
上海市财政支出绩效评价

工作报告

项目名称：2017 年度上海党员干部现代远程教育网络
体系建设（运维）项目

主管部门：中共上海市委组织部

项目单位：上海市党建服务中心

委托单位：中共上海市委组织部

评价机构：瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所

2018 年 6 月 20

目 录

摘 要.....	4
前 言.....	9
一、 项目基本情况	9
（一）项目概况.....	9
1. 立项背景及目的	9
2. 项目立项依据	12
3. 预算资金来源及使用情况	13
4. 项目实施情况	13
5. 项目组织及管理	16
（二）项目绩效目标.....	19
1. 项目总体目标	19
2. 项目具体绩效目标	20
二、绩效评价工作情况	21
（一）绩效评价目的.....	21
（二）绩效评价工作方案制定过程	21
（三）绩效评价原则、评价方法.....	22
（四）数据采集方法及过程	22
（五）绩效评价实施过程	23
（六）绩效评价的局限性	23
三、评价结论及绩效分析	24
（一）评价结论.....	24
（二）具体绩效分析.....	25
四、主要经验做法、存在的问题和建议	36
（一）主要经验及做法	36

（二）存在的问题.....	38
（三）建议和改进措施	39

摘 要

为加强上海市党建服务中心财政支出管理，提高财政资金使用效益，瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所受中共上海市委组织部委托，对上海市党建服务中心（以下简称“党建中心”）2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）财政支出的绩效进行评价。

本项目预算总金额 197.50 万元，截止到 2017 年 12 月 31 日，本项目实际支出资金 197.00 万元，预算执行率为 99.75%。

本次绩效评价最终评分结果为 91.13 分，评价等级为“优”。

一、概述

根据《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代教育工作的意见》（中办发[2007]18号）“从2007年下半年开始，在试点的基础上，在全国农村普遍开展党员干部现代远程教育工作。”的工作要求和《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》（沪委办发〔2008〕1号）提出的“根据城乡一体化的发展趋势，结合本市推进学习型社会建设任务，面向基层党员干部，惠及广大群众，在各区县的村和居民区全面开展党员干部现代远程教育工作。充分整合现有各类远程教育资源，全面加强农村和城市社区基层党的建设，高标准、高水平地建立健全党员干部现代远程教育网络体系。”的工作目标，上海市党员干部现代远程教育网络体系自2007年开始建设和试运行，逐步建立完善，基本形成了覆盖全市乡镇（街道）、村（居民区）的党员干部现代远程教育网络体系，本项目建设基本达到了“党员作用充分发挥、干部能力不断增强、群众整体素质

不断提高、基层组织得到加强”的建设目标要求。现代远程教育网络体系建成后，加强对网络体系的日常建设和运维工作管理成为党员干部现代远程网络体系建设的主要内容之一。

上海市党员干部现代远程教育网络体系采用“四网合一”模式搭建，依托上海开放大学承建的上海教育资源库，整合了上海开放大学的互联网平台、上海电信公司的 IPTV 平台、上海东方有限公司的有线电视平台和上海电信天翼视讯的移动平台，实现“一套节目、四网播出”，通过四个子平台沟通输送教学资源，采用先进的信息化手段支持党组织集体收看、高速点播和海量储存、在线互动学习、移动学习和在线统计，实现了平台共享和资源共享。本项目通过对党员干部远程教育四个子平台的日常维护、故障排除等工作的实施，确保平台系统的安全、稳定、正常运行，为党员干部远程教育工作的正常开展提供技术保障。

本项目由党建中心通过政府采购，委托上海开放大学为项目总包方，与上海电信、东方有线和天翼视讯等公司分别签订运维合同，共同完成党员干部现代远程教育网络体系的运维工作。

二、评价结论与绩效分析

1、项目决策方面：

项目与《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》提出的“面向基层党员干部，惠及全体群众，在各区县的村和居民区全面开展党员干部现代远程教育工作的。着眼于全面提高广大基层党员干部和群众的整体素质，全面加强农村和城市社区基层党的建设，高标准、高水平地建立健全党员干部现代远程教育网络体系。”的工作目标高度适应；按照中央和本市相关文件精神立项依据充分；获得《上海市经济信息化委关于市委组织部 2017 年度信息化项目项目支出预算的审核意见》立项批复，事前经过必要的集体

决策，项目立项过程规范；项目绩效目标准确反映了项目核心内容，围绕远程教育网络体系运维涵盖了各类考核指标，绩效目标合理可行。

2、项目管理方面：

预算执行率为 99.75%，项目的预算执行情况良好；项目申报立项预算细化到 6 个运维子项目的构成明细，项目预算编制合理；建立了《上海市党建服务中心财务资金申请、使用的规定》、并依据《中共上海市委组织部财务管理规定》对本项目经费进行严格管理，资金管理制度建立健全；采用国库直拨方式，资金拨付具备完整的审批程序和手续，资金支出符合预算批复及合同约定的用途，未发生截留、挤占、挪用、虚列支出的情况，资金使用合规；项目管理制度、业务管理规范健全；依据上海市经济和信息化委员会的立项批复和市财政的预算批复，通过市政府采购中心进行单一来源采购，项目采购流程合规。

但也发现：项目存在实际运维期限和合同约定服务时限不匹配的情况；部分合同中存在无签订日期、缺少项目管理小组人员情况表附件、缺少相关费用结算与日常运维和验收结果相结合的供应商考核条款的情况，项目合同签订不够规范、合同条款约定不够细化。

3、项目绩效方面：

远程教育网络学习平台运维工作、远教移动平台运维工作、远程教育网络体系资源数字化运维工作、直播课堂支持服务运维工作、电信电路服务专线运维工作和有线电路服务专线运维工作全部完成；按照相关故障响应处理要求，基本完成了维修和保障工作；各月运维台帐、例会纪要、月报统计数据、服务工单、客服记录、验收报告等业务资料真实完整；年度运维项目专家验收全部达标；远教平台访问人次和学习时长较上年各提升 38.63%和 45.52%，党员干部现代远程教育建设效果明显；数字化资源的源制作量较上年提升了 7.43%；2017 年

末全市活跃终端站点的数量为 7642 个，较上年提升 5.93%；党员干部现代远程教育网络系统总体运行稳定、安全可靠；建立了行之有效的沟通协调机制，与各供应商保持有效沟通，推进项目有序实施；针对该运维项目建立了详细的长效管理制度，并不断丰富完善；

2017 年末活跃终端站点只占全市已建成终端站点的 39.69%，活跃终端站点占比不高；项目单位未能对上年绩效评价报告提出的的建议进行有效结果应用；共计发放满意度调查问卷 221 份，收回有效问卷 218 份，汇总问卷得出受益者的综合满意度为 81.65%。

三、主要经验做法

1. 逐步构建广覆盖、多渠道、全开放、可互动的党员教育平台，依托上海开放大学、上海电信、东方有线、上海基层党建网等，合作形成上海电信 IPTV、东方有线数字互动电视、互联网、远程教育 APP 等模式，构成四大学习平台，实现了“一套节目，四网播出”，基本覆盖了常用的各类信息化渠道，全市基层党员干部可以轻松利用这些载体进行学习，提升了党教学习的及时性和便捷性。

2. 运维服务商建立了一整套以客户为中心的企业价值体系，构架了一套高效的运维保障服务流程，为党教项目提供高速、高效、稳定且周到的服务。同时对网络运行时可能发生的网络故障，建立了一整套完整的应急响应机制与预案，对于出现故障的及时修复有案可查，以尽力减少用户的损失。全网络运营维护服务体系环环相扣，紧密合作。

3. 新开发一个党教资源管理后台系统和手机客户端，让党员教育资源的更新保障工作更加快速、高效。新客户端优化了整体页面视觉效果，新增了直播专栏，在视频观看页面新增了分享功能和视频评分功能及视频的云上传及云转码功能等，大大提升了用户通过手机客户端观看党员教育资源的体验。

