

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称： 2018 年办公事务系统运维

项目单位： 上海市高级人民法院

主管部门： 上海市高级人民法院

2019 年 5 月

# 目 录

摘要.....	1
一、项目基本情况.....	3
（一）项目背景及绩效目标.....	3
（二）预算资金规模、来源及使用情况.....	4
（三）项目组织实施管理情况.....	5
（四）评价依据及数据采集情况.....	7
二、评价结论和绩效分析.....	9
（一）评价结果.....	10
（二）主要绩效及分析.....	12
三、存在的问题和改进措施建议.....	20
（一）存在的问题.....	20
（二）建议和改进措施.....	20
附件 1 2018 年办公事务系统运维项目支出绩效简易程序评价表.....	21

## 摘要

### 一、概述

上海市高级人民法院的办公事务系统是信息化系统的重要组成部分之一，与法院审判业务工作息息相关，主要服务于上海高院和各基层法院的全体法官、书记员、各级领导及行政办公人员。高院办公事务系统的主要功能包括文秘管理、人事管理、干部培训、法治宣传、公告管理等，为更好的保障系统功能的正常，高院继续在 2018 年委托社会机构对其开展运维工作。

此次评价的 2018 年办公事务系统运维项目为一次性项目，预算安排为 212.04 万元，全部来源于市级财政资金，截至 2018 年 12 月 31 日，项目支出 210.00 万元，预算执行率为 99.04%。

2018 年 7 月，高院委托政府采购中心对办公事务系统运维项目进行公开招标，8 月 26 日签订合同，12 月 16 日系统集成、软件开发工作完成并进行试运行，12 月 28 日完成验收，至年底，软硬件运维、系统集成、软件开发均按计划完成。

### 二、评价结论和绩效分析

通过评价，2018 年办公事务系统运维项目综合得分为 88.90 分，属于“良”<sup>1</sup>。

根据绩效分析，本项目与高院及国家法院业务发展的战略目标相适应，立项符合国家及市级法院工作发展规划，项目立项程序规范，绩效目标设置合理，绩效指标明确，预算执行率为 99.04%，预算编

---

1.绩效得分 90 分以上为“优”，75 分-90 分为“良”。60-75 分为“合格”，60 分以下为不合格。

制合理，财务管理制度健全且执行良好，项目管理制度健全，验收管理、政府采购管理等制度均执行良好，项目的巡检计划完成率、系统集成及软件开发完成率、设备购置完成率均为 100%，各项工作验收合格率 100%，各项工作完成及时，运维工作开展过程中无系统故障发生，项目的管理人员及系统使用人员满意度均较高。

### **三、检验教训和建议**

#### **(一) 主要经验及做法**

##### **运维工作有序推进，系统运行稳定，无故障发生**

项目的运维服务供应商严格按照招标需求及合同要求，完成了 2018 年度的运维巡检工作，在 250 个运维巡检工作日中，系统各项服务功能均正常，未发生软件及硬件故障；驻场运维服务人员配备充足，巡检日志及运维报告均按要求记录、撰写。通过办公事务系统的运维工作，有力的为高院各项审判工作的开展提供保障。

#### **(二) 存在的问题**

##### **资金支付方式与合同约定存在偏差**

按照合同的付款要求，本项目应采取分阶段付款，但在实际支付时，采取了一次性支付。

#### **(三) 建议和改进措施**

##### **加强合同执行，规范合同管理工作**

在今后的项目实施过程中，规范合同管理工作。

## 2018年办公事务系统运维项目绩效评价

为了深化财政绩效管理工作，加强财政支出管理，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）以及上海市财政局的要求，上海市高级人民法院对2018年办公事务系统运维项目进行绩效自评。通过对项目执行情况的相关数据和资料进行采集、汇总和分析，在结合相关调研的基础上，最终形成了《2018年办公事务系统运维项目绩效评价报告》。

### 一、项目基本情况

#### （一）项目背景及绩效目标

##### 1.项目立项背景

上海市高级人民法院（以下简称“高院”）开展信息化系统建设多年，已逐渐形成具有一定规模体系的软硬件信息化系统，实现了从立案到归档各个环节的信息化管理。其中，办公事务系统与法院审判业务工作息息相关，主要服务于上海高院和各基层法院的全体法官、书记员、各级领导以及行政办公人员。

高院办公事务系统始建于1997年，至2013年逐步完善，主要功能包括文秘管理、人事管理、干部培训、法治宣传、公告管理等，作为信息化系统的一部分，对其发生的各类故障及时进行处理，保障其正常运行是信息化管理的重要工作内容之一；故为更好的保障高院办公事务系统的正常运转，2018年高院继续采用购买服务的方式，委托社会机构对其进行运维管理，保证办公事务系统各项功能的正常。

本次评价的2018年办公事务系统运维项目为一次性项目。

##### 2.项目绩效目标

###### （1）总目标

通过2018年办公事务系统运维项目的实施，完成《审判实践》

管理 V1.1、惩处及廉洁自律管理 V1.0 等 37 个应用程序的维护、27 台 PC 服务器维护、11 台小型机及存储维护等运维工作，确保系统运行稳定，及时对发生的系统运行状况进行修复，确保高院各项审判等业务工作顺利开展。

## (2) 年度目标

根据 2018 年运维工作的要求，本项目的年度目标整理如下：

- 1) 完成软件、硬件设备的日常维护工作，运维工作完成率 100%；
- 2) 及时完成系统集成服务、软件开发等工作，开发工作完成率、完成及时率均为 100%；
- 3) 完成 3 台四路刀片服务器的采购工作，采购工作完成率、验收合格率及采购及时率均达 100%；
- 4) 运维工作开展过程中系统故障得到全面及时的处理，系统故障处置率及处置及时性均为 100%；
- 5) 项目的管理人员、系统使用人员的满意度均较高，达 90% 及以上；
- 6) 建立健全长效管理制度。

