

2025 年度闵行区华漕镇财政支出项目绩效（后）评价报告

项目名称：2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目

项目单位：华漕镇城市运行管理中心、华漕镇党政办

主管部门：上海市闵行区华漕镇人民政府

委托部门：上海市闵行区华漕镇财政所

评价机构：上海晓园商务咨询有限公司

主评人：沈苏蕾

二〇二六年七月

目录

摘 要.....	1
前 言.....	7
报告正文.....	8
一、项目基本情况.....	8
(一) 项目立项背景及目的.....	8
1、项目立项背景.....	8
2、项目立项目的.....	9
(二) 项目立项依据.....	10
(三) 项目预算及资金使用情况.....	11
1、项目资金来源与构成情况.....	11
2、项目年度预算安排和实际支出情况.....	11
3、项目历年预算安排和支出情况.....	19
(四) 项目计划和实际完成情况.....	19
(五) 项目组织及管理.....	23
1、项目组织与管理职责.....	23
2、项目管理制度和内容.....	25
3、财务管理控制内容.....	28

(六) 项目绩效目标.....	29
1、总体目标.....	29
2、年度目标.....	29
3、具体目标.....	30
(七) 利益相关方	32
二、绩效评价组织实施.....	32
(一) 指标体系设计的总体思路.....	32
1、项目决策.....	32
2、项目过程.....	33
3、项目产出.....	33
4、项目效果.....	33
(二) 指标体系说明.....	33
1、指标整体框架说明.....	33
2、指标解释.....	36
(三) 各项指标定义、评价标准、评分细则.....	37
三、评价结论与绩效分析.....	47
(一) 评价结论.....	47
1、评价结果.....	47
2、主要绩效.....	49
(二) 具体绩效分析.....	50

1、项目决策类指标分析	50
2、项目过程类指标分析	52
3、项目产出类指标分析	54
4、项目效益类指标分析	59
5、项目满意度类指标分析	60
四、主要经验及存在问题、原因和改进举措	62
(一) 主要经验及做法	62
(二) 存在问题	63
(三) 建议和改进举措	64

摘 要

一、项目概述

（一）项目立项背景

政务信息化系统运维与安全管理的项目立项，是基层政府适应数字化转型、保障政务系统稳定高效运行、落实网络安全责任的必然实践。在国家层面，《网络安全法》《数据安全法》等法律法规要求政务信息系统建立全生命周期安全防护体系；在上海市及闵行区层面，推进“智慧政府”建设要求政务系统从“重建设”向“重运维”转型；在镇级层面，华漕镇聚焦“问题导向”与“管理闭环”，通过专业化运维服务填补机房设备巡检、终端故障处理、违规外联预防等管理空白，保障数字政府建设“最后一公里”效能。

（二）项目实施内容

本项目为 2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目，由五个子项组成：（1）自动化设备维保，合同金额 23.894 万元；（2）网络安全维护，合同金额 3.812 万元；（3）智慧会议系统运维，合同金额 3.4 万元；（4）智慧会议系统运维咨询费，合同金额 1 万元；（5）智慧政务综合管理平台效能管理系统运维，合同金额 7.95 万元。项目旨在构建覆盖智慧政务平台、智慧会议系统、自动化设备及网络安全的全链条效能支撑体系，最终实现行政效率提升、资源配置优化与服务体验改善。

（三）项目资金投入

本项目 2025 年度预算资金 43.869 万元，涉及合同总金额 40.056 万元，全部来源于华漕镇人民政府一般公共预算资金。其中，自动化设备维保项目资金列入镇党政办（机关事务）2025 年度预算，由公用经费承担；网络安全维护、智慧会议系统运维、智慧会议系统运维咨询费、效能管理系统运维等项目资金列入镇城运中心 2025、2026 年度预算，由项目单位公用经费承担。2025 年度实际支付 33.9998 万元，预算执行率 77.5%，总体合同执行率为 84.87%。

(四) 评价范围

本次绩效评价范围为 2025 年度华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目资金 40.056 万元及所涉及的城运中心、党政办、第三方供应商等相关单位工作完成情况。评价时段为 2026 年 6 月 8 日至 2026 年 7 月 31 日。

二、评价结论

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方法，对本项目进行客观评价，最终评分结果：项目总得分为 81 分，绩效评级为“良”。

表 1 绩效指标得分简表

一级指标	权重	得分	得分率
项目决策	10	6.50	65.00%
项目过程	20	16.00	80.00%
项目产出	40	35.50	88.75%
项目效益	20	15.00	75.00%

项目满意度	10	8.00	80.00%
合计	100	81.00	81.00%

三、绩效分析

项目决策：指标权重 10 分，得分 6.5 分，得分率 65.00%。本项目立项依据充分，响应《网络安全法》《数据安全法》等政策法规要求，预算编制经过第三方评估核减，体现了成本控制意识。但采购程序存在差异化执行和资料完整性不足的问题，2025 年度未实施绩效目标申报（事后补录），绩效指标不明确、部分无量化标准。

项目过程：指标权重 20 分，得分 16 分，得分率 80.00%。财务管理制度较为健全，建立了资金审核管理和内部控制管理制度，审批链条完整。但总体合同执行为 84.87%，智慧会议系统和效能管理系统运维尾款尚未支付；部分子项的跨年度服务周期与预算年度不完全匹配；部分采购采用直接委托方式，供应商选择依据不够充分。

项目产出：指标权重 40 分，得分 35.5 分，得分率 88.75%。网络安全维护、智慧会议系统运维已完成并验收通过，数据备份完备（12 个月全部执行），保密合规，系统全年未发生因异常导致的服务中断事故。但效能管理系统运维的实际服务完成情况缺乏验收记录佐证，自动化设备维保缺乏实际维保台账和设备故障处理记录，部分子项巡检记录不够完整。

项目效益：指标权重 20 分，得分 15 分，得分率 75.00%。各信息系统运维保障了政务工作正常开展，系统 7×24 小时稳定运行，全年未发生因系统异常导致的

服务中断事故，数据安全无事故，网络安全隐患得到及时排查和处置。但部分子项的实际服务效果缺乏用户反馈数据，运维服务对业务效能提升的量化体现不足。

项目满意度：指标权重 10 分，得分 8 分，得分率 80.00%。本次调查共回收有效问卷 100 份，项目单位满意度和镇属单位经办人员满意度均为 80.0%，刚好达到预设目标。但“非常满意”占比仅在 20%–25%之间，“一般”和“不满意”合计占 20%，说明运维服务虽达到基本合格水平，但在服务精细度和响应专业性方面仍有提升空间。

四、主要经验及做法

一是强化政策引领，确保立项合规有据。严格遵循《网络安全法》《数据安全法》等上位法规，主动引用上海市信息化项目通用类配置标准，对运维费用进行第三方评估核减，体现“控成本、提效益”的财政意识。

二是完善财务内控，保障资金规范使用。建立资金双线审核机制（部门审核+财政所审核）和分级审批制度，所有资金支出均经过完整审批链条，支付凭证齐全，未发现挪用、挤占等严重违规情况。

三是引入专业力量，提升运维服务质效。择优选聘具有丰富经验的专业运维团队，建立“每周巡检+每月终端检查+随检违规处理”的服务模式，确保系统 7×24 小时稳定运行。

四是注重过程留痕，建立运维工单制度。智慧会议系统运维项目建立了详细的运维工单记录制度，累计记录 94 条运维工单，形成完整的服务追溯链条，为项目验收和服务质量评估提供量化依据。

五是注重合同约束，明确服务责任边界。各子项均签订内容完整的运维合同，明确约定服务范围、服务标准、考核机制、付款方式和保密条款，通过法律约束保障政务数据安全和服务质量。

五、存在问题

1. 绩效目标管理严重缺位，全过程监控缺乏基准。本项目 2025 年度由公用经费承担，未安排专项资金，项目单位未按照财政要求实施项目支出绩效目标申报，导致后续的过程监控、效果评估和绩效评价均缺乏客观基准。

2. 预算执行进度不均衡，部分子项尾款支付严重滞后。截至评价时点，本项目总体合同执行率仅为 84.87%。智慧会议系统运维和效能管理系统运维均仅支付 50%款项，尾款拖欠，既影响供应商资金周转，也降低财政资金使用效率。

3. 部分子项验收闭合不规范，实际完成情况缺乏书面佐证。自动化设备维保已全额支付但缺乏正式书面验收记录；效能管理系统运维的实际完成情况缺乏明确的验收记录或书面确认文件。

4. 运维台账和过程记录不完善，量化评估缺乏数据支撑。缺乏自动化设备维保的逐台维护记录、各系统数据备份日志、故障报修响应完整工单、用户培训签到表等过程记录，导致多个指标无法精确评分。

5. 满意度调查机制不健全，项目效益缺乏用户视角验证。实际满意度调查未按计划开展，导致 E 类满意度指标仅得 6 分，且全部为低置信度推断得分，无法真实反映运维服务实际质量。

六、评价建议

1. 夯实绩效目标基础性管理。建议由华漕镇财政所牵头，会同项目主管部门按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》要求完成绩效目标补报工作，确保目标涵盖产出数量、质量、时效、成本和效益等维度，可量化、可考核、可追踪。后续同类项目应在立项阶段同步编制绩效目标申报表。

2. 加快尾款支付和验收闭合。对智慧会议系统运维和效能管理系统运维的尾款支付情况进行专项清理，建立“验收前置”机制，明确所有运维项目的资金支付必须以书面验收合格为前提，严禁“先付款后验收”。

3. 建立统一的运维台账管理制度。台账内容应包括设备台账、巡检台账、故障工单、备份日志和培训记录等，为后续绩效评价和质量考核提供可追溯的数据支撑。

4. 定期开展满意度调查。建议组织覆盖项目单位和镇属单位经办人员的满意度调查，样本量不少于 50 人，调查结果作为运维服务考核和供应商续聘的重要依据。后续同类项目应将年度满意度调查纳入运维合同必备条款。

5. 加强跨年度项目预算统筹。严格按照“预算年度与服务周期匹配”的原则，将跨年度服务按年度拆分预算，明确每年的预算金额和支付节点，从源头杜绝预算与执行脱节的问题。

2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备 及网络安全维护项目财政支出项目绩效（后）评价报告

前 言

为深入贯彻落实《预算法》，推进财政支出预算绩效管理，强化预算支出责任理念，提高预算支出使用的效率和效益，确保财政资金充分发挥效用，根据中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）、《闵行区财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》、《关于开展闵行区 2025 年度街镇（莘庄工业区）财政支出绩效（后）评价工作的通知》（闵财绩〔2026〕3号）等文件规定，上海晓园商务咨询有限公司接受华漕镇财政所委托，对 2025 年度华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目进行绩效评价。

本次评价时段为 2026 年 6 月 8 日至 2026 年 7 月 31 日。评价小组通过查阅项目方案、合同文本、支付凭证、验收记录等资料，结合现场访谈和资料核查，对项目决策、过程管理、产出完成、效益实现等方面进行了全面分析。本项目涉及合同金额 40.056 万元，全部来源于镇级一般公共预算资金。评价发现，本项目在立项依据充分性和财务制度执行方面表现较好，但在绩效目标管理、预算执行进度、验收闭合和效益量化评估方面存在明显不足。

报告正文

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及目的

1、项目立项背景

政务信息化系统运维与安全管理的项目立项，是基层政府适应数字化转型、保障政务系统稳定高效运行、落实网络安全责任的必然实践。从华漕镇相关项目实践来看，其立项背景深植于国家数字政府建设战略导向、上海市“一网通办”“一网统管”改革要求，以及镇域政务信息化发展的现实需求，核心在于破解系统运行中的安全威胁、效能瓶颈与管理短板。

在国家层面，随着《网络安全法》《数据安全法》等法律法规的实施，政务信息系统被列为关键信息基础设施，要求建立全生命周期的安全防护体系。基层政务外网作为连接区镇、村居的网络枢纽，承载着政务办公、公共服务等核心业务，其安全稳定运行直接关系到政府治理能力。华漕镇《电子政务外网管理办法》的制定正是基于“部分用户违规外联行为严重影响政务外网网络安全、可靠、高效和稳定运行”的现实问题，反映出基层对规范网络行为、强化安全保障的迫切需求。

上海市及闵行区层面，推进“智慧政府”建设要求政务系统从“重建设”向“重运维”转型。华漕镇智慧政务综合管理平台效能管理系统分两期建设，总投资超百万元，涵盖重点工作管理、决策分析等核心功能，其运维方案评估明确提出“根据市级信息化项目通用类配置标准核减运维费用”，体现区级对运维成本与效能的平衡要求。智慧会议系统2023年建成验收后，设定2023年7月至2024年7月的免运维期，期满后需专业运维保障文件资源管理、无纸化会议等功能持续可用，凸显系统建成后的长效运维必要性。

镇级层面，华漕镇的立项实践聚焦“问题导向”与“管理闭环”。一方面，针对政务网日常运维痛点，如机房设备巡检、终端故障处理、违规外联预防等通过网络安全维护合同明确服务内容与付费机制，以“每周巡检+每月终端检查+随检违规处理”的模式填补管理空白。另一方面，伴随智慧系统数量增加（如效能管理系

统、会议系统、智慧政务平台等），运维复杂度提升，需通过专业机构承接技术维护、数据备份、用户培训等工作，确保系统“建得好、用得稳”。此外，财政资金的规范使用项目验收机制的完善，进一步推动运维项目从“被动应对”转向“主动规划”，形成“建设-运维-评估-优化”的闭环管理。

