

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年合作交流综合信息服务平台建设运维项目

项目单位：上海市人民政府合作交流办公室

主管部门：上海市人民政府合作交流办公室

委托单位：上海市人民政府合作交流办公室

评价机构：上海科技咨询有限公司

二〇一八年六月

# 目 录

摘 要.....	1
前 言.....	1
一、基本情况.....	1
（一）项目基本背景及绩效目标.....	1
1、立项背景及目的.....	1
2、项目立项依据.....	2
3、绩效目标.....	2
（二）预算资金规模、来源及使用情况.....	4
1、预算资金来源.....	4
2、预算资金使用情况.....	4
（三）项目组织实施管理情况.....	5
1、项目内容及实施情况.....	5
2、项目组织及管理.....	5
（四）评价依据及数据采集情况.....	7
1、评价目的.....	7
2、评价范围和依据.....	8
3、数据采集方法及过程.....	9
二、评价结论和绩效分析.....	11
（一）评价结果.....	11
（二）主要绩效及分析.....	11
三、存在问题和改进措施建议.....	14
（一）存在问题.....	14
（二）建议及改进措施.....	14

## 摘 要

受上海市人民政府合作交流办公室(以下简称“市合作交流办”)委托,上海科技咨询有限公司于2018年5月开始,针对“2017年合作交流综合信息服务平台建设运维项目”财政资金支出情况开展绩效评价工作。通过案卷研究、调研访谈等必要的评价程序,运用绩效分析和统计方法,对项目管理情况、资金使用情况以及取得的效益情况等评价,并在梳理、分析评价数据资料的基础上,形成本评价报告。

### 一、项目基本情况

为确保合作交流综合信息服务平台的正常运行,提升市合作交流办内部网络协同水平和日常工作效率,优化市合作交流办相关业务工作开展及文件办理流程,2017年市合作交流办实施了合作交流综合信息服务平台建设运维项目。该运维项目主要内容包括:负责平台服务器托管服务;各地驻沪机构信息共享系统的安全运维;两厅两室接受驻外办报送信息系统的的功能安全运维;区县招商引资项目信息交流系统的安全运维;区域经济合作信息发布系统的安全运维;综合信息报送系统的安全运维。

该项目预算金额为19.369万元,全部来源于市级财政资金,实际支出19.000万元,预算执行率为98.09%。从实施情况来看,项目有效完成了相关网络平台以及相关应用系统的维护工作,防止平台受各种外来因素侵害及干扰,确保了合作交流综合信息服务平台安全、有效地运行。

## 二、评价结论及主要绩效

该项目总体得分为 87.12 分。财政支出绩效评价等级为良好。其中,项目决策类指标满分为 10 分,项目得分为 9 分,得分率为 90%;项目管理类指标满分为 25 分,项目得分为 16.94 分,得分率为 67.76%;项目绩效类指标满分为 65 分,项目得分为 61.18 分,得分率为 94.12%。

项目绩效得分情况表

指标	满分值	评价分值	得分率
A 项目决策	10	9.00	90%
B 项目管理	25	16.94	67.76%
C 项目绩效	65	61.18	94.12%
合计	100	87.12	87.12%

项目主要绩效如下:

1、通过项目实施,市合作交流办内部网络办公环境得到提升,为日常办公信息化和便捷化提供了有效支撑。通过对合作交流综合信息服务平台相关子系统的运维,确保了系统的安全运行,不受各种外来因素侵害和干扰,为市合作交流办日常办公信息化和便捷化提供了有效支撑。

2、通过项目实施,平台故障等相关问题得到了及时解决,用户满意度达到预期目标。通过对平台的运维,提升了平台的安全性和稳定性,及时解决了平台出现的相关故障,用户对平台的综合满意度达 89.13%,实现了 85%的预期目标。

