

财政项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称	“一网通办”及“随申办”运营						
主管部门	上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	39,090,800.00	104,769,000.00	104,756,332.00	10.00	99.99%	10.00
	其中： 当年财政拨款	39,090,800.00	104,769,000.00	104,756,332.00	—		
	上年结转资金		0		—		
	其他资金		0		—		
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况			
	<p>以实现统一受理、规范服务为目标，为相关系统的安全、稳定、高效运行提供支撑、确保提供服务的高效率和高质量，从而有效提升用户体验度和获得感，持续突显上海政务品牌效应。统一电子证照库服务于本市政务服务“一网通办”，本市电子证照库由市级统建，各区、各部门不再孤立建设，并根据标准规范，向统一电子证照库归集数据，依托统一电子证照库开展政务服务应用。通过搭建统一服务支撑平台，依托能力服务网关，进一步规范和治理各区、各部门的内部服务对接，通过能力网关对接接入服务进行统一汇聚，通过安全可靠的服务网关接口注册实现对外服务的统一输出，为应用和数据的安全开放提供重要的基础支撑，支持同源的多渠道服务发布。通过市民主页和企业专属网页，以问、办、推、档基础能力，为企业和市民提供个性化、精准化、主动化、智能化服务。作为“一网通办”移动端总入口，“随申办”“集成办事预约、指南查询、扫码亮证、进度查询、找茬评价等服务能力，为用户提供随时随地、安全便捷、线上线下相结合的高质量移动政务服务。通过不断深化拓展各项政务服务内容、延伸服务边界、扩大服务范围，推动实现更多服务“掌上办”，通过有效的宣传推广提升用户的感受度和获得感。</p>			<p>“一网通办”坚持“以用户为中心、以需求为导向”的服务理念，对标最高标准、最好水平，着力打造符合上海卓越城市定位的一流政务服务。按照“一平台、多终端、多渠道”的思路，依托“一网通办”统一服务支撑平台，在PC端总门户基础上，拓展“随申办”APP、微信及支付宝小程序服务渠道，打造“随申办”移动端超级应用，为用户提供多渠道、广覆盖的移动政务服务，打造最好、最全、最优的移动办事体验。同时，通过快速优化迭代、长效持续运营和积极宣传推广，建立了完善、全面的保障体系，不断夯实“一网通办”的整体服务能级和服务水平，为持续打响本市“一网通办”政务服务品牌以及持续推动“一网通办”从“能办”向“好办、愿办”转变提供了重要支撑。“一网通办”围绕接入服务内容的服务质量体验以及应用数据安全等方面，层层推进，达到总体目标要求。在服务质量体验方面，达到预期目标。一是服务功能可用，保障了“一网通办”政务服务所提供服务内容的质量以及功能的稳定、可用确保7*24小时提供稳定的在线服务。二是界面标准统一，保障“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一。三是信息内容准确，确保相关服务内容的业务流程完整、信息内容准确和文字表述规范。四是用户体验良好，保障了“一网通办”政务服务一流的用户体验，相关内容立足用户视角做到服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理。五是数据质量达标，保障了“一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，同时满足国家及本市相关的考核要求。在应用数据安全方面，满足相关安全要求，确保安全可控。一是确保“一网通办”数据和信息安全，对服务内容所涉及的信息数据进行保密管理，严格管理相关数据接口的调用，定期检测异常调用记录，并对相关敏感数据进行脱敏处理，保障了用户信息使用的合法合规、保护个人企业用户的隐私不受侵犯，守好数据安全红线。二是确保“一网通办”平台和应用安全，根据国家及本市相关要求定期开展应用系统的安全性检测工作，保障了“一网通办”相关应用系统的安全可靠，符合相关等级保护要求。</p>			

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及
绩效指标	产出指标	数量指标	完成率	100%	100%	10.00	10.00
		质量指标	安全事件发现率	≥90%	≥90%	10.00	10.00
		时效指标	服务响应及时率	100%	100%	10.00	10.00
	效益指标	经济效益指标	营造良好的营商环境	100%	100%	10.00	10.00
		社会效益指标	提高政务服务获得感	100%	100%	10.00	10.00
		生态效益指标	生态效益	100%	100%	10.00	10.00
		可持续影响指标	长效管理制度建设	完善	完善	10.00	10.00
	公共数据安全创新		100%	100%	10.00	10.00	
	满意度指标	服务对象满意度指标	个人、企业用户满意度	100%	100%	10.00	9.00
	总分					100.00	99.00

