

财政支出项目绩效评价报告

项目名称： 2018 年度上海市工商行政管理
 计算机信息系统（运维）

项目单位：上海市市场监督管理局

委托部门：上海市市场监督管理局

评价机构：上海文会会计师事务所有限公司

二〇一九年六月二十日

目 录

摘要	1
概述	1
评价结论和绩效分析.....	1
经验教训和建议	3
前言	5
开展绩效评价的背景.....	5
评价方式.....	5
一、项目基本情况	6
（一）概况	6
（二）绩效目标.....	10
二、绩效评价工作情况	10
（一）绩效评价目的.....	10
（二）绩效评价工作方案制定过程	10
（三）绩效评价原则、评价方法等	11
（四）数据采集方法及过程	12
（五）绩效评价实施过程	12
（六）绩效评价的局限性	13
三、评价结论和绩效分析	13
（一）评价结论.....	13
（二）具体绩效分析.....	15
四、主要经验及做法、存在的问题和建议	26
（一）主要经验及做法	26
（二）存在的问题.....	26
（三）建议和改进措施.....	27

摘 要

概述

根据上海市财政局批复上海市工商行政管理局财政支出预算通知，2018 年度上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）项目（以下简称本项目）由上海市市场监督管理局（以下简称市市场监督管理局）¹负责实施（本项目系原上海市工商行政管理局负责实施，报告中项目实施方仍以市工商局进行描述），预算批复金额为 1,830.21 万元，实际支出 1,800.19 万元，预算执行率为 98.36%。

本项目主要包括硬件维护、产品软件维护、应用软件维护和安全产品维护；完成三级等保安全测评服务；日常业务必需的网站线路租用、国家局网络线路租用；新增软硬件；wsus 升级服务等。

通过对 2018 年上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）的维护，保证网络和相关主机设备的可靠性和稳定性，应用软件满足上海市工商管理系统的正常使用，同时根据需求对软件界面和系统性能进行优化和调整，满足行政业务管理的正常开展，保障上海工商行政管理信息系统运行总体平稳、安全、可靠。

评价结论和绩效分析

绩效评价小组运用自主设计的评价指标体系及评分标准，通过实地收集证据、数据分析、问卷调查及访谈等方式，对 2018 年度上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）项目财政资金绩效进行客观评价。本项目综合绩效得分为 89.83 分，绩效评级为“良”。

¹ 上海市市场监督管理局是原上海市工商行政管理局、原上海市质量技术监督局及原上海市食品药品监督管理局三家单位合并成立，2018 年度工商行政管理计算机信息系统（运维）项目由原上海市工商行政管理局负责实施。

其中各类指标得分情况如下：

指标项目	权重	得分率	得分
项目决策指标	10	100%	10
项目管理指标	23	86.96%	20
项目绩效指标	67	89.30%	59.83
总计	100		89.83

总体来看，本项目取得的绩效是显著的，保障了上海市工商行政管理信息系统全年运行的总体平稳、安全、可靠，满足了市工商局各业务人员的工作需要，提高了工作效率，工商系统工作人员及社会公众满意度较高。

从项目决策方面来看，项目与工商总局关于工商行政管理信息化“十三五”发展规划的目标相适应。项目立项依据充分，绩效总目标比较明确。

从项目管理方面来看，2018年本项目财政预算批复数1,830.21万元，项目实际支出1,800.19万元，项目结余30.02万元，预算执行率为98.36%。市工商局财务制度及信息化项目管理制度比较健全，但在运维方面的制度还需完善及细化。本项目有招标记录或竞争性谈判记录，专家对驻场维护人员名单、二次报价等有明确评审意见，合同签署流程齐备，对成本也进行了控制。

从项目绩效方面来看，产出效果良好，运维服务供应商在2018年度维护中，能及时处理市工商局各类用户在系统使用中的各类问题，并根据相关部门要求对应用系统和应用支撑环境进行优化、调整。完成2018年度信息安全等级保护（三级）测评服务项目，测评单位分别为上海市工商行政管理局计算机信息系统及上海市工商行政管理局门户网站出具信息系统安全等级测评报告，通过对信息系统基本安全保护状

态的分析，等级测评结论均为基本符合。已签订采购合同的安全产品、软件及硬件均已到货并验收合格，但部分设备到货验收的时间比合同约定期限略有延迟。完成日常业务必需的网站线路租用、国家局网络线路租用及上海工商补丁更新系统 wsus 升级服务。

经验教训和建议

本项目运维工作确保了全年市工商局信息系统正常运行。市工商局为保证设备正常运行，线路畅通，建有一套比较完善的维护保养机制，责任明确，日常维护到位。市工商局针对上海市工商行政管理计算机信息系统面临的主要安全威胁采取了相应的安全机制，基本达到保护信息系统重要资产的作用。

运维服务供应商保证 7*24 小时电话响应，设备出现故障时，95% 以上的呼叫接通时间小于 30 秒，当需要查阅相关资料再对问题进行回复时，确保在 30 分钟内回复。当设备发生问题时，对故障进行定级，提供不同的响应速度及故障恢复时间，在 30 分钟内响应，2 小时内到场（郊区 4 小时内到场），1 个工作日内提供故障解决方案并解决故障。故障处理结束后 2 个工作日内，提交《故障处置工作小结》。维护工程师每月例行检查设备和系统的运行状态。根据检查情况分析其潜在的问题，进而给出解决问题的建议和方法。网络安全性高，2018 年未发生网络信息泄密情况。

