

财政支出项目绩效评价报告

项目名称：2017年上海城市网格化管理信息系统运行维护项目（运维）

项目单位：上海市城乡建设和交通发展研究院

主管部门：上海市住房和城乡建设管理委员会

委托单位：上海市住房和城乡建设管理委员会

评价机构：上海丛鑫建设咨询有限公司

二零一八年六月二十日

报告摘要

城市网格化管理是一种数字化城市管理模式，是按照统一的工作标准，由政府设立的专门机构委派网格监督员对责任网格内部件和事件进行巡查，将发现的问题通过城市网格化管理信息系统传送至处置部门予以处置，并对处置情况实施监督和考评的工作模式。实施城市网格化管理，是“十一五”上海城市管理的创新重点，其主要任务是加强问题发现和督促问题解决，保障城市基础设施的完好、保障城市环境的整洁有序。

一、基本情况

上海城市网格化管理信息系统开通于 2005 年，建设运行至今，已促使上海市区两级政府相关部门主动发现、及时解决了近 150 万个日常城市管理问题，运行成效明显。上海城市网格化管理信息系统近年的运行效果表明，其有力地推动了城市管理职责和流程的进一步明确，管理方式的进一步转变。网格化管理理念深入人心，政府有效协调主动管理的新模式已经形成。目前，围绕着网格化管理，市与区都正式建立了机构队伍，市政府又颁发了专门的管理规定，网格化管理正得以有效地推广应用。

本次绩效评价项目是 2017 年上海城市网格化管理信息系统运行维护项目，该项目 2015 年通过政府采购平台招标确定上海三高计算机中心股份有限公司中标，服务周期三年，服务年限 2015 年~2017 年度。运行维护技术服务内容包括：硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护服务。该项目作为经常性项目，所需费用由项目单位年度预算安排，2017 年预算金额为 734.0485 万元，资金来源为财政拨款。

本次评价范围是 2017 年 1 月 1 日起至 2017 年 12 月 31 日止，全年的上海城

市网格化管理信息运行维护工作。目标是通过本次绩效评价,全面了解项目在评价时段内的项目运维的实际情况,协助项目主管部门及项目单位分析上海城市网格化管理信息运行维护(运维)的绩效目标、经费使用、项目管理和制度保障等情况,对财政资金使用的合规性、项目管理状况和项目产出效果进行分析,总结项目取得的成果及存在的问题,提高财政资金的使用质量与效率。

二、预算与支出情况

2017年度项目实际支出金额为734.0485万元,其中(一)硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护实际支出金额为724.6485万元;(二)安全等级测评费为9.4万元,预算执行率为100%。项目总体组织规范,资金到位情况及使用情况符合财政预算资金相关规定。

2017年与2016年预算金额与实际支出金额比较表

单位:万元

序号	费用名称	预算金额	实际支出金额	预算执行率
2017年度				
1	硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护服务	724.6485	724.6485	100%
2	安全测评	9.4	9.4	100%
	小计	734.0485	734.0485	100%
2016年度				
1	硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护服务	724.6485	724.6485	100%
	小计	724.6485	724.6485	100%

通过2017年与2016年预算金额与实际支出金额进行对比,发现在硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护的预算金额相同;另因安全测评属二级信息系统,需两年测评一次,故2017年较2016年增加安全测评费9.4万;预算执行率上2017年与2016年相同,预算执行率高。

三、评价结论和绩效分析

该项目在 2017 年基本实现了预定绩效目标，同时项目产出及项目效益目标完成情况总体较好，为上海城市网格化管理信息系统的正常、有序运行，提供了专业、先进的技术支持和服务。根据绩效评价指标评分要求和标准，通过绩效分析和逐项打分，本项目绩效分值为 95 分，项目评价等级“优秀”。

四、经验教训和建议

（一）主要经验及做法

1、设立 7*24 小时热线

该项目设立了网格化系统统一维护服务热线“64034970”，配备专人值守接听，7*24 小时受理系统各类问题故障并快速实现响应，将问题转入指挥处置流程，运维服务热线还特别开设了一级呼叫转移业务，确保 7*24 小时话路畅通。

2、运维团队人员保障到位

为保障运维系统安全运行，运维单位组建了专业的运维服务队伍，安全运维团队保证日常 2 名技术人员现场服务，实时监控，发现故障及时响应，确保系统正常运行。

（二）存在问题

运行维护长效机制不够健全。运行维护长效机制是指导项目单位与运维单位工作的中长期制度性文件。目前，网格化管理信息系统运行维护缺少长效机制。首先，作为运维项目立项依据的《可行性研究报告》对运维工作内容阐述不够深入，对运维期间费用、方案均涉及不深，指导性不够；此外，实施网格化管理已十多年，运维项目对设备设施、软件未建立系列更新改造实施计划，如：硬件设备仅以保修期、出保期维修作为管理依据，应用软件版本无升级换代仅以打补丁形式满足客户新需求。

（三）建议和改进措施

1、加强抽检、监督、检查的力度，提高服务质量

项目实施单位对执行单位要加强抽检、监督、检查的力度，规范手续。建议在合同中明确抽检、监督、检查的内容及次数等具体事宜，通过抽检、监督、检查来督促执行单位提高服务质量，从而更好的履行职责。

2、建立健全长效管理机制，提高运维管理的可持续性

建立健全项目长效管理机制，长效管理措施到位、责任明确，是完成好上海城市网格化管理信息系统运维项目的重要内容。因此，上海城市网格化管理信息系统运维项目长效机制建设有待健全完善。

建议项目单位以项目全寿命周期管理理论以对上海城市网格化管理信息系统进行全方位研究论证，作为立项依据，以期得到项目最佳经济、技术效益；建议项目单位协同运行维护单位尽快完善设备设施维护与更新改造实施方案，以指导运维单位具体开展工作，通过大数据统筹和应用，深入挖掘数据价值，有助于政府职能部门转变和管理能力的提升，助推政府机构改革，提高管理效率，实现社会管理的精细化和网格化。另外，应建立健全各项管理制度，以满足项目实施的需求。

2017 年上海城市网格化管理信息系统运行维护项目（运维）

绩效评价报告

为加强项目的管理，提高财政预算资金的使用效益，根据财政部预算支出绩效考评的相关规定，上海市住房和城乡建设管理研究院对使用 2017 年度财政资金的上海城市网格化管理系统运行维护项目（运维）开展绩效评价工作。本项目为上海城市网格化管理系统的运维项目，具体内容为硬件设备、产品软件、应用软件、网络通讯及相关基础数据的专业维护。

