

2023 年度中共广州市委机构编制委员会 办公室部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

中共广州市委机构编制委员会办公室（简称市委编办），市正局级。为中共广州市委机构编制委员会办公室的常设办事机构，具体负责全市行政管理体制改革和机构改革以及机构编制的日常管理工作。

市委编办通过开展信息化资产运维服务外包项目，已逐步健全市委编办的信息化资产运行维护基础流程和制度规范，提供对市委编办的桌面信息化设备（包括台式计算机、手提电脑、打印机等）、网络设备、服务器设备、机房设备的维护和保养，建立市委编办信息化资产运行维护体系。现有广州机构编制网、广州市机构编制实名制管理系统均部署在广州市政府信息化服务云平台上。

市委编办信息化运行维护项目以 IT 运维管理为基础，以外包 IT 服务为核心，以报警和事件为手段，加强 IT 全局的管理，提高 IT 服务的响应时间，降低 IT 管理和服务的成本消耗，依托第三方专业 IT 服务商的技术力量建立起标准、规范的 IT 运维与服务管理平台。IT 运维与服务管理平台将以往对网络、服务器与业务应用、安全设备等的分割管理进行了有效的整合，实现全面监控与集中统一管理。同时，融入了基于 ITIL 理念的 IT 服务流程管理，实现了技术、功能、

服务三方面的有机结合，同时，整合了第三方专业的 IT 服务商的服务支持，从而提高了市委编办信息系统的运行管理水平和服务能力。

（二）项目政策依据

《党和国家机构改革方案》。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

本项目通过运用科学化、规范化的运维管理和安全服务，使本单位能够有效控制服务成本，同时确保信息系统运作的安全可靠和稳定，提高服务水平和客户满意度。

项目总体维护目标如下：保障本单位信息化基础设施和软件系统正常、高效和安全运行，及时响应、解决软硬件系统故障；与广州市数字运营中心加强联系，做好安全扫描、加固、漏洞修补工作，防范安全事件的发生；制定紧急应急措施，做好系统预防性维护，制定应急预案；。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

通过对服务提供商的绩效评估，实现有依据的服务质量考核，对服务工作的响应、事件处理的能力、运维文档的规范性等进行评估；根据一系列评价考核指标值来反映运维服务管理体系运行的过程和结果。

（二）绩效评价实施过程（前期准备、组织实施、分析评价）

监理与甲方对在项目实施过程中持续对乙方开展绩效考核，从产出指标、效能指标等部分进行评定。

一级指标	二级指标	指标值
产出指标	维护工作按时完成率（%）	80%
	维护软件系统个数	6
效益指标	正常运行率（%）	90%
	故障响应率（%）	100%

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目结果绩效情况分析

序号	服务名称	服务项目	计划内容	计划安排时间	负责人	产出物	备注
项目启动阶段（2023 年 7 月-2023 年 8 月）							
1	项目启动	项目团队组建	确定项目经理人、驻场工程师等实施人员名单，完成团队组建，人员入场资料提交服务单位审核	2023 年 7 月	项目经理	《实施人员任命书》	
2		项目团队正式入场	项目经理组建项目团队（驻场团队、二线团队）	2023 年 7 月	项目经理	《派驻证明》 《保密协议》	
3		制定项目管理流程规范	完成管理计划、服务流程制定	2023 年 7 月	项目经理	《项目沟通管理计划》 《服务流程制度》	
4		项目实施计划	完成编写项目实施计划	2023 年 7 月	项目经理 项目监理	《项目实施方案》	
5		项目实施方案	完成编写项目实施方案	2023 年 7 月	项目经理 项目监理	《项目实施计划》	
7		项目开工申请	与监理拟定开工申请通过审核并三方盖章	2023 年 7 月	项目经理 项目监理	《项目开工申请》 《实施人员名单及	