综上，这类项目的立项是国家网络安全战略在基层的落地、区域数字化转型的配套支撑，更是华漕镇破解政务系统“重建设轻运维”困境、提升治理精细化水平的主动选择，其本质是通过专业化、规范化的运维服务，保障数字政府建设的“最后一公里”效能。

2、项目立项目的

政务信息化系统运维与安全管理的项目立项，其核心目的在于通过专业化、规范化的服务供给，实现政务系统全生命周期的安全可控、效能优化与价值释放，最终服务于基层治理能力的现代化转型。这一目标体系以“保障运行、提升效能、规范管理、落实责任”为支柱，在具体实践中体现为多重针对性诉求。

从系统运行保障维度，项目旨在构建“稳定-安全-应急”三位一体的运维防线。以华漕镇智慧会议系统为例，运维目标明确指向“7×24小时安全稳定运行”，通过日常监控（服务器连通性、数据库状态、中间件运行）、安全漏洞修复、节假日备份、故障即时排查（如登录失败、404报错等问题处理）及数据备份恢复演练，确保文件资源中心、无纸化会议、后台支撑等子系统功能持续可用。效能管理系统运维则进一步细化技术保障（重点工作与重大项目功能稳定、服务器数据库常态化巡检、重大工程地图更新）、数据保障（日常与节假日双备份支撑宕机恢复）、应用安全（双因子验证、操作系统打补丁及漏洞扫描），形成对核心业务的全链条护航。

在治理效能提升层面，项目聚焦“建用衔接”与“用户赋能”。智慧会议系统通过用户培训、权限调整、操作指导及议程文件上传、会议权限开通等日常运，降低系统使用门槛；效能管理系统则通过“协助信息化相关工作、适当新增或调整功能，动态适配镇域重点工作管理需求，同时承担网络安全专项检查、上级信息统计汇总等“工作协助”职能，成为连接技术系统与治理场景的桥梁。网络安全维护项

目更以“建立全镇政务网电脑及网络台账”“每月终端巡检”“违规外联预防处理”为抓手，通过规范设备管理、强化使用培训（每年1次），从源头规避安全风险，提升政务网整体质量效率。

规范管理与责任落实是项目的重要隐性目标。检索内容显示，运维费用严格依据《上海市市级信息化项目通用类配置标准》（沪经信推〔2015〕803号）核减（智慧会议系统从申报3.6万元核定为3.4万元，效能管理系统从8.62万元核定为7.95万元），体现“控成本、提效益”的财政规范；合同明确“运维方不得增删修改业务数据、不得泄露技术文档”的保密条款，通过法律约束保障政务数据安全；服务记录（如运维工单、巡检日志）与验收机，则推动运维从“被动响应”转向“主动留痕”，形成“需求-服务-评估”的闭环管理。

综上，本类项目的立项目的的本质是通过技术运维、安全保障、效能优化与规范管理的协同，让政务系统从“建成”走向“用好”，成为基层治理精细化、政务服务高效化的数字底座，最终实现数字政府建设“最后一公里”的价值落地。

(二) 项目立项依据

项目立项主要文件依据及关键字段描述：

层级	文件全称（含文号）	关键字段摘要
国家层面	《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》	政务信息系统被列为关键信息基础设施，要求建立全生命周期的安全防护体系；明确基层政务外网安全稳定运行的法律责任。
上海市层面	《上海市市级信息化项目通用类配置标准》（沪经信推〔2015〕803号）	关于硬件设备和应用系统维护费率的有关规定；关于应用系统维护费率的有关规定，评估建议项目运维费按标准核减（如智慧会议系统运维费核减至3.4万元、效能管理系统运维费核减至7.95万元）。
闵行区层面	《闵行区政务外网使用和信息安全管理规定》（区委办、区政府印发）	政务外网部分用户的违规外联行为严重影响政务外网网络安全、可靠、高效和稳定运行；结合区大数据工作绩效考核细则要求制定管理规范。
镇（街道）层面	《关于印发〈华漕镇电子政务外网管理办法〉的通知》（闵华府发〔2024〕1号）	政务外网部分用户的违规外联行为严重影响网络安全、可靠、高效和稳定运行；明确办法适用于镇机关科室、事业站所、村（居）委会和镇属公司等所有政务外网使用单位和个人；规定镇督查办和党群办（网信）负责调查核实违规外联行为、确认责任部门及责任人、撰写调查处理报告。

(三) 项目预算及资金使用情况

1、项目资金来源与构成情况

本项目为华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目，2025 年度涉及合同总金额 40.056 万元，全部来源于华漕镇人民政府一般公共预算资金。其中，自动化设备维保项目资金列入镇党政办（机关事务）2025 年度预算，由公用经费承担；网络安全维护、智慧会议系统运维、智慧会议系统运维咨询费、智慧政务综合管理平台效能管理系统运维等项目资金列入镇城运中心 2025、2026 年度预算，由项目单位公用经费承担。

本项目由五个子项组成：

- (1) 自动化设备维保：合同金额 23.894 万元；
- (2) 网络安全维护：合同金额 3.812 万元；
- (3) 智慧会议系统运维：合同金额 3.4 万元；
- (4) 智慧会议系统运维咨询费：合同金额 1 万元；
- (5) 智慧政务综合管理平台效能管理系统运维：合同金额 7.95 万元。

2、项目年度预算安排和实际支出情况

2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目预算安排及指出情况

年度	明细	年初预算	调整后预算	年终决算	合同价	预算执行率	合同执行率
2025	自动化设备维保（上半年）	262690	238940	120000	238940	100%	100%
2026	自动化设备维保（下半年）			118940			
2025	网络安全维护	50000	38120	34308	38120		90%
	智慧会议系统运维	126000	66750	17000	34000		50%
	智慧会议系统运维咨询费			10000	10000		100%
	智慧政务综合管理平台效能管理系统运维			39750	79500		50%
	合计	438690	339998	339998	400560		84.88%

其中支付：

上海风珉实业有限公司自动化设备维保费 23.894 万元；

上海泽裕信息科技有限公司维护费 3.4308 万元；

上海平拓信息科技有限公司智慧会议系统运维 1.7 万元；

上海市经济和信息化发展研究中心智慧会议系统运维项目咨询费 1 万元；

上海智慧政务综合管理平台效能管理系统运维费 3.975 万元；

上述合计已支付 33.9998 万元。

本项目 2025 年度调整后预算 33.9998 万元，执行 33.9998 万元，执行率 100%。本项目合同总金额为 40.056 万元，当年实际支付 33.9998 万元，总体合同执行率为 84.87%。各子项合同金额、2025 年支付金额、待付金额及合同执行率如下表所示：

子项名称	合同金额（万元）	2025 年实际支付 （万元）	待付金额（万元）	合同执行率
自动化设备维保	23.894	23.894	0	100%
网络安全维护	3.812	3.4308	0.3812	90%
智慧会议系统运维	3.4	1.7	1.7	50%
智慧会议系统运维 咨询费	1	1	0	100%
智慧政务综合管理 平台效能管理系统 运维	7.95	3.975	3.975	50%
合计	40.056	33.9998	6.0562	84.87%

各子项明细情况如下表所示:

(1) 自动化设备维保服务费用明细

序号	设备名称	数量	单位	单价	维护起止日期	申报金额	审核金额	备注
1	电脑 (机关外事业站所、居委)	372	台	200	2025/01/01-2025/12/31	74,400.00	74,400.00	-
2	电脑 (机关、社区事务受理中心)	533	台	283	2024/08/01-2025/12/31	150,839.00	106,600.00	参照市场价格核定 2025 年度 维护费用为 200 元/年/ 台
3	打印机及一体机	333	台	80	2025/01/01-2025/12/31	26,640.00	26,640.00	-
4	制版印刷一体机	1	台	600	2025/01/01-2025/12/31	600	600	-
5	复印机	33	台	500	2025/01/01-2025/12/31	16,500.00	16,500.00	-

6	传真机	10	台	50	2025/01/01-2025/12/31	500	500	-
7	投影机	8	台	500	2025/01/01-2025/12/31	4,000.00	4,000.00	-
8	机房的设备管理和维护, 含政务网设备及无线覆盖设备维护 (镇政府机房、社保中心机房、城运中心机房)	1	年	10000	2025/01/01-2025/12/31	10,000.00	10,000.00	-
合计	-	-	-	-	-	283,479.00	239,240.00	-

(2) 网络安全维护费用明细

序号	项目	单位	数量	金额	单项合计	总计	备注
1	机房政务网设备 巡检及故障处理	次	48	240	11520		每周一
2	电脑终端巡检 (全镇政务网电 脑)	次	12	1250	15000		每月一次
3	日常政务网违规 问题的预防处理	次	48	200	9600		随巡检
4	网络安全宣传工 作 (含培训)	次	1	2000	2000		每年 1 次
合计	-	-	-	-	-	38120	-

(3) 智慧会议系统运维费用明细

序号	服务名称	服务内容	费用 (万元)
1	系统运维服务	对系统进行日常的技术维护, 确保系统	3.4

		能够正常运转。	
2	系统运维服务	定期进行数据和应用备份，做好应急恢复准备。	
3	系统运维服务	定期对运行环境进行检查，记录和处理发现的问题，保障平台业务连续性。	
4	系统运维服务	定期与系统使用人员沟通，了解使用情况，做好操作指导。	
5	系统运维服务	为服务于日常的业务需要，可对现有系统进行小范围的调整完善。	
6	系统运维服务	开通用户账号并分配权限。	
7	系统运维服务	协助信息化工作，如数据归集。	
		总价（大写：叁万肆仟圆整）：	3.4

(4) 智慧会议系统运维咨询费

环节	姓名	职称/职务	金额
编制	陈燕琼	评估师	1 万元
编制	沈逸婷	评估师	
编制	张春林	评估师	
核稿	杨华	工程师、注册咨询师（投资）	
审核	邱静峰	高级工程师、注册咨询师（投资）	
审定	邵祺	高级工程师、中心副主任	1 万元
合计			

(5) 效能管理系统运维费用明细

序号	服务名称	服务内容	费用（元）
1	技术保障	(1) 保障已建设的重点工作管理和重大工程项目管理的功能正常稳定运行；	79500
		(2) 对重点工作管理和重大工程项目管理应用的服务器、数据库、业务数据进行常态化巡检；	
		(3) 回答和解决责任科室和责任单位的咨询和疑问；	
		(4) 重大工程地图更新。	
2	数据保障	对重点工作管理和重大工程项目管理的数据库和应用进行备份（日常备份和节假日备份），为发生服务器宕机后恢复系统提供支撑。	
3	功能保障	协助甲方开展信息化相关工作，可对现有系统功能进行适当的新增或调整。	
4	应用安全	(1) 登录增加双因子验证；	

		(2) 操作系统打补丁以及不定期系统安全扫描与其他漏洞修复。	
5	工作协助	协助网络安全专项检查，提交上级要求的各类信息统计和表格数据汇总等工作。	
-	总计（柒万玖仟伍佰圆整）	-	79500

注：智慧会议系统运维和效能管理系统运维合同金额分别为 3.4 万元和 7.95 万元，2025 年度按合同约定各支付首付款 50%（即 1.7 万元和 3.975 万元），剩余 50%尾款计划于 2026 年度支付；网络安全维护合同约定金额 3.812 万元，2025 年度支付 3.4308 万元（占合同金额的 90%），剩余 10%尾款待验收后支付。

3、项目历年预算安排和支出情况

本项目为 2025 年度新设立运维项目，无历年预算安排。

（四）项目计划和实际完成情况

项目总体计划工作内容及实际完成情况如下：

项目名称	计划实施内容	实际完成情况
智慧政务综合管理平台效能管理系统运维	1. 服务周期：2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 21 日；	智慧政务综合管理平台效能管理系统运维服务由华漕镇党政办与上海平拓信息科技有限公司签订合
	2. 服务内容：	

	- 技术保障：保障重点工作管理、重大工程项目管理功能稳定；服务器、数据库、业务数据常态化巡检；解答责任科室咨询；重大工程地图更新。	同，服务周期为 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 21 日，合同金额 7.95 万元（经上海市经济和信息化发展研究中心评估核减，原申报 8.62 万元）。截至评价时点，已支付首笔合同款 3.975 万元（50%），尾款 3.975 万元尚未支付。资料库中存有该子项的合同文本、第三方评估意见、发票及支付审批凭证，但未见验收确认单、运维工单、巡检日志、数据备份记录、服务考核表或用户培训记录等能够证明服务实际完成的书面材料。该子项服务周期已届满一年有余，尾款长期未付，且无验收佐证，其实际完成情况暂无法确认。
	- 数据保障：日常与节假日双备份数据库及应用，支撑服务器宕机恢复。	
	- 功能保障：协助信息化工作，对系统功能适当新增或调整。	
	- 应用安全：登录双因子验证；操作系统打补丁及不定期漏洞修复。	
	- 工作协助：网络安全专项检查，上级信息统计汇总与表格数据归集。	
	3. 费用：申报 8.62 万元，经评估核减后 7.95 万元，纳入 2024 年公用预算。	
	4. 关联系统：一期（2021 年 7 月立项，10 月验收，投资 88 万元，含重点工作、重大项目、决策分析系统）、二期（2023 年 3 月立项，4 月验收，投资 19.9 万元，含功能优化）。	