我们在绩效评价的过程中，发现本项目存在以下问题：

1、部分设备采购到货时间略有延迟，晚于合同约定时间。

查询相关设备到货验收资料，发现部分设备采购到货的时间晚于合同约定的时间，如 2018 年 7 月 27 日与万达信息股份有限公司签订的设备采购合同，合同约定交货时间 60 天内完成，2018 年 11 月 12 日才到货验收。2018 年 7 月 20 日与上海恒驰信息系统有限公司签订的华为交

换机采购合同，合同履行期限为 2018 年 7 月 20 日至 2018 年 8 月 20 日，2018 年 8 月 31 日才到货验收。

2、设备维修档案不够完善。

查阅相关档案资料，运维服务供应商运维报告中只体现设备维修的记录，缺少对相关设备后续升级、改造和更换的建议和方案，设备维修档案不够完善。

就上述问题，从提高项目绩效及改善管理的角度，绩效评价小组提出以下几点建议：

1、进一步加强设备采购管理，督促采购供应商按照合同约定的时间及时供货。

进一步加强设备采购管理，采购供应商在合同约定的时间未能及时供货，应加强与采购供应商的沟通，督促采购供应商按照合同约定的时间及时供货，确保运维工作的顺利进行。

2、进一步完善设备维修档案。

进一步完善设备维修档案，可建立设备维修档案管理制度，根据设备运行情况提供后续设备升级、改造、更换的建议和方案。

前 言

为了加强和规范部门预算管理，优化支出结构，提高财政资金的使用效率，受上海市市场监督管理局（以下简称市市场监督管理局）²委托，上海文会会计师事务所有限公司承担原上海市工商行政管理局（以下简称市工商局）组织实施的 2018 年工商行政管理计算机信息系统（运维）项目（以下简称本项目）绩效评价。

开展绩效评价的背景

上海市工商行政管理计算机信息系统至今建成了行政许可、行政处罚与执法监督、综合监管、办公自动化、综合统计查询等五大应用系统和一级业务数据中心。为保证上海市工商行政管理信息系统能够稳定、可靠运行，满足市工商局各条线业务人员的工作需要，针对正在运行的应用软件、运行支撑环境、系统运行平台中的各类软硬件设备进行总体维护。

通过运维服务的实施，保证网络和相关主机设备的可靠性和稳定性，应用软件满足用户的正常使用，保证上海市工商行政管理计算机信息系统运营稳定，服务于上海市工商行政管理局内外信息使用者。

评价方式

按照有关文件的要求，在具体的绩效评价工作中，我们一般采取实地收集证据法、数据分析法、访谈观察法及问卷调查法等。

² 上海市市场监督管理局是原上海市工商行政管理局、原上海市质量技术监督局及原上海市食品药品监督管理局三家单位合并成立，2018 年度工商行政管理计算机信息系统（运维）项目由原上海市工商行政管理局负责实施。

2018 年度上海市工商行政管理 计算机信息系统（运维）项目 绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）概况

1、立项背景及目的

上海市工商行政管理计算机信息系统从 1996 年开始建设，以实现工商行政管理业务信息化为目标，分别于 2000 年、2003 年完成了工商两期业务应用的建设，至 2003 年基本建立了工商行政管理的信息化体系。随着工商业务职能的转变和业务发展的要求，市工商局自 2006 年起开始对各业务应用进行升级改造，并于 2009 年 4 月完成了上海工商信息系统业务与数据处理中心的建设以及行政许可类应用、行政处罚类应用、综合监管类等核心业务应用的升级改造，以及信息检索、报表统计等综合类业务应用的建设。经过 10 多年信息化建设，采用 Intranet 和 Internet 技术与设计思想，已经构筑了一个覆盖全市所有工商行政管理部门的上海市工商行政管理计算机网络与信息系统。

本项目目的是通过运维服务的实施，保证网络和相关主机设备的可靠性和稳定性，应用软件满足用户的正常使用，保证上海市工商行政

管理计算机信息系统运营稳定,服务于上海市工商行政管理局内外信息使用者。

2、预算资金来源及使用情况

根据市财政预算批复,市工商局 2018 年度上海市工商行政管理计算机信息系统(运维)项目资金总额为 1,830.21 万元,均由当年财政预算安排。具体预算执行情况如下:

序号	项目	核准预算(元)	预算执行金额(元)
1	上海市工商行政管理计算机信息系统(运维)项目	13,845,204.00	13,580,000.00
2	三级等保安全测评服务	900,000.00	895,000.00
3	线路租用费	1,302,124.00	1,301,124.00
4	新增软硬件	2,150,804.00	2,125,810.00
5	wsus 升级服务	104,000.00	100,000.00
	合计	18,302,132.00	18,001,934.00

截至 2018 年 12 月 31 日,项目实际支出 1,800.19 万元,均为当年财政支出,预算执行率为 98.36%。

3、实施情况

本项目由市工商局负责实施。具体实施情况如下:

