

# 2018 年度软件升级维护费项目支出绩效评价报告

## 前言

根据上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩 2014 年 22 号文）的精神，为了进一步加强财政支出绩效管理，现受上海市国资委的委托，上海文韦道财务咨询有限公司对 2018 年上海市软件升级维护费项目开展财政支出绩效评价工作。为保证评价工作的科学性、严谨性、可行性和时效性，根据财政部、市财政局有关绩效评价规定的要求制定本绩效评价报告。

根据上海市财政局绩效评价的相关要求，设定本次评价的主要内容为：项目立项情况，包括战略目标的适应性、立项依据充分性、项目立项规范性，项目绩效目标合理性和绩效指标的明确性；项目管理情况，包括项目投入管理、财务管理和项目实施；项目绩效目标的实现程度，包括是否达到预定产出和效果等；需要评价的其他内容。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目概况

#### 1、立项背景及目的

随着我国信息科技水平的飞速发展，各部门各行业的统计数据的信息系统也已日趋成熟，且企业竞争的加剧和国资产业结构的调整优化，数据信息在决策中的重要性愈加显著。尤其国家“十三五”规划提出：“实施国家大数据战略，推进数据资源开放共享”。这就需要在优化、完善的信息系统条件下完成对各项数据的采集、传输、整合，保障数据来源的广泛、准确，统计传输的及时，数据分析整合的完善，从而对各部门及各行业的决策、管理发挥重要作用。

然而，近年来，上海市国资委数据管理和信息化的状况，在数据处理过程中客观存在效率较低和数据价值较差等问题，与国家要求“开发与新制度相适应的统计软件”的要求不相适应，现有系统功能已难以满足市国资委及下属企业的业务发展需要。随着我国国家改革开放后经济的持续快速发展，国有企业的管理与改革是重中之重。上海市国资委下属 45 家委管集团企业，各集团下属单位众多，且按照不同的业务逻辑，划分了多颗组织架构树供应用系统使用。根据上海市政府授权，依照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国企业国有资产法》等法律和法规，上海市国资委履行出资人职责，监管本市国家出资企业的国有资产，加强国有资产管理。根据上海国资委自身信息化发展需要和信息化管理的要求，项目在满足统一规划、资源共享及业务协同管理的原则下，对现有系统进行软件升级和维护，改进信息交互处理、安全防护、数据协同能力，并保障信息系统正常运转，为适应下属企业调整，需要扩大系统的覆盖范围，同时为了保障国资委内外网站的互联互通和信息共享，提高上海市国资委

数据管理工作的实际效率，促进数据处理及信息应用工作的精细化管理，信息中心启动了“软件升级维护费”项目的建设。

信息中心的“软件升级维护费”项目通过委托上海市政府采购中心公开招投标的方式，确定由上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司为项目建设单位。项目预算总额为 920,000.00 元，实际执行为 920,000.00 元，预算执行率 100.00%。

## 2、项目立项依据

(1) 《关于进一步深化上海国资改革促进企业发展的意见》明确指出,完善国资监管体制机制,进一步转变政府职能,以管资本为主加强国有资产监管,进一步发挥信息化水平评价的导向作用,推动信息化建设,促进企业发展。

(2) 《上海市国有资产监督管理委员会信息化发展“十三五”专项规划》(沪国资委信息化〔2016〕164号);

(3) 《中华人民共和国网络安全法》，按照国务院规定的职责分工,负责关键信息基础设施安全保护工作的部门分别编制并组织实施本行业、本领域的关键信息基础设施安全规划,指导和监督关键信息基础设施运行安全保护工作;

(4) 《关于深化国有企业改革的指导意见》。

## 3、预算资金来源及使用情况

(1) 项目预算：“软件升级维护费”项目预算为 920,000.00 元。

(2) 资金来源：上海市财政局在 2018 年部门预算中安排

(3) 资金使用：“软件升级维护费”项目预算为 920,000.00 元，实际执行为 920,000.00 元，预算执行率为 100.00%。具体

执行情况如下：

表 1-1 “软件升级维护费”项目预算资金执行情况表

单位：元

项目内容	预算批复金额	实际使用金额	预算执行率
国资委系统信息交互处理	130000	130000	100%
监管数据提供委内服务	140000	140000	100%
数字证书管理统一权限和协同平台运维	220000	220000	100%
信息系统安全防护	430000	430000	100%
合计	920000	920000	100%

#### 4、项目实施情况

根据上海市有关政府采购有关规定，上海市国资委通过政府采购招投标的方式确定了上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司为“软件升级维护费”项目的服务供应商，并签订了相关的服务合同，在整个项目实施过程中，没有进行项目的任何调整。上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司根据《上海市软件升级维护费项目实施计划》的工作内容，进行项目的软件升级维护建设工作。