本次评价范围是 2017 年全年的上海城市网格化管理信息系统运行维护工作。目标是通过本次绩效评价，全面了解项目在评价时段内的实施情况，协助项目主管部门及项目单位分析上海城市网格化管理信息运行维护（运维）的绩效目标、经费使用、项目管理和制度保障等情况，对财政资金使用的合规性、项目管理状况和项目产出效果进行分析，总结项目取得的成果及存在的问题，提高财政资金的使用效果与效率。

一、项目基本情况

（一）概况

1、立项背景及目的

（1）项目背景情况简述

城市网格化管理，对于更好地维护城市基础设施完好、消除城市道路广场无序失范现象，提高公共服务水平和城市管理效能具有重要意义。本市自 2005 年开始城市网格化管理探索试点，2008 年 1 月，市政府发布了《上海市城市网格化管理实施暂行办法》，形成了基本制度框架。本《办法》在总结以往经验的基础上，完善了既有的概念、体制、规范、流程、标准等，以政府规章的形式将

城市网格化管理纳入法制化轨道,进一步强化了本市城市网格化管理的功能与力度。

城市网格化管理是指按照统一的工作标准,由政府设立的专门机构委派网格监督员对责任网格内的部件和事件进行巡查,将发现的问题通过城市网格化管理信息系统传送至处置部门予以处置,并对处置情况实施监督和考评的工作模式。实施城市网格化管理,是推动各级政府加大以问题为导向的城市管理自我监督力度,是增强城市管理监督、指挥效能的重要举措,是提升城市管理精细化、常态化、规范化水平的具体体现。

城市网格化管理模式运行之前,城市管理存在着不少疑难顽症和突出矛盾亟待解决。深究其原因,主要是城市管理综合协调性不强,表现在体制上存在职能交叉、界面不清以及基层力量薄弱等问题;在管理的每个环节上都不同程度存在某些不足;在管理方式上主要依靠行政管理模式,综合管理方式运用不够;在管理手段上主要依赖传统手段,先进技术运用不够;在管理监督上除了行业自我监督外,主要是市民投诉、媒体曝光,缺乏主动的、全面的、及时的监督,因此导致政府管理部门经常处于被动状态。为解决上述城市管理中存在的问题,上海市积极推进城市网格化管理工作,利用城市网格化管理运用先进的信息技术对城市管理问题做到“应发现尽发现,应处置尽处置”,克服了城市管理诸多弊病,增强了城市管理综合协调性,提升了城市管理效率。

城市网格化管理依托数据城市技术,通过“万米单元网格法”和“城市部件(事件)管理法”相结合的方式,将城市管理要素划分为部件(包括公共设施、道路交通设施、环卫环保设施、园林绿化设施、其它设施)、事件(市容环卫、设施、综合管理、突发事件、街面秩序、专项整治);将城市管理范围划分若干网格,并将网格内的部件、事件数字化。在不改变现有行政体制的基础上,按照

城市管理过程重组业务流程，从政府管理结构、管理功能、运行机制等方面进行重新设计，以突破条块分离的瓶颈问题，增强城市规划管理、城市市政公用设施、城市环境卫生和市容市貌管理能力。

2013年7月，市政府第18次常务会议审议通过了《上海市城市网格化管理办法》（市政府令2013年第4号），同时《上海市城市网格化管理规范》（2010版）、《城市网格化管理信息系统技术规范》（DG/TJ08-2115-2012）、《上海城市网格化管理考核评价办法》等管理制度、标准和规范也已相继出台。

根据上海市委、市政府的要求，上海城市网格化管理工作是在学习了北京东城区的经验之后，于2005年4月开始着手推进。鉴于现代化城市管理的系统性和整体性要求，推进工作一开始就立足全市、统一规划、分步实施。目前，上海城市网格化管理经过十年多的建设与运行实践，已经覆盖了全市17个区县，208个街道镇、共约1433平方公里主要城市化区域。截止2015年年底，全市网格化管理总计立案1343万余件，结案1314万余件，结案率约97.8%。

上海城市网格化管理实施以来，特别是世博会期间的运行考验，其集相关体制机制、管理标准和信息平台于一体的管理模式已日趋完善，基本建立了市、区县相关城市管理、执法、监督、作业、服务等部门共同参与的网格化管理工作体系，基本形成了网格确定、内容明了、责任清晰、流程闭合的网格化管理标准体系，基本建成了覆盖全市主要城市化区域和基本城市管理领域的网格化管理信息平台体系，具备了对本市城市化地区公共空间范围内城市管理问题从发现到处置实施监督指挥的能力，推动了城市管理领域各相关部门工作效能的提升，实现了城市常态长效管理的模式创新。

城市网格化管理，是近十多年来通过深化应用信息技术，以信息技术为核心的管理办法，找到的提升现代化城市管理水平的有效抓手，逐步建立了着力于及

时发现和有效解决城市运行管理问题的城市管理新模式。为确保城市网格化管理信息系统稳定、有序运行，上海市城乡建设和交通委员会于 2008 年 11 月 6 日下发《关于〈上海城市网格化管理信息系统运行维护方案〉的批复》（沪建交[2008]879 号）。《上海城市网格化管理信息系统运行维护方案》的实施为网格化管理信息系统运行维护工作建立了工作体系，规范了相关技术要求，明确了维护要求。

2015 年 5 月，上海市城乡建设和交通发展研究院以政府采购竞争性谈判方式，委托中标单位上海三高计算机中心股份有限公司为上海城市网格化管理信息系统提供运行维护技术服务，服务期限三年，实施内容包括硬件设备、产品软件、应用软件、网络通讯及相关基础数据进行专业维护。

（2）项目目的情况简述

上海城市网格化管理信息系统通过运行维护，使上海市网格化管理信息系统稳定、有序运行，为城市管理提供强有力的保障；同时不断提升信息系统安全与技术水平，在保证系统运行质量的情况下，提高维护效率和服务质量。

2、预算资金来源及使用情况

上海城市网格化管理信息系统运行维护项目作为经常性项目，项目单位 2017 年预算资金安排为 734.0485 万元，其中硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护服务费 724.6485 万元，安全测评费为 9.4 万元。所有费用由项目单位年度预算安排，资金来源为财政拨款。

预算起止时间为 2017 年 1 月 1 日到 2017 年 12 月 31 日。根据项目实施单位计划财务室提供的《辅助明细单》，截至 2017 年 12 月 31 日，项目实际支出金额为 734.0485 万元，预算执行率为 100%。

