

项目绩效自我评价			
项目名称：	上海市数据共享交换平台	预算单位：	上海市大数据中心
具体实施处（科室）：	数据资源部	是否为经常性项目：	否
当年预算数（元）：	30,750,000.00	上年预算金额（元）：	0.00
预算执行数（元）：	30,243,000.00	预算执行率（%）：	98.00%
项目年度总目标：	本项目将初步建成全市统一的公共数据资源共享交换平台，实现全市各部门、各区政务数据资源的汇聚和共享交换，实现政务数据的“聚、通、用”，为全市政务数据治理和有序开发利用奠定基础。通过本项目建设将初步建立市、区两级的数据资源共享体系，包括相应的组织角色、平台工具、标准规范和管理制度。其中市级数据湖、数据资源池、数据交换总线、数据集成总线、数据服务总线，由大数据中心统筹规划、建设与运维；各交换前置节点由各业务部门自行建设与运维。		
自评时间：			
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	项目预算执行率较高，项目管理流程符合规定，产出效果符合预期，较好的支撑全市的数据共享交换。		
主要问题：	在数据共享交换平台项目试运行期间，随着数据存储量的增长、数据交换共享需求量的增加，逐渐发现平台存在一些问题。1、源端数据标准各异，加工存在技术壁垒；2、数据湖/数据库缺乏统一规划，数据标准需继续制定完善；3、现有平台应用支撑能力较为薄弱，容易形成数据沼泽；4、数据共享时效性要求无法满足业务需要；5、前期平台未规划数据实时采集技术，无法支撑高效业务协同；6、数据治理层面未考虑国家资源平台建设要求，需重新设计系统功能实现；7、城市管理数据缺乏，精准服务无法开展；8、数据共享和数据开放能力不全面，开放门户使用价值不高；9、未规划主题/专题领域的的数据综合应用，应用创新动能不足，需进行补充完善；10、全生命周期安全管控能力有待提升；11、数据安全管控仅考虑部分安全应用，数据全生命周期的安全管控存在短板，需整体提升安全防护能力。		
改进措施：	通过迭代开发模式提升系统功能，降低技术壁垒，通过数据运营服务，提升数据管理能力，促进各部门的数据共享。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	

产出目标 (34分)	完成率			0	
	一网通办数据按需共享	按照一网通办提出的数据需求，完成相关数据接口的开发。	20	18	
	各接入单位满意度	数据共享接入单位提供的接口数和使用率	7	6	
	及时性	数据提供的及时性	7	6	
效果目标 (15分)	增加政务信息整合度	项目整合了各委办局共享交换通道，间化部门间共享流程，	8	7	
	提高政府服务透明度			0	
	创新服务模式	创新数据共享模式，提供场景授权方式	7	5	
影响力目标 (15分)	长效管理制度建设	建立共享交换管理长效机制，管理流程	5	5	
	实现全市政务数据汇集和共享	项目对是否的整合归集了全市政务数据，是否满足了各委办局的数据共享	10	8	
合计			100	91	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。