### 三、存在问题及改进建议

#### 主要问题:

**1、项目实施方案和过程管理有待进一步完善。**经评价调研反馈，系统运维服务单位按要求完成了相关系统运维工作，但从提供的项目资料来看，项目实施方案不够明确和细化，项目过程资料不够规范完整。

**2、项目人力资源配置有待进一步完善。**当前市合作交流办信息化运维工作主要靠外包方式，市合作交流办内仅由党办秘书处某负责人1人兼任，主要负责信息化工作的沟通协调，难以确保相关运维服务定期对接工作的开展，一定程度影响了市合作交流办信息化工作的有效管理。

#### 改进建议:

**1、进一步细化和完善方案，加强运维工作的过程管理。**建议市合作交流办结合前期项目实施经验，在项目启动前进一步细化运维工作实施方案，明确相关内容及具体要求，同时在运维过程中加强监督和管理，确保项目财政资金使用效益得到进一步提升。

**2、加强信息化人力资源配置，确保信息化运维项目管理有序开展。**针对市合作交流办信息化项目管理工作人手不足的现状，建议在充分利用第三方管理服务的同时，配备专职人员，加强日常工作指导，优化工作进度安排，固化工作时间安排，确保信息化运维工作有序开展。

# 前 言

为了进一步加强财政支出绩效管理，根据《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>的通知》（沪财绩〔2014〕22号）文件规定，上海市人民政府合作交流办公室（以下简称“市合作交流办”）委托本公司于2018年5月起针对“2017年合作交流综合信息服务平台建设运维项目”（以下简称“该项目”）财政资金支出情况开展绩效评价工作。为落实绩效评价工作的开展，本公司成立了评价工作组，对项目管理情况、财政资金使用情况、取得的效益情况进行评价，评价情况具体如下。

## 一、基本情况

### （一）项目基本背景及绩效目标

#### 1、立项背景及目的

为提升市合作交流办内部交流的协同和信息交互，提升工作效率，通过联网协同，改变原来采用纸质协作办公的方式，市合作交流办建立了上海市合作交流综合信息服务平台。对系统进行运行维护是系统建成后的日常工作，为保证平台的安全、有效运行，需要对平台进行维护，以期进一步完善与强化信息化建设，为相关用户提供更加优质的服务，提升用户满意度。

2017年平台建设运维工作主要内容为：负责平台服务器托管；各地驻沪机构信息共享系统的安全运维；两厅两室接受驻外办报送信

息系统的安全运维；区县招商引资项目信息交流系统的安全运维；区域经济合作信息发布系统的安全运维；综合信息报送系统的安全运维。

## **2、项目立项依据**

(1)《上海市人民政府关于印发〈上海市推进智慧城市建设“十三五”规划〉的通知》(沪府发〔2016〕80号)；

(2)《上海市人民政府合作交流办公室信息化项目建设规范》；

(3)《上海市经济信息化委、市财政局关于做好2017年度市本级信息化项目支出预算有关工作的通知》(沪经信推〔2016〕190号)。

## **3、绩效目标**

### **(1) 总目标**

该项目的总体目标是：通过对合作交流综合信息服务平台进行软件和硬件进行维护，优化平台相关功能，确保合作交流综合信息服务平台的正常运行，提升市合作交流办内部网络协同水平和日常工作效率，优化市合作交流办相关业务工作开展及文件办理流程，进一步促进市合作交流办信息化办公。

### **(2) 年度目标**

该项目2017年年度目标为：围绕上述总体目标，一是按计划完成综合信息服务平台的年度运维工作；二是每月对系统服务器进行定期巡检，降低系统运行故障率，确保全年无重大运行故障发生；三是实现全年7\*24小时运维服务，及时处理解决各类故障；四是提升用户的满意度，争取达到85%以上。

### **(3) 项目目标分解**

围绕项目总体目标和年度目标，评价工作组按照投入和管理、产

出、效果、影响力四方面梳理了绩效目标。其中，投入和管理目标包括投入管理、财务管理及实施管理目标；产出目标包括数量目标、质量目标、时效目标；效果目标为社会效益；影响力目标包括可持续影响和综合满意度。具体内容如下：