## (二) 预算资金规模、来源及使用情况

### 1. 资金投入及使用情况

根据《上海市经济信息化委关于市高级人民法院 2018 年度信息化项目支出预算的审核意见》（沪经信推〔2017〕743 号）的预算批复，本项目 2018 年度的预算为 212.04 万元，来源于市级财政资金。

截至 2018 年 12 月 31 日，项目共支出 210.00 万元，预算执行率为 99.04%。项目的预算及支出情况如下：

**表 1-1 2018 年办公事务系统运维项目预算及支出情况表**

单位：万元

支出内容	预算金额	支出金额	预算执行率
硬件维护	42.79	210.00	99.04%
产品软件维护	22.00		
应用软件维护	31.75		
新增硬件	25.50		
新增应用软件开发	90.00		
总计	212.04	210.00	99.04%

## 2. 资金支付流程

2018 年办公事务系统运维项目的资金采用国库直拨的方式进行支付，由中院业务科室依据项目的合同、发票等，向财务科室申请付款，财务科室及分管领导审批完成后向财政申请付款，财政审批通过后由国库直接拨付资金至收款单位。资金拨付流程如下图：

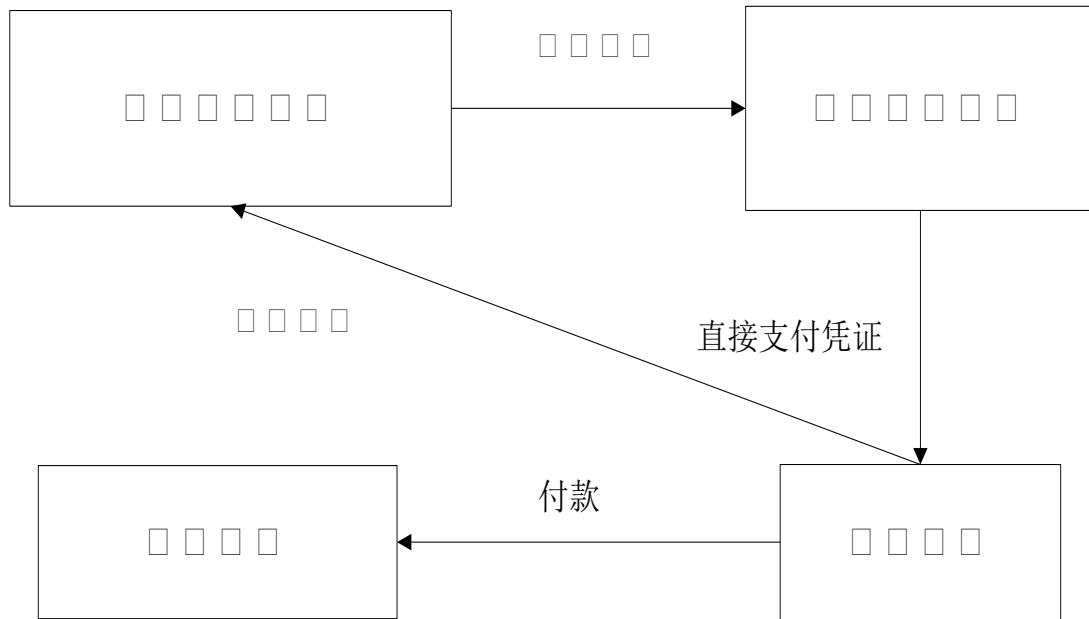


图 1-1 资金支付流程图

### (三) 项目组织实施管理情况

#### 1. 项目实施内容

高院的办公事务系统由 27 台 PC 服务器、11 台小型机及存储、IBM 系列软件、Oracle 数据库软件等部分组成，此次对高院的办公事务系统的运维包括系统集成服务、应用软件维护、PC 服务器维护、小型机及存储运维、IBM 系列软件运维等八部分，分别分布于肇嘉浜

路 308 号、虹桥路 1200 号、东兰路 248 号；运维的服务期为 2018 年 8 月 26 日至 2019 年 8 月 25 日。各部分的实施内容如下：

表 1-2 2018 年办公事务系统运维项目实施内容

服务内容	详细实施内容
系统集成服务	<p>应用软件系统：办公事务管理系统；</p> <p>系统软件：IBM WebSphere、Tomcat、IBM CN、Tivoli、防病毒、防火墙等系统；</p> <p>系统硬件：IBM 主机及存储系统、HP 主机及存储系统、网络系统等；</p> <p>法院内部人员：包括法院各部门、庭室主管领导、审判员和业务人员，基本涵盖了法院系统内所有人员；</p> <p>各参与法院信息化系统建设单位；</p> <p>法院外的其他部门：市委组织部（人事信息）、上海资信有限公司（个人诚信信息）、农业银行（诉讼费）、各类中介公司（司法鉴定）等以及通过公务网获取法院相关信息的机关单位；</p> <p>非政府机关人员：通过公告屏、法院外网等途径了解诉讼案件信息的社会人员；</p>
应用软件维护	对包括《审判实践》管理 V1.1、惩处及廉洁自律管理 V1.0 等 37 个应用软件进行运维，主要工作包括：日常维护、数据流转监控，保障系统正常运行等。
PC 服务器运维	对于分布于第一中心机房、第三中心机房、屏蔽机房的 27 台 PC 服务器进行日常运维管理。
小型机及存储运维	对第一中心机房、第二中心机房的 11 台小型机及存储设备进行日常的运维管理。
IBM 系列软件运维	对 2 个中间件及 5 个高院网站、数据库进行日常运维管理。
软件开发	对办公事务系统的助审员报名系统，纪检监察管理平台、司法警察管理系统等进行开发。
硬件采购	采购 3 台四路刀片服务器