(1) 项目的前期工作：由信息中心完成项目的立项、申报、批复的整个流程和前期调研。申报市财政局，安排项目预算资金。

(2) 由上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司根据《上海市软件升

级维护费项目实施计划》的工作内容，完成以下工作：

#### 1) 国资委系统信息交互处理

国资委系统信息交互处理项目主要辅助国资委各处室业务信息化工作，包括国资委用户邮箱维护、手机业务、信息报送、电费上报、事业编制信息等工作。要求运维人员熟悉国资委网络架构、数据维护内容，能够快速、准确的响应国资委各处室的工作需求，保障国资委工作正常进行。

#### 2) 监管数据提供委内服务

监管数据提供委内服务对国资监管数据实现处理及维护管理工作，为国资委网站各模块处理、发布信息并及时更新，响应国资委处室及企业需求，规范信息发布流程，保障国资委系统工作正常运行。为国资委网站机构职能、国资要闻、新闻发布、政策法规、专题专栏、互动交流、业务应用、信息公开、通知公告、国企之窗、党建工作、区级国资等各模块处理、发布信息，并对相关信息进行及时更新。制定项目运维相关的各项管理工作规程，包括工作交接、制定紧急预案、现场故障处理等，确保系统正常运转，保证国资委工作正常开展。

#### 3) 数字证书管理统一权限和协同平台运维

系统日常基本维护包括设备检查、系统日常巡检、客户端操作支持，更新升级、安装调试、系统恢复，每月对规定的对象进行一次常规性维护。应用维护主要是针对应用系统和数据库系统本身的缺陷或变更进行改造。

#### 4) 信息系统安全防护

人员驻点服务、例行巡检服务、应急保障服务、保密检查等。在用户方的积极配合下，顺利完成了本年度的运维保障服务。

### 5、项目组织及管理

信息中心作为项目实施单位，具体负责“软件升级维护费

项目”的立项申请、预算编制和申报。

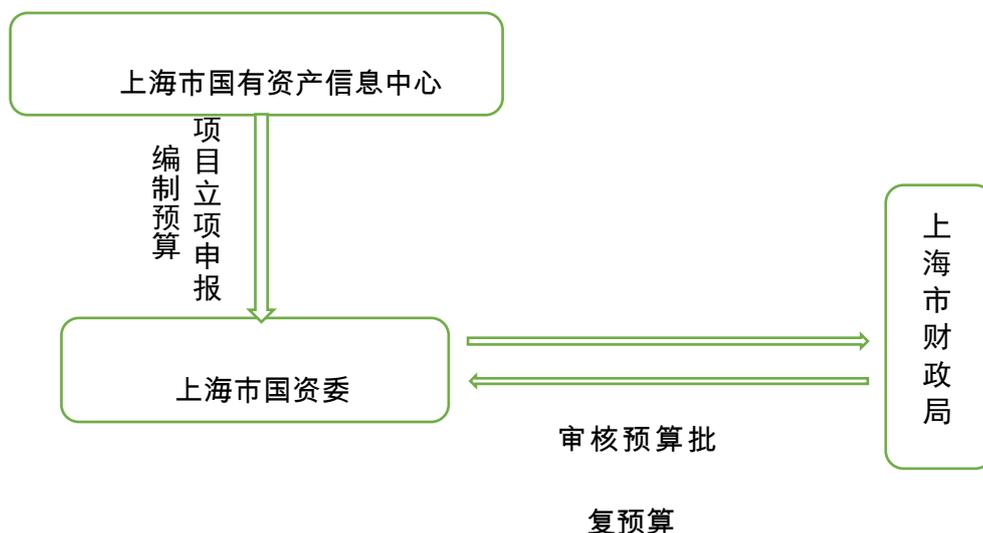


图 1-1 项目立项、预算资金的申报和批复流程

### (1) 项目财务的组织管理

信息中心负责“软件升级维护费”项目的资金申请、支付等事项。

项目预算资金支付的管理：2018 年的“软件升级维护费”项目为单一来源采购，在财务管理上参照市国资委现有的《财务管理制度》、《全面预算管理制度》、《会计核算管理制度》、《内部控制制度》等制度文件执行。

项目的资金使用，所有支出都要有部门主管和财务签字，均根据相应的资金管理审批流程实施。根据目前市国资委的资金管理规定，所有支出超过 5 千元以上的，都要经过大额资金审批流程。具体流程如下：

信息中心提出资金支付需求——>财务评价处提交直接支付申请——>市财政局（国库支付中心审核同意）——>采购服务的供应商。

### (2) 项目实施的组织管理

1) 项目的采购：由于“软件升级维护费”项目涉及现有信

息系统的信息安全和信息共享能力要求的专业化程度较高，对供应商的选择，采用单一来源采购的采购方式，确定由上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司作为“软件升级维护费”项目供应商，负责具体的软件升级维护建设工作，包括国资委系统信息交互处理、监管数据提供委内服务、信息系统安全防护等工作。