2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。

3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。

项目绩效自我评价			
项目名称：	政务外网通信服务费(运维)	预算单位：	上海市大数据中心
具体实施处(科室)：	基础设施部	是否为经常性项目：	否
当年预算数(元)：	42,281,202.00	上年预算金额(元)：	0.00
预算执行数(元)：	42,163,110.00	预算执行率(%)：	100.00%
项目年度总目标：	根据政务外网承载的业务应用开展需求，及时完成政务外网网络接入建设；做好政务外网日常运行管理和运维保障，确保政务外网安全、稳定、高效运行，有力支撑上海政务服务“一网通办”，为政府部门开展经济调节、市场监管、公共服务等业务应用提供基础网络服务。		
自评时间：	2020-05-14		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	<p>政务外网是承载本市各级党委、人大、政府、政协、检察院和法院重要业务应用的关键信息基础设施，为政府部门开展经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等业务提供基础网络服务，支撑跨部门、跨层级、跨领域数据共享和业务协同。政务外网已接入节点1340个，接入单位约1300家，有力承载起“一网通办”等重大业务应用，全面支撑上海政务现代化治理体系建设。</p> <p>1、政务外网上联国家政务外网、下接各区政务外网，提供互联网统一出口并实现互联网安全延伸接入，并实现与电信、移动政务云的4个机房的对接；2、各汇聚节点20G上联带宽，接入节点1000M带宽，可快速、灵活对节点接入带宽升级；3、制定标准运维保障方案，实现7*24小时全网运行状态监控，做到监测告警后5分钟内完成诊断，并第一时间对应急情况做出及时响应；同时，设置7*24小时专线电话处理政务外网用户报修，7*24小时故障响应及现场处置，有效保障政务外网正常运行，确保政务外网运行的稳定性、安全性及可靠性；4、定期举办应急演练，提升对突发事件的应急处置能力，本年度共完成10次应急演练及59次重点保障，确保在十九大、市党代会、上海两会等重大会议期间无重大故障发生。</p>		
主要问题：	首先，随着“一网通办”及智慧城市治理工作的推进，对政务外网的健壮性和安全性提出了更高的要求；其次，从服务用户出发，需要重新审视运维服务体系、运维服务的执行，切实提升用户感知；第三，在运维效率、网络可靠性、网络安全方面仍需做到进一步提升。		
改进措施：	<p>1、多重抓手，提升运维保障效率：首先，推动运营单位建立专项运维团队，负责政务外网日常监控、故障处置、安全响应、日常巡检、重大保障等运维工作，保障政务外网安全稳定运行，并对故障及各项工作进行及时处置和部署。其次，建立用户分级保障机制，建立用户专属档案，分为普通、一级和特级3个级别，同步实现运维信息的有效达知，并建立故障处理用户评价机制，实现根据用户的IT能力做好服务延伸。2、多种手段，提高网络运行可靠性：首先，加强光缆保障和应急处置演练，要求运营单位加强地下管线施工期间相关道路架空光缆的巡检看护工作对于涉及到政务外网用户的，优先熔接并安排专人进行业务确认；同时，根据市政工程施工信息，要求运营单位对政务外网接入链路加强光缆巡检工作，提升光缆传输的稳定性，以快速恢复业务为目标，加强快速应急处理故障演练，双路由切换演练、应急加密恢复等。第三，对特级用户实行双路由建设标准，加强一级用户故障处置，实现光缆或设备故障对政务外网用户业务无影响，并持续推进政务外网设施设备定期更新。</p>		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务(资产)管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位	5	5	

		对资金运行的控制情况。			
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	
产出目标 (34分)	完成率		12	11	
	用户满意度		12	11	
	及时性		10	9	
效果目标 (15分)	社会满意度		15	14	
影响力目标 (15分)	人员到位率		15	14	
合计			100	95	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。

2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。

3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。

项目绩效自评价			
项目名称：	数据运营服务	预算单位：	上海市大数据中心
具体实施处（科室）：	数据资源部	是否为经常性项目：	否
当年预算数（元）：	15,000,000.00	上年预算金额（元）：	0.00
预算执行数（元）：	14,996,000.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	1、通过持续开展数据运营服务，建立数据运营管理的长效工作机制，有效加强全市公共数据集中统一管理。2、通过持续开展安全运营服务，建立市大数据中心的安全运营长效工作机制，有效加强市大数据中心安全管理能力。3、通过项目建设和服务购买，形成市电子政务云管理运营服务体系和长效工作机制。		
自评时间：	2020-04-30		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	通过数据运营项目的建设，促进了数据归集，并完成相关公共信用主题库建设任务，实现基础库（人口库、法人库）与各主题库的数据采集与接入。通过公共数据集中统一管理的机制，有效地打破数据大多分散存在于各个预算单位的多个独立系统中的数据孤岛局面；通过建立数据共享开放的机制，打通国家、市、区三级共享通道，建立完善数据共享交换机制，并不断拓展数据开放平台服务能力，加强开放数据集的融合治理。通过完善的政务云纳管服务，积极推进公共数据整体归集，提升电子政务分体系、分中心整体业务整合水平与综合管理能力。		
主要问题：	1、突发事件应急处理的问题：主要是应对应急突发事件的处理方面的制度执行上不够完善。例如疫情期间的数据支持工作任务，落实到具体工作任务上，与目标范围确认方面可以匹配更为合适的规范流程与应急预案。2、数据质量偏低的问题：因数据量大，系统及表结构各异，有的系统出于业务的要求经常变动表结构，有的是数据处理程序对异构系统的迭代更新容易产生空表与数据重复值，需要去空去重。完成数据转换与统一的适应性较弱，加上特殊情况下，数据从技术端采集到业务端数据确认时间周期较长，都会整体导致数据质量不高。		
改进措施：	1、突发事件应急处理问题：市大数据中心将进一步修订数据运营服务相关的工作规范及应急预案，加强供应商人员从入项目到出项目的全生命周期管理，持续完善服务供应商绩效评估的指标与满意度评分规则，加强工作量评估的合理性，加强相应的激励和惩罚机制，积极推行服务供应商的优胜劣汰机制，提升整体服务团队的综合能力与服务水平，对供应商的绩效评估形成闭环管理，提升突发事件的应急处理能力。2、数据质量问题改进措施：市大数据中心将积极督促各数据责任单位加快制定数据质量业务标准，并优化数据质量检查程序与数据传输机制，鼓励数据责任单位定期开展数据质量自查工作，及时纠正问题数据，为数据共享的工作推进做好保障，更好地提升数据质量稽核工作的效果。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的	4	4	