项目于 2018 年 7 月 23 日委托政府采购中心进行公开招标，8 月 20 日确定中标供应商，8 月 26 日签订合同；2018 年，所有的软硬件系统均完成运维工作，未发生系统故障，系统集成及软件开发工作也已完成，12 月 16 日至 25 日对系统进行了试运行且一切正常；2018 年 12 月 28 日对所有的软件开发、硬件采购进行了验收、移交，全部通过。

## 2. 项目组织结构

上海市经济和信息化委员会作为本市信息化项目的审核部门，主要负责对 2018 年办公事务系统运维项目进行审核及批复。

上海市高级人民法院是本项目的部门，主要负责本项目的预



算编制及申报，制定项目年度实施计划，并对项目执行情况进行监督管理。

上海浦东华宇信息技术有限公司为本项目的运维服务供应商，负责按照合同的约定要求，为本项目提供相关的运维服务及软件开发工作。

### 3. 项目管理流程

2018 年办公事务系统运维项目的主要工作流程包括：项目立项与批复、政府采购、项目实施、运维工作验收等，具体流程如下：

#### (1) 项目立项与批复

由上海市高级人民法院编制项目预算后报送至上海市经信委，上海市经信委在《上海市经济信息化委关于市高级人民法院 2018 年度信息化项目支出预算的审核意见》（沪经信推〔2017〕743 号）中同意本项目的立项，并对项目的预算进行了审核、批复。

#### (2) 政府采购

由中院委托政府采购中心于 2018 年 7 月 23 日进行公开招标，8 月 20 日确定中标单位为上海浦东华宇信息技术有限公司，8 月 26 日与其签订合同。

#### (3) 项目实施

由上海浦东华宇信息技术有限公司根据合同及招标要求对办公事务系统的各项工作开展运维工作，确保系统各项功能的正常运行。

#### (4) 运维工作验收

运维工作结束后由上海市高级人民法院负责项目的运维验收工作，由运维单位出具年度运维报告，进行运维年度工作总结。

### (四) 评价依据及数据采集情况

#### 1. 评价依据

(1)《关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》(财预〔2011〕85号);

(2)《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的意见〉》(沪府办发〔2013〕55号);

(3)《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);

(4) 预算申请、批复、资金拨付等材料;

(5) 项目招投标文件、合同等材料;

(6) 项目相关实施办法,管理制度等文件;

(7) 社会调查、访谈等材料;

(8) 其他相关材料。

## 2. 数据采集情况

### (1) 数据采集方式

本次绩效评价数据包括定性和定量两种数据,定性数据主要以现场访谈、问卷调查为主,现场核查为辅的方式作为数据来源和取数方式;定量数据的采集主要通过填报数据和实地采集数据相结合的方式,形成数据采集两条线,有效保证数据的真实性和可靠性。具体如下:

**案卷研究:**通过研究、解读国家、上海市相关政策文献,来获取项目概况、绩效指标等有用信息。

**访谈调研:**采用现场访谈的方式,对项目相关负责人进行调研,详细了解项目各环节的内容及要求。

**问卷调查:**通过对办公事务系统的使用人员和相关管理人员进行随机抽样问卷调研,共发放问卷21份,实际回收21份,从而了解项目实际实施效果以及绩效完成情况,并在调研项目实施情况的基础上,通过满意度问卷调研,了解高院对项目实施的满意程度。

**现场核查：**对该项目的记账凭证进行核查，了解项目资金的使用情况。

## （2）数据采集及评价实施过程

在前期工作基础上。根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写评价报告。该项目评价周期为2019年4月至6月。按照评价目的与要求，对整个评价周期进行阶段性划分，明确每个结算的任务、工作内容及节点成果。

### 1. 与项目负责人沟通（2019年4月15日-4月20日）

与该项目的项目负责人沟通，了解项目概况，获取前期项目相关材料。

### 2. 社会调查（2019年4月21日-4月30日）

对项目中涉及的项目管理人员及办公事务系统的使用人员进行社会调查，包括问卷调查、访谈等。通过对回收的问卷、访谈信息等进行归类、汇总，保证社会调查信息的有效性后，对其进行数据分析，并撰写满意度分析报告。

### 3. 项目资料数据采集、分析（2019年5月1日-5月13日）

按照指标体系的需要，向项目负责人进行取数，在进行必要的核实并确认数据的准确性后，对其进行相应的分析。

### 4. 资料数据录入，结果分析（2019年5月14日-5月22日）

将通过社会调查获取的资料数据，以及基础表采集的数据进行汇总分析，形成相关评价结论。

### 5. 撰写绩效评价报告（2019年5月23日-6月10日）

根据前期的调研及后期的数据分析，按照“沪财绩〔2014〕22号”的要求和项目实际，撰写并审核修改后完成绩效评价报告。

## 二、评价结论和绩效分析

## （一）评价结果

根据市财政局《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>》（沪财绩〔2014〕22号文）提出的绩效评价指标框架，细化形成了本项目的指标体系及评价标准，经过数据采集、问卷调查、访谈，以及数据分析等环节，对2018年办公事务系统运维项目绩效进行客观评价，最终评分结果：综合得分为88.90分，属于“良”<sup>2</sup>。

