

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2018 年上海市政务外网网络建设及运行服务项目

项目单位：上海市大数据中心

主管部门：上海市人民政府办公厅

委托单位：上海市大数据中心

评价机构：上海闻政管理咨询有限公司

2019 年 6 月

# 目 录

目 录 .....	1
摘 要 .....	I
前 言 .....	1
一、项目基本情况 .....	1
(一) 概况 .....	1
(二) 绩效目标 .....	8
二、绩效评价工作情况 .....	9
(一) 绩效评价目的 .....	9
(二) 绩效评价工作方案制定过程 .....	9
(三) 绩效评价原则、评价方法 .....	9
(四) 数据采集方法及过程 .....	10
(五) 绩效评价实施过程 .....	10
(六) 绩效评价的局限性 .....	11
三、评价结论和绩效分析 .....	11
(一) 评价结果 .....	11
(二) 评分情况 .....	12
四、主要经验做法 .....	20
五、存在的问题与建议 .....	21
(一) 存在的问题 .....	21
(二) 建议和改进举措 .....	21
六、其他需说明的问题 .....	22
附件 1: 基础表 .....	24
附件 2: 访谈报告 .....	26
附件 3: 综合评分表 .....	29
附件 4: 工作底稿 .....	40

## 摘 要

国家电子政务外网是按照《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》（中办发〔2002〕17号）和《国家信息化领导小组关于推进国家电子政务网络建设的意见》（中办发〔2006〕18号）明确规定和要求建设的我国电子政务重要公共基础网络平台，由中央政务外网和地方政务外网组成。根据政务外网建设总体要求，政务外网是服务于各级党委、人大、政府、政协、法院和检察院等政务部门，满足其经济调节、市场监管、社会管理和公共服务等方面需要的政务公用网络。为全面建设电子政务外网网络（以下简称“政务外网”），提高政务外网用户的使用体验，根据国家电子政务的发展要求及需求，上海市大数据中心承担上海市政务外网建设工作（原承担单位上海市人民政府公众信息网管理中心 2018 年底整建制并入上海市大数据中心），设立上海市政务外网网络建设及运行服务项目，并作为经常性项目纳入部门预算，为市政务外网用户每年进行管理维护，具体工作涉及市政务外网网络的新增节点建设及日常维护等工作。通过专业的运维服务，及时解决处理各类故障，较大程度上提高了政务外网用户的使用体验及满意度。

2018 年上海市政务外网网络建设及运行服务项目实施周期为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日，本次绩效评价的项目实施周期为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 5 月 31 日，预算资金经上海市经济和信息化委员会与上海市财政局审核通过后确定，纳入 2020 年预算管理，并于 2020 年度进行支付，项目资金主要用于支付市政务外网的通信服务费。

受上海市大数据中心委托，上海闻政管理咨询有限公司承担 2018 年上海市政务外网网络建设及运行服务项目的绩效评价工作。评价工作于 2019 年 5 月启动，运用评价组独立研发的绩效评价指标体系及评分标准，通过数据采集、访谈、数据处理与分析等，对

2018 年上海市政务外网网络建设及运行服务的项目绩效进行客观评价，最终评分结果为：92.33 分，属于“优”，其中，项目决策权重分值为 8.00 分，得分为 8.00 分，得分率 100%，项目管理权重分值为 30.00 分，得分 24.33，得分率 81.10%，项目绩效权重分为 62.00 分，得分 60.00，得分率 96.77%。

总体来看，项目绩效较高，特别是项目立项规范性、预算编制规范性、962877 热线报修故障解决率、重大保障有效度、运维服务满意度等指标得分较高，反映了项目综合绩效状况，但相对而言，财务管理制度健全性、验收工作规范性、运维服务考核机制健全性指标得分还有待提高。

现将评价结果报告如下：

### （一）主要成绩和经验做法

#### 1、政务外网建设多年，各环节工作配合流畅，确保了项目的正常开展

上海市政务外网自 2006 年建成以来，形成了较为规范化的工作开展流程。对于政务外网网络接入和搬迁工作，首先由申请联网的牵头部门根据业务需求向上海市大数据中心提出入网申请，提交应用方案，包括技术要求、接入范围、预测流量、时间要求等，并提供接入市政府外网的依据，再由市大数据中心或市电子政务主管部门进行接入审核，经市大数据中心审核后同意政务外网接入的单位，由市大数据中心统一协调东方有线公司到申请接入单位进行施工；对于政务外网网络运维工作，东方有线网络有限公司作为上海市政务外网的网络运营商，提供 7\*24 小时的网络运维服务，使用单位若出现网络故障的情况，可直接拨打报修电话进行报修，也可联系上海市大数据中心进行报修或咨询。

对于东方有线公司的服务质量，上海市大数据中心主要通过定期例会制度，就项目建设完成进度、近期全市政务外网的故障情况、故

障解决情况，并对运维团队人员的工作质量等进行考察，严格对东方有线的建设及运行服务质量进行有效监管。通过上海市大数据中心统筹市、区两级网络资源的管理和分配，协调网络运营商东方有线网络有限公司提供安全、可靠、优质的服务，上海市电子政务的发展取得了阶段性的成果，全市的网络数据资源得以整合和更新，进一步提升了政府治理能力的现代化水平。

## **2、在重大活动期间有效保障政务外网运行效果，保证相关业务正常开展**

上海市大数据中心联合运维服务商东方有线公司，在“一带一路”国际合作高峰论坛、中国国际进口博览会、中非合作论坛等重要会议以及元旦、春节、劳动节等节假日期间，制定了一系列的运维保障方案，并加派专业运维工作人员 7×24 小时对政务外网的运行情况进行监控，保证能够对特殊应急情况的出现及时响应，有效保障政务外网在活动期间的运行状况，使政务外网用户单位能够在重要时间节点的业务工作得以正常开展，提高网络的服务体系等级，保证政务外网网络的稳定性、安全性和可靠性。

### **（二）主要存在的问题**

#### **1、委托合同中未严格要求验收时间节点，项目验收滞后**

由于政务外网网络通信服务费在实施过程中采取“先用后付”的原则，因此项目周期为 2017 年 7 月-2018 年 6 月的政务外网网络通信服务费于 2019 年进行支出。根据项目的支出明细，上海市大数据中心于 2019 年 3 月 26 日一次性支付东方有线网络有限公司政务外网通信服务费和 Internet 通信服务费；但根据项目验收单，上海市大数据中心于 2019 年 6 月 12 日组织召开专家验收会，对东方有线网络有限公司 2017 年 7 月-2018 年 6 月的网络建设及运行服务进行验收，项目的验收流程晚于付款时间。根据上海市大数据中心与东方有线网络有限公司签订的《上海市政务外网市级平台网络通信服务合同(2017.7.1-2018.6.30)》，合同中仅规定了通信服务费的支付时间，

但未对运行服务的验收时间作出具体规定，也未对验收、付款的流程作出相关的约定。验收流程的滞后不仅不利于项目单位对项目实施质量的及时把控，同时也会对项目后续的监控产生一定的风险。

## **2、未有效利用信息化管理系统，对运维数据信息的规范化管理有待加强**

目前上海市大数据中心主要依靠运维服务商建立的运维系统，对市政务外网网络建设与运维中产生的数据进行管理，但其自身作为项目的预算单位，仍未建立有效的数据库对运维数据进行整合分析和统筹管理。未能有效地利用现有的数据网络对日常运维工作进行管理，也缺少其他有效的数据应用管理信息化手段。仅依靠运维服务商单方面对运维数据的统计，将不利于市大数据中心对日常运维服务的监管与督导，对运维结果分析方面也存在一定的影响。

### **（三）建议与改进措施：**

#### **1、建议市大数据中心完善委托合同条款，严格按照合同约定完成验收和付款流程**

由于上海市政务外网网络建设及运行服务项目中不仅包含网络运维工作，还含有网络建设工作，建议市大数据中心对委托合同中的网络建设相关条款进行完善，明确上海市政务外网网络建设工作的验收要求，包括验收时间、验收范围、验收方式、验收标准等内容，并严格按照合同约定要求完成验收流程。除此之外，为了有效规避项目后期可能产生的不必要的风险，保证项目实施质量和效果，建议将验收流程置于付款流程之前，先对建设工作的完成质量进行验收审核，后根据工作完成的成果进行付费，对网络建设工作的整体质量合格程度进行有效把控。

#### **2、建议上海市大数据中心建立数据库对运维数据统筹管理，并对数据库进行维护更新**

鉴于政务外网网络建设和维护工作产生的数据量较大，如网络接入节点情况统计、故障工单、巡检记录、故障解决统计等，建议上海

市大数据中心加强自身数据应用管理并建立起数据库，对市政务外网网络的日常运维数据进行统计和分析记录。上海市政务外网网络建设及运行服务项目属于经常性项目，在今后的年度项目的开展过程中，应加强数据库在运维工作中的应用，并对数据库及时进行更新和维护，保证运维数据的实时性，与运维团队的运维系统相联动，保证数据的一致性，对运维工作质量的监管提供依据。

## 前 言

财政支出绩效评价是运用客观的指标体系，对公共资金使用效率、效益进行综合分析和评价的制度，是促进政府职能转变，提高资源配置效率，推进政府管理科学化的重要抓手。本次绩效评价是根据上海市人民政府办公厅、上海市财政局的预算绩效管理要求，由上海闻政管理咨询有限公司对上海市大数据中心 2018 年政务外网网络建设与运行服务项目的项目决策、项目管理、项目绩效做出绩效综合评价。

通过绩效评价，有助于管理部门了解市政务外网网络建设与运行服务工作的运行情况，明确绩效目标，总结现有的经验做法，并及时发现不足，对今后年度的计划安排、资金下拨和工作开展，有着深远的指导意义。

## 一、项目基本情况

### （一）概况

#### 1. 立项背景及目的

政务外网是按照《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》（中办发〔2002〕17号）和《国家信息化领导小组关于推进国家电子政务网络建设的意见》（中办发〔2006〕18号）规定和要求建设的我国电子政务重要公共基础网络平台，由中央政务外网和地方政务外网组成。根据政务外网建设总体要求，政务外网是服务于各级党委、人大、政府、政协、法院和检察院等政务部门，满足其经济调节、市场监管、社会管理和公共服务等方面需要的政务公用网络。

