

济宁市 2023 年度市级信息化运维项目 绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

随着信息技术的飞速发展，政务信息系统在支撑政府管理和服务职能方面发挥着至关重要的作用。为积极响应国家、省关于政务信息化项目建设和管理的政策要求，济宁市实施了 2023 年度市级信息化运维项目，旨在通过专业的运维服务，确保政务信息系统的持续、稳定、高效运行。

2.项目主要内容

本项目实施对济宁市现有的政务信息系统进行全方位的运维管理，包括系统监控、故障处理、性能优化、安全加固、数据备份与恢复等关键任务。通过专业的运维团队和技术手段，进一步提升系统的稳定性、可靠性和安全性，以满足政府部门的日常工作需求。

3.项目实施情况

本项目通过采购第三方运维服务，对政务信息系统进行了全面的运维服务。通过定期的系统监控和故障排查，及时发现并解决了潜在的问题，确保了系统的稳定运行。同时，项目还建立了完善的监督机制，对运维服务的质量进行了有效的监控和评估。

4.资金投入及使用情况

2023 年度各部门项目预算合计为 799.86 万元,截至 2023 年 12 月 31 日,资金到位率 100%; 全年实际支出 791.55 万元,预算执行率 98.96%。

(二) 项目绩效目标

通过对 11 个子项目涵盖的系统/平台进行维护与管理、技术支持与培训、安全管理与监控等,确保所有系统/平台的正常运行率达到 98%以上,同时显著降低故障处理时间至 24 小时以内,运维服务响应时间缩短至 60 分钟以内。通过优化系统接口与提高数据交换效率,业务协同效率达到 90%以上,用户满意度达 95%以上,从而全面提升信息化运维水平,促进业务系统整体效能的提升。

二、绩效评价工作开展情况

(一) 评价目的、评价对象和范围

1.评价目的

本次绩效评价旨在全面、客观地评价项目的决策制定、执行过程、成果产出及实际效益,揭示实施过程中的问题,并深入剖析资金投入与实际效益的匹配度。通过评价,提出针对性的改进建议和优化措施,以优化项目立项与投入、加强组织执行力、提升运维管理水平,并实现财政资金的节约与高效利用。

2.评价对象

济宁市 2023 年度市级信息化运维项目。

3.评价范围

济宁市 2023 年度市级信息化运维项目的全部内容，涵盖济宁市人民政府办公室、济宁市统计局及济宁市大数据中心等 9 个单位。

（二）评价思路、评价重点、评价指标体系

1.评价思路

本次评价采用对比分析、政策制度研究、专家评议、实地核查和问卷调查等多种方法，围绕政策设定与实际情况对比、运维成本控制、项目边界划分与项目管理、资源利用效率、政府部门职责界定与运维服务、国产化适配与信息安全等八个方面开展重点论证。通过深入剖析和综合评价，揭示项目中的问题和不足，提出改进建议和优化措施。

2.评价重点

本次评价重点关注运维项目内容与管理情况、预算编制与执行情况、国产化适配与信息安全等情况，分析项目成本合理性，综合评价项目实施效益。

3.评价指标体系

本次评价建立包括决策、过程、产出、效益等一级指标在内的评价指标体系，其中决策指标（占比 15%），过程指标（占比 25%），产出指标（占比 30%），效益指标（占比 30%）。二级、三级指标根据项目服务内容，分别细化设置。

（三）评价组织实施与评价方法

1.评价组织实施

本次绩效评价工作共分为五个阶段。首先，进行项目对接、政策研究及指标体系初步设定等准备工作；随后，对搜集的文件资料进行分类整理，并细化完善评价指标体系。接着，赴现场开展座谈、访谈和核查，搜集数据与信息。之后，根据资料和现场调研情况进行综合分析，提取数据并打分。最后，撰写绩效评价报告，征求意见后修改完善。

2.评价方法

结合项目实际，本次绩效评价主要采用对比分析、专家评议、实地核查和问卷调查等方法，分析项目情况进行评价。

三、评价结论及分析

（一）综合评价结论

该项目绩效评价得分 **83.24** 分，评价结果为“良”。

（二）指标分析

1.决策指标分析

项目立项规范，紧密围绕部门实际需求，并遵循政策文件规定。绩效目标编制基本符合要求，但存在目标设置不完整、绩效指标与项目内容相关性不强、指标设置不合理及指标内容与指标值对应性不足等问题。同时预算编制过程中存在细节不充分且预算测算偏高的情况，个别部门预算编制缺乏精确性和科学性，导致预算内部调剂。

2.过程指标分析

资金管理方面，项目资金到位及时，预算执行率较高，资金拨付流程规范。然而部分项目过程管理不够规范，存在

运维项目边界划分不清晰、运维支出提前申请、不符合国产化适配要求及项目管理不规范等问题。

3.产出指标分析

项目年度运维工作基本按时完成，质量上满足实际需求，但部分部门反馈存在系统故障引发的数据问题。同时，近三年实际运维成本普遍高于预期，主要原因在于预算申报测算偏高，导致人员配置过多、存在超资质配置人员及“以维代建”等不合理现象。

