

财政项目支出绩效评价报告

上海市黄浦区人民法院信息化运维项目支出绩效评价报告

项目名称：2018 年信息化运维项目

项目单位：上海市黄浦区人民法院

主管部门：上海市黄浦区人民法院

委托单位：上海市黄浦区人民法院

评价机构：上海市锦航会计师事务所

2019 年 6 月 25 日

目录

摘 要.....	1
前 言	5
一、项目基本情况	6
(一) 项目概况	6
(二) 绩效目标	12
二、绩效评价工作情况	14
(一) 绩效评价目的	14
(二) 评价依据	14
(三) 评价对象及范围	15
(四) 评价时段的确定	15
(八) 绩效评价实施过程	15
(五) 绩效评价工作方案制定过程	17
(六) 绩效评价原则、评价方法等	18
(七) 数据采集方法及过程	20
(九) 绩效评价的局限性	20
三、评价结论和绩效分析	20
(一) 评价结论	20
(二) 具体绩效分析	30
四、主要经验及做法、存在的问题和建议	40
(一) 项目主要经验及做法	40
(二) 存在的主要问题	40
(三) 建议改进的措施	41
五、其他需说明的问题	41

摘 要

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〕22号），为进一步加强财政支出预算管理，完善绩效制度机制建设，提高财政资金的配置和使用绩效，上海市锦航会计师事务所有限公司受上海市黄浦区人民法院的委托，承担上海市黄浦区人民法院“2018年信息化运维项目”专项资金财政支出绩效评价工作。

一、概述

随着法院信息化程度的不断加深，为保证所有信息系统均能够稳定运行，系统故障能够及时进行排除，黄浦区人民法院设立了2018年信息化维护项目，以保障审判、执行以及日常办公的正常开展，同时充分发挥信息化系统所带来的便利和高效，提高法院业务工作的效率。

该项目年初预算资金为474.68万元，调减预算14.1万元，调整后预算460.58万元，实际执行金额433.06万元，预算执行率为94.02%。项目支出列入黄浦区人民法院2018年部门预算，资金渠道为市级财政资金。该项目为经常性项目，包括：庭审系统、计算机网络系统运维、桌面设备维护、监控系统运维、门禁系统维护等。黄浦区人民法院通过信息化运维项目的实施，为保证信息系统稳定高效运行、提高业务保障水平和工作效率提供了基础保障。

二、评价结论和绩效分析

（一）绩效评价结论

通过调研、问卷调查、访谈等方式，根据工作方案确定的指标体系及评分标准，对上海市黄浦区人民法院信息化运维项目绩效进行客观评价，得出综合评价结论如下：项目最终评分为86.25分，绩效评级为“良”。

该项目立项依据充分，立项必要性较强；项目实施流程严谨、资金使用规范、资金拨付及时、执行管理到位，项目管理得力、监督机制完善，项目最终达到预期效果。

（二）绩效分析

（1）项目决策类

2018 年信息化运维项目设立符合《上海市高级人民法院关于 2017 年度上海法院信息化系统维护合作项目的通知》（沪高法〔2017〕404 号）等文件的规定，项目立项依据充分，立项程序规范；绩效目标设置基本合理；该项目根据《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》（沪财绩〔2014〕22 号）等文件的相关规定，进行了项目相关绩效目标的申报，但绩效指标设置不够完善，产出质量指标与效果指标的设置有所混淆。评价小组对项目绩效指标进行了补充，将项目目标细化分解为具体的绩效指标（如“法院庭审系统保障度”等），保证指标值清晰、可衡量，与项目年度计划相对应，并与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

（2）项目管理类

2018 年的信息化运维项目相关财务管理制度健全，资金使用合规，财务监控有效，项目管理制度健全且执行有效，服务合同的管理和执行有效。项目预算执行率为 94.02%，应有所关注。另项目预算编制有待进一步规范。

（3）项目绩效类

2018 年信息化运维项目实施，按计划及合同约定，及时完成信息化运维项目包件 2、庭审系统及南片桌面设备维护、计算机网络系统运维项目包 1、南北两片网络系统维护、安防监控、门禁系统等的日常维护工作，信息化运维验收合格率 100%、故障一次排除率接近 100%，维护响应及时、信息化系统故障维修及时，有效保障了庭审直播系统的正常运行，网络运行安全情况、稳定性较上年提升，系统

平均故障时间控制在 3% 以内；项目实施方面已建立简易故障排除的处理方法，但对法院相关人员的使用技能培训机制有所欠缺，不利于有效防范因人为操作原因等产生的系统故障风险，运维项目的长效管理机制有待进一步健全、完善。

三、经验教训和建议

（一）项目主要经验及做法

建立运维服务考核监督机制，保障运维工作效率。黄浦区人民法院实施了《上海法院信息化运维服务考核办法》，根据信息化项目运维合同和运维方案约定的服务内容和 service 要求，从服务态度、服务质量、服务水平和有无重大责任事故四个方面对运维公司的运维工作每月考核一次，根据得分情况，确定是否扣款及扣款数额（每次扣款不超过当月合同金额的 6%，总的扣款不超过总的合同金额的 6%）。考核办法的实施，对加强运维服务的规范化管理，进一步落实运维保障工作责任，改进运维工作作风，提高运维工作效率和服务质量具有促进作用。

（二）存在的主要问题

1. 项目预算申报有待进一步规范

项目二级构成和三级明细名称不够规范、包括：信息化运维项目 1、信息化运维项目 2、信息化运维项目包 1、信息化运维项目包 2、信息化运维项目包 3、信息化运维项目包 4 等。项目名称的不规范将为今后项目预算管理和资金执行拨付等带来不便。

2. 项目长效管理机制有待进一步健全、完善

2018 年信息化运维项目的实施虽已建立简易故障排除的处理方法，但对法院相关人员的使用技能培训机制有所欠缺，不利于有效防范因人为操作原因等产生的系统故障风险，运维项目的长效管理机制有待进一步健全、完善。

（三）建议改进的措施

1. 建议项目单位进一步细化、明确项目的预算申报，细化预算的编制

建议项目单位在做预算申报时，进一步规范项目名称，明确、细化项目的具体实施内容及预算资金的细化安排等，做到财政资金申请的精细化管理，以保障后期项目管理和预算执行。

2. 建议进一步完善项目长效管理机制，有效防范系统风险

建议项目单位进一步完善项目的长效管理机制，加强对服务商的管理，根据日常维护情况以及故障发生统计，针对系统中存在的隐患问题，加强维护保养力度，增加巡检频率，部署信息化监控手段，使运行维护规范化、检查考核常态化；同时，进一步完善对法院用户人员的系统使用培训机制，防范因人为操作等原因带来的系统故障风险。

上海市黄浦区人民法院 2018 年信息化运维项目 绩效评价工作报告

前 言

财政支出绩效评价是从深化部门预算改革、加强预算绩效管理的实际需要出发,通过科学合理的方法,客观公正地评价财政资金使用的经济性、效率性和效益性,是强化部门预算支出责任,改善财政支出管理、优化资源配置以及提高公共服务水平的重要手段。

为了积极贯彻党的十九大关于“全面实施绩效管理”的要求,深入推进上海市黄浦区人民法院 2018 年预算绩效管理工作,根据《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号),为进一步加强财政支出预算管理,完善绩效制度机制建设,提高财政资金的配置和使用绩效,受上海市黄浦区人民法院的委托,上海锦航会计师事务所有限公司承担上海市黄浦区人民法院“2018 年信息化运维”项目的绩效评价工作。为保证评价工作的科学性、严谨性、可行性和实效性,特制定本报告。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 预算单位概况