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	数据运营服务							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	43,918,000.00	43,918,000.00	43,918,000.00	10.00	100.00%	10	
	其中： 当年财政拨款	43,918,000.00	43,918,000.00	43,918,000.00	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>通过制定数据资产的统筹规划，以提供服务的方式，将数据作为一种资产进行有效的运营管理的过程。以提高数据质量、保证数据安全为重要抓手，以数据的采集、治理、交换、查询、监控、共享、开放等全生命周期的数据管理为手段，进行数据资产分析、挖掘、应用、评估、运维，最大限度提高数据资产的价值，发挥数据资产的经济效益和社会效益，为决策服务，以提高政府的执政能力和为人民服务的水平。</p>			<p>该项目从立项到交付的整个过程，总体符合项目绩效要求，并在公共数据集中、整合、治理、安全与应用分析等多个领域起到积极作用。</p> <p>1、项目管理方面，市大数据中心与数据运营服务商、独立监管方形成有效地组织运营模式，有利于跨部门协作机制，形成有效的服务闭环管理。</p> <p>2、产出方面，通过统计和满意度调查，项目在服务数量数量、质量、时效等方面的工作绩效要求基本达成。但在数据质量方面与服务响应及时率方面有待加强相关工作。</p> <p>3.效果及影响力方面，已经初步探索了长效运营机制的模式，并取得了一定的成效。随着数据治理业务的开展，管理制度还需要进一步配备。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出 指标	数量指标	数据运营服务	6项	6项	10.00	10.00	
		质量指标	质量问题整改率	≥90%	80%	10.00	6.00	数据质量体系的构建需要进一步完善与细化，数据质量规则还有待优化。
		时效指标	数据运营服务及时性	≥95%	95%	5.00	5.00	
		成本指标	预算金额结算率	100%	100%	10.00	10.00	
	效益 指标	社会效益指标	数据治理程度	≥90%	基本完成	10.00	7.00	加强数据治理体系建设，和各部门一起完善数据治理方式方法
		生态效益指标	生态效益	100%	100%	5.00	5.00	
		可持续 影响指标	建立数据长效运营服务规章制度	2套	2套	5.00	5.00	
			建立运营服务团队	≥150	满足条件	5.00	5.00	
			管理制度配套率	100%	基本完成	10.00	7.00	随着数据治理业务的开展，管理制度还需要进一步配备。
数据共享完成率	≥90%	基本完成	10.00	10.00				
满意度 指标	服务对象满意度 指标	使用方 满意度	≥95%	95%	10.00	10.00		
总分					100.00	90.00		

<p style="text-align: center;">财政项目支出绩效自评表</p> <p style="text-align: center;">(2020 年度)</p>								
项目名称	上海市政务云基础设施服务费(运维)							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	42,546,380.00	42,546,380.00	42,456,311.08	10.00	99.79%	9.98	
	其中： 当年财政拨款	42,546,380.00	42,546,380.00	42,456,311.08	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>选取专业的电子政务云服务商（或云服务商团队）搭建设施资源层，分别构建高可用系统，明确管理责任边界，各自保障政务云平台可靠运行，同步推进2家云服务商政务云平台间的信息共享。同时，将云基础设施接入政务外网，优化承载电子政务云的传输网络，实现“云网合一”，对各委办局提供统一云服务，确保各委办局业务应用稳定可靠运行，满足各部门信息系统业务迁移及未来新增上云需求。</p>			<p>2020年通过公开招标确定了电信、联通、移动三家运营商作为上海市政务云服务商，搭建了云设施资源层，构建双活系统，明确管理责任边界，全年保障了市政务云平台可靠运行，完成了3家云服务商政务云平台间的信息共享。同时，将云基础设施接入政务外网，优化承载电子政务云的传输网络，实现“云网合一”，对各委办局提供统一云服务，确保各委办局业务应用稳定可靠运行，满足了各部门信息系统业务迁移及未来新增上云需求。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出 指标	数量指标	迁移上云完成率	100%	市级非涉密信息系统全量上云	10.00	10.00	
		质量指标	政务云整体运行运行稳定率	≥99.99%	年末发生重大故障	10.00	10.00	
		时效指标	故障响应及时率	100%	及时	10.00	10.00	
		成本指标	上云项目硬件建设不再投入运维	核减上云项目运维费	按先用后付、按实计算的方式降低了成本支出	10.00	10.00	
	效益 指标	经济效益指标	降低新建信息化项目投入	新建项目依托政务云建设，不再投入硬件设备	通过政府购买服务的方式，没有固定资产投入，节约了项目投入	20.00	15.00	因业务特殊性，部分信息系统需使用专用设备，后续将研究技术解决方案。
		社会效益指标	保障市级核心民生业务	≥99.99%	全年云上核心民生业务系统无因政务云原因发生一起故障	10.00	10.00	
		可持续影响指标	创新购买服务，通过采购方式开展政务云基础设施服务。	制定政务云应用安全管理办法1项	符合	10.00	10.00	
	满意度 指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	≥90%	满意	10.00	10.00	
	总分						100.00	94.98