其中，项目决策类指标权重10分，得10分，得分率为100%；项目管理类指标权重34分，得28.90分，得分率为85.00%；项目绩效类指标权重为56分，得50分，得分率为89.29%。

2018年办公事务系统运维项目绩效评价各部分权重和绩效分值如下表2-1所示：

表 2-1 2018 年办公事务系统运维项目绩效得分表

评价指标	权重	业绩值	得分
<b>A 项目决策</b>	<b>10</b>	--	<b>10</b>
<b>A1 项目立项</b>	<b>6</b>	--	<b>6</b>
A11 战略目标适应性	2	与战略目标相适应	2
A12 立项依据充分性	2	立项依据充分	2
A13 项目立项规范性	2	立项程序规范	2
<b>A2 项目目标</b>	<b>4</b>	--	<b>4</b>
A21 绩效目标合理性	2	绩效目标合理	2
A22 绩效指标明确性	2	绩效指标明确	2
<b>B 项目管理</b>	<b>34</b>	--	<b>28.90</b>
<b>B1 投入管理</b>	<b>6</b>	--	<b>5.90</b>
B11 预算执行率	3	99.04%	2.90
B12 预算编制合理性	3	编制合理	3
<b>B2 财务管理</b>	<b>10</b>	--	<b>9</b>

<sup>2</sup> 绩效得分90分以上为“优”，75分-90分为“良”。60-75分为“合格”，60分以下为不合格。

评价指标	权重	业绩值	得分
B21 财务管理制度健全性	4	财务管理制度健全	4
B22 资金使用合规性	3	资金使用合规	3
B23 财务监控有效性	3	未按合同要求付款	2
<b>B3 项目实施</b>	<b>18</b>	--	<b>14</b>
B31 项目管理制度健全性	4	项目管理制度健全	4
B32 项目管理执行有效性	11	--	7
B321 合同执行有效性	4	存在欠缺	0
B322 验收管理执行有效性	3	执行有效	3
B323 政府采购执行有效性	4	执行有效	4
B33 项目运维计划编制情况	3	编制较好	3
<b>C 项目绩效</b>	<b>56</b>	--	<b>50</b>
<b>C1 项目产出</b>	<b>26</b>	--	<b>26</b>
C11 日常巡检计划完成率	5	100%	5
C12 系统集成、软件开发计划完成率	4	100%	4
C13 设备购置计划完成率	4	100%	4
C14 系统集成、软件开发验收合格率	4	100%	4
C15 设备购置验收合格率	3	100%	3
C16 系统集成、软件开发完成及时性	3	及时	3
C17 设备购置完成及时性	3	及时	3
<b>C2 项目效益</b>	<b>30</b>	--	<b>24</b>
C21 系统正常运行率	5	100%	5
C22 系统故障发生数	3	0次	3

评价指标	权重	业绩值	得分
C23 故障处置及时性	3	未发生	3
C24 技术支持、人员培训计划完成情况	3	未开展	0
C25 驻场人员到位率	4	100%	4
C26 管理人员满意度	4	100%	4
C27 系统用户满意度	5	99.20%	5
C28 长效管理机制建立情况	3	未建立	0
<b>绩效总分</b>	<b>100</b>	<b>--</b>	<b>88.90</b>

## （二）主要绩效及分析

### 1. 主要绩效

2018 年办公事务系统运维项目整体绩效较好，具体来看：

本项目与高院及国家法院业务发展的战略目标相适应，立项符合国家及市级法院工作发展规划，项目立项程序规范，绩效目标设置合理，绩效指标明确，预算执行率为 99.04%，预算编制合理，财务管理制度健全且执行良好，项目管理制度健全，验收管理、政府采购管理等制度均执行良好，项目的巡检计划完成率、系统集成及软件开发完成率、设备购置完成率均为 100%，各项工作验收合格率 100%，各项工作完成及时，运维工作开展过程中无系统故障发生，项目的管理人员及系统使用人员满意度均较高。

### 2. 具体绩效分析

#### A 项目决策

##### A1 项目立项

##### A11 战略目标适应性

考察项目与主管单位的发展战略目标的紧密程度。2018 年办公事务系统运维项目的总目标是通过项目的实施，委托专业公司提供运

维服务，完成对文秘管理、人事管理、干部培训、法治宣传等模块的运维工作，保障法院各项审判工作的正常开展。项目实施内容与法院的基本职能密切相关，有助于促进法院职责的履行，与上海市高级人民法院的战略目标相适应，该指标得 2 分。

#### A12 立项依据充分性

考察用以反映项目立项是否有充分的依据，符合本市的相关规定。本项目立项主要依据《人民法院信息化建设五年规划（2016-2020）》，依托大数据技术，完善信息基础设施，推动实现各类信息全面覆盖、全面促进人民法院审判体系和审判能力现代化。同时，中华人民共和国最高人民法院院长周强强调，“紧紧围绕‘十三五’规划，加强统筹指导，按照人民法院信息化发展规划要求，推动人民法院信息化建设转型升级”。故综上所述，项目组认为项目立项依据充分。根据评分标准，该指标得满分。

#### A13 项目立项规范性

考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，是否按照规定的程序申请设立，是否有立项文件及材料。本项目立项经过上海市经济和信息化委员会的审批，列入 2018 年上海市高级人民法院信息化项目支出预算，因此，项目的立项程序规范，该指标得 2 分。