上海市黄浦区人民法院成立于1952年9月23日，历经多次变迁，曾荣获最高法院集体一等功、全国法院模范集体、全国模范法院等荣誉，被誉为“南京路上的好法院”。2000年7月和2011年6月，根据行政区划调整，原黄浦区先后与原南市区、卢湾区“撤二建一”，黄浦区人民法院经历了两次重新组建，现在的黄浦区人民法院于2011年10月11日经最高人民法院批复组建。法院办公楼现坐落于延安东路1234号。

上海市黄浦区人民法院是在辖区内依法独立行使审判权的国家审判机关。主要职能包括：（1）审理法律规定由上海市黄浦区人民法院管辖的刑事、民事和行政等案件；（2）依法行使司法执行权和司法决定权；（3）针对案件审理中发现的问题，提出司法建议；（4）按照权限管理本院的法官、执行员、书记员、司法警察及司法行政人员；负责本院思想政治、教育培训和监察工作；管理本院经费和物资装备；（5）协同有关部门做好法制宣传工作，教育公民自觉遵守宪法、法律和社会公德；（6）承办应由上海市黄浦区人民法院负责的其他事项。

上海市黄浦区人民法院设12个内设机构，包括：立案庭（诉讼服务中心、诉调对接中心）、刑事审判庭、民事审判庭、商事审判庭、审判监督庭（审判管理办公室、研究室）、执行局、执行裁判庭、金融审判庭、司法警察大队、办公室、政治部、司法行政装备科（信息管理科）。其中，执行局下设执行一科、执行二科。

黄浦区人民法院全年共受理各类案件35777件，审结35787件，存案4352件，同比下降0.23%；同期结案率100.03%，同比上升0.47%。

2. 立项背景及目的

(1) 立项背景

自最高人民法院开展信息化试点工作以来，信息化工作在全国法院系统已经全面铺开，并逐渐由信息化 2.0 版向信息化 3.0 版转变，法院的信息化项目以审判业务为中心，不断拓展信息化在法院管理、案件执行、审判监督、便民服务等方面的应用与创新，信息系统发挥的审判辅助作用不断凸显。

2015 年 7 月，最高院首次提出建设“智慧法院”。2016 年 2 月 22 日通过了《人民法院信息化建设五年发展规划(2016-2020)》和《最高人民法院信息化建设五年发展规划(2016-2020)》，提出要在 2017 年底总体建成人民法院信息化 3.0 版，2020 年底实现人民法院信息化 3.0 版在全国的深化完善。2017 年 3 月 31 日，最高人民法院院长周强在最高人民法院信息化建设工作领导小组会议上指出：人民法院信息化建设在支持全业务网上办理、全流程依法公开、全方位智能服务等方面取得明显成效，全国法院专网全面覆盖，建成覆盖全国四级法院的执行流程信息管理系统、人事信息管理系统、数字图书馆等平台。司法统计实现基于大数据管理和服务平台的自动生成，彻底告别人工统计时代。辅助法官办案的“法信”平台、“智审”系统等智能化应用在全国逐步推广应用。建成中国庭审公开网，以“四大公开平台”为依托，全方位推进司法为民、公正司法，智慧法院基本格局初步形成，信息化已经成为促进审判体系和审判能力现代化的重要驱动力。

近些年来，随着最高院、市高院对信息化建设重视程度的增加，法院的信息化建设任务逐渐增多，信息化基础和应用设备的维护量也逐渐加大。而信息化运维是一个长期性的任务，运维能力和水平的高低直接影响着系统建设和应用的成效。当前，法院的信息化建设趋势是破除孤岛效应，从纵向单一系统部署向横向多系统对接运行，在这

样的趋势下，增强运维服务水平的重要性日益凸显。

（2）黄浦区人民法院信息化运维的现状

目前，黄浦区人民法院信息化运维项目通过信息化运维服务外包的形式，委托专业公司为黄浦区人民法院网络系统、监控系统、综合布线、门禁系统、安全系统、庭审系统、审判综合平台、会议系统、机房（地板、供电、空调、机柜等）、报警系统、广场大灯、大屏显示系统、服务器、小型机、存储、桌面终端以及各类应用系统提供维护保障。

（3）立项目的

通过信息化运维项目的实施，保障法院所有信息化设备的正常使用和信息化系统稳定运行，保证审判数据的一致性和完整性、保障法院信息网络安全、稳定和高效运行，确保故障能够及时进行排除。

3. 项目立项依据

- ◆ 《人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》；
- ◆ 《上海市高级人民法院关于 2017 年度上海法院信息化系统维护合作项目的通知》（沪高法〔2017〕404号）。

4. 预算资金来源及使用情况

（1）项目预算情况

2018 年信息化运维项目为其他一次性项目，由黄浦区人民法院根据高院相关政策文件和本院实际需求情况申请预算。经市财政局批复后，该项目预算资金为 474.68 万元，调减预算 14.1 万元，调整后预算 460.58 万元。

（2）资金使用情况

2018 年信息化运维项目截止 2018 年 12 月 31 日，该项目执行金额为 433.06 万元，预算执行率为 94.02%，预算资金使用情况如下表 1-1:

表 1-12018 年信息化运维项目预算资金使用情况表

指标名称	预算金额	调整后预算	执行金额	预算执行	运维公司
------	------	-------	------	------	------

	(万元)	(万元)	(万元)	率	
黄浦区人民法院信息化运维项目 2	117.17	117.17	110.8	94.56%	上海浦东华宇信息技术有限公司
庭审系统及南片桌面设备维护	81.57	81.57	81	99.30%	上海天域时捷信息系统有限公司
黄浦区人民法院信息化运维项目 1 信息化系统运维及办公大楼(南北两片)计算机网络系统运维项目包 1	99.26	99.26	85	85.63%	太极计算机股份有限公司
南北两片网络系统维护 黄浦区人民法院信息化系统运维及办公大楼(南北两片)计算机网络系统运维项目包 2	58	58	53.5	92.24%	上海创至科技股份有限公司
信息化运维项目包 2	25.79	3.98	3.9	97.99%	上海天域时捷信息系统有限公司
信息化运维项目包 4	78.79	15.88	15.38	96.85%	
信息化运维项目包 3	14.1	0	0	0.00%	
北片监控系统运维(安防监控服务运维)	0	21.81	20.98	96.19%	上海天域时捷信息系统有限公司
北片桌面维护	0	34	34	100.00%	
门禁系统维护	0	28.91	28.5	98.58%	上海寅舜智能化工程有限公司
合计:	474.68	460.58	433.06	94.02%	

(3) 资金拨付流程

项目资金拨付方式分为财政授权支付和财政直接支付:

1) 对于拨付方式为待核的项目经费及集市采购和自行采购的项目资金,由相关科室根据合同约定和相关规定提交付款申请,经黄浦区人民法院内部会签审批流程及行装科财务室审批后,黄浦区人民法院通过零余额账户直接支付给收款方或供应商;

2) 对于分散采购和集中采购的项目资金，由相关科室根据合同约定和相关规定提交付款申请，经黄浦区人民法院内部会签审批流程及行装科财务室审批后，向上海市财政局提交财政直接支付申请及材料，并由上海市财政局向供应商直接拨付。