<p style="text-align: center;">财政项目支出绩效自评表</p> <p style="text-align: center;">(2020 年度)</p>								
项目名称	上海市政务外网网络建设运营 (运维)							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	51,565,764.00	51,565,764.00	51,562,685.00	10.00	92.64%	9.26	
	其中： 当年财政拨款	51,565,764.00	51,565,764.00	51,562,685.00	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>根据业务应用开展需求，及时完成市政务外网网络接入建设；做好市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，为各有关单位开展业务应用提供便利条件。通过运行保障，实现上海市政务外网与国家政务外网网络互连的平稳运行，保障国家到上海各项应用顺利开展。提供市政务外网域名解析服务，保障政务外网域名服务总体稳定。</p>			<p>主要服务本市各级党委、人大、政府、政协、监察委、法院、检察院和人民团体等，满足经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等工作需要，支撑跨部门、跨层级、跨区域数据共享和业务协同。有力承载起“一网通办”“一网统管”“雪亮工程”等重大业务应用，全面支撑上海政务现代化治理体系建设。1、市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、联通政务云的5个机房的对接；2、市级政务外网核心网络带宽达20G能力，已接入单位1300余家，可提供数据网和视频网业务接入能力，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，提升应对突发事件的应急处置能力，本年度共完成5次应急演练；5、完成中秋节、国庆节、元旦、春节、清明节、劳动节、进博会、上海两会、全国两会等重大保障，确保重保期间无重大故障发生；6、对国家网对接网络和市政务外网域名系统中的软、硬件设备进行了12次月度巡检及配置备份，完成了23次国家网业务开通、11次域名业务开通，相关业务的顺利开展提供了技术支撑和保障。</p>				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
产出 指标		数量指标	项目计划完成率	100%	100%	10.00	10.00	
		质量指标	质量用户满意度	100%	92%	10.00	9.20	从政务外网管理标准出发，进一步规范市政务外网建设、运行、安全管理等活动。

绩效指标		时效指标	系统故障响应及时性	100%	90%	10.00	9.00	在推动运营单位建立专项运维团队基础上，进一步提升政务外网日常监控、故障处置、安全响应、日常巡检、重大保障等运维工作，并对故障及各项工作进行及时处置和部署，形成规范运维服务流程。其次，建立用户分级保障机制，优化客服热线服务，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，实现用户服务延伸。	
		成本指标	成本控制	100%	100%	10.00	10.00		
	效益指标		经济效益指标	网络环境	100%	90%	6.00	5.40	依据网络安全等级保护要求，做好等保三级测评，并按要求进行整改，加强市级政务外网网络安全。
			社会效益指标	服务获得感	100%	90%	6.00	5.40	随着“一网通办”、“一网统管”、“雪亮工程”等重大应用及智慧城市治理工作的推进，对政务外网的承载能力、健壮性和安全性提出了更高的要求。
		生态效益指标	生态效益指标		100%	100%	6.00	6.00	
			长效制度建设	完善	100%	100%	6.00	6.00	
		可持续影响指标	人员到岗率	人员到岗率	100%	100%	5.00	5.00	
				部门参与度	100%	100%	5.00	5.00	
			配套齐全性	100%	80%	6.00	4.80	从服务政务外网用户出发，在运维服务、网络可靠性、网络安全方面仍需做到进一步提升。	
			信息共享度	100%	80%	5.00	4.00	运管平台各项功能建设有待完善，优化并做到实时信息查询和导出，做到全面的信息共享。	
			环境效益	100%	100%	3.00	3.00		
		满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	100%	100%	2.00	2.00	
	总分						100.00	94.06	