上海市政务外网对应于国家政务外网，与上海市公务网物理隔离，与互联网逻辑隔离，属非涉密网性质；是政府的业务专网，主要运行政务部门面向社会的专业性服务业务和不需在内网上运行的业务。上海市政务外网是通过将各区政务外网和市级委办局及其直属单位的业务网接入至以统一的物理传输网络为基础的骨干网络平台形成的。根据上海市政务外网建设总体要求，上海市政务外网以公众服务为导向、政务应用为重点，为政府各部门网上协同办事提供后台网络支撑和构建各自的业务专网提供公共网络服务。

根据上海市政务外网总体规划，上海市政务外网由骨干网、接入网及协同应用共同组成，分为市级平台与区级平台两个层次。随着上海市政务外网的不断成熟，2008年迎来了网络大发展；2011年-2012年在此基础上，完成了上海市政务网基础安全的建设，实现35个分中心边界防护，管理上优化了网管系统及流程系统，实现1000多个节点的正常运行；2013年完成了上海市政务外网接入网第二路由的建设；在上海市市级政务网骨干网建设上，2013年至2014年东方有线网络有限公司（以下简称“东方有线”）完成市级政务外网骨干网升级，形成每个分中心双核心，提升了政务外网骨干网的可靠性。

根据国家电子政务的发展要求及需求，上海市大数据中心设立上海市政务外网网络建设及运行服务项目，并作为经常性项目纳入部门预算中，为政务外网用户每年进行管理、维护。2018年上海市政务外网网络建设及运行服务项目实施周期为2018年7月1日至2019年6月30日，保障上海市政务外网网络的新增节点建设，及日常维护工作的正常开展。预算资金经上海市经济和信息化委员会与上海市财政局审核通过后报上海市人大进行预算批复，纳入2020年预算管理，并于2020年度进行支付，项目资金主要用于支付市政务外网的通信服务费。

## 2. 预算资金来源及使用情况

### (1) 预算金额及预算编制流程

2017年上海市政务外网网络建设及运行服务项目主要实施周期为2017年7月1日—2018年6月30日，项目预算资金共计43,423,290元，包括上海市政府外网网络通讯费42,429,660元及Internet服务费993,630元；项目实际支付合同金额共计43,156,740元，包括上海市政府外网网络通讯费42,163,110元及Internet服务费993,630元。

2018年上海市政务外网网络建设及运行服务项目实施周期为2018年7月1日—2019年6月30日。因本次绩效评价工作开展的时间为2019年5月-6月，本绩效评价报告所评价的项目实施周期为2018年7月1日至2019年5月31日，评价组未能对2019年6月份的情况进行评价。市政务外网网络通信服务费需根据用户具体使用时间、带宽等情况进行精确计算。市政务外网网络通信服务费在实施过程中采取“先用后付”的原则，因此本项目无法按照信息化项目当年申报下一年度项目预算的通常做法，本次绩效评价的项目预算金额尚未确定。在2019年编报2020年预算时，上海市大数据中心将依据2018年7月-2019年6月市政务外网实际使用情况向上海市经济和信息化委员会提供用户、带宽及时间等信息，参照东方有线提供的

报价，由上海市经济和信息化委员会根据当年通信服务费市场价向上海市大数据中心反馈本项目预算总额，同时作为下年度项目预算总额进行申报。

## **(2) 资金支付方式**

市本级预算单位的网络通信服务费由上海市大数据中心根据上海市预算管理的有关规定报市经济和信息化委员会审核后，统一在部门预算中申报，纳入部门预算管理，在下一年度年底前由市财政局按照国库集中支付的要求予以直接拨付。非市本级预算单位的网络通信服务费，原则上由各接入单位自行支付。

## **3. 实施情况**

### **(1) 项目计划实施内容**

根据上海市政务外网应用情况，采用多协议标签交换虚拟专网（MPLS-VPN）技术将骨干网划分为若干虚拟专用网络（VPN）层：公共基础服务层、专用网络传输层、统一出口传输层、加密传输层、区县交互传输层、市级政务交互传输层、管理层。各VPN层之间逻辑隔离，路由互相不可达，为接入政务外网的各级政务应用建立分层分类的数据传输和交换通道，满足不同政务应用的需要。

考虑到政务外网的安全性、稳定性和保密性，上海市政务外网运维通过单一来源采购的方式由东方有线提供专业服务，由上海市大数据中心统一规划，东方有线具体实施，共同建设、维护上海市政务外网。上海市政务外网网络建设及运行服务项目的实施内容主要包含以下几个方面：

#### **① 市政务外网工程接入**

上海市大数据中心与东方有线合作，由东方有线完成市政务外网下达的施工任务，满足市政务外网新增应用的网络接入需求。

#### **② 网络运行维护**

由政务外网运维保障协调组、客户服务部、企业运维部、分公司

运维部、线路运维部、郊区子公司运维部和各支撑单位组成上海市政务外网运维保障组织。主要包含运行监控、巡检、项目配合、割接、演练测试、保障、专项工作等。

在上海市政务外网网络建设及运行服务项目中，东方有线运维团队承担具体工作的开展以及对政务外网用户的保障，具体情况如图 1-1 所示。

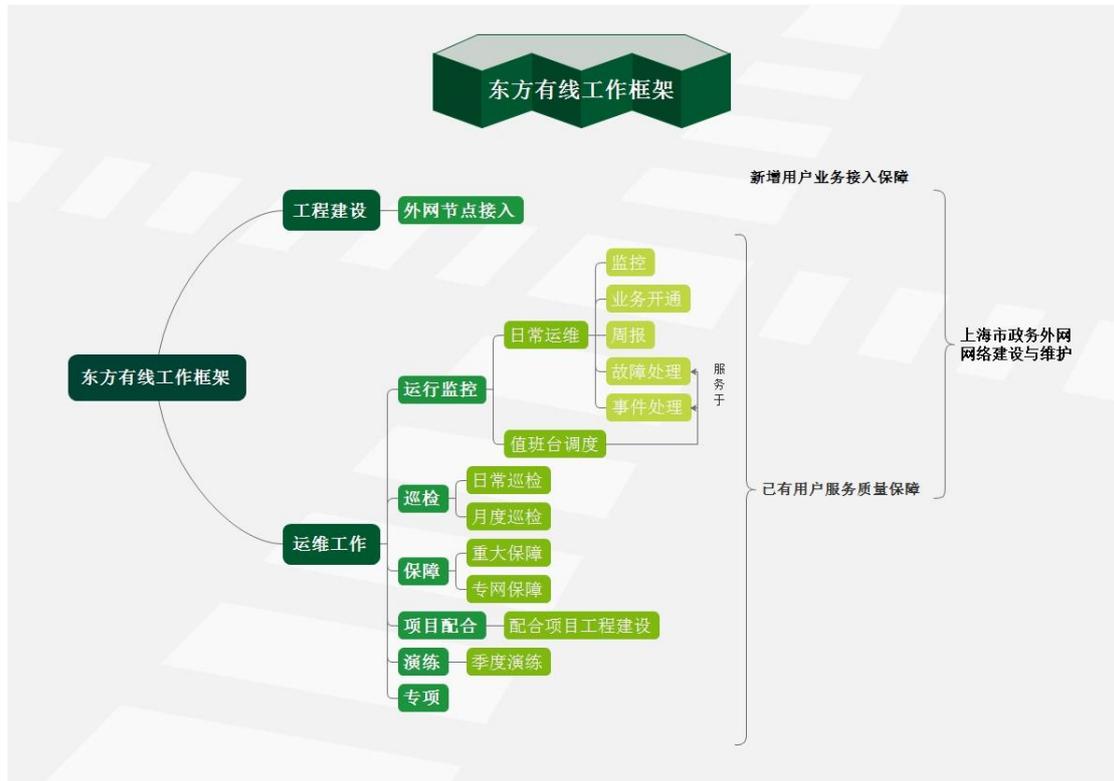


图 1-1 政务外网建设及维护项目中东方有线运维团队工作框架

运行监控是对网络设备运行状态的实时监测，主要包括两方面工作内容：一方面是日常运维，包括网络运行监报告警、962877 热线报修故障以及非用户端报修故障的监测和处理、安全策略开通等业务；另一方面是通过值班台实现人员及其他资源的调度，以最有效、便捷的方式处理故障，支撑日常运维工作。

巡检，即对网络设备、线路进行的定期或随机流动性的检验，便于及时发现硬件、网络、安全等各类问题。根据巡检周期，东方有线运维团队采用日常巡检、月度定期巡检等。

演练，即在政务外网网络发生故障时，东方有线专职服务团队能

有序、及时、规范的解决故障而进行的核心设备（分中心以上）故障应急演练。演练内容与上海市大数据中心商定为核心 P 路由器宕机故障和分中心 10G PE 路由器宕机故障。

保障，包括重大保障和专网保障，为保证市政外网的稳定、可靠运行，提高网络的服务体系等级，东方有线运维团队在各重大会议及我国传统节日等重大活动期间，派专业团队对市政外网进行重点保障。此外，为保障市政外网重要节点的安全，东方有线运维团队对重要节点采用双局向双路由的方式进行链路保护。

#### **4. 组织及管理**

##### **（1）项目组织情况**

上海市大数据中心：全面负责上海市政务外网的管理、规划、监督和推进政务外网的网络建设以及各项应用的开展。

东方有线网络有限公司：在按照运营商 VPN 线路优惠收费标准的情况下，为市政外网提供采用 MPLS-VPN 技术分层管理运行的独立全光网，并具体承担城域骨干网网络环境的运维、公共服务平台建设、以及适应业务发展需求的网络升级等服务，为接入市政外网的各级接入机构创建一个快速、稳定的网络传输、交换环境和公共服务平台，为接入市政外网的委、办、局业务应用的运行和扩展提供有效的网络技术支持。

上海市经济和信息化委员会：负责市政外网通信服务费标准的制定，以及市政外网通信服务费的核定。

##### **（2）项目实施流程**

###### **①工程接入工作流程**

工程接入工作主要指政务外网网络节点接入工程建设，具体实施流程如图 1-2 所示：



图 1-2 工程接入工作流程

工程节点接入中，主要包括 6 个环节，各个环节的功能定义如表 1-1 所示：

表 1-1 工程接入环节功能定义

序号	环节名称	环节功能定义	负责方
1	接入勘查	施工前对实地进行调查测量	东方有线
2	勘察结果反馈	勘察结果反馈给上海市大数据中心基础设施部	东方有线
3	开具施工单	根据东方有线网（工程部）反馈的勘查结果，开具政务外网接入施工单交由东方有线施工。	上海市大数据中心基础设施部
4	施工	政务外网网络节点接入的现场建设	东方有线
5	调试	配置节点网络设备及网络调试	东方有线
6	测试	网络负载能力测试	东方有线