项目资金拨付流程如下图 1-1 所示：

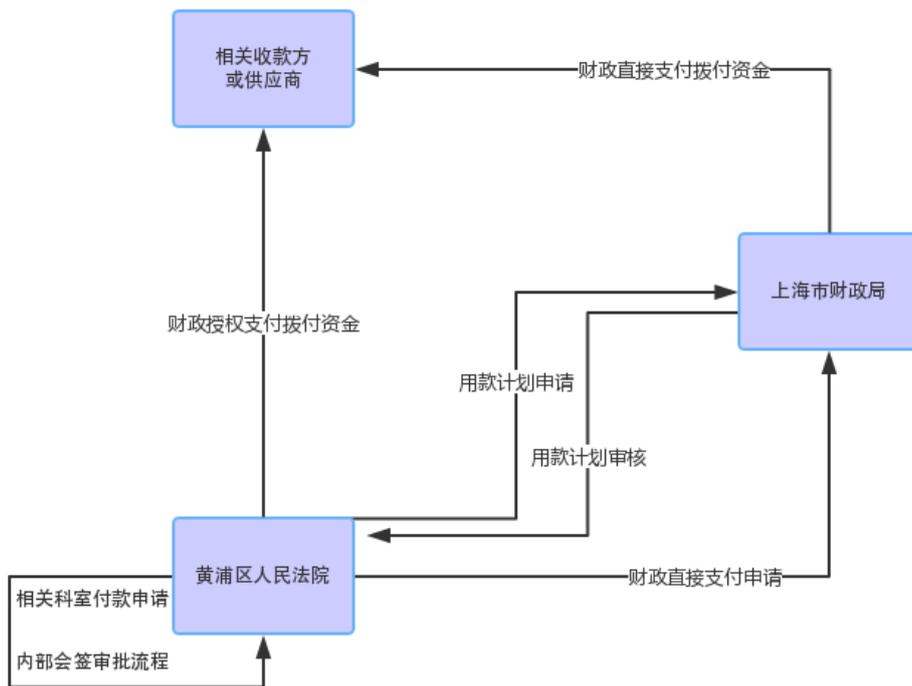


图 1-1 项目资金拨付流程

5. 项目计划及完成情况

(1) 项目计划实施内容

通过采购服务的方式，委托专业公司对全院全年所有的信息化项目进行维护，信息化维护项目实施内容主要为黄浦区人民法院网络系统、监控系统、综合布线、门禁系统、安全系统、庭审系统、审判综合平台、会议系统、机房（地板、供电、空调、机柜等）、报警系统、广场大灯、大屏显示系统、服务器、小型机、存储、桌面终端以及各类应用系统的维护。

（2）项目实施计划

2018年1月1日至2018年12月31日全年的维护服务技术工作。

（3）项目计划完成情况

通过一年合同期的服务，保障了所有信息化设备的正常使用、信息化系统稳定运行，保障了审判数据的一致性和完整性，保障了法院信息网络安全、稳定和高效运行，确保故障及时进行排除，为黄浦区人民法院提供安全的办公环境。

6. 项目组织及管理

（1）项目组织情况

上海市财政局，主要职责：负责对预算资金进行审核、安排；对黄浦区人民法院的付款申请进行审核，并拨付相关资金；对项目资金使用进行监督；

上海市黄浦区人民法院司法行政装备科技术室，主要职责：负责项目日常的巡视、检查等管理工作，汇总各部门信息化需求情况；

上海市黄浦区人民法院行装科财务室，主要职责：负责项目的立项、预算编制、资金拨付审核、资金拨付申请工作。

（2）项目管理情况

1) 财务管理情况

黄浦区人民法院资金使用经费报销实行统一审核、分级审批制度。凡各类经费报销由经办人、部门负责人签名后，均需经行装科负责人先审核，后再报分管院长审批。报销经费在1000元以下，由行装科负责人审批；报销经费在1000元以上（含1000元），由分管财务的院长审批；特别项目开支，需经院长办公会议讨论，由院长审批。行装科严格执行管理办法中的相关内容，从项目的执行与财务流程上确保项目进程的合理合规以及资金使用的安全高效。

2) 项目管理情况

该项目采取外包服务方式，即主要由专业的信息技术公司（简称：

公司)承担运维工作,组成一个由总集成运维公司负总责与多个分包运维公司具体负责相结合的模式来具体实施运维工作和运维管理,总集成运维公司指派一名高级主管(懂全面业务和管理),负责全面协调、监督、管理运维工作,各分包运维公司指派一名负责人(懂相关业务和管理),负责协调、管理本公司相关运维工作。

信息化运维的服务公司通过每日巡检记录,月度工作会议的方式,向黄浦区人民法院行装科技术室汇报运维的进行情况,对出现的紧急维修需求进行及时处理。技术室通过日常的巡视、检查以及系统使用科室反馈等手段,保证服务公司能够履行合同规定的责任。

(3) 项目组织与管理完成情况

截止 2018 年底,2018 年黄浦区人民法院信息化运维项目总体组织规范、项目管理情况基本良好,项目财政资金预算执行率为 94.02%,预算执行率较高;在财务管理方面,项目按照黄浦区人民法院财务管理制度和审批制度执行,财务监控有效;在项目实施管理方面,黄浦区人民法院按照《上海法院信息化运维服务考核办法》,从服务态度、服务质量、服务水平和有无重大责任事故四个方面对运维公司的运维工作每月考核一次,根据得分情况,确定是否扣款及扣款数额(每次扣款不超过当月合同金额的 6%,总的扣款不超过总的合同金额的 6%)。考核办法的实施,对加强运维服务的规范化管理,进一步落实运维保障工作责任,改进运维工作作风,提高运维工作效率和服务质量具有促进作用。但项目也存在预算编制有待细化、各子项目名称有待进一步规范,项目实施开展计划有待进一步完善等问题。

(二) 绩效目标

1. 项目总目标

通过该项目的实施,构建以基础设施、应用系统、数据资源、信息安全为支撑,以应急响应为保证的常态化运维保障体系,最大限度

提高人民法院信息化应用成效；实现对人民法庭的信息化运行质效可
视化管理，为提高信息系统运行成效提供有力支持；从运维组织、运
维管控、运维过程、运维资源四个方面建立信息系统运维保障评估方
法，促进质效型运维管理体系不断完善。

2. 年度绩效目标

按照信息化运维合同的要求，完成法院各项信息化系统和设备的
运维，完成日常巡检、紧急维修等任务，做好检修记录，有效控制设
备故障率，确保年内不发生重大信息安全事故。

3. 项目分解目标

目标类型	具体目标	目标性质	目标值	实际值	目标来源依据及说明
产出目标	完成信息化运维项目包件2	约束性	100%	100%	招标文件、运维档案记录
	完成庭审系统及南片桌面设备维护	约束性	100%	100%	招标文件、运维档案记录
	完成信息化系统运维及办公大楼（南北两片）计算机网络系统运维项目包1	约束性	100%	100%	招标文件、运维档案记录
	完成南北两片网络系统维护	约束性	100%	100%	招标文件、运维档案记录
	完成安防监控、门禁系统维护	约束性	100%	100%	招标文件、运维档案记录
	信息化运维项目验收合格	约束性	合格	合格	访谈、问卷调查、项目总结和验收报告等
	故障一次性排除率	约束性	80%	接近80%	检修记录、日常运维报告
	维护及时响应率	约束性	100%	100%	访谈、问卷调查、基础表等
	信息化系统故障维修及时	约束性	及时	及时	访谈、问卷调查、项目总结和验收报告等
效果目标	月度检查完成率	约束性	100%	100%	月度检查报告、日常运维记录
	法院庭审直播系统运行正常	限定性	正常直播	正常直播	法院庭审维护工作记录表、月度检查
	法院盈高系统运行正常、端口连接正常	限定性	运行正常	运行正常	日常运维报告、访谈、问卷调查、基础表
	网络运行安全、稳定性	限定性	10%	7.5%	日常运维报告、访谈、问卷调查、基础表
	系统平均故障时间3%以内	限定性	3%以内	3%以内	日常运维报告、访谈、问卷调查、基础表
	长效管理机制健全	约束性	健全	健全	日常运维报告、访谈、问卷调查、基础表