表 1-2：2018 年度“软件升级维护费”项目合同情况表

单位：元

序号	合同内容	采购单位/委派单位	承接单位	合同金额
1	国资委系统信息交互处理及系统运维服务	上海市国资委	上海科技网络通信有限公司	130000
2	监管数据提供委内服务	上海市国资委	上海科技网络通信有限公司	140000
3	信息系统安全防护服务	上海市国资委	上海慧康信息技术有限公司	220000
4	数字证书统一权限和协同平台运维服务	上海市国资委	上海市数字证书认证中心有限公司	430000

2) 上海市国资委项目实施内部管理分工。项目实施过程中，各业务处室和信息化管理处负责提供统计信息系统的业务需求和设计要求；信息中心负责软件升级维护管理工作和配合供应商做好系统改造工作等。

## (二) 绩效目标

### 1、总目标

“软件升级维护费”项目的年度绩效目标为：完成软件升级维护项目的建设，提升现有系统的信息安全和信息共享能力，确保系统的安全标准和质量符合相关规定，有效提升上海市国资委国资监管效率和水平，提升系统用户容量 20%，扩展覆盖下属企业 VPN 专线的服务范围，改进信息交互处理、安全防护、数据协同能力，并保障信息系统正常运转。

## 2、具体目标

经与项目单位充分沟通，同时对国资委“软件升级维护费”项目预算申报的各项材料审核后，结合项目的实际，确定项目所要实现的绩效目标如下：

产出目标：

(1) 设备检查工作完成率，目标值 100%。

(2) 系统相关信息系统信息的模块处理、发布信息并及时更新等处理工作完成率，目标值 100%。

(3) 软件及系统的升级优化工作完成率，目标值 100%。

(4) 系统日常巡检、安装调试等正常运行维护保障工作完成率，目标值 100%。

(5) 系统终端安全策略、防病毒、更换专用警示桌面等安全维护工作完成率，目标值 100%。

质量目标：

(1) 系统设备无非正常受损报废，设备完好率，目标值 100%；

(2) 考核系统数据采集和使用的质量满足系统建设的计划；

(3) 日常巡检维护完成质量情况，保障系统正常运行；

(4) 系统安全事故发生情况，运维期间无任何安全事故发生，

安全事故发生率为 0%。

效果目标：

(1) 系统用户容量提升率，目标值 20%。

(2) 信息中心对运维工作的满意度，达到 95%；

(3) 各职能处室，下属企业单位对运维工作的满意度，达

到

95%；

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

1、由于评价是从预算单位的项目资金来源、支出、效果几方面进行的，所以其目的之一是可以使市国资委增强专项资金支出的规范性和合理性的管理，更好地发挥公共财政资金对专用资金项目的促进和推进作用，提高财政专项资金支出的效益和效果。

2、通过对“软件升级维护费”项目实施内容的评价，考核项目实施单位是否按照年度计划和合同内容顺利完成软件升级维护建设工作，凸显出软件升级维护建设的必要性及意义。

3、通过评价可以对项目资金使用和项目实施过程中存在的问题提供有针对性的评价建议，为上海市国资委加强预算管理、合理编制项目预算，最后有效地组织实施提供有益的政策建议和参考。

### （二）绩效评价工作报告制定过程

根据上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩 2014 年 22 号文）的精神，结合 2018 年“软件升级维护费”项目的实际情况，绩效评价工作组制定了《2018 年“软件升级维护费”项目绩效评价报告》。报告主要确定了项目评价的以下几方面内容：

1、确定评价的指标体系设计原则和评分方法，并据此编制了评价指标体系表

2、明确了评价的对象和范围

3、明确了“软件升级维护费”项目的实施内容和项目工作实施情况、项目组织管理方式等。

4、编制了“软件升级维护费”项目的年度绩效目标。

### **（三）绩效评价原则、评价方法等**

#### **1、指标体系设计的原则**

（1）系统性原则。项目政策目标中的决策类指标具有前后呼应的关系，所以在设计相关指标和考核分数时，应当以系统性考虑其联动的特点，包括部分产出类指标，也按系统性原则考虑指标的设计和运用。

（2）实用性原则。在充分考虑指标能切实反映出项目实际结果的前提下，对相关数据的可获取性和可度量性，协调各种数据源，做到“来源可靠、度量一致”，避免评估时的主观随意性。

（3）有效性原则，所有设计使用的指标体系应当与被评估“软件升级维护费”项目政策的内涵与结构相符合，能够反映项目政策绩效的主要特征。

本次对“软件升级维护费”项目的评价遵循了上述各项评价原则考虑指标的设计和运用。

#### **2.绩效评价方法**

本次绩效评价的评价标准及评分方式的确定是按照根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩 2014 年 22 号文）的精神，根据项目自身的特点，依据“软件升级维护费”项目的各项工作计划要求等条件，结合项目的评价依据，科学、客观、合理地设定评价标准和评分方式，采集评价数据，实施评价活动。