(1) 信息系统运行维护:包括硬件维护、产品软件维护、应用软件维护和安全产品维护。工作内容为:

①对系统定期巡检,故障排查:通过定期对软件系统和硬件系统巡检,主动发现隐患,对硬件设备材料及时更换,保证系统的在服务期限内处于良好工作状况。具体又分为小型机维护、PC 服务器维护、网络设备维护等各类软硬件设备总体维护。

②对系统应急故障排除:对系统进行规范化的修复性服务,对突然故障提供及时有效的技术支持,完善的解决方案和事后防范机制,降低

故障对运行的影响,使设备和系统保持或迅速修复以保证其良好的工作状态,消除产生故障的薄弱环节,使用户系统更趋于稳定、安全、合理和高效。

(2) 第三方服务: 完成三级等保安全测评服务。

(3) 线路租用费: 包括日常业务必需的网站线路租用、国家局网络线路租用。

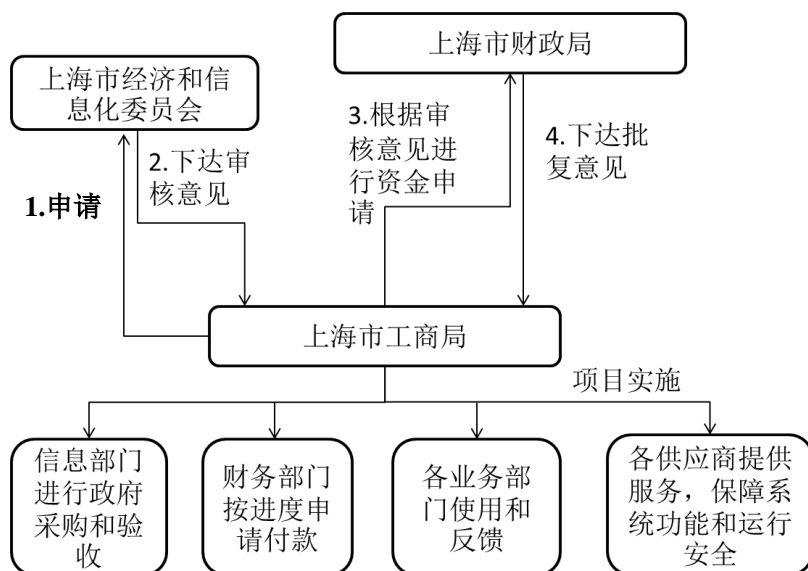
(4) 新增软硬件: 完成相关软硬件设备的采购。

(5) wsus 升级服务: 完成上海工商补丁更新系统 wsus 升级服务。

4、组织及管理

(1) 项目组织情况

市工商局为 2018 年上海市工商行政管理计算机信息系统(运维)项目实施单位,负责制定项目政策、审核资金申请及项目管理。



(2) 项目管理情况

a. 计划立项阶段

①业务需求部门提出下一年度信息化项目需求,编制完成《业务需

求书》。

②市工商局信息中心对《业务需求书》进行整理、汇总后，组织召开申报项目内部评审、外部专家评审。

③内部评审专家组由市工商局办公室、法制处、财务处、监察室、信息中心各指派一名负责人组成，对业务需求部门提出的《业务需求书》进行评审。

④《业务需求书》内部评审意见如果为“建议由外部专家评审”，市工商局信息中心组织召开外部专家评审。专家评审组由市政府信息化专业专家库成员中产生。

⑤业务需求部门根据《评审意见》完善《业务需求书》，并报业务分管局领导审批。

⑥市工商局信息中心根据业务分管局领导的审批意见，组织编写信息化项目支出预算，报分管信息化工作的局领导审批，提请局长办公会议审议。

⑦根据局长办公会议审议意见，市工商局信息中心向市经济信息化委提出信息化项目预算申报，市工商局财务处负责办理向市财政局申报财政预算信息化项目的审批手续。项目立项的时间按照市经济信息化委员会和市财政局规定的时间要求。

b. 项目实施阶段

①市财政局下达工商部门预算批复后，市工商局财务处书面告知市工商局信息中心、市工商局办公室有关信息化项目的内容、预算金额、政府采购方式（或经费支付方式）和执行时间。项目采购按照《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购管理办法》及《上海市工商行政管理局机关政府采购实施细则》（沪工商局办[2013]9号）执行。

②由上海市政府采购中心组织“2018年度上海市工商行政管理计

算机信息系统（运维）项目”招标（单一来源采购），确定运维服务商。通过合同约定，要求运维服务商严格按照《投标文件》等进行进度和质量控制，确保市工商局信息系统运行总体平稳、安全、可靠。每年年底运维服务商完成合同规定的全部服务内容后提交运维报告，市工商局信息中心对运维服务情况进行总体评价。