目标类型	具体目标	目标性质	目标值	实际值	目标来源依据及说明
项目满意度	相关人员满意度	预期性	95%	86.28%	问卷、调研

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

财政支出绩效评价的目的是通过评价改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次项目的评价目的是全面了解黄浦区人民法院 2018 年信息化运维项目资金的使用效率和效果，项目管理过程是否规范，预期绩效目标是否完成。同时，通过绩效评价来总结经验和不足，为今后完善项目的管理及政府决策，提高财政资金使用的效率和效果，提供可行性参考建议。

本次绩效评价的侧重点和切入点：

（1）重点关注项目资金使用管理以及保障项目预期绩效目标实现的相关措施；

（2）重点关注采购流程规范性、资金使用合规性、项目合同管理的有效性以及通过采购项目的实施为法院带来的效益与产出，树立法院良好形象。

（二）评价依据

1. 国家、市、区财政绩效评价相关文件

《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

《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）；

2. 行业性相关文件

《人民法院信息系统建设技术规范》（2009年版）（法〔2010〕

38号)

IBMSHARE78 标准

BS25999: 2007 业务持续性管理标准

ISO27001 对业务连续性和灾难恢复管理要求

ISO22301 ISO 业务连续性管理标准

ISO/IEC24762: 2008《信息技术安全技术信息和通信技术灾难恢复服务指南》

GB/T30146-2013 公共安全业务连续性管理体系

3.项目相关类

预算批复;

信息化工作计划及总结。

(三) 评价对象及范围

本次绩效评价的对象为：黄浦区人民法院 2018 年度信息化运维项目预算总资金 460.58 万元。信息化运维项目实施内容主要为黄浦区人民法院网络系统、监控系统、综合布线、门禁系统、安全系统、庭审系统、审判综合平台、会议系统、机房（地板、供电、空调、机柜等）、报警系统、广场大灯、大屏显示系统、服务器、小型机、存储、桌面终端以及各类应用系统的维护。

评价范围：2018 年黄浦区人民法院信息化运维项目内容。

(四) 评价时段的确定

项目评价时间段：2018 年 1 月 1 日 ~ 2018 年 12 月 31 日。

本次绩效评价工作的开展时段为：2019 年 5 月 ~ 2019 年 6 月。

(八) 绩效评价实施过程

自 2019 年 4 月项目布置会以来，评价组在前期调研的基础上，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等。在绩效评价实施过程中，评价组严格按照工作方案，通过调研、相关文件的解读、

数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

1. 数据填报和采集

2019年4月15日-4月30日，由上海市黄浦区人民法院通过实地走访调查、电话和邮件等形式填报反馈相关数据。所有数据经核查后汇总。

2. 问卷调查

2019年5月8日，向黄浦区人民法院工作人员发放《绩效评价调查问卷》的方式，考核信息化运维项目工作的绩效成果，共发放20份问卷，回收有效问卷20份。问卷回收后进行数据统计，得出问卷调查结果。

3. 访谈

2019年5月13日，根据工作方案，评价机构对相关工作人员进行了访谈，包括：黄浦区人民法院的相关科室主管领导和有关工作人员。

本次绩效评价访谈旨在通过与项目管理部门相关人员进行沟通，了解项目组织、实施、管理的具体情况，以评估财政资金使用的效率和效果，发现项目投入和管理中的问题。

为进一步深入了解项目开展情况，评价小组对项目黄浦区人民法院相关部门负责人作一对一现场访谈，访谈主要针对项目实施开展情况以及项目验收、使用情况，详细了解项目实施及后续使用管理中碰到的问题。

（1）访谈对象

黄浦区人民法院项目相关负责人。

（2）具体访谈的主要内容

项目相关负责人介绍预算安排、后续机制财力保障等方面的实际情况；项目考核、监督中发现的经验、问题、建议等；对项目开展的

实际工作情况等进行调研。比如：具体的实施完成情况、经费使用情况等。

（3）访谈类型

访谈类型：标准化访谈。

（4）访谈实施方式

对黄浦区人民法院项目相关负责人的访谈采取一对一现场访谈的方式开展。

（5）访谈过程中所总结、发现的问题

无。

4. 数据分析

（1）汇总整理项目自评及现场评价底稿等各项资料，形成系统、完整的评价资料体系。

（2）对项目资料数据进行分析汇总、结合现场核查结果，汇总项目评价中发现的问题，本着客观、公正、准确的原则按照绩效目标设定的标准对项目进行评价。

5. 撰写评价报告

通过总结汇总各项结果得出评价数据，绩效评价组撰写评价报告。

6. 归集档案

整理绩效评价工作底稿，建立绩效评价档案。

（五）绩效评价工作方案制定过程

绩效评价工作启动后，绩效评价项目组就黄浦区人民法院信息化运维项目实施情况与相关负责人进行了多次访谈，听取项目实施情况的介绍，根据了解的项目情况。评价小组通过内部讨论，设计了绩效评价指标体系初稿。

1. 文件研读

项目评价工作启动后，绩效评价项目组就黄浦区人民法院 2018

年度信息化运维项目实施情况与相关项目负责人进行多次访谈、沟通，听取项目实施情况的介绍。根据了解的项目情况，评价小组通过内部讨论，设计制定了绩效评价指标体系初稿，经由公司内部团队论证后，根据论证意见进行了指标体系的完善。

2. 前期调研和定调会

评价小组根据项目评价方案初稿的要求，与项目委托单位和实施单位的相关领导进行沟通和访谈，了解项目的实施情况，资金管理情况等，由项目评价小组撰写项目前期调研表。

3. 绩效评价指标体系及绩效评价方案设计

根据项目的资料研读及前期调研以及专家指导方向，项目评价小组结合项目的实际开展情况，将项目的指标体系和方案初稿进行了调整和完善，并且与黄浦区人民法院项目相关负责人进行进一步沟通，形成项目绩效评价指标体系和绩效评价方案。

（六）绩效评价原则、评价方法等

1. 绩效评价原则

根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）文件要求，绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门(单位)根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

本次绩效评价除以上原则外，还遵循科学规范、公正公开、绩效相关基本原则，并达到如下要求：

(1) 在数据采集时采取客观数据，由预算主管部门审查、项目评价组组织复查，并与问卷调查相结合，以保证各项指标的真实性。

(2) 保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

(3) 信息化运维项目绩效评价报告简明扼要，除对绩效评价的过程、结果描述外，进一步总结项目实施过程中好的经验，并指出问题，就共性问题提出可操作性改进建议。

2. 绩效评价方法

评价工作的内容主要是通过访谈、问卷调查、现场勘察及数据收集等各种方式，结合定量、定性手段，对项目绩效目标、实施过程及质量、最终效果等，进行全面审视与评价。其中主要包括：项目是否确立了明确的绩效目标，对项目实施内容是否进行了科学合理的设计，过程是否合理，在项目实施过程中是否从财务方面进行了有效的管理与监督，质量和数量目标是否达标，项目最终实现了怎样的社会效益和满意度等。

黄浦区人民法院 2018 年度信息化运维项目财政支出绩效评价指标体系根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，参照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的指标框架要求，由评价小组按照逻辑分析法独立设置科学的指标体系。包括项目决策、项目管理、项目绩效三类指标，主要围绕资金使用、项目管理、社会效益等方面，客观分析项目的产出和效果，从而考察项目预算编制的合理性，进而提出完善意见。整个评价框架体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。

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，由被评价单位负责填报。指标体系为评分所用，需要基础表、问卷调查、访谈和实地调研的支持。评分方式确定的一个重要原则是量化原则，综合评价表中各指标的权重，由本项目绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基