## ②故障管理流程

故障管理流程指，在市政外网发生各种故障后，对故障的处理流程。故障管理流程的输入、处理、输出的流程结构如下图所示：



图 1-3 故障管理流程

故障管理流程的流程处理主要包含 6 个主要环节，各个环节的功能定义如表 1-2 所示：

表 1-2 故障管理环节功能定义

序号	环节名称	环节功能定义	负责方
1	工单创建	创建故障工单	客服部 值班台人员
2	诊断调度	对新创建的事件工单进行内容诊断，确认后 进行工单派发	值班人员
3	响应处理	对派发的工单进行处理	运维人员
4	现场排障	对于无法在线处理的故障工单，进入现场排障 处理周期，并对过程进行登记	运维人员
5	故障确认	对工单的处理结果进行确认	运维人员 值班人员
6	服务反馈	对工单申报人员进行回复，核实处理结果，收 集客户意见	客服部

## 5. 项目管理情况

上海市大数据中心对此项目管理主要通过两个方面来实现：

### (1) 合同管理制度

上海市大数据中心与东方有线签订合同，以政府购买服务的形式规范服务内容及要求，强化上海市大数据中心对相关工作的管理力度。

## **(2) 例会制度**

上海市大数据中心定期召开例会，就项目建设完成进度、全市政务外网的故障情况、故障解决情况，并对运维团队人员的工作质量等进行工作汇报，对近期工作内容进行要求，并在例会上沟通协调各服务商的工作安排。

## **(二) 绩效目标**

### **1. 项目总目标**

为贯彻执行国家信息安全宏观战略，促进上海创建智慧城市，推动市政务外网的综合安全保障体系建设，上海市大数据中心在国家职能部门的指导和支持下，以及确保信息内容保护的前提下，完善政务外网骨干网的建设，构建政务外网骨干网的综合安全防护体系，为市政务外网各接入单元提供一个高效、稳定和安全的城域网络传输和交换环境。持续深化电子政务应用，努力构建“统筹集约、共享协同、开放创新、安全可控”的电子政务发展新格局，着力解决信息碎片化、应用条块化、服务割裂化等问题，促进上海市电子政务整体水平保持国内领先，实现“五个新”的目标。

### **2. 阶段性目标**

上海市政务外网网络建设及运行服务项目的年度目标主要有：

(1) 产出类目标包括：市政务外网下达的工程建设施工任务完工率达 100%，并及时验收通过；故障解决率达 100%，政务外网侧故障率较上年度降低，保障骨干网网络的可用性；(2) 效果类目标包括：整体政务外网在重大保障期间未发生重大故障，在对政务外网网络维护期间未发生信息安全事故，用户满意度 90% 以上。

## **二、绩效评价工作情况**

### **（一）绩效评价目的**

本次绩效评价遵循《财政部关于印发<财政支出绩效评价管理暂行办法>的通知》（财预〔2011〕285号）、《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）等文件精神，从财政支出项目资金的角度对项目绩效进行综合评价，分析绩效目标达成度及由此展开的社会效益和经济效益，在此基础上提出有针对性的建议，旨在增强上海市政务外网网络建设及运行服务财政支出资金的有效利用度，加强财政支出绩效评价工作管理，通过绩效评价，发现该项目在资金使用及业务管理方面存在的问题，并提出相关改进意见及措施，进一步保证市政务外网网络建设及运行服务工作的正常开展，维护市政务外网网络的安全与通畅。

项目组通过资料收集、基础表填写、访谈、数据分析等形式，总结项目执行过程中的经验，分析资金管理和项目管理中存在的问题，并提出有针对性的建议，以促进专项资金使用绩效的进一步提高。

### **（二）绩效评价工作方案制定过程**

该项目绩效评价工作方案由评价组进行撰写，并结合项目单位的意见及建议进行修改，最终形成绩效评价工作方案。

### **（三）绩效评价原则、评价方法**

财政支出绩效评价是提高公共服务质量、提升公共支出有效性的手段，通过指标设计和量化分析检验公共支出的效果，从项目决策、项目管理、项目绩效和影响力因素等方面，综合考察项目的完成情况、取得的成绩及效益，分析政府管理过程中的问题及原因并针对性地提出政策建议。

根据《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）、《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）等文件

全面推行以结果为导向的绩效预算管理的相关要求，本次绩效评价秉承科学规范、公平公正、分级分类、绩效相关等原则，按照从投入、过程到产出、效果和影响力的绩效逻辑路径，结合市政务外网网络建设及运行服务项目实际开展情况，运用定量和定性分析相结合的方法，总结经验做法，反思项目实施和管理中的问题，以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

本次绩效评价所依据的主要政府文件有：

- 1.《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）；
- 2.《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）；
- 3.《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）；
- 4.《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》（中办发〔2002〕17号）；
- 5.《国家信息化领导小组关于推进国家电子政务网络建设的意见》（中办发〔2006〕18号）；
- 6.《上海市人民政府关于印发上海市电子政务管理办法的通知》（沪府发〔2012〕53号）。

#### **（四）数据采集方法及过程**

评价组对上海市政务外网网络建设及运行服务项目中涉及的维护团队等相关方进行深度访谈调研，对基础数据进行抽查核验，深入调查项目管理的全过程。

#### **（五）绩效评价实施过程**

##### **1. 前期调研**

2019年5月—2019年6月，评价组开展前期调研工作。自绩效评价组正式成立，评价组人员多次与项目相关人员进行交流，并通过参加上海市大数据中心例会，初步了解上海市政务外网网络建设及运

行服务项目的项目内容、组织管理等情况。根据初步获取的项目信息，评价组设计绩效评价指标体系、数据采集基础表。

## **2. 数据采集、社会调查**

2019年6月，评价工作进入实施阶段。在数据采集方面，评价组在上海市大数据中心的支持配合下完成了基础表数据填报。在社会调查方面，评价组对东方有线项目管理人员进行访谈，进一步了解项目实施情况以及项目实施中遇到的挑战，并对访谈进行整理。

## **3. 数据分析、报告撰写**

2019年6月，评价组按照绩效评价的原则和规范，对采集的数据进行分析，经过多次内部讨论和修改，完成了评价报告的撰写。

### **（六）绩效评价的局限性**

绩效评价工作尚处于探索阶段，目前开展绩效评价工作可能遇到影响绩效质量的因素包括：通过指标来反映绩效，指标的科学性和全面性仍需要不断地完善和研究。指标的设计和确立需要建立在样本基准法确定的标准基础上。绩效评价在我国尚处在起步阶段，在没有建立全国通行的评价指标体系之前，相关资料和标准的获取往往比较困难，也存在一定的片面性。

2018年上海市政务外网网络建设及运行服务项目实施周期为2018年7月1日至2019年6月30日。但是由于本次绩效评价开展的时间为2019年5月-6月，本绩效评价报告所评价的项目实施周期为2018年7月1日至2019年5月31日，基础表数据也只统计了2018年7月1日至2019年5月31日的建设情况，未能统计2019年6月份的数据。

## **三、评价结论和绩效分析**

### **（一）评价结果**

运用由评价组研发的评价指标体系及评分标准，通过数据采集及访谈，对2018年上海市政务外网网络建设及运行服务项目的绩效

进行客观评价。最终评分结果如下：总体得分 92.33 分，绩效等级为“优”。各指标具体工作底稿见附件 4，综合评分表详见附件 3。

总指标体系各部分权重和绩效分值如表 3-1 所示。

表 3-1 2018 年上海市政务外网网络建设及运行服务绩效评价绩效得分

	项目决策	项目管理	项目绩效	合计分值
权重	8.00	30.00	62.00	100.00
分值	8.00	24.33	60.00	92.33
得分率	100%	81.10%	96.77%	92.33%

## （二）评分情况

### 1. 项目决策类指标

项目决策类指标由 2 个二级指标和 4 个三级指标构成，权重分为 8.00 分，实际得分为 8.00 分。各指标得分情况如表 3-2 所示。

表 3-2 项目决策类指标评分结果

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
<b>A1 立项依据</b>		<b>4</b>	—	<b>4.00</b>
	A101 立项依据充分性	2	充分	2.00
	A102 项目立项规范性	2	规范	2.00
<b>A2 绩效目标</b>		<b>4</b>	—	<b>4.00</b>
	A201 绩效目标合理性	2	合理	2.00
	A202 绩效指标明确性	2	明确	2.00
	合计	<b>8</b>	—	<b>8.00</b>

**A101 立项依据充分性：**《国务院办公厅关于促进电子政务协调发展的指导意见》（国办发〔2014〕66 号）、《上海市人民政府关于印发〈上海市电子政务管理办法〉的通知》（沪府发〔2012〕53 号）等文件提出加强电子政务外网建设和管理。充分利用各地区现有电子政务基础网络资源，加强电子政务外网网络平台和网络安全体系建设，加快推动地方部门接入网络平台，实现外网横向纵向联通；重点加强外网应用建设，促进外网信息资源整合利用和数据共享，为设立上海市政务外网网络建设及运行服务项目提供了立项依据。根据评分标准，该指标得满分。

**A102 项目立项规范性：**上海市大数据中心设立上海市政务外网

网络建设及运行服务项目，并作为经常性项目纳入部门预算中，为政务外网用户每年进行管理维护，预算资金经上海市经济和信息化委员会与上海市财政局审核通过后确定。项目按照规定的程序申请设立，市大数据中心按要求提交了绩效目标申报表、会议记录、合同文件、制度汇编、验收报告等材料，提交的资料较为完整、齐全。根据评分标准，该指标得满分。

**A201 绩效目标合理性：**市大数据中心编报了2019年度的绩效目标，相应的产出、效果指标等紧紧围绕项目工作，以及计划目标设定，符合明确性、可衡量性、可实现性、相关性，时限性。根据评分规则，该指标得满分。

**A202 绩效指标明确性：**根据市大数据中心的提交的绩效目标申报表，市大数据中心设立了“完成当年政务外网相关单位新增、搬迁、变更、终止等各类工作；完成当年运行维护保障任务；完成当年市级重大任务的重点保障工作；确保政务外网安全可靠稳定运行；政务外网整体故障响应效率逐年提高，网上应用承载率有效提高，基础安全逐步有效加强；按国家及本市有关部门要求完成市政外网市级网络平台基础安全的功能性及安全性的完善提高；配合市有关部门基于政务外网的集约化基础网络建设”的年度绩效目标，并确定了“新增接入节点数”、“重要网络改造数”、“项目验收通过率”、“网络平稳运行目标达成率”等具体绩效指标，绩效指标的指标值清晰、标杆值可衡量、指标与绩效目标紧密相关，与项目年度计划相对应。根据评分标准，该指标得满分。

