

2023 年度广州市人民政府办公厅部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目通过完善和提升信息系统运维的手段和内容，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完整安全，提升整体信息化支撑能力，保障各项日常工作及内部业务稳定开展，更好地提升市政府办公厅业务服务能力和服务效率。项目总投资估算为 557.02 万元。

项目实施内容包括：1.基础设施维护：机房环境维护、服务器与相关主要设备维护、网络和信息安全设备维护、网络通信设备、视频会议设备维护、多媒体会议室维护、桌面运维等；2.软件及信息资源维护；3.云平台租赁；4.安全运维服务；5.其他运维服务。

（二）项目资金分配情况

项目总体批复投资预算为 557.02 万元，项目经费共分两个预算年度下达，其中：2022 年下达经费 200 万元，2023 年下达经费 357.02 万元。2022 年 10 月、2022 年 11 月以及 2023 年 9 月共计退回市财政项目招标结余等 31.44 万元。

项目实际合同额为 525.58 万元，其中：维护合同 484.23

万元，监理合同 11.97 万元，咨询合同 29.38 万元。项目资金按照计划进行分配使用，项目实际支付 525.58 万元，项目支付率为 94.35%(以项目总体批复投资预算作为计算基数)，经费使用严格执行相关财经法律法规。

(三) 项目政策依据

依据市信息化主管部门印发的 2022 年度立项方案编写指南等有关文件，政务信息中心牵头组织编制了《广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目建设方案》。根据信息化项目管理规定，政务信息中心认真开展项目建设方案修订报备工作，根据立项批复意见对项目建设方案修改完善，并最终通过了市政务服务和数据管理局项目立项批复。项目立项依据理由充分，符合政府和本部门的中长期规划。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

(一) 项目绩效目标

通过实施广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目，在现有维护体系的基础上，以主动服务为导向，通过完善和提升信息系统运维的手段和内容，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。保障本单位运维服务更加规范化、专业化和高效化，提升整体信息化支撑能力，保障各项日常工作及内部业务的稳定开展，更好地提升本单位业务服务能力和服务效率，以期实现：1. 完善系统运维的手段，保障广州市政府办公厅信息化工作；

2.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；3.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。

（二）项目绩效指标设定情况

根据项目实际情况，对产出指标、效益指标和满意度指标3个一级指标进行评价。产出指标进一步细分为数量指标、质量指标、时效指标3个二级指标；效益指标进一步细化为社会效益1个二级指标；满意度指标进一步细化为服务对象满意度指标1个二级指标。

为系统反映项目实施内容，在二级指标数量指标下设置“基础设施维护工作完成率”“软件维护工作完成率”“多媒体会议室维护工程完成率”“云资源租赁、专线租赁等工作完成率”4个三级指标。为有效反映项目实施质量情况，在二级指标质量指标下设置“运维内容（基础设施、网络安全、多媒体会议室等）覆盖率”“运维内容（基础设施、网络安全、多媒体会议室等）平均无故障时间”“运维巡检记录齐备性”“运维故障响应率”4个三级指标。通过设置三级指标“故障响应及时率”，进一步细化对时效性指标的考核。通过设置三级指标“运维主要内容平均故障恢复时间”，细化考核项目实施的效益情况。为从正反两方面体现运维工作服务效果，在二级指标服务对象满意度指标下设置三级指标“运维服务对象投诉次数”“运维服务对象满意度”。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

秉承科学规范、公平公正、相关有效等原则，根据年初设定的绩效目标，按照项目申报时设定的绩效指标，结合预算执行情况，项目管理情况，通过设计科学的评价标准，运用可靠的评价方法，对本项目支出的产出及效益进行客观、公正的评价。结合信息化运维项目标准化要求和本项目实际，总结经验做法，切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平，提高财政资金使用效益，为今后类似项目实施和管理提供经验。

（二）绩效评价标准和评价方法

从“项目管理绩效评价”以及“项目结果绩效评价”两个维度对广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目进行综合评价。按照项目综合得分=管理绩效得分合计*40%+结果绩效得分合计*60%原则，计算项目综合评价得分，进而评定项目综合绩效评价等级。