基础上依据指标的重要性制定形成，为避免主观判断引起的失误，增加定性指标的准确性，尽量对定性指标进行分解，针对分解部分进行打分。最后经相关项目单位负责人对绩效评价方案进行交流完善后最终确定。

（七）数据采集方法及过程

数据来源主要包括由被评价单位填列的表格、提供的制度文件、招投标文件、合同、预算资料、财务账册、与相关单位进行访谈以及问卷调查；数据的采集也包括评价单位的背景调查结论。

（九）绩效评价的局限性

本次绩效评价采用“定量的指标体系的打分评价”+“定性的调查信息的归纳和提炼”两种方式互相补充，以此构成对本次项目的完整评价。评价指标设置的科学合理程度会影响评价结果的科学性。另外，调查问卷和访谈的主观性会对此次绩效评价产生一定局限性。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1. 评价结果

评价小组严格按照工作方案实施开展报告阶段的项目调研、数据采集、访谈及问卷调查工作，密切围绕委托方关注点，保持客观公正的评价原则，对黄浦区人民法院“2018年信息化运维”项目进行评价，最终评分结果：得分为86.25分，绩效评级为“良”。其中项目决策类指标共设置4个，满分指标3个，得分率83.33%；项目管理类指标共设置12个，满分指标9个，得分率87.18%；项目绩效类指标共设置15个，满分指标11个，得分率为86.25%。各部分权重和绩效分值如表3-1所示：

表 3-12018 年信息化运维项目绩效得分表

项目	项目决策	项目管理	项目绩效	合计分值

权重	12	39	49	100
分值	10	34	42.25	86.25
得分率	83.33%	87.18%	86.22%	86.25%

2. 绩效评价指标体系及得分情况表

表 3-2 黄浦区人民法院 2018 年信息化运维项目绩效评价指标体系

指标名称					指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	计算公式				
A.项目决策	12%	A1.项目立项(5%)	A11.立项依据充分性	2	考察项目立项是否有充分的依据,符合国家、本市的相关规定,符合国家、市、区关于信息化的要求和规划。	①项目符合《上海市高级人民法院关于2017年度上海法院信息化系统维护合作项目的通知》(沪高法〔2017〕404号);②项目是否与单位职责密切相关。符合所有条件,得满分;一项不符合,扣1分,扣完为止。	预算批复相关文件	充分	2
			A12.项目立项规范性	3	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所提交的文件、材料符合相关要求;③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。符合所有条件,得满分;一项不符合,扣1分,扣完为止。	政府文件	规范	3
		A2.项目目标(7%)	A21.绩效目标合理性	3	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。	①项目为促进黄浦区人民法院信息化建设及发展所必需;②预期产出效益和效果目标设置较为合理、规范;③绩效目标与相应预算的关联性较匹配。符合所有条件,得满分;一项不符合,扣1分,扣完为止。	预算相关文件、预算目标申报表	合理	3

指标名称					指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	计算公式				
			A22 绩效指标明确性	4	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。	①项目是否有绩效指标；②通过清晰、可衡量的指标值予以体现绩效目标和购买需求；③与项目年度任务数或计划数相对应；④与预算确定的项目资金量相匹配。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	预算明细、预算目标申报表	部分明确	2
B.项目管理	39%	B1.预算管理 (9%)	B11.预算执行率	5	考察项目预算资金的实际执行情况。	预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%。预算执行率100%，得满分；低于100%，每下降1%，扣权重的3.33%；70%以下，不得分。	预算批复文件、基础表	100%	4
			B12.预算编制合理性	4	考察项目预算编制依据是否充分、标准是否合理。	①预算编制细化到单价和数量；②预算单价、数据依据充分；③预算调整编制依据充分、合理。符合所有条件，得满分；②项不符合扣4分，符合得1分，①项符合，得2分，③项符合得1分。	预算批复文件、基础表	合理	2
		B2.财务管理 (8%)	B21.资金使用合理性	3	考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③项目的重大开支经过评估认证；④符合项目预算批复或合同规定的用途；⑤不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；⑥资金使用进行有效的成本控制。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣0.5分，扣完为止。	财务数据、核查结论	合理	3

一级指标	权重	指标名称			指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	分值	计算公式				
			B22.财务管理制度健全性	3	考察项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。	①已制定或具有相应的财务或项目资金管理办法； ②财务或项目资金管理办法完整、科学、合理； ③项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	财务管理制度、政府文件	健全	3
			B23.财务监控有效性	2	考察项目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已制定或具有相应的财务监控机制；②采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	财务数据、核查结论	有效	2
		B3.项目实施（购买主体） （16%）	B31.项目管理制度健全性	3	考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全，用以反映业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①已制定或具有相应的业务或项目管理制度；②业务或项目管理制度科学、合理、完整；③按规定管理相关业务档案。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	相关实施管理制度	健全	3
			B32.项目管理制度执行有效性	2	项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。	①遵守相关法律法规和业务管理规定；②项目立项和实施、验收报告、监理报告等资料齐全并及时归档；③已制定或具有相应的项目质量要求或标准，并严格实施；④采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣0.5分，扣完为止。	政府文件、相关实施管理制度	执行有效	2
			B33.实施计划完备	4	考察项目单位是否针对项	①项目有根据项目实施内容制定相关		基本	2

一级指标	权重	指标名称			指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	分值	计算公式				
			性		目有制定相关实施计划，针对特殊紧急情况是否制订相关预案。	实施计划包括实施范围，实施时间，实施人数等，并整理归档；②项目有按照计划执行或遇到不可控因素导致计划变更的有进行及时调整、并制定了应急处置预案。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣2分，扣完为止。		完备	
			B34.政府采购流程规范性	3	考察项目是否按照公平性原则提供。	①按规定程序实施政府采购；②选用合适的采购方式；③按照规定要求签订（包括续签）合同。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	招投标文件	规范	3
			B35.信息化运维服务合同的管理和执行	4	用以反映为实施服务项目是否按要求订立相关服务合同；合同约定要素和内容是否完整。	①合同明确信息中心的权利义务，明确和细化购买的需求和资金使用要求；②根据合同约定，督促服务项目的实施和完成；③依据合同约定条款进行服务过程跟踪和服务结果验收；④按要求对服务项目合同及相关资料开展档案管理。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	相关合同总结报告测评报告专家意见	管理和执行有效	4
		B4.项目实施（实施主体）（6%）	B41.项目管理制度的健全性和执行有效性	3	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施、业务管理制度的有效执行和质量控制情况，对项	①已制定或具有相应的业务管理制度；②业务管理制度科学、合理、完整；③按规定管理相关业务档案；④遵守相关法律法规和业务管理规定；⑤项目实施的人员条件、设备、信息支撑等落实到位；⑥严格按照相应的	相关文件实施方案总结报告	健全且执行有效	3