（二）绩效目标

1、总目标

针对正在运行的应用软件、运行支撑环境、系统运行平台中的各类软硬件设备进行总体维护，保障上海市工商行政管理计算机信息系统安全、可靠、有效运行。

2、年度目标

通过对 2018 年上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）的维护，保证网络和相关主机设备的可靠性和稳定性，应用软件满足上海市工商管理系统的正常使用，同时根据需求对软件界面和系统性能进行优化和调整，满足行政业务管理的正常开展，保障上海工商行政管理信息系统运行总体平稳、安全、可靠。资金使用合规、项目资金管理制度及项目管理制度健全执行有效。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本项目评价是通过对项目的实施，对项目开展的决策、管理和绩效作出评定，全面了解财政资金预算安排情况、资金实际使用状况和项目绩效，帮助健全和完善科学的、符合实际情况的项目绩效目标，肯定取得的成绩，提出存在的问题，给出相应建议，从而保证上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）项目持续开展。

（二）绩效评价工作方案制定过程

1、成立绩效评价项目组（2019年3月15日）

听取委托方介绍项目基本情况，组建市工商局2018年度上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）项目绩效评价小组；

2、开展前期调研工作（2019年3月15日-2019年4月10日）

完成项目基本情况的了解，包括项目预算金额、绩效目标以及初步的绩效评价指标设定，在原有基础上进一步完善评价工作方案初稿等；

3、完成绩效评价工作方案初稿（2019年4月10日-2019年4月15日）

完成绩效评价工作方案包括指标体系、相关调查问卷的修改；

4、根据公司内部专家意见修改工作方案并定稿（2019年4月15日-2019年4月20日）

工作方案定稿后按时递交市工商局。

（三）绩效评价原则、评价方法等

1、绩效评价的原则

（1）相关性原则

衡量绩效评价指标与主管部门的目标及项目目标有直接联系，能够正确反映目标的实现程度。

（2）重要性原则

根据绩效评价指标对整个项目绩效的影响程度，优先选择最具有代表性、最能反映评价要求的指标。

（3）系统性原则

将定量指标和定性指标相结合，定量分析可准确反映绩效的水平和数值，从而通过定性分析反映各绩效环节要素之间的因果及关联，系统反映财政支出所产生的经济效益、社会效益和可持续发展的影响等。

（4）经济性原则

绩效评价指标选取，充分考虑本项目的客观条件和可操作性，符合成本效益原则。

2、按照有关文件的要求，在具体的绩效评价工作中，我们一般采取如下绩效评价的方法：

(1) 实地收集证据法。通过项目主管部门，收集项目的组织情况、资金使用情况、款项拨付情况、项目进度及验收情况的相关证据。

(2) 数据分析法。根据运维工作档案数据进行分析。

(3) 访谈观察法。通过走访、座谈及现场观察等方法，掌握运维的总体情况，了解状况及管理情况。

(4) 问卷调查法。采用开放性调查表，主要面向项目的使用方，如各处室、办公室等相关业务部门及受益的普通民众等，对所收集的调查问卷进行汇总统计并获取相关信息，侧面分析运维工作的完成情况及产生的效益。

(四) 数据采集方法及过程

在具体的绩效评价开展过程中，所获得数据的方式一般包括查阅资料、实地走访、案头研究、社会问卷调查、组织访谈及查阅网络平台等国家公开数据等。

1、查阅资料：项目组在数据收集过程中，分别查阅了与本项目相关的政策文件、相关财务资料及预算文件等资料。

2、实地走访：为更进一步取得一手材料，项目组对相关负责人及部分员工进行了访谈，并抽取档案进行核对。

3、案头研究：项目评价组对收集的资料进行了案头分析。

4、问卷调查：本次绩效评价，我们共发放 100 份调查问卷，其中个人卷 80 份，工作人员问卷 20 份。收回问卷 100 份，其中个人卷 80 份，工作人员卷 20 份。

（五）绩效评价实施过程

1、开展前期调研工作（2019年3月15日-2019年4月10日）

完成项目基本情况的了解，包括项目预算金额、绩效目标以及初步的绩效评价指标设定，在原有基础上进一步完善评价工作方案初稿等。

2、制定绩效评价工作方案（2019年4月10日-2019年4月20日）

严格按照上海市财政局制定的《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）编写项目绩效评价工作方案，内容包括项目概况、评价思路、评价指标体系、社会调查方案等，并制作相关工作底稿。经过与市工商局反复沟通、评审、讨论后定稿，按时递交市工商局。

3、调查取数（2019年4月20日-2019年5月15日）

严格按照评审通过并修改完善的绩效评价工作方案进行调查取数，并确保数据来源的可靠和取数过程的合理合规。

4、撰写绩效评价报告（2019年5月15日-2019年5月31日）

严格按照绩效评价报告的要求撰写绩效评价报告，并编制相关底稿及附件，及时递交市工商局。

5、完善绩效评价报告（2019年5月31日-2019年6月20日）

最后修改完善绩效评价报告，及时报市工商局确认。

（六）绩效评价的局限性

社会调查收集的证据受参与人主观影响，可能影响证据的客观性，为指标分析和判断带来一定的困难。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1、评价结果

运用由项目评价组设计的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等多种方式，我们对本项目进行了客观的评价，最

最终的评分结果：总分数为 89.83 分，属于“良”。其中：项目决策类指标权重为 10 分，得 10 分，得分率 100%；项目管理类指标权重为 23 分，得 20 分，得分率 86.96%；项目绩效类指标权重为 67 分，得 59.83 分，得分率 89.30%。各部分指标权重、业绩值、绩效值如下：

