

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称： 2018 年执行信息指挥中心指挥室  
（运维）项目

主管部门： 上海市高级人民法院

项目单位： 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.....	5
(三) 项目组织实施管理情况.....	6
(四) 评价依据及数据采集情况.....	11
二、评价结论和绩效分析.....	13
(一) 评价结果.....	13
(二) 主要绩效及分析.....	15
三、存在问题和改进措施建议.....	25
(一) 存在的问题.....	25
(二) 改进措施和建议.....	25
附件 1 简易程序评价表.....	26



## 摘要

### ● 概述

上海市高级人民法院执行信息指挥中心依托大数据管理系统，整合全市三级法院所有执行案件和外部执行协作相关信息，为日常执行工作及大型执行行动的指挥、协调、管理和决策提供可视化、智能化的信息支撑，并以信息化手段解决消极执行、不规范执行等问题。

指挥室作为执行信息指挥中心的中枢，各项系统的稳定运行是法院有序开展执行指挥工作的前提，为此，上海市高级人民法院开展2018年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目，确保指挥室各项系统运行稳定、高效、无故障。

上海市高级人民法院委托太极计算机股份有限公司，通过人员驻场维护、定期维护、故障响应、服务记录等方式，对执行信息指挥中心指挥室各项系统进行日常管理、调优、备份、日志监控、故障处理等运行维护工作。

本次评价的2018年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目安排预算32.76万元，实际支出31.7万元，预算执行率为96.76%。

### ● 评价结论和绩效分析

通过评价，2018年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的绩效得分为92.85分，评价等级属于“优<sup>1</sup>”。

根据绩效分析，本项目与市高院整体战略目标相适应，符合市高院规划精神，项目立项依据充分，立项程序规范，对绩效目标进行了申报；本项目预算执行率为96.76%，资金使用符合财务管理制度的规定，政府采购、档案管理制度执行有效，运维计划合理。完成250个工作日的日常巡检、数据备份工作，进行4次季度巡检，驻场人员

---

<sup>1</sup> 绩效得分90分以上为“优”，75分—90分为“良”，60分—74分为“合格”，60分以下为不合格。

到位 4 人，运维系统故障得到及时处置，系统正常运行天数达到 250 个工作日，未发生重大故障及投诉，管理人员与系统用户满意度均达到 100%，长效管理制度健全且执行有效。

● 问题和建议

（一）存在的问题

合同签订时间晚于项目实施起始时间

项目实施时间为 2018 年 1 月 1 日至 11 月 30 日，签订合同日期为 2018 年 8 月 13 日，合同签订时间晚于项目实施起始时间。

（二）改进措施和建议

加强合同管理，保证项目规范实施。

# 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目 绩效评价报告

为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）的要求，上海市高级人民法院对 2018 年执行信息指挥中心指挥室（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，最终形成本报告。

## 一、项目基本情况

### （一）项目背景及绩效目标

#### 1.项目立项背景

执行是审判工作的延续，是法律赋予人民法院的特有职权，更是我国社会主义法制的一个重要方面。由于执行工作涉及面广，情况复杂，工作难度大，“被执行人难找、执行财产难寻、协助执行难求、应执行财产难动”，“被执行人规避执行、抗拒执行”等“执行难”问题，一直是困扰法院工作的一个突出问题，也是人民群众反映突出问题之一。

2016 年，最高人民法院将上海确定为两年基本解决执行难工作重点推进地区之一，上海市人大常委会将执行工作列为对法院工作的专项监督。为加强执行工作，上海市高级人民法院于 2017 年建立执行信息指挥中心，是执行办案、执行指挥、执行管理、执行考核、决策分析的一体化、信息化基础性平台，是执行工作统一管理、统一指挥、统一协调的平台和抓手，也是执行工作的信息交换中心、指挥调度中心和决策分析中心，将有效促进执行工作规范化、信息化、实效化开展。

执行信息指挥中心主要依托执行大数据管理系统，整合全市三级

法院所有执行案件和外部执行协作相关信息，为日常执行工作及大型执行行动的指挥、协调、管理和决策提供可视化、智能化的信息支撑，并且充分运用大数据分析管理手段，对执行中出现的问题及时发现、随时督促，以信息化手段解决消极执行、不规范执行等问题。具体工作包括：接收基层法院、中级法院报告的预警、执行案款、跨省委托办理、窗口接待等数据，由高院工作人员进行数据统计分析、制成统筹报表后发送给各基层法院，并对案件执行情况进行线上核查。

指挥室是高院执行信息指挥中心的中枢，确保其各项系统的稳定运行是高院有序开展执行指挥工作的前提，为此高院开展 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目，对执行信息指挥中心指挥室的发言、中控、显示、扩声、视频信号处理、网络、视频监控调阅等系统进行运行维护，进行软硬件信息化系统日常的管理、调优、备份、日志监控等工作，确保系统运行稳定、高效、无故障。

本次评价的对象为 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目，为一次性项目。

## 2.项目绩效目标

### （1）总目标

通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的运维服务，对高院执行指挥室中的拼接大屏、音响音箱、网络中控等设备及远程指挥系统、执行工作指挥信息管理平台、时间戳系统进行维护，配备 2 名驻场人员落实管理、调优、备份、日志监控等日常运行维护工作，及时响应故障处理，完成每个工作日的日常巡检及 4 次季度巡检，保障高院执行信息指挥中心指挥室各系统正常运行，确保高院执行指挥工作的顺利开展。

### （2）年度目标



- 1) 完成 4 次季度巡检；
- 2) 每个工作日进行系统日常巡检、数据备份；
- 3) 完成 1 份系统运维报告；
- 4) 驻场人员不少于 2 名；
- 5) 系统故障处置及时率达到 100%；
- 6) 系统正常运行天数达到 250 个工作日；
- 7) 重大故障发生次数为 0 次；
- 8) 投诉发生次数为 0 次；
- 9) 管理人员、系统用户满意度不低于 90%；
- 10) 长效管理制度健全且执行有效。

## (二) 预算资金规模、来源及使用情况

### 1. 资金投入及使用情况

本次评价的 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目安排预算 32.76 万元，全部来源于市级财政资金。本项目实际支出 31.7 万元，预算执行率为 96.76%。

表 1-1 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目预算执行情况表

单位：万元

项目名称	预算金额	合同金额	支出金额	预算执行率	收款单位
执行信息指挥中心指挥室（运维）	32.76	31.7	31.7	96.76%	太极计算机股份有限公司