指标名称					指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分	
一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	计算公式					
					目绩效目标的顺利实现的保障情况。	项目质量要求或标准，并严格实施；⑦采取了有效的保证服务质量和服 务时效控制措施或手段。符合所有条件，得满分；一项不符合，扣 0.5 分，扣完为止。				
			B42.档案管理	3	考察项目单位、具体实施单位是否建立完整、准确的日常运维档案。	项目单位、具体实施单位有建立完整、准确的日常运维档案，对运维情况进行及时记录、总结、归档等，符合所有条件得满分；不符合，扣 3 分。	合同、运维方案	执行有效	3	
C.项目绩效	49%	C1.项目产出 (26%)	产出数量	C11.信息化运维项目包件 2 计划完成率	4	考察 2018 年信息化运维项目中信息化运维项目包件 2 的计划完成情况。	按合同约定及计划完成对 IBM 主机、存储、操作系统、数据库等软硬件进行维护服务，保障系统的正常运行。得满分；每次出现未按计划完成的情况扣 2 分，扣完为止。	合同、基础表、总结报告、维修记录	100%	4
				C12 庭审系统及南片桌面设备维护计划完成率	3	考察 2018 年信息化运维项目中庭审系统及南片桌面设备维护的计划完成情况。	按合同约定及计划完成日常维护主要包括每天的机房巡检、法庭巡检、直播检查、点播检查、协助审核、光盘刻录、庭审软件维护。得满分；每次出现未按计划完成的情况扣 1.5 分，扣完为止。	合同、基础表、总结报告、维修记录	100%	3
				C13 信息化系统运维及办公大楼（南北两片）计算机网络系统运维项目包 1 计划完成率	3	考察 2018 年信息化运维项目中信息化系统运维及办公大楼（南北两片）计算机网络系统运维项目包 1 的计划完成情况。	按合同约定及计划完成信息系统相关的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证用户现有的信息系统的正常运行。得满分；每次出现未按计划完成的情况扣 1.5 分，扣完为止。	合同、基础表、总结报告、维修记录	100%	3

指标名称					指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	计算公式				
			C14 南北两片网络系统维护计划完成率	2	考察 2018 年信息化运维项目中南北两片网络系统维护的计划完成情况。	按合同约定及计划完成南北两片网络系统维护的，得满分；每次出现未按计划完成的情况扣 1 分，扣完为止。	合同、基础表、总结报告、维修记录	100%	2
			C15 安防监控、门禁系统维护计划完成率	2	考察 2018 年信息化运维项目中安防监控、门禁系统维护的计划完成情况。	按合同约定及计划完成安防监控、门禁系统维护，得满分；每次出现未按计划完成的情况扣 1 分，扣完为止。	合同、基础表、总结报告、维修记录	100%	2
		产出质量	C16.信息化运维项目验收合格	4	考察对信息化运维项目验收达标情况。	根据运维总结报告，实在调研访谈，全部达标，得满分；每发现 1 项不达标，扣 2 分，扣完为止。	合同、基础表、运维报告、访谈问卷	合格	4
			C17.故障一次性排除率	2	考察项目运维后故障的一次性排除情况。	根据问卷和访谈调研，故障一次性排除的，得满分；二次排除的得一分，三次及未排除的，不得分。	合同、基础表、访谈提纲、调查问卷	一次排除	2
		产出时	C18. 维护响应及时率	3	考察实施单位是否按计划及时完成对各类信息化项目的日常运行维护。	信息化运行维护报修响应及时的得满分，发现一次响应不及时的扣 1 分，扣完为止	访谈、问卷、维修记录	及时	3

一级指标	权重	指标名称			指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分	
		二级指标	三级指标	分值	计算公式					
			效	C19.信息化系统故障维修及时率	3	考察项目具体实施单位是否按计划及时完成对系统故障的维修。	对信息化系统故障维修及时完成的得满分，存在一次不及时的扣1分，扣完为止。	访谈、问卷、维修记录	及时	3
		C2.项目效益(23%)	社会效益	C21.法院庭审直播保障度	4	考察法院庭审直播系统的运行情况。	提高程度=Σ样本数(“提高很多”×1.0+“提高较多”×0.8+“一般”×0.6+“提高较少”×0.3)/总样本数×100%;根据问卷调查评分。提高程度95%以上，得满分；低于95%，每下降1%，扣权重的3%；扣完为止。	调查问卷、考核表	保障	3
				C22.法院盈高系统运行及端口连接情况	2	考察通过项目的实施，法院盈高系统运行情况及端口连接情况。	①法院盈高系统运行正常； ②法院盈高系统端口连接正常。 符合所有条件，得满分；一项不符合，扣1分，扣完为止。	维修记录报告	运行、连接正常	2
				C23 网络运行安全情况、稳定性	4	考察项目实施后，司法公开透明度较上年提升情况。	提高程度=Σ样本数(“提高很多”×0.1+“提高较多”×0.08+“一般”×0.06+“提高较少”×0.03)/总样本数×100%；得分=实际提升率/目标提升率*指标分值(超过目标值得满分)。	基础表、统计资料	有所提高	2
				C24 系统平均故障时间控制率	3	考察项目实施后，司法公开透明度较上年提升情况。	提高程度=Σ样本数(“提高很多”×0.03+“提高较多”×0.025+“一般”×0.015+“提高较少”×0.005)/总样本数×100%；得分=实际提升率/目标提升率*指标分值(超过目标值得	基础表、统计资料	3%以内	3

指标名称					指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分	
一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	计算公式					
						满分)。				
			影响力	C25.长效管理机制建立情况	5	考察项目是否建立了长效管理机制，且执行有力。	机制完善且执行有力，得满分；机制不够健全，或执行有不力，扣 2.5 分；未建立机制，不得分。	制度文件、访谈、总结报告	部分健全	2.5
			满意度	C26.相关工作人员满意度	5	考察系统的操作人员对系统运行情况的满意程度。	满意度=Σ样本数(“非常满意”×1.0+“比较满意”×0.8+“一般”×0.6+“较不满意”×0.3+“不满意”×0.1)/总样本数×100%根据访谈评分，实地调研评分。满分 3 分。满意度 95%以上，得满分；低于 95%，每下降 1%，扣权重的 4%；60%以下，不得分。	访谈、实地调研	86.28%	3.75
合计	100%				100					86.25

3. 主要绩效

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：上海市黄浦区人民法院 2018 年信息化运维项目立项依据充分，项目立项必要性较强；项目实施流程严谨、资金使用规范、支付及时、执行管理到位；项目监督机制完善，项目最终达到预期效果。上海市黄浦区人民法院信息化运维项目专项财政资金使用绩效良好。通过财政资金的投入，该项目的实施总体取得理想效果。

（二）具体绩效分析

通过调研、相关文件的解读、数据采集、问卷调查、访谈、数据分析，按照工作方案确定的指标体系及评分标准，对项目的各项指标完成情况进行客观分析，逐项打分，并对扣分指标的扣分原因进行了具体分析，具体情况如下：

1. 项目决策

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 12 分，实际得分 10 分。各指标业绩值和绩效分值如表 3-3 所示：

表 3-3 项目决策指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
A1 项目立项		5		5
	A11 立项依据充分性	2	充分	2
	A12 项目立项规范性	3	规范	3
A2 项目目标		7		5
	A21 绩效目标合理性	3	合理	3
	A22 绩效指标明确性	4	不够明确	2
合计		12		10

满分指标分析:

A11 立项依据充分性

随着法院信息化程度的不断加深，为保证所有系统均能够稳定运行，故障能够及时进行排除，黄浦区人民法院根据《人民法院信息化运维五年发展规划（2016-2020）》和《上海市高级人民法院关于2017年度上海法院信息化系统维护合作项目的通知》（沪高法〔2017〕404号）等制度文件设立并实施2018年信息化维护项目。该指标满分2分，根据评分标准得2分。

A12 项目立项规范性

随着法院信息化程度的不断加深，为保证所有系统均能够稳定运行，故障能够及时进行排除，行装科按照规定程序申请设立2018年信息化运维项目，提交的文件符合要求。满分3分，根据评分标准，得3分。

A21 绩效目标合理性

本项目由市财政提供资金，黄浦区人民法院负责实施并落实各个子项。通过该项目的实施，保障法院现有的各类信息化系统的正常运行，使黄浦区人民法院的网络、会议、监控、庭审、审判综合平台、服务器以及各类信息系统能够高效运行，为黄浦区人民法院的各项工作提供信息化支撑和保障。项目为提高法院日常业务的工作效率所必需，项目预期产出效益和效果符合正常业绩水平，绩效目标和相应预算联系紧密。满分3分，根据评分标准，得3分。