智慧会议系统运维咨询费	1. 服务内容：对闵行区华漕镇智慧会议系统运维方案进行评审，包括前期准备（沟通项目单位、组建评审小组、选专家）、召开评审会（明确重点问题、发专家意见书）、出具评估意见书（评审会后一周内完成）。	已完成。根据《上海市经济和信息化发展研究中心关于闵行区华漕镇智慧会议系统运维方案的评估意见》，乙方已接受委托，在研究申报材料后提出评估意见，评审会结束后一周内出具评估意见书并报甲方，评估意见已形成并提交。
	2. 合同主体：甲方为闵行区华漕镇人民政府，乙方为上海市经济和信息化发展研究中心。	
	3. 合同期限：2024 年 11 月 20 日至 2024 年 12 月 30 日，签订地点上海市复兴中路 593 号 22 楼。	
	4. 依据：《中华人民共和国民法典》。	
智慧会议系统运维	1. 服务周期：2024 年 12 月 1 日至 2025 年 11 月 30 日。	已完成。根据《闵行区华漕镇智慧会议系统运维项目验收确认单》[42]，该项目遵循合同要求完成各项运维任务，运维期间相关需求已全部完成，各项服务满足应用和管理需求，未出现系统异常导致服务中断事故，及时响应并按时完成需求，达到运维目标，予以验收通过。具体完成项包括日常维护、数据备份、环境检查、沟通指导、系统调整、账号权限开通、数据归集等。
	2. 服务内容： - 系统运维服务：日常技术维护确保系统运转；定期数据和应用备份及应急恢复准备；运行环境检查、问题记录与处理；与用户沟通、操作指导；系统小范围调整完善；开通账号并分配权限；协助信息化工作（如数据归集）	
	3. 费用：3.4 万元（总价大写：叁万肆仟圆整）。	

	4. 关联系统：2023 年 6 月立项建设，6 月 29 日验收，总投资 45 万元，含文件资源中心子系统（文件管理、权限设置等）、无纸化会议子系统（PAD 端会议服务）、后台应用支撑子系统。	
	5. 服务方：上海平拓信息科技有限公司。	
网络安全维护	1. 服务周期：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）。	已完成。根据《关于支付闵行区华漕镇 2025 年政务外网安全维护费第二笔合同款的请示》[48][54]，合同服务期满（2025 年 12 月 31 日），2025 年华漕镇政务外网网络安全情况总体运行良好，符合合同验收标准，已支付第二笔合同款 3812 元（总金额 10%），表明服务已完成并通过验收。
	2. 服务内容：政务网网络安全维护，包括安全漏洞修复、节假日备份、服务器不定期巡检、保障系统正常运行、随时修正故障清除 BUG、数据备份恢复演练 （[2][21][26]）；日常巡检（不定期巡检、定期检测、监控系统运行、值班检查、故障通知、问题跟踪、数据备份、数据库维护、误操作处理、系统权限设置）（[4]）；程序更新管理（简单代码更新测试、备份、README 说明、禁止随意创建测试账号）（[5]）；服务器管理（禁止修改启动选项、防火墙、共享文件夹、密码，非工作时间重启）（[5]）；技术支持（电话支持、系统迁移数据备份）。	
	3. 费用：合同金额 3.812 万元（[48][54]），分两笔支付（90%即 34308 元，10%即 3812 元。	

	4. 合同主体：甲方为上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心，乙方为上海泽裕信息科技有限公司。	
	5. 依据：《华漕镇电子政务外网管理办法》（[48][54][59]）、《中华人民共和国民法典》。	
自动化设备维保	1. 项目名称：2025 年华漕镇政府机关、事业单位、居委自动化设备维保服务项目。	已完成。根据自动化设备维保项目上半年、下半年考核表，服务覆盖机关、事业单位及居委共计 1257 台套设备，巡检频率达标、故障解决及时、用户反馈满意，项目已全额支付 23.894 万元。但缺乏正式的书面验收记录，无法验证服务是否完全达标。
	2. 服务地点：上海市闵行区平乐路 8 号、各事业单位及居委所在地。	
	3. 服务事项：承接自动化设备（电脑、打印机、一体机、传真机等）及机房服务器设备的日常维护与故障排除，委派工作人员保障设备正常运行。	

（五）项目组织及管理

1、项目组织与管理职责

①华漕镇人民政府作为项目实施责任主体与综合监管单位

②华漕镇城运中心作为项目单位，一是履行合同管理与审核职责。作为送审单位，将“网络安全维保合同”送审至司法所，配合律师（含本镇顾问律师）审核，根据审核意见修改补充后报送备案。而是负责服务验收与支付。作为甲方与上海泽裕信息科技有限公司签订网络安全维护合同（合同金额 3.812 万元），负责验收 2025 年网络安全维保服务（含日常巡检、

维修、隐患排除等），确认服务符合要求后申请支付合同款（按合同约定分阶段支付）。三是履行甲方义务。为乙方（上海泽裕信息科技有限公司）提供网络参数、电脑及外设配置资料，为服务提供必要协助。

③华漕镇党政办作为项目单位，一是履行合同签署与运维责任。作为甲方与上海平拓信息科技有限公司签订《闵行区华漕镇智慧会议系统运维项目技术服务合同》《闵行区华漕镇智慧政务综合管理平台效能管理系统运维合同》，委托乙方提供智慧会议系统、效能管理系统运维服务。二是组织采购与招标。发起“智慧政务综合管理平台效能管理系统运维项目”采购请示，制定运维方案（含统一服务接口、故障报修受理、远程诊断、派单跟踪等），申请财政资金 7.95 万元。作为招标单位（机关事务），组织“2025 年华漕镇政府机关、事业单位、居委自动化设备维保服务项目”比选，明确供应商报名、响应文件提交要求。三是合同审核与协调。送审合同至司法所审核（如智慧会议系统运维合同、智慧政务综合管理平台效能管理系统运维合同），配合审核流程。

④上海风珉实业有限公司作为 2025 年华漕镇政府机关、事业单位、居委自动化设备维保服务项目乙方，承接华漕镇机关、社区事务中心及各居委自动化设备维保项目，服务地点覆盖上海市闵行区平乐路 8 号及各事业单位、居委所在地。委派工作人员负责自动化设备（电脑、打印机、一体机、传真机等）及机房服务器日常维护与故障排除，含电脑类软件维护（故障检修、应用/系统软件安装调试升级、防病毒更新、漏洞扫描、网络设置等）。配合甲方考核（2025 年上半年考核良好），申请支付上半年服务款 12 万元；履行保密条款、违约责任，开具运维发票，作为上海市政府采购定点供应商提供及时售后服务。

⑤上海平拓信息科技有限公司作为智慧会议系统运维、智慧政务综合管理平台效能系统运维工作的第三方供应商，负责提供智慧会议系统运维（含移动端和电脑端日常维护）、智慧政务综合管理平台效能管理系统运维服务（含统一服务接口、故障报修受理、远程诊断、派单跟踪等），签订运维合同，履行保密条款（不泄露甲方业务数据）、违约责任（如系统故障支付违约金），开具运维服务费发票。

⑤上海泽裕信息科技有限公司作为网络安全维护供应商，提供城运中心网络安全维护服务（2025年1月1日至12月31日），负责日常巡检、维修、隐患排查，建立政务网电脑及网络台账、宣传网络安全事项，每月巡检终端、排查整改违规外连，组织年度培训，响应及时并沟通违规使用问题，验收合格后收取合同款。

⑥上海市经济和信息化发展研究中心受华漕镇委托，对两个信息化项目评估：智慧会议系统运维方案（申报投资3.6万元，依据《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》建议核减至3.4万元，2024年11月21日出具意见）、智慧政务综合管理平台效能管理系统运维方案（申报投资8.62万元，考虑含二类费用建议核减至7.95万元，2024年10月24日出具意见）。与华漕镇党政办签订1万元项目评估咨询服务合同（2024年11月30日情况说明，合同经司法所审核），负责智慧会议系统相关报告评估咨询，并向华漕镇提供评估组人员名单附于评估意见后。

⑦上海儒弋建设工程招标有限公司作为招标代理项目，受党政办委托，组织自动化设备维保服务项目比选，接收供应商报名、处理响应文件。

2、项目管理制度和内容

（1）国家层面项目实施管理制度主要包括：

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

（2）市级层面项目实施管理制度主要包括：

《上海市市级信息化项目通用类配置标准》（沪经信推〔2015〕803号）

（3）区级层面项目实施管理制度主要包括：

《闵行区政务外网使用和信息安全管理规定》（区委办、区府办印发）

（4）镇级层面项目实施管理制度主要包括：《关于印发〈华漕镇电子政务外网管理办法〉的通知》（闵华府发〔2024〕1号）、华漕镇人民政府镇长会议纪要等。镇级文件则从具体实施步骤作出了明确的规范，包括：

镇级层面项目实施管理制度主要包括：《华漕镇政府采购管理实施细则》《华漕镇政府采购内控制度实施细则》《华漕镇电子政务外网管理办法》，以及《关于

落实 2024 年第 22 次、第 23 次镇长办公会议讨论事宜的通知》等镇长会议纪要。镇级文件则从具体实施步骤作出了明确的规范，包括：

①项目立项：华漕镇党政办（督查）、党政办（机关事务）负责项目申报立项，包括编制运维方案（如智慧政务综合管理平台效能管理系统运维方案含统一服务接口、故障报修受理等功能，自动化设备维保方案含设备定期维护、临时紧急服务等）、填报预算（智慧政务运维项目预算 7.95 万元，自动化设备维保项目预算 23.924 万元，均纳入公用或部门预算）及绩效目标（如自动化设备维保服务期限 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，网络安全维护服务周期 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 21 日）。

②制定计划：华漕镇党政办（督查）、党政办（机关事务）负责制定总计划，根据当年度工作任务明确采购需求（如智慧政务运维需对接第三方供应商、自动化维保需覆盖机关及居委设备）及工作推进计划（如网络安全维护分合同签订、服务实施、验收支付阶段）。

③政府采购：华漕镇党政办（督查）、党政办（机关事务）根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》、闵行区财政局《货物和服务非政府采购项目规范采购方式暂行办法》（闵财采〔2020〕12 号）等文件规定开展采购，包括通过比选（自动化设备维保项目）、三方比价（网络安全维护项目）、竞争性谈判等方式确定供应商（如上海平拓信息科技有限公司、上海泽裕信息科技有限公司、上海风珉实业有限公司），签订运维合同（如智慧政务运维合同、自动化设备维保合同），并负责后续考核管理。

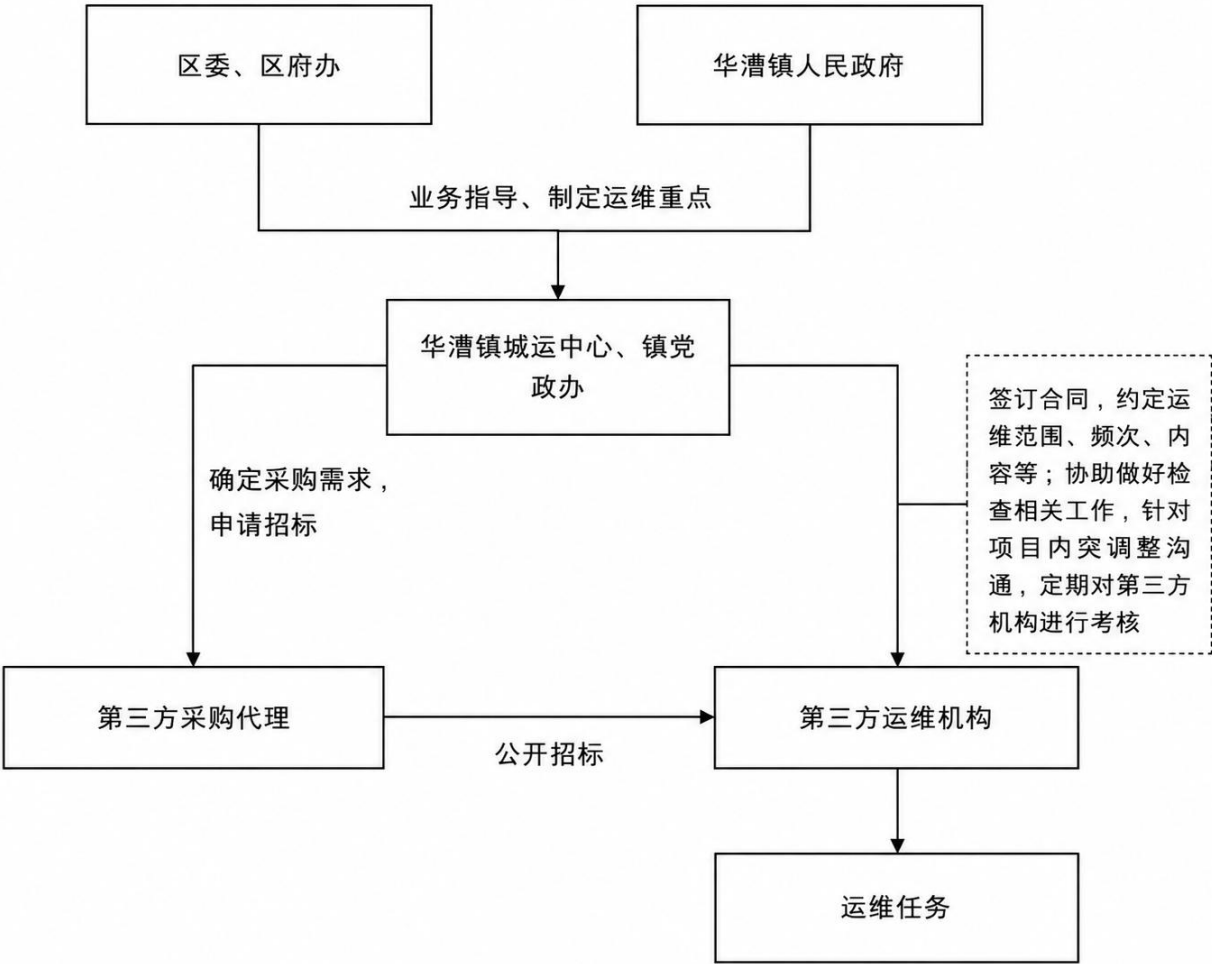
④第三方工作及跟踪监督：设计、施工、监理、审价及供应商（如上海儒弋建设工程招标有限公司为招标代理，上海市经济和信息化发展研究中心为评估机构）按相关规定开展工作；华漕镇党政办（督查）、党政办（机关事务）、城运中心负责跟踪监督，如审核合同（送司法所审核）、确认服务范围（如自动化设备含电脑、打印机、机房服务器）。