### 2. 资金拨付流程

2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目采用财政直接拨付的方式，由上海市高级人民法院向市财政提出用款申请，市财政审批通过后，按照政府采购合同约定，将政府采购资金通过代理银行直接支付给中标供应商。资金拨付流程图如下图所示：

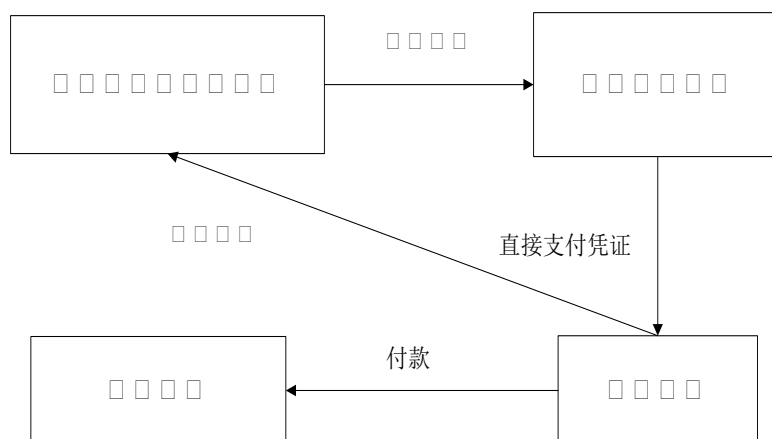


图 1-1 国库直接拨付流程图

### (三) 项目组织实施管理情况

#### 1.项目实施内容

2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目通过招标外包，委托专业公司提供服务，以保障执行信息指挥中心指挥室各系统安全稳定运行。项目计划工作包括对执行信息指挥中心指挥室所有系统进行软件维护、硬件保修；完成日常的管理、调优、备份、日志监控等日常运行维护工作；及时解决系统出现的问题；面向法院用户提供全方面的服务，包括技术支持、巡访等。

表 1-2 执行信息指挥中心指挥室系统设备清单

设备位置	类别	品牌	型号	购置年月	数量
执行指挥室	拼接大屏	Barco	OL-721	2015-1-15	21
执行指挥室	音响音箱	Enewave	Shrike-16	2015-1-15	3
执行指挥室	音响音箱	Enewave	Shrike-8	2015-1-15	2
执行指挥室	音响音箱	Enewave	SS-18	2015-1-15	2
执行指挥室	音响功放	Enewave	DA-1900	2015-1-15	3
执行指挥室	音响功放	Enewave	DA-900	2015-1-15	1
执行指挥室	数字调音台	YAMAHA	LS9-32	2015-1-15	1
执行指挥室	数字混音引擎	YAMAHA	DME24N	2015-1-15	1
执行指挥室	音频输入输出扩展模块	YAMAHA	MY8ADDA96	2015-1-15	1
执行指挥室	蓝光播放器	PIIONEER	BDP-450	2015-1-15	1
执行指挥室	音频解码器	DMX-	HD-100	2015-1-15	1
执行指挥室	会议鹅颈话筒	铁三角	Pro51Q	2015-1-15	16
执行指挥室	话筒配套底座	铁三角	AT8668S	2015-1-15	16
执行指挥室	手持无线话筒	舒尔	SLX24BATE58	2015-1-15	4

设备位置	类别	品牌	型号	购置年月	数量
执行指挥室	专业电源控制器	国产	X-200	2015-1-15	1
执行指挥室	高清视频输出节点	寰视	MVD-5000-HD	2015-1-15	23
执行指挥室	高清视频输入节点	寰视	MVE-5000-HD	2015-1-15	27
执行指挥室	双通道视频输入节点	寰视	MVE-3000-SD 2	2015-1-15	4
执行指挥室	视频同步控制器	寰视	MVD-5000	2015-1-15	1
执行指挥室	网络中控	寰视	Micscontrol V1.0	2015-1-15	1
执行指挥室	控制服务器软件及触控桌面控制服务软件	寰视	定制	2015-1-15	1
执行指挥室	工作站	HP	Z620	2015-1-15	1
执行指挥室	平板电脑	微软	Surface Pro 2	2015-1-15	1
执行指挥室	交换机	华为	S3700-28TP- EI-24S-AC	2015-1-15	2
执行指挥室	光模块	华为	SFP-FE-SX-M M1310	2015-1-15	44
执行指挥室	光模块	华为	eSFP-GE-SX- MM850	2015-1-15	8
执行指挥室	交换机	华为	S5700-28C-E I	2015-1-15	2
执行指挥室	交流电源模块	华为	LS5M100PWA0 0	2015-1-15	4
执行指挥室	光模块	华为	ES5D000G4S0 0	2015-1-15	2
执行指挥室	光模块	华为	eSFP-GE-SX- MM850	2015-1-15	8
执行指挥室	POE 交换机	华为	S5700-52C-P WR-EI	2015-1-15	3
执行指挥室	交流电源模块	华为	WOPSA5000	2015-1-15	6
执行指挥室	光模块	华为	ES5D000G4S0 0	2015-1-15	3
执行指挥室	光模块	华为	eSFP-GE-SX- MM850	2015-1-15	12
执行指挥室	以太网堆叠接口板	华为	ES5D001VST0 0	2015-1-15	3
执行指挥室	网络音视频服务器	皓维	ST-6000	2015-1-15	1

设备位置	类别	品牌	型号	购置年月	数量
执行指挥室	视频矩阵	皓维	ST-DVM5008D	2015-1-15	1
执行指挥室	矩阵控制键盘	皓维	ST-CN5340	2015-1-15	1
执行指挥室	视频监控配套软件	皓维	定制	2015-1-15	1

表 1-3 执行信息指挥中心指挥室系统软件清单

系统位置	应用软件名称	功能模块名称	工作量 (人*月)	使用年月
执行指挥室	远程指挥系统	视频语音通讯	2	2015-1-15
执行指挥室	远程指挥系统	指挥权限层级管理	3.5	2015-1-15
执行指挥室	远程指挥系统	现场录音录像	1.5	2015-1-15
执行指挥室	远程指挥系统	互联网同步发布	1.5	2015-1-15
执行指挥室	远程指挥系统	执行任务	3	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	大要案监督	2	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	重要执行工作监督	1	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	请示汇报	1	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	监督执行	1	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	执行预案	1	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	婚姻查询	0.5	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	股票查控	0.5	2015-1-15
执行指挥室	执行工作指挥 信息管理平台	信用惩戒	0.5	2015-1-15
执行指挥室	时间戳系统	请求/反馈时间戳	0.5	2015-1-15