扣分指标分析:

A22 绩效指标明确性

考察依据目标设定的指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目目标与项目实施的相符情况。项目指标值可衡量，预算与资金量相

匹配。项目虽已根据《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》（沪财绩〔2014〕22号）文件的相关规定，进行项目相关绩效目标的申报，但绩效指标设置不够完成，产出质量指标与效果指标等的设置混淆，评价小组对项目指标进行了补充，项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（如“法院庭审系统保障度”等）指标值清晰、可衡量；与项目年度计划相对应；与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。根据评分标准，该指标满分4分，扣2分，得分2分。

2. 项目管理

项目管理类指标由4个二级指标和12个三级指标构成，权重分39分，实际得分34分。各指标业绩值和绩效分值如表3-4所示：

表 3-4 项目管理指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
B1 投入管理		9		6
	B11 预算执行率	5	94.02%	4
	B12 预算编制合理性	4	基本合理	2
B2 财务管理		8		8
	B21 资金使用合规性	3	合规	3
	B22 财务管理制度健全性	3	健全	3
	B23 财务监控有效性	2	有效	2
B3 项目实施 (购买主体)		16		14
	B31 项目管理制度的健全性	3	健全	3
	B32 项目管理制度执行的有效性	2	有效	2
	B33 实施计划完备性	4	基本完备	2
	B34 政府采购流程规范性	3	规范	3
	B35 合同管理和执行有效性	4	有效	4

B4 项目实施(实施主体)		6		6
	B41 项目管理制度的健全性和执行有效性	3	健全且有效	3
	B42 档案管理	3	有效	3
合计		39		34

满分指标分析:

B21 资金使用合规性情况

项目资金拨付按照财政国库管理制度有关规定执行，拨付及时，与申请资金数一致，且有完整的审批程序和手续，资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途；资金使用不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

B22 财务管理制度健全性

按照规定制定了项目相关的预算管理制度、财务收支审核制度、资金管理制度；管理制度内容完整、详细，不存在重要缺陷。该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

B23 财务监控有效性

项目单位在编制预算时确定了资金使用的范围和用款计划，资金使用经费报销实行统一审核、分级审批制度。凡各类经费报销由经办人、部门负责人签名后，均需经行装科负责人先审核，后再报分管院长审批。报销经费在 1000 元以下，由行装科负责人审批；报销经费在 1000 元以上（含 1000 元），由分管财务的院长审批；特别项目开支，需经院长办公会议讨论，由院长审批。

该项目资金的使用在每月形成了统计与报告机制，报告中专款各科目清晰明确，财务监控机制有效地发挥了作用。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

B31 项目管理制度健全性

为了加强对黄浦区人民法院信息化运维工作（简称：运维工作）规范化、精细化、高效化管理，提高信息化服务能力和服务质量，制定并实施了《黄浦区人民法院信息化运维管理规则》，规则包括人员管理、着装管理、作息管理、办公管理、沟通管理、文档管理、安全管理、保密管理、廉政管理、考核管理等细则。经考察，项目单位信息化运维项目管理制度健全完善，满分3分，根据评分标准得3分。

B32 项目管理制度执行有效性

信息化运维的服务公司通过每日巡检记录，月度工作会议的方式，向黄浦区人民法院技术室汇报运维的进行情况，对出现的紧急维修需求进行及时处理。技术室通过日常的巡视、检查以及系统使用科室反馈等手段，保证项目单位能够履行合同规定的责任。子项目预算根据需要按规定的流程进行了调整；项目合同书、执行资料等资料齐全并及时归档；为规范项目验收流程，统一验收标准、手段、方式，确保项目在高可信度、高可用度和三方确认的条件下合理验收，达到验收工作的目标。项目单位管理制度执行有效，满分3分，根据评分标准得3分。

B34 采购流程规范性

该项目依据政府采购的相关规定，由上海市政府采购中心实行了公开招标；招标流程合规；项目招标文件、政府采购评标报告、成交通知书、中标通知书资料齐全并及时归档，符合政府采购管理办法，采购流程合规。该指标满分3分，根据评分标准得3分。

B35 合同管理执行有效性

黄浦区人民法院通过合同管理，要求信息化运维服务公司完善每日巡检记录，月度工作会议的方式，向黄浦区人民法院技术室汇报运维的进行情况，对出现的紧急维修需求进行及时处理。实施了《上海法院信息化运维服务考核办法》，从服务态度、服务质量、服务水平和有无重大责任事故四个方面对运维公司的运维工作每月考核一次，根据得分情况，确定是

否扣款及扣款数额（每次扣款不超过当月合同金额的 6%，总的扣款不超过总的合同金额的 6%）。该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

B41 项目管理制度的健全性和执行有效性

与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施、业务管理制度的有效执行和质量控制情况，对项目绩效目标的顺利实现的保障情况。实施单位依据运维招标文件及合同、现行相关的国家信息化运维、验收规范及质量评定标准、长期从事信息化系统运维的实践经验总结等进行项目管理，业务管理制度科学、合理、完整，且符合相关法律法规和业务管理规定。项目开始实施后，组建了项目部，确保项目实施的人员条件、设备、信息支撑等落实到位；实施单位通过对人、材料、机械、方法、环境五大因素的控制，来保证项目质量和时效控制。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

B42 档案管理

运维工作文档包括运维中的重要事项处理报告、重要会议或重要活动记录、运维规范、运维总结、运维预算、专题运维报告、运维人员档案等，综合性、全局性的文档由法院信息技术部门统一管理，各运维公司形成的相关文档自行保管，定期（一般半年）编目并装订成册。年底提交给法院信息技术部门统一管理。经考察，项目单位运维工作文档保存完整，具体运维单位项目运维日志保存清晰完整，满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

扣分指标分析：

B11 预算执行率

根据评价组从项目单位收集的项目预算编制以及预算执行情况，本项目调整后预算金额为 460.58 万元，支付金额为 433.06 万元，预算执行率为 94.02%，满分 5 分，根据评分标准扣 1 分，得 4 分。

B12 预算编制合理性

考察项目的预算编制是否合理。预算总体与法院目标定位相匹配，基

本反映了项目相关子项目情况。但项目单位预算编制有待进一步加强，在做预算申报时，建议进一步规范项目名称，明确、细化项目的具体实施内容及预算资金的细化安排等，做到财政资金申请的精细化管理，以保障后期预算的执行。根据评分标准，该指标满分4分，扣2分，得分2分。

B33 实施计划的完备性

考察项目单位是否针对项目有制定相关实施计划，针对特殊紧急情况是否制订相关预案。通过项目小组现场调研和访谈，与各子项目有关的实施计划、开展的时间节点及具体实施措施有待进一步细化、明确。根据评分标准，该指标满分4分，根据评分标准扣2分，得2分。

3.项目绩效

项目绩效指标由2个二级指标，15个三级指标构成，权重分49分，实际得分42.25分。各指标业绩和绩效分值如表3-5所示：

表 3-5 项目绩效指标及分值

二级指标	三级指标	权重	业绩值	分值
C1 项目产出		26		26
	C11 信息化运维项目包件2计划完成率	4	100%	4
	C12 庭审系统及南片桌面设备维护计划完成率	3	100%	3
	C13 计算机网络系统运维项目包1计划完成率	3	100%	3
	C14 南北两片网络系统维护计划完成率	2	100%	2
	C15 安防监控、门禁系统维护计划完成率	2	100%	2
	C16 信息化运维项目验收合格	4	合格	4
	C17 故障一次性排除率	2	100%	2
	C18 维护响应及时率	3	100%	3
	C19 信息化系统故障维修及时率	3	正常	3
C2 项目效益		23		17.25
	C21 法院庭审直播保障度	4	80%	3