绩效指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策 (10 分)	A1 项目立项 (6 分)	A11 战略目标的适应性	3	3
		A12 立项依据充分性	3	3
	A2 项目目标 (4 分)	A21 绩效目标合理性	2	2
		A22 绩效目标明确性	2	2
B 项目管理 (23 分)	B1 投入管理 (4 分)	B11 预算执行率	4	3
	B2 财务管理 (11 分)	B21 资金使用合规性	5	5
		B22 项目资金管理制度健全性	3	3
		B23 财务监控有效性	3	3
	B3 项目实施 (8 分)	B31 项目管理制度建立情况	3	2
		B32 项目管理制度的执行情况	5	4
C 项目绩效 (67 分)	C1 项目产出 (46 分)	C11 年度新增安全产品购置完成	5	5
		C12 年度线路租用服务完成	5	5
		C13 年度信息系统运维服务完成	5	5
		C14 年度新增产品软件购置完成	5	5
		C15 年度新增硬件购置完成	5	5
		C16 三级等保安全测评完成	5	5
		C17 新增安全产品、软件及硬件到货及时性 及验收情况	8	4
		C18 运维工作完成及时性	8	8
	C2 项目效益 (17 分)	C21 社会公众满意度	4	3.27
		C22 工作人员综合满意度	4	3.56
		C23 信息安全性	3	3
		C24 系统运行稳定性	3	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		C25 通信网络的稳定性	3	3
	C3 能力建设及可持续影响（4分）	C31 设备维修档案的建立	2	1
		C32 网络数据共享安全应用保障	2	1
总计	8	25	100	89.83

2、主要绩效

总体来看，本项目取得的绩效是显著的，保障了上海市工商行政管理信息系统全年运行总体平稳、安全、可靠，满足了市工商局各业务人员的工作需要，提高了工作效率，工商系统工作人员及社会公众满意度较高。

从项目决策方面来看，项目与工商总局关于工商行政管理信息化“十三五”发展规划的目标相适应。项目立项依据充分，绩效总目标比较明确。

从项目管理方面来看，2018年本项目财政预算批复数1,830.21万元，项目实际支出1,800.19万元，项目结余30.02万元，预算执行率为98.36%。市工商局的财务制度及信息化项目管理制度比较健全，但在运维方面的制度还需完善及细化。本项目有招标记录或竞争性谈判记录，专家对驻场维护人员名单、二次报价等有明确评审意见，合同签署流程齐备，对成本也进行了控制。

从项目绩效方面来看，产出效果良好，运维服务供应商在2018年度维护中，能及时处理市工商局各类用户在系统使用中的各类问题，并根据相关部门要求对应用系统和应用支撑环境进行优化、调整。完成2018年度信息安全等级保护（三级）测评服务项目，测评单位分别为上海市工商行政管理局计算机信息系统及上海市工商行政管理局门户网站出具信息系统安全等级测评报告，通过对信息系统基本安全保护状

态的分析，等级测评结论均为基本符合。已签订采购合同的安全产品、软件及硬件均已到货并验收合格，但部分设备到货验收的时间比合同约定期限略有延迟。完成日常业务必需的网站线路租用、国家局网络线路租用及上海工商补丁更新系统 wsus 升级服务。

（二）具体绩效分析

1、项目决策

A 类指标，反映的是本项目的决策类指标，考察的是项目的战略目标适应性、立项依据充分性以及绩效目标合理性和明确性。

（1）A1 项目立项

A11 战略目标的适应性：

工商行政管理信息化发展“十三五”规划，第四点第 5 条明确“完善运维和保障体系，建设完善总局和省级工商部门信息化运维管理和服系统，强化运行维护、策略配置、安全保密、综合监管等方面的技术保障能力，建立健全管理制度、工作流程等机制，积极探索服务外包等创新方式，努力提升与新技术体制相适应的运维支撑能力，形成与新时代工商信息系统持续性要求高、用户并发规模大、数据访问频次强等特点相匹配的智能化综合运维体系，切实提高运维服务质量，保障工商业务网络和信息系统的安、可靠、稳定运行。”

本项目的目标是针对正在运行的应用软件、运行支撑环境、系统运行平台中的各类软硬件设备进行总体维护，保障上海市工商行政管理计算机信息系统的安全、可靠、有效运行。项目能够支持及保障市工商局部门职责和总体目标的实现，符合工商行政管理信息化“十三五”发展规划。故指标评分 3 分。

A12 立项依据充分性：

本项目立项依据如下：

① 《中华人民共和国政府采购法》 （中华人民共和国主席令第68号）

② 《上海市市级机关信息系统建设和管理指南（试行）》

③ 《上海市工商行政管理局信息化项目立项申报管理办法》

④ 《上海市工商行政管理局信息化建设需求立项评审规则》

⑤ 《上海市工商行政管理计算机信息系统运维管理规范》

本项目立项依据均为国家部委、本市委办相关文件，项目按照规定的程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。项目的申请、设立过程、批复程序合规，我们认为，本项目的立项有明确政策依据，指标评分为3分。