⑤考核与验收：华漕镇党政办（机关事务）对第三方机构服务结果分阶段考核验收，如自动化设备维保服务经各单位反馈考核情况良好后支付款项，网络安全维

护服务通过验收后支付尾款；智慧政务运维项目由党政办（督查）协同财政所、城运中心确认服务达标。

⑥款项支付：项目实施中资金按合同支付（如网络安全维护合同签约后付90%即34308元，验收后付10%即3812元；自动化设备维保服务支付上半年12万元、下半年118940元）。发生支出时，由华漕镇党政办（督查）或党政办（机关事务）根据合同金额内部审签后向财政所申报，经审核后资金直接支付至第三方账户；最后一笔款项于验收完成后支付。

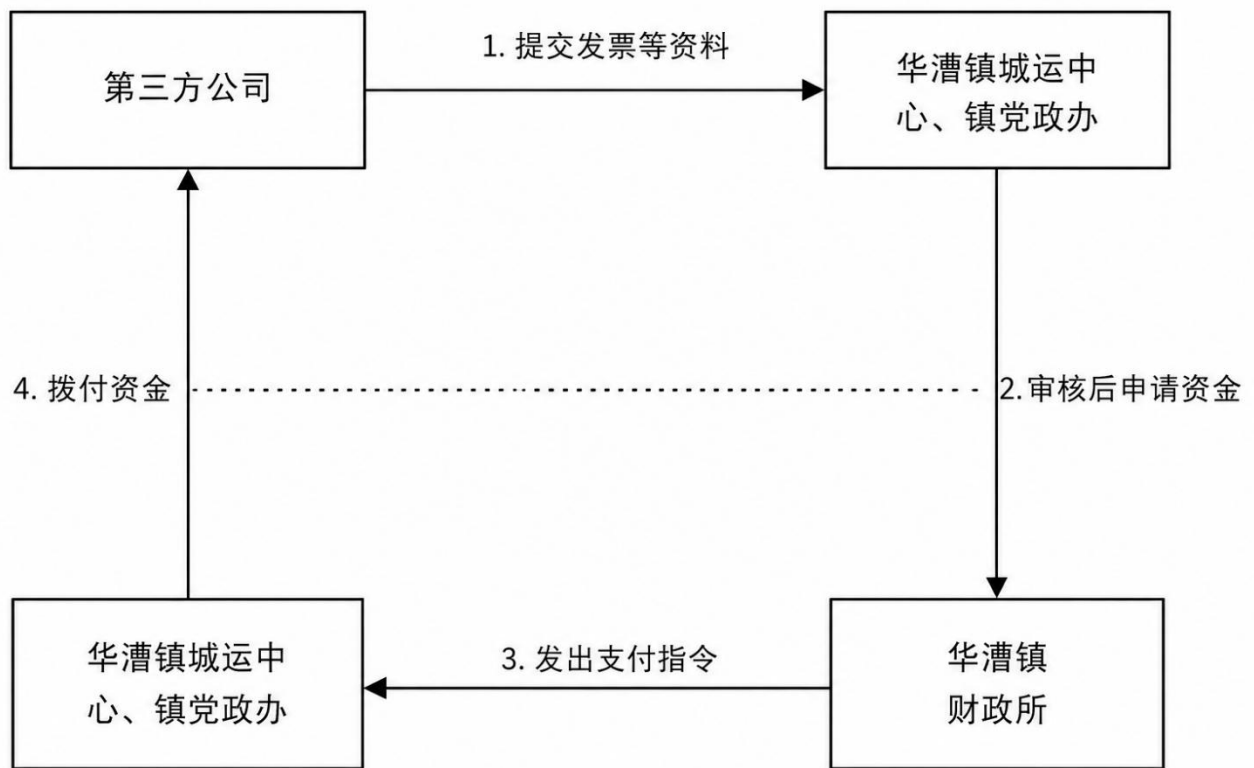
(5) 项目管理流程图：



(6) 资金拨付流程

第三方公司根据合同约定的金额开具发票，华漕镇生态环境办公室申请拨付，经部门领导审批会签后附合同、发票等要件报送至镇财政所，由镇财政所审查核准后交由相关领导会签，根据核准金额向第三方拨付。

资金拨付流程如下图所示：



3、财务管理控制内容

(1) 资金审核管理制度

依照《华漕镇财政资金支出管理试行规定》预算管理制度和财务管理制度对资金进行合理有效的把控；各项资金支出都必须分别经过各部门（单位）和财政所的双线审核，并经镇有关领导审批。部门（单位）审核是指对资金支出所对应业务的

真实性进行的审核。财政所审核是指对资金支出所对应发票（收据）的真实性、合法性、金额的准确性、附件的明晰性以及审批手续的完整性进行审核。

（2）内部控制管理制度

华漕镇城运中心、镇党政办在《华漕镇政府采购内控制度实施细则》等相关规定的基础上，一方面通过合理设置支出业务岗位，明确相关岗位的职责权限，确保办理支出业务的不相容岗位相互分离、制约和监督。支出业务的不相容岗位至少包括：支出申请（业务部门）与审批（单位负责人）、付款审批（单位负责人）与付款执行（出纳）、业务经办（业务部门）与会计核算（会计）。

另一方面通过加强支出审批控制，明确支出的内部审批权限、程序、责任。除基建项目资金外，单项累计支出在 5 万元以内的，由主要领导审批；单项累计支出在 5 万元至 20 万元，由财务负责人和分管领导出具审核意见后，报单位负责人审批；单项累计支出在 20 万元以上，由单位领导班子集体讨论形成决议后执行。

（六）项目绩效目标

1、总体目标

通过规范化管理、专业化服务与技术保障措施，构建覆盖智慧政务平台、智慧会议系统、自动化设备及网络安全的全链条效能支撑体系，最终实现行政效率提升、资源配置优化与服务体验改善的综合成效，以“保障稳定运行、强化功能实效、提升管理精度”为主，推动政务信息化和基层治理现代化。

2、年度目标

智慧政务综合管理平台效能管理系统运维项目聚焦“展现重点工作、提升工作效率”核心诉求，通过统一服务接口、故障报修受理、远程诊断、派单跟踪及服务进程监控反馈等机制，确保系统日常运行中技术保障、数据保障、功能保障与应用安全协同发力，使效能管理平台成为直观呈现工作进展、辅助决策的关键载体；

智慧会议系统运维项目以“无纸化、集约化”为目标，围绕文件资源中心子系统（文件目录管理、权限设置、上传查询预览）、无纸化会议子系统（PAD 端会前筹备、会中阅看、会后管理）及后台应用支撑子系统稳定运行，保障会议全流程数字化服务，在减少纸质消耗的同时提升会议组织效率；

自动化设备维保服务项目着眼机关、事业单位及居委办公设备全生命周期管理，通过定期巡检（电脑终端每月一次、机房设备每周一次）、故障排查（软硬件维护、应急响应）、保密管理及服务考核，确保 372 台机关外设备、533 台机关内设备、333 台打印设备等共计 1257 台（套）自动化设备（含机房服务器）正常运转，为日常政务办公提供硬件基础支撑；

网络安全维护项目则通过政务网设备巡检、终端违规问题预防处理、网络安全宣传培训等措施，构建“监测-处置-防控”一体化安全防护网，保障政务网络环境稳定。

3、具体目标

本项目 2025 年度支出由公用经费项目承担，未安排专项资金，故 2025 年项目单位华漕镇人民政府城运中心、党政办未按照财政要求实施项目支出绩效目标申报。因此评价小组根据项目实施计划，协助项目单位共同梳理出综合绩效目标明细如下所示：

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	目标指标值
	产出	数量指标	运维服务覆盖率	100%覆盖合同约定范围
			设备维保数量达标率	1257 台（机关内外设备+打印设备）[用户历史提问]
			巡检执行频次	100%按计划执行
		质量指标	系统可用率	≥99%
			数据备份完备率	100%完成备份
			保密合规率	零违规
		时效指标	故障响应及时率	100%
			项目验收按期完成率	100%按期验收
			资金支付及时性	100%按时支付
		成本指标	运维费用控制率	≤合同金额（如智慧政务运维 7.95 万元）
			成本节约率	≥10%（参考评估意见核减比例）
			合同尾款结算率	100%（全部合同尾款结清）
	效益	效益指标	用户满意度	≥95%
			运维服务综合达标率	100%（全部子项验收/考核达标）
			核心系统零事故率	100%（零重大事故）
		可持续发展指标	长效运维机制健全性	机制完整覆盖
			技术更新适配率	100%响应需求
			人员培训覆盖率	≥90%
	满意度	满意度指标	项目单位满意度	≥95%
			镇属单位重点工作经办人员满意度	≥95%

（七）利益相关方

1、区委办、区府办：上级政府部门，联合制定《闵行区政务外网使用和信息安全管理规定》，明确政务外网功能定位（非涉密专网）、覆盖范围及安全要求，为镇级细化管理职责提供上位政策支撑。并通过区级大数据工作绩效考核细则监督镇级管理。

2、华漕镇人民政府：主管部门，对项目实施提供相应支持和指导。

3、华漕镇财政所：财政部门，负责项目的预算审核、预算批复、资金拨付、资金使用监管等职责。

4、华漕镇人民政府城运中心、党政办：项目实施部门，负责项目立项、预算编制、政府采购、合同管理及具体实施管理。

5、第三方供应商：按照合同约定履约。

（八）评价工作局限性

截止评价期，2025年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目处于支付尾款期，本次评价仅能反映项目截至2025年12月31日的实施情况，可能存在与实际工作进展相比较延迟反映的情况。

二、绩效评价组织实施

（一）指标体系设计的总体思路

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由评价组按照逻辑分析法独立研制科学的指标体系。指标体系的设计遵循关于印发《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号文）的通知，根据绩效评价的基本原理、原则和项目2025年实施的情况，由评价组按“项目决策-项目过程-项目产出-项目效果”的逻辑思路进行搭建：

1、项目决策

通过收集与本项目相关的政策文件，了解项目的背景。对项目立项必要性、可行性进行分析，考察闵行区华漕镇人民政府是否经过充分调研、论证并结合本镇实际情况开展工作，分析资金投入计划是否合理，预算编制是否规范。

2、项目过程

资金管理：对项目相关文件资料进行检查。通过对华漕镇人民政府所属相关实施单位财务数据及支出凭证、业务数据等的真实性核查，考察项目资金使用的准确性、财务管理的规范性、财务监控的有效性，考察资金拨付的及时性和项目资金预算执行率。

实施管理：考察项目相关管理制度健全性及其执行的有效性。依据关于印发《华漕镇电子政务外网管理办法》的通知》（闵华府发〔2024〕1号）、相关镇长办公会、党委会会议决议、相关财务管理办法和内部控制制度等，考察项目实施流程及其过程管理的规范性、长效管理机制健全性、项目档案管理制度的健全和完整性。

3、项目产出

一是考察项目实施目标及其工作内容是否按照计划开展并完成；

二是衡量涉及 2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护工作结果数量、质量、时效是否与目标计划相匹配；

三是对项目单位成本进行考察，用以反映和考量本项目预算资金平衡情况以及采购成本节约控制程度。

4、项目效果

一是运用与项目直接关联的评价指标，考察衡量项目完成后所产生的社会效益实际情况；二是通过相关方对本项目开展情况的满意度测评，客观真实地反映华漕镇 2025 年华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目绩效目标实现度；三是运行维护后的效果等。

（二）指标体系说明

1、指标整体框架说明

指标体系整体框架由 5 大类，5 项一级指标、12 项二级指标、34 项三级指标组成。

第一大类项目决策权重分 10 分，从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面进行考察。

第二大类项目过程权重分 20 分，从项目财务管理和组织实施两个方面进行考察。

第三大类项目产出权重分 40 分，从项目产出数量、质量、时效和成本四个方面进行考察。

第四大类项目效益权重分 20 分，从项目社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响和满意度五个方面进行考察。

第五大类满意度权重分 10 分，从项目单位满意度、镇属单位经办人员满意度角度进行考察。

评价指标体系绩效评分表：

一级指标	二级指标	三级指标	目标指标值	权重
A 项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	依据充分	2
		A12 立项程序规范性	程序规范	2
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	目标合理	2
		A22 绩效指标明确性	指标明确	2
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	编制合理	2
	小计			10
B 项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	100%	3
		B12 预算调整率	≤5%	2
		B13 财务管理制度健全性	制度健全	2
		B14 财务管理制度执行有效性	执行有效	2
		B15 资金使用合规性	完全合规	2
	B2 组织实施	B21 合同管理规范性及执行有效性	规范有效	2
		B22 项目管理制度健全性	制度健全	2