通过对上海市政务外网网络建设及运行项目立项依据的充分性、项目立项的规范性、绩效目标的合理性、绩效指标的规范性等方面进行分析，项目决策部分总体表现优秀。

## **2. 项目管理类指标**

项目管理类指标由3个二级指标和8个三级指标构成，权重分为

30.00 分，实际得分为 24.33 分，各指标业绩值和绩效分值如表 3-3 所示。

表 3-3 项目管理类指标评分结果

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
<b>B1 投入管理</b>		<b>6</b>	—	<b>6.00</b>
	B101 预算编制规范性	3	规范	3.00
	B102 预算编制科学性	3	科学	3.00
<b>B2 财务管理</b>		<b>7</b>	—	<b>5.00</b>
	B201 财务管理制度健全性	4	较健全	2.00
	B202 财务监控有效性	3	有效	3.00
<b>B3 实施管理</b>		<b>17</b>	—	<b>13.33</b>
	B301 采购流程规范性	4	规范	4.00
	B302 合同管理完备性	5	完备	5.00
	B303 验收工作规范性	4	规范	1.33
	B304 运维服务考核机制健全性	4	较健全	3.00
	合计	<b>30</b>	—	<b>24.33</b>

**B101 预算编制规范性：**根据《上海市市本级信息化项目支出预算管理办法》（沪经信推〔2017〕143号）等文件规定，由上海市大数据中心根据政务外网实际使用情况向上海市经济和信息化委员会提供用户、带宽及时间等信息，参照东方有线提供的报价，报市经济和信息化委员会审核后，统一在部门预算中申报，报市财政局审批，经人大批复后纳入部门预算管理，预算编制的流程较为规范。根据评分标准，该指标得满分。

**B102 预算编制科学性：**因项目的特殊性，即预算编制与实际项目工作存在滞后情况，上海市大数据中心在编报预算中，向市经济和信息化委员会提供使用单位、带宽、使用时长等明细，由市经济和信息化委员会依据市场价测算年度费用。项目的预算编制的成本测算方式较为科学，且有信息化项目主管部门市经济和信息化委员会的审核。根据评分标准，该指标得满分。

**B201 财务管理制度健全性：**由于上海市大数据中心机构改革，截至评价期，因市大数据中心的财务管理制度未形成最终定稿，故

制度中需要包括的预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理八个方面的完整性也无从查证。根据评分标准，酌情扣除权重分的50%，即得2.00分。

**B202 财务监控有效性：**①市财政依据预算批复拨付项目经费，上海市大数据中心依据东方有线运维团队年度工作情况，进行项目经费的下拨，资金拨付有完整的审批程序和手续，且对项目资金使用进行审核并应用；②涉及服务器、交换机等硬件设备的购置维护等，在项目资产管理中，市大数据中心按照相关资产管理制度纳入资产管理范围。根据评分标准，该指标得满分。

**B301 采购流程规范性：**政务外网网络的建设、维护工作质量关系到外网的安全性、稳定性和保密性，上海市政务外网运行工作一直通过单一来源采购的方式由东方有线提供专业服务，采购流程规范，由上海市大数据中心统一规划，东方有线具体实施，共同建设、维护上海市政务外网。根据评分标准，该指标得满分，即4.00分。

**B302 合同管理完备性：**本项目采用单一来源采购的方式，通过与东方有线签订合同的方式，明确规定运维团队在运维期间需提供的具体服务：①合同双方明确，上海市大数据中心为服务需求方，东方有线为服务提供方；②合同标的物清晰，即为市本级预算单位的政务外网带宽使用费；③合同中对于东方有线提供的带宽、时长等进行了具体明确；④合同对于交付方式进行了明确规定；⑤合同明确限定履约期限；⑥合同支付方式明确，由财政通过国库直接支付的方式进行；⑦合同中对于违约责任界定明确、清晰；⑧合同自签订日起生效，解除条款明确、清晰；⑨上海市大数据中心及东方有线在项目具体实施过程中严格按照合同执行。根据评分标准，该指标得满分，即5.00分。

**B303 验收工作规范性：**在政务外网网络建设及运维中，涉及工程节点的建设验收，以及运维服务质量的验收：①验收由上海市大数据中心组织行业专家召开项目验收会，验收方式明确且合理；然而部分工程节点的建设在验收完毕前已经完成付款，验收流程不合理且不合规，扣除 1/3 权重分；②验收范围全面，包括节点建设的工程验收以及测试结果验收，对于网络运维则通过用户的反馈以及对应的工单情况进行验收，范围明确；③上海市大数据中心严格按验收标准对东方有线的运维服务进行验收，然而未按计划进行验收完毕后付款，扣除 1/3 权重分。根据评分标准，该指标得 1.33 分。

**B304 运维服务考核机制健全性：**①上海市大数据中心对运维团队建立有运维服务效果考核机制，通过日常例会，对各运维团队的工作质量进行分析，得 50% 的权重分；②虽然上海市大数据中心对运维考核机制进行了补充完善，制定了较为量化和具体的考核指标，但对运维团队的考核结果，仍然未与团队绩效挂钩，因此扣除该部分权重分的 25%。根据评分标准，该指标得 75% 的权重分，即 3.00 分。

### 3. 项目绩效类指标

项目绩效类指标由 3 个二级指标和 14 个三级指标构成，权重分为 62.00 分，实际得分为 60.00 分，各指标业绩值和绩效分值如表 3-4 所示。

表 3-4 项目绩效类指标评分结果

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
<b>C1 项目产出</b>		<b>38</b>	—	<b>38.00</b>
	C101 工程节点完工率	5	100%	5.00
	C102 工程节点完工及时率	4	100%	4.00
	C103 962877 热线报修故障解决率	5	100%	5.00
	C104 962877 热线报修故障及时解决率	5	100%	5.00
	C105 骨干网故障中断数	5	0 起	5.00
	C106 运维服务考核合格率	5	100%	5.00

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
	C107 政务外网侧故障率	5	较上年度降低	5.00
	C108 骨干网网络可用性	4	100%	4.00
<b>C2 项目效益</b>		<b>18</b>	—	<b>18.00</b>
	C201 重大保障有效度	5	有效	5.00
	C202 信息安全事故发生数	5	0起	5.00
	C203 运维服务满意度	4	100%	4.00
	C204 数据库建设应用情况	4	完备	2.00
<b>C3 可持续影响</b>		<b>6</b>		<b>6.00</b>
	C301 沟通协作机制健全性	3	健全	3.00
	C302 风险应对机制健全性	3	健全	3.00

### (1) 项目产出

项目产出主要从工程节点完成情况、962877 报修故障解决情况、骨干网故障中断情况、运维服务考核合格率、政务外网侧故障率、骨干网网络可用性等几个方面进行考察。

**C101 工程节点完工率：**2018 年 7 月-2019 年 5 月，市政务外网网络工程已按计划完成 84 个新增节点，158 个搬迁、调整节点和 15 个撤销、暂停节点的施工任务，根据评分标准，该指标得满分。

**C102 工程节点完工及时率：**2018 年 7 月-2019 年 5 月，运维团队在接到工程节点建设需求后，均在用户要求的时间内完成施工任务，根据评分标准，该指标得满分。

**C103 962877 热线报修故障解决率：**政务外网用户在外网发生故障后，通过 962877 途径进行报修，东方有线运维团队在接到报修后，对故障进行原因确认，根据原因进行具体排障方案设计等。故障统计数据显示，2018 年 7 月-2019 年 5 月，962877 热线报修故障数 380 起，962877 热线处理解决数 380 起，故障解决率为 100%，根据评分标准，该指标得满分。

**C104 962877 热线报修故障及时解决率：**运维团队在接到 962877 报修电话后，严格按照故障响应时间要求进行诊断、处理等，均在要求时间内解决故障，根据评分标准，该指标得满分。

**C105 骨干网故障中断数：**根据政务外网运行数据，在对政务外

网网络维护期间，未发生政务外网骨干网因故障而中断情况。根据评分标准，该指标得满分，即 4.00 分。

**C106 运维服务考核合格率：**根据上海市大数据中心对于东方有线运维工作的考核情况，政务外网节点接入和运维过程中无不合格现象，运维服务考核合格率为 100%，根据评分标准，该指标得满分。

**C107 政务外网侧故障率：**根据政务外网故障清单，以及政务外网建设运行报告的数据，2017 年 7 月-2018 年 6 月，政务外网侧故障数为 152 个，政务外网总故障数为 389 个，政务外网侧故障率= $152/389*100%=39.07%$ ；2018 年 7 月-2019 年 5 月，政务外网侧故障数为 84，政务外网总故障数为 380 个，政务外网侧故障率= $84/380*100%=22.10%$ ，政务外网侧故障率有所下降，根据评分标准，该指标得满分。

**C108 骨干网网络可用性：**根据政务外网运行记录，2018 年 7 月-2019 年 5 月，政务外网全年 7\*24 小时正常运行，骨干网络中断 0 小时，骨干网网络可用性达到 100%，根据评分标准，该指标得满分。

## **(2) 项目效益**

项目效益主要从重大保障有效度、信息安全事故发生情况，运维服务满意度、数据库建设应用情况等方面进行考察。

**C201 重大保障有效度：**运维团队在重要活动与国庆、中秋等节假日期间专门制定相应运维工作方案进行保障，2018 年 7 月-2019 年 5 月的重要活动与节假日期间未发生业务中断的情况，根据评分标准，该指标得满分。

**C202 信息安全事故发生数：**在对政务外网网络维护期间，未发生信息安全事故，根据评分标准，该指标得满分。

**C203 运维服务满意度：**运维团队在对政务外网用户进行故障维护后，将对用户进行运维服务满意度调查，具体调研内容包括故障

响应的时间、故障的解决情况等。根据东方有线的运维服务数据统计，政务外网用户对于整个运维服务团队的满意度达到 100%，未有对于政务外网运维服务的投诉发生。根据评分标准，该指标得满分。

**C204 数据库建设应用情况：**东方有线对日常运维服务产生的数据通过线下整理的方式进行统计后，通过信息化平台对数据进行保存。但是，市大数据中心作为预算单位和责任单位，仍未建立起自身的数据库系统及数据应用管理，也没有对已有的预算绩效管理信息系统有效利用。根据评分标准，扣除 50%的权重分，该指标得 2 分。