通过 2017 年与 2016 年预算金额与实际支出金额进行对比，发现在硬件设

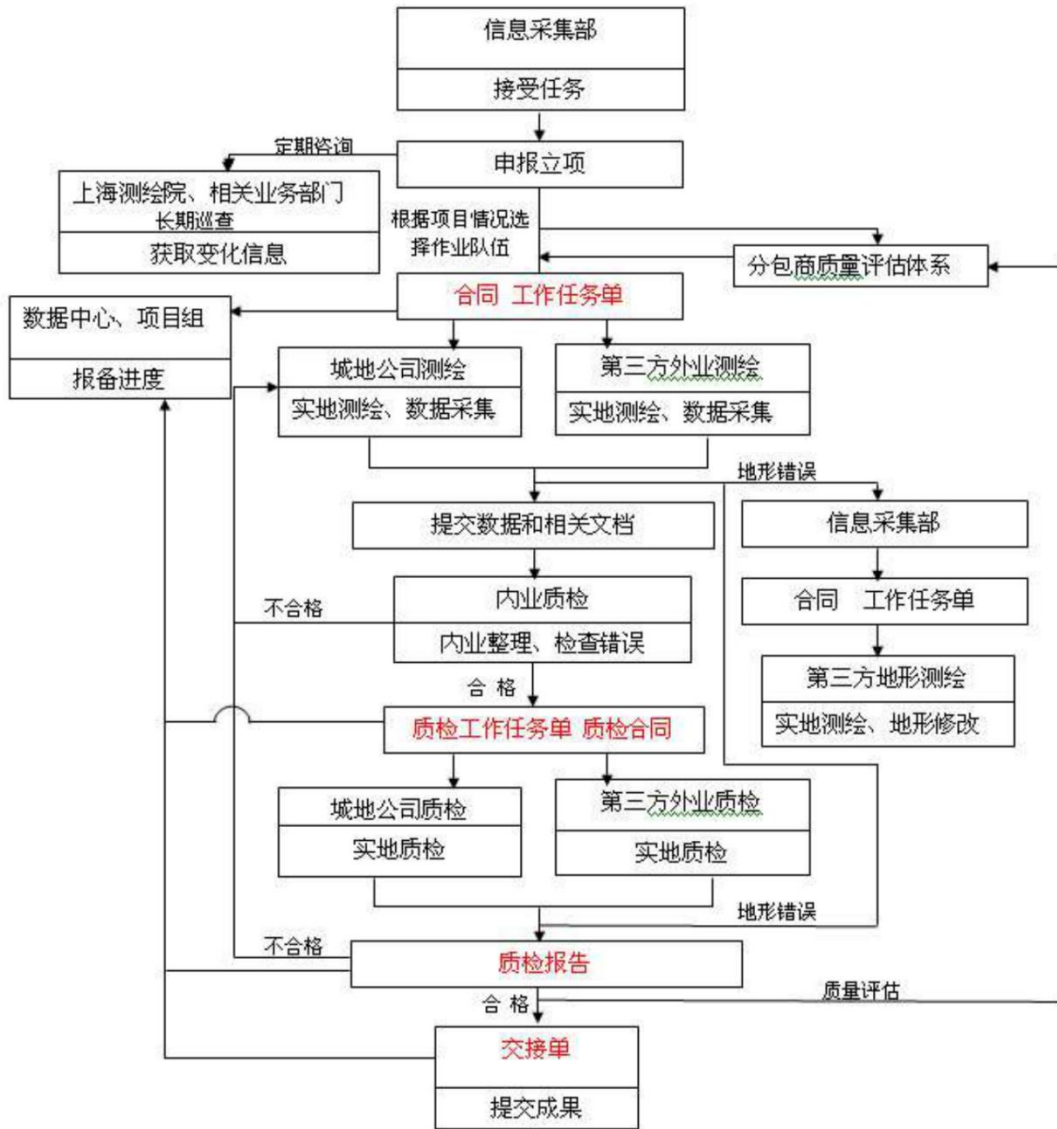
备、产品软件、应用软件、相关数据和网格维护的预算金额相同；另因安全测评属二级信息系统，需两年测评一次，故 2017 年较 2016 年增加安全测评费 9.4 万。

3、实施情况

该项目为经常性项目，上海三高计算机中心股份有限公司通过政府采购平台公开招标（采取竞争性谈判方式），中标年度为 2015 年—2017 年为上海城市网格化管理信息系统运行维护技术服务，2017 年服务合同金额为 724.6485 万元。

（不含安全测评费）根据合同及补充协议约定：在本项目服务期限内（2015 年 1 月 1 日—2017 年 12 月 31 日），先签订第一年合同（即 2015 年），年底考核服务水平达到既定目标、完成服务承诺且双方合作良好，且次年运维服务具体内容和安排资金均未发生重大变化的情况下，再签次年合同，以此类推。

2017 年，预算单位上海市城乡建设和交通发展研究院根据维护工作实际情况提交《财政项目支出绩效目标申报表》，申报预算金额 734.0485 万元，经审核并批准，2017 年上海城市网格化管理信息系统运行维护费为 734.0485 万元，并以 724.6485 万元与上海三高计算机中心股份有限公司签订了《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目补充协议》及 9.4 万元与上海市信息安全测评认证中心签了《上海城市网格化管理信息系统市级平台安全等级测评委托协议》。该项目在执行过程中，上海三高计算机中心股份有限公司作为运行维护总包，对一部分网格化系统资源由所属企业自行运维，同时将一部分基础地形图数据和部件数据的采集交由外业专业队伍，以确保网格化系统运行的稳定性和可靠性。信息外业采集工作流程以项目管理为主线，具体如下图：



三高公司主要负责城市网格化管理信息系统的日常管理和运维工作。全程负责一口式受理全市网格化平台的问题报障、系统咨询、需求受理、问题投诉等业务，并将受理的信息统一录入公司内部的信息化管理系统 BOSS 系统，实现对问题流程的信息化管理与追踪，确保问题处理的及时及质量。同时负责市、各区（县）应用软件系统及硬件设备机房的日常巡检维护；系统新增需求的评估、研发、测试及更新等工作。

上海市网格化管理信息系统运行维护项目实施内容具体包括：一是硬件设备的巡视检查、状态纪录、故障预防、安全管理，以及及时的修理或更换；二是

系统软件（含系统软件和应用软件）的状态检测、更新升级、功能完善，以及及时的故障排除；三是对各网络线路传输故障问题的做到统一受理、统一组织协调解决、统一核实；四是系统各类数据确保完整无缺，严格做好版本控制，并及时更新，调用迅速。其中硬件设备和产品软件提供维护（保养、保修）服务主要包括信息平台设备、大屏视频设备、网络设备、产品软件以及相关配套设施维护保养；应用软件及相关数据网络维护包含监控保障类、功能需求类应用软件维护；数据维护包括部件数据、网络区域划分数据、管理职能数据、遥感数据及电子地图数据等；网络维护服务负责提供业务数据网络传输线路以及处理系统遇到的各类传输问题与故障，实时监控全网范围的网络线路运行状态。