（1）科学制定评价指标，合理分配指标权重。针对“软件升级维护费”项目的实施内容和特点，制定项目的评价指标，将定量指标和定性指标相结合。同时，合理地对各级指标权重进行分配，保障评价评分的合理。

（2）数据采集分析。通过对“软件升级维护费”项目相关

管理制度的梳理以及相关人员的访谈，进一步了解项目的管理实施和具体项目的实施情况，总结归纳后，分析其中存在的问题。

(3) 问卷调查及访谈。通过对项目的管理方上海市国资委工作人员实施问卷调查和访谈，了解该项目的实施效果和满意度状况。

#### **(四) 数据采集方法及过程**

数据采集的方式包括：项目各类申报资料收集、基础数据收集、工作计划和总结资料、实施社会调查、实施访谈等。

具体实施过程如下：

1、到项目管理和实施部门收集申报资料、基础数据、工作计划和总结。

2、组织召开项目实施部门讨论会，收集意见和项目信息。

3、针对使用该信息系统的工作人员以及管理者与部门领导进行访谈。

#### **(五) 绩效评价的组织实施**

2019年4月起，评价组开始实施“软件升级维护费”项目的绩效评价报告撰写的工作。通过开展项目的前期调研，讨论建立了评价报告的具体构架，按照市财政局关于绩效评价报告的要求设计绩效评价指标体系，并按指标内容设计调查问卷及访谈提纲，进一步的调研和资料的收集，评价小组完成项目绩效评价报告的编制，根据专家评审意见和项目单位的沟通，修改完善绩效评价报告。

评价组通过对项目单位走访等工作，完成了部分相关评价指标的数据采集，同时查阅相关的制度文件以及进行社会问卷调查和访谈，收集到了一系列的评价所需的资料。

2019年6月30日前，评价组根据上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩2014年22号文）文件要求，运用客观、科学的分析方法，完成了“软件升级维护费”项目绩效评价工作的绩效评价报告。

### 三、评价结论与绩效分析

#### (一) 评价结论

##### 1、评价结果

“软件升级维护费”项目的绩效评分结果为 93.5 分，根据相关规定，其绩效评级为优。具体评分如下：

表 3-1 “软件升级维护费”项目评分表

一级指标	二级指标	三级（及以上）指标	权重	指标权重	得分	
A 项目决策 13	A1 项目 立项 7	A11 项目与上海市政府相关政策目标的相符性	4	100%	4	
		A12 项目立项依据的充分性	3	100%	3	
	A2 项目 目标 6	A21 绩效目标的合理性	3	100%	3	
		A22 绩效目标的明确性	3	33.33%	1	
B 项目管理 22	B1 投入 管理 5	B11 预算执行率	5	100%	5	
	B2 财务 管理 9	B21 资金使用的合规性	4	100%	4	
		B22 财务管理制度健全性	5	66.67%	3	
	B3 项目 实施 8	B31 项目管理制度健全性	5	50%	2.5	
B32 项目管理制度执行的有效性		3	100%	3		
C 项目绩效 65	C1 项目 产出 50	C11 项目计划 完成率 22	C111 设备检查工作的完成率	4	100%	4
			C112 系统相关信息的处理工作完成率	4	100%	4
			C113 系统正常运行维护保障工作完成率	5	100%	5
			C114 软件及系统的升级优化	5	100%	5

			工作完成率				
			C115 安全维护工作完成率	4	100%	4	
		C12 项目完成 及时性 18		C121 故障处理的及时性	4	100%	4
				C122 系统日常巡检工作完成的及时性	4	100%	4
				C123 软件及系统的升级优化工作完成的及时性	3	100%	3
				C124 系统相关信息的处理工作的及时性	3	100%	3
				C125 安全维护工作完成的及时性	4	100%	4
		C13 项目完成 的质量 10		C131 设备完好率	3	100%	3
				C132 系统数据处理和使用的质量情况	3	100%	3
				C133 软件升级维护项目验收合格情况	4	100%	4
	C2 项目 效果 15		C21 系统用户容量提升率	-	3	100%	3
			C22 信息共享的有效性情况	-	4	100%	4
			C23 影响力 8	C231 各职能处室、下属企业单位对运维工作的满意度	4	100%	4

		C232 信息中心对软件升级维护工作的满意度	4	100%	4
绩效分合计			100	——	93.5

## 2、项目的主要绩效：

(1) “软件升级维护费”项目完成了信息系统的建设，并及时投入使用。该项目预算为 920,000.00 元，实际执行为 920,000.00 元，预算执行率为 100.00%，项目预算情况良好。

(2) “软件升级维护费”项目，主要由上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司根据项目计划的工作内容，对现有系统进行软件升级和维护，改进信息交互处理、安全防护、数据协同能力。由上海计测工程设备监理有限公司第三方监理公司完成项目实施过程的监理工作，出具项目监理总结报告。由上海市信息安全测评认证中心进行安全“软件升级维护费”项目的各项安全测评工作，出具安全测评报告。