### **(3) 可持续影响**

可持续影响主要从沟通协作机制健全性、风险应对机制健全性等方面进行考察。

**C301 沟通协作机制健全性：**上海市大数据中心建立了《上海市政务外网常见问题及解决办法》、《政务外网网络故障报修处理简要流程》、《政务外网用户使用规范》等各类制度文件并汇集成册，共各用户单位以及东方有线公司在日常工作中进行参考，并说明上海市大数据中心、运维团队以及使用用户三方在出现问题时的沟通方式；其次，上海市大数据中心定期组织召开运维团队例会，汇报运维团队工作情况、反馈用户使用情况、沟通遇到的障碍等。根据评分标准，该指标得满分。

**C302 风险应对机制健全性：**上海市大数据中心制定了《上海市政务外网市级网络与信息安全事件应急预案》等风险应对机制，且风险应对机制包括对风险的等级划分定义、各级风险的应对措施，以及相应人员保障等，应急机制较为健全。根据评分标准，该指标得满分。

#### **四、主要经验做法**

##### **（一）政务外网建设多年，各环节工作配合流畅，确保了项目的正常开展**

上海市政务外网自 2006 年建成以来，形成了较为规范化的工作开展流程。对于政务外网网络接入和搬迁工作，首先由申请联网的牵头部门根据业务需求向上海市大数据中心提出入网申请，提交应用方案，包括技术要求、接入范围、预测流量、时间要求等，并提供接入市政府外网的依据，再由市大数据中心或市电子政务主管部门进行接入审核，经市大数据中心审核后同意政务外网接入的单位，由市大数据中心统一协调东方有线公司到申请接入单位进行施工；对于政务外网网络运维工作，东方有线网络有限公司作为上海市政务外网的网络运营商，提供 7\*24 小时的网络运维服务，使用单位若出现网络故障的情况，可直接拨打报修电话进行报修，也可联系上海市大数据中心进行报修或咨询。

对于东方有线公司的服务质量，上海市大数据中心主要通过定期例会制度，就项目建设完成进度、全市政务外网的故障情况、故障解决情况，并对运维团队人员的工作质量等进行考察，严格对东方有线的建设及运行服务质量进行有效监管。通过上海市大数据中心统筹市、区两级网络资源的管理和分配，协调网络运营商东方有线网络有限公司提供安全、可靠、优质的服务，上海市电子政务的发展取得了阶段性的成果，全市的网络数据资源得以整合和更新，进一步提升了政府治理能力的现代化水平。

##### **（二）在重大活动期间有效保障政务外网运行效果，保证相关业务正常开展**

上海市大数据中心联合运维服务商东方有线公司，在“一带一路”国际合作高峰论坛、中国国际进口博览会、中非合作论坛等重要会议以及元旦、春节、劳动节等节假日期间，制定了一系列的运维保障方

案，并加派专业运维工作人员 7×24 小时对政务外网的运行情况进行监控，保证能够对特殊应急情况的出现及时响应，有效保障政务外网在活动期间的运行状况，使政务外网用户单位能够在重要时间节点的业务工作得以正常开展，提高网络的服务体系等级，保证政务外网网络的稳定性、安全性和可靠性。

## **五、存在的问题与建议**

### **(一) 存在的问题**

#### **1、委托合同中未严格要求验收时间节点，项目验收滞后**

由于政务外网网络通信服务费在实施过程中采取“先用后付”的原则，因此项目周期为 2017 年 7 月-2018 年 6 月的政务外网网络通信服务费于 2019 年进行支出。根据项目的支出明细，上海市大数据中心于 2019 年 3 月 26 日一次性支付东方有线网络有限公司政务外网通信服务费和 Internet 通信服务费；但根据项目验收单，上海市大数据中心于 2019 年 6 月 12 日组织召开专家验收会，对东方有线网络有限公司 2017 年 7 月-2018 年 6 月的网络建设及运行服务进行验收，项目的验收流程晚于付款时间。根据上海市大数据中心与东方有线网络有限公司签订的《上海市政务外网市级平台网络通信服务合同(2017.7.1-2018.6.30)》，合同中仅规定了通信服务费的支付时间，但未对运行服务的验收时间作出具体规定，也未对验收、付款的流程作出相关的约定。验收流程的滞后不仅不利于项目单位对项目实施质量的及时把控，同时也会对项目后续的监控产生一定的风险。

#### **2、未有效利用信息化管理系统，对运维数据信息的规范化管理有待加强**

目前上海市大数据中心主要依靠运维服务商建立的运维系统，对政务外网网络建设与运维中产生的数据进行管理，但其自身作为项目的预算单位，仍未建立有效的数据库对运维数据进行整合分析和统筹管理。未能有效地利用现有的数据网络对日常运维工作进

行管理，也缺少其他有效的数据应用管理信息化手段。仅依靠运维服务商单方面对运维数据的统计，将不利于市大数据中心对日常运维服务的监管与督导，对运维结果分析方面也存在一定的影响。

## **（二）建议和改进举措**

### **1、建议市大数据中心完善委托合同条款，严格按照合同约定完成验收和付款流程**

由于上海市政务外网网络建设及运行服务项目中不仅包含网络运维工作，还含有网络建设工作，建议市大数据中心对委托合同中的网络建设相关条款进行完善，明确上海市政务外网网络建设工作的验收要求，包括验收时间、验收范围、验收方式、验收标准等内容，并严格按照合同约定要求完成验收流程。除此之外，为了有效规避项目后期可能产生的不必要的风险，保证项目实施质量和效果，建议将验收流程置于付款流程之前，先对建设工作的完成质量进行验收审核，后根据工作完成的成果进行付费，对网络建设工作的整体质量合格程度进行有效把控。

### **2、建议市大数据中心建立数据库对运维数据统筹管理，并对数据库进行维护更新**

鉴于政务外网网络建设和维护工作产生的数据量较大，如网络接入节点情况统计、故障工单、巡检记录、故障解决统计等，建议市大数据中心加强自身数据应用管理并建立起数据库，对市政务外网网络的日常运维数据进行统计和分析记录。上海市政务外网网络建设及运行服务项目属于经常性项目，在今后的年度项目的开展过程中，应加强数据库在运维工作中的应用，并对数据库及时进行更新和维护，保证运维数据的实时性，与运维团队的运维系统相联动，保证数据的一致性，对运维工作质量的监管提供依据。

## **六、其他需说明的问题**

1.由于上海市大数据中心进行了机构改革工作，单位相关的各类

规章制度需要进行重新制定，以满足机构改革后的单位职能要求。截至评价期，上海市大数据中心的相关财务管理制度仍在修订中，未形成最终定稿。为保障市大数据中心各类项目的开展，建议其尽快完成财务管理制度及其他相关规章制度的修订和更新工作，形成最终定稿，并及时在单位内进行推广执行。

2.根据评价组的前期调研和访谈工作，对于运维服务商的考核机制，上海市大数据中心作出了相应的完善工作，形成了《上海市政务外网接入建设和运维服务标准》文件，并在其中补充了对于服务质量的考核指标，指标较为具体、量化，但截至评价期，该文件依旧为讨论稿，且仍未规定具体的奖惩措施，未与运维服务商团队的绩效有所挂钩。建议上海市大数据中心完善对运维团队的奖惩机制，将运维工作质量与团队或个人绩效相挂钩，提高运维工作效率，激励运维团队的工作积极性，且尽快将考核制度文件定稿并及时执行。

## 附件 1：基础表

### 上海市政务外网网络建设及运行维护项目基础数据表

填制单位（签章）：上海市大数据中心

填制人： 填制时间：2019 年 6 月 7 日

项目实施情况基础数据表			
填制单位（签章）： 制人：	填制时间：		填
	2016 年 7 月 1 日- 2017 年 6 月 30 日	2017 年 7 月 1 日- 2018 年 6 月 30 日	2018 年 7 月 1 日- 2019 年 5 月 31 日
计划政务外网节点新接入数		140	84
计划政务外网节点搬迁、调整节点数		179	158
计划政务外网撤销、暂停节点数		16	15
实际完成政务外网节点新接入数		140	84
实际完成政务外网节点搬迁、调整节点数		179	158
实际完成政务外网撤销、暂停节点数		16	15
政务外网总故障数	428	389	380
政务外网故障解决数	428	389	380
政务外网侧故障发生数	198	152	84
962877 热线报修故障数	428	389	380
962877 热线处理故障数	428	389	380
962877 热线政务外网侧故障数	198	152	84
主动通知用户数	8287	1925	595
骨干网网络运行时间	7*24	7*24	7*24
骨干网网络中断时间	0	0	0
政务外网骨干网故障中断次数	0	0	0

重大活动期间政务外网骨干网故障中断次数	0	0	0
信息安全事故发生次数	0	0	0
用户对运维服务满意度	100%	100%	100%
节点接入情况			
在要求时间内完成的节点数		334	257
未在要求时间内完成的节点数		1	0
未及时接入节点的原因说明		1500-市交通路政三大队葛隆超限监测站，用户机房迟迟未能通过验收，不能投入使用。	
故障解决情况			
在要求时间内解决的故障数	428	389	380
未在要求时间内解决的故障数	0	0	0
未及时解决故障的原因	-	-	-

## 附件 2：访谈报告

### 上海市政务外网网络建设及运行服务项目绩效评价 访谈报告

#### 一、研究设计

为更好了解项目内容，了解东方有线运维团队在此项目中承担的主要工作，项目组通过访谈的形式开展此项工作。本次访谈主要涉及对象为东方有线运维团队管理人员，访谈方式以面对面访谈的形式进行

访谈内容主要包括：包括项目工作内容、相关规章制度、以及沟通反馈机制等内容。

#### 二、访谈实施与安排

2019 年 5-6 月，对东方有线项目管理人员开展了访谈。具体安排见下表：

附表 2-1 访谈调研实施安排表

序号	访谈对象	访谈时间	访谈人员
1	市大数据中心基础设施部部长	2019.5	程宇、雷霄
2	市大数据中心项目负责人		
3	东方有线经理		
4	东方有线项目经理		

#### 三、访谈分析

##### （一）项目设立的背景、目的以及项目历年实施开展情况

相关背景情况已在所提供资料中充分说明，故访谈中未进行提问。

##### （二）项目预算的测算、申请、审批、拨付流程情况

（1）按需响应，有建设需求的单位向上海市大数据中心提交申请，市大数据中心根据申请，审批后确定带宽的规模，由东方有线具体实施节点接入工作。

（2）按实结算，东方有线经过流量监控统计所有客户的节点和流量后，报给上海市大数据中心进行结算。项目资金实行先审后付，根据政务外网流量带宽情况与接入节点数量情况，结合市经济和信息化委员会相应的定价标准，测算出项目周期内的通信费用，后报给市经信委进行预算审核，审核通过后报市财政局。市财政局审核确认后，通过国库直拨的形式支付通给东方有线。