（2）A2 项目目标

A21 绩效目标合理性：

本项目绩效目标主要是通过对2018年上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）的维护，保证网络和相关主机设备的可靠性和稳定性，应用软件满足上海市工商管理系统的正常使用，同时根据需求对软件界面和系统性能进行优化和调整，满足行政业务管理的正常开展，保障上海工商行政管理信息系统运行总体平稳、安全、可靠。

立项文件中有明确工作要求，有具体的数量指标。项目立项时的绩效目标依据充分，符合客观实际，故因此该指标评分为2分。

A22 绩效目标明确性：

本项目将绩效目标分为预期需达到的产出目标和效果目标，其中①产出目标主要从工作完成情况角度考量，分别设置数量目标、质量目标、时效目标和相应可量化的目标值，包括年度新增安全产品购置完成率达到100%、年度线路租用服务完成率达到100%、年度信息系统运维服务

完成率达到 100%、新增安全产品、软件及硬件验收情况、运维工作完成及时性等。②效果目标主要从项目实施后，绩效目标实现的效果和发挥的影响力来考量，重点从社会公众满意度、工作人员综合满意度、信息安全性、系统运行稳定性、通信网络的稳定性方面考量，设定相应绩效指标，主要通过定性分析来评价。因此项目绩效目标从数量、质量、时效等方面量化了产出与结果目标，依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化且可衡量，故指标评分为 2 分。

2、项目管理

B 类指标，反映的是本项目的管理类指标，考察的是项目的投入管理、财务管理与项目实施情况。

(1) B1 投入管理

B11 预算执行率：

2018 年本项目预算批复金额 1,830.21 万元，实际支出 1,800.19 万元，预算执行率为 98.36%，按照评分标准执行率 90%以上得 3 分，故指标评分为 3 分。

具体情况如下表所示：

序号	项目	采购方式	中标单位	预算金额(元)	合同金额(元)	执行金额(元)
1	上海市工商行政管理计算机信息系统(运维)项目	单一来源采购	万达信息股份有限公司	13,845,204.00	13,580,000.00	13,580,000.00
2	三级等保安全测评服务	单一来源采购	上海市信息安全测评认证中心	900,000.00	895,000.00	895,000.00
3	线路租用费	以账单形式按月支付	中国电信上海分公司、东方有线网络有限公司	1,302,124.00	1,301,124.00	1,301,124.00
4	新增软硬件	集市采购、集中采购、分散采购	万达信息股份有限公司、上海羚盛信息科技有限公司、上海恒驰信息系统有限公司、上海亦凌电子科技有限公司等	2,150,804.00	2,125,810.00	2,125,810.00
5	wsus 升级服务	自行组织谈判	上海讯首软件有限公司	104,000.00	100,000.00	100,000.00
	合计			18,302,132.00	18,001,934.00	18,001,934.00

其中设备明细清单如下：

序号	名称	产品类别	参考型号	采购形式	采购编号	预算金额 (元)	合同金额 (元)	执行金额 (元)	采购单位
1	存储扩容	存储	Netapp	分散采购	18-42919	160,000.00	160,000.00	160,000.00	万达信息股份有限公司
2	交换机板卡	网络设备	华为	分散采购	18-42920	73,304.00	62,000.00	62,000.00	万达信息股份有限公司
3	楼层交换机	网络设备	华为	集中采购	18-42872	362,500.00	362,210.00	362,210.00	上海恒驰信息系统有限公司
4	PC 服务器	服务器	DELL	集中采购	18-42893	30,000.00	30,000.00	30,000.00	上海亦凌电子科技有限公司等
5	交换机	网络设备	华为	集中采购	18-42909	289,000.00	323,000.00	323,000.00	上海恒驰信息系统有限公司
6	交换机	网络设备	华为 S5720	集中采购	18-42909	34,000.00			
7	盈高配套移动介质准入软件	安全设备	盈高	集中采购	18-42908	112,000.00	108,800.00	108,800.00	上海恒驰信息系统有限公司
8	数据交换 PC 服务器 操作系统	操作系统	微软	集中采购	18-42855	25,000.00	499,800.00	499,800.00	上海羚盛信息科技有限公司
9	监控服务的 操作系统	操作系统	微软	集中采购	18-42855	475,000.00			
10	入侵防御	网络安全	华为	分散采购	18-42873	250,000.00	240,000.00	240,000.00	万达信息股份有限公司
11	key 令牌		众人科技	分散采购	18-42907	180,000.00	180,000.00	180,000.00	万达信息股份有限公司
12	光纤交换机	网络设备	博科 B300	分散采购	18-42862	160,000.00	160,000.00	160,000.00	万达信息股份有限公司
	合计					2,150,804.00	2,125,810.00	2,125,810.00	

（2）B2 财务管理

B21 资金使用合规性：

我们通过实地查阅财务资料，项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金拨付有完整的审批程序和手续；资金使用符合项目预算批复及合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。项目资金使用合规，故指标评分为 5 分。