		措施。			
产出目标 (34分)	完成率	数据运营当年绩效目标完成率	10	8	
	各接入单位满意度	使用数据运营服务的委办的满意度	10	8	
	达标率	数据运营当年工作目标达标率	8	7	
	及时性	数据共享工作完成及时性	6	5	
效果目标 (15分)	营造良好的营商环境			0	
	促进数据资源价值转化			0	
	整合资源，接动产业			0	
	创新服务模式	创新数据运营目录和运营机制	10	8	
	提高政府服务透明度			0	
	增强公共数据整合度	实现跨部门、跨区域数据共享	5	5	
影响力目标 (15分)	长效管理制度建设	建立了一系列数据运营制度实施和考核的管理办法	10	9	
	优化营商环境			0	
	实现政务服务“一网通办”	通过数据运营服务，支撑一网通办	5	5	
	提升群众和企业获得感			0	
	深入推进“放管服”改革			0	
合计			100	91	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。

2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。

3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。

### 项目绩效自我评价

项目名称：	需求侧用户服务项目	预算单位：	上海市大数据中心
具体实施处（科室）：		是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	29,138,800.00	上年预算金额（元）：	0.00
预算执行数（元）：	29,135,800.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	1、上海市民主页运营，50个高频主题服务运营，实现所有个人事项的引导式服务；2、上海市企业专属网页运营，50个企业高频主题上线运营，基于十大营商环境专题构建主题，实现所有企业事项的引导式服务；3、市民在市民主页中可以直接查看到与自己相关的所有信息、证照、办件全流程状态；4、市级委办及16个区的政务工作人员网页全部开通，30个政务人员高频审核材料难点主体上线。通过市民主页和企业专属网页，上海市民和企业能像网上购物、线上打车一样，方便的使用对与自己息息相关的各类政府事务。办理现场只跑一次，一次办成；通过政务工作人员网页，政务工作人员可以减少记忆负担、降低经验门槛，提高政务人员的无差别受理能力，实现政务工作人员对市民和企业的连续性、一致性服务。		
自评时间：	2020-05-15		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	<p>通过“两页”（市民主页和企业专属网页）的需求侧服务运营，在个性化、精准化、主动化、智能化以及主题式服务、营商环境支持等方面取得较大的成效。（一）在主题式服务方面，一是主题式服务，对市公安局、市市场监管局、市卫健委、市人社局等部门为主的26个市级部门进行了业务梳理，累计创建主题325个（个人主题167个，法人主题158个）。按照2019年“双100”工作要求，完成了96个“一件事”主题的业务调研梳理工作，实现了85个智能导引式主题，10个“一表申报式”一件事主题的构建。三是围绕营商环境，2019年完成工程建设项目4阶段主题智能导引创建和申报跳转集成工作支撑，共构建19种涉及交通工程的主线办事情形，细化办事情形的最小颗粒度共计约400种，于9月底在“一网通办”总门户的工程建设项目服务专栏正式上线。目前，服务专栏已构建80种工程建设项目的主线办事情形，细化办事情形的最小颗粒度共计约3.84万种。通过主线事项引导四个阶段的办事情形，涉及到15个部门的121个事项办理项，基本实现工程建设高频服务的全覆盖。（二）在市民、企业信息方面，建立了一人（企）一档，实现了已归集用户信息、证照、办事进度等展示应用。一是用户档案应用达到66类（656项），并增加了“家庭图谱”、“我的照片”、“我的项目”、“我的车辆”四大类特色专题档案应用，一人（企）一档总访问量达到了4369.6万次。（三）在个性化、精准化、主动化、智能化方面，一是实现了居住证专题分时精准推荐、社保卡专题精准推荐，二是在主题、事项、便民利企服务、政策方面精准推荐方面实现了1.9亿次的推送。二是在证照提醒方面，建立了116类可提醒证照的即将逾期和已逾期证照提醒规则和80个证照续办、补办引导主题，实现了828.6万次的证照提醒。三是建立了用户主动祝福服务，实现了个人和企业总计604.5万次祝福。四是为支持复工复产，配合“企业服务云”提供“云走访”问卷调查功能，发布了多次调研问卷。同时，开发上线“企业调研的云反馈”功能，支撑市政府对全市24000家企业走访的后续跟踪处理工作。五是智能客服推出了“图谱前置提醒问答”、“档案精准问答”、“材料下载问答”、“大家都在问”等特色功能形式，实现了224万次的问答，问答命中率达92.86%。知识库达到了15种分类人工客服总接待次数达到了2万次，解决12890个问题，引导至相关部门网站咨询或者拨打12345进一步处理的问题4851个。（四）在政务服务支撑方面，通过建立政务图谱、政务知识库最小颗粒梳理系统、“四减任务系统”等，有效支撑了2019年“双100”、“双减半”工作任务的及时推进和实现。</p>		