<p style="text-align: center;">财政项目支出绩效自评表</p> <p style="text-align: center;">(2020 年度)</p>								
项目名称	数据运营服务							
主管部门	上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心				
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	43,918,000.00	43,918,000.00	43,918,000.00	10.00	100.00%	10	
	其中： 当年财政拨款	43,918,000.00	43,918,000.00	43,918,000.00	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>通过制定数据资产的统筹规划，以提供服务的方式，将数据作为一种资产进行有效的运营管理的过程。以提高数据质量、保证数据安全为重要抓手，以数据的采集、治理、交换、查询、监控、共享、开放等全生命周期的数据管理为手段，进行数据资产分析、挖掘、应用、评估、运维，最大限度提高数据资产的价值，发挥数据资产的经济效益和社会效益，为决策服务，以提高政府的执政能力和为人民服务的水平。</p>			<p>该项目从立项到交付的整个过程，总体符合项目绩效要求，并在公共数据集中、整合、治理、安全与应用分析等多个领域起到积极作用。</p> <p>1、项目管理方面，市大数据中心与数据运营服务商、独立监管方形成有效地组织运营模式，有利于跨部门协作机制，形成有效的服务闭环管理。</p> <p>2、产出方面，通过统计和满意度调查，项目在服务数量数量、质量、时效等方面的工作绩效要求基本达成。但在数据质量方面与服务响应及时率方面有待加强相关工作。</p> <p>3.效果及影响力方面，已经初步探索了长效运营机制的模式，并取得了一定的成效。随着数据治理业务的开展，管理制度还需要进一步配备。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出 指标	数量指标	数据运营服务	6项	6项	10.00	10.00	
		质量指标	质量问题 整改率	≥90%	80%	10.00	6.00	数据质量体系的构建需要进一步完善与细化，数据质量规则还有待优化。
		时效指标	数据运营服务 及时性	≥95%	95%	5.00	5.00	
		成本指标	预算金额 结算率	100%	100%	10.00	10.00	
	社会效益 指标	社会效益指标	数据治理程度	≥90%	基本完成	10.00	7.00	加强数据治理体系建设，和各部门一起完善数据治理方式方法。
生态效益指标		生态效益	100%	100%	5.00	5.00		

	可持续 影响指标	建立数据长效 运营服务规章 制度	2套	2套	5.00	5.00	
		建立运营 服务团队	≥150	满足条件	5.00	5.00	
		管理制度 配套率	100%	基本完成	10.00	7.00	随着数据治理业务的开展， 管理制度还需要进一步配 备。
		数据共享完成 率	≥90%	基本完成	10.00	10.00	
	服务对象 满意度 指标	使用方 满意度	≥95%	95%	10.00	10.00	
总分					100.00	90.00	

<p style="text-align: center;">财政项目支出绩效自评表</p> <p style="text-align: center;">(2020 年度)</p>								
项目名称	上海市政务云基础设施服务费 (运维)							
主管部门	上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心				
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	42,546,380.00	42,546,380.00	42,456,311.08	10.00	99.79%	9.98	
	其中： 当年财政拨款	42,546,380.00	42,546,380.00	42,456,311.08	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>选取专业的电子政务云服务商（或云服务商团队）搭建设施资源层，分别构建高可用系统，明确管理责任边界，各自保障政务云平台可靠运行，同步推进2家云服务商政务云平台间的信息共享。同时，将云基础设施接入政务外网，优化承载电子政务云的传输网络，实现“云网合一”，对各委办局提供统一云服务，确保各委办局业务应用稳定可靠运行，满足各部门信息系统业务迁移及未来新增上云需求。</p>			<p>2020年通过公开招标确定了电信、联通、移动三家运营商作为上海市政务云服务商，搭建了云设施资源层，构建双活系统，明确管理责任边界，全年保障了市政务云平台可靠运行，完成了3家云服务商政务云平台间的信息共享。同时，将云基础设施接入政务外网，优化承载电子政务云的传输网络，实现“云网合一”，对各委办局提供统一云服务，确保各委办局业务应用稳定可靠运行，满足了各部门信息系统业务迁移及未来新增上云需求。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出 指标	数量指标	迁移上云完成率	100%	市级非涉密信息系统全量上	10.00	10.00	
		质量指标	政务云整体运行运行稳定率	≥99.99%	年末发生重大故障	10.00	10.00	
		时效指标	故障响应及时率	100%	及时	10.00	10.00	
		成本指标	上云项目硬件建设不再投入运维	核减上云项目运维费	按先用后付、按实计算的方式减低了成本支出	10.00	10.00	
	经济效益指标	降低新建信息化项目投入	新建项目依托政务云建设，不再投入硬件设备	通过政府购买服务的方式，没有固定资产投入，节约了项目投入	20.00	15.00	因业务特殊性，部分信息系统需使用专用设备，后续将研究技术解决方案。	