##### （三）项目资金的覆盖范围情况

主要为市本级的单位提供政务外网接入和运维服务，由东方有线负责市本级单位政务外网建设维护工作的具体落实。截止 2019 年 5 月，市本级单位接入率达到 100%。政务外网管理实行市区两级的模式，各个区县也有相应的主管单位来负责相应工作。

#### **（四）各相关部门在本项目中承担哪些职责及具体分工与协作情况**

上海市大数据中心：作为预算单位，负责本项目的管理、资金预算申请、建设、监督，接入审核和运维指导等工作。

东方有线：负责政务外网的具体接入建设和业务运维。根据市大数据中心的要求，对网络监控运营进行保障工作，包括接入点建设，运维保障。根据中心要求建设、运维保障、并提供网络安全重大保障。

#### **（五）本项目日常运维工作的基本情况以及运维工作的开展形式**

目前在全市政务外网设置有 1400 个左右的接入点。对所有接入点的定期维护方式主要有两种：第一种是主动维护，主动查看设备的运行状态，主动发现设备运行存在的问题并进行处理，第二种是被动维护，通过客户的主动报修情况及时上门处理。

目前，市大数据中心对于东方有线投入的人数没有明确要求，只对运维保障的质量有要求。

#### **（六）保证项目的有效实施以及提升项目的实施质量措施情况**

上海市大数据中心：（1）实行定期例会制度。召开定期例会，同时还有不定期专题会议；（2）对政务外网运行管理实行监控，跟踪；（3）对每个节点的定期巡检进行跟踪监控，市大数据中心对大网的整体情况、故障汇总、报修率、到场率等都会监控，并重点关注响应时间、故障处理的统计和用户的满意度。市大数据中心设有审核机制，根据业务类型（数据业务和视频业务）、业务规模、和以往经验进行审核，审核通过后让东方有线实施。

东方有线：制定多种规章制度和办法章程来保障项目的实施，并根据项目的进展情况不断进行完善和补充。

#### **（七）项目工作开展过程中的问题与解决情况**

最大的问题就是网络安全问题。市大数据中心曾经有做过网络的安全方案但是市经信委并未批复，后来也没有明确相应的要求。为了保障基于政务外网的业务工作能够安全稳定的开展，东方有线目前采取基础网络安全措施来保障运行的安全，安全级别达到三级网络安全标准，但是安全风险还是比较大。

项目运维过程中，时常会因为市政工程的施工，导致故障修复的时间较长。通常，东方有线会根据故障的影响程度设立分级，根据故障级别的不同设立采取相应的保障措施。

#### **（八）本年度的项目工作与上年度之间的变化情况**

工作业务要求和工作量有些变化，但主要工作的内容基本没有改变。

#### **（九）政务外网建设及运维的数据管理情况以及客户满意度情况**

数据管理：因为政务外网中信息数据的特殊性，因此东方有线的工作主要是对政府数据进行保存，市大数据中心也设置有相应的管理要求，并定期对工作进行总结等。

满意度调查：东方有线设有相应系统进行管理，相关结果存于系统中，后期可调用。

#### **（十）项目实施以来预期效果达成情况，以及上海市政务外网建设的下一步规划**

本项目是 2003 年开始建设，2006 年建设完成，目前所有市本级单位都已经覆盖。下一步规划是根据各委办的业务需求继续补充接入，根据重大工程对政务外网做出优化和调整，并针对性地加强政务外网的网络安全保障工作。

**附件 3：综合评分表**

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标解释	指标公式	评分标准
A 项目决策	A1 项目立项	A101 立项依据充分性	2	2	考察项目立项是否有充分的依据。立项是否符合相关规定，考察项目与国家和地区的战略目标、发展计划以及单位的基本职能和工作计划的适应性。	-	国家、市、部门三级文件中明确表述可以直接应用于项目立项的得满分，经分析可以应用于项目立项依据的得权重分的 50%，不能直接应用于项目立项目的的不得分。

	A102 项目立项规范性	2	2	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	-	①项目按照规定的程序申请设立; ②提交的文件、材料是否符合相关要求(与项目相关性、支撑力、级次等); ③有规定立项、决策流程的项目、其前期程序,如可行性研究、概预算审核、专家论证、风险评估、集体决策等是否齐全,根据项目特点,有规定立项、决策流程的项目选择以上三项分别占 30%、30%、40%权重分,全部符合得满分,否则扣除相应权重分。没有规定立项、决策流程的项目选择前两项分别占 50%权重分,全部符合得满分,否则扣除相应权重分。
A2 绩效目标	A201 绩效目标合理性	2	2	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	-	有绩效目标得权重分得 50%; ①明确性:目标指向明确; ②可衡量性:是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; ③可实现性:项目预期产出和效果是否能符合正常的业绩水平; ④相关性:绩效目标与预算的匹配性; ⑤时限性:是否明确目标实现的时间。以上五项各占 10%权重分,符合则得分,否则扣除相应权重分。

		A202 绩效指标明确性	2	2	考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	-	将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得权重分的 50%; ①是否通过清晰的指标值予以体现,不产生歧义; ②指标是否有确切的评价标准(标杆值)可对其进行衡量和分析; ③指标是否与绩效目标相关,且代表了关键绩效; ④指标在现实条件下可以收集到相关数据,且数据获取的成本合理; ⑤是否与项目年度计划相对应。以上五项各占 10%权重分,符合则得分,否则扣除相应权重分。
--	--	--------------	---	---	--	---	---

<b>B 项目 管理</b>	<b>B1 投入 管理</b>	B101 预算编制规范性	3	3	考察项目预算编制是否经过规定的预算编制、申报、审批流程，编制程序是否规范。	-	①预算申报的及时有效，经自下而上的申报、并经部门职责一致性审核；②项目预算编制经过财政部门审批；③项目预算经人大批复。以上 3 项各占三分之一权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
		B102 预算编制科学性	3	3	考察项目预算编制科学性，与绩效目标的关联度。	-	①项目预算编制依据充分，进行必要的成本预算；②项目预算与工作计划、绩效目标匹配；③项目预算明细列示清晰、明确、计算准确；④项目预算内容符合相关项目支出预算管理办法中对项目支出内容的要求。以上 4 项各占 25%权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
	<b>B2 财务 管理</b>	B201 财务管理制度健全性	4	2	考察财务制度的健全性，是否针对各类专项和计划制定了细化的管理办法。	-	①已制定专项资金管理制度或有适用于本项目的财务管理制度得 50%权重分；②制度中包括八个方面：预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理。每缺一方面扣除权重 6.25%，扣完为止。

		B202 财务监控有效性	3	3	考察项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施,用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	-	①资金的拨付是否有完整的审批程序和手续,对项目资金 Usage 情况进行审核并应用;②对项目形成的资产是否按相关资产管理制度纳入资产管理范围。各占 50%权重分,符合得相应权重分,否则扣除相应权重分。
	B3 实施管理	B301 采购流程规范性	4	4	考察运维服务采购是否规范。	-	按照采购相关法律法规流程执行得满分,否则不得分。

		B302 合同管理完备性	5	5	考察合同要素是否完备。	-	<p>①合同双方明确、清晰、完整；②合同标的物及价格明确、清晰、完整；③合同中有明确、清晰、完整的质量标准或验收标准；④合同有明确、清晰、完整的交付方式及地点；⑤合同履行期限明确、清晰、完整；⑥合同支付方式和支付时间明确、清晰、完整；⑦合同违约责任界定明确、清晰、完整；⑧合同生效和解除条款明确、清晰、完整；⑨合同双方按照合同约定履行。①-⑧各占6.25的权重分，每有一项不符合扣除相应权重分；符合⑨，再得50%权重分。</p>
--	--	--------------	---	---	-------------	---	--

		B303 验收工作规范性	4	1.33	考察上海市大数据中心对于运维服务团队工作的验收是否规范健全。	-	①验收方式、流程合理、明确；②验收范围全面、明确等等；③该项目按照计划及时验收。每符合一项得 1/3 的权重分，否则扣除该项权重分。
		B304 运维服务考核机制健全性	4	3	考察对运维团队日常服务的效果是否设立考核机制，与员工绩效挂钩，同时考核结果是否与运维费用挂钩。	-	①对运维人员或团队建立运维服务效果考核机制的，得 50%的权重分；②考核结果与员工或团队绩效及运维费用挂钩，利于后续运维工作改进的，再得 50%的权重分。
C 项目 绩	C1 项目 产	C101 工程节点完工率	5	5	考察政务外网接入工程节点完工情况。	工程节点完工率= 已完工节点数/计划完成节点数 *100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 5%的权重分。

效 出	C102 工程节点完工及时率	4	4	考察运维团队在接到工程节点建设需求后,在要求或计划时间内的完成情况。	工程节点完工及时率=在要求时间内完工的工程节点数/当年新增节点数*100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 2%的权重分。
	C103 962877 报修故障解决率	5	5	考察运维团队接到 962877 报修故障后,对于故障的受理与解决情况。	962877 报修故障解决率=已解决的 962877 报修故障数/962877 报修故障数*100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 2%的权重分。
	C104 962877 报修故障及时解决率	5	5	考察运维团队在接到 962877 报修故障后,在要求时间内解决的情况。	962877 报修故障及时解决率=在要求时间内解决的 962877 故障数 /962877 故障数 *100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 5%的权重分。
	C105 骨干网故障中断数	5	5	考察政务外网骨干网网络因未及时运维等情况造成业务中断的情况。	-	未骨干网故障中断情况得满分，否则，每发生 1 起，扣除 50%的权重分。
	C106 运维服务考核合格率	5	5	考察市大数据中心对于东方有线运维工作的考核合格情况	运维服务考核合格率=考核合格的次数/考核总次数 *100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 10%的权重分。

		C107 政务外网侧故障率	5	5	考察政务外网侧故障的发生情况	政务外网侧故障率= (政务外网侧故障总数/故障总数)/*100%	低于上一年政务外网侧故障的发生率，得满分，否则，每上升 1%，扣除 5%的权重分。
		C108 骨干网网络可用性	4	4	考察政务外网骨干网的运行情况	骨干网网络可用性= (1- (网络中断时间/网络运行时间) ) *100%	达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 5%的权重分。
C2	项目效益	C201 重大保障有效度	5	5	考察运维团队在重大保障期间对于故障等情况的处理有效度。	-	重大保障期间,未发生业务中断情况的,得满分,否则扣除全部权重分。
		C202 信息安全事故发生数	5	5	考察因外网网络或未及时运维等情况导致信息安全事故的情况。	-	未发生信息安全事故的得满分,否则,每发生 1 起,扣除 50%的权重分。