4. 通过制定节目上传管理办法和与上传相关单位协商节假日上传

机制等内部制度，特别是在国定长假期间确保课件上传准确无误取得显著效果。

四、存在问题和建议

1、存在的问题：

（1）合同签订日期晚于项目启动时间，合同约定服务期限与实际服务期限不一致的情况依然存在；部分合同条款不够细化，合同中未明确细化对服务商的考核及奖惩条款；

（2）2017 年末本市各区活跃终端站点总计为 7642 个，占全部终端站点数的 39.69%，纳入教管系统后台统计的站点比例不高；

（3）项目单位未能对上年绩效评价报告提出的的建议进行有效结果应用，项目运维期限与合同期限不匹配的情况以及分包服务商的合同条款不够细化，缺少相关考核条款的情况未改善。

2、建议：

（1）及时启动政府采购程序，尽早确定中标供应商并与之签订合同，有效缩短政采流程时间跨度。适当延长合同中项目服务时间，使项目运维服务期限与合同约定服务期限保持一致；完善相应的合同要素及附件，合同条款中细化对服务供应商的诸如运维响应及时性、数字化资源数量和质量等内容的考核标准、奖惩措施，并将考核结果与服务费用挂钩；明确附件运维项目管理小组成员的资质、职务和工作内容等；

（2）扩大终端站点纳入教管系统后台统计的比例，加大终端站点管理人员的管理培训力度，同时规范基层终端站点管理员岗位制度，在保证终端站点规范有效使用的同时，提升各站点学习情况的录入和报送，增强远教终端站点的统计力度。；

（3）务实有效的根据实际情况采纳应用绩效评价结果并落实到位，切实维护绩效评价的严肃性和有效性；

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系 建设（运维）项目绩效评价报告

前 言

为加强财政预算支出管理，提高财政资金使用效益，发挥公共资金的引导和促进作用，确保上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）的有序进行。同时根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的规定，中共上海市委组织部委托瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对上海市党建服务中心 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）财政支出的绩效进行评价。

本次绩效评价目的是对党建服务中心 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）的进展情况、资金使用、制度建设及执行情况和取得的成效进行评价，总结经验，发现问题，提出改进的意见和建议。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 立项背景及目的

2007 年 7 月 4 日中共中央印发了《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代教育工作的意见》（中办发〔2007〕18 号），旨在提高广大农村党员干部和农民群众的整体素质，推进社会主义新农村建设。文件要求从 2007 年下半年开始，在试点的基础上，在全国农村

普遍开展党员干部现代远程教育工作。力争到 2010 年底，在全国基本建成农村党员干部现代教育网络体系。

为把党员干部现代远程教育工作落到实处，以提高基层干部素质和保持党员队伍的先进性为重点，建立健全党员干部现代远程教育网络体系，按照《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代远程教育工作的意见》（中办发[2007]18号）的要求，中共上海市委办公厅在 2008 年 1 月印发了《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》（沪委办发〔2008〕1号），提出了“根据城乡一体化的发展趋势，结合本市推进学习型社会建设任务，面向基层党员干部，惠及全体群众，在各区县的村和居民区全面开展党员干部现代远程教育工作。充分整合现有各类远程教育资源，采取体制内与市场化相结合的方式，着眼于全面提高广大基层党员干部和群众的整体素质，全面加强农村和城市社区基层党的建设，高标准、高水平地建立健全党员干部现代远程教育网络体系。”的工作目标。

上海市党员干部现代远程教育网络体系自 2007 年开始建设和试运行，2007 年底前完成了市级前端播出平台、市级中心教学资源库等各项建设，并在金山等区县先期开展试点，基本建成覆盖试点区县的基层终端站点，而后在浦东、宝山、嘉定、松江和青浦等区选择部分乡镇（街道）开展试点工作，建设了基本覆盖试点乡镇（街道）的基层终端站点。2008 年初，经总结试点工作经验，形成了符合上海实际的党员干部现代远程教育有效途径并在全市推开，基本形成了覆盖全市乡镇（街道）、村（居民区）的党员干部现代远程教育网络体系。2009 年，通过进一步完善和巩固相关机制，利用已建终端站点，组织基层党员干部和群众参加学习培训。从 2007 年下半年到 2009 年底，本项目建设基本达到了“党员作用充分发挥、干部能力不断增强、群众整体素质不断提高、基层组织得到加强”的建设目标要求。

上海市党员干部现代远程教育网络体系采用“四网合一”模式搭建，依托上海开放大学承建的上海教育资源库，整合了上海开放大学的互联网平台、上海电信公司的 IPTV 平台、上海东方有限公司的有线电视平台和上海电信天翼视讯的移动平台，实现“一套节目、四网播出”，通过四个子平台沟通输送教学资源，采用先进的信息化手段支持党组织集体收看、高速点播和海量储存、在线互动学习、移动学习和在线统计，实现了平台共享和资源共享，降低了平台建设及运维成本，增强了现代远程教育网络体系的可靠性和互补性。本项目通过对党员干部远程教育四个子平台的日常维护、故障排除等工作的实施，确保平台系统的安全、稳定、正常运行，为党员干部远程教育工作的正常开展提供技术保障。

本项目由党建中心通过政府采购程序委托上海开放大学（原上海远程教育集团）提供初期建设及每年的运维服务。项目实施后，经过多年的发展和完善，至 2017 年末，全市已建成终端站点 19256 个，基本实现了对街、镇、村、居的全覆盖和机关、国企、高校、中小学、医院、两新组织、园区、楼宇等总支以上单位的全覆盖。2017 年开展“十九大开幕会”、“十九大精神十九人讲”、“给 90 后讲讲马克思”、“钟扬同志先进事迹报告会”等一系列针对党员干部的重要宣教活动，成为本市党员干部加强理论、业务和文化修养学习的主要平台。

通过对播出节目的点击流量、安全防护等方面的 24 小时不间断有人监控，本项目自 2008 年以来系统运行基本稳定，未发生重大系统故障。通过在电信和东方有线的全网监管前端网络方插播专业布控系统、黑屏报警和三秒切换防范机制，有效保障了节目播出安全。移动和互联网平台具有检错、纠错能力，并具备完善的应急方案。独立的备份系统（包括通道）能有效防止主系统故障时对备份系统造成的影响。同时，系统运行过程中的各关键因素具有严格的监控和管理手段，直

播课堂系统的所有关键设备节点均采用主备路冗余设计，部分设备配置了断电直通功能，以确保直播时段的安全稳定运行。

本项目 2017 年度预算批复 1,974,983.00 元，项目实际支出（合同价）1,970,000.00 元，其中：网络学习平台运维费 477,000.00 元，远教移动平台运维价格 250,000.00 元，远教网络体系数字化运维价格 427,000.00 元，直播课堂支持服务费价格 100,000.00 元，电信直播课堂电路服务价格 358,000.00 元，东方有线直播课堂电路服务价格 358,000.00 元。2017 年项目预算执行率为 99.75%。

该项目的实施，以提高基层干部素质和保持党员队伍的先进性为重点，围绕“让党员干部受教育，让市民群众得实惠”的宗旨，在构建人人皆学、时时能学、处处可学的学习型社会框架下，大规模培训基层党员干部和群众，大幅度提高基层党员干部和群众的素质，为构建新时代中国特色社会主义，实现大范围、光领域的党建资源交流和共享，促进党建工作的持续开放与创新建设提供坚实的思想政治保证、人才保证和智力支持。对全面建设社会主义和谐社会有着重大的现实意义。

2. 项目立项依据

（1）《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代远程教育工作的意见》（中办发〔2007〕18 号）；

（2）《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》（沪委办发〔2008〕1 号）；

（3）印发《关于加强农村党员干部现代远程教育终端站点管理和使用的意见》的通知（组通字〔2009〕33 号）；

（4）《中共中央组织部办公厅关于做好全国党员干部现代远程教育终端接收系统改版升级工作有关事项的通知》（组厅字〔2015〕21 号）

(5) 《上海市经济信息化委关于市委组织部 2017 年度信息化项目项目支出预算的审核意见》（沪经信推[2016]759 号）。

(6) 《关于在全市基层党组织书记中开展党员干部远程终端入户工作的通知》（沪委组[2011]发字 15 号）

3. 预算资金来源及使用情况

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）预算批复为 1,974,983.00 元，类别为公共财政预算资金，由市财政局全额拨付。党建服务中心以单一来源采购方式，与上海开放大学签订合同总额 1,970,000.00 元，内容包括：远教网络学习平台运维、远教移动平台运维、远教网络体系资源数字化运维、直播课堂支持服务、电信直播课堂电路服务和东方有线直播课堂电路服务等 6 个子项，项目实际支出 1,970,000.00 元，年度预算执行率为 99.75%。项目预算及使用情况如下表所示：