4、组织及管理

预算单位：上海市城乡建设和交通发展研究院；负责组织上海市网格化管理信息系统运行维护项目的招标采购、项目申报、实施方案审核、资金管理、竣工验收等。在维护实施过程中，负责维护实施的管理工作，帮助维护单位协调与平台维护相关的专业管理单位，协助实施平台维护工作。

主管单位：上海市住房和城乡建设管理委员会；负责项目申报审核、批复，指导工作等。

执行单位：上海三高计算机中心股份有限公司；负责上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案编制，具体维护服务工作，保证信息系统稳定、安全运行。

项目管理过程中，预算单位加强管理，制定了相应管理、考核制度，实行专项资金专门账户管理，采取公开招标方式选取最佳服务商，接受主管部门的审核检查和工作指导，具体工作流程如下：

项目立项——公开招标确定服务商——预算支出申报——预算审批——方案审核——项目实施——项目验收——资金支付

（二）绩效目标

按照市财政局《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）的相关要求进行制定本次绩效评价指标体系，其中：项目决策与项目管理为共性指标，目标值按照《上海市预算绩效管理实施办法》设定；项目绩效的产出与效益指标目标，根据项目的实际情况，参考合同（补充协议）的工作内容、运维方案及考评内容评定。

1、总目标

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护方案》以及项目签订的服务合同、补充协议，上海城市网格化管理信息系统运行维护项目绩效目标为：**通过对城市网格化管理信息系统进行日常维护，保障上海城市网格化管理信息系统正常运作，确保区县网格化业务正常开展。**为了项目绩效目标的实现，预算单位建立健全了相关管理制度和实施办法，并在实施过程上有效执行，项目管理目标和内容明确。

2、阶段性目标

本项目年度绩效目标是在本年度对上海城市网格化管理信息系统的硬件设备、产品软件、应用软件、网络通讯及相关基础数据进行专业维护，并按计划提供更更新的数据文件及相关运行维护报告，系统无故障运行时间大于 98%，确保上海城市网格化管理信息系统的安全稳定运行。各区县网格化管理相关单位用户满意度达 90%以上。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

通过本次绩效评价，是全面了解网格化管理信息系统运行维护项目的实施情况，协助项目主管部门及项目单位分析评价上海城市网格化管理信息系统运行维护的绩效目标、经费使用、项目管理和制度保障等情况进行全面的绩效评价，重点对财政资金使用的合规性、项目管理状况和项目产出效果进行分析，评价项目绩效目标完成情况，总结项目取得的成果及存在问题，提高财政资金的使用质量与效率。

（二）绩效评价工作方案制定过程

通过前期调研以及相关文件的解读，并根据绩效评价的基本原理、原则和特点，结合项目服务合同书（补充协议）要求制定绩效评价工作方案。绩效评价工作方案既体现了信息系统运行维护服务项目自身的特点，又能满足财政支出项目绩效评价的一般要求。

工作方案重点完成绩效评价指标体系的建立，指标体系依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文）及其它有关绩效评价工作要求和规定编制。

在基本工作方案的指导下，绩效评价小组对项目实施情况进一步深入了解，先后与预算单位、执行单位等进行深入沟通，对工作方案进行了优化与细化。2018年5月中旬完成绩效评价的工作方案。同月下旬工作方案上报上海市住房和城乡建设管理委员会组织方案评审。对比原工作方案，依据评审意见，本次绩效考评报告在以下方面进行改进：

- 1、排版格式按市局要求调整。
- 2、删除：原 B12、原 B21、原 B25，修改 B23 为“财务管理制度执行的效性”。

3、立项依据需逐条列示，注明出处和来源，并列主要内容而不能使用“一系列”等模糊字眼描述。

4、完善计划实施内容，包括立项时间、批复单位、项目所涉及区域、具体资金投向及年度预算执行情况。

5、按照规定完善整个方案的格式内容。

6、简单介绍研究院招标服务单位及中标单位上海三高计算机中心股份公司的基本情况，证明其承担该项目的的能力状况。

7、增加前言部分，明确项目的必要性和重要性以及项目的主要目标，介绍工作格局，被评价的时间范围等内容。

（三）绩效评价原则、评价方法

1、绩效评价原则

（1）绩效相关原则：绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

（2）科学规范原则：绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（3）公正公开原则：绩效评价客观、公正、标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

2、评价方法

本项目进行绩效评价时采用项目内容分解、因素分析、对比分析、公众评判评价的方法，并按照逻辑分析法制订科学的绩效评价指标体系，对每一评价指标进行分析、评价。由于本项目（运维服务）属经常性项目，重点利用对比分析法，对项目历年来的产出效果及社会效益以对比方法进行评价。

（1）因素分析法：通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

(2) 比较法：通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 公众评判法：通过专家评估一、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

(四) 数据采集方法及过程

该项目主要采用查阅相关文件政策，抽查项目申报及审批资料、财务账单、过程记录、成果报告等资料，并通过访谈、社会调查掌握具体情况，对采集的数据做详细的分析和统计。

(五) 绩效评价实施过程

本项目绩效评价工作组在前期调研的基础上，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、社会调查与访谈方案等。确定工作方案后，项目组按照工作方案，通过调研、相关文件资料的查阅、数据采集、调查访谈、数据分析等，进入报告撰写环节。具体实施过程如下：

1、数据填报与采集

本项目绩效评价组成员在收集了有关项目制度、项目资金使用情况、项目过程服务成果等方面资料，所有收集数据经核查后汇总完成。

2、访谈

本次访谈旨在掌握上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施过程中各相关单位的反响情况，了解项目在实施中存在的问题，进而为以后改进项目实施管理建言献策。本次绩效评价访谈对象主要包括：预算单位管理负责人、服务单位（市、区平台）负责人等。

访谈主题为上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施与管理等方面

的实际情况、经验、困难及相关建议等。

3、数据分析及撰写报告

本项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

（六）绩效评价的局限性

无。

三、评价结论与绩效分析

(一) 评价结论

1、评价结果

本次绩效评价，主要通过资料查阅、现场调研、调查访谈，对上海城市网格化管理信息系统运行维护项目绩效进行逐条打分、客观评价，最终评分结果：总得分为 95 分，绩效评级为“优秀”。各部分权重和绩效分值如下表所示：