项目实施包括人员驻场维护、定期维护、故障响应、服务记录四大方面，实际完成情况如下：

#### (1) 人员驻场维护

维保服务商提供不少于 2 名服务人员常驻高院，提供正常工作时间内的驻场实时维护。即时响应故障报告，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。服务商委派的工程师须经过高院检查认可方可入驻，一经认可后，人员调动需经高院同意。

## （2）定期巡检

日常巡检：检查庭审及会议系统运行是否正常，确保当日的正常使用环境等的检查内容。

系统巡检：对各子系统提供每季度一次的系统巡检服务，包括拼接屏的除尘养护，软件的测试，以保证系统的正常运作，并提交巡检报告。若系统出现性能下降等情况，维保服务商须对系统进行优化，并提供建议性解决方案。

硬件定期维护：定期对硬件设备除尘、清洁、清除静电和保养，保护硬件设备，延长使用寿命。对软件进行性能调试，做好提前预防，以确保性能。

## （3）故障响应

维护服务商提供 5×9 小时的及时故障处理响应，并 7×24 小时服务电话。在正常工作时间之外，在 1 小时内抵达现场响应。不能及时排除的故障，服务商须提供备用产品，保证系统运行正常。

## （4）服务记录

服务商提供的所有服务通过上海法院信息设备管理系统提交维护报告，并以登记审核的维护报告为准衡量服务是否达标。

## 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，主要负责对上海市高级人民法院申报的 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目进行审核及批复。

上海市财政局作为本市财政收支的主管部门，主要负责本项目预算资金的审批、拨付、监督和管理等工作。

上海市高级人民法院是本项目的主管部门及项目单位，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。

太极计算机股份有限公司为本项目的中标供应商，主要负责按合同要求提供运维服务。

### 3.项目管理流程

2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的主要工作流程包括：项目立项与批复、确定服务供应商、项目实施、项目运维验收等，具体流程如下：

#### （1）立项申请及批复

由上海市高级人民法院编制项目预算后报送上海市经信委，并于 2017 年 11 月取得《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），同意运维项目立项，并确定项目预算金额。

#### （2）确定服务供应商

上海市高级人民法院通过公开招投标方式确定太极计算机股份有限公司为本项目的服务供应商，负责实施 2018 年执行信息指挥中心指挥室项目的运维工作。

#### （3）项目实施

2018 年 8 月，市高院与服务供应商签订合同，由太极计算机股份有限公司具体组织高院执行信息指挥中心指挥室的运维工作。

#### （4）项目运维验收

项目实施结束后，由上海市高级人民法院负责该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。

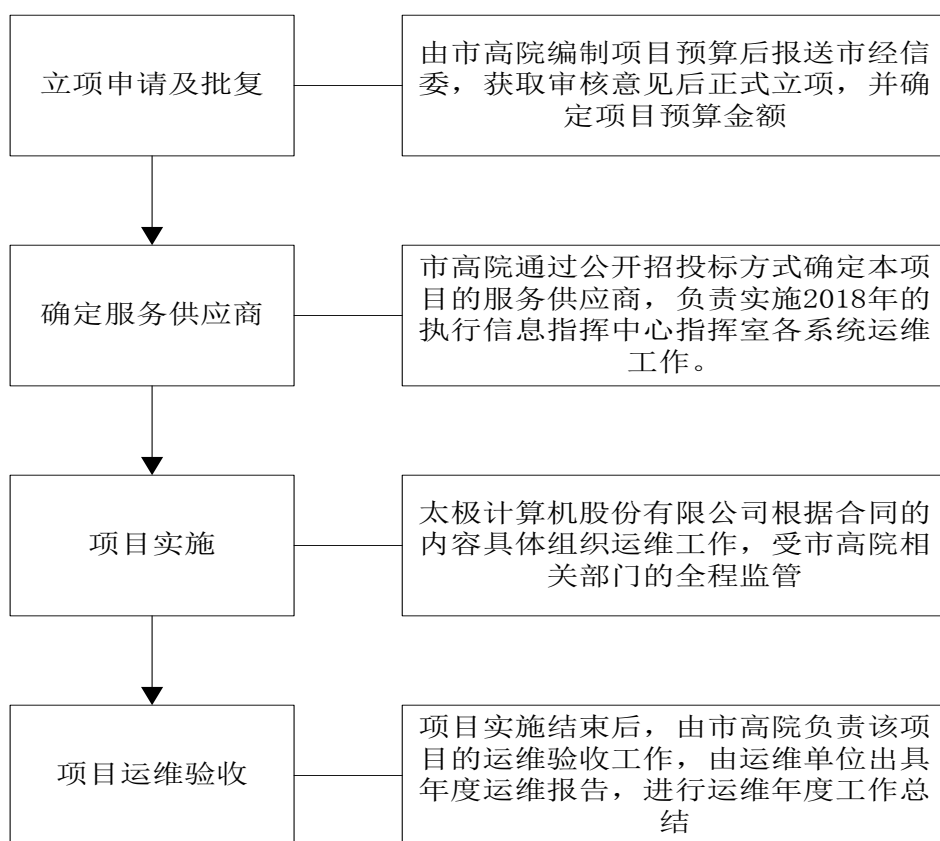


图 1-2 项目实施流程图

#### (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) 《上海市高级人民法院信息化建设三年发展规划(2014-2016)》

(5) 《上海市高级人民法院“数据法院”建设规划(2017-2019)》

(6) 《人民法院信息化建设五年发展规划(2016-2020)》

- (7) 预算申请、批复、资金拨付等材料；
- (8) 社会调查、访谈等材料；
- (9) 项目相关实施办法，管理制度等文件；
- (10) 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：**通过对项目管理人员、系统用户进行随机抽样问卷调查，问卷共发放18份，实际回收18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，通过满意度问卷调查，了解管理人员与系统用户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，并提炼结论撰写完成了报告。该项目评价周期为2019年5月至2019年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，明确每个阶段的任务、工作内容及节点成果。