表 1-1 2017 年度远教网络体系建设项目（运维）预算资金使用情况表

（单位：元）

序号	内容	预算金额	合同金额 (同支出明细)
1	远程教育网络学习平台运维	481,983.00	477,000.00
2	远程教育移动平台运维	250,000.00	250,000.00
3	远程教育网络体系资源数字化运维	427,000.00	427,000.00
4	直播课堂支持服务	100,000.00	100,000.00
5	电信直播课堂电路服务	358,000.00	358,000.00
6	东方有线直播课堂电路服务	358,000.00	358,000.00
	合计	1,974,983.00	1,970,000.00

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）预算与实际支出情况明细详见：附件一 基础表 1-2。

4. 项目实施情况

(1) 项目实施内容

本项目由党建服务中心开具委托函，委托上海开放大学以代甲方

名义进行项目的管理工作，具体运维工作的实施由上海教育软件发展有限公司、上海电达信息技术有限公司、中国电信股份有限公司上海分公司、东方有线网络有限公司和天翼视讯传媒有限公司分别承担。

根据合同约定，2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目基本维护服务的内容为：上海党员干部现代远程教育网络学习平台运维、上海党员远教移动平台运维、上海党员干部现代远程教育网络体系资源数字化运维、上海基层党建直播课堂支持服务和专线运维（电信、有线）五项运维内容。

其主要功能为：提供上海资源库、全国资源库点播功能，提供远教直播频道、直播课堂的直播。运行环境为：互联网和移动网络。

应用范围：面向基层的党内培训、党内教育、工作部署或政府序列或公益性培训。

用户对象：上海全市 8 万多基层党组织、170 多万共产党员。

维护响应方式和要求：提供全天候（除法定工作日内的工作时间）热线电话支持服务。对于不能通过电话支持服务解决产品技术故障的服务请求，经与用户技术人员确认需要现场诊断、现场技术支持的情况下，在第一时间派专业人员赴现场进行故障排除。

维护文档资料要求：平台年底提供年度运维报告；每月提供资源新增目录表。

服务期限：2017 年 1 月 1 日起，至 2017 年 12 月 31 日。

项目维护对象和具体实施内容如下表所示：

表 1-2 项目实施内容明细表

维护对象	内容明细	服务内容
硬件设备维护	DJWeb1zhuji 1 台、DJCache1 主机 1 台、DJDB1 主机 1 台、DJFile1 主机 1 台、DJMCU 主机 1 台、DJjgWeb 主机 1 台、DJdb 主机 1 台、DJzjj 主机 1 台，共计 8 台主机。	故障排除、设备修复、配件支持
产品软件维护	操作系统：Linux、Windows（版本号：RedHat AS4、Win8）	更新升级、安装调试、系统恢复
	数据库：MySQL（版本号：MySQL 4）	
	中间件软件：Tomcat（版本号：Tomcat 5.0）	
	网管软件：AP Manager（版本号：AP	

维护对象	内容明细	服务内容
	Manager 9) 安全软件: iptables (版本号: iptables 1.2	
网络设备维护	网络设备: IPTV 和数字移动网络设备 网络宽带: 百兆网络	网络诊断、故障排除、参数设置、性能优化
业务应用系统维护	远程教育网络学习平台 远程教育移动平台 远程教育网络体系资源数字化 直播课堂支持服务 专线运维 (电信、有线)	修正错误、功能完善、扩展功能
日常运行管理	以上所有软硬件和业务应用系统	设备检查、系统日常巡检、客户端操作支持
其他维护	党建教育资源库维护	资源压缩、审核、发布服务

(2) 项目完成情况

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设（运维）项目总体完成情况良好，其中：

1) 远程教育网络学习平台运维工作由上海电达信息技术公司承担，根据合同约定基本完成了网络学习和党建统计平台的软件维护、硬件维护及平台运行监测。

2) 远程教育移动平台运维工作由天翼视讯传媒有限公司承担，根据合同约定基本完成了直播过程中直播监看和平台线路保障、党教客户端及内容发布平台的日常运维保障、数据分析、视频平台存储、转码及分发，确保了平台稳定可靠运行。

3) 远程教育网络体系资源数字化运维工作由上海教育软件发展有限公司承担，根据合同约定基本完成了网络学习平台的资源管理、发布及编目服务。

4) 直播课堂支持服务运维工作由上海教育软件发展有限公司承担，根据合同约定基本完成了直播课堂技术保障、设备调试等工作。

5) 专线运维（电信、有线）工作由中国电信股份有限公司上海分公司和东方有线网络有限公司承担。根据合同约定提供电路租用服务，中国电信股份有限公司上海分公司和东方有线网络有限公司分别提供了主备线路 2 个点 4 条 8M MSTP 的电路及分会场不超过 20 个点的 8M

MSTP 电路为平台直播课堂使用，满足了远教体系 7*24 小时可用性要求。

5. 项目组织及管理

（1）项目实施部门及其职责

中共上海市委组织部：作为项目主管单位，对项目的实施进行指导和监督。负责项目资金预算管理、资金拨付，项目的督办、以及对财政资金使用情况进行监督检查。

上海市党建服务中心：作为项目单位负责制定工作方案并组织实施。包括制定计划、目标，开展政府采购，参加月度工作例会、对项目服务单位进行监督、指导，并对服务单位的运维实施情况进行验收。

上海开放大学：作为项目具体实施单位，按照服务合同和子项目委托函的约定，负责具体项目的实施，对远程教育网络体系进行维护和管理，出具年度运维报告。与子项目服务单位进行沟通、协调，确保远教网络体系正常运转。

上海教育软件发展有限公司、上海电达信息技术有限公司、中国电信股份有限公司上海分公司、东方有线网络有限公司和天翼视讯传媒有限公司作为子项目服务单位，按照合同约定，提供远程教育网络体系运维相关服务，保障远教网络体系安全、有效运作。

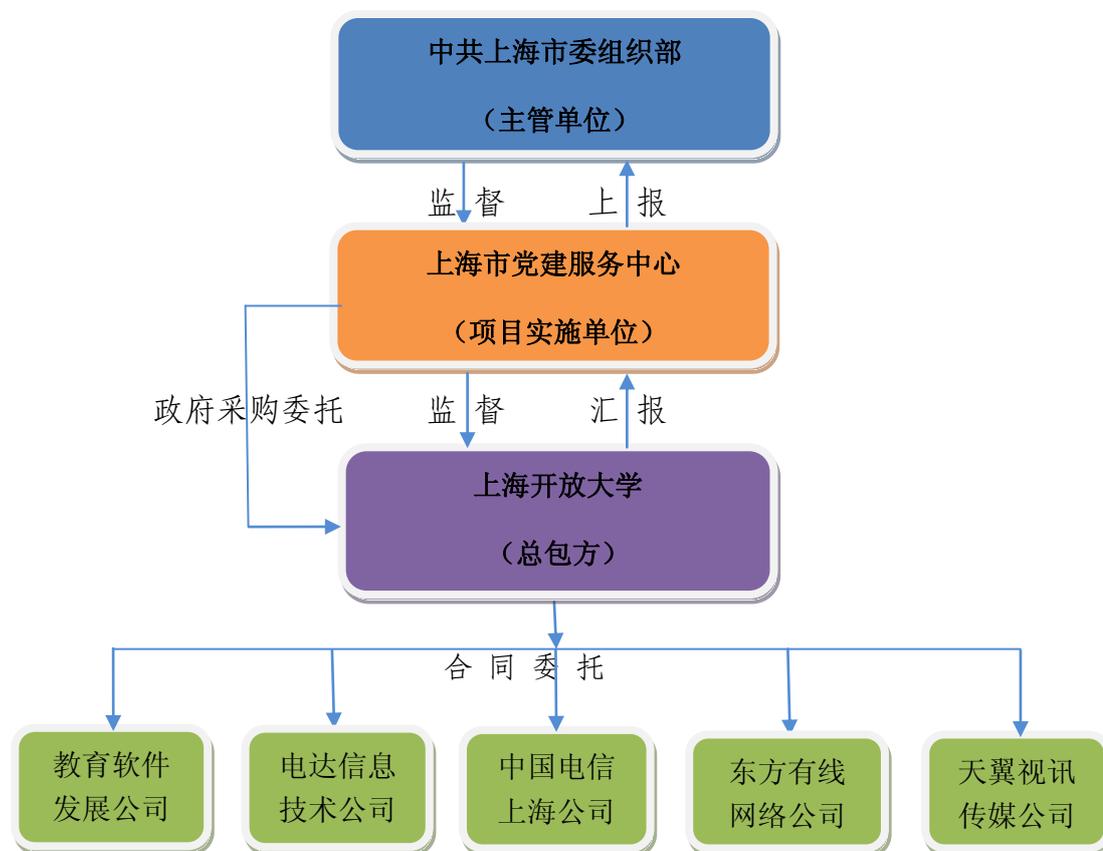
（2）项目管理实施流程

1) 项目组织管理流程

本项目由党建中心向上海市委组织部提交立项申请，市委组织部审核后报上海市经济和信息化委员会批准立项，党建中心根据经信委的预算审核意见和市财政预算批复，通过上海市政府采购中心，以单一来源采购方式确定项目实施单位为上海开放大学并签订服务合同。同时，委托上海开放大学为总包方（代甲方），与上海教育软件发展