上海城市网格化管理信息系统运行维护项目绩效评分汇总表

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	合计
权重	12	23	65	100
分值	12	23	60	95
得分率	100%	100%	92.31%	95%

2、主要绩效

(1) 确保上海城市网格化管理信息系统的稳定运行

2017 年度上海城市网格化管理信息系统总体运行安全、稳定，2017 年全年，市平台上报的案件数量为 386.4235 万个，经监控流转的上下行数据包超过 1512 万个，上行数据包超过 1397 万个，下行数据包接近 115 万个。

2017 年度上海城市网格化管理信息系统运行维护工作按计划开展实施，针对系统的日常巡检工作累计达 630 余次。由于监控系统的逐步完善，问题发现即处理工作及时得当，未发现因硬件设备及产品软件自身原发性问题导致系统不能正常运行的情况，其他原因造成的设备故障均在短时间内得到了有效的处理和恢复。

网格线路共发生故障 2 起，单起故障造成网络中断时长最长为 1 小时，影响系统运行的故障时间累计约为 2 小时，占年度系统运行时间的 0.02%，因系统

测试、应急演练等事宜引起的计划内网络主动中断的时间累计约为 2 小时，占年度系统累计运行时间的 0.02%。

(2) 提升城市综合管理水平

网格化管理已经成为政府监管城市管理的重要抓手，是对既有的城市管理工作补充和完善，而不替代原有管理部门和相关单位的工作职责，从而有力地推动了城市管理职责和流程的进一步明确，管理方式的进一步转变，网格化管理理念即政府有效协调主动管理的新模式已经形成。

作为网格化管理模式中的核心部分——网格化管理信息系统，其运行的安全、稳定有力地支撑相关部门做好管理工作，提高城市管理水平。

(3) 社会效益显著

《上海市国民经济和社会发展规划第十五规划纲要》提出，要“以城市管理现代化为目标，网络化为抓手，信息化为手段，管理资源整合为保障，运用多种手段建立城市管理的长效机制。”通过信息化手段，将过去传统、被动、定性和分散的管理，转变为今天现代、主动、定量和系统的管理并且创造出新的管理机制，因此城市网格化管理是城市管理模式的一次革命。

(二) 具体指标分析

根据项目方案制定的绩效评价指标体系及评价标准，以一级指标归类分别详述。全部指标的分析、评分情况，详见附件一《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目绩效评价表》。

1、A 项目决策

项目决策主要内容包括项目立项和立项合理性。项目立项从与战略目标相适应性、立项依据充分性和程序规范性阐述；立项合理性包括绩效目标合理性和绩效指标的明确性。

A1 项目立项

A11 战略目标适应性

2005年4月开始着手推进，为上海市从特大型城市管理出发，完善特大城市的综合管理，建立健全长效管理机制，将城市管理与社区建设紧密结合，建设中国特色社会主义社会管理体系。市政府在学习借鉴北京东城区的经验之后，由建设交通委牵头着手推进上海城市网格化管理的建设，以网格化城市管理新模式进行城市综合管理。

2014年3月上海市人民政府印发《关于深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理的若干意见》的通知（沪府发〔2014〕27号）要求深化拓展城市网格化管理，构建城市综合管理平台，推动城市综合管理科学水平的提升。

综上，本项目的实施符合国家和上海市政府关于城市科学化、精细化、信息化管理的战略目标，评分为2分（满分2分）。

A12 立项依据充分性

上海城市网格化管理信息系统中的系统运行维护是该系统中不可分割的重要部分，为确保系统正常、有序运行、需建立运行维护体系。项目立项依据是《上海市建设和交通委员会关于上海市网格化管理信息系统工程可行性研究报告的批复》（沪建交〔2005〕390号）、《上海市建设和交通委员会关于上海城市网格化管理信息系统浦东新区工程可行性研究报告的批复》（沪建交〔2006〕79号等17区县城市网格化管理信息系统可行性研究报告批复。

综上，项目立项依据充分，符合上海市的相关规定，评分3分（满分3分）

A13 立项程序规范性

本项目属经常性项目，由上海市城乡建设和交通发展研究院提交年度预算计划，报主管部门上海市住房和城乡建设管理委员会，项目申报程序较为规范。

项目采用政府采购招标形式（竞争性谈判方式），资金由财政拨款，列入部门年度支出预算内。项目预算申请报市住建委后，经由市经信委，组织相关专家对实施方案和预算进行评审，确定审批事宜。

综上，项目的申请、设立、审批过程较为规范，符合相关规定，评分 3 分（满分 3 分）。

A2 立项合理性

A21 绩效目标合理性

项目绩效目标值按照《上海城市网格化管理信息系统运行维护方案》并结合项目实际情况设置，依据充分、合理；绩效目标内容包含硬件设备和产品软件、应用软件及相关数据、网络线路进行专业维护，绩效目标内容与相应预算具有关联性，目标值与预算相匹配。项目绩效目标设置合理，依据充分并与预算具有关联性。

综上，项目绩效目标设置合理，依据充分并与预算具有关联性，评分 2 分（满分 2 分）。

A22 绩效指标的明确性

项目绩效指标具有清晰、细化、可衡量的指标值，如要求对全部维护对象进行巡检维护，确保维护内容全覆盖；要求年系统安全无故障运行时间占总运行时间 $\geq 98\%$ 。绩效指标与预算确定的项目投资额经维护单位上报实施方案和预算书并经市建交委、市经信委对指标内容和对应预算逐项审核批准，绩效指标与预算资金相匹配。

综上，项目绩效指标具有明确的衡量指标，绩效指标与预算资金相匹配，评分 2 分（满分 2 分）。

2、B 项目管理

项目管理主要包括投入管理、财务管理、项目实施三个方面。

B1 投入管理

B11 预算执行率

本项目为经常性项目，通过政府采购流程。资金来源为财政资金，由预算单位按照合同协议规定方式支付给执行单位。2017年预算金额为734.0485万元，根据计划财务室提供的《辅助明细账》截至2017年12月31日，项目实际支出金额为734.0485万元，预算执行率为100%。

按照2017年度补充协议和项目完成情况，本项目资金分以下几个阶段支付，第一阶段：合同签订后一周内支付289.8万元；第二阶段：6月份第一周内支付289.8万元；第三阶段：10月20日前支付145.0485万元；及安全测评费9.4万元，总计734.0485万元。预算资金执行情况优秀。