B22 项目资金管理制度健全性：

我们通过实地查阅财务管理制度，市工商局严格按照上海市财政局《上海市市级项目支出预算管理办法》、《上海市预算绩效管理实施办法》和《上海市工商行政管理系统财务管理实施办法（试行）》、《上海市工商行政管理系统预算管理办法（试行）》、《上海市工商行政管理局关于进一步加强项目经费审批管理的通知》、《加强工商系统预算单位大额资金使用管理的意见》等相关财务制度及办法进行资金管理，建立的预算财务制度基本完善且符合相关财务会计制度的规定。故指标评分为 3 分。

B23 财务监控有效性：

我们查阅了相关财务资料，检查了项目支出凭证，本项目对项目支付依据充分，且都通过级级审批审核后再行支付，达到了有效的财务监控。根据评分标准财务监控有效得 3 分，故该指标评分为 3 分。

（3）B3 项目实施

B31 项目管理制度建立情况：

市工商局为保证项目顺利实施，已制订《上海市市级机关信息系统建设和管理指南（试行）》、《上海市工商行政管理局信息化项目立项申报管理办法》、《上海市工商行政管理局信息化建设需求立项评审规则》、《上海市工商行政管理局信息化建设项目验收规程（试行）》及《上海

市工商行政管理计算机信息系统运维管理规范》等项目管理办法。项目管理制度合法、合规，但还需完善对项目单位年度运维工作考核制度，指标评分为 2 分。

B32 项目管理制度的执行情况：

市工商局严格按照上述项目管理办法执行本项目，编制项目预算并按照规定对运维项目进行招投标确认服务单位，跟踪项目进度，对已完工项目进行验收。项目采购招标、合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全。项目实施过程中有专业人员负责监工，对购买的设备由相关负责人员进行验收，场地设备及信息支撑均落实到位。部分设备到货验收时间较合同履行期限略有延迟，在设备采购管理过程中，还需加强合同履约管理，指标评分为 4 分。

3、项目绩效

C 类指标，反映的是本项目的绩效指标，考察的是项目的产出、效益和影响力目标。

(1) C1 项目产出

C11 年度新增安全产品购置完成：

查阅设备采购合同资料，本年度需购置盈高配套移动介质准入软件及入侵防御等网络安全产品，均已到货验收，购置完成，本项目绩效目标值为 100%，实际完成情况 100%，指标评分为 5 分。

C12 年度线路租用服务完成：

网站线路租用每月支付 103,500.00 元，国家局网络线路租用每月支付 4,927.00 元。本项目绩效目标值为 100%，实际完成情况 100%，指标评分为 5 分。

C13 年度信息系统运维服务完成：

2017 年 11 月市工商局通过单一来源采购方式确认万达信息股份有限公司为本项目的运维服务供应商，2018 年 1 月 16 日与万达信息股份

有限公司签订合同，服务期限为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，服务内容包括提供系统软硬件设备保修维护及技术支持服务，处理相关系统技术问题，紧急故障响应，为服务器、存储、网络设备、安全设备、机房供电 UPS 等核心设备提供维护保障；同时对本项目服务范围中列出的业务应用系统的可用性提供技术支持。

通过项目实施单位填写基础表并核对检查和现场访谈，运维服务商提供专人化系统支持服务，制定设备维护服务计划。定期检查主机、存储设备的运行状态，提交相应的检查文档。根据检查情况分析其潜在的问题，给出解决这些问题的建议和方法，减少非正常的停机危险，提高系统可用性。年底运维服务商完成合同规定的全部服务内容后提交运维报告。本项目绩效目标值为 100%，实际完成情况 100%，指标评分为 5 分。

C14 年度新增产品软件购置完成：

查阅设备采购合同资料，2018 年 5 月与上海羚盛信息科技有限公司签订数据交换 PC 服务器操作系统及监控服务的操作系统采购合同，2018 年 6 月 15 日到货验收。本项目绩效目标值为 100%，实际完成情况 100%，指标评分为 5 分。

C15 年度新增硬件购置完成：

根据新增设备采购明细，本年需采购交换机板卡、交换机及服务器等硬件设备。查阅设备采购合同及到货验收资料，需采购的硬件设备均已到货验收。本项目绩效目标值为 100%，实际完成情况 100%，指标评分为 5 分。

C16 三级等保安全测评完成：

2017 年 12 月已经完成单一来源公示和合同签署，确认上海市信息安全测评认证中心为三级等保安全测评服务供应商，上海市信息安全测评认证中心按照合同约定的服务内容开展，并每季度提交安全测评报

告。2018年12月20日提交上海市工商行政管理局门户网站及计算机信息系统安全等级测评报告。本项目绩效目标值为100%，实际完成情况100%，指标评分为5分。

C17 新增安全产品、软件及硬件到货及时性及验收情况：

查阅设备采购合同资料，已签订采购合同的安全产品、软件及硬件均已到货并验收合格。但部分设备到货验收的时间比合同约定期限略有延迟，如2018年7月27日与万达信息股份有限公司签订的设备采购合同，合同约定交货时间60天内完成，2018年11月12日才到货验收。2018年7月20日与上海恒驰信息系统有限公司签订的华为交换机采购合同，合同履行期限为2018年7月20日至2018年8月20日，2018年8月31日才到货验收。根据指标评分细则，到货不及时，验收合格得4分，故该项指标评分为4分。