1) 与项目负责人沟通（2019年5月5日-5月10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5月11日-5月15日）

对项目中涉及的项目管理人员及系统用户进行社会调查，包括问卷调查、访谈等形式。通过对回收上来的问卷、访谈记录等进行复核、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，并出具满意度问卷报告。

3) 项目资料数据采集、分析（2019年5月16日-5月20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21日-5月28日）

将通过社会调查方式获取的资料数据，以及基础表数据进行复核以保证取数准确、依据充分；确保数据质量后进行数据录入和分析。

5) 撰写绩效评价报告（2019年5月29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年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目绩

效进行客观评价，最终评分结果：综合得分为 92.85 分，属于“优”<sup>2</sup>。其中，项目决策类指标权重共 12 分，得 9 分，得分率为 75%；项目管理类指标权重共 30 分，得 25.85 分，得分率为 86.18%；项目绩效类指标权重共 58 分，得 58 分，得分率为 100%。

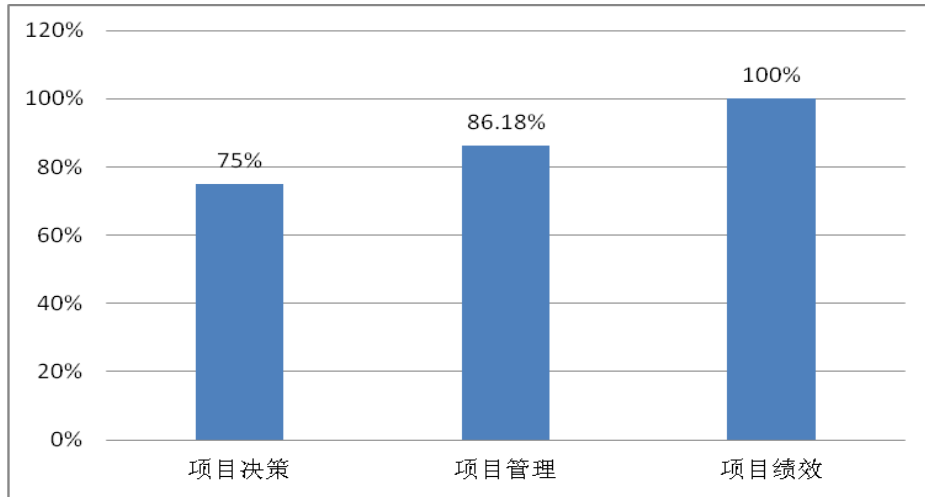


图 2-1 项目得分图

2018 年执行信息指挥中心指挥室（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 年执行信息指挥中心指挥室（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>12</b>	——	<b>9</b>
<b>A1 项目立项</b>	<b>6</b>	——	<b>6</b>
A11 战略目标适应性	2	相适应	2
A12 项目立项充分性	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>6</b>	——	<b>3</b>
A21 绩效目标合理性	3	绩效目标不够合理	1.5
A22 绩效指标明确性	3	绩效指标不够明确	1.5
<b>B 项目管理</b>	<b>30</b>	——	<b>25.85</b>
<b>B1 投入管理</b>	<b>9</b>	——	<b>6.85</b>
B11 预算执行率 (%)	6	96.76%	5.35
B12 预算编制合理性	3	预算明细未细化	1.5
<b>B2 财务管理</b>	<b>9</b>	——	<b>9</b>
B21 财务管理制度健全性	3	健全	3
B22 资金使用情况	3	合规	3

<sup>2</sup> 评价得分在 90 分以上的，绩效评级为“优”；得分在 75(含 75 分)-90 分的，绩效评级为“良”；得分在 60(含 60 分)-75 分的，绩效评级为“合格”；得分在 60 分以下的，绩效评级为“不合格”。

评价指标	权重	业绩值	得分
B23 财务监控有效性	3	有效执行	3
<b>B3 项目实施</b>	<b>12</b>	——	<b>10</b>
B31 项目管理制度健全性	3	健全	3
B32 政府采购制度执行有效性	4	有效执行	4
B33 合同管理制度执行有效性	3	合同签订晚于项目实施起始时间	1
B34 档案管理制度执行有效性	3	有效执行	3
B35 运维计划编制合理性	2	有效执行	2
<b>C 项目绩效</b>	<b>58</b>	——	<b>58</b>
<b>C1 项目产出</b>	<b>30</b>	——	<b>30</b>
C11 日常巡检计划完成率	6	100%	6
C12 季度巡检计划完成率	6	100%	6
C13 数据备份计划完成率	5	100%	5
C14 运维报告计划完成率	4	100%	4
C15 驻场人员到位率	4	100%	4
C16 系统故障处置及时率	5	100%	5
<b>C2 项目效益</b>	<b>28</b>	——	<b>28</b>
C21 系统正常运行率	5	100%	5
C22 重大故障发生次数	5	0次	5
C23 投诉发生次数	4	0次	4
C24 管理人员满意度	3	100%	3
C25 系统用户满意度	5	100%	5
C26 长效管理制度健全性	3	健全	3
C27 长效管理制度执行有效性	3	有效执行	3
<b>合计</b>	<b>100</b>	——	<b>92.85</b>

## (二) 主要绩效及分析

### 1. 主要绩效

2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目整体效果较好，具体来看：

本项目与市高院整体战略目标相适应，符合市高院规划精神，项目立项依据充分，立项程序规范，对绩效目标进行了申报；本项目预算执行率为 96.76%，资金使用符合财务管理制度的规定，政府采购、档案管理制度执行有效，运维计划合理。完成 250 个工作日的日常巡检、数据备份工作，进行 4 次季度巡检，驻场人员到位 4 人，运维系统故障得到及时处置，系统正常运行天数达到 250 个工作日，未发生

重大故障及投诉，管理人员与系统用户满意度均达到 100%，长效管理制度健全且执行有效。

## 2.具体分析

### A 项目决策

#### A1 项目立项

##### A11 战略目标适应性 权重 2 分，得分 2 分

考察项目与市高院整体战略目标的适应性，项目是否符合市高院规划精神。2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的总目标是“通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的运维服务，对高院执行指挥室中的拼接大屏、音响音箱、网络中控等设备以及远程指挥系统、执行工作指挥信息管理平台、时间戳系统进行维护，配备 2 名驻场人员落实管理、调优、备份、日志监控等日常运行维护工作，及时响应故障处理，完成每个工作日的日常巡检及 4 次季度巡检，保障高院执行信息指挥中心指挥室各系统正常运行，确保高院执行指挥工作的顺利开展”。上海市高级人民法院的主要职责为依法审理具有管辖权的各类案件，而随着信息化程度的提高，高院执行工作的正常开展依赖于信息化系统的稳定运行，因此本项目的实施能够支持市高院目标的实现，符合市高院的发展政策和重点，该指标得满分。