效益 指标	社会效益指标	保障市级核心 民生业务	≥99.99%	全年云上核心 民生业务系统 无因政务云原 因发生一起故 障	10.00	10.00	
	可持续影响指标	创新购买服 务，通过采购 方式开展政务 云基础设施服 务。	制定政务云应 用安全管理办 法1项	符合	10.00	10.00	
	满意度 指标	服务对象 满意度指标	使用者满意度	≥90%	满意	10.00	10.00
总分					100.00	94.98	

<p style="text-align: center;">财政项目支出绩效自评表</p> <p style="text-align: center;">(2020 年度)</p>								
项目名称	上海市政务外网网络建设运营 (运维)							
主管部门	上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心				
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	51,565,764.00	51,565,764.00	51,562,685.00	10.00	92.64%	9.26	
	其中： 当年财政拨款	51,565,764.00	51,565,764.00	51,562,685.00	—			
	上年结转资金		0		—			
	其他资金		0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>根据业务应用开展需求，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，为各有关单位开展业务应用提供便利条件。通过运行保障，实现上海市政务外网与国家政务外网网络互连的平稳运行，保障国家到上海各项应用顺利开展。提供政务外网域名解析服务，保障政务外网域名服务总体稳定。</p>			<p>主要服务本市各级党委、人大、政府、政协、监察委、法院、检察院和人民团体等，满足经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等工作需要，支撑跨部门、跨层级、跨区域数据共享和业务协同。有力承载起“一网通办”“一网统管”“雪亮工程”等重大业务应用，全面支撑上海政务现代化治理体系建设。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、联通政务云的5个机房的对接；</p> <p>2、市级政务外网核心网络带宽达20G能力，已接入单位1300余家，可提供数据网和视频网业务接入能力，可快速、灵活对节点接入带宽升级；</p> <p>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；</p> <p>4、定期举办应急演练，提升应对突发事件的应急处置能力，本年度共完成5次应急演练；</p> <p>5、完成中秋节、国庆节、元旦、春节、清明节、劳动节、进博会、上海两会、全国两会等重大保障，确保重保期间无重大故障发生；</p> <p>6、对国家网对接网络和政务外网域名系统中的软、硬件设备进行了12次月度巡检及配置备份，完成了23次国家网业务开通、11次域名业务开通，相关业务的顺利开展提供了技术支撑和保障。</p>				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
		数量指标	项目计划完成率	100%	100%	10.00	10.00	

绩效指标	产出指标	质量指标	质量用户满意度	100%	92%	10.00	9.20	从政务外网管理标准出发,进一步规范市政务外网建设、运行、安全管理等活动。	
		时效指标	系统故障响应及时性	100%	90%	10.00	9.00	在推动运营单位建立专项运维团队基础上,进一步提升政务外网日常监控、故障处置、安全响应、日常巡检、重大保障等运维工作,并对故障及各项工作进行及时处置和部署,形成规范运维服务流程。其次,建立用户分级保障机制,优化客服热线服务,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,实现用户服务延伸。	
		成本指标	成本控制	100%	100%	10.00	10.00		
	效益指标	经济效益指标	网络环境	100%	90%	6.00	5.40	依据网络安全等级保护要求,做好等保三级测评,并按要求进行整改,加强市级政务外网网络安全。	
			社会效益指标	服务获得感	100%	90%	6.00	5.40	随着“一网通办”、“一网统管”、“雪亮工程”等重大应用及智慧城市治理工作的推进,对政务外网的承载能力、健壮性和安全性提出了更高的要求。
		生态效益指标	生态效益指标	100%	100%	6.00	6.00		
			长效制度建设	完善	100%	6.00	6.00		
		可持续影响指标	人员到岗率	100%	100%	5.00	5.00		
				部门参与度	100%	100%	5.00	5.00	
			配套齐全性	100%	80%	6.00	4.80	从服务政务外网用户出发,在运维服务、网络可靠性、网络安全方面仍需做到进一步提升。	
			信息共享度	100%	80%	5.00	4.00	运管平台各项功能建设有待完善,优化并做到实时信息查询和导出,做到全面的信息共享。	
	环境效益	100%	100%	3.00	3.00				
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	100%	100%	2.00	2.00		
	总分						100.00	94.06	