### A2 项目目标

#### A21 绩效目标合理性

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。本项目在立项时填报了绩效目标申报表，设定了项目的绩效目标及绩效指标，绩效目标设定为“保障系统稳定运行，处理系统突发事件，以及配合高院在有重大会议、活动安排提供技术支持和保证。”项目的绩效目标与

项目的实施内容相契合，符合项目实施的实际要求，因此，该指标得 2 分。

#### A22 绩效指标明确性

考察项目所设定的绩效指标的明确性，是否符合 SMART 原则。本项目在立项时设定了项目的绩效目标及绩效指标，绩效指标包括投入和管理、产出、效果和影响力指标，产出和效果指标包括设备保养完成率、巡检工作完成率、使用人员满意度等，各项绩效指标均明确、可衡量，符合 SMART 原则，因此，该指标得 2 分。

### B 项目管理

#### B1 投入管理

##### B11 预算执行率

考察项目预算执行进度。本项目年初批复的预算为 212.0357 万元，截至 2018 年 12 月 31 日共计支出 210 万元，预算执行率为 99.04%，根据评价标准，该指标得 2.90 分。

##### B12 预算编制合理性

考察项目预算编制的合理情况，依据是否充分，预算明细测算是否科学合理。本项目在立项时编制了项目的预算明细，包括硬件维护、产品软件维护、应用软件维护、新增硬件、新增应用软件开发五部分，各部分的预算根据工作量、运维时长、运维软硬件数量及开发软件数量进行测算，因此，本项目的预算编制有依据，依据有明细，该指标得 3 分。

#### B2 财务管理

##### B21 财务管理制度健全性

考察项目单位是否为保障资金使用、规范运行等而具有或制定了必要的管理制度。2018 年办公事务系统运维项目主要按照《人民法



院财务管理暂行办法》的相关规定执行，同时高院根据《中华人民共和国会计法》、《事业单位会计准则》和《事业单位财务规则》建立了健全的财务会计管理制度，包括资金申请、拨付、会计核算等，会计人员、出纳人员岗位职责明确。因此，项目的财务管理制度健全，该指标得 4 分。

#### B22 资金使用合规性

考察项目单位的资金使用是否符合相关财务管理制度的规定，资金拨付是否有完整审批程序和手续。通过核对项目的支出明细及合同等财务支出相关材料，详细了解了资金支出情况，未发现资金使用存在截留、挤占、挪用、虚列开支等情况，因此，该指标得 3 分。

#### B23 财务监控有效性

考察项目单位是否为保障资金的安全、规范使用、控制成本等，采取了必要的监控、管理措施。通过查阅账目、合同等材料，本项目为保障资金的安全、规范运行、控制成本等采取了必要的监控、管理措施，但项目资金为一次性付清，未按照合同要求分期进行支付。故该指标得 2 分。

### B3 项目实施

#### B31 项目管理制度健全性

考察各项管理制度是否健全，是否有项目合同管理制度、政府采购制度、验收制度、档案管理制度等。上海市高级人民法院制定了《内部控制制度》，其中对信息化运维项目的合同管理、政府采购管理等进行了规定。故该指标得 4 分。

#### B32 项目管理制度执行有效性

##### B321 合同执行有效性

考察项目是否严格按照合同的规定执行。按照项目签订的合同要

求，本项目的运维服务期为 1 年，新增软件开发功能在合同签订后 6 个月内完成，同时对系统集成、软件开发等提供技术支持及培训等；项目的各项工作均及时完成，无偏差；但服务供应商未能按合同要求进行项目的技术支持及培训等工作，且项目资金也未按照合同要求的“合同签订且收到预付款保函及收款凭证，支付预付款（50%），验收单或验收报告出具且收到质量保证金后支付剩余合同款”进行分阶段支付；因此，该指标得 0 分。

#### B322 验收管理执行有效性

考察项目的验收情况是否严格按照验收制度执行。本项目在运维及集成服务、软件开发工作完成后，按照高院验收管理工作及项目所签订的合同的要求，进行了试运行、及验收移交等工作，根据试运行记录、完工报审单、系统移交清单，项目的各项工作均于 2018 年 12 月内完成了验收工作，运维工作则由运维服务供应商撰写了运维工作报告。因此，该指标得 3 分。

#### B323 政府采购执行有效性

考察项目的政府采购方式是否符合政府采购规定，采购流程是否规范。本项目由高院业务部门委托政府采购中心进行公开招标，择优选取相关服务供应商，并将招标程序和结果在政府采购网上进行公示，项目的采购流程符合高院有关政府采购工作的相关要求，符合上海市的相关采购规定，因此，该指标得 4 分。

#### B33 项目运维计划编制情况

考察运维单位是否制定合理的运维计划。本项目在完成招标工作后，由运维服务供应商制定了项目的具体运维服务计划，制定项目日常运维工作规划，节假日运维计划及定期备份与恢复计划，明确各驻场人员的工作要求及突发事件的应对措施等；因此，项目制定了合理

的运维工作计划，该指标得 3 分。

## C 项目绩效

### C1 项目产出

#### C11 日常巡检计划完成率

考察本项目日常巡检计划的完成情况。按照项目的招标需求及合同约定，运维服务供应商需在 2018 年的各工作日进行运维巡检，2018 年实际需运维巡检的工作日为 250 个，根据项目的巡检日志，2018 年，运维服务供应商实际的运维巡检天数为 250 天，与计划相符，日常巡检计划完成率为 100%，因此，该指标得 5 分。