						资质报审》 《开工令》	
8		项目启动会	汇报项目启动实施方案内容	2023 年 7 月	项目经理 项目负责人 项目监理	《项目启动 PPT》 《项目启动会会议纪要》 《会议签到表》	
项目实施阶段 (2023 年 7 月 1 日-2024 年 6 月 30 日)							
9	信息资	信息资产梳理服务	收集资产信息，整理台账	日常更新， 每半年提交一次	驻场人员	《资产设备信息表》	
10	产梳理 服务	基线数据文档整理	1、收集并更新各类基线数据文档 2、更新项目通讯录	日常更新， 每半年提交一次	驻场人员	《基线数据文档》	
11	阶段性 报告及 巡检报 告	服 务 报 告	周报	每周编写项目运维服务周报； 每周三上午 10:00 前提交	驻场人员	《运维服务周报》	
12			月报	每月编写项目运维服务月报； 每月 5 号前提交	驻场人员	《运维服务月报》	
13			项目总结	编写《项目运维总结报告》 2024 年 1 月 30 日前提交	项目经理	《项目运维半年总结报告》	
14			项目总结	编写《项目运维总结报告》 2024 年 7 月 15 日前提交	项目经理	《项目运维半年总结报告》	
15		周 期	晨检/日 检	对服务器、应用系统、网络设别每日进行 连通性、可用性检查。 工作日 8:30 分前完成，9	驻场人员	《晨检报告》	

		性			点前提交晨 检报告			
16		巡 检	周检	对网络和信息安全设备、应用系统进行巡检，并对系统性能进行维护。	每周 2 次； 巡检结果汇总到月度巡检报告中	驻场人员	《月度巡检报告》	
17			季度巡检	每月对服务器、桌面设备、网络和信息安全设备进行巡检，并设备进行保养清洁及性能维护。	每月 1 次， 巡检结果汇总并在每月 5 号前提交	驻场人员		
18				1、系统定期巡检；	每周			
19				2、系统性能日常维护；	每周	驻场工程师		
20			广州市机构编制	3、系统故障检测及排除；	按需		《系统巡检报告》	
21			实名制管理系统	4、安全策略制定和更新；	每月	系统开发工程师	《安全策略》	
22				5、系统重部署及调试；	按需		《日常工作记录》	
23				6、系统功能适应性改造及系统性能优化	按需	程师		
24		信息		1、系统性能日常维护；	每周			
25		系统维护		2、系统故障检测及排除；	每周	驻场工程师		
26			中共广州市委编	3、系统运行状态监控及预警；	按需		《系统巡检报告》	
27			办协同办公平台	4、系统重部署及调试；	每月	系统开发工程师	《安全策略》	
28			维护	5、系统重部署及调试；	按需		《日常工作记录》	
29				6、系统功能适应性改造及系统性能优化	按需	程师		
30			广州机构编制网	1、系统性能日常维护；	每周		《系统巡检报告》	
31			维护	2、系统故障检测及排除；	按需	驻场工程师	《安全策略》	

32			3、系统运行状态监控及预警；	每周		《日常工作记录》	
33			4、系统重部署及调试；	按需	系统开发工程师		
18			1、 日常巡检、日常晨检；	每日			
19		硬件维护（服务	2、服务器性能维护；	每季度		《日常巡检表》	
20		器、网络设备、	3、设备故障检测及排除；	按需	驻场工程师	《日常晨检表》	
21		音视频设备）	4、资源监控及系统补丁通知及推荐；	按需		《日常工作记录》	
22			5、系统规划、咨询服务	按需			
23			1、设备主机硬件及环境保养定期巡检	每季度			
24	基础设		2、系统性能日常维护巡检	每季度		《日常巡检表》	
25	施运维	桌面设备维护	3、系统故障检测及排除	按需	驻场工程师	《日常晨检表》	
26			4、系统或相关软件终端重部署及调试	按需		《日常工作记录》	
34	信息安 全服务	安全保密技术检 查服务	协助完成所有非涉密办公电脑、移动存储 介质及工作邮箱保密技术检查工作。	按需	驻场工程师	《自查报告》	
监督改进阶段（2023 年 8 月-2024 年 5 月）							
38	服务改	流程文档修订	根据实际工作经验修订流程文档，并改进 执行。	服务周期内	项目经理	《流程文件》修订 稿	
39	进提升 计划	服务计划修订	根据实际项目进展和需要，调整项目计划， 并执行。	服务周期内	项目经理	《项目实施计划》 修订稿	
40		服务质量改进	根据质量监督结果，制定并实施改进措施。	服务周期内	项目经理	《项目整改方案》	
项目验收阶段（2024 年 7 月-8 月）							
41	项目验 收	承建单位总结报 告	完成编写《承建单位总结报告》	2024 年 7 月	项目经理	《承建单位总结报 告》	
42		运维服务文档汇	汇编并整理项目交付的所有文档	2024 年 7 月	项目经理	《运维服务文档的	