主要问题：	<p>1、在数据资源整合率方面，在政务知识库内容和来源渠道方面，一是2019年主要面向主题、事项以及12345、企业服务云等部门的知识内容为主，在专业、行业领域的常见业务问题的共享利用上，还需要进一步完善全市知识归集共享制度和规范，扩大知识内容归集渠道。二是2019年政策文件的知识内容方面，主要面向市级的人才、科技、税务、工程建设项目领域，政策知识内容归集利用渠道还需进一步扩大。2、在生态效益方面，如智能客服、知识库内容等方面和部分业务部门、区系统之间存在部分功能重叠的情况，还需要进一步进行整体规划、集约整合，提高集约建设力度。3、在长效机制管理方面，在人员考勤管理、项目进度管理等方面还需要进一步持续细化加强，进一步提高项目管理力度。</p>		
改进措施：	<p>1、在2020年“一网通办”工作要点和2020年“两页”（市民主页和企业专属网页）工作计划中，明确了统一标准、统一入口、市区两级、共建共营的运营服务原则和加快知识总库内容归集共享范围和速度，充分发挥市级部门专业化能力，区级部门属地化能力，扩大各区、各部门常见业务知识内容的归集共享和利用，同时扩大市区两级政策文件和申报项目的归集共享和利用。2、在2020年，计划整合各区、各部门智能客服和知识库，建立总分结合、横向互通、上下互动的集约化建设和内容运营，提高事项的集约化水平。3、2020年定期总结管理经验，在管理上及时发现问题、分析问题、解决问题，持续优化长效管理机制，进一步提高项目管理水平。</p>		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	
		项目所设定的绩效目标是否			



投入与管理 (36分)	绩效目标合理性	依据充分, 是否符合客观实际, 绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求, 用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务(资产)管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效, 用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况, 以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效, 项目实施是否符合相关业务管理规定, 是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	
产出目标 (34分)	用户咨询解答率	智能客服咨询主题、事项及以及已归集常见问题问答准确率是否达到70%	12	12	
	服务主题数量达标率	实际创建主题数量是否满足项目计划要求数	12	12	
	服务响应及时率	产品和服务在一年内响应性能稳定、响应及时性	10	10	
效果目标 (15分)	营造良好营商环境	服务产品和服务内容涵盖营商环境领域的数量	2	2	
	数据资源整合率	服务产品和服务内容归集共享利用数据资源情况	2	2	
	促进和深化商事制度改革	服务产品和服务内容涵盖商事制度改革领域的数量	2	2	
	提高政务服务透明度	一人(企)一档归集共享利用情况	2	2	
	增强政务服务获得感	服务产品和服务内容操作便捷性和体验性	2	2	
	创新服务模式	项目服务产品和服务内容与各省市同类项目创新度比较	2	2	
	生态效益	功能集约化应用情况	1	1	
	个人/企业用户满意度	项目服务产品和服务内容一年内投诉情况	2	2	

影响力目标 (15分)	人员到位率	人员项目工作人员数投入是否满足项目计划要求	8	8	
	长效管理制度建设	人员管理、进度管理、质量管理、安全管理等项目管理制度和制度执行情况	7	6	
合计			100	99	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。

2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。

3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。