有限公司、上海电达信息技术有限公司、中国电信股份有限公司上海分公司、东方有线网络有限公司和天翼视讯传媒有限公司签订技术服务合同，共同实施远教网络体系运维工作。实现“一套节目、四网播出”，依托互联网子平台、IPTV 子平台、数字电视子平台和移动子平台共同输送教学资源。

上海党员干部现代远程教育网络体系建设（运维）项目的组织管理流程图如下图所示：



图一 项目组织管理流程图

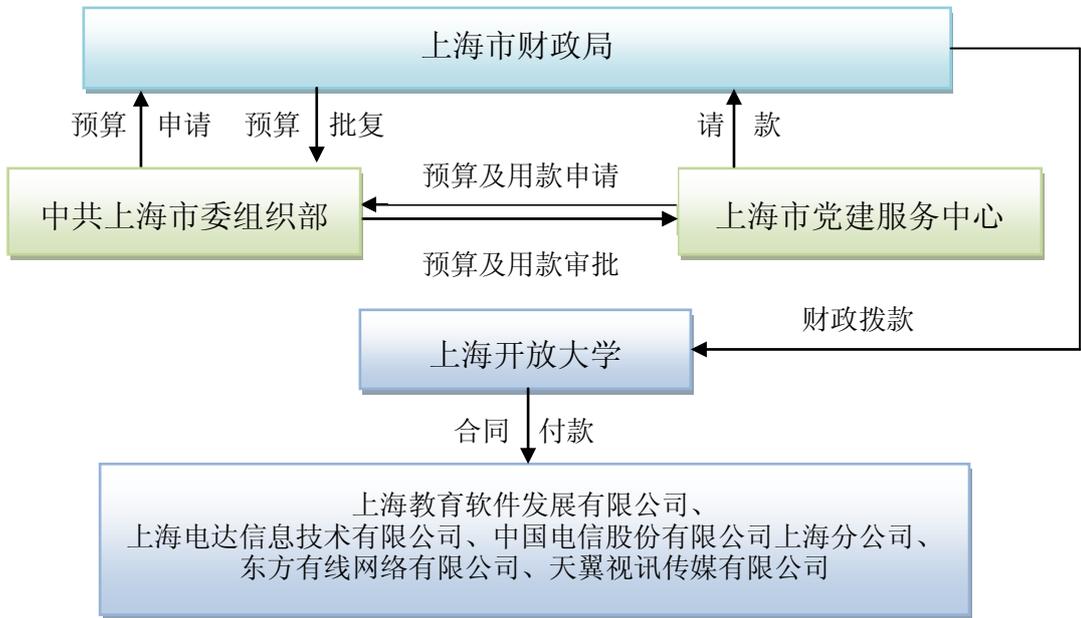
2) 资金拨付流程

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设（运维）项目预算资金为市级公共财政预算资金，列入市委组织部部门预算，由市财政局全额拨付。

本项目经市委组织部报上海市经济和信息化委员会批准立项后，根据经信委《上海市经济信息化委关于市委组织部 2017 年度信息化项目项目支出预算的审核意见》（沪经信推[2016]759 号）的批复，由上海党建服务中心报市委组织部向上海市财政局申请项目预算。得到市财政局的项目预算批复后，市党建服务中心根据预算金额，委托市政府采购中心进行单一来源采购，确定上海开放大学为本项目实施单位，并签订服务合同。根据合同约定，上海开放大学向党建服务中心提交拨款申请，党建服务中心审核后通过财政平台向市财政提请付款，财政集中支付中心审核后以直接支付方式将项目资金拨付至上海开放大学，最后由开放大学按照合同约定，分别向各运维服务商进行付款。

党建服务中心根据市财政局专项资金管理要求和《上海市党建服务中心财务资金申请、使用的规定》等相关制度，确保财政专项资金的规范使用、专款专用。

上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目的资金拨付流程图如下图所示：



图二 项目资金拨付流程图

(3) 项目业务管理制度

1) 财务管理制度:

- ① 《中共上海市委组织部财务管理规定》；
- ② 《上海市党建服务中心预算编制业务管理制度》；
- ③ 《上海市党建服务中心财务资金申请、使用的规定》；
- ④ 《上海市党建服务中心固定资产使用管理制度》；

2) 项目管理制度:

- ① 《上海党员干部现代远程教育建设项目管理制度》；
- ② 《党教项目规范》；
- ③ 《站点安装以及运维流程》；
- ④ 《基层党建直播课堂工作规范（第三版）》；
- ⑤ 《上海远程教育呼叫中心服务规范》
- ⑥ 《共产党员电视栏目资源操作流程》
- ⑦ 《互联网资源上传流程》
- ⑧ 《上海市党建服务中心合同档案管理制度》
- ⑨ 《上海市党建服务中心合同管理办法》

（二）项目绩效目标

绩效评价小组经调研论证，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）中对绩效目标内容的要求，结合指向明确、具体细化、合理可行的原则，将2017年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目的绩效目标归纳如下：

1、项目总体目标

让党员干部受教育，让市民群众得实惠。根据中组部提出的党员教育要上电视、上手机、上互联网的“三上”要求，通过日常运行管理、以及对产品软硬件、网络设备和业务应用系统的维护，全面完成上海党员干部现代远程教育网络学习平台、上海党员远教移动平台、上海党员干部现代远程教育网络体系资源数字化、上海基层党建直播

课堂支持服务和专线（电信、有线）等五项运维服务工作，达到设备资产清除明晰、网络运行稳定有序、事件处理处置有方、安全措施有效到位、服务管理有章可循的要求和目标，为全市街、镇、村、居提供各类党组织的直播课程和互动教育，从而大幅提高基层党员干部和群众的素质和保持党员队伍的先进性，为构建新时代中国特色社会主义，实现大范围、广领域的党建资源交流和共享，为促进党建工作的持续开放与创新建设提供坚实的政治保证、人才保障和智力支持。

2、项目具体绩效目标

本项目具体绩效目标设定如下：

产出目标：

（1）五项运维服务工作按照合同约定内容有效实施：具体考核：上海党员干部现代远程教育网络学习平台、上海党员远教移动平台、上海党员干部现代远程教育网络体系资源数字化、上海基层党建直播课堂支持服务和专线运维（电信、有线）五项运维内容的完成情况。