目前监理及验收工作、安全测评工作也已结束，项目完成后验收通过，已及时投入使用。

(3) 2018 年信息中心完成了软件升级维护建设的全部计划工作，且项目完成后及时投入使用，提高了工作人员的操作便利性，提高了企业统计数据的准确性以及与数据的共享性，通过信息化手段实现企业数据有效的存储、利用、积累、创新和共享，进一步拓展了国资委内外及下属企业间互联互通和信息共享，有效提升了国资监管效率和水平，形成有质量的分析报告，满足企业行政管理多元化的数据需求。

(4) 项目的社会效益较好：针对软件升级维护费项目中的信

息系统投入使用后，进行了满意度调查，结果显示满意度结果都高于 95%，因此项目的实施整体效益情况优良。

## （二）具体绩效分析

1、A 项目决策（权重 13 分）：其中 A1 项目立项（7 分）和 A2 项目目标（6 分）

一级指标	二级指标	三级（及以上）指标	权重	指标权重	得分
A 项目决策 13	A1 项目立项 7	A11 项目与上海市政府相关政策目标的相符性	4	100%	4
		A12 项目立项依据的充分性	3	100%	3
	A2 项目目标 6	A21 绩效目标的合理性	3	100%	3
		A22 绩效目标的明确性	3	33.33%	1
A 指标合计			13	——	11

### A11 上项目与上海市政府相关政策目标的相符性

随着我国国家改革开放后经济的持续快速发展，国有企业的管理与改革是重中之重。上海市国有资产监督管理委员会，下属 45 家委管集团企业，各集团下属单位众多，且按照不同的业务逻辑，划分了多颗组织架构树供应用系统使用。为了保障国资委内外网站的互联互通和信息共享，提高上海市国资委数据管理工作的实际效率，促进数据处理及信息应用工作的精细化管理，上海市国资委设立了“软件升级维护费”项目。该项目的设立与项目单位的职能相适应。因此，本指标得满分。

### A12 项目立项依据的充分性

本指标主要考核项目立项依据是否充分。根据党中央，国务院《关于深化国有企业改革的指导意见》，市委、市府《关于进一步

步深化上海《国资改革促进企业发展的意见》明确指出,完善国资监管体制机制,进一步转变政府职能,以管资本为主加强国有资产监管,进一步发挥信息化水平评价的导向作用,推动信息化建设,促进企业发展;关于印发《上海市国有资产监督管理委员会信息化发展“十三五”专项规划》的通知(沪国资委信息化〔2016〕164号),信息中心设立了“软件升级维护费”项目。项目符合相关文件要求,项目立项依据充分。因此,本指标得满分。

#### A21 绩效目标的合理性

本指标考察绩效目标是否为促进项目事业发展所必须;项目预期产出效益和效果是否符合正常业绩水平;绩效目标与相应预算关联性是否较高。本项目计划对项目进行运行环境及应用软件的日常巡查维护及安全维护,保证系统平稳、正常运行。项目设定的产出目标、效果目标与项目预期产出效益及效果关联度较高。项目绩效目标设立合理科学,因此,该指标得满分。

#### A22 绩效目标的明确性

评价组通过查看项目单位的绩效目标申报表,发现项目单位虽然制定了项目绩效目标,但是目标不够明确且部分绩效目标不能量化,根据上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》(沪财绩 2014 年 22 号文)文件规定,要求项目应设置明确、可量化的绩效目标。因此,根据评分标准该指标扣减 2 分。

2、B 项目管理 (权重 22 分): 其中 B1 投入管理 (5 分)、B2 财务管理 (9 分)、B3 项目实施 (8 分)

一级指标	二级指标	三级 (及以上) 指标	权重	指标权重	绩效分值
------	------	-------------	----	------	------

B 项目管 理 22	B1 投入管 理 5	B11 预算执行率	5	100%	5
	B2 财务管 理 9	B21 资金使用的合规性	4	100%	4
		B22 财务管理制度健全性	5	66.67%	3
	B3 项目实 施 8	B31 项目管理制度健全性	5	50%	2.5
		B32 项目管理制度执行的有效性	3	100%	3
B 指标合计			22	——	15.5

### (1) B1 投入管理

#### B11 预算执行率

主要是体现上海市软件升级维护费建设项目与该项目的财政资金执行情况。

该项目预算为 920,000.00 元，实际执行为 920,000.00 元，预算执行率为 100.00%。根据指标评分细则，该指标得满分。

### (2) B2 财务管理

#### B21 资金使用合规性情况

经评价组核实，上海市国资委“软件升级维护费”项目的资金支用，所有支出都要由部门主管和财务签字，经过对上海市国资委项目核算资料的查对、会计核算凭证账册抽查，确认各项资金的支付从申请手续到支付的整个程序符合相关规定要求，资金的支付内容和审核程序符合相关的规定要求。经评价组核实，项目 2018 年度实际支付资金 920,000 元无违规现象，资金使用合规性情况较好。因此，该指标得满分。