#### C12 系统集成、软件开发计划完成率

考察本项目是否按照计划要求完成系统集成及软件开发等工作。本项目计划完成办公事务管理系统、软件系统、硬件系统等系统集成工作，办公事务系统的助审员报名系统、物资后勤管理系统的服装管理等系统的开发工作；根据访谈及相关试运行、移交材料，本项目的系统集成、软件开发工作已于 12 月完成了开发工作，并进行了试运行，相关的试运行，试运行后进行了移交验收；因此，系统集成、软件开发计划完成率为 100%，该指标得 4 分。

#### C13 设备购置计划完成率

考察项目中设备购置计划完成情况。在本项目中，计划完成 3 台四路刀片服务器的采购；根据项目的验收材料，相关设备已于 11 月 22 日到货，进行了开箱检查，12 月 20 日进行了刀片服务器等硬件支撑平台试运行，12 月 26 日进行了完工报验。因此，该指标得 4 分。

#### C14 系统集成、软件开发验收合格率

考察项目中的系统集成工作、软件开发工作的验收通过情况。根据项目的试运行、验收材料，本项目中的系统集成、软件开发均于

12月20日进行了试运行并通过，12月26日进行了完工报验，相关的验收工作也已通过，因此，该指标得4分。

#### C15 设备购置验收合格率

考察项目中购置的设备的验收工作完成及通过情况。本项目购置的3台四路刀片服务器于11月22日进行了到货开箱检查，12月20日进行了试运行，无相关故障发生，12月26日进行了完工报验，28日通过验收并进行了移交。因此，该指标得3分。

#### C16 系统集成、软件开发完成及时性

考察项目中的系统集成、软件开发工作是否在计划时间内及时完成。根据项目所签订的合同，本项目中的系统集成、软件开发工作需在合同签订之后的6个月内完成；系统集成、软件开发工作于12月20日完成且进行了试运行，12月26日进行了完工报验，28日通过验收并进行了移交，项目合同于8月26日签订，故系统集成、软件开发工作完成及时，该指标得3分。

#### C17 设备购置完成及时性

考察项目中的设备采购工作是否按照计划及时完成。根据项目的合同要求，3台四路服务器的采购工作在运维期内完成便可，由项目的试运行及移交材料，项目中的服务器已于12月28日通过验收并移交，因此，该指标得3分。

#### C2 项目效益

##### C21 系统正常运行率

考察法院办公事务系统正常运行情况。根据项目运维单位的运维报告，在运维期内共有250个工作日需进行巡检运维，各巡检运维工作日均未发生系统故障，因此，该指标得5分。

##### C22 系统故障发生数

考察办公事务系统的正常运行情况，是否发生系统故障。根据项目运维服务供应商的巡检报告及年度运维报告，本项目在 2018 年的运维期内未发生系统故障，因此，该指标得 3 分。

#### C23 故障处置及时性

考察运维工作中的系统故障是否按照合同要求及运维要求，及时进行处理。根据项目的巡检工作日志及年度运维报告，本项目在 2018 年的运维期内，未发生系统故障，因此，该指标得 3 分。

#### C24 技术支持、人员培训计划完成率

考察项目的服务供应商是否按照合同及招标要求，对相关的系统提供技术支持或对相关人员进行培训。根据年度运维报告及对项目管理人员的访谈，本项目在 2018 年的服务期内，运维服务的供应商未提供相关的技术支持或人员培训服务，因此，该指标不得分。

#### C25 驻场人员到位率

考察运维服务供应商是否按照要求，配备驻场服务人员。根据项目的招标需求及合同要求，本项目需运维服务供应商常驻高院服务人员处置各项系统故障；从了解得知本项目共有 8 名服务人员常驻高院，提供各项支持服务，驻场人员到位率 100%。

#### C26 管理人员满意度

考察管理人员对项目实施各方面的满意度。根据对项目管理人员的满意度调查，抽查的 7 名管理人员对项目实施的整体满意度为 100%，对系统运行稳定性、运维服务人员业务能力，运维服务人员响应及时性、故障处理完成率、使用情况的满意度均为 100%；因此，该指标得 4 分。

#### C27 系统用户满意度

考察办公事务系统的使用人员对项目实施的满意度。根据对系统

用户的满意度调查，抽查的 14 名系统使用人员对项目实施的整体满意度为 99.20%，对系统整体使用情况、系统故障处置及时性、处置完成率、系统功能全面性、系统稳定性的满意度均较高。因此，该指标得 5 分。

#### C28 长效管理制度建立情况

考察本项目是否建立了长效管理机制，对运维单位进行考核管理，长效管理机制执行是否有效。根据访谈及对项目实施材料的分析，本项目未对运维单位进行相关的年度考评工作，对驻场人员到位情况、故障修复及时情况、运维人员的业务能力及工作态度等均未进行考核，项目考核管理工作有待加强。因此，该指标不得分。