（2）维护响应及时：考核故障发生或用户需要技术支持时，服务单位的应急反应情况和故障修复的及时性。包括提供全天候热线电话、现场诊断和现场技术支持。

（3）维护文档资料完整：考核每月提供的资源新增目录表和年底提供年度运维报告等资料的完整性。

（4）各类运维服务验收达标：考核各项运维服务年度验收达标情况。

效果目标

（1）远程教育平台访问人次和学习时长提升情况：考察远教平台年度学习总人次和总时长的提升情况。

（2）数字化资源上传数量增长率：考察上传的数字化资源的年度增长情况。

（3）终端活跃站点增长率：考核市级平台、教学资源库和终端站点较上年的活跃度提升情况，。

（4）系统运行稳定性：考察各个业务应用系统在使用过程中的可用性、稳定性、可靠性，以及系统的先进性、兼容性和可扩展性。

（5）项目沟通有效性：建立定期工作例会制度和重要信息沟通及时有效。

（6）绩效评价结果应用情况：考察项目主管部门对以前年度的绩效评价结果应用情况。

（7）基层党建中心满意度达 90%以上：考察上海市各基层党建中心的党员群众对本项目实施结果的满意度情况。

（8）长效管理与可持续发展：考察党建中心、开放大学及各运维服务商针对该运维项目是否建立了详细的项目管理制度、每月运维统计分析制度、总结汇报等长效管理体系，并根据项目发展的需要不断完善和健全。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本次绩效评价目的，是对 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目的完成情况、资金使用、体系建设及执行情况和取得的成效进行评价，总结经验，发现问题，提出改进的意见和建议，为今后党员干部现代远程教育网络体系建设项目提供可行性参考建议。

本次绩效评价是依据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩[2014]22 号）以及《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》（沪委办发〔2008〕1 号）等文件精神开展实施的。

（二）绩效评价工作方案制定过程

绩效评价小组研读了项目相关文件，安排了调研、访谈。经绩效评价小组内部多次研讨后，拟定了工作方案、指标体系、问卷及访谈内容，并提交党建服务中心提出修改意见，绩效评价小组根据修改意见，作了相应调整，最终确定绩效评价指标体系、问卷及访谈内容。再按照指标体系的设计思路执行绩效评价全过程，最终撰写绩效评价报告。

（三）绩效评价原则、评价方法

本次绩效评价采用方法是指标评价法、资料分析法、社会调查法。

绩效评价小组根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，按照“结果导向、过程控制”的原则，独立编制指标体系。该项目绩效评价指标体系包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，主要围绕立项合理性、项目组织管理有效性、资金使用合规性等方面，客观分析项目的产出和效果。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分，综合评价表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责提供基础数据。指标体系为评分所用，需要基础表、问卷调查和访谈的支持。综合评价表各指标的权重由绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性产生、历年绩效指标的可对比性，对相关指标权重最后调整确定。

该项目绩效评价指标体系、评价标准及得分详见附件二。

（四）数据采集方法及过程

本次绩效评价证据收集方法如下：1、项目决策类指标通过访谈和相关文件收集；2、项目管理类指标，特别是财务管理类指标，通过基础表收集并对项目管理单位现场核实财务数据；3、项目实施类指标、项目产出类指标，通过基础表收集并对项目建设单位的项目实施相关证据文件进行审阅；4、项目效果类指标通过访谈、基础表、核查、问卷调查等方式收集。

指标证据收集方法，详见“附件三 绩效评价指标体系工作底稿”。

（五）绩效评价实施过程

自 2018 年 5 月瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所接受委托以来，事务所专门成立了绩效评价小组，2018 年 5 月 15 日赴党建服务中心与项目相关人员进行了初次会晤，至 5 月底，评价小组在前期调研基础上，初步形成绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价原则、指标体系、评价标准、问卷调查和访谈方案，并于 2018 年 6 月 5 日参加了远教网络体检建设（运维）项目的月度例会，会上与运维服务供应商进行沟通，深入了解了项目实施过程中的细节和运作方法。评价小组自 2018 年 5 月至 6 月 23 日，根据工作方案要求，历经数据收集、现场调查、资金合规性检查、数据分析和报告撰写、与党建服务中心讨论修改等环节，完成了绩效评价报告。

1. 数据填报和汇总

2018 年 5 月 15 日-2018 年 6 月 18 日，由绩效评价小组工作人员和党建服务中心、上海开放大学共同调研论证进行远教网络体系建设（运维）项目的基础资料采集和数据填报，并经绩效评价小组核对汇总。

2. 访谈

2018 年 5 月 28 日-2018 年 6 月 7 日，绩效评价小组对党建服务中心、上海开放大学、各家运维服务单位进行了访谈。访谈内容主要包括项目管理、项目成效等方面。访谈单位名单与访谈提纲见附件四。

3. 问卷调查

2018 年 6 月 8 日-2017 年 6 月 18 日，绩效评价小组以电子邮件的形式对全市 16 个区共计 221 个街镇的党建中心进行了问卷调查，实际回收有效问卷 218 份，问卷回收率 98.64%。绩效评价小组根据问卷调查数据，撰写了社会满意度分析报告，详见附件五。

（六）绩效评价的局限性

绩效评价所依据的项目投入、财务数据以及项目实施过程中的数

据由被评价方提供，我们通过抽样调查等方式进行合理保证。抽样调查存在着固有的抽样误差，抽取到的调查对象也存在着固有的偏差。

评价指标设置的科学合理程度会直接影响评价结果的可行性。

社会调查相关结果依据被调查人员的主观感受，可能与现实存在差异。

受限于以上因素，本次绩效评价存在着一定的局限性。

三、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

1、评分结果

通过业务数据统计、访谈、问卷调查等方式取得的信息，使用绩效评价小组编制的 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目财政支出绩效评价指标和评分标准，本项目绩效评价的得分结果为 91.13 分。详见下表：

表 3-1：综合评分表

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	合计
权重	8%	28%	64%	100%
分值	8	24	59.13	91.13

上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目绩效评价指标体系及得分情况，详见附件二“绩效评价指标体系表”。

2、主要绩效

通过问卷调查、访谈调研和对绩效指标的得分分析，上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）项目主要绩效为：项目与国家、本市战略目标高度关联，与《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》（沪委办发〔2008〕1号）等文件精神相适应；项目立项依据充分，立项程序符合规定；项目的绩效目标合理可行；资金使用合规，未发现擅自改变、扩大支出范围等资金使用不合规的情况；项目预算执行率达到了 99.75%；党建项目管理制

度、维护管理办法等健全完善，管理制度和措施的有效执行，保障了项目的顺利实施；合同管理存在瑕疵，合同签订时间晚于项目实施周期开始时间、部分合同无签订日期、合同中缺少相关考核条款的情况依然存在。

远程教育网络学习平台、远教移动平台、远程教育网络体系资源数字化、直播课堂支持服务、电信电路服务专线和有线电路服务专线等 6 项运维工作全部完成，故障报修响应及时，系统运行安全稳定；平台维护文档资料完整；年度运维服务全部通过专家验收；2017 年末活跃终端站点的数量为 7642 个，较上年提升 5.93%，远教平台访问人次和学习时长较上年各提升 38.63%和 45.52%，年度上传数字化资源的源制作量达到 651 条，较上年提升 7.43%，为大幅度提高基层党员干部和群众素质的支持效果明显；各运维服务商建立了运维操作流程规范、故障修复实施细则等管理制度；与各服务商常年合作、配合默契，通过月度例会总结问题与成果并形成年度工作报告；基层党建服务中心的满意度达到了 81.65%；党建中心未能对上年绩效评价报告提出的建议进行有效的结果应用，有待进一步整改完善。

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设（运维）项目财政支出绩效评价最终评分结果为 91.13 分，评价等级为“优”。

（二）具体绩效分析

1、项目决策分析

项目决策类指标由 2 个二级指标和 4 个三级指标构成。权重分 8 分，实际得分 8 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 3-2：项目决策效评分表

指标	权重	绩效分值	业绩值
(A1-1) 战略目标适应性	2	2	适应
(A2-1) 立项依据充分性	2	2	充分
(A2-2) 项目立项规范性	2	2	规范
(A2-3) 绩效目标合理性	2	2	合理
合计	8	8	-

（1）项目与战略目标的适应性高

项目高度符合 2007 年 7 月 4 日中共中央印发的《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代教育工作的意见》提出的“从 2007 年下半年开始，在试点的基础上，在全国农村普遍开展党员干部现代远程教育网络体系。”的工作目标。并与 2008 年 1 月印发的《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》提出的“根据城乡一体化的发展趋势，结合本市推进学习型社会建设任务，面向基层党员干部，惠及全体群众，在各区县的村和居民区全面开展党员干部现代远程教育网络体系。充分整合现有各类远程教育资源，采取体制内与市场化相结合的方式，着眼于全面提高广大基层党员干部和群众的整体素质，全面加强农村和城市社区基层党的建设，高标准、高水平地建立健全党员干部现代远程教育网络体系。”文件精神相适应，对大规模培训基层党员干部和群众，大幅度提高基层党员干部和群众的素质，促进党建工作的持续开放与创新建设提供坚实的思想政治保证、人才保证和智力支持有着重大的现实意义。