#### B22 财务管理制度健全情况

项目没有健全的《全面预算管理制度》财务管理制度建设情

况，反映项目的财务管理制度对资金规范性和安全性的保障情况不够健全。根据指标评分细则，得分 3 分。

### B31 项目管理制度健全性

根据上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩 2014 年 22 号文）对财政支出绩效评价中关于项目管理制度的健全性的相关要求，项目应当具有较为健全、完善、有效的业务管理制度。

该指标考核项目预算部门和实施单位的《信息化管理办法》、《上海市机关事务管理办法（草案）》等制度是否健全、完善，用于反映项目各项业务管理制度对整个项目顺利实施，质量控制的保障性情况。经过与实施项目的信息中心以及财务评价处的相关领导和人员访谈，也查阅了相关的管理制度措施文件资料，在运维服务计划制定上，核实信息中心制定了项目的整体计划，运维单位也按照信息中心的整体计划细化了部分计划，制定了日常巡检维修的计划安排表，明确了各项日常维护工作开展的时间节点，但未明确安全测评工作的具体时间节点，运维计划不够完整；在运维服务验收考核制度的建立上，发现信息中心与运维单位签订的合同上虽提出了服务验收要求，但项目单位仅要求运维单位上交书面总结报告，项目单位对上交总结的数据缺乏进一步的核实，也未对运维质量和及时性设定具体标准及开展考核，项目验收考核制度不够健全。故 2018 年“软件升级维护费”项目管理制度有一定缺失，根据评分细则扣减权重 2.5 分。

因此，该指标得分 2.5 分。

### B32 项目管理制度执行的有效性

项目预算部门和实施单位的《信息化管理办法》、《上海市机关事务管理办法（草案）》等制度执行有效，实施过程中实施

单位制定的各项管理制度执行具有全面性、规范性、有效性等。  
根据评分标准该指标得满分。

3、C项目绩效（权重65分）：其中C1项目产出（50分）和C2项目效果（15分）

一级指标	二级指标	三级（及以上）指标		权重	指标权重	绩效分值
C 项目绩效 65	C1项目 产出50	C11项目计划完成率22	C111 设备检查工作的完成率	4	100%	4
			C112 系统相关信息的处理工作完成率	4	100%	4
			C113 系统正常运行维护保养工作完成率	5	100%	5
			C114 软件及系统的升级优化工作完成率	5	100%	5
			C115 安全维护工作完成率	4	100%	4
		C12项目完成及时性18	C121 故障处理的及时性	4	100%	4
			C122 系统日常巡检工作完成的及时性	4	100%	4
			C123 软件及系统的升级优化工作完成的及时性	3	100%	3
			C124 系统相关信息的处理工作的及时性	3	100%	3
			C125 安全维护工作完成的及时性	4	100%	4

		C13 项目完成的质量 10	C131 设备完好率	3	100%	3	
			C132 系统数据处理和使用的质量情况	3	100%	3	
			C133 软件升级维护项目验收合格情况	4	100%	4	
	C2 项目效果 15	C21 系统用户容量提升率	-	3	100%	3	
			C22 信息共享的有效性情况	-	4	100%	4
			C23 影响力 8	C231 各职能处室、下属企业单位对运维工作的满意度	4	100%	4
				C232 信息中心对软件升级维护工作的满意度	4	100%	4
	<b>C 指标合计</b>			<b>65</b>	<b>---</b>	<b>65</b>	

### C111 设备检查工作的完成率

根据查看上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司编制的《“软件升级维护费”项目 2018 年度运行维护总结报告》资料关于设备检查工作总结及上海市国资委提供的相关巡检报告，核实了上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康

信息技术有限公司于 2018 年按计划完成了相关设备检查,发现的问题做出提供了解决报告,并向上海市国资委用户提交了检查报告,解决了上海市国资委设备老化报废等问题。故 2018 年度设备检查工作均按计划内容完成,完成率为 100%。因此该指标得满分。

#### C112 系统相关信息的处理工作完成率

根据查看上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司编制的《“软件升级维护费”项目 2018 年度运行维护总结报告》资料,核对了 2018 年度运维单位按系统维护计划安排表,完成系统相关信息的接收、处理,为国资委网站中机构职能、国资要闻、新闻发布、政策法规、专题专栏、互动交流、业务应用、信息公开、通知公告、国企之窗、党建工作、区级国资等各模块做信息的处理和发布。完成及时更新网站、规范信息发布流程、网站前台应用巡检等信息处理工作。故 2018 年度系统相关信息的处理工作均按计划内容完成,完成率为 100%。因此该指标得满分。