### 产出目标

数量目标：完成平台服务器的托管任务；完成各地驻沪机构信息共享系统安全运维；完成两厅两室接受驻外办报送信息系统的安全运维；完成区县招商引资项目信息交流系统的安全运维；完成区域经济合作信息发布系统的安全运维；完成综合信息报送系统的安全运维。

质量目标：故障重复发生率为 0；故障修复及时性满足要求。

时效目标：所有运维工作均要求及时完成。

### 效果目标

社会效益：平台反应速度和平台操作便捷度明显提升；用户访问界面设计便捷友好；平台安全性满足平台安全评测要求。

### 影响力目标

可持续影响：建立了应急预案；项目管理人员配置机制合理；统  
统设施齐全、功能完善；建有长效管理机制。

综合满意度：服务对象满意度 85% 以上。

**表 1：项目绩效目标分解表**

一级目标	二级目标	三级目标	目标值
投入和管理目标	投入管理	预算执行率	100%
		预算编制合理性	任务相关性、政策相符性及经济合理性强
	财务管理	财务制度健全性	财务管理相关制度健全且严格执行



一级目标	二级目标	三级目标	目标值
	实施管理	资金使用合规性	资金使用范围符合法律法规和规定的用途、审批流程规范
		立项管理规范性与有效性	运维方案与合同制定规范有效
		过程管理规范性与有效性	运维实施和运维台账管理规范有效
		验收管理规范性与有效性	运维验收工作管理规范有效
产出目标	数量目标	运维工作完成率	100%
	质量目标	故障发生率	全年无重大故障发生
		故障规定时间内修复率	30分钟内响应，24小时内修复。
		运维时间保障情况	全年7*24小时运维服务
	时效目标	运维工作完成及时率	100%
效果目标	社会效益	平台反应速度提升情况	提升
		平台操作便捷度提升情况	提升
		用户访问界面友好度	页面设计便捷友好
		平台安全性	满足平台安全评测要求
影响力目标	可持续目标	系统故障应急处理预案	建立科学合理的应急处理预案
		人力资源建设情况	项目管理人员配置机制合理
		系统设施完备性	系统设施齐全、功能完善
		长效维护机制建立情况	建有长效管理机制
	综合满意度	服务对象的满意度	85%