### 三、存在的问题和改进措施建议

#### （一）存在的问题

资金支付方式与合同约定存在偏差

按照合同的付款要求，本项目应采取分阶段付款，但在实际支付时，采取了一次性支付。

#### （二）建议和改进措施

加强合同执行，规范合同管理工作

在今后的项目实施过程中，规范合同管理工作。

附件 1 2018 年办公事务系统运维项目支出绩效简易程序评价表

主管部门	上海市经济和信息化委员会	预算单位	上海市高级人民法院		具体实施处 (科室)	信息科
当年预算金额 (元)	2120357	上年预算 金额(元)	--		是否为经常 性项目	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
自评时间	2019 年 6 月 10 日	自评结果	自评分 88.90 分。 绩效等级: 优 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>			
主要绩效	根据绩效分析, 本项目与高院及国家法院业务发展的战略目标相适应, 立项符合国家及市级法院工作发展规划, 项目立项程序规范, 绩效目标设置合理, 绩效指标明确, 预算执行率为 99.04%, 预算编制合理, 财务管理制度健全且执行良好, 项目管理制度健全, 验收管理、政府采购管理等制度均执行良好, 项目的巡检计划完成率、系统集成及软件开发完成率、设备购置完成率均为 100%, 各项工作验收合格率 100%, 各项工作完成及时, 运维工作开展过程中无系统故障发生, 项目的管理人员及系统使用人员满意度均较高。	主要问题	资金支付方式与合同约定存在偏差 按照合同的付款要求, 本项目应采取分阶段付款, 但在实际支付时, 采取了一次性支付。	改进措施	加强合同执行, 规范合同管理工作 在今后的项目实施过程中, 规范合同管理工作。	
项目年度总目标	通过 2018 年办公事务系统运维项目的实施, 完成《审判实践》管理 V1.1、惩处及廉洁自律管理 V1.0 等 37 个应用软件的维护、27 台 PC 服务器维护、11 台小型机及存储维护等运维工作, 确保系统运行稳定, 及时对发生的系统运行状况进行修复, 确保高院各项审判等业务工作顺利开展。					

主要评价指标（对照经审核的项目绩效目标）					
指标名称	指标解释	权重	评分规则	自评分	备注
<b>A 项目决策</b>	---	<b>10</b>	---	<b>10</b>	---
<b>A1 项目立项</b>	---	<b>6</b>	---	<b>6</b>	---
<b>A11 战略目标适应性</b>	考察项目与主管单位的发展战略目标的紧密程度	2	与高院战略目标完全吻合，得2分；与高院战略目标部分吻合，得1分；与高院战略目标不吻合，不得分。	2	与战略目标相适应
<b>A12 立项依据充分性</b>	考察项目的立项是否有充分的文件及标准作为依据	2	项目与项目主管部门的职责密切相关，项目立项有足够的政策依据、可行性依据、实证依据等，得2分；项目与项目主管部门的职责密切相关，但项目立项缺少充分的政策依据、可行性依据、实证依据，得1分；项目与项目主管部门的职责无关，且没有任何立项依据，得0分	2	立项依据充分
<b>A13 项目立项规范性</b>	考察项目立项是否规范，项目申请、设立的过程是否符合相关规定	2	项目申请、设立过程都符合相关规定，申请材料规范翔实，得2分；存在部分欠缺，得1分；完全不规范不得分。	2	立项程序规范
<b>A2 项目目标</b>	---	<b>4</b>	---	<b>4</b>	---
<b>A21 绩效目标合理性</b>	考察绩效目标的合理性，是否符合项目实际情况	2	绩效目标的设置能够准确反映项目立项的根本目的得1分；项目预期产出目标和效果目标设置合理，与项目预算的关联性强，得1分；绩效目标的设置不能反映项目立项的根本目的，未设置项目预期产出目标和效果目标或目标设置不合理，绩效目标	2	绩效目标合理



			与项目预算内容无关，得 0 分		
A22 绩效指标明确性	考察绩效指标的明确性，是否符合 SMART 原则	2	项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得 1 分；绩效指标值清晰、可衡量，与项目年度任务数或计划数相对应，与预算批复项目资金量相匹配，得 1 分；项目绩效目标未细化分解为具体的绩效指标，或未制定项目绩效指标，得 0 分	2	绩效指标明确
<b>B 项目管理</b>	---	<b>34</b>	---	<b>28.90</b>	---
<b>B1 投入管理</b>	---	<b>6</b>	---	<b>5.90</b>	---
B11 预算执行率	考察项目预算执行进度；预算执行率=实际支出数/项目预算数*100%	3	此项指标 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值得参考权重分的 3.33%，低于 70%得 0 分。 $y=3-(1-x)*3*3.33$ ；其中 y 为得分， $0 \leq y \leq 3$ ；x 为实际业绩值	2.90	99.04%
B12 预算编制合理性	考察项目预算编制的合理情况，依据是否充分，预算明细测算是否科学合理	3	预算编制有细化的测算依据，且测算依据有相关的数据作为支撑，得满分；预算编制未细化测算明细或测算明细缺少数据支撑，得 1.5 分；预算编制既未细化又无测算依据，不得分。	3	编制合理
<b>B2 财务管理</b>	---	<b>10</b>	---	<b>9</b>	---
B21 财务管理制度健全性	考察项目单位是否为保障资金使用、规范运行等而具有或制定了必要的管理制度。	4	项目制定或具有相应的项目资金管理办法，项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定，得 4 分；项目制定或具有相应的项目资金管理办法，但项目资金管理办法与相关财务会计制度的规定存在不相	4	财务管理制度健全

			符的地方，得 2 分；项目未制定或不具有相应的项目资金管理办法，得 0 分		
B22 资金使用合规性	考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定；资金拨付是否有完整审批程序和手续；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况	3	项目资金符合国家财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定，资金拨付审批程序完整，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得满分；资金使用不符合相关法规或存在任意截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 0 分。	3	资金使用合规
B23 财务监控有效性	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	3	项目单位为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施得满分，否则不得分。	2	未按合同要求付款
B3 项目实施	---	18	---	14	---
B31 项目管理制度健全性	考察各项管理制度是否健全，是否有项目合同管理制度、政府采购制度、验收制度、档案管理 etc 等制度。	4	项目主管部门已制定或具有相应的业务管理制度，业务管理制度完善、健全，得 4 分；项目主管部门已制定或具有部分业务管理制度，每缺少一项扣 1 分。	4	项目管理制度健全
B32 项目管理执行有效性	---	11	---	7	---
B321 合同执行有效性	考察项目是否严格按照合同的规定执行	4	项目严格按合同执行，得 4 分；每存在一项条款未严格按照合同要求执行，扣 2 分，扣完为止。。	0	存在欠缺
B322 验收管理执行	考察项目的验收情况是否严格按照验收制度执行	3	项目严格按验收管理制度执行，得 3 分，出现一处验收管理制度执行缺失，扣 1 分，	3	执行有效