#### C113 系统正常运行维护保障工作完成率

根据查看上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司编制的《“软件升级维护费”项目 2018 年度运行维护总结报告》资料,核对了 2018 年度运维单位按系统维护计划安排表,网络巡检、服务器巡检、安全巡检每天 2 次,水平评价系统巡检每天 1 次,形成每周工作报告,并且向上海市国资委提交巡检报告,确保系统运行环境的平稳运行;提供一名驻场人员,十名场外支持人员,确保系统处于正常运行状态;完成了针对在日常使用过程中出现的各类问题和程序故障,为用户提供 5\*8 小时的技术支持和良好的咨询服务,在非工作时间设置有专人 7\*24 小时接听的移动电话热线。故 2018

年度应用软件维护工作均按计划内容完成，完成率为 100%。因此该指标得满分。

#### C114 软件及系统的升级优化工作完成率

根据查看上海慧康信息技术有限公司编制的《“软件升级维护费”项目 2018 年度运行维护总结报告》资料，2018 年度项目实施单位通过安排驻场人员共处理解决了设备（PC、打印机、扫描仪等）安装及更换、防病毒软件安装和系统查杀病毒、终端无法开机、驱动程序安装、应用使用等软件及系统问题共 747 次，软件及系统的升级优化工作完成情况较好，因此该指标得满分。

#### C115 安全维护工作完成率

根据信息中心提供的“软件升级维护费”项目的相关资料，数据库每天自动备份；通过加入 BTIM 监控，实时监控系统运行状况，监控主机、设备负载等；国资委网站安装防攻击软件，日常维护及与各企业链接国资委时所出现的拦截问题，进行进一步的联系跟进。建立每月网站巡检机制，主要检查内存、CPU、硬盘、日志情况、系统用户情况、防病毒软件版本、最新补丁情况；通过每月进行网站安全测试，保障网站正常运行，并制作测试清单；每日进行系统网站巡检，检查是否可以正常登陆，并制作巡检记录。2018 年的安全维护工作已全部按计划完成。因此该指标得满分。

#### C121 故障处理的及时性

通过查看上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司编制的《“软件升级维护费”项目 2018 年度运行维护总结报告》资料及与项目相关负责领导和人员交流沟通，2018 年度上海市国资委系统网站如果出

现故障、无法访问，运维单位能够及时处理并提出意见，在 2 小时内，恢复了系统的正常运行，日常碰到的小问题，也能及时通过电话，邮件等方式给予意见和指导，通过以上故障处理措施，快速对各类故障进行调试处理，及时保障了系统的正常运行。所以 2018 年度系统故障及时处置率为 100%。因此该指标得满分。

#### C122 系统日常巡检工作完成的及时性

2018 年度上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司派出一名驻场人员，十名场外人员，确认在维护期限内系统运行平稳正常 2018 年度运维单位上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司按系统维护计划安排表，网络巡检、服务器巡检、安全巡检一天两次，水平评价系统巡检每天一次，形成每周工作报告，并且向上海市国资委提交巡检报告，确保系统运行环境的平稳运行。每半年进行一次资产普查，生成资产清单，核对资产记录，保障资产安全。所以 2018 年度日常巡检维护工作按照计划及时完成，完成及时率为 100%。因此，该指标的满分。

#### C123 软件及系统的升级优化工作完成的及时性

2018 年度上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司按系统维护计划安排表，处理解决设备（PC、打印机、扫描仪等）安装及更换、防病毒软件安装和系统查杀病毒、终端无法开机、驱动程序安装、应用使用等软件及系统问题，并且向上海市国资委提交巡检报告，确保软件和系统运行平稳运行。所以 2018 年度日常巡检维护工作按照计划及时完成，完成及时率为 100%。因此，该指标的满分。

#### C124 系统相关信息的处理工作的及时性

核对了 2018 年度运维单位上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司按系统维护计划安排表，完成系统相关信息的接收、处理，为国资委网站中机构职能、国资要闻、新闻发布、政策法规、专题专栏、互动交流、业务应用、信息公开、通知公告、国企之窗、党建工作、区级国资等各模块做信息的处理和发布，每日按计划进行系统信息的发布、更新和处理。所以 2018 年度日常巡检维护工作按照计划及时完成，完成及时率为 100%。因此，该指标的满分。

#### C125 安全维护工作完成的及时性

2018 年度上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司派出一名驻场人员，十名场外人员，确认在维护期限内系统运行平稳正常 2018 年度运维单位按系统维护计划安排表，网络巡检、服务器巡检、安全巡检一天两次，水平评价系统巡检每天一次，形成每周工作报告，并且向上海市国资委提交巡检报告，确保系统运行环境的平稳运行。每半年进行一次资产普查，生成资产清单，核对资产记录，保障资产安全。所以 2018 年度日常巡检维护工作按照计划及时完成，完成及时率为 100%。因此，该指标的满分