## （二）预算资金规模、来源及使用情况

### 1、预算资金来源

根据市财政局的预算批复，本次评价的2017年合作交流综合信息服务平台建设运维项目预算金额为19.369万元，全部来源于市级财政资金。

### 2、预算资金使用情况

根据市合作交流办提供的项目支出明细，该项目实际使用财政资

金 19.00 万元，预算执行率为 98.09%。

### **（三）项目组织实施管理情况**

#### **1、项目内容及实施情况**

**项目内容：**负责平台服务器托管服务；各地驻沪机构信息共享系统的安全运维；两厅两室接受驻外办报送信息系统的安全运维；区县招商引资项目信息交流系统的安全运维；区域经济合作信息发布系统的安全运维；综合信息报送系统的安全运维。

**实施情况：**按照计划完成相关内容。

#### **2、项目组织及管理**

##### **（1）项目管理组织架构**

**项目主管单位：**市合作交流办，负责项目统筹管理，工作指导以及管理制度的制定。

**项目实施部门：**市合作交流办党办秘书处，负责项目申报、项目政府采购、后期管理等工作。

**项目协同部室：**市合作交流办综合财务处，负责项目年度预算编制上报、后期拨款等财务管理工作。

**项目服务供应商：**上海东方数据广播有限公司，负责具体运维工作。

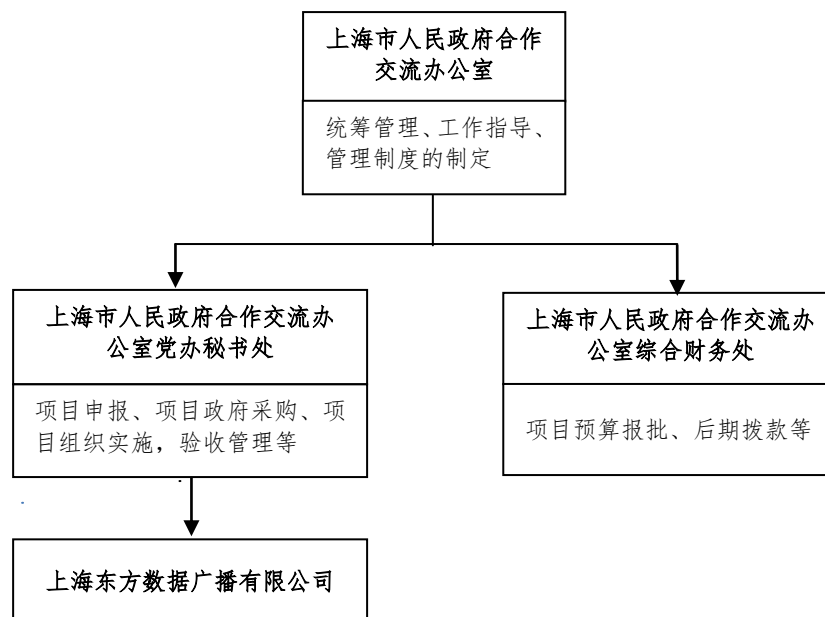


图 1: 项目组织管理架构图

## (2) 项目实施管理流程

①项目申报: 市合作交流办按照 2017 年度运维项目需求, 根据《上海市人民政府合作交流办公室信息化项目建设规范》的要求, 编制 2017 年度运维项目预算, 向市经信委进行项目申报。市经信委审核通过后, 出具项目立项审核意见。

②预算报批: 在报送 2017 年部门财政预算时, 市合作交流办综合财务处根据信息化运维项目审核意见, 同时将 2017 年度市合作交流办运维项目预算报市财政局审批。

③项目采购: 根据审批的项目财政预算, 市合作交流办委托上海信息投资咨询有限公司具体负责开展项目的采购工作。

④项目实施: 根据采购结果, 市合作交流办与服务供应商签订项目合同, 并正式开展项目实施; 市合作交流办在项目实施过程中组织相关监督与管理工作。

⑤项目验收:项目实施完成后,市合作交流办组织相关验收工作。验收通过后,项目实施完成。

#### **(四) 评价依据及数据采集情况**

##### **1、评价目的**

按照上海市财政局《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>的通知》(沪财绩〔2014〕22号)文件要求,2017年合作交流综合信息服务平台建设运维项目财政支出绩效评价将在充分调研的基础上,从项目决策、项目管理、项目绩效等维度考查项目总体管理及执行表现,以期通过评价达到优化资源配置、提高财政资金使用效益、强化预算主管部门预算绩效管理的目的。具体而言,评价目的主要包括以下三个方面:

(1) 根据上海市财政局财政支出绩效评价的要求,对项目的目标制定与完成、财务资金使用与管理、项目执行、项目产出及效益、能力建设及影响力等内容进行客观、公正地评价,如实反映项目财政支出绩效。

(2) 加强财政支出项目责任部门的自主监督和管理,强化部门支出责任,客观反映财政资金使用成效和存在问题,提出改进项目执行薄弱环节的建议,从而提高财政支出项目的管理水平和执行绩效,提高预算主管部门的公共服务水平。

(3) 通过对项目投入产出效益分析和可持续发展要素分析,为项目管理部门项目后期管理决策提供参考依据,为其进一步优化资源配置和项目制度建设、强化项目预算绩效管理提供有力支撑。