4.效益指标分析

项目实施有效确保了各部门信息化平台的全年正常运转，提高了系统的稳定性、可操作性和运行速度，满足了部门日常工作需求。然而个别项目存在运维报告详尽度不足、平台使用功能单一及使用效率有待提高等问题。此外，系统故障率虽有所下降，但仍未达到理想水平，需持续优化运维策略。服务对象满意度较高，使用人员满意度高达 96.47%。

四、项目实施成效

本项目通过专业团队和技术手段显著提升了系统稳定性和安全性，降低了故障率，并加强了数据安全防护。项目优化了服务质量和效率，支撑了政务服务水平提升及数字化转型，获得了 96.47%的高满意度。然而，部分部门反映遇到系统故障导致的数据丢失问题，且个别部门运维报告编制不够详尽，以及项目平台使用率不高等问题，这些因素对整体成效产生了一定影响。

五、发现的问题及原因分析

（一）运维项目内容与管理问题

一是运维项目边界划分不清晰。部分部门将非运维内容（如平台运营服务、紧急呼叫服务等）纳入运维项目，导致项目定位与实际执行不符。二是运维支出提前。部分项目在质保期内即申请运维费，如济宁市大数据中心城市大脑协同治理平台项目在未验收的情况下已签订运维服务合同。三是项目执行过程管理规范有待加强，存在合同签订延迟、服务期限约定不合逻辑以及合同缺少日期等问题。

（二）预算编制与执行问题

一是部分项目预算测算偏高，多数部门实际运维支出超出规定比例，主要因为信息化项目运维预算申报测算偏高，导致运维成本增加。二是预算编制与执行不匹配，如济宁市智慧城市运营中心运维服务项目的预算安排与实际支出存在差额，导致内部预算调剂。

（三）国产化适配问题

个别项目（如济宁市市场监督管理局电梯安全监控运行服务平台）在开发框架体系、浏览器兼容性等方面不符合现行国产化适配要求，加密算法也未遵循国密算法标准。

（四）运维效果与效率问题

一是平台使用情况不足，如济宁市大数据中心智慧城市运营中心主要聚焦于领导会务接待，城市大脑协同治理平台实时动态更新数据不足。二是运维报告详尽度不足，个别项

目运维报告缺乏对故障处理全过程的完整记录，影响服务质量的评估与提升。这源于运维报告制度的不完善，以及监督与考核机制的缺失。

六、相关建议

（一）运维项目内容与管理建议

一是明确项目划分边界。项目单位在申报运维项目时，应清晰界定运维内容，排除非运维性质的内容。同时，相关管理部门需加大对项目申报的审核力度，确保内容准确无误。此外，项目单位应重新评估各运维子项的资金需求，确保预算分配合理科学。二是加强规划引领。项目单位应对运维支出进行详细的预算规划，明确运维支出年份，并在合同约定质保期限结束后的下一年申请运维预算。同时，应充分利用建设方提供的服务内容，在质保期及运营期结束后再进行运维招标工作。三是规范项目过程管理。项目单位应严格遵守合同签订的时间逻辑，确保服务期限与合同签订时间的一致性。加强对合同的管理，确保所有必要信息的完整填写。四是应建立完善的运维项目管理机制，对运维项目的执行情况进行定期检查和评估。

（二）预算编制与执行建议

一是全面优化信息化运维项目管理。建议参照省级规定的支出标准执行预算，并根据实际运维需求进行适时调整。同时，应细化运维预算编制，明确总成本及分项成本。此外，应建立付费考核机制，完善合同条款，分阶段付款，并建立

科学、合理的运维工作考核机制。二是优化预算编制与执行。项目单位在编制预算时，应全面考虑实际需求、历史数据以及市场变化等多重因素。加强预算执行的监控和管理，建立健全预算执行监控机制。三是提高资金使用的透明度和效率，加强资金支出的明细记录和管理。

（三）国产化适配建议

顺应国产化适配要求，推进信创改造。项目单位应对当前平台所使用的开发框架及其他核心组件进行全面梳理，识别出不符合项，制定信创改造计划。对所需资金进行深入和全面的评估与论证，确保资金的合理使用。

（四）运维效果与效率建议

一是增强平台功能与数据实时性。建议拓宽服务范围，提升平台的综合服务能力。加强与各部门的协作，推动数据实时动态更新。对于老旧数据应进行清理或更新，对功能模块进行升级和优化。二是完善运维报告制度。项目单位应严格按照合同要求完善运维报告制度，全面反映服务实况。详细记录设备故障的响应时间、解决办法以及处理时效等关键信息。加强对运维服务的监督和考核力度，设立专门的监督小组进行实地检查和评估。

（五）政策与质保期建议

优化调整相关政策，以提升政务信息化项目的建设与管理水平。建议借鉴省级政策，完善相关政策措施，将质保期

调整至与省级政策相符的三年免费维保期。优化政务信息化项目运维支出管理，提升运维水平。