	C22 法院盈高系统运行及端口连接情况	2	运营正常	2
	C23 网络运行安全情况、稳定性	4	基本稳定	2
	C24 系统平均故障时间 3% 以内	3	3% 以内	3
	C25 长效管理机制健全性	5	建立	2.5
	C26 相关人员满意度	5	86.28%	3.75
合计		49		42.25

满分指标分析:

C11 信息化运维项目包件 2 计划完成率

考察 2018 年信息化运维项目中信息化运维项目包件 2 的计划完成情况。经调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，信息化运维供应商按合同约定及计划完成了对 IBM 主机、存储、操作系统、数据库等软硬件的维护服务，系统运行正常，系统运维计划完成率 100%。具体完成情况详见基础表。该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

C12 庭审系统及南片桌面设备维护计划完成率

考察 2018 年信息化运维项目中庭审系统及南片桌面设备维护的计划完成情况。经调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，信息化运维供应商按合同约定及计划完成了日常维护，完成内容主要包括每天的机房巡检、法庭巡检、直播检查、点播检查、协助审核、光盘刻录、庭审软件维护。运维计划完成率 100%。具体完成情况详见基础表。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

C13 计算机网络系统运维项目包 1 计划完成率

考察 2018 年信息化运维项目中信息化系统运维及办公大楼（南北两片）计算机网络系统运维项目包 1 的计划完成情况。经调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，信息化运维供应商按合同约定及计划完成了信息系统相关的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证法院用户现有的信息系统的正常运行。运维计划完成率 100%。具体完

成情况详见基础表。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

C14 南北两片网络系统维护计划完成率

考察 2018 年信息化运维项目中南北两片网络系统维护的计划完成情况。经调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，信息化运维供应商按合同约定及计划完成南北两片网络系统维护，运维计划完成率 100%。具体情况详见基础表。该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

C15 安防监控、门禁系统维护计划完成率

考察 2018 年信息化运维项目中安防监控、门禁系统维护的计划完成情况。经调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，运维供应商按合同约定及计划完成了安防监控、门禁系统的日常维护，运维计划完成率 100%。具体情况详见基础表。该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

C16 信息化运维项目验收合格

考察对信息化运维项目验收达标情况。经访谈调研及查阅相关运维日志、工作总结报告等，信息化运维项目完成情况较好，验收质量达标，具体情况详见基础表。该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

C17 故障一次性排除率

考察项目运维后故障的一次性排除情况。根据问卷和访谈调研，项目单位提供的检修记录，信息化运维项目的故障一次性排除率接近 80%。该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

C18 维护响应及时率

考察实施单位对各类信息化项目的报修响应的及时情况，是否予以及时响应。根据问卷和访谈调研，信息化运维供应商对法院故障报修响应及时性较高，维护响应及时率 100%。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

C19 信息化系统故障维修及时率

考察项目具体实施单位是否按计划及时完成对系统故障的维修。根据问卷和访谈调研，查阅相关的运维日志，信息化运维供应商对信息化系统

故障维修完成的及时情况较好，故障维修及时率 100%。该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

C22 法院盈高系统运行及端口连接情况

考察通过项目的实施，法院盈高系统运行情况及端口连接情况。根据问卷、访谈调研和日常检修记录，法院盈高系统运行正常、系统端口连接正常。该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

C24 系统平均故障时间控制率

该指标考察项目实施后，系统平均故障时间控制情况。根据上海市黄浦区人民法院信息化系统运维项目运维工作报告（2018 年度），系统平均故障时间 3% 以内，该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

扣分指标分析：

C21 法院庭审直播保障度

考察通过运维项目的实施对法院庭审直播系统正常运行的保障情况。根据问卷、访谈调研和日常检修记录，通过运维项目的实施有效保障了庭审直播系统的正常运行，未出现直播故障，提高人民法院信息化应用成效。经访谈调研，保障度在 80% 左右，该指标满分 4 分，根据评分标准得 3 分。

C23 网络运行安全、稳定提升度

考察项目实施后，网络运行安全情况、稳定性较上年提升情况。根据问卷、访谈调研和日常检修记录，网络运行安全、稳定提升度达 6.5%。该指标满分 4 分，根据评分标准得 2 分。

C24 长效管理机制建立完善情况

考察项目实施后，是否建立运维项目的长效管理机制，如，简易故障排除处理方法、建立对相关人员的技能培训机制，防范系统人为原因导致的故障风险等。经访谈及调研发现，项目实施虽已建立简易故障排除的处理方法，但对法院相关人员的技能培训机制缺失，不利于有效防范因人为操作原因等产生的系统故障风险，运维项目的长效管理机制有待

进一步健全、完善。该指标满分 5 分，根据评分标准得 2.5 分。

C25 相关人员满意度

考察运维项目实施后，相关使用人员的满意度情况。评价组以黄浦区人民法院工作人员为调查对象，通过对上海市黄浦区人民法院相关负责人的访谈和向工作人员发放调查问卷的方式，考核信息化运维项目的工作成果，以评价项目产出的效益。通过访谈和问卷调查，发现黄浦区人民法院对项目完成情况比较认可，保障法院现有的各类信息化系统的正常运行，使黄浦区人民法院的网络、会议、监控、庭审、审判综合平台、服务器以及各类信息系统高效运行，为黄浦区人民法院的各项工作提供了信息化支撑和保障。满意度调查问卷经统计加权，综合得分 86.28 分。该指标满分 5 分，根据评分标准得 3.75 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）项目主要经验及做法

建立运维服务考核监督机制，保障运维工作效率。黄浦区人民法院实施了《上海法院信息化运维服务考核办法》，根据信息化项目运维合同和运维方案约定的服务内容和要求，从服务态度、服务质量、服务水平和有无重大责任事故四个方面对运维公司的运维工作每月考核一次，根据得分情况，确定是否扣款及扣款数额（每次扣款不超过当月合同金额的 6%，总的扣款不超过总的合同金额的 6%）。考核办法的实施，对加强运维服务的规范化管理，进一步落实运维保障工作责任，改进运维工作作风，提高运维工作效率和服务质量具有促进作用。

（二）存在的主要问题

1. 项目预算申报有待进一步规范

项目二级构成和三级明细名称不够规范、包括：信息化运维项目 1、信息化运维项目 2、信息化运维项目包 1、信息化运维项目包 2、信息化运维项目包 3、信息化运维项目包 4 等。项目名称的不规范将为今后项目预

算管理和资金执行拨付等带来不便。

2. 项目长效管理机制有待进一步健全、完善

2018年信息化运维项目的实施虽已建立简易故障排除的处理方法，但对法院相关人员的使用技能培训机制有所欠缺，不利于有效防范因人为操作原因等产生的系统故障风险，运维项目的长效管理机制有待进一步健全、完善。

（三）建议改进的措施

1. 建议项目单位进一步细化、明确项目的预算申报，细化预算的编制

建议项目单位在做预算申报时，进一步规范项目名称，明确、细化项目的具体实施内容及预算资金的细化安排等，做到财政资金申请的精细化管理，以保障后期项目管理和预算执行。

2. 建议进一步完善项目长效管理机制，有效防范系统风险

建议项目单位进一步完善项目的长效管理机制，加强对服务商的管理，根据日常维护情况以及故障发生统计，针对系统中存在的隐患问题，加强维护保养力度，增加巡检频率，部署信息化监控手段，使运行维护规范化、检查考核常态化；同时，进一步完善对法院用户人员的系统使用培训机制，防范因人为操作等原因带来的系统故障风险。

五、其他需说明的问题

无