##### A12 立项依据充分性 权重 2 分，得分 2 分

考察项目是否有立项政策依据、必要性依据、可行性依据、实证依据，且与市高院的职责和任务密切相关。项目立项依据包括《上海市高级人民法院信息化建设三年发展规划（2014-2016）》《上海市高级人民法院“数据法院”建设规划（2017-2019）》《人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》。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”。综上，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 权重 2 分，得分 2 分**

考察项目立项程序是否符合财政规定；项目立项过程中所提交的文件是否符合相关要求。2017 年 6 月 30 日，市高院向上海市经济和信息化委员会报送《上海市高级人民法院关于报送 2018 年度市本级信息化项目支出预算的函》（沪高法函〔2017〕20 号），市经信委审批通过后立项，于 2017 年 11 月 8 日发布《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），将本项目列入 2018 年上海市高级人民法院信息化项目支出预算。综上，项目立项规范，该指标得满分。

**A21 绩效目标合理性 权重 3 分，得分 1.5 分**

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。根据项目组调查了解，2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目属于项目单位 2018 年申报预算时的一级预算项目“信息化运维项目”下设的二级子项目，项目单位对一级项目的绩效目标进行了填报，项目总目标为“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”，年度绩效目标为“开始时间 2018-1-1，结束时间 2018-11-30”。所设置的绩效总目标与执行信息指挥中心指挥室（运维）项目基本相符，项目目的明确，但年度绩效目标设置有误。根据评分标准，该指标得 1.5 分。

**A22 绩效指标明确性 权重 3 分，得分 1.5 分**

考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量。项目单位在申报预算时填报了绩效目标申报表，设定了投入管理目标、

产出目标、效果目标、影响力目标，设定的绩效指标较为明确，但部分指标分类有误。例如：“项目管理制度健全性”应归属于“项目实施管理”，而非“财务管理”；产出目标中的“设备保养完成率”“季度检查完成率”“巡检工作完成率”均属于数量指标，而非质量指标；此外，“资金到位率”这一指标与本项目关联性较弱。根据评分标准，该指标得 1.5 分。

## **B 项目管理**

### **B1 投入管理**

#### **B11 预算执行率 权重 6 分，得分 5.35 分**

考察项目预算执行情况， $\text{预算执行率} = (\text{实际支出数} / \text{项目预算数}) * 100\%$ 。2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目预算安排为 32.76 万元，实际支出 31.7 万元， $\text{预算执行率} = \text{实际支出数} / \text{项目预算数} * 100\% = 31.7 / 32.76 * 100\% = 96.76\%$ ，根据评分标准，该项指标得 5.35 分。

#### **B12 预算编制合理性 权重 3 分，得分 1.5 分**

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。本项目为“信息化运维项目”的子项目，项目单位申报预算时，将预算细化至二级子项目，但未提供 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的预算明细。由项目招标文件可整理得运维设备数量依据，但缺失价格测算依据。根据评分标准，该指标得 1.5 分。

### **B2 财务管理**

#### **B21 财务管理制度健全性 权重 3 分，得分 3 分**

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。根据项目组调查了解，

上海市高级人民法院的主要财务管理制度为最高人民法院通知印发的《人民法院财务管理暂行办法》，其中对于预算管理、支出管理、财务监督等均作出明确的要求，财务管理制度健全。本项目主要按照《人民法院财务管理暂行办法》的相关规定执行，同时市高院根据《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。财务管理制度健全，该指标得满分。

### **B22 资金使用情况 权重 3 分，得分 3 分**

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。项目组核对了本项目相关的招标文件、合同（协议）、资金支付凭证等规定的档案材料，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，本项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度，有完整的审批流程和手续，该指标得满分。

### **B23 财务监控有效性 权重 3 分，得分 3 分**

考察项目单位是否为保障资金的安全、规范运行对资金使用采取了必要的监控、管理措施。项目组核对了本项目相关的招标文件、合同、资金拨付凭证等材料，本项目各笔资金请款及时、拨付金额及方向与合同约定一致，手续完善、流程规范。根据评分标准，该指标得满分。

## **B3 项目实施**

### **B31 项目管理制度健全性 权重 3 分，得分 3 分**

考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效。为保障本项目的顺利实施，上海法院制定有《上海法院信息化项目管理

办法》、《上海法院计算机网络和信息安全管理规定》、《上海法院信息化工作指导小组工作规则》、《上海法院信息化运维管理规则》、《上海法院网络安全建设基本配置建议书》、《上海法院信息化工作考核办法》、《上海法院视频会议系统运行维护管理办法》等若干管理制度，从内控与实施两方面规范了项目操作流程，项目管理制度健全。根据评分标准，该指标得满分。

### **B32 政府采购制度执行有效性 权重 4 分，得分 4 分**

考察项目单位是否有效执行政府采购制度。上海市高级人民法院委托上海市政府采购中心进行政府采购工作，通过公开招投标的方式确定太极计算机股份有限公司为服务供应商，负责实施 2018 年执行信息指挥中心指挥室项目的运维工作，采购流程严格按照《中华人民共和国政府采购法》的相关规定，未发现不当操作，政府采购制度执行有效。根据评分标准，该指标得满分。

### **B33 合同管理制度执行有效性 权重 3 分，得分 1 分**

考察合同内容是否全面，且项目按照合同内容执行。合同内容包括购买方及供应商双方信息、标的、价款、付款方式、交货时间地点、验收要求、质量保证、误期赔偿、签约时间等要素，合同要素较为全面，但合同签订日期为 2018 年 8 月 13 日，项目实施时间为 2018 年 1 月 1 日至 11 月 30 日，合同签订时间晚于项目实施起始时间。综上，合同管理制度执行不够有效，根据评分标准，该指标得 1 分。

### **B34 档案管理制度执行有效性 权重 3 分，得分 3 分**

考察项目立项批复、招投标文件、合同、运维报告等档案是否完整。项目组核对了 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的招投标文件、运维计划、合同、资金拨付凭证、运维报告等档案资料，本项目相关档案完整，保存完好。根据评分标准，该指标得满分。



