。

(3)激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩,体现奖优罚劣和激励相容导向,有效要安

排、低效要压减、无效要问责。

(4)公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

(三) 绩效评价指标体系和评分标准方法

根据财政部《预算绩效评价共性指标体系框架》等文件精神及本项目的具体特点，设置了合理可行的评价体系，包括投入指标(资金落实和使用指标)、产出指标(产出数量、产出质量、产出时效、产出成本指标)、效益指标(社会效益和可持续影响指标)、满意度指标等，具体详见项目绩效评分表。

本项目绩效评价主要采用的是数据对比法，标准和产出对照，同时辅以访谈、研讨、审计等方法。

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
产出	产出数量	运维人员配置数	100%	100%	20	20.00
	产出时效	事件问题及时解决率	90%或以上	95%	20	19.00

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
	产出质量	硬件设备正常运作率	95%	95%	20	19.00
效益	社会效益	应用系统正常运作率	95%	100%	15	15.00
		信息化系统及办公设备正常运作率	90%或以上	95%	15	14.25
		链路租赁配置数	100%	100%	10	10.00

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

本项目绩效自评结果为：优，自评得分 97.25 分。

（二）项目绩效分析

本项目经济效益，主要体现在信息系统运行维护服务用户满意度、资源利用率、工作效率、维护成本等。社会效益，主要体现在运维服务标准化、降低运维成本、提升服务质量和效率、提升业务能力等。信息运维有效的解决了以下 7 个方面的内容：

1. 网络日趋复杂，目前日常运维管理仍处于人工配置，由人管理模式，管理成本较高；而我单位技术人员少，并且难于应对各种突发事件，需要用科学管理改善目前状况。

2. 完善目前的信息系统运维管理，建设更符合信息化运维服务体系，保障运维管理的规范化和先进性。

3. 硬件设备使用过程中，设备元件出现老化现象，在使用中产生故障，随着使用时间不断增加，故障率逐年上升，对我单位工作人员办理业务的影响越来越大，为确保正常办理业务，提高办事效率。需专业技术人员对所有信息化设备进行定期巡检、现场监测系统状态、定期维护保养以及除尘工作，从而降

低设备故障率，解决潜在问题，并为信息化发展提供依据。

4. 我单位的信息化设备较多，已建、在建和规划建设的信息系统逐年增加。为保证在信息系统配套网络设备正常运作，需要提供一套完善的组网及网络安全性的合理化解解决方案，确保网络设备长期安全，稳定的正常运行。因此需要购买相关的系统集成和网络检测服务。同时为保证数字法庭业务的连续性，还需租赁中国移动和中国电信两家运营商的宽带。

5. 我单位的应用系统，需要 24 小时不间断运作来提供正常的业务的需要。如果这些系统出现了故障，不能及时恢复，会造成工作严重瘫痪。为确保系统正常使用有必要继续购买系统的维护服务，保障我单位日常办公和政务工作的需要。

6. 业务系统无法满足工作实际需求，需要由系统原开商或运维服务方对业务系统功能进行相应的调整和新增、业务流程调整。另外业务系统数据查询，系统运行稳定性需要由运维服务方对业务系统进行功能修改和优化，数据资料维护、数据备份等。

7. 采用科学化、集约化的运维工作模式与方法，建立规范实用的 IT 服务管理体系，实现信息化保障支撑管理从被动式无序管理向主动式流程管理转变，更好地满足重点业务办理的需求。

四、项目主要绩效或成功经验

(一) 桌面运维服务期间 2022 年共处理 158 个故障工单，包括院本部和人民法庭的设备故障、软件故障、网络故障等，较好的保障了我院本部及各人民法庭的设备高可用率。

(二) 数字法庭 2022 年运维服务期间共巡检数字法庭 6939 次，法庭对主机维护 1743 次，庭审服务器维护、庭审软件维护、书记员电脑维护超 1700 次，做好庭审保障超过 8000 次、远程提审保障超 400 次、互联网开庭保障超 1800 次。

运维服务期间，故障及时解决 100%，未出现因设备、软件等故障导致业务运行受阻情况，设备运行状态良好。

五、存在问题或不足

新增业务和数据安全对运维提出更高要求，新的运维信息技术运用不断投入，对运维工作提出更高要求，维护质量需进一步提高。

六、相关建议

(一) 政策方面建议。加强对项目的绩效考核，明确使用绩效考核的标准，对绩效目标的最终完成情况进行评定并统一处理。

(二) 项目管理方面建议。强化项目资金支出的绩效考核工作各级行政事业单位要提高对项目事后考评工作的重视程

度，建立完善科学合理的项目完工绩效考评机制，并针对每个项目成立相应的组织机构，有效组织相关人员对项目的实际执行情况进行验收与审计。

（三）绩效管理方面建议。一是建立“预算决策有评估、预算编制有目标、预算执行有监控预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的全过程预算绩效管理机制。形成以绩效为核心的制度体系和资金管理机制。二是填报绩效目标申报表时对绩效指标进行细化和量化，能够全面反映预期产出和效果。深入理解将绩效目标设置作为预算安排前置条件的要求，切实加强绩效目标管理工作。建议财务部门结合工作要求，通过绩效目标培训和绩效目标审核等提高绩效目标编制的质量。

（四）其他方面建议。

无。