有效性			超过 3 处，不得分。		
B323 政府采购执行有效性	考察项目政府采购方式是否符合政府采购规定，采购流程是否规范。	4	该指标以项目采购方式全部合规得满分，发现一项不合规扣 2 分。	4	执行有效
B33 项目运维计划编制情况	考察运维单位是否制定合理的运维计划。	3	所有运维单位工作计划制定完善，得满分；每有一家运维单位未制定运维计划，扣 1 分，扣完为止。	3	编制较好
C 项目绩效	---	56	---	50	---
C1 项目产出	---	26	---	26	---
C11 日常巡检计划完成率	考察本项目日常巡检计划完成情况。日常巡检计划完成率=日常巡检计划完成次数/日常巡检实际完成次数	5	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值得参考权重分的 1%。 $y=5-(1-X)*5$ ；其中 $y$ 为得分, $0\leq y\leq 5$ ； $X$ 为实际业绩值。	5	100%
C12 系统集成、软件开发计划完成率	考察本项目是否按照计划要求完成系统集成及软件开发	4	此项指标以系统集成、软件开发工作均按照计划完成，得满分；存在一项工作未完成，扣两分；均未完成，不得分。	4	100%
C13 设备购置计划完成率	考察项目中设备购置计划完成情况。设备购置计划完成率=实际完成购置的设备数量/计划购置的设备数量	4	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值得参考权重分的 1%。 $y=4-(1-X)*4$ ；其中 $y$ 为得分, $0\leq y\leq 4$ ； $X$ 为实际业绩值。	4	100%
C14 系统集成、软件开发验收合格	考察项目中的系统集成工作、软件开发工作的验收通过情况。	4	此项指标以系统集成、软件开发两项工作均通过验收，得满分；仅一项工作通过验收，得 2 分；均未通过验收，不得分。	4	100%

率					
C15 设备购置验收合格率	考察项目中购置的设备的验收工作完成及通过情况	3	此项指标以购置的三台四路刀片服务器均通过验收得满分，未通过验收不得分。	3	100%
C16 系统集成、软件开发完成及时性	考察项目中的系统集成、软件开发工作是否在计划时间内及时的完成	3	此项指标以系统集成、软件开发等工作均在合同签订后的6个月内完成，得满分；存在一项工作未能及时完成，扣1.5分；均未能及时完成，不得分。	3	及时
C17 设备购置完成及时性	考察项目中的设备采购工作是否按照计划及时的完成	3	此项指标以项目中的设备购置工作在计划时间内及时的完成，得满分；未能在计划时间内及时完成，不得分。	3	及时
C2 项目效益	---	30	---	24	---
C21 系统正常运行率	系统正常运行率=系统正常运行天数/365*100%	5	此项指标，以100%为满分，每小于1个百分点，扣权重的10%，低于0%，不得分。	5	100%
C22 系统故障发生数	考察办公事务系统的正常运行情况，是否发生系统故障	3	此项指标以未发生系统故障得3分，每发生一次系统故障，扣1分，扣完为止。	3	0次
C23 故障处置及时性	考察运维工作中的系统故障是否按照合同及运维要求，及时的得到处置	3	此项指标以软件故障半天内处置完毕，硬件故障1天内处置完毕，得满分；每存在一项故障未能及时处理完成，扣1分，扣完为止。	3	未发生
C24 技术支持、人员培训计划完成情况	考察项目的服务供应商是否按照合同及招标要求，对相关的系统提供技术支持或对相关人员进行培训	3	此项指标以运维服务供应商按照合同及招标要求提供了相关技术支持或培训工作，得满分；未提供相关的技术支持或培训工作，不得分。	0	未开展
C25 驻场	考察运维服务供应商是否按照	4	此项指标，以100%为满分，每小于1个百	4	100%

人员到位率	要求，配备驻场服务人员；驻场人员到位率=实际到位的驻场人员人数/要求的驻场人员数量*100%		分点，扣权重的 1%， $y=4-(1-X)*4$ ；其中 $y$ 为得分， $0\leq y\leq 4$ ； $X$ 为实际业绩值		
C26 管理人员满意度	考察管理人员对项目实施各方面的满意度	4	此项指标以 85%为满分，每低于一个百分点，减少参考权重分的 1%， $y=4-(0.85-X)*4$ ；其中 $y$ 为得分， $0\leq y\leq 4$ ； $X$ 为实际业绩值。	4	100%
C27 系统用户满意度	考察系统用户对于办公事务系统的满意度	5	此项指标以 85%为满分，每低于一个百分点，减少参考权重分的 1%， $y=5-(0.85-X)*5$ ；其中 $y$ 为得分， $0\leq y\leq 5$ ； $X$ 为实际业绩值。	5	99.20%
C28 长效管理机制建立情况	考察项目单位是建立了长效管理机制，对运维单位进行考核管理，长效管理机制执行是否有效。	3	建立了长效管理机制，对运维单位进行考核管理，长效管理机制执行有效，得满分；未建立长效管理机制不得分。	0	未建立
<b>绩效总分</b>	--	<b>100</b>	--	<b>88.90</b>	--