## 2、评价范围和依据

### (1) 评价范围

本次绩效评价的对象是“2017 年合作交流综合信息服务平台建设运维项目”，评价范围包括项目的前期立项、中期管理以及后期绩效产出三大环节。具体评价范围如下：

①项目前期立项：包括项目的立项依据、绩效目标设立情况等。

②项目中期管理：包括项目的资金管理、实施管理、监督管理等具体管理环节。

③项目绩效产出：包括项目的产出效益、社会效益、受益群体满意度等绩效产出环节。

### (2) 评价依据

①《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>的通知》（沪财绩〔2014〕22号）；

②《关于印发<2018年预算绩效管理工作要点>的通知》（沪财绩〔2018〕14号）；

③《上海市经济信息化委关于市政府合作交流办 2017 年度信息化项目支出预算的审核意见》（沪经信推〔2016〕693号）；

④项目单位内部各项管理制度；

⑤项目招投标文件、合同协议及运维总结报告等。

### 3、数据采集方法及过程

#### (1) 数据来源

本次绩效评价主要以案卷研究、现场访谈、问卷调研作为主要数据来源和取数方式，要求项目主管部门及具体实施单位提供真实有效的数据信息，并要求各单位提供各类数据和信息的相关佐证材料，对数据和信息进行综合评判。同时还将网上信息查询、实地考察、满意度调查等多种渠道作为获取更多有效项目信息和数据的补充方式。

#### (2) 调查过程

①案卷研究：通过项目单位获取项目立项、过程管理和项目总结等相关案卷资料信息，对项目决策和过程管理的要素信息进行分析，并确定评价要素指标。具体案卷材料如下表：

表 2 项目案卷清单

序号	案卷名称	获取来源	考察内容
1	a 市合作交流办职能概况 b 项目绩效目标申报表 c 项目年初预算情况	项目单位网站 项目单位提供	项目立项
2	a 项目立项依据 b 项目申请用款表 c 项目招投标文件 d 市合作交流办项目管理文件清单	项目单位提供	项目管理、项目绩效目标
3	a 项目巡检记录表 b 项目运维总结报告 d 项目支出明细表	项目单位提供	项目实施、项目绩效完成情况

②调研访谈：通过实地调研访谈和电话访谈，与项目单位管理人员和相关人员进行交流，了解项目实施情况，具体访谈情况详见下表：

表 3 项目访谈情况表

序号	访谈时间	访谈对象	访谈内容
1	2017年5月下旬	项目负责人	召开项目启动会、了解项目基本实施情况、立项情况、管理制度等。
2		财务负责人	了解财务结算流程以及财务管理情况。
3	2017年6月上旬	相关负责人	了解项目具体实施情况、招投标情况以及对评价过程中所发现的问题进行沟通确认。

③问卷调查。通过满意度问卷对受益群体进行满意度调查，了解项目受益群体对项目实施、项目管理和项目效果的总体满意度，本次问卷调研主要是对项目单位的满意度调研，，调研问卷发放回收情况详见下表：

表 4: 项目问卷调研情况

调研对象	调研样本数	有效回收样本数	样本回收率
市合作交流办各处室相关人员	30	23	76.67%

## 二、评价结论和绩效分析

### （一）评价结果

2017 年合作交流综合信息服务平台建设运维项目总体得分为**87.12分**。

该项目财政支出绩效评价等级为：**良好**。

### （二）主要绩效及分析

#### 1、主要绩效

（1）通过项目实施，市合作交流办内部网络办公环境得到提升，为日常办公信息化和便捷化提供了有效支撑。通过对合作交流综合信息服务平台相关子系统的运维，确保了系统的安全运行，不受各种外来因素侵害和干扰，为市合作交流办日常办公信息化和便捷化提供了有效支撑。

（2）通过项目实施，平台故障等问题得到了及时解决，用户满意度达到预期目标。通过对平台的运维，提升了了平台的安全性和稳定性，及时解决了平台出现的相关故障，用户对平台的综合满意度达89.13%，实现了85%的预期目标。