### **B35 运维计划编制合理性 权重 2 分，得分 2 分**

考察项目单位编制的运维计划是否合理。根据项目组调查了解，本项目的运维单位太极计算机股份有限公司针对 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目制定有详细的运维计划，计划中对运维措施、驻场人员、运维频率、响应时效等内容进行了明确的规定，可以保障各项目的顺利开展。根据评分标准，该指标得满分。

## **C 项目绩效**

### **C1 项目产出**

#### **C11 日常巡检计划完成率 权重 6 分，得分 6 分**

考察运维项目日常巡检计划完成情况。日常巡检计划完成率=日常巡检完成天数/运维天数。经项目组调查了解，运维单位计划每天安排人员对系统设备、网络环境的情况进行检查。2018 年共 250 个工作日，经翻阅运维单位提供的巡检日志，2018 年实际进行日常巡检 250 天，日常巡检计划完成率=250/250=100%。根据评分标准，该指标得满分。

#### **C12 季度巡检计划完成率 权重 6 分，得分 6 分**

考察运维项目季度巡检计划完成情况，季度巡检计划完成率=季度巡检完成次数/计划季度巡检次数。经项目组调查了解，运维单位计划每季度进行一次系统巡检，并对 DLP 拼接屏及软件做一次系统保养，包括除尘和系统检测。经查阅运维报告，2018 年实际进行季度巡检 4 次，季度巡检计划完成率=4/4=100%。根据评分标准，该指标得满分。

#### **C13 数据备份计划完成率 权重 5 分，得分 5 分**

考察运维项目数据备份完成情况。数据备份计划完成率=数据备份完成天数/运维天数。备份是保障系统在出现数据毁坏、程序文件

毁坏等严重问题时，快速恢复系统的必要工作。只有做好系统备份，才能避免出现问题时给用户带来重大损失。经过项目调查了解，运维单位计划每个工作日对系统的数据库和应用程序运行代码进行备份。经翻阅运维单位提供的数据备份记录，均按计划完成，数据备份计划完成率为 100%。根据评分标准，该指标得满分。

#### **C14 运维报告计划完成率 权重 4 分，得分 4 分**

考察运维报告完成情况。运维报告计划完成率=实际完成运维报告数/计划完成运维报告数\*100%。项目单位计划年底本项目出具 1 份运维报告，实际于 2018 年 12 月完成 1 份执行指挥中心系统运维报告，运维报告计划完成率为 100%。根据评分标准，该指标得满分。

#### **C15 驻场人员到位率 权重 4 分，得分 4 分**

考察运维项目驻场人员到位情况。驻场人员到位率=驻场人员实际到位数/驻场人员计划到位数。运维单位提供的运维计划为“维保服务商提供不少于 2 名服务人员常驻高院，提供正常工作时间内的驻场实时维护。即时响应故障报告，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。”驻场人员实际到位数 4 人，驻场人员到位率为 100%。根据评分标准，该指标得满分。

#### **C16 系统故障处置及时率 权重 5 分，得分 5 分**

考察运维期间，故障修复完成及时情况。故障修复及时率=故障修复及时完成次数/故障发生总次数。根据招标文件要求，运维单位应为项目单位提供 5\*9 小时的及时故障处理响应，及 7\*24 小时的电话服务，在正常工作时间之外，须在 1 小时内抵达现场响应。经项目组调查了解，2018 年共发生故障 1 次，电话及现场服务 207 次，运维单位在接到问题反映后，及时安排工程师提供电话技术支持或提供现场维修服务，在规定的响应时间内恢复系统，运维系统故障处置及

时率为 100%。根据评分标准，该指标得满分。

## **C2 项目效益**

### **C21 系统正常运行率 权重 5 分，得分 5 分**

考察执行信息指挥中心指挥室系统正常运行情况，系统正常运行率=系统正常运行天数/250\*100%。根据运维报告，2018 年执行信息指挥中心指挥室系统正常运行天数为 250 个工作日，系统正常运行率=250/250\*100%=100%。根据评分标准，该指标得满分。

### **C22 重大故障发生次数 权重 5 分，得分 5 分**

考察项目运维期间是否发生过重大故障。根据访谈及基础数据采集表明，项目实施期间，未出现重大故障的情况，根据评分标准，该指标得满分。

### **C23 投诉发生次数 权重 4 分，得分 4 分**

考察执行信息指挥中心指挥室系统使用者是否由于系统运维不到位而发起投诉。根据访谈及基础数据采集表明，项目实施期间，未出现投诉的情况。根据评分标准，该指标得满分。

### **C24 管理人员满意度 权重 3 分，得分 3 分**

考察管理人员对 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的综合满意度。项目组对 7 位项目相关管理人员开展了问卷调查，通过对 7 份有效问卷的统计分析，相关管理人员的满意度为 100%，具体分析详见图 2-2。根据评分标准，该指标得满分。

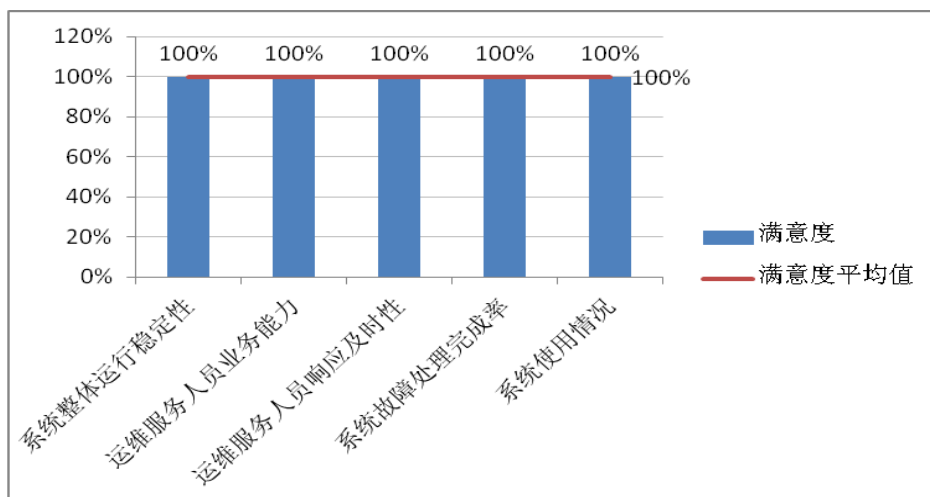


图 2-2 项目管理人员满意度情况

### C25 系统用户满意度 权重 5 分，得分 5 分

考察系统用户对 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的综合满意度。项目组对 11 位系统用户开展了问卷调查，通过对 11 份有效问卷的统计分析，系统用户的满意度为 100%，具体分析详见图 2-3，根据评分标准，该指标得满分。