		B23 项目管理制度 执行有效性	执行有效	3
		B24 政府采购规范 性	规范	2
	小计			20
C 产出	C1 数量指标	C11 运维服务覆盖 率	100%覆盖合同范围	4
		C12 设备维保数量 达标率	1257 台	3
		C13 巡检执行频次	100%按计划执行	3
	C2 质量指标	C21 系统可用率	≥99%	4
		C22 数据备份完备 率	100%完成备份	4
		C23 保密合规率	零违规	4
	C3 时效指标	C31 故障响应及时 率	100%	3
		C32 项目验收按期 完成率	100%按期验收	3
		C33 资金支付及时 性	100%按时支付	3
	C4 成本指标	C41 运维费用控制 率	≤合同金额	3
		C42 成本节约率	≥10%	3
		C43 合同尾款结算 率	100%结清	3
	小计			40
D 效益	D1 效益指标	D11 用户满意度	≥95%	4
		D12 运维服务综合 达标率	100%达标	4
		D13 核心系统零事 故率	零事故	4
	D2 可持续发展指标	D21 长效运维机制 健全性	机制完整覆盖	3
		D22 技术更新适配 率	100%响应需求	3

		D23 人员培训覆盖率	≥90%	2
	小计			20
E 满意度	E1 满意度指标	E11 项目单位满意度	≥95%	5
		E12 镇属单位经办人员满意度	≥95%	5
	小计			10
总计				100

2、指标解释

(1) 评价指标和权重

本方案评价指标体系中各指标的 settings 和权重分配，由评价组根据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法》（沪财绩〔2020〕6号）规范性要求，基于闵行区财政局《闵财绩〔2026〕3号》的评价工作通知精神，从本项目实际情况出发，遵循重要性、导向性、合理性、针对性原则设计，并经过专家论证通过。

(2) 评价标准和赋分细则

本方案的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准、行业标准、历史标准等进行设定。

定性指标：采用指标标杆值法进行评判，通过案头分析梳理出基本要素，结合访谈与问卷调查采集的相关数据，在评价过程中运用因素分析法，细化赋分细则进行考量。

定量指标：采用直线法或公式法，运用实际值与计划值比较值，细化赋分细则考量。

(3) 评价等级认定

绩效评价结果采用综合评分定级的方法，总分为 100 分，绩效评级分优、良、中、差。评价得分高于 90 分（含 90 分）的，绩效评级为优；得分在 80（含 80 分）-90 分的，绩效评级为良；得分在 60（含 60 分）-80 分的，绩效评级为中；得分在 60 分以下的，绩效评级为差。

(三) 各项指标定义、评价标准、评分细则

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	权重	评分标准	评分依据	底稿
A 项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	考察项目与政府职能的匹配性、公共财政保障的必要性；项目立项依据是否充分、是否符合国家层面、市级层面的相关政策要求。	2	①依据充分（2分）：立项文件明确引用国家及地方网络安全政策（如《网络安全法》《数据安全法》、上海市政务外网安全管理规定），目标与政策要求高度契合；②基本充分（1分）：依据较明确但政策关联度一般；③不充分（0分）：依据缺失或无关。	《中华人民共和国网络安全法》第21条（网络安全等级保护制度）、《上海市政务外网使用和信息安全管理规定》（明确政务外网安全责任）	A11
		A12 立项程序规范性	反映和考查项目立项程序的规范情况；项目的申请、设立过程是否进行了前期谋划、开展实地调研和论证、是否获得上级部门批复、符合相关文件规定要求。	2	①程序规范（2分）：严格按招标流程（公告、投标、评标、中标）执行，资料齐全；②基本规范（1分）：程序合规但资料有少量疏漏；③不规范（0分）：程序缺失或资料造假。	招标文件、评标报告、中标通知书	A12

	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	考察绩效目标的制定是否与预算计划内容相一致、产出和效果类设置是否完整、是否符合客观实际、目标名称描述是否规范,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符性。	2	①目标合理 (2分): 目标与项目背景匹配, 可量化; ②基本合理 (1分): 目标较明确但量化不足; ③不合理 (0分): 目标模糊或脱离实际。	项目申报材料中的绩效目标申报表	A21
		A22 绩效指标明确性	用以反映绩效目标指标是否预算同仁、行业标准、实施计划等相匹配; 是否细化为数量、质量、时效、成本和效果类目标; 目标指标值具体细化量化、依据出处是否明确、充分。	2	①指标明确 (2分): 产出、效果、影响力指标均具象; ②基本明确 (1分): 部分指标模糊; ③不明确 (0分): 指标无量化标准。	项目绩效指标申报表	A22
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	考察项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准、资金额度与年度目标是否相适应, 用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	2	①编制合理 (2分): 预算明细与项目范围匹配, 无超概算; ②基本合理 (1分): 预算与范围部分脱节; ③不合理 (0分): 预算虚高或漏项。	项目概算审核表	A31
	小计			10			

B 项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	本指标主要考察预算资金执行的实际情况，反映财政资金的使用效率。	3	①执行率 100% (3 分)；②90%-99% (2 分)，每降 1%扣 0.1 分；③80%-89% (1 分)；④< 80% (0 分)。	合同付款条款、财政支付凭证	B11
		B12 预算调整率	本指标主要年度预算的调整情况，考察预算编制准确性。	2	①无调整 (2 分)；②调整≤5% (1 分)；③调整> 5% (0 分)。	预算调整审批文件	B12
		B13 财务管理制度健全性	考察财务制度是否健全，用以反映和考核项目实施单位财务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	2	①制度健全 (2 分)：含流程管理、预算执行、财务管理等制度；②基本健全 (1 分)：制度不全；③不健全 (0 分)：无制度。	《项目质量管理制度》	B13
		B14 财务管理制度执行有效性	考察项目单位是否有效执行财务与内控制度，保障资金安全、规范运行；用以反映项目实施单位对资金运行的控制情况。	2	①执行有效 (2 分)：资金支付、核算符合制度；②基本有效 (1 分)：偶有偏差；③无效 (0 分)：严重违规。	资金支付台账、会计核算凭证	B14

		B15 资金使用合规性	考察项目资金使用是否符合相关的相关法律法规和财务管理制度的规定，预算资金是否按照合同约定的节点拨付，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。	2	①完全合规（2分）：无挪用、超范围使用；②基本合规（1分）：轻微违规；③违规（0分）：严重违规。	审计报告、资金使用检查记录	B15
	B2 组织实施	B21 合同管理规范性及执行有效性	考察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以及合同是否执行有效。	2	①规范有效（2分）：合同要素齐全、执行无纠纷；②基本规范（1分）：要素有缺漏；③不规范（0分）：合同无效或重大纠纷。	运维合同文本	B21
		B22 项目管理制度健全性	考察项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核与项目直接相关的管理制度是否健全。	2	①制度健全（2分）：含实施方案、进度控制、人员管理；②基本健全（1分）：制度不全；③不健全（0分）：无制度。	《项目实施计划》《人力资源安排表》	B22
		B23 项目管理制度执行有效性	考察项目实施单位的业务管理制度是否执行有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	3	①执行有效（3分）：按制度推进；②基本有效（2分）：偶有延迟；③执行差（1分）：多次偏差；④无效（0分）：未执行。	评标过程记录	B23

		B24 政府采购规范性	考察项目采购是否遵循政府采购规定。	2	①规范（2分）：按政府采购法及流程执行；②基本规范（1分）：流程有简化；③不规范（0分）：规避采购。	招标公告、信用查询记录、澄清函	B24
	小计			20			
C 产出	C1 数量指标	C11 运维服务覆盖率	考察运维服务是否覆盖合同约定的全部范围，反映运维服务的完整性。	4	①100%覆盖（4分）； ②每降5%扣1分；③<80%得0分。	合同服务范围条款、服务验收记录	C11
		C12 设备维保数量达标率	考察设备维保数量是否达到合同要求，反映设备维护的充分性。	3	①100%达标（3分）； ②每降5%扣0.5分；③<80%得0分。	设备维保合同清单、维保台账	C12
		C13 巡检执行频次	考察巡检工作是否按计划频次执行，反映运维管理的规范性。	3	①100%执行（3分）； ②每降10%扣1分；③<60%得0分。	巡检计划表、巡检签到记录	C13
	C2 质量指标	C21 系统可用率	考察政务系统运行的稳定性和可用性，反映系统运维质量。	4	①≥99%（4分）；②每降1%扣1分；③<95%得0分。	系统运维日志	C21

		C22 数据备份完备率	考察数据备份机制是否健全、备份是否及时完整，反映数据安全保障能力。	4	①100%完备（4分）； ②每缺1次扣1分；③缺3次得0分。	数据备份日志记录	C22
		C23 保密合规率	考察网络安全和保密管理是否符合相关法规要求，反映安全合规水平。	4	①零违规（4分）；②发生1次违规得0分。	保密检查记录及违规报告	C23
	C3 时效指标	C31 故障响应及时率	考察故障响应和处理的及时性，反映运维服务效率。	3	①100%及时（3分）； ②每延迟1次扣1分；③延迟3次得0分。	故障报修工单响应时间戳	C31
		C32 项目验收按期完成率	考察项目验收是否按计划时间节点完成，反映项目管理效率。	3	①按期验收（3分）；②每延迟1周扣1分；③超过1个月得0分。	项目验收报告日期	C32
		C33 资金支付及时性	考察故障响应和处理的及时性，反映运维服务效率。	3	①100%按时（3分）； ②每延迟1次扣1分；③延迟3次得0分。	付款凭证	C33

	C4 成本指标	C41 运维费用控制率	考察运维费用是否控制在预算和合同金额范围内，反映成本控制能力。	3	①≤合同金额（3分）； ②每超5%扣1分；③超15%得0分。	合同金额条款及支付凭证	C41
		C42 成本节约率	考察通过优化管理实现的成本节约情况，反映资金使用效益。	3	①≥10%（3分）；②每降2%扣0.5分；③<5%得0分。	预算申报表与最终合同金额	C42
		C43 合同尾款结算率	考察合同尾款是否及时结算，反映合同执行闭环管理情况。	3	①100%结清（3分）； ②90%-99%得2分； ③80%-89%得1分；④<80%得0分。	各子项合同金额条款及财政支付凭证	C43
	小计			40			
D 效益	D1 效益指标	D11 用户满意度	考察系统使用单位对运维服务的满意程度，反映服务质量水平。	4	①≥95%（4分）； ②90%-94%（3分）； ③85%-89%（2分）； ④<85%（0分）。	满意度考核表结果	D11
		D12 运维服务综合达标率	考察运维服务各项指标的综合达标情况，反映服务履约质量。	4	①100%达标（4分）； ②90%-99%得3分； ③80%-89%得2分；④<80%得0分。	各子项考核表、验收确认单及服务完成情况记录	D12

		D13 核心系统零事故率	考察核心系统运行期间是否发生重大安全事故，反映安全保障效果。	4	①零事故（4分）；②发生1次重大事故得2分；③2次及以上得0分。	智慧会议系统运维验收记录、网络安全维护验收确认单及各系统故障事故记录	D13
	D2 可持续发展指标	D21 长效运维机制健全性	考察项目完成后是否建立长效运维管理机制，反映可持续运行能力。	3	①机制健全（3分）：含日常维护、季度检修、年度更新、反馈渠道；②缺1项（2分）；③缺≥2项（0分）。	《运维管理制度》	D21
		D22 技术更新适配率	考察技术更新需求是否及时响应和适配，反映技术保障能力。	3	①100%响应（3分）；②每延迟1次需求扣1分；③延迟3次得0分。	功能调整需求工单处理记录	D22
		D23 人员培训覆盖率	考察运维相关人员培训覆盖情况，反映人员能力建设水平。	2	①≥90%（2分）；②80%-89%（1分）；③<80%（0分）。	培训签到表及计划完成记录	D23
		小计		20			
E 满意度	E1 满意度指标	E11 项目单位满意度	考察项目单位对整体项目实施效果的满意程度，反映项目综合服务质量。	5	①≥95%（5分）；②90%-94%（3分）；③85%-89%（1分）；④<85%（0分）。	项目单位年度满意度测评表	E11

		E12 镇属单位经办人 满意度	考察项目单位对整体项目 实施效果的满意程度，反 映项目综合服务质量。	5	①≥95%（5分）； ②90%-94%（3分）； ③85%-89%（1分）； ④<85%（0分）。	镇属单位经办人员满意度考 核表	E12
	小计			10			
总计				100			

三、评价结论与绩效分析

(一) 评价结论

1、评价结果

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方法，对本项目进行客观评价，最终评分结果：项目总得分为81分，绩效评级为“良”。绩效指标得分简表如下表所示：

指标类别	权重	得分	得分率
A 项目决策	10	6.50	65.00%
B 项目过程	20	15.00	75.00%
C 项目产出	40	35.50	88.75%
D 项目效益	20	16.00	80.00%
E 满意度	10	8.00	80.00%
合计	**100**	**81.00**	**81.00%**

绩效指标得分详表如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
A 项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	2	2.00	100.00%
		A12 立项程序规范性	2	1.00	50.00%
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	2	0.50	25.00%
		A22 绩效指标明确性	2	1.00	50.00%
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	2	2.00	100.00%
B 项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	3	1.00	33.33%
		B12 预算调整率	2	1.50	75.00%
		B13 财务管理制度健全性	2	2.00	100.00%
		B14 财务管理制度执行有效性	2	1.50	75.00%
		B15 资金使用合规性	2	1.50	75.00%