#### 2、具体分析

该项目绩效评价主要是对财政资金管理与使用情况及整个项目产生的绩效进行客观、公正的评价。绩效评价内容主要包括项目决策的科学性、项目管理的规范性和项目绩效的有效性。具体指标分析详见附件。



表 5: 项目绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	满分值	得分情况
A 项目决策 10%	A1 项目立项 6%	A1.1 战略目标适应性 2%	/	2	2.00
		A1.2 立项依据充分性 2%	/	2	2.00
		A1.3 项目立项规范性 2%	/	2	2.00
	A2 项目目标 4%	A2.1 绩效目标合理性 2%	/	2	2.00
		A2.2 绩效指标明确性 2%	/	2	1.00
B 项目管理 25%	B1 资金管理 13%	B1.1 资金投入与执行情况 6%	B1.1.1 预算编制合理性	3	2.00
			B1.1.2 预算执行率	3	2.94
		B1.2 资金管理制度健全性 2%	/	2	2.00
		B1.3 资金使用合规性 5%	/	5	5.00
	B2 项目管理 12%	B2.1 项目立项管理情况 6%	B2.1.1 政府采购规范性	3	2.00
			B2.1.2 运维合同及方案签订管理落实情况	3	2.00
		B2.2 项目过程管理制度建立与落实情况 3%	/	3	1.00
		B2.3 项目验收管理制度建立与落实情况 3%	/	3	0.00
C 项目绩效 65%	C1. 项目产出 28%	C1.1 数量目标 12%	C1.1.1 平台运维任务完成情况	12	12.00
			C1.2 质量目标 10%	C1.2.1 故障重复发生率	5
			C1.2.2 故障修复及时率	5	4.56
		C1.3 时效目标 6%	C1.3.1 平台运维工作完成及时率	6	6.00
	C2 项目效益 37%	C2.1 社会效益 19%	C2.1.1 重大故障发生次数	4	4.00
			C2.1.2 平台安全性能提升情况	5	4.35
			C2.1.3 平台反应速度提升情况	5	4.57
			C2.1.4 平台操作便捷性与访问界面友好度	5	3.70

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	满分值	得分情况
		C2.2 可持续效益 8%	C2.2.1 长效管理与维护机制	2	2.00
			C2.2.2 人员配置保障情况	2	1.00
			C2.2.3 故障应急处理预案	2	2.00
			C2.2.4 信息化设施完备性	2	2.00
		C2.3 综合满意度 10%	C2.3.1 用户满意程度	10	10.00
<b>合计</b>				<b>100</b>	<b>87.12</b>

### **三、存在问题和改进措施建议**

#### **（一）存在问题**

**1、项目实施方案和过程管理有待进一步完善。**经评价调研反馈，系统运维服务单位按要求完成了相关系统运维工作，但从提供的项目资料来看，项目实施方案不够明确和细化，项目过程资料不够规范完整，可考核性有待提高。

**2、项目人力资源配置有待进一步完善。**当前市合作交流办信息化运维工作主要靠外包方式，市合作交流办内仅由党办秘书处某负责人1人兼任，主要负责信息化工作的沟通协调，难以确保相关运维服务定期对接工作的开展，一定程度影响了市合作交流办信息化工作的有效管理。

#### **（二）建议及改进措施**

**1、进一步细化和完善方案，加强运维工作的过程管理。**建议市合作交流办结合前期项目实施经验，在项目启动前进一步细化运维工作实施方案，明确相关内容及具体要求，同时在运维过程中加强监督和管理，确保项目财政资金使用效益得到进一步提升。

**2、加强信息化人力资源配置，确保信息化运维项目管理有序开展。**针对市合作交流办信息化项目管理工作人手不足的现状，建议在充分利用第三方管理服务的同时，配备专职人员，加强日常工作指导，优化工作进度安排，固化工作时间安排，确保信息化工作有序开展。