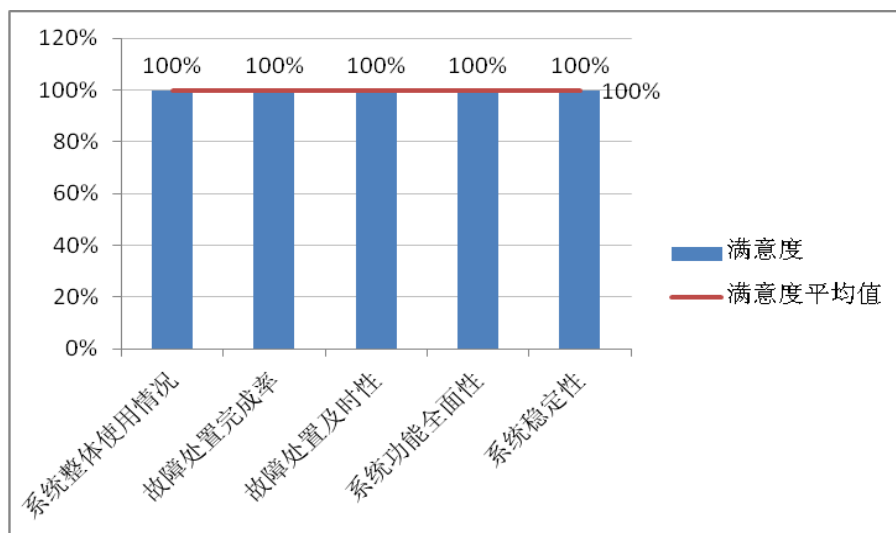


图 2-3 系统用户满意度情况

### C26 长效管理制度健全性 权重 3 分，得分 3 分

考察项目单位是否建立了长效管理机制，对运维项目进行考核管理。上海市高级人民法院针对信息化项目，制定了《上海法院信息化项目管理办法》、《上海法院信息化工作指导小组工作规则》、《上海法

院信息化运维管理规则》、《上海法院信息化工作考核办法》等制度，指导运维项目开展，对人员安排及考核制度均进行明确规定；此外，项目单位要求运维服务供应商通过上海法院信息设备管理系统提交维护报告，并以登记审核的维护报告为准衡量服务是否达标，长效管理制度健全。根据评分标准，该指标得满分。

### **C27 长效管理制度执行有效性 权重 3 分，得分 3 分**

考察上海市高级人民法院是否有效执行长效管理制度。市高院严格执行《上海法院信息化项目管理办法》、《上海法院信息化工作指导小组工作规则》、《上海法院信息化运维管理规则》、《上海法院信息化工作考核办法》等制度，且于年末依据运维服务供应商提交的运维报告对其进行工作考核，长效管理制度执行有效，根据评分标准，该指标得满分。

## **三、存在问题和改进措施建议**

### **（一）存在的问题**

#### **合同签订时间晚于项目实施起始时间**

项目实施时间为 2018 年 1 月 1 日至 11 月 30 日，签订合同日期为 2018 年 8 月 13 日，合同签订时间晚于项目实施起始时间。

### **（二）改进措施和建议**

加强合同管理，保证项目规范实施。

## 附件 1 简易程序评价表

### 2018 年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目支出绩效简易程序评价表

主管部门	上海市高级人民法院	预算单位	上海市高级人民法院	具体实施处（科）室	信息管理处
当年预算金额（元）	327613	上年预算金额（元）	——	是否为经常性项目	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
自评时间	2019 年 6 月 12 日	自评结果	自评分：92.85 分 绩效等级 <sup>3</sup> ：优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>		
<p>主要绩效：</p> <p>根据绩效分析，本项目与市高院整体战略目标相适应，符合市高院规划精神，项目立项依据充分，立项程序规范，对绩效目标进行了申报；本项目预算执行率为 96.76%，资金使用符合财务管理制度的规定，政府采购、档案管理制度执行有效，运维计划合理。但合同签订时间晚于项目实施起始时间；完成 250 个工作日的日常巡检、数据备份工作，进行 4 次季度巡检，驻场人员到位 4 人，运维系统故障得到及时处置，系统正常运行天数达到 250 个工作日，未发生重大故障及投诉，管理人员与系统用户满意度均达到 100%，长效管理制度健全且执行有效。</p>		<p>主要问题：</p> <p><b>合同签订时间晚于项目实施起始时间</b> 项目实施时间为 2018 年 1 月 1 日至 11 月 30 日，与太极计算机股份有限公司签订合同日期为 2018 年 8 月 13 日，合同签订时间晚于项目实施起始时间。</p>		<p>改进措施：</p> <p><b>加强合同管理，保证项目规范实施</b> 将在今后工作中，规范合同管理工作。</p>	
<p>项目年度总目标：</p> <p>通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的运维服务，对高院执行指挥室中的拼接大屏、音响音箱、网络中控等设备及远程指挥系统、</p>					

<sup>3</sup> 评价得分在 90 分以上的，绩效评级为“优”；得分在 75（含 75 分）-90 分的，绩效评级为“良”；得分在 60（含 60 分）-75 分的，绩效评级为“合格”；得分在 60 分以下的，绩效评级为“不合格”。

执行工作指挥信息管理平台、时间戳系统进行维护，配备2名驻场人员落实管理、调优、备份、日志监控等日常运行维护工作，及时响应故障处理，完成每个工作日的日常巡检及4次季度巡检，保障高院执行信息指挥中心指挥室各系统正常运行，确保高院执行指挥工作的顺利开展。