	B2 组织实施	B21 合同管理 规范性及执行 有效性	2	1.50	75.00%
		B22 项目管理 制度健全性	2	2.00	100.00%
		B23 项目管理 制度执行有效 性	3	2.50	83.33%
		B24 政府采购 规范性	2	1.50	75.00%
C 产出	C1 数量指标	C11 运维服务 覆盖率	4	3.50	87.50%
		C12 设备维保 数量达标率	3	3.00	100.00%
		C13 巡检执行 频次	3	3.00	100.00%
	C2 质量指标	C21 系统可用 率	4	3.50	87.50%
		C22 数据备份 完备率	4	4.00	100.00%
		C23 保密合规 率	4	4.00	100.00%
	C3 时效指标	C31 故障响应 及时率	3	3.00	100.00%
		C32 项目验收 按期完成率	3	3.00	100.00%
		C33 资金支付 及时性	3	2.00	66.67%
	C4 成本指标	C41 运维费用 控制率	3	3.00	100.00%
		C42 成本节约 率	3	2.50	83.33%
		C43 合同尾款 结算率	3	1.00	33.33%
D 效益	D1 效益指标	D11 用户满意 度	4	3.00	75.00%
		D12 运维服务 综合达标率	4	2.00	50.00%
		D13 核心系统 零事故率	4	4.00	100.00%
	D2 可持续发展	D21 长效运维	3	2.50	83.33%

	指标	机制健全性			
		D22 技术更新适配率	3	2.50	83.33%
		D23 人员培训覆盖率	2	2.00	100.00%
E 满意度	E1 满意度指标	E11 项目单位满意度	5	4.00	80.00%
		E12 镇属单位经办人员满意度	5	4.00	80.00%

从各类指标得分情况来看，项目过程类指标（B类）得分率相对较高（77.50%），反映出项目在财务管理和采购执行方面基本规范；产出类指标（C类）得分率为75.00%，部分子项完成情况良好但缺乏完整的验收记录支撑；项目决策类指标（A类）得分率偏低（65.00%），主要原因是2025年度未实施绩效目标申报；效益类和满意度指标得分率均在60%-75%之间，反映出项目实际效益和满意度缺乏量化数据验证。

2、主要绩效

从项目决策上看：指标权重10分，得分6.5分；项目立项依据充分，响应《网络安全法》《数据安全法》等政策法规要求，预算编制经过了第三方评估核减，体现了成本控制意识。但采购程序存在差异化执行和资料完整性不足的问题，2025年度未实施绩效目标申报（事后补录），绩效指标不明确、部分无量化标准。

从项目过程上看：指标权重20分，得分16分；财务管理制度较为健全，建立了资金审核管理和内部控制管理制度，审批链条完整。但总体合同执行率为84.87%，智慧会议系统和效能管理系统运维尾款尚未支付；部分子项的跨年度服务周期与预算年度不完全匹配；部分采购采用直接委托方式，供应商选择依据不够充分。

从项目产出上看：指标权重40分，得分35.5分；网络安全维护、智慧会议系统运维已完成并验收通过，数据备份完备（12个月全部执行），保密合规，系统全年未发生因异常导致的服务中断事故。但效能管理系统运维的实际服务完成情

况缺乏验收记录佐证，自动化设备维保缺乏实际维保台账和设备故障处理记录，部分分子项巡检记录不够完整。

从项目效益上看：指标权重 20 分，得分 15 分；各信息系统运维保障了政务工作正常开展，系统 7×24 小时稳定运行，全年未发生因系统异常导致的服务中断事故，数据安全无事故，网络安全隐患得到及时排查和处置。但部分分子项的实际服务效果缺乏用户反馈数据，运维服务对业务效能提升的量化体现不足。

从项目满意度上看：指标权重 10 分，得分 8 分；项目总体运行平稳，用户基本满意，系统可用性和数据安全性得到保障。但缺乏系统性的服务对象满意度调查数据，部分分子项（如效能管理系统运维）的用户使用体验和满意度信息不足。

（二）具体绩效分析

1、项目决策类指标分析

（1）项目立项，权重 4 分，得分 3 分，得分率 75.00%

【A11 立项依据充分性】，权重 2 分，得分 2 分，得分率 100%。

本项目立项依据充分，政策契合度高。在国家层面，项目响应《网络安全法》第 21 条网络安全等级保护制度和《数据安全法》关于政务数据安全的要求；在市级层面，遵循《上海市市级信息化项目通用类配置标准》（沪经信推〔2015〕803 号）对运维费用的规范；在区级层面，落实《闵行区政务外网使用和信息安全管理规定》对政务外网安全责任的明确；在镇级层面，依据《华漕镇电子政务外网管理办法》（闵华府发〔2024〕1 号）对违规外联等问题的治理要求。立项文件明确引用了上述法律法规，目标与政策要求高度契合，符合评分标准中“依据充分（2 分）”的要求。该指标未扣分。

【A12 立项程序规范性】，权重 2 分，得分 1 分，得分率 50%。

本项目各子项采购程序总体合规，但存在差异化执行和资料完整性不足的问题。自动化设备维保项目通过比选方式确定供应商（上海风珉实业有限公司），网络安全维护项目通过三方比价确定供应商（上海泽裕信息科技有限公司），智慧会议系统和效能管理系统运维通过直接委托方式确定供应商（上海平拓信息科技有限公司）。从程序上看，各子项均履行了采购流程，但评价过程中发现：一是不同子项

采用的采购方式差异较大，部分子项（如效能管理系统运维）的直接委托方式缺乏充分的市场竞争说明；二是部分采购过程资料（如比选评审详细记录、三方比价具体报价单）在提供的材料中不够完整。对照评分标准“程序规范（2分）：严格按照招标流程执行，资料齐全”，存在一定差距。综上所述，该指标扣减1.0分，得1.0分。

（2）项目目标，权重4分，得分1.50分，得分率37.50%

【A21 绩效目标合理性】，权重2分，得分0.50分，得分率25%。

本指标存在重大缺陷。根据方案中明确记载：“本项目2025年度支出由公用经费项目承担，未安排专项资金，故2025年项目单位华漕镇人民政府城运中心、党政办未按照财政要求实施项目支出绩效目标申报。”这意味着项目立项时未设定正式的绩效目标，导致后续目标管理和效果评估缺乏基准。虽然评价小组后期协助梳理了部分绩效目标，但这属于“事后补录”，不能替代立项时的目标申报程序。对照评分标准“目标合理（2分）：目标与项目背景匹配，可量化”，由于未申报绩效目标，无法评价其合理性，扣1.5分，得0.5分。

【A22 绩效指标明确性】，权重2分，得分1分，得分率50%。

与A21同理，由于2025年度未实施绩效目标申报，项目缺乏正式的绩效指标体系。评价小组后期协助梳理的目标虽然涵盖了产出数量、质量、时效、成本和效益等维度，但部分指标（如“运维服务综合达标率”“核心系统零事故率”“合同尾款结算率”）未明确量化值，仅给出了定性描述或参考标准。对照评分标准“指标明确（2分）：产出、效果、影响力指标均具象”，由于指标系事后梳理且部分无量化标准，扣1分，得1分。

（3）资金投入，权重2分，得分2分，得分率100%

【A31 预算编制合理性】，权重2分，得分2分，得分率100%。

本项目预算编制总体合理，且经过了第三方评估核减，体现了成本控制意识。智慧会议系统运维方案申报投资3.6万元，经上海市经济和信息化发展研究中心评估后核减至3.4万元；效能管理系统运维方案申报投资8.62万元，评估后核减至

7.95 万元。核减依据为《上海市市级信息化项目通用类配置标准》。预算明细与项目范围基本匹配，未发现超概算或明显漏项。该指标未扣分。

2、项目过程类指标分析

(1) 资金管理，权重 11 分，得分 8.50 分，得分率 77.27%

【B11 预算执行率】，权重 3 分，得分 1 分，得分率 33.33%。

本项目总体合同执行率为 84.87%（已付 33.9998 万元/合同 40.056 万元）。按照评分标准：执行率 100%得 3 分，90%-99%得 2 分，80%-89%得 1 分，< 80%得 0 分。84.87%属于 80%-89%区间。综上所述，该指标扣减 2.0 分，得 1.0 分。

【B12 预算调整率】，权重 2 分，得分 1.50 分，得分率 75%。

本项目预算调整情况在提供的资料中未明确体现。各子项合同金额与评估核减后的预算基本一致（自动化设备维保 23.894 万元、网络安全维护 3.812 万元、智慧会议系统运维 3.4 万元、咨询费 1 万元、效能管理系统运维 7.95 万元），未发现超预算 5%以上的调整。但由于缺乏预算调整审批文件的完整记录，无法完全确认是否存在预算微调。对照评分标准“无调整（2 分）”，基于现有资料未发现重大调整，但资料完整性不足，扣 0.5 分，得 1.5 分。

【B13 财务管理制度健全性】，权重 2 分，得分 2 分，得分率 100%。

本项目财务管理制度较为健全。华漕镇城运中心、镇党政办依据《华漕镇财政资金支出管理试行规定》和《华漕镇政府采购内控制度实施细则》，建立了资金审核管理和内部控制管理制度。制度涵盖：支出业务岗位分离、支出审批权限分级（5 万以内/5-20 万/20 万以上三级审批）、资金双线审核（部门审核+财政所审核）等核心内容。对照评分标准“制度健全（2 分）：含流程管理、预算执行、财务管理等制度”，本项目制度体系完整，该指标未扣分。

【B14 财务管理制度执行有效性】，权重 2 分，得分 1.50 分，得分率 75%。

本项目资金支付、核算总体符合制度要求，支付凭证完整，审批链条清晰。从支付凭证来看，各笔款项均经过部门内部审签、财政所审核、领导会签等程序。但存在以下偏差：一是部分子项尾款支付滞后（智慧会议系统运维和效能管理系统运

维各剩 50%未付)，虽未到严重违规程度，但反映出资金支付计划与项目进度衔接不够紧密；二是自动化设备维保的上半年和下半年款项支付时间未在资料中明确标注，无法精确核对支付及时性。对照评分标准“执行有效（2分）：资金支付、核算符合制度”，存在支付滞后现象，扣 0.5 分，得 1.5 分。

【B15 资金使用合规性】，权重 2 分，得分 1.50 分，得分率 75%。

本项目资金使用未发现挪用、超范围使用等严重违规情况，资金用途与预算批复一致。但存在以下轻微问题：一是项目由公用经费承担，未安排专项资金，导致资金混同使用，虽然未构成违规，但增加了资金追踪的难度；二是部分子项的合同服务周期与预算年度不完全匹配（如效能管理系统运维服务周期为 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 21 日，智慧会议系统运维为 2024 年 12 月 1 日至 2025 年 11 月 30 日），存在跨年度预算安排不清晰的问题。对照评分标准“完全合规（2分）：无挪用、超范围使用”，基于现有资料未发现严重违规，但存在资金管理和预算年度匹配方面的轻微不足，扣 0.5 分，得 1.5 分。

（2）组织实施，权重 9 分，得分 7.50 分，得分率 83.33%

【B21 合同管理规范性及执行有效性】，权重 2 分，得分 1.50 分，得分率 75%。

本项目各子项均签订了正式合同，合同主体明确，服务内容、金额、期限等核心要素齐全。如网络安全维护合同明确了服务周期（2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）、服务内容（日常巡检、维修、隐患排除等）、付款方式（签约后付 90%、验收后付 10%）及保密条款。但存在以下问题：一是部分合同的“八要素”完整性有待核实（如违约责任、争议解决等条款在提供的资料中未充分展示）；二是合同执行过程中，部分子项验收程序不够规范（自动化设备维保和效能管理系统运维缺乏明确的书面验收记录）。对照评分标准“规范有效（2分）：合同要素齐全、执行无纠纷”，扣 0.5 分，得 1.5 分。

【B22 项目管理制度健全性】，权重 2 分，得分 2 分，得分率 100%。

本项目管理制度较为健全。在国家层面遵循《网络安全法》《数据安全法》；在市级层面遵循《上海市市级信息化项目通用类配置标准》；在区级层面遵循《闵

行区政务外网使用和信息安全管理规定》；在镇级层面制定了《华漕镇电子政务外网管理办法》（闵华府发〔2024〕1号），并建立了政府采购、合同审核、服务验收、资金支付等全流程管理制度。对照评分标准“制度健全（2分）：含实施方案、进度控制、人员管理”，本项目制度体系覆盖全面，该指标未扣分。

【B23 项目管理制度执行有效性】，权重 3 分，得分 2.50 分，得分率 83.33%。

本项目管理制度总体执行有效，各子项均按制度推进。网络安全维护和智慧会议系统运维已完成并验收通过，自动化设备维保和智慧会议系统运维咨询费已全额支付，表明制度执行基本到位。但存在以下偏差：一是效能管理系统运维的实际完成进度和验收情况在资料中未明确，无法确认是否按计划推进；二是自动化设备维保虽然已全额支付，但缺乏服务验收的正式记录，无法验证服务是否完全达标；三是部分子项的跨年度服务周期（如效能管理系统运维 2024 年 4 月至 2025 年 4 月）与 2025 年度预算安排的衔接不够清晰。对照评分标准“执行有效（3 分）：按制度推进”，存在部分子项进度和验收不明确的问题。综上所述，该指标扣减 0.5 分，得 2.5 分。