计划通过翻阅项目立项文件，实施方案，项目合同等，对项目工作质量进行检查、评议和考核。收集整理项目实施工作过程中产生的日志、记录、考核情况等资料，将项目实际完成情况与预算申报时设定的绩效目标进行比较，利用项目资料研读、描述性统计分析等方法，对产出指标、效益指标和满意度指标等按权重初步打分，形成评价结论，总结项目经验，指出存在问题，撰写绩效评价报告。

（三）绩效评价实施过程

1.根据《广州市财政局关于印发 2024 年广州市市级财政资金绩效评价工作方案的通知》，市政府办公厅按要求组织

开展项目支出自评工作。相关处室、单位在收集分析预算执行情况、项目总体绩效目标、年度绩效目标和各项绩效指标完成情况的基础上，对照年度绩效目标和指标值，规范填写《项目支出绩效自评表》，填报年度实际完成值，并认真撰写项目绩效自评报告。政务信息中心对“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”等项目认真开展项目绩效自评工作。

2.综合考量全厅项目情况，经认真研究，市政府办公厅选取了“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”作为部门评价项目。为有效推进部门评价工作，结合政务信息中心的自评情况，由厅内设机构机关财务结算中心、行政处，厅下属单位机关事务管理局联合组成项目绩效评价组。

3.在现场评价前，评价组认真翻阅了《广州市人民政府办公厅 2022-2023 年信息化整体运维服务项目建设方案》《广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目采购需求说明》《广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目实施方案》《广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务采购项目监理总结报告》，“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”项目绩效自评报告及《项目支出绩效自评表》等材料，明确“项目管理绩效评价”以及“项目结果绩效评价”具体考察事项、指标及相关分值情况。

4.6 月 20 日，评价组赴政务信息中心开展现场评价工作，

认真查阅 2022-2023 年度信息化整体运维服务基础文档（重点翻阅 2023 年 4 月-6 月绩效考核报告、季度考核报告以及基础底稿）等佐证材料，通过质询、现场问答、实地勘察、评审组成员交换初步意见、评审组复议评分等必要程序，对项目进行评价。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

1.关于立项定位。

（1）立项依据充分性。依据《广州市政务服务数据管理局 广州市财政局 关于印发 2022 年广州市政务信息化项目申报指南的通知》等有关文件，政务信息中心牵头编制了《广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目建设方案》《广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目采购需求说明》，起草《广州市政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目实施方案》，项目立项依据充分。

（2）立项规范性。项目预算申报和实施计划等材料报经市政府办公厅信息化工作领导小组会议和机关党组会议审议。根据信息化项目管理规定，政务信息中心根据立项批复意见对项目建设方案修改完善，并最终通过了市政务服务和数据管理局项目立项批复。

2.关于预算编制。

（1）预算编制情况。政务信息中心认真开展项目建设方案编制工作，根据立项批复意见对项目建设方案修改完

善，在此基础上认真细化项目各部分内容预算编制，预算编制过程规范细致，合理规划年度预算资金安排。

（2）预算资金下达情况。项目总体批复投资预算为 557.02 万元，项目财政经费共分两次下达，2022 年下达经费 200 万元，2023 年下达经费 357.02 万元。预算下达率 100%。根据年度预算资金安排计划，合理设计付款周期。

（3）预算资金支付情况。项目资金按照计划进行分配使用，项目实际支付 525.58 万元，项目支付率为 94.35%（以项目总体批复投资预算作为计算基数，根据整体支付情况酌情扣减考核分数），经费使用严格执行相关财经法律法规。

3.组织实施。

（1）项目前期准备情况。政务信息中心完善并认真执行《运维项目实施方案》，制定项目各内容的采购实施计划，包括项目主体运维服务、三个运营商的通信链路租赁、政务云资源租赁服务、项目配套服务含咨询及建议服务。

（2）项目政府采购实施情况。按照政府采购规定程序，组织项目主体运维内容采购、通信链路租赁服务采购、云资源租赁服务采购、配套服务采购等。

（3）整体运维服务实施情况。按照政府采购规定程序组织项目采购信息化整体运维服务，承建单位中数通信有限公司为项目提供了基础设施维护、软件及信息资源维护、安全运维等运维服务，并于 2023 年 6 月 21 日完成合同验收。