上海城市网上格化管理信息系统运行维护项目预算执行情况

(2017年度)

单位：万元

费用名称	预算金额	实际执行数	预算执行率
硬件设备、产品软件、应用软件、相关数据和网络维护服务	724.6485	724.6485	100%
安全测评费	9.4	9.4	100%

综上，本项目预算执行率100%，执行情况优秀，预算执行率指标评分4分（满分4分）。

B2 财务管理

B21 财务（资产）管理制度健全性

经查阅相关资料，项目单位建立了规范的财务（资产）管理制度、预算管

理制度、政府采购管理制度，具体实行制度有《上海市城乡建设和交通发展研究院固定资产管理办法》、《上海市城乡建设和交通发展研究院财务管理制度》、《上海市城乡建设和交通发展研究院科研计划专项经费管理办法》等，各项财务（资产）管理制度的执行较为规范、有效。财务内控制度包括财务岗位职责、专项资金申请、审核、支付等流程，内容较为健全，能够保障资金的安全、规范运行。

综上，项目财务制度较为完善、健全，评分 2 分（满分 2 分）。

B22 财务管理制度执行有效性

项目实施单位为保证资金的安全、规范运行、控制成本采取了必要的监控、管理措施，制定了《上海市城乡建设和交通发展研究院内部控制规范》，对资金的使用实行月结月检，专项审核，资金运行安全、可控。

综上，财务监控制度完善，执行效果良好，评分 4 分（满分 4 分）。

B23 会计信息真实性

经查阅相关资料与相关负责人访谈，专项资金使用信息透明、真实、财务制度及执行规范、准确，没有发现不真实、不合理、不完整的会计相关信息。

综上，会计信息真实、准确、规范，评分 4 分（满分 4 分）。

B3 项目实施

B31 项目管理制度的健全性

城市管理网格化是一项与既有行政管理体制有明显不同的创新制度，没有既存模式可借鉴，上海市在十多年来运行经验的基础上，制订了《上海市城市网格化管理办法》（上海市人民政府令第 4 号）、《城市网格化管理信息系统技术规范》（DG/TJ08-2115-2012、《上海城市网格化管理考核评价办法》、《上海城市网格化管理信息系统运行维护方案》管理制度、标准和规范。

项目单位经过多年积累，建立了项目专门的实施制度和措施，主要有招标采购制度、年度预算申报制度、实施方案编制审核制度、年度考核验收制度等，制定的相关制度从内容规定方面较为完善，可以用以指导项目的全过程管理。

综上，项目管理制度较为完善，项目管理制度健全性指标评分为 3 分（满分 3 分）。

B32 项目管理制度执行的有效性

上海城市网格化管理信息系统运行维护项目管理中严格执行经市建交委批复的（实施方案）指导工作，为达到项目质量要求采用事前、事中、事后控制，年底按《上海城市网格化管理考核评价办法》执行维护考核。本项目在实施过程中严格按照业务管理、考评制度按质完成合同工作内容（包括教育培训）。

综上，项目实施符合相关业务管理规定，达到项目质量要求采取了必需的措施。评分 3 分（满分 3 分）。

B33 招标（采购）情况

本项目采用政府公开招标采购方式（竞争性谈判方式），依法选择运维单位，项目采购人上海城乡建设和交通发展研究院，经谈判、评审，最终由上海三高计算机中心股份有限公司中标，中标上海城市网格化管理信息系统运行维护（包括 1 硬件设备和产品软件维护、包括 2 应用软件及相关数据网络维护）项目。

综上，项目招标（采购）情况符合《中华人民共和国政府采购法》、《招标投标法》相关规定，评分 3 分（满分 3 分）。

3、C 项目绩效

项目绩效从项目产出（数量、质量、时效）、项目效益（技术效益、社会效益、影响力）、满意度方面评价。

C1 项目产出

C11 项目产出数量

C111 硬件和产品软件维护工作计划完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，要求对市平台使用的信息平台设备、大屏视频设备、网络设备、产品软件以及相关配套设施进行维护保养。根据评价小组资料查阅，上海城市网格化管理信息系统运行维护针对硬件系统的日常巡检工作累计达 630 余次。由于监控系统的趋于完善，问题发现即处理工作及时得当，未发生因硬件设备及产品软件自身原发性问题导致系统不能正常运行的情况。硬件和产品软件维护工作采用“定期巡检”和“主动监控”相结合的维护方式，维护工作完成率 100%。

综上，硬件和产品软件维护工作计划完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C112 应用软件维护工作计划完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，要求对市级平台、17 个区级平台和专业平台的所有应用软件，包括大屏幕监控指挥子系统、信息汇总子系统、信息发布了系统、部件事件监控子系统、综合分析子系统、基础数据管理子系统、数据接口子系统、12319 平台扩展子系统、数据分发子系统、GIS 开发、网格化与 12319 数据同步等共四十多种应用软件实行维护管理并做好系统运行记录，保障上海城市网格化管理信息系统正常运行，提供相关软件的安装、配置及运行状态监控等技术支持服务。根据评价小组资料查阅，项目维护工作小组每日对市平台及区级平台实行应用软件巡检，记录截图。上海三高计算机中心股份有限公司通过采用自主开发的专用监控系统，保证 7*24 小时主动监控城区网格化、专业网格化各个系统工作状态，一旦有线路故障发生，会及时通过电话、E-mail 通知平台运行单位方指定联系人，

能及时发现各平台运行故障，维护工作完成率 100%。

综上，应用软件维护工作计划完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C113 数据更新建库工作计划完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2015 年度补充协议，维护小组负责城市网格化全系统的数据更新建库和动态维护工作，数据维护对象包括部件数据、网格区域划分数据、管理职能数据、遥感数据及电子地图数据等。根据评价小组资料查阅，项目维护工作小组 2017 年度对全市遥感数据更新、全市电子地图更新、全市各区县网格化部件采集数据维护更新建库维护工作按计划完成各项任务，实际业务使用中数据使用正常。维护工作完成率 100%。

综上，数据更新建库工作计划完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C114 网络维护工作计划完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，维护小组负责提供业务数据网络传输以及处理系统遇到的各类传输问题与故障，对网络线路的运行状态做到全网范围的实时监控，力争第一时间发现问题，将故障隐患安全清除。网络线路全年运行正常，故障发生累计时间少于系统全年运行时间的 2%，通信线路无重大事故，维护工作完成率 100%。