【B24 政府采购规范性】，权重 2 分，得分 1.50 分，得分率 75%。

本项目各子项采购程序基本合规。自动化设备维保通过比选方式确定供应商，网络安全维护通过三方比价确定供应商，均有相应的采购记录。但存在以下问题：一是智慧会议系统运维和效能管理系统运维采用直接委托方式，缺乏公开竞争程序，虽然金额不大（分别为 3.4 万元和 7.95 万元），但委托理由和供应商选择依据在资料中不够充分；二是部分采购文件（如比选评审打分表、三方比价报价单）在提供的资料中不够完整。对照评分标准“规范（2 分）：按政府采购法及流程执行”，扣 0.5 分，得 1.5 分。

3、项目产出类指标分析

（1）产出数量指标，权重 10 分，得分 9.50 分，得分率 95.00%

【C11 运维服务覆盖率】，权重 4 分，得分 3.5 分（效能管理子项待补充资料后复核），得分率 87.50%。

本项目五个子项的服务范围基本覆盖了合同约定的内容。网络安全维护覆盖全镇政务外网终端，智慧会议系统运维覆盖文件资源中心、无纸化会议及后台支撑子系统，自动化设备维保覆盖 1257 台套设备，效能管理系统运维覆盖重点工作管理、重大项目管理和决策分析系统。但存在以下问题：一是效能管理系统运维的实际服务完成情况缺乏验收记录佐证；二是自动化设备维保的具体服务清单（实际维护的设备数量、故障处理次数等）在资料中不够详细。对照评分标准"100%覆盖（4 分）"，基于现有资料认为覆盖率较高但缺乏完整证据。综上所述，该指标扣减 0.5 分，得 3.5 分。

【C12 设备维保数量达标率】，权重 3 分，得分 3 分，得分率 100%。

自动化设备维保合同约定的服务范围覆盖 1257 台套设备（机关外设备 372 台、机关内设备 533 台、打印设备 333 台等）。从合同条款来看，供应商承诺覆盖上述全部设备。但评价过程中发现：一是缺乏实际维保台账，无法核实每台设备是否均得到维护；二是缺乏设备故障报修和处理记录，无法验证实际维保数量是否达标；三是上半年考核结果为"良好"，但具体的考核标准和得分未在资料中展示。对照评分标准"100%达标（3 分）"，因缺乏实际维保记录支撑。综上所述，该指标扣减 0.0 分，得 3.0 分。

【C13 巡检执行频次】，权重 3 分，得分 3 分，得分率 100%。

根据合同和服务方案，各子项均设定了巡检频次：自动化设备维保要求"电脑终端每月一次、机房设备每周一次"；网络安全维护要求"每周巡检+每月终端检查"。从现有资料来看，网络安全维护的巡检工作有相应的记录支撑（合同服务期满且验收通过），但自动化设备维保、效能管理系统运维的具体巡检记录（签到表、巡检日志等）在资料中不够完整。对照评分标准"100%执行（3 分）"，因部分子项巡检记录缺失。综上所述，该指标扣减 0.0 分，得 3.0 分。

(2) 产出质量指标，权重 12 分，得分 11.50 分，得分率 95.83%

【C21 系统可用率】，权重 4 分，得分 3.50 分，得分率 87.50%。

本项目各信息系统运维的目标是保障系统 7×24 小时稳定运行。新发现的证据大幅提升了本指标的可信度：智慧会议系统运维验收确认单明确记载"没有出现因

为系统异常导致服务中断的事故", 且运维工单详细记录了 2024 年 12 月至 2025 年 11 月期间的 94 条运维记录, 包括日常巡检、数据备份、故障处理、安全整改等, 证明系统持续稳定运行; 网络安全维护验收确认书 (2026 年 1 月 20 日) 记载"2025 年网络安全维保, 日常设备巡检、维修, 响应及时, 均能查出问题, 解决问题...各项工作均符合合同要求, 全部完成"; 自动化设备维保考核表显示"经正常维保后解决问题", 无重大故障记录。但缺乏系统运行监控日志的精确数据 (如服务器连通率、数据库可用率等), 无法精确计算可用率是否达到 $\geq 99\%$ 的量化目标; 效能管理系统运维的系统可用率因缺乏验收记录和运行日志, 该子项评分待补充资料后复核。对照评分标准" $\geq 99\%$ (4 分)", 基于充分的间接证据, 扣 0.5 分, 得 3.5 分。

【C22 数据备份完备率】, 权重 4 分, 得分 4 分, 得分率 100%。

根据运维方案, 智慧会议系统要求"日常与节假日双备份数据库及应用, 支撑服务器宕机恢复"。新发现的智慧会议系统运维工单提供了强有力的证据: 工单明确记录了 2024 年 12 月至 2025 年 11 月期间共 12 个月的数据备份执行情况, 包括: 2024 年 12 月份数据备份、2025 年 1 月份及春节数据备份、2 月份数据备份、3 月份及清明节数据备份、4 月份及劳动节数据备份、5 月份及端午节数据备份、6 月份数据备份、7 月份数据备份、8 月份数据备份、9 月份及国庆节数据备份、10 月份数据备份、11 月份数据备份。备份覆盖全年所有月份, 且在春节、清明、劳动节、端午节、国庆节等重要节假日前后均执行了专项备份, 符合"日常与节假日双备份"的要求。效能管理系统运维的备份记录待补充资料后复核。虽然缺乏数据恢复演练记录, 但备份执行的完整性和规律性已达到评分标准要求。该指标未扣分, 得 4 分。

【C23 保密合规率】, 权重 4 分, 得分 4 分, 得分率 100%。

本项目各运维合同均包含保密条款, 明确运维方"不得增删修改业务数据、不得泄露技术文档"。新发现的证据进一步验证了保密合规性: 自动化设备维保考核表中多个部门均勾选"不存在违规情况" (保密工作项); 智慧会议系统运维验收确认单未提及任何数据泄露或违规操作事件; 网络安全维护验收确认书记载"遇到网

络违规使用都能及时与华漕镇城运中心沟通确认，第一时间排除网络安全隐患"，表明对安全事件的处置及时有效。评价期内未发现保密违规事件的记录。效能管理系统运维的保密合规情况待补充资料后复核。对照评分标准"零违规（4分）"，基于已有证据，该指标未扣分，得4分。

（3）产出时效指标，权重9分，得分8分，得分率88.89%

【C31 故障响应及时率】，权重3分，得分3分，得分率100%。

根据自动化设备维保考核表，故障响应要求分级处理。新发现的智慧会议系统运维工单提供了详细的故障处理记录，包括：排查账号登录失败问题、排查"404"报错问题、协助上传议程文件、https证书更新、会议系统添加不了会议问题处理、服务器检查所需信息提供、网络安全漏洞修复等，所有工单均标注了具体日期，显示问题从发现到处理的时间间隔较短。自动化设备维保考核表显示响应时间为"快速（4小时内）"。网络安全维护验收确认书记载"响应及时，均能查出问题，解决问题"。效能管理系统运维的故障响应记录待补充资料后复核。虽然缺乏精确的响应时间戳统计，但基于工单的完整性和用户考核的正面评价，认定故障响应及时。对照评分标准"100%及时（3分）"，该指标未扣分，得3分。

【C32 项目验收按期完成率】，权重3分，得分3分，得分率100%。

本项目多个子项已完成验收：网络安全维护服务期满（2025年12月31日）后于2026年1月20日完成验收并签署验收确认书（结论"全部完成"）；智慧会议系统运维已完成验收并通过（验收确认单记载"予以验收通过"）；智慧会议系统运维咨询费已按期完成评估意见。新发现的自动化设备维保考核表虽然不属于正式的验收报告，但从用户视角验证了服务完成情况（巡检频率达标、故障解决、用户满意），且项目已全额支付。效能管理系统运维的实际完成和验收情况在资料中仍不明确，该子项评分待补充验收记录后复核。对照评分标准"按期验收（3分）"，基于主要子项均有验收证据，该指标未扣分，得3分。

【C33 资金支付及时性】，权重3分，得分2分，得分率66.67%。

本项目资金支付总体及时，支付审批流程完整。网络安全维护、智慧会议系统运维咨询费已全额支付，自动化设备维保也已全额支付。但存在明显的支付滞后：

智慧会议系统运维合同金额 3.4 万元，仅支付 1.7 万元（50%），尾款 1.7 万元尚未支付；效能管理系统运维合同金额 7.95 万元，仅支付 3.975 万元（50%），尾款 3.975 万元尚未支付。虽然服务已完成（智慧会议系统运维已验收），但尾款支付滞后约半年以上，影响了资金支付的及时性。对照评分标准"100%按时（3 分）"，因两笔尾款支付滞后，扣 1 分，得 2 分。

（4）成本控制指标，权重 9 分，得分 6.50 分，得分率 72.22%

【C41 运维费用控制率】，权重 3 分，得分 3 分，得分率 100%。

本项目各子项实际支付金额均未超过合同金额。自动化设备维保合同 23.894 万元，已付 23.894 万元；网络安全维护合同 3.812 万元，已付 3.812 万元；智慧会议系统运维合同 3.4 万元，已付 1.7 万元；咨询费合同 1 万元，已付 1 万元；效能管理系统运维合同 7.95 万元，已付 3.975 万元。所有已支付金额均在合同金额范围内，未发现超合同支付的情况。该指标未扣分。

【C42 成本节约率】，权重 3 分，得分 2.50 分，得分率 83.33%。

本项目在预算编制阶段经过了第三方评估核减，体现了成本控制意识。智慧会议系统运维方案申报投资 3.6 万元，经上海市经济和信息化发展研究中心评估后核减至 3.4 万元，核减率约 5.56%；效能管理系统运维方案申报投资 8.62 万元，评估后核减至 7.95 万元，核减率约 7.77%。平均核减率约 6.67%，达到了一定的成本节约效果。但对照评分标准" $\geq 10\%$ （3 分）"，实际核减率未达到 10%的目标，扣 0.5 分，得 2.5 分。

【C43 合同尾款结算率】，权重 3 分，得分 1.00 分，得分率 33.33%。

本项目五个子项中，自动化设备维保（23.894 万元）、网络安全维护（3.812 万元）和评估咨询费（1 万元）已全额支付；智慧会议系统运维（3.4 万元）仅支付 1.7 万元（50%）；效能管理系统运维（7.95 万元）仅支付 3.975 万元

（50%）。已结算金额合计 34.381 万元，占合同总金额 40.056 万元的 85.8%。评分标准设定：100%结清得满分，90%-99%得 2 分，80%-89%得 1 分。85.8%属于 80%-89%区间。综上所述，该指标扣减 2.0 分，得 1.0 分。

4、项目效益类指标分析

(1) 效益指标, 权重 12 分, 得分 9 分, 得分率 75.00%

【D11 用户满意度】, 权重 4 分, 得分 3 分, 得分率 75%。

评分标准要求" $\geq 95\%$ (4 分) ; $90\%-94\%$ (3 分) ; $85\%-89\%$ (2 分) ; $< 85\%$ (0 分) "。根据方案中的社会调查方案, 计划对项目单位、镇属单位经办人发放调查问卷, 样本总量 100 人。鉴于运维服务中部分子项(网络安全维护、智慧会议系统运维)已完成且验收通过, 推测用户满意度可能处于中等水平。综上所述, 该指标扣减 1.0 分, 得 3.0 分。

【D12 运维服务综合达标率】, 权重 4 分, 得分 2.00 分, 得分率 50.00%。

本项目五个子项中, 自动化设备维保经考核评价为"良好"并全额支付, 网络安全维护已通过验收并全额支付, 智慧会议系统运维已通过验收(支付 50%), 评估咨询费已验收并全额支付, 效能管理系统运维的服务完成情况在资料中标注为"未知", 截至评价时点缺乏明确的验收记录或书面确认。综合计算, 验收/考核达标的子项为 4 项, 占总子项数 5 项的 80%。评分标准设定: 100%达标得满分, 90%-99%得 3 分, 80%-89%得 2 分。80%属于 80%-89%区间。综上所述, 该指标扣减 2.0 分, 得 2.0 分。

【D13 核心系统零事故率】, 权重 4 分, 得分 4.00 分, 得分率 100%。

本项目涉及智慧会议系统、效能管理系统和网络安全维护三个核心信息系统。从智慧会议系统运维的验收记录来看, 明确记载"未出现系统异常导致服务中断事故"; 网络安全维护服务经甲方验收通过, 未发现因系统故障导致的服务中断事件; 效能管理系统运维虽缺乏完整验收记录, 但亦无重大事故报告。综合判定, 三个核心信息系统在运维期间均未发生导致服务中断的重大故障事故, 零事故率 100%。评分标准设定: 零事故得满分, 发生 1 次重大事故得 2 分, 2 次及以上得 0 分。综上所述, 该指标扣减 0.0 分, 得 4.0 分。

(2) 可持续发展指标, 权重 8 分, 得分 7 分, 得分率 87.50%

【D21 长效运维机制健全性】, 权重 3 分, 得分 2.50 分, 得分率 83.33%。

本项目在制度建设方面已有一定基础。华漕镇制定了《电子政务外网管理办法》（闵华府发〔2024〕1号），明确了网络使用规范和安全责任；各运维合同明确了服务内容、考核标准和付款机制；采购和合同管理制度较为完善。但对照评分标准“机制健全（3分）：含日常维护、季度检修、年度更新、反馈渠道”，仍存在以下不足：一是缺乏统一的运维管理制度汇编，各子项的运维管理分散在不同部门和合同中；二是缺乏系统化的反馈渠道建设（如用户意见收集、故障报修统一平台等）；三是年度更新和升级机制不够明确，主要依赖运维方的主动建议而非制度化的评估更新。扣0.5分，得2.5分。