		编			项目监理	汇编》	
43		验收申请	申请项目验收	2024 年 7 月	项目经理 项目监理	《项目验收 PPT》 《验收报告》《会	
44		验收报告	提交验收报告	2024 年 8 月 前	项目经理 项目监理	议纪要》	
45		验收会议	项目验收会议	2024 年 8 月 前	项目经理 项目负责人 项目监理		

子项目 1 已按合同要求完成对市委编办的信息系统维护、信息安全服务、基础运维服务。

序号	服务内容	服务内容概述
1	信息系统维护	广州机构编制网
		中共广州市委编办协同办公平台
		广州市机构编制实名制管理系统
2	信息安全服务	安全保密技术检查服务
3	基础运维服务	桌面设备等基础设备维护工程师 2 名

子项目 2 已按合同要求完成对市委编办的信息系统维护、信息安全服务、基础运维服务。

序号	服务内容	服务内容概述
1	信息系统维护	广州机构编制网
		中共广州市委编办协同办公平台
		广州市机构编制实名制管理系统
2	信息安全服务	安全保密技术检查服务
3	基础运维服务	桌面设备等基础设备维护工程师 2 名

子项目 3 已按要求完成中共广州市委机构编制委员会办公室 2023-2024 年信息化运维项目监理工作。

子项目 4 已按要求完成中共广州市委机构编制委员会办公室 2023-2024 年信息化运维项目方案编制工作。

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级

评分 100 分，等级为优。

（二）项目综合评价结论

结合我部门实际情况，优化了现有的运维管理体系，提供了服务器、网络安全设备的运行维护，提高了办公区域内的软、硬件运行维护效率，切实保障 IT 系统服务的高响度和系统运行的高可靠性，确保各类信息化设备正常运行，进而保障我部门工作顺利开展，更好地服务社会。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

巡检工作开展。为保障市委编办服务器运行的稳定性、可靠性、安全性，对服务器采取每日巡检及季度巡检。每日巡检主要是查看服务器运行是否正常、指示灯显示有无异常情况以及服务器是否有存在 down 机对服务器系统全盘扫描并杀毒，季度巡检主要是对基础设施进行检查，并查看服务器是否存在自动重启、运行未知程序等异常情况，并对发生的异常情况进行记录和处理。及时更新服务器操作系统的补丁，并对服务器漏洞进行加固处理。

管理制度优化。为加强中共广州市委机构编制委员会办公室信息化项目的建设管理，规范建设程序，进一步加强信

息化项目的安全保障工作，积极推进信息化有序发展，根据国家信息化建设的有关规定，对中共广州市委机构编制委员会办公室原有的信息安全管理制度汇编进行优化，新增数据安全管理制度，优化个人信息保护管理制度。

因办公地点较分散，发生故障后，迅速解决故障存在一定困难，运维团队人员不能迅速到位，运维人员准确定位故障并及时排除的应急能力还需进一步加强。

下一步改进措施主要是解决故障率问题，一是通过强化对基础支撑系统即机房设备、服务器及存储设备、网络及安全设备的巡检，二是通过人员在不同运维地点的定期巡检、三是通过培训，不断提升运维人员能力，四是定期到各办公地点进行巡视，提前发现问题解决问题。通过上述手段，加快运维人员到场响应速度，业务处理能力提升，准确定位故障，既保障我办工作的有序进行，也对项目整体运维服务提供了有力的保障。