#### C131 设备完好率

每半年进行一次资产普查，生成资产清单，核对资产记录，保障资产安全，2018 年未发生硬件设备非正常报废的情况，保证了上海市国资委的各项工作能顺利、高效地开展。所以 2018 年度系统设备完好率为 100%。因此，该指标得满分。

#### C132 系统数据处理和使用的质量情况

系统数据采集和使用的质量满足系统改造时的计划设计要求，数据的准确性有所提高，且数据的应用性、完整性、共享性以及系统的功能体现充分，达到预期效果，因此得权重满分。

#### C133 软件升级维护项目验收合格情况

考核系统的各项安全测评是否合格，由上海市信息安全测评认证中心进行安全软件升级维护费项目的各项安全测评工作。

上海市信息安全测评认证中心出具安全测评报告，该系统通过了上海市信息安全测评认证中心的安全测试和上海市计算机软件评测重点实验室的功能及性能测试，系统的安全测评合格情况较好，因此得权重满分。

#### C21 系统用户容量提升率

2018 年“软件升级维护费项目”实施，国资委内外与下属企业的信息交互平台等系统用户容量的提升率达 20%。因此，该指标得满分。

#### C22 信息共享的有效性情况

由于上海市国资委采集、汇总、分析、上报的数据信息是为政府部门制定、调整政策服务的。所以政府“软件升级维护费”系统在部门、下属企业单位间有信息交换共享的功能。如果系统升级维护不当，会造成数据信息无法互联互通和信息共享。2018 年度，由于软件升级维护工作完成良好，保障了国资委内外网站的互联互通和信息共享。所以政府部门相关信息共享情况良好，该指标得满分。

#### C231 国资委各处室及下属企业的满意度

根据相关的问卷调查方式对 2018 年度上海市国资委各职能处

室、下属企业单位对运维工作的调查。针对项目所涉及的调查对象，本次对上海市国资委各职能处室、下属企业单位发放问卷 40 份，收回有效问卷 40 份。各处室、下属企业单位的整体满意度为 98.11%。因此，根据评分细则，本指标得满分。

#### C232 信息中心对软件升级维护工作的满意度

根据相关的问卷调查方式对本次 2018 年“软件升级维护费”项目的管理者满意度的调查。针对项目所涉及的调查对象，本次对 10 个相关领导放问卷 10 份，收回有效问卷 10 份，信息中心整体满意度为 98%。因此，根据评分细则，本指标得满分。

### 四、主要经验及做法、存在的问题和建议

#### （一）项目的经验

1、2018 年度信息中心“软件升级维护费”项目的立项决策和立项依据较好。2018 年度信息中心“软件升级维护费”项目的设立为了提高上海市国资委数据管理工作的实际效率，促进数据处理及信息应用工作的精细化管理，与预算单位相关职能相适应。同时，本项目的开展符合《上海市国资委关于印发〈上海市国资委系统信息化发展“十三五”专项规划的通知〉（沪国资委信息化〔2016〕164 号）、《中华人民共和国网络安全法》、《关于深化国有企业改革的指导意见》等政策的要求。

2、2018 年度信息中心“软件升级维护费”项目的项目产出情况较好。2018 年度信息中心“软件升级维护费”项目在实施过程中能够较好的按照有关管理制度和工作计划的要求完成软件升级维护工作，整个实施过程能较好地执行相关的制度要求，所以项目的完成情况和及时性较好。

#### （二）存在的问题

### 1、项目计划编制不够健全

项目单位信息中心对运维工作的计划编制不够健全，编制的绩效目标不够明确，未明确各项运维工作需要实现的产出目标。

2、项目管理部门信息中心对运维单位实施的运维服务建立的验收考核制度不够完善。

该项目是通过单一来源采购方式确定由上海科技网络通信有限公司、上海市数字证书认证中心有限公司、上海慧康信息技术有限公司负责实施，尽管信息中心制定了健全的业务管理制度能保障项目顺利有序开展，但信息中心只是要求运维单位提交年度运维总结报告以实施服务验收，信息中心对验收报告欠缺后续数据核实或质量评价等进一步考核措施，同时也未对运维工作的故障处理及时性及维护质量设定具体标准和专业考核办法，对运维实施的结果和质量的把控制度有待进一步完善。

## **（三）建议**

1、建议项目单位进一步完善项目工作计划的编制和项目绩效目标的编制，明确项目各具体实施内容的实施期限，明确项目需要实现的产出目标，同时建议项目单位督促运维单位按照项目单位所制定的工作计划进一步细化计划，明确各实施内容开展及截止的时间节点，进一步提升项目管理部门对项目实际实施情况的跟踪监督的效率。

2、建议项目单位进一步完善运维工作验收考核制度，明确故障修复及时标准，可以引进第三方专业检测机构对项目完成结果及质量进行验收，提升运维服务质量，保障运维工作持续高效开展。