（2）立项依据充分

为把党员干部现代远程教育网络体系建设项目落到实处，以提高基层干部素质和保持党员队伍的先进性为重点，建立健全党员干部现代远程教育网络体系 and 认真贯彻和积极响应《中共中央办公厅关于在全国农村开展党员干部现代远程教育工作的意见》、《中共上海市委办公厅关于本市开展党员干部现代远程教育工作的实施意见》等相关文件精神，依据市经信委的项目评审意见，党建中心申报了党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）。

党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）符合党建中心的工作特性，同时为该项目编制了《党建项目管理制度》和《党教项目规范》，项目立项依据充分。

（3）项目立项规范

本项目自 2007 年开始建设，2008 年起运行，为经常性项目。由市委组织部报市经信委批准立项、获得《上海市经济信息化委关于市委组织部 2017 年度信息化项目项目支出预算的审核意见》（沪经信推[2016]759 号）立项批复，事前经过必要的集体决策。

（4）绩效目标合理可行

根据相关文件的具体规定和精神，以及上海市党建服务中心 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）实际情况，评价小组将本项目的具体目标归纳如下：

- ① 五项运维服务工作按照合同约定内容有效实施；
- ② 维护响应及时率 100%；
- ③ 维护文档资料完整性为 100%；
- ④ 各类运维服务验收达标率 100%；
- ⑤ 远程教育平台访问人次和学习时长提升情况；
- ⑥ 数字化资源上传数量增长情况；
- ⑦ 终端活跃站点增长情况；
- ⑧ 系统运行稳定性
- ⑨ 项目沟通有效
- ⑩ 绩效评价结果有效应用
- ⑪ 各级党建服务中心满意度达 90%以上
- ⑫ 长效管理与可持续发展

归纳后的绩效目标从产出目标来看，项目以五项运维服务完成情况、维护响应及时性、维护文档资料完整性和各类运维服务验收达标率为主要产出目标；从效益目标来看，远程教育平台访问人次和学习时长提升情况、数字化资源上传数量增长情况、终端活跃站点增长情况、系统运行稳定性等提出了相应要求。项目绩效目标准确反映了项目核心内容，围绕远程教育网络体系运维涵盖了各类考核指标，绩效目标具体详细且可考核程度高，保障了整体计划目标实现。

2、项目管理分析

项目管理类指标由 3 个二级指标和 9 个三级指标构成。权重分 28 分，实际得分 23 分。各指标业绩值和绩效分值如下表所示：

表 3-3：项目管理评分表

指标	权重	绩效分值	业绩值
(B1-1) 预算执行率	2	2	100%
(B1-2) 预算编制合理性	2	2	合理
(B2-1) 资金管理制度建立情况	3	3	建立
(B2-2) 资金使用合规性	3	3	合规
(B2-3) 财务监管有效性	2	2	有效
(B3-1) 项目管理制度建立情况	4	4	建立
(B3-2) 项目管理制度执行情况	5	3	有效
(B3-3) 项目采购合规性	3	3	合规
(B3-4) 合同管理执行规范性	4	2	规范
合计	28	24	-

(1) 预算资金执行率达 99.75%

上海市党建服务中心 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目(运维)预算金额为 1,974,983 元,签订合同总额 1,970,000 元,截止 2016 年 12 月 31 日,账面实际支出 1,970,000 元,预算执行率为 99.75%,项目的预算执行情况良好。

(2) 项目预算编制合理

2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目(运维)的项目申报立项预算细化到 6 个运维子项目的构成明细,有明确的项目名称、规格型号、单价数量和总预算构成,并能与 6 份运维服务子合同分部金额相对应,项目预算编制合理。

(3) 资金管理制度建立健全

市党建服务中心建立了《上海市党建服务中心财务资金申请、使用的规定》、《上海市党建服务中心固定资产使用管理制度》、《上海市党建服务中心预算编制业务管理制度》等,并根据财政专项资金管理要求和《中共上海市委组织部财务管理规定》对本项目经费进行严格管理、规范使用资金,确保专款专用;项目资金采取国库直拨。资

金管理制度建立健全。

（4）资金使用合规

绩效评价小组通过对相关账册、会计凭证的现场检查发现：2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）资金支付所需材料齐备，整体财务管理工作情况良好。党建中心根据市财政局专项资金管理要求和《上海市党建服务中心财务资金申请、使用的规定》，采用国库直拨方式，符合专项资金使用办法和财务管理制度规定；资金拨付具备完整的审批程序和手续；资金支出符合预算批复及合同约定的用途；未发生截留、挤占、挪用、虚列支出的情况。资金使用合规。

（5）财务监管有效性

本项目由上海开放大学向党建服务中心提交付款申请，经党建中心业务部门复核签字，交中心财务审核并通过财政平台向财政申请付款，财政集中支付中心审核后以直接支付方式进行资金拨付，资金申请及付款流程财务监控执行有效。

（6）项目管理制度建立健全

上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）建立有《上海党员干部现代远程教育建设项目管理制度》、《基层党建直播课堂工作规范（第三版）》、《上海市党建服务中心合同档案管理制度》、《上海市党建服务中心合同管理办法》等项目管理制度和《站点安装以及运维流程》、《共产党员电视栏目资源操作流程》、《互联网资源上传流程》、《党教项目规范》、《上海远程教育呼叫中心服务规范》、《中国电信上海公司 IPTV 故障修复实施细则》、《中国电信上海公司接入终端设备安装维护管理办法》、《站点安装以及运维流程》等业务管理规范，对项目的工作方案实施、工作管理、月度例会制度和项目总结等均作了明确规定。

详见 B3-1-1 “项目管理制度建立情况” 评价底稿附件。

（7）项目管理制度、措施执行情况

经绩效评价小组调研核查：在 2017 年上海党员干部现代远程教育网络体系建设项目（运维）实施过程中，相关的工作方案实施、工作管理、月度例会制度和服务规范等均得到了有效的执行。但也发现：党建服务中心通过单一来源采购确定供应商为上海开放大学，因采购流程较长，项目招标结束已至当年 8 月份，而项目服务期限为每年 1 月 1 日至 12 月 31 日，导致项目存在实际运维期限和合同约定服务时限不匹配的情况，因此在招标未完成的时间段内，运维工作仍由原服务商承担。开发大学与相关分包单位也存在合同签订与项目实施周期不匹配的情况。

（8）项目采购合规

党建中心依据上海市经济和信息化委员会的立项批复和市财政的预算批复，通过市政府采购中心进行单一来源采购，确定上海开放大学为本项目实施单位，在规定期限内签订委托服务合同。开放大学为项目总包方，与上海教育软件发展有限公司、上海电达信息技术有限公司、中国电信股份有限公司上海分公司、东方有线网络有限公司和天翼视讯传媒有限公司签订技术服务合同，共同实施远教网络体系运维工作。项目采购流程合规。

（9）合同管理执行规范性

经绩效评价小组对项目服务合同条款的审查，合同条款中的维护环境及对象、合同服务期限和服务内容及要求、维护方式和要求、价格与付款方式、责任和义务、争议解决等条款完整。但开放大学与服务商签订的分包合同中存在部分合同无签订日期、缺少相关费用结算与日常运维和验收结果相结合的供应商考核条款的情况。合同签订不够规范、合同条款约定不够细化。