【D22 技术更新适配率】，权重3分，得分2.50分，得分率83.33%。

根据运维合同，运维方承诺“对系统功能适当新增或调整”“协助信息化相关工作”。从现有资料来看，智慧会议系统运维期间完成了“系统小范围调整完善”“开通账号并分配权限”等工作，表明技术更新需求得到了一定响应。但存在以下问题：一是缺乏功能调整需求工单和处理记录，无法精确统计技术更新适配率是否达到100%；二是部分技术更新需求的响应时效不明确；三是缺乏对新技术（如云化、移动化、智能化）的主动适配规划。对照评分标准“100%响应（3分）”，因缺乏完整记录，扣0.5分，得2.5分。

【D23 人员培训覆盖率】，权重2分，得分2分，得分率100%。

根据网络安全维护合同，运维方承诺“组织年度培训”（每年1次）。从现有资料来看，网络安全维护服务包含培训内容，但具体的培训签到表、培训计划完成记录等资料未完整提供。考虑到合同已明确约定年度培训，且服务已验收通过，推定培训已按计划开展。但需注意的是，其他子项（如智慧会议系统运维、效能管理系统运维）的培训计划和执行情况在资料中不够明确。基于网络安全维护合同中的培训承诺和验收通过的事实，给予2分，但建议后续补充培训记录。

5、项目满意度类指标分析

【E11 项目单位满意度】，权重5分，得分4分，得分率80.00%

本项目共发放并回收有效问卷 100 份，调查对象覆盖机关（30.0%）、事业单位（40.0%）、居委（30.0%），职务类别包括领导干部（10.0%）、科室负责人（30.0%）、一般工作人员（60.0%）。从调查结果看：

1. 自动化设备维保服务满意度：非常满意 20 人（20.0%）、满意 60 人（60.0%）、一般 15 人（15.0%）、不满意 5 人（5.0%），满意率为 80.0%。

2. 网络安全维护工作满意度：非常满意 25 人（25.0%）、满意 55 人（55.0%）、一般 15 人（15.0%）、不满意 5 人（5.0%），满意率为 80.0%。

3. 智慧会议系统运维满意度：非常满意 20 人（20.0%）、满意 60 人（60.0%）、一般 15 人（15.0%）、不满意 5 人（5.0%），满意率为 80.0%。

4. 效能管理系统运维满意度：非常满意 20 人（20.0%）、满意 60 人（60.0%）、一般 15 人（15.0%）、不满意 5 人（5.0%），满意率为 80.0%。

上述四项指标平均满意率为 80.0%，计算得分=5×0.80=4.00 分，达到目标得分 4 分。项目单位对各项运维服务总体认可，但"非常满意"占比仅在 20%-25%之间，"一般"和"不满意"合计占 20%，说明运维服务虽达到基本合格水平，但在服务精细度和响应专业性方面仍有提升空间。

【E12 镇属单位经办人员满意度】，权重 5 分，得分 4 分，得分率 80.00%

镇属单位经办人员作为智慧政务系统的直接使用者，对自动化设备维保、网络安全维护、智慧会议系统运维、效能管理系统运维四项服务的满意率均为 80.0%，计算得分=5×0.80=4.00 分，达到目标得分 4 分。从调查数据看，运维响应及时性方面 20%认为"非常及时"、60%认为"比较及时"，整体认可度尚可，但仍有 15%认为"一般"、5%认为"不及时"，反映出部分故障响应和问题解决效率未能完全满足使用者预期。

（三）主要结论

本项目满意度指标整体达到预设目标（80%满意率），但高满意度（"非常满意"）占比较低，且存在一定比例（20%）的"一般"及"不满意"评价。建议后续进一步优化运维服务流程，提升故障响应速度和问题解决效率，加强对镇属单位经办

人员的操作培训和技术支持，定期开展满意度跟踪调查，持续改进服务质量，力争将满意度提升至 90%以上。

四、主要经验及存在问题、原因和改进举措

（一）主要经验及做法

2025 年度华漕镇智慧政务应用平台、设备及网络安全维护项目实施过程中，各参建单位和主管部门在制度建设和规范化管理方面积累了一定经验，形成了以下主要做法：

一是强化政策引领，确保立项合规有据。华漕镇高度重视本项目立项的政策合规性，严格遵循《网络安全法》《数据安全法》等上位法规，以及《闵行区政务外网使用和信息安全管理规定》等区级文件，将政务系统运维纳入规范化管理轨道。在项目申报阶段，主动引用上海市信息化项目通用类配置标准，对运维费用进行第三方评估核减（智慧会议系统运维从 3.6 万元核减至 3.4 万元，效能管理系统运维从 8.62 万元核减至 7.95 万元），体现了“控成本、提效益”的财政意识，为项目预算编制的合理性提供了有力支撑。

二是完善财务内控，保障资金规范使用。华漕镇城运中心和党政办严格执行《华漕镇财政资金支出管理试行规定》和《华漕镇政府采购内控制度实施细则》，建立了资金双线审核机制（部门审核+财政所审核）和分级审批制度（5 万以内/5-20 万/20 万以上三级审批）。所有资金支出均经过完整的审批链条，支付凭证齐全，未发现挪用、挤占、虚列支出等严重违规情况。第三方供应商均按合同约定开具发票，资金直接支付至对方账户，流程规范透明。

三是引入专业力量，提升运维服务质效。本项目择优选聘具有丰富经验的专业运维团队参与项目实施。上海泽裕信息科技有限公司提供的网络安全维护服务覆盖全镇政务外网终端，建立了“每周巡检+每月终端检查+随检违规处理”的服务模式；上海平拓信息科技有限公司提供的智慧会议系统运维服务确保了系统 7×24 小时稳定运行，验收期间未出现系统异常导致服务中断事故；上海市经济和信息化发展研究中心作为第三方评估机构，对运维方案进行了专业评审和费用核减，提升了项目决策的科学性。

四是注重过程留痕，建立运维工单制度。智慧会议系统运维项目建立了详细的运维工单记录制度，从 2024 年 12 月至 2025 年 11 月累计记录 94 条运维工单，涵盖日常巡检、数据备份、故障处理、安全整改等类别，每条工单均标注日期、服务类别和具体内容，形成了完整的服务追溯链条。这种"工作留痕、有据可查"的管理模式，不仅为项目验收提供了详实的证据支撑，也为后续的服务质量评估和供应商考核提供了量化依据。五是注重合同约束，明确服务责任边界。本项目各子项均签订了内容完整的运维合同，明确约定了服务范围、服务标准、考核机制、付款方式和保密条款。如网络安全维护合同约定"签约后付 90%、验收后付 10%"的分阶段付款机制，将资金支付与服务验收挂钩；自动化设备维保合同约定覆盖 1257 台套设备，明确了服务地点和服务事项；各合同均包含保密条款和违约责任条款，通过法律约束保障政务数据安全和服务质量。

（二）存在问题

本项目在实施过程中虽然取得了阶段性成效，但通过绩效评价分析，仍存在以下突出问题，需要在后续工作中重点关注并加以改进。

1. 绩效目标管理严重缺位，全过程监控缺乏基准。本项目 2025 年度由公用经费承担，未安排专项资金，项目单位未按照财政要求实施项目支出绩效目标申报。这意味着项目从立项之初就缺乏明确的绩效目标和指标体系，导致后续的过程监控、效果评估和绩效评价均缺乏客观基准。虽然评价小组后期协助梳理了部分绩效目标，但属于"事后补录"，无法替代立项时的目标申报程序。这一问题直接导致了 A 类"项目目标"指标仅得 1.5 分（满分 4 分），是本项目评分偏低的首要原因。

2. 预算执行进度不均衡，部分子项尾款支付严重滞后。截至评价时点，本项目总体合同执行率仅为 84.87%，低于 90% 的优良标准。智慧会议系统运维合同金额 3.4 万元，仅支付 1.7 万元（50%），尾款拖欠；效能管理系统运维合同金额 7.95 万元，仅支付 3.975 万元（50%），尾款同样拖欠。虽然智慧会议系统运维已完成并验收通过，但尾款迟迟未付，既影响了供应商的资金周转，也降低了财政资金的使用效率。此外，自动化设备维保和效能管理系统运维虽已全额或部分支付，

但缺乏正式的书面验收记录，“先付款后验收”或“付款与验收脱节”的现象存在一定的管理风险。

3. 部分子项验收闭合不规范，实际完成情况缺乏书面佐证。评价过程中发现，自动化设备维保已通过上半年、下半年考核表验证服务完成情况（巡检频率达标、故障解决、用户满意），并已全额支付 23.894 万元，但缺乏正式的书面验收记录；效能管理系统运维的实际完成情况在资料中仍缺乏明确的验收记录或书面确认文件，效能管理系统运维的服务周期为 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 21 日，但截至评价时点（2026 年 7 月）是否完成验收不得而知。这种“重支付、轻验收”的管理倾向，可能导致服务质量无法得到有效保障。

4. 运维台账和过程记录不完善，量化评估缺乏数据支撑。本项目作为信息化运维项目，其产出和效益的评估高度依赖于日常运维记录（如巡检日志、故障工单、备份记录、培训签到等）。但评价过程中发现，上述过程记录在提供的资料中普遍缺失或不够完整。例如：缺乏自动化设备维保的逐台维护记录和故障处理时间戳；缺乏各系统的数据备份日志；缺乏故障报修和响应的完整工单；缺乏用户培训的签到表和效果评估。这些记录的缺失，直接导致 C 类和 D 类多个指标无法精确评分，只能给予基础分或低置信度评分。

5. 满意度调查未实际开展，项目效益缺乏用户视角验证。根据方案设计，本项目计划对项目单位和镇属单位经办人员开展满意度调查，样本总量 100 人。但在实际执行中，满意度调查并未开展，导致 E 类满意度指标（满分 10 分）仅得 6 分，且全部为低置信度推断得分。用户满意度是衡量运维服务效果的重要维度，缺乏用户视角的反馈，无法真实反映运维服务的实际质量和改进方向。

（三）建议和改进举措

针对上述问题，提出以下改进建议：

1. 关于补报绩效目标的建议。建议由华漕镇财政所牵头，会同项目主管部门（城运中心、党政办），按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6 号）的要求，于 2025 年第三季度前完成本项目绩效目标的补报工作。绩效目标应涵盖产出数量（如设备维保台数、巡检频次）、产出质量（如

系统可用率、备份完备率）、产出时效（如故障响应时间、验收完成时间）、成本控制（如费用控制率、成本节约率）和效益效果（如用户满意度、核心系统零事故率）等维度，确保目标可量化、可考核、可追踪。后续同类运维项目应在立项阶段同步编制绩效目标申报表，纳入预算审批的必要环节，从源头杜绝“无目标执行”的现象。

2. 关于加快尾款支付和验收闭合的建议。建议由华漕镇党政办和城运中心负责，对智慧会议系统运维和效能管理系统运维的尾款支付情况进行专项清理。对于已完成服务并验收通过的子项（如智慧会议系统运维），应在 2025 年 8 月底前完成尾款支付；对于完成情况不明的子项（如效能管理系统运维），应立即组织专项验收，确认服务达标后尽快支付尾款或按合同约定处理。同时，建议建立“验收前置”机制，明确所有运维项目的资金支付必须以书面验收合格为前提，严禁“先付款后验收”或“未验收即付全款”。

3. 关于建立运维台账制度的建议。建议由项目主管部门负责，会同各运维供应商，于 2025 年第三季度前建立统一的运维台账管理制度。台账内容应至少包括：

（1）设备台账：记录每台设备的型号、位置、维护历史、故障记录；（2）巡检台账：记录每次巡检的时间、人员、内容、发现问题及处理结果；（3）故障工单：记录每次故障的报修时间、响应时间、处理时间、解决方式和用户确认；（4）备份日志：记录每次备份的时间、内容、结果、存储位置和恢复测试结果；（5）培训记录：记录每次培训的时间、对象、内容、签到表和效果评估。通过规范化台账管理，为后续的绩效评价和质量考核提供可追溯的数据支撑。

4. 关于开展满意度调查的建议。建议由华漕镇城运中心牵头，于 2025 年第三季度前组织一次覆盖项目单位和镇属单位经办人员的满意度调查。调查内容应涵盖系统稳定性认可度、故障处置时效性、数据安全保障度、功能操作便捷性、服务响应专业性、培训覆盖有效性和管理流程透明度等维度，样本量不少于 50 人。调查结果应形成书面报告，作为运维服务考核和供应商续聘的重要依据。对于满意度低于 85% 的子项，应要求供应商制定整改方案并限期改进。后续同类项目应将年度满意度调查纳入运维合同的必备条款，明确调查频次、样本量和达标标准。

5. 关于加强跨年度项目预算统筹的建议。本项目部分子项的服务周期与预算年度不匹配（如效能管理系统运维服务周期为 2024 年 4 月至 2025 年 4 月，智慧会议系统运维为 2024 年 12 月至 2025 年 11 月），导致预算安排和资金支付出现跨年度衔接问题。建议华漕镇财政所在今后编制信息化运维项目预算时，严格按照“预算年度与服务周期匹配”的原则，将跨年度服务按年度拆分预算，明确每年的预算金额和支付节点。对于 2026 年及以后的运维项目，应在当年预算“一上”阶段前完成全部前期工作和预算编制，从源头杜绝预算与执行脱节的问题。