（4）通讯链路租赁部分实施情况。按照政府采购规定程序组织信息化整体运维服务采购，承建单位中国移动通信

集团有限公司广州分公司、中国联合网络通信有限公司广州市分公司、中国电信股份有限公司广州分公司为项目提供了线路租赁服务，并于 2023 年 6 月 21 日完成合同验收。

（5）云平台资源租赁部分实施情况。按照政府采购规定程序组织市电子政务云平台计算和存储资源租赁服务采购，承建单位中国联合网络通信有限公司广州市分公司、中国移动通信集团有限公司广州分公司为项目提供了大型虚拟机、高负载数据库专用服务器、数据存储、负载均衡（硬件级）及其他服务等云资源租赁服务。

（6）2023 年度运维和建设项目方案编制情况。2022 年 5 月完成向北京中百信信息技术股份有限公司采购 2023-2024 年度运维项目咨询服务，2022 年 6 月完成运维项目建设方案申报稿及申报预算编制内容，2023 年 3 月完成招标文件及用户需求书编制内容并完成项目采购前的项目备案事项。2022 年 5 月向广东省电信规划院采购 2023 年度信创项目（建设项目）咨询服务，2022 年 7 月完成项目方案申报稿及申报预算编制内容，2023 年 3 月完成项目建设方案备案稿以及招标需求初稿编制。

（7）监理服务。按照政府采购规定程序组织监理服务采购，监理单位北京中百信信息技术股份有限公司对项目进行全过程监督和管理。

（8）项目终验及备案情况。2023 年 6 月 21 日，信息化项目专家对项目进行评审，同意通过合同验收。2023 年 8 月 25 日，市政务服务和数据管理局组织广州公诚管理咨询公司

对项目进行符合性检查及评分，并于9月份通过项目终验备案。

4.绩效评价。

（1）绩效管理制度管理。项目运维过程中，政务信息中心严格落实项目绩效管理要求，并制定了《广州市人民政府办公厅信息化项目整体运维项目绩效考核方案》。评价组认为《广州市人民政府办公厅信息化项目整体运维项目绩效考核方案》主要考察主体运维服务实施绩效情况，整体考核逻辑较为缜密，考核体系科学完备，存在的不足主要是缺少对“三个运营商的通信链路租赁服务”“政务云资源租赁服务”“信息化运维与建设项目咨询建议服务”“监理服务”等全面考核与评估，故酌情扣减分数。

（2）绩效执行情况。项目运维过程中，政务信息中心按既有的考核制度，严格落实项目绩效考核管理，共计完成月度考核12次，季度考核4次等。

（二）项目结果绩效情况分析

评价组基于项目实施工作过程中产生的日志、记录、考核情况、监理总报告等资料，充分结合项目自评情况，将项目实际完成情况与预算申报时设定的绩效目标、绩效指标进行比较分析，具体如下：

（1）基础设施维护工作完成率。运维内容包括计算机机房环境、网络设备及安全设备等维护工作按计划完成，年初设定目标为大于等于95%，实际执行情况为100%。

（2）软件维护工作完成率。运维类项目，系统软件、

信息资源等维护工作按年初计划完成，年初设定目标为大于等于 95%，实际执行情况为 100%。

（3）多媒体会议室维护工程完成率。多媒体会议室日常维护工作按年初计划完成，年初设定目标为大于等于 95%，实际执行情况为 100%。

（4）云资源租赁、专线租赁等工作完成率。云资源及线路租赁等内容按计划完成，年初设定目标为大于等于 95%，实际执行情况为 100%。

（5）运维内容（基础设施、网络安全、多媒体会议室等）覆盖率。实际运维覆盖内容数量/计划运维内容数量*100%，年初设定目标为大于等于 95%，实际执行情况为 100%。

（6）运维内容（基础设施、网络安全、多媒体会议室等）平均无故障时间。主要运维内容平均无故障时间，年初设定目标为大于等于 150 小时，实际执行情况为 480 小时。

（7）运维巡检记录齐备性。年初设定预期目标为实际巡检记录数/要求巡检总次数，大于等于 98%。监理总报告等资料显示，月度考核均反映存在不及时记录运维巡日志的情况，故酌情扣减分数。