3、项目绩效分析

项目管理类指标由 4 个二级指标、10 个三级指标和 11 个四级指标构成。权重分 64 分，实际得分 59.13 分。各指标绩效分值如下表所示：

表 3-4：项目绩效评分表

三级指标	四级指标	权重	绩效分值	业绩值
C1 项目产出		32	31	-
(C1-1) 运维计划完成率	(C1-1-1) 远程教育网络学习平台运维完成率	3	3	100%
	(C1-1-2) 远教移动平台运维完成率	3	3	100%
	(C1-1-3) 远程教育网络资源数字化运维完成率	3	3	100%
	(C1-1-4) 直播课堂支持服务运维完成率	3	3	100%
	(C1-1-5) 电信电路服务专线运维完成率	3	3	100%
	(C1-1-6) 有线电路服务专线运维完成率	3	3	100%
(C1-2) 产出时效	(C1-2-1) 故障修复及时性	6	5	83.33%
(C1-3) 产出质量	(C1-3-1) 维护文档资料完整性	2	2	完整
	(C1-3-2) 运维服务验收达标率	6	6	100%
C2 项目效果		14	13.6	-
(C2-1) 远教平台使用量增长情况	(C2-1-1) 远教平台访问人次和学习时长提升情况	3	3	增长
	(C2-1-2) 数字化资源上传数量增长情况	3	3	增长
(C2-2) 终端活跃站点增长率	-	4	4	增长
(C2-3) 系统运行稳定性	-	4	3.6	90%
C3 可持续发展及影响力		10	8	-
(C3-1) 项目沟通有效性	-	4	4	有效
(C3-2) 绩效评价结果应用情况	-	2	0	无效
(C3-3) 长效管理制度建立情况	-	4	4	建立
C4 社会满意度		8	6.53	-
(C4-1) 基层党建中心满意度	-	8	6.53	81.65%
合计	-	64	59.13	-

(1) 远程教育网络学习平台运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 每日进行网站平台巡查，并定期整理分析日志排除隐患等；

2. 根据用户需求对网站平台运行进行优化等；
3. 提供网络学习平台相关客服支持等；
4. 每月统计服务器运行状况等；
5. 每月进行文件、数据、资源备份等；
6. 每月统计上海党员干部现代远程教育互联网平台访问情况等；
7. 每月统计远教管理系统访问情况等；
8. 每月实施例会制度，汇总问题，协调实施等；
9. 提供 7×24（小时）技术支持等；
10. 提供 1 小时内故障响应等；
11. 提供学习平台非硬件故障，下一个工作日修复并完全恢复系统的正常运行，保证业务正常运转等

（2）远教移动平台运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 直播课堂栏目所有直播的手机端及平台侧直播保障；
2. 提供各运营平台提供节目内容上传，页面编辑等功能服务。并提供各平台操作、页面搭建、节目上传及发布培训；
3. 提供日常提供数据分析、日常监控及常规技术支撑、故障处理、特殊需求处理；
4. 提供可靠、可扩展、高速的节目访问能力。支撑党教应用节目 1T 内存；
5. 通过中国电信优质 CDN 技术，为用户提供高质量的快速的接入所必须的技术手段。乙方提供的技术服务必须支撑党教应用 1000 并发 CDN 分发平台；
6. 直播过程中专职运营及维护工程师在平台侧进行直播监看及平台线路保障；
7. 党教客户端及内容发布平台的日常运维保障工作；
8. 专职运营人员按期或按需提供数据分析内容等；

9. 在服务截止日期之前，应持续一贯地提供视频平台存储、转码及分发能力等，并确保平台稳定可靠等；

10. 每月参加由甲方组织的保障例会。

（3）远程教育网络体系资源数字化运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 做好网络学习平台首页推荐课程的资源推荐工作等；
2. 根据甲方需求做好首页的视频更换工作等；
3. 根据甲方需求进行移动端资源的上传、发布及管理工作等；
4. 每月做好网络学习平台当月及近三个月累计点击资源排名统计报表等；
5. 每月做好网络学习平台的资源更新、发布及编目工作等；
6. 每月做好网络学习平台新增资源信息统计工作等；
7. 每月对 CDN 平台容量及使用情况进行监控等；
8. 协调数字电视及电信 IPTV 两个平台的资源发布相关工作等；
9. 负责党建资源库普通审核、专家审核等；
10. 提供 7×24（小时）技术支持等；
11. 提供 1 小时内故障响应等；
12. 向党建服务中心提供电子档月报等。

（4）直播课堂支持服务运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 负责直播会场的设备调试。
2. 负责直播会场至市级节点的线路调试。
3. 负责直播的多路信号切换。
4. 负责制作、修改会议 PPT 及与会人员字幕。
5. 负责上海市党建服务中心、各区县组织部、上海电信及东方有线涉及本协议的协调联络工作。

6. 负责提供项目实施所必须设备及车辆。
7. 提供 7 × 24（小时）技术支持；
8. 提供 1 小时内故障响应；
9. 对项目涉及的第三方统一协调；
10. 针对每次直播情况作书面记录留档。

（5）电信电路服务专线运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 开通“党员干部现代远程教育”平台直播课堂主会场 8M MSTP 线路 4 条；
2. 开通不超过 20 个分会场的 8M MSTP 电路；
3. 负责故障全程处理，满足甲方提出的 7*24 小时可用性要求。

（6）有线电路服务专线运维工作全部完成

根据合同约定和对党建月报、相关台帐的核查及访谈调研，服务商按照合同要求完成以下运维工作：

1. 开通“党员干部现代远程教育”平台直播课堂主会场 8M MSTP 线路 4 条；
2. 开通不超过 20 个分会场的 8M MSTP 电路；
3. 负责故障全程处理，满足甲方提出的 7*24 小时可用性要求。

（7）故障修复及时性情况

根据运维服务商提供 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体系运维项目的客服报修接单的相关故障台帐明细和响应处理明细，基本完成了维修和保障工作，但发现东方有线网络有限公司存在零星结点未能及时修复的情况。

（8）运维业务文档资料真实完整

经绩效评价小组现场访谈和查阅各月运维台帐、例会纪要、月报统计数据、服务工单、客服记录、验收报告等业务资料，资料完整无缺失，真实完整地反映了 2017 年度上海党员干部现代远程教育网络体

系的运维服务情况。

（9）运维服务验收全部达标

经查阅开放大学提供的 2018 年 6 月份最新完成的年度运维验收报告内容和专家验收意见，2017 年上海党员干部现代远程教育网络体系资源数字化、远程教育网络学习平台、远程教育网络体系建设直播课堂、市委组织部党建平台、电信直播线路和有线直播线路等年度运维项目验收全部达标。

（10）远教平台访问人次和学习时长较上年大幅提升

经对远程教育平台管理系统中，本市 16 个区的终端数据分析统计：2016 年度累计学习总人次为：3900764 人次，学习总时长为：4833594 小时；2017 年度年度累计学习总人次为：5407700 人次、学习总时长为：7034060 小时，较上年各提升 38.63%和 45.52%，两项数据大幅提升，党员干部现代远程教育建设效果明显。

（11）数字化资源上传数量增长情况

经统计：2016 年度上传的数字化资源的源制作量为：606 条，2017 年度上传的数字化资源的源制作量为：651 条，较上年提升了 7.43%。党员干部现代远程教育建设的投入力度强于 2016 年度。

（12）终端活跃站点增长情况

经统计：2016 年末全市活跃终端站点的数量为 7214 个，2017 年末全市活跃终端站点的数量为 7642 个，较上年提升 5.93%。但绩效评价小组也注意到。全市已建成终端站点为 19256 个，2017 年末活跃终端站点只占其中的 39.69%，活跃终端站点占比不高。

（13）系统运行稳定性

经审查客服工单和访谈调查，各部分系统根据运维合同提供服务，系统运行稳定。根据对各区基层党建中心和街镇的问卷调查，基层党建服务中心对系统运行稳定性的满意度为 79.93%，上海党员干部现代远程教育网络系统在 2017 年度未发生任何一起重大故障事件，系统总体运行稳定、安全可靠。

（14）项目沟通有效性

党建中心与开放大学以及各运维服务商建立了行之有效的沟通协调机制，各服务商多年合作、配合默契，通过月度例会、微信群、工作函证及日常及时沟通与各供应商保持有效沟通，推进项目有序实施。

（15）绩效评价结果应用情况

经核查，党建中心未能对上年绩效评价报告提出的“协商提前启动运维项目采购，为项目合同及时签订奠定基础”和“明确合同条款对考核验收的约束机制，细化验收标准和内容”的建议进行有效结果应用，项目运维期限与合同期限不匹配的情况以及分包服务商的合同条款不够细化，缺少相关考核条款的情况依然未能改善。

（16）长效管理制度建立情况

党员干部远程教育网络体系建设项目为经常性项目，2008 年实施至今，党建中心、开放大学及各运维服务商针对该运维项目建立了详细的项目管理制度、每月运维统计分析制度、总结汇报等长效管理体系，并以不断丰富、完善来适应新形势、新任务下党员干部远程教育体系的发展需要。