综上，网络维护工作计划完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C115 安全测评完成率

按照信息系统等级保护规定，二级信息系统安全测评为两年一次，网格化管理信息系统上次安全测评时间为 2015 年 11 月，因此 2017 年需进行安全等级测评。安全测评工作按规定要求完成。

综上，安全测评完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C116 培训完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，对甲方（用户方）有关人员提供必要的技术培训。根据评价小组资料查阅，培训完成率达到规定要求。

综上，培训完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C117 维护工作记录、用户回访工作计划完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2015 年度补充协议，维护小组应做好每一项维修工作的详细记录，并通过专业技术分析，提供运维期运行状况的评估报告；对甲方（用户方）有关人员提供必要的技术培训，定期对用户进行回访工作。根据评价小组资料查阅，项目维护总包单位维护记录有巡检记录、维修记录、每周会议记录（二级响应及以上问题）、数据更新过程记录、年终项目完成情况总结、客户满意度回访调查等成果报告，维护数据记录较全面。

综上，维护工作记录、用户回访工作计划完成率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C12 项目产出质量

C121 硬件系统和产品软件正常使用率或故障率

按照《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议规定，硬件系统和产品软件要进行主动性监控和管理，积极做好故障预防工作；对于一般配置性故障，1 小时内予以解决；对于重大硬件故障，2 小时内采取应急措施，恢复基本业务功能；重大故障计时间不超过维护期系统运行时间的 2%。2017 年度上海城市网格化管理信息系统未发生因硬件设备及产品软件自身原发性问题导致系统不能正常运行的情况，因系统测试、应急演练等事宜引

起的计划内网络主动中断时间累计约为 2 小时，占年度系统累计运行时间的 0.02%，正常使用率高于方案约定要求。

综上，硬件系统和产品软件故障发生率低于实施方案约定，评分 4 分（满分 4 分）。

C122 日平均立案情况

上海城市网格化管理，是近年来通过深化应用信息技术，找到的提升现代化城市管理水平的有效抓手，逐步建立了着力于及时发现和有效解决城市运行管理问题的城市管理新模式。通过城市网格化管理信息系统日平均过万件的立案情况（2017 年市平台上报的案件数量为 386.4235 万个），实现城市管理问题“应发现尽发现”，加强案件派遣、案件结案率，实现城市管理问题“应处置尽处置”。通过城市网格化管理，有效提升城市管理的常态化、精细化、科学化、信息化水平。

综上，日平均立案情况达到绩效目标要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C123 案件结案率

截止 2015 年年底，总计立案 386.4235 万件，结案 378 万余件，结案率 97.82%。

综上，案件结案率达到实施方案约定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C124 培训达标率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，对甲方（用户方）有关人员提供必要的技术培训。根据评价小组资料查阅，培训达标率达到规定要求。

综上，培训达标率达到规定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C125 维护工作成果报告及相关服务质量

按照《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议规定，维护单位应提供个性化的业务报表定制服务，根据实际需求提供全市业务数据周报、月报、季报和年报；做好每一项工作的详细记录，并通过专业技术分析，提供年度运行状况的评估报告，以供甲主（用户方）决策参考。经评价小组对运营成果资料的查阅以及运维工作人员的访谈，运维工作成果报告比较齐全、真实，具有较高的技术支持服务价值。

综上，维护工作成果报告及相关质量情况达到实施方案约定要求，评分 2 分（满分 2 分）。

C13 项目产出时效

C131 运维及时性

按照《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议规定，对运维技术服务时限要求；接到报障后，15 分钟内提供现场技术支持服务；对于一般性故障（不影响基本业务功能），1 小时内予以解决；对于重大性故障（系统整体停机），2 小时内采取应急措施，恢复基本业务功能，48 小时内予以全面解决。2017 年度，上海城市网格化管理信息系统未发现由设备引起的断电问题；因软件报障引起的保修案件 2436 起及应用软件新受理需求 143 起，均在规定时间给予处置，未发生系统中断；因网络线路发生故障共 2 起，单起故障造成网络中断时长最长为 1 小时，影响系统运行的故障时间累计约为 2 小时，占年度系统运行时间的 0.02%，因系统测试、应急演练等事宜引起的计划内网络主动中断时间累计约为 2 小时，占年度系统运行时间的 0.02%。2017 年度上海城市网格化管理信息系统中断时间累计 4 小时，占年度系统运行时间的 0.04%。

综上，运维及时性指标达到实施方案约定要求，评分 1.5 分（满分 1.5 分）。

C132 安全测评及时完成率

按照信息系统等级保护规定，二级信息系统安全测评为两年一次，网格化管理信息系统上次安全测评时间为 2015 年 11 月，本次安全测评时间为因此 2017 年 5 月。安全测评工作按规定要求及时完成。

综上，安全测评及时完成率达到实施方案约定要求，评分 1.5 分（满分 1.5 分）。

C133 培训及时完成率

根据《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议，对甲方（用户方）有关人员提供必要的技术培训。根据评价小组资料查阅，培训签到表、培训手册等相关记录齐全。

综上，培训及时完成率达到相关规定，评分 1 分（满分 1 分）。

C2 项目效益

C21 项目技术效益

C211 运维技术安全性、稳定性、适用性

硬件设备和产品软件、应用软件及相关数据和网络维护均达到合同规定维护内容和维护标准，三高计算机中心股份有限公司通过采用自主研发的专用监控系统（应用数据监控系统），较好的完成了系统维护工作内容，通过检测与评审。

综上，运维技术安全性、稳定性、适用性达到约定要求，指标评分 5 分（满分 5 分）。

C212 运维技术先进性

上海城市网格化管理工作是在学习了北京东城区的经验之后，于 2005 年 4 月着手推进建设，鉴于现代化城市管理的系统性和整体性要求，推进工作从一开始就立足全市、统一规划、分步实施。目前，上海城市网格化管理已建成覆盖全

市 17 个区县的主要城市化区域。在城市网格化管理对城市综合管理效能为断提升，社会公共服务水平不断提高的背景下，是以先进的信息技术和运维技术为保障。本项目运维单位上海三高计算机中心股份有限公司积极探索，于 2011 年定制开发的应用数据监控系统，自 2012 年应用于上海城市网格化管理信息系统运维项目，进一步完善监控的报警点，更加全面的对整个系统进行主动监控、自动报警，第一时间发现问题、高效快速的解决异常，避免重大故障隐患。加强对整个系统进行主动监控、自动报警，第一时间发现问题、高效快速的解决异常，避免重大故障隐患。对系统和用户提出的需求不断优化，应用软件不断升级。此外该公司积极与中国领先的智慧城市应用与信息服务提供商——数字政通科技股份有限公司加强技术合作与交流，保证了运维技术的先进性。