（8）运维故障响应率。年初设定预期目标为故障响应数/实际运维故障总数，大于等于 99%。鉴于运维故障总数情况记录不完整，故酌情扣减分数。

（9）故障响应及时率。年初设定预期目标为按照运维内容服务级别（对应一、二、三级划定响应时间标准，一级

为 5 分钟；二级为 10 分钟；三级为 30 分钟），响应时间小于相应级别要求时间。鉴于运维故障总数情况记录不完整，故酌情扣减分数。

（10）运维主要内容平均故障恢复时间。年初设定预期目标为运维主要内容平均故障恢复时间小于 30min。鉴于运维故障总数情况记录不完整，故酌情扣减分数。

（11）运维服务对象投诉次数。投诉次数/运维服务总次数，小于等于 1%。鉴于运维投诉情况记录不完整，故酌情扣减分数。

（12）运维服务对象满意度。考察单位内部工作人员的满意度情况，大于等于 95%。鉴于运维投诉情况记录不完整，故酌情扣减分数。

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

“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”项目管理绩效评价得分 98.38 分，项目结果绩效评价得分 98.38 分，综合评价得分 98.38 分，评价等级为优。

（二）项目综合评价结论

“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”项目管理绩效指标、项目结果绩效指标在实施过程中得到有效的落实，未出现明显偏差情况，较好地实现了保障市政府办公厅信息化工作，保障核心业务信息化支撑，提升工作效率等绩效目标。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验做法

1.在前期信息化建设基础上，进一步加强对机房环境状况、网络环境状况、服务器运行状况、数据库运行状况、信息系统运行状况的集中监控，提升本单位运维服务人员对突发事件的应变能力和预防能力。

2.建立和完善核心、专用设备的运维服务体系，实现对核心设备和网络安全的主动巡检；延续前期政务信息系统的运行维护，保证所有政务信息系统稳定运行，提升政务信息系统的可用性、可维护性、可扩展性；逐步对相关核心软件进行正版化，提升政务信息系统的安全性和可靠性。

3.根据政策变动和机构改革调整需要，对已建成的核心政务信息系统进行扩充和调优，优化业务流程，完善系统功能，满足业务办理需要，并提升系统的安全性和可靠性。

4.保障疫情防控调度等各项工作的有序开展，保障会议约 2000 多场，其中各类型视频会议 1154 场，涉及同时控制 2 种以上视频会议系统信号互传的 208 场，随时响应会议保障需求，提供全方位技术服务，全力保障办公厅各项工作顺利进行。

（二）存在的问题和建议

1.《广州市人民政府办公厅信息化项目整体运维项目绩效考核方案》主要考察主体运维服务实施绩效情况，缺少对“三个运营商的通信链路租赁服务”“政务云资源租赁服务”“信息化运维与建设项目咨询建议服务”“监理服务”等全

面考核与评估。建议相关部门在以后年度对考核方案进行完善，科学设置指标，从服务的数量、效率和质量方面，全面考核项目开展情况。

2.《广州市人民政府办公厅信息化项目整体运维项目绩效考核方案》设定考核指标，与预算申报时通过“数字财政”系统设定的绩效指标存在一定的偏离，预算申报的项目绩效评价指标设置有待进一步优化。建议相关部门在今后申报同类项目预算时主动对齐业务考核要素，结合项目资金使用的内容及方向设定相关的产出指标，结合项目实施的目的与建设内容所能带来的效果，设置可量化的效益指标，同时根据工作实际，对难以准确量化的考核情况调整使用定性指标。

七、绩效评价结果应用

通过对“广州市人民政府办公厅 2022-2023 年度信息化整体运维服务项目”进行部门重点项目绩效评价，进一步提升项目在保障信息系统稳定运行、提升运维效率和服务质量等方面的效能。根据评价结果，本单位对运维流程进行了优化，缩短了故障响应时间，提高了运维效率。精细化预算管理，基于绩效评价中对项目经费预算的分析，实施了更为精细化的预算管理，确保了资金的有效利用。通过本次绩效评价结果的应用，本单位不仅有效提升了信息化整体运维服务的质量和效率，还进一步优化了管理流程，实现了预算的精细化管理，为信息系统的安全稳定运行提供更加坚实的保障。