（17）各区基层党建服务中心满意度

绩效评价小组共计发放满意度问卷 221 份，回收有效问卷 218 份，汇总问卷得出受益者的综合满意度为 81.65%。其中受访者对远程教育学习平台资源栏目内容丰富度的满意度最高，达到 84.17%，相较于平均满意度分值（81.65%）高出了 2.52 个百分点，受访者对远程教育网络体系投诉处理服务能力的满意度最低，为 78.90%，相较于平均满意度分值低 2.75 个百分点。

满意度调查分析报告见附件五

四、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

1. 近年来，上海加快党员干部现代远程教育与新媒体融合的实践

步伐，不断创新党员教育方式方法，回应信息时代社会发展的必然要求，探索提高上海党员教育工作水平。为了适应新形势下上海党员教育工作的现实要求，上海逐步构建起广覆盖、多渠道、全开放、可互动的党员教育平台，党员干部现代远程教育在其中发挥了独特作用，为进一步与新媒体融合提供了基础和经验。2007 年开始，上海依托承载全市终身教育网络建设的上海远程教育集团（现上海开放大学），以及上海电信、东方有线、上海基层党建网等，合作形成上海电信 IPTV、东方有线数字互动电视、互联网等模式，2015 年 8 月又开通了上海党员干部现代远程教育 APP，构成四大学习平台，实现了“一套节目，四网播出”，基本覆盖了常用的各类信息化渠道，全市基层党员干部可以方便利用这些载体轻松了解中央对基层党员干部的要求，提升了党教学习的及时性和便捷性。

2. 十年来，上海全市建成了党员干部现代远程教育终端站点 19256 个，基本实现了对街、镇、村、居的全覆盖和机关、国有企业、高校、中小学、医院、两新组织、园区、楼宇等总支以上单位的广覆盖。经长期合作，运维服务商建立了一整套以客户为中心的企业价值体系，特别针对党教运维保障项目，通过明确界面和承诺，构架一套高效的运维保障服务流程，为党教项目提供高速、高效、稳定且周到的服务。同时对网络运行时可能发生的网络故障，建立了一整套完整的应急响应机制与预案，对于出现故障的及时修复有案可查，以尽力减少用户的损失。全网络运营维护由电力系统运维体系、骨干网运维体系、超干线光纤运维体系、接入网运维体系、以及网络客服服务体系几部分组成，环环相扣，紧密合作。

3. 为更好的保障党员教育资源在移动平台的更新，为此新开发一个党教资源管理后台系统和手机客户端，可在系统中对视频进行上传后自动转码、发布，并可以调整页面展示内容。让党员教育资源的更新保障工作更加快速、高效。新客户端优化了整体页面视觉效果，新增了直播专栏，在视频观看页面新增了分享功能和视频评分功能及视

频的云上传及云转码功能等，大大提升了用户通过手机客户端观看党员教育资源的体验。

4. 通过制定节目上传管理办法和与上传相关单位协商节假日上传机制等内部制度，特别是在国定长假期间确保课件上传准确无误取得显著效果。

（二）存在的问题

1. 合同管理不完善

（1）. 合同签订日期晚于项目启动时间，合同约定服务期限与实际服务期限不一致的情况依然存在

党建中心通过政府采购（单一来源采购），与项目服务商上海开放大学签订运维服务合同的日期为 2017 年 8 月 7 日，合同中服务期限的约定为：从合同签订之日起，至 2017 年 12 月 31 日。实际上，在下一年度招投标工作尚未启动前，运维服务单位未确定的时间段内，仍由原运维单位提供服务，项目存在实际运维期限与合同约定服务期限不一致的情况。

经了解，本项目为持续性项目，2017 年度项目以及预算批复下达后，党建中心通过政府采购方式单一来源公示的起止时间为 2017 年 03 月 22 至 2017 年 03 月 29 日，后经评审委员会评审，并经采购人确认，实际公布的成交日期为 2017 年 07 月 19 日，签订运维服务合同的日期为 2017 年 8 月 7 日，实际运维的时间为 2017 年 1 月至 12 月。

（2）. 合同条款不够细化，缺少相关考核条款

党建中心与开放大学签订的运维主合同中约定“甲乙双方指派专人组成本合同维护项目的管理小组，管理和实施本项目”，实际工作中，项目管理小组以每月例会的方式进行项目的管理和监督，但合同条款中未明确项目管理小组的名单及职责。

合同未能将服务费用的结算与项目运维考核及验收结果相挂钩，合同中未明确细化对服务商的奖惩条款，服务商仍存在报修处理不及时的情况。

2. 纳入教管系统后台统计的站点比例不高

上海市党员干部现代远程教育自 2007 年开展以来，经多年建设，全市共建成终端站点 19256 个，基本实现了对街、镇、村、居以及机关、国企、学校、医院、两新组织、园区、楼宇等总支以上单位的全覆盖。据远程教育平台管理系统（后称教管系统）统计结果显示，至 2017 年 12 月末，本市各区纳入教管系统的站点总计为 7642 个，仅占全部终端站点数的 39.69%。经了解，未纳入教管系统后台统计的站点主要原因为：部分终端站点是根据《关于在全市基层党组织书记中开展党员干部远程终端入户工作的通知》（沪委组[2011]发字 15 号）的要求，将 IPTV 或东方有线终端直接入户到全市基层党组织书记家中，因此未纳入教管系统后台统计；部分站点因建制合并、撤村等原因终端站点已撤销；部分站点尚未配备终端站点管理员，收看平台课件后无法进行有效统计。

3. 对上年度绩效评价结果的有效应用还不够

在 2016 年度上海党员干部现代远程教育网络体系建设（运维）项目绩效评价报告中对发现的“合同签订晚于项目启动时间，合同约定服务时间与实际服务时间不一致”和“对服务商的合同考核不够严格，个别运维保修响应不及时”等情况，向项目单位提出了“协商提前启动运维项目采购，为项目合同及时签订奠定基础”和“明确合同条款对考核验收的约束机制，细化验收标准和内容”的建议，用以提升运维服务工作的质量和效率。至报告日，项目单位尚未对该绩效评价结果建议进行有效应用。

（三）建议和改进措施

1. 有效缩短政采流程时间跨度，适当延长项目服务时间，规范合同管理，细化合同条款

建议党建中心在项目审批、预算下达后，及时启动政府采购程序，在满足政府采购流程规定时限的前提下，尽早确定中标供应商并与之签订合同，以有效缩短政府采购流程的时间跨度。合同中按照实际情

况适当延长项目的服务期限，调整相应的付款方式，使项目运维服务期限与合同约定服务期限保持一致。

各服务供应商对远程教育网络体系建设项目提供运维保障服务，其工作质量、工作态度等直接对项目的成效产生影响，为保证运维服务工作的质量、效率，建议党建中心和开放大学规范合同管理，完善相应的合同要素及附件，合同条款中细化对服务供应商的诸如运维响应及时性、数字化资源数量和质量等内容的考核标准、奖惩措施，并将考核结果与服务费用挂钩；明确附件运维项目管理小组成员的资质、职务和工作内容等，以提高运维服务的水准，保障项目的顺利实施。

2. 增强远教终端站点纳入教管系统后台统计的比例

建议扩大终端站点纳入教管系统后台统计的比例，加大终端站点管理人员的管理培训力度，同时规范基层终端站点管理员岗位制度，在保证终端站点规范有效使用的同时，提升各站点学习情况的录入和报送，增强远教终端站点的统计力度。

3. 对年度绩效评价结果进行整改应用

针对年度绩效评价报告中发现的问题和提出的“及时启动政府采购程序，在满足政府采购流程规定时限的前提下，尽早确定中标供应商并与之签订合同，以有效缩短政府采购流程的时间跨度。合同中按照实际情况适当延长项目的服务期限，项目运维服务期限与合同约定服务期限保持一致”、“完善相应的合同要素及附件，合同条款中细化对服务供应商的诸如运维响应及时性、数字化资源数量和质量等内容的考核标准、奖惩措施，并将考核结果与服务费用挂钩；明确附件运维项目管理小组成员的资质、职务和工作内容等”和“加大终端站点管理人员的管理培训力度，同时建立基层终端站点管理员岗位制度”等建议，希望被评价部门务实有效的根据实际情况采纳应用并落实到位，切实维护绩效评价的严肃性和有效性。