		C203 运维服务满意度	4	4	考察政务外网用户对于整个运维服务团队的满意情况。	-	达到 100%的，得满分，否则，每下降 1%，扣除 2%的权重分。
		C204 数据库建设应用情况	4	2	考察运维团队对日常故障等数据建立管理库，以及数据的分析利用情况。	-	①对日常运维服务产生数据建立数据库进行管理的，得 50%的权重分；②对运维数据库的维护更新、结果分析应用的再得 50%的权重分，每有一项不符扣除 50%的权重分。
	C3 可持续影响	C301 沟通协作机制健全性	3	3	考察整个运维服务中市大数据中心、运维团队以及用户之间的沟通情况。	-	① 建立市大数据中心、运维团队以及用户三方沟通机制的，得 60%的权重分，缺失一方扣除 20%的权重分；②三方沟通机制包括沟通频率、形式、反馈以及结果应用的，再得 40%的权重分，每有一项不符扣除 10%的权重分。

		CC302 风险应对机制健全性	3	3	考察上海市大数据中心对于政务外网维护中可能发生的风险是否建立相关的应对机制。	-	①建立应急响应与风险应对机制;②风险应对机制健全,则上述①②分别占 60%、40%的权重分,每符合一项得该项权重分,否则扣除该项权重分。
合计			100	92.33			

## 附件 4：工作底稿

### A101“立项依据充分性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察项目立项是否有充分的依据。立项是否符合相关规定，考察项目与国家和地区的战略目标、发展计划以及单位的基本职能和工作计划的适应性。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：充分
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 国家、市、部门三级文件中明确表述可以直接应用于项目立项的得满分，经分析可以应用于项目立项依据的得权重分的 50%，不能直接应用于项目立项目的的不得分。
数据来源	相关文件、部门职能职责
评价结果	指标评分计算过程及依据：《国务院办公厅关于促进电子政务协调发展的指导意见》（国办发〔2014〕66号）、《上海市人民政府关于印发〈上海市电子政务管理办法〉的通知》（沪府发〔2012〕53号）等文件提出加强电子政务外网建设和管理。充分利用各地区现有电子政务基础网络资源，加强电子政务外网网络平台和安全体系建设，加快推动地方部门接入网络平台，实现外网横向纵向联通；重点加强外网应用建设，促进外网信息资源整合利用和数据共享。为设立上海市政务外网网络建设及运行服务项目提供了立项依据。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：2.00

日期：2019年6月24日

## A102“项目立项规范性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。
<b>指标权重</b>	指标权重：2
<b>评价标准</b>	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①项目按照规定的程序申请设立；②提交的文件、材料是否符合相关要求（与项目相关性、支撑力、级次等）；③有规定立项、决策流程的项目、其前期程序，如可行性研究、概预算审核、专家论证、风险评估、集体决策等是否齐全，根据项目特点，有规定立项、决策流程的项目选择以上三项分别占 30%、30%、40% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。没有规定立项、决策流程的项目选择前两项分别占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
<b>数据来源</b>	立项程序文件、相关申请、审批文件
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：上海市大数据中心设立上海市政务外网网络建设及运行服务项目，并作为经常性项目纳入部门预算中，为政务外网用户每年进行管理维护，预算资金经上海市经济和信息化委员会与上海市财政局审核通过后确定。项目按照规定的程序申请设立，市大数据中心按要求提交了绩效目标申报表、会议记录、合同文件、制度汇编、验收报告等材料，提交的资料较为完整、齐全。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：2.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## A201“绩效目标合理性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
<b>指标权重</b>	指标权重：2
<b>评价标准</b>	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 有绩效目标得权重分得 50%；①明确性：目标指向明确；②可衡量性：是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③可实现性：项目预期产出和效果是否能符合正常的业绩水平；④相关性：绩效目标与预算的匹配性；⑤时限性：是否明确目标实现的时间。以上五项各占 10% 权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
<b>数据来源</b>	访谈、绩效目标申报材料、项目实施工作计划方案等
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：市大数据中心编报了 2019 年度的绩效目标，相应的产出、效果指标等紧紧围绕项目工作，以及计划目标设定，符合明确性、可衡量性、可实现性、相关性，时限性。根据评分规则，该指标得满分。
	指标得分：2.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## A202“绩效指标明确性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
<b>指标权重</b>	指标权重：2
<b>评价标准</b>	指标标杆值：明确
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得权重分的50%；①是否通过清晰的指标值予以体现，不产生歧义；②指标是否有确切的评价标准（标杆值）可对其进行衡量和分析；③指标是否与绩效目标相关，且代表了关键绩效；④指标在现实条件下可以收集到相关数据，且数据获取的成本合理；⑤是否与项目年度计划相对应。以上五项各占10%权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
<b>数据来源</b>	绩效目标申报材料、项目实施工作计划方案等
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：根据市大数据中心的提交的绩效目标申报表，市大数据中心设立了“完成当年政务外网相关单位新增、搬迁、变更、终止等各类工作；完成当年运行维护保障任务；完成当年市级重大任务的重点保障工作；确保政务外网安全可靠稳定运行；政务外网整体故障响应效率逐年提高，网上应用承载率有效提高，基础安全逐步有效加强；按国家及本市有关部门要求完成市政务外网市级网络平台基础安全的功能性及安全性的完善提高；配合市有关部门基于政务外网的集约化基础网络建设”的年度绩效目标，并确定了“点接入完成率”、“故障处理率”、“信息安全事故发生数”、“重大保障有效度”等具体绩效指标，绩效指标的指标值清晰、标杆值可衡量、指标与绩效目标紧密相关，与项目年度计划相对应。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：2.00

日期：2019年6月24日

## B101“预算编制规范性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察项目预算编制是否经过规定的预算编制、申报、审批流程，编制程序是否规范。
<b>指标权重</b>	指标权重：3
<b>评价标准</b>	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①预算申报的及时有效，经自下而上的申报、并经部门职责一致性审核；②项目预算编制经过财政部门审批；③项目预算经人大批复。以上3项各占三分之一权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
<b>数据来源</b>	相关立项文件，预算明细等
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：根据《上海市市本级信息化项目支出预算管理办法》（沪经信推〔2017〕143号）等文件规定，由上海市大数据中心根据市政务外网实际使用情况向上海市经济和信息化委员会提供用户、带宽及时间等信息，参照东方有线提供的报价，报市经济和信息化委员会审核后，统一在部门预算中申报，报市财政局审批，经人大批复后纳入部门预算管理，预算编制的流程较为规范。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日

## B102“预算编制科学性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察项目预算编制科学性，与绩效目标的关联度。。
<b>指标权重</b>	指标权重：3
<b>评价标准</b>	指标标杆值： 科学
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①项目预算编制依据充分，进行必要的成本预算；②项目预算与工作计划、绩效目标匹配；③项目预算明细列示清晰、明确、计算准确；④项目预算内容符合相关项目支出预算管理办法中对项目支出内容的要求。以上4项各占25%权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
<b>数据来源</b>	预算申请及批复文件、访谈资料
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：因项目的特殊性，即预算编制与实际项目工作存在滞后情况，上海市大数据中心在编报预算中，向市经济和信息化委员会提供使用单位、带宽、使用时长等明细，由市经济和信息化委员会依据市场价测算年度费用。项目的预算编制的成本测算方式较为科学，且有信息化项目主管部门市经济和信息化委员会的审核。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日

## B201“财务管理制度的健全性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察财务制度的健全性，是否针对各类专项和计划制定了细化的管理办法。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①已制定专项资金管理制度或有适用于本项目的财务管理制度得50%权重分；②制度中包括八个方面：预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理。每缺一方面扣除权重6.25%，扣完为止。
数据来源	制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：由于上海市大数据中心机构改革，截至评价期，因项目的财务管理制度未形成最终定稿，故制度中需要包括的预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理八个方面的完整性也无从查证。根据评分标准，酌情扣除权重分的50%，即得2.00分。
	指标得分：2.00

日期：2019年6月24日

## B202“财务监控有效性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①资金的拨付是否有完整的审批程序和手续，对项目资金使用情况进行审核并应用；②对项目形成的资产是否按相关资产管理制度纳入资产管理范围。各占50%权重分，符合得相应权重分，否则扣除相应权重分。
数据来源	相关制度性文件
评价结果	指标评分计算过程及依据：①市财政依据预算批复拨付项目经费，上海市大数据中心依据东方有线运维团队年度工作情况，进行项目经费的下拨，资金拨付有完整的审批程序和手续，且对项目资金使用进行审核并应用；②涉及服务器、交换机等硬件设备的购置维护等，在项目资产管理中，市大数据中心按照相关资产管理制度纳入资产管理范围。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日

## B301“采购流程规范性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察运维服务采购是否规范。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 按照采购相关法律法规流程执行得满分，否则不得分。
数据来源	访谈、相关制度
评价结果	指标评分计算过程及依据：政务外网网络的建设、维护工作质量关系到外网的安全性、稳定性和保密性，上海市政务外网运行工作一直通过单一来源采购的方式由东方有线提供专业服务，采购流程规范，由上海市大数据中心统一规划，东方有线具体实施，共同建设、维护上海市政务外网。根据评分标准，该指标得满分，即 4.00 分。
	指标得分：4.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## B302“合同管理完备性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察合同要素是否完备。
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：完备
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①合同双方明确、清晰、完整；②合同标的物及价格明确、清晰、完整；③合同中有明确、清晰、完整的质量标准或验收标准；④合同有明确、清晰、完整的交付方式及地点；⑤合同履行期限明确、清晰、完整；⑥合同支付方式和支付时间明确、清晰、完整；⑦合同违约责任界定明确、清晰、完整；⑧合同生效和解除条款明确、清晰、完整；⑨合同双方按照合同约定履行。①-⑧各占 6.25 的权重分，每有一项不符合扣除相应权重分；符合⑨，再得 50% 权重分。
数据来源	合同
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目采用单一来源采购的方式，通过与东方有线签订合同的方式，明确规定运维团队在运维期间需提供具体的服务：①合同双方明确，上海市大数据中心为服务需求方，东方有线为服务提供方；②合同标的物清晰，即为市本级预算单位的政务外网带宽使用费；③合同中对于东方有线提供的带宽、时长等进行了明确规定；④合同对于交付方式进行了明确规定；⑤合同明确限定履约期限；⑥合同支付方式明确，由财政通过国库直接支付的方式进行；⑦合同中对于违约责任界定明确、清晰；⑧合同自签订日起生效，解除条款明确、清晰；⑨上海市大数据中心及东方有线在项目具体实施过程中严格按照合同执行。根据评分标准，该指标得满分，即 5.00 分。
	指标得分：5.00