### 主要评价指标

指标名称	指标解释	权重	评价规则	得分	备注
<b>A 项目决策</b>	——	<b>12</b>	——	<b>9</b>	——
<b>A1 项目立项</b>	——	<b>6</b>	——	<b>6</b>	——
A11 战略目标适应性	考察项目与市高院整体战略目标的适应性，项目是否符合市高院规划精神。	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	相适应
A12 项目立项充分性	考察项目是否有立项政策依据、必要性依据、可行性依据、实证依据，且与市高院的职责和任务密切相关	2	项目与项目主管部门的职责密切相关，项目立项有充分的政策依据、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
A13 项目立项规范性	考察项目立项程序是否符合财政规定；项目立项过程中所提交的文件是否符合相关要求	2	项目申请、设立过程都符合相关规定，申请材料规范详实，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>6</b>	——	<b>3</b>	——
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	3	绩效目标设置科学合理，与项目内容关联性强，得3分；部分绩效目标设置不合理，或与项目内容关联性较差，得1分；项目申报时未设置绩效目标，不得分。	1.5	绩效目标不够合理

	符情况				
A22 绩效指标明确性	考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量	3	项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得 1.5 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 1.5 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	1.5	绩效指标不够明确
<b>B 项目管理</b>	——	<b>30</b>	——	<b>25.85</b>	——
<b>B1 投入管理</b>	——	<b>9</b>	——	<b>6.85</b>	——
B11 预算执行率 (%)	考察项目预算执行情况，预算执行率=（实际支出数/项目预算数）*100%	6	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。 $y=6-(1-X)*6*3.33$ ；其中 y 为得分， $0 \leq y \leq 6$ ；X 为实际业绩值	5.35	96.76%
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。	1.5	预算明细未细化
<b>B2 财务管理</b>	——	<b>9</b>	——	<b>9</b>	——
B21 财务管理制度健全性	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	3	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 3 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符的地方，得 1 分；项目未制定或不具有相应的项目资金管理办法，得 0 分。	3	健全
B22 资金使用情况	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	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，资金支出内容符合项目预算批复或合同规定的用途，	3	合规



	序和手续；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况		不存在截留、挤占、挪用、序列支出等情况，得3分；项目资金使用情况不符合相关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，不得分。		
B23 财务监控有效性	考察项目单位是否为保障资金的安全、规范运行对资金使用采取了必要的监控、管理措施	3	项目的资金拨付与合同一致、请款及时且合规，得3分；一项不合规，扣1分，扣完为止	3	有效执行
<b>B3 项目实施</b>	——	<b>12</b>	——	<b>10</b>	——
B31 项目管理制度健全性	考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效	3	项目管理制度健全，已制定完整且合理的政府采购制度、合同管理制度、档案管理制度等，每缺1项，扣1分，扣完为止。	3	健全
B32 政府采购制度执行有效性	考察项目政府采购制度是否执行有效	4	项目政府采购工作按政府采购相关规定进行，得满分。存在一项未严格执行政府采购工作，扣1分，扣完为止。	4	有效执行
B33 合同管理制度执行有效性	考察合同内容是否全面，且项目按照合同内容执行	3	合同内容全面合理，且项目完全按照合同内容执行，得满分；有一项未能有效执行的，扣2分，扣完为止	1	合同签订晚于项目实施起始时间
B34 档案管理制度执行有效性	考察项目立项批复、招标文件、合同、运维报告等档案是否完整	3	项目档案齐全且整理有序并归档，得3分；项目档案有所缺失或未整理归档，不得分	3	有效执行
B35 运维计划编制合理性	考察项目单位编制的运维计划是否合理	2	运维单位工作计划制定完善，得满分；未制定运维计划，不得分	2	有效执行
<b>C 项目绩效</b>	——	<b>58</b>	——	<b>58</b>	——
<b>C1 项目产出</b>	——	<b>30</b>	——	<b>30</b>	——
C11 日常巡检计划完成率	考察运维项目日常巡检计划完成情况。日常巡检计划完	6	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值参考权重分的1%。 $y=6-(1-X)*6$ ；其中y为得	6	100%

	成率=日常巡检完成天数/运维天数		分, $0 \leq y \leq 6$ ; X 为实际业绩值。		
C12 季度巡检计划完成率	考察运维项目定期巡检计划完成情况。季度巡检计划完成率=季度巡检完成次数/计划季度巡检次数	6	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%。 $y=6-(1-X) * 6$ ; 其中 y 为得分, $0 \leq y \leq 6$ ; X 为实际业绩值。	6	100%
C13 数据备份计划完成率	考察运维项目数据备份完成情况。数据备份计划完成率=数据备份完成天数/运维天数	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%
C14 运维报告计划完成率	考察运维报告完成情况。运维报告计划完成率=实际完成运维报告数/计划完成运维报告数*100%	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%
C15 驻场人员到位率	考察运维项目驻场人员到位情况。驻场人员到位率=驻场人员实际到位数/驻场人员计划到位数	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%
C16 系统故障处置及时率	考察运维期间, 故障修复完成及时情况。故障修复及时率=故障修复及时完成次数/故障发生总次数	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%
<b>C2 项目效益</b>	——	<b>28</b>	——	<b>28</b>	——
C21 系统正常运行率	考察考察执行信息指挥中心指挥室系统正常运行情况,	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%

	系统正常运行率=系统正常运行天数/250*100%				
C22 重大故障发生次数	考察项目运维期间，是否发生过重大故障	5	此项指标，以0次为满分，发生1次，不得分。	5	0次
C23 投诉发生次数	考察信息化系统使用者是否由于系统运维不到位而发起投诉	4	此项指标，以0次为满分，发生1次，不得分。	4	0次
C24 管理人员满意度	考察管理人员对2018年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的综合满意度	3	此项指标以90%为满分，每低于一个百分点，减少权重分的3.33%，满意度低于60%，不得分。	3	100%
C25 系统用户满意度	考察系统用户对2018年执行信息指挥中心指挥室（运维）项目的综合满意度	5	此项指标以90%为满分，每低于一个百分点，减少权重分的3.33%，满意度低于60%，不得分。	5	100%
C26 长效管理制度健全性	考察项目单位是否建立了长效管理机制，对运维项目进行考核管理	3	建立合理健全的长效管理制度，得3分；未建立，不得分	3	健全
C27 长效管理制度执行有效性	考察项目单位是否有效执行长效管理制度	3	长效管理制度执行有效，得3分；存在一项长效管理制度执行不到位，扣1分，扣完为止。	3	有效执行
<b>合计</b>	<b>——</b>	<b>100</b>	<b>——</b>	<b>92.85</b>	<b>——</b>