C18 运维工作完成及时性：

查阅相关资料，运维服务商已及时完成合同规定的全部服务内容并提交运维报告。

运维服务商设立7*24小时(根据服务级别)的热线响应电话，设备出现故障时，95%以上的呼叫接通时间小于30秒，当需要查阅相关资料再对问题进行回复时，确保在30分钟内回复。当设备发生问题时，对故障进行定级，提供不同的响应速度及故障恢复时间，在30分钟内响应，2小时内到场(郊区4小时内到场)，1个工作日内提供故障解决方案并解决故障。故障处理结束后2个工作日内，提交《故障处置工作小结》。至少每月一次核心设备现场巡检，巡检工作有相关记录，并形成工作小结。根据指标评分细则，全部条件达到标准得满分，故该项指标评分为8分。

(2) C2 项目效益

C21 社会公众满意度：

结合问卷调查,收回的 80 份有效问卷中,有 73 人选择“基本满意”,占比 91.25%; 7 人选择“满意”,占比 8.75%。社会公众满意度 81.75%,指标评分= $4 \times (0.8 \times 91.25\% + 1 \times 8.75\%) = 3.27$ 分。

C22 工作人员综合满意度:

结合问卷调查,收回的 20 份有效问卷中,有 11 人选择“基本满意”,占比 55%; 9 人选择“满意”,占比 45%。业务工作人员综合满意度 89%,指标评分= $4 \times (0.8 \times 55\% + 1 \times 45\%) = 3.56$ 分。

C23 信息安全性:

查阅相关档案资料,系统运行过程中信息安全、可靠。根据指标评分细则,信息安全、可靠得满分,故该项指标评分为 3 分。

C24 系统运行稳定性:

查阅相关档案资料,系统运行稳定,出现故障能及时排除。根据指标评分细则,系统运行得满分,故该项指标评分为 3 分。

C25 通信网络的稳定性:

查阅相关档案资料,全年通信网络稳定,故该项指标评分为 3 分。

(3) C3 能力建设及可持续影响

C31 设备维修档案的建立:

查阅相关档案资料,运维服务供应商运维报告中只体现设备维修的记录,需进一步完善设备维修档案,可根据设备运行情况提供后续设备升级、改造、更换的建议和方案。故该项指标评分为 1 分。

C32 网络数据共享安全应用保障:

查阅相关档案资料,系统能实时侦测链路状况,通过对链路状况的分析,发现最优链路,将数据转发到最优路径上。当链路出现故障或拥堵时,系统能自动快速的将流量切换到次优路径上,保证网络通信实时畅通。但根据三级等保安全测评报告,通过对信息系统基本安全保护状态的分析,安全等级测评结论为基本符合,存在少量中风险问题,故需

进一步加强安全保障。该项指标评分为 1 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

本项目运维工作确保了全年市工商局信息系统正常运行。市工商局为保证设备正常运行，线路畅通，建有一套比较完善的维护保养机制，责任明确，日常维护到位。市工商局针对上海市工商行政管理计算机信息系统面临的主要安全威胁采取了相应的安全机制，基本达到保护信息系统重要资产的作用。

运维服务供应商保证 7*24 小时电话响应，设备出现故障时，95% 以上的呼叫接通时间小于 30 秒，当需要查阅相关资料再对问题进行回复时，确保在 30 分钟内回复。当设备发生问题时，对故障进行定级，提供不同的响应速度及故障恢复时间，在 30 分钟内响应，2 小时内到场（郊区 4 小时内到场），1 个工作日内提供故障解决方案并解决故障。故障处理结束后 2 个工作日内，提交《故障处置工作小结》。维护工程师每月例行检查设备和系统的运行状态。根据检查情况分析其潜在的问题，进而给出解决问题的建议和方法。网络安全性高，2018 年未发生网络信息泄密情况。

(二) 存在的问题

1、部分设备采购到货时间略有延迟，晚于合同约定时间。

查询相关设备到货验收资料，发现部分设备采购到货的时间晚于合同约定的时间，如 2018 年 7 月 27 日与万达信息股份有限公司签订的设备采购合同，合同约定交货时间 60 天内完成，2018 年 11 月 12 日才到货验收。2018 年 7 月 20 日与上海恒驰信息系统有限公司签订的华为交换机采购合同，合同履行期限为 2018 年 7 月 20 日至 2018 年 8 月 20 日，2018 年 8 月 31 日才到货验收。

2、设备维修档案不够完善。

查阅相关档案资料,运维服务供应商运维报告中只体现设备维修的记录,缺少对相关设备后续升级、改造和更换的建议和方案,设备维修档案不够完善。

(三) 建议和改进措施

1、进一步加强设备采购管理,督促采购供应商按照合同约定的时间及时供货。

进一步加强设备采购管理,采购供应商在合同约定的时间未能及时供货,应加强与采购供应商的沟通,督促采购供应商按照合同约定的时间及时供货,确保运维工作的顺利进行。

2、进一步完善设备维修档案。

进一步完善设备维修档案,可建立设备维修档案管理制度,根据设备运行情况提供后续设备升级、改造、更换的建议和方案。

上海文会会计师事务所有限公司

2019年6月20日