日期：2019 年 6 月 24 日

### B303“验收工作规范性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察上海市大数据中心对于运维服务团队工作的验收是否规范健全。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①验收方式、流程合理、明确；②验收范围全面、明确等等；③该项目按照计划及时验收。每符合一项得 1/3 的权重分，否则扣除该项权重分。
数据来源	访谈、相关制度
评价结果	指标评分计算过程及依据：在政务外网网络建设及运维中，涉及工程节点的建设验收，以及运维服务质量的验收：①验收由上海市大数据中心、东方有线以及用户三方共同进行，验收方式明确且合理；然而部分工程节点的建设在验收完毕前已经完成付款，验收流程不合理且不合规，扣除 1/3 权重分；②验收范围全面，包括节点建设的工程验收以及测试结果验收，对于网络运维则通过用户的反馈以及对应的工单情况进行验收，范围明确；③上海市大数据中心严格按验收标准对东方有线的运维服务进行验收，然而未按计划进行验收完毕后付款，扣除 1/3 权重分。根据评分标准，该指标得 1.33 分。
	指标得分：1.33

日期：2019 年 6 月 24 日

## B304“运维服务考核机制健全性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察对运维团队日常服务的效果是否设立考核机制，与员工绩效是否挂钩。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①对运维人员或团队建立运维服务效果考核机制的，得50%的权重分；②考核结果与员工或团队绩效挂钩，利于后续运维工作改进的，再得50%的权重分。
数据来源	访谈、相关制度
评价结果	指标评分计算过程及依据：①上海市大数据中心对运维团队建立有运维服务效果考核机制，通过日常例会，对各运维团队的工作质量进行分析，得50%的权重分；②虽然上海市大数据中心对运维考核机制进行了补充完善，制定了较为量化和具体的考核指标，但对运维团队的考核结果，仍然未与团队绩效挂钩，因此扣除该部分权重分的25%。根据评分标准，该指标得75%的权重分，即3.00分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日

## C101“工程节点完工率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察政务外网接入工程节点的完成情况。
	指标计算公式： 工程节点完工率=已完工节点数 /计划完成节点数*100%
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 达到100%，得满分，否则，每降低1%，扣除5%的权重分。
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018年7月-2019年5月，市政务外网网络工程已按计划完成84个新增节点，158个搬迁、调整节点和15个撤销、暂停节点的施工任务，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019年6月24日

## C102“工程节点完工及时率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察运维团队在接到工程节点建设需求后，在要求或计划时间内的完成情况。
	指标计算公式： $\text{工程节点完工及时率} = \frac{\text{在要求时间内完工的工程节点数}}{\text{当年新增节点数}} * 100\%$
<b>指标权重</b>	指标权重：4
<b>评价标准</b>	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 2% 的权重分。
<b>数据来源</b>	基础表
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：2018 年 7 月-2019 年 5 月，运维团队在接到工程节点建设需求后，均在用户要求的时间内完成施工任务，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：4.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C103“962877 热线报修故障解决率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察运维团队接到 962877 报修故障后，排除故障的成功情况。
	指标计算公式： 962877 热线报修故障解决率=解决的 962877 报修故障数/962877 报修故障数*100%
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 2%的权重分。
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：政务外网用户在外网发生故障后，通过 962877 途径进行报修，东方有线运维团队在接到报修后，对故障进行原因确认，根据原因进行具体排障方案设计等。故障统计数据显示，2018 年 7 月-2019 年 5 月，962877 热线报修故障数 380 起，962877 热线处理解决数 380 起，故障解决率为 100%，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C104“962877 热线报修故障及时解决率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察运维团队在接到 962877 报修故障后,在要求时间内解决的情况。
	指标计算公式: $\text{962877 热线报修故障及时解决率} = \frac{\text{在要求时间内解决的 962877 故障数}}{\text{962877 故障数}} * 100\%$
<b>指标权重</b>	指标权重：5
<b>评价标准</b>	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 5%的权重分
<b>数据来源</b>	基础表
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：运维团队在接到 962877 报修电话后，严格按照故障响应时间要求进行诊断、处理等，均在要求时间内解决故障，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C105“骨干网故障中断数”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察政务外网骨干网网络因未及时运维等情况造成业务中断的情况。
<b>指标权重</b>	指标权重：5
<b>评价标准</b>	指标标杆值：0
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 未骨干网故障中断情况得满分，否则，每发生1起，扣除50%的权重分。
<b>数据来源</b>	基础表
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：根据政务外网运行数据，在对政务外网网络维护期间，未发生政务外网骨干网因故障而中断情况。根据评分标准，该指标得满分，即4.00分。
	指标得分：5.00

日期：2019年6月24日

## C106“运维服务考核合格率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察政务外网对于东方有线运维工作的考核合格情况。
	指标计算公式： $\text{运维服务考核合格率} = \frac{\text{考核合格的次数}}{\text{考核总次数}} * 100\%$
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 10% 的权重分。
数据来源	基础表、运维考核资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据上海市大数据中心对于东方有线运维工作的考核记录，运维服务考核合格率为 100%，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C107“ 政务外网侧故障率”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察政务外网侧故障的发生情况。
	指标计算公式： 政务外网侧故障率=（政务外网侧故障总数/故障总数）/*100%
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：较上年度降低
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 低于上一年政务外网侧故障的发生率，得满分，否则，每上升 1%，扣除 5%的权重分。
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据政务外网故障清单，以及政务外网建设运行报告的数据，2017 年 7 月-2018 年 6 月，政务外网侧故障数为 152，政务外网总故障数为 389 个，政务外网侧故障率 =141/335*100%=39.07%；2018 年 7 月-2019 年 5 月，政务外网侧故障数为 84，政务外网总故障数为 380 个，政务外网侧故障率 =141/335*100%=22.10%，政务外网侧故障率有所下降，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C108“ 骨干网网络可用性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察政务外网骨干网的运行情况
	指标计算公式： $\text{骨干网网络可用性} = (1 - (\text{网络中断时间} / \text{网络运行时间})) * 100\%$
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 达到 100%，得满分，否则，每降低 1%，扣除 5% 的权重分。
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据政务外网运行记录，2018 年 7 月-2019 年 5 月，政务外网全年 7*24 小时正常运行，骨干网络中断 0 小时，骨干网网络可用性达到 100%，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：4.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C201“重大保障有效度”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察运维团队在重大保障期间对于故障等情况的处理有效度。
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据： 计划标准
	指标评分细则： 重大保障期间，未发生业务中断情况的，得满分，否则扣除全部权重分。
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：运维团队在重要活动与国庆、中秋等节假日期间专门制定相应运维工作方案进行保障，2018年7月-2019年5月的重要活动与节假日期间未发生业务中断的情况，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019年6月24日

## C202“信息安全事故发生数”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察因外网网络或未及时运维等情况导致信息安全事故的情况。
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：0
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 未发生信息安全事故的得满分，否则，每发生1起，扣除50%的权重分
数据来源	基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：在对政务外网网络维护期间，未发生信息安全事故，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：5.00

日期：2019年6月24日

## C203“ 运维服务满意度”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察政务外网用户对于整个运维服务团队的满意情况。
<b>指标权重</b>	指标权重：4
<b>评价标准</b>	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： 达到 100%的，得满分，否则，每下降 1%，扣除 2%的权重分
<b>数据来源</b>	基础表
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：运维团队在对政务外网用户进行故障维护后，将对用户进行运维服务满意度调查，具体调研内容包括故障响应的时间、故障的解决情况等。根据东方有线的运维服务数据，政务外网用户对于整个运维服务团队的满意度达到 100%，未有对于政务外网运维服务的投诉发生。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：4.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C204“ 数据库建设应用情况”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察运维团队对日常故障等数据建立管理库，以及数据的分析利用情况。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：完备
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①市大数据中心和东方有线均对日常运维服务产生数据建立数据库进行管理的，得 50% 的权重分；②市大数据中心和东方有线均对运维数据库的维护更新、结果分析应用的再得 50% 的权重分，每有一项不符扣除 50% 的权重分。
数据来源	访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：东方有线对日常运维服务产生的数据通过线下整理的方式进行统计后，通过信息化平台对数据进行保存。但是，市大数据中心作为预算单位和责任单位，仍未建立起自身的数据库系统及数据应用管理，也没有对已有的预算绩效管理信息系统有效利用。根据评分标准，扣除 50% 的权重分，该指标得 2 分。
	指标得分：2.00

日期：2019 年 6 月 24 日

## C206“沟通协作机制健全性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

指标解释	考察整个运维服务中上海市大数据中心、运维团队以及用户之间的沟通情况。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①建立上海市大数据中心、运维团队以及用户三方沟通机制的，得60%的权重分，缺失一方扣除20%的权重分；②三方沟通机制包括沟通频率、形式、反馈以及结果应用的，再得40%的权重分，每有一项不符扣除10%的权重分。
数据来源	访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：上海市大数据中心建立了《上海市政务外网常见问题及解决办法》、《政务外网网络故障报修处理简要流程》、《政务外网用户使用规范》等各类制度文件并汇集成册，共各用户单位以及东方有线公司在日常工作中进行参考，并说明上海市大数据中心、运维团队以及使用用户三方在出现问题时的沟通方式；其次，上海市大数据中心定期组织召开运维团队例会，汇报运维团队工作情况、反馈用户使用情况、沟通遇到的障碍等。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日

## C207“风险应对机制健全性”评价底稿

项目名称：上海市政务外网网络建设及运行服务项目

评价单位：上海闻政管理咨询有限公司

<b>指标解释</b>	考察上海市大数据中心对于外网维护中可能发生的风险是否建立相关的应对机制。
<b>指标权重</b>	指标权重：3
<b>评价标准</b>	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据： 通用标准
	指标评分细则： ①建立风险应对机制；②风险应对机制健全，则上述①②分别占60%、40%的权重分，每符合一项得该项权重分，否则扣除该项权重分。
<b>数据来源</b>	访谈
<b>评价结果</b>	指标评分计算过程及依据：上海市大数据中心制定了《上海市政务外网市级网络与信息安全事件应急预案》等风险应对机制，且风险应对机制包括对风险的等级划分定义、各级风险的应对措施，以及相应人员保障等，应急机制较为健全。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：3.00

日期：2019年6月24日