综上，运维技术先进性指标评分 5 分（满分 5 分）。

C22 项目社会效益

C221 网格化管理对城市综合管理的贡献程度

上海城市网格化管理，是近年来通过深化应用信息技术，找到的提升现代化城市管理水平的有效抓手，逐步建立了着力于及时发现和有效解决城市运行管理问题的城市管理新模式。通过城市网格化管理信息系统日平均过万件的立案情况（2017 年市平台上报的案件数量为 386.4235 万个），实现城市管理问题“应发现尽发现”，加强案件派遣、案件结案率，实现城市管理问题“应处置尽处置”。通过城市网格化管理，有效提升城市管理的常态化、精细化、科学化、信息化水平。

综上，网格化管理是城市综合管理的有力抓手，网格化管理对城市综合管理的贡献程度评分 5 分（满分 5 分）。

C23 影响力

C231 维护系统基础数据完善性

按照《上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实施方案》及 2017 年度补充协议规定，对运维技术服务时限要求；接到报障后，15 分钟内提供现场技术支持服务；对于一般性故障（不影响基本业务功能），1 小时内予以解决；对于重大性故障（系统整体停机），2 小时内采取应急措施，恢复基本业务功能，48 小时内予以全面解决。2017 年度，上海城市网格化管理信息系统未发现由设备引起的断电问题；因软件报障引起的保修案件 2436 起及应用软件新受理需求 143 起，均在规定时间给予处置，未发生系统中断，未对数据造成影响，有效保障了各级单位的正常使用。根据调查问卷结果，一般性故障造成系统运行不稳定，使得服务对象在使用时造成不便。

综上，维护系统基础数据完善性指标评分 1.5 分（满分 3 分）。

C232 维护业务对网络化各级平台运行的协调促进作用

上海三高计算机中心股份有限公司为及时响应报障要求，具体作出如下措施：安排二名工程师常驻现场技术保障；接到报障响应时间小于 15 分钟；造成全市范围业务系统均无法使用的重大故障，1 小时内均予以解决，未超出 2 小时处理要求；影响甲方关键业务应用或重大活动的较大故障，2 小时内予以解决，未超出 8 小时处理要求；一般性故障未超出 24 小时处理要求。

根据调查问卷结果，对各级平台和各处置部门的协调和沟通有待加强。

综上，维护业务对网络化各级平台运行的协调促进作用指标评分 1.5 分（满分 3 分）。

C233 长效管理机制建立健全

上海城市网格化管理信息系统市级平台是整个网络化管理信息系统的数据分发中心，是全市各区县平台统一监管层，做好市级平台的系统保障工作，是确

保全市网格化管理信息系统正常运行的重中之重。为此，建立健全上海城市网格化管理信息系统长效机制具有重要意义。

2015 年上海城市网格化管理信息系统运维项目作为经常性项目，立项依据为《上海市建设和交通委员会关于上海城市网格化管理信息系统工程可行性研究报告的批复》（沪建交[2005]390 号）等 17 区县城网格化管理信息系统可行性研究报告批复，绩效评价小组经查阅可行性研究报告，项目在建设初期对系统运维部分的工作内容阐述不够深入，对运维期间费用、方案均涉及不深。

因此，建议上海城市网格化管理信息系统项目开展项目全寿命周期管理论证，即从项目决策阶段的开发管理、项目建设阶段的项目管理、项目使用阶段的维护管理全方位研究论证，以期得到项目最佳经济、技术效益。

此外，由于市级平台于 2005 年建设，大多设备和软件已超过超出保修期，而且随着信息技术的快速发展，个别设备和软件系统维修、维护价值小于更新换代，建议尽快完善项目更新改造实施计划，建立健全长效管理机制。

综上，长效管理机制建立健全指标评分 2 分（满分 4 分）。

C24 各区县对网格化运维的满意度

通过对上海各区项目服务对象城市网格化管理监督中心负责人满意度调查，主要从市场、开发、产品、服务方面进行调查，以调查问卷的形式进行，本次调查客户满意度为 95.2%。具体评价意见详见附件 3。

综上，对网格化运维的满意度指标评分 10 分（满分 10 分）。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

2017 年上海城市网格化管理信息系统运行维护项目实现基本目标：全力保障市级平台、区（县）级平台、专业平台和正常运行，完成对系统的日常运行维护和专业的技术支持。该项目作为经常性项目，预算单位采用政府采购公开招标方式确立服务供应商（竞争性谈判方式），在充分竞争基础上有效降低了采购成本，并形成良性的管理模式；该服务商作为 2012-2014 年的网格化信息系统的服务商，对网格化管理信息系统已积累了丰富的技术和管理经验，同时有较先进的技术支持和人力保障，为项目的顺利实施提供有力保障。

（二）项目存在的问题

运行维护长效机制不够健全。运行维护长效机制是指导项目单位与运维单位工作的中长期制度性文件。目前，网格化管理信息系统运行维护缺少长效机制。首先，作为运维项目立项依据的《可行性研报告》对运维工作内容阐述不够深入，对运维期间费用、方案均涉及不深，指导性不够；此外，实施网格化管理已十多年，运维项目对设备设施、软件未建立系列更新改造实施计划，如：硬件设备仅以保修期、出保期维修作为管理依据，应用软件版本无升级换代仅以打补丁形式满足客户新需求。

（三）建议和措施

1、加强抽检、监督、检查的力度，提高服务质量

项目实施单位对执行单位要加强抽检、监督、检查的力度，规范手续。建议在合同中明确抽检、监督、检查的内容及次数等具体事宜，通过抽检、监督、检查来督促执行单位提高服务质量，从而更好的履行职责。

2、建立健全长效管理机制，提高运维管理的可持续性

建立健全项目长效管理机制，长效管理措施到位、责任明确，是完成好上海城市网格化管理信息系统运维项目的重要内容。因此，上海城市网格化管理信息系统运维项目长效机制建设有待健全完善。

建议项目单位以项目全寿命周期管理理论以对上海城市网格化管理信息系统进行全方位研究论证，作为立项依据，以期得到项目最佳经济、技术效益；建议项目单位协同运行维护单位尽快完善设备设施维护与更新改造实施方案，以指导运维单位具体开展工作，通过大数据统筹和应用，深入挖掘数据价值，有助于政府职能部门转变和管理能力的提升，助推政府机构改革，提高管理效率，实现社会管理的精细化和网格化。另外，应建立健全各项管理制度，以满足项目实施的需求。

五、其他需说明的问题

无其他需说明的问题