上海市嘉定区财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年基础网络及终端运维服务项目

项目实施单位：上海市嘉定区市场监督管理局

项目主管部门：上海市嘉定区市场监督管理局

委托单位：上海市嘉定区市场监督管理局

评价机构：上海新嘉华会计师事务所有限公司

2018 年 10 月 26 日

撰稿人：张孟琦

复审人：李仁青

终审人：赵旭峰

目 录

摘 要 1
一、项目基本情况 7
（一）项目立项的背景和目的 7
（二）评价对象 8
（三）项目范围及内容 8
（四）项目实施情况 10
（五）项目预算安排和实际支出情况 11
（六）项目绩效目标 11
（七）项目的相关方及其关联 12
（八）项目的组织及管理 13
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）绩效评价指标体系 15
（四）数据采集方法及过程 16
（五）绩效评价实施过程 17
三、评价结论和绩效分析 18
（一）评价结论 18
（二）具体绩效分析 20
四、主要业绩和经验 33
（一）主要业绩 33
（二）主要经验 33
五、存在的问题和不足 34
六、相关建议和措施 35
评价报告附件 37
附件 1：绩效评价指标体系 38
附件 2：评价指标评分底稿 39
附件 3：访谈情况汇总分析报告 65
附件 4：调查问卷样张及调查结果汇总分析报告 69

摘 要

根据市场监管体制改革的工作需要，嘉定区整合原工商、质监、食药监和价格监督检查机构和职能，组建了嘉定区市场监督管理局（以下简称“区市场监管局”），原机关及下属单位的各类终端设备及基础网络进行统一管理。

一、项目基本情况

（一）评价对象

项目名称为“2017 年基础网络及终端运维服务项目”，预算总额为 133.88 万元，评价时段为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

（二）项目范围及内容

区市场监管局及其 18 个下属单位正在使用的各类计算机网络设备、终端设备、视频监控设备、会议音响设备及为信息化应用辅助的专业机房设备等。

（三）项目组织管理与实施情况

区市场监管局为项目绩效评价工作的责任主体，由其内设机构信息中心负责具体项目的绩效编制、提交立项材料、绩效目标申报等，信息中心通过政府采购服务的方式委托第三方实施运维工作。

2017 年完成信息系统、网络及安全系统、服务器系统、终端系统、基础网络系统等软件系统的检查和维护，还完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作。第三方服务方配套提供驻场人员运维服务和呼叫中心系统，以保障网络及终端维护及时有效。

（四）项目预算安排和实际支出情况

本项目是一项常年开展、连续实施的经常性项目，2017 年本项目年初预算安排为 133.88 万元，最终确定中标金额为 121.5 万元，全年实际支出金额121.5万元,结余12.38万元年末已由区财政收回。

（五）项目绩效目标

1．绩效总目标

为区市场监管局机房、终端、网络设备、服务器、基础环境、弱电系统、呼叫中心提供维护及相关的配套服务，保障区市场监管局网络稳定有效运行。

2．年度绩效目标

1)2017 年产出目标:完成五类软件系统的检查和维护;完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作；网络环境安全稳定，硬件设施及时维修；采购咨询服务有效；产出时效性 100%。

2）2017 年效果及影响力目标：信息沟通有效；建议合理采纳；报障渠道搭建有效;项目可持续发展;服务对象满意度达到 90%以上。

二、评价结论

评价小组经过填报数据基础表、社会调查、访谈，采集相关信息和数据，通过整理、汇总和分析，依据评价工作方案中确定的评价指标、评分标准和评价方式方法，对 2017 年基础网络及终端运维服务项目进行了客观、公正的独立评价，评价综合得分为 88.5 分，评价等级为“良”。

本项目立项依据充分，绩效目标制定合理，项目管理制度有待完善，政府采购流程规范，年内各项工作按时按质完成，内部信息传递及时有效。但项目质量控制能力有待提高，建议采纳的规范性及保障渠道的稳定性有待提高，项目的可持续性有待进一步加强。

三、主要业绩和经验

（一）主要业绩

区市场监管局2017年度完成了五类软件系统的检查和维护，1835台硬件设备的保养及维修工作，年内各项维护工作已经全部完成，保障了网络及终端的稳定运行。

（二）主要经验

1.通过安排驻场工作人员保障问题及时处理

在2017年度项目过程中，信息中心要求运维服务供应方根据合同的要求安排入场工作人员进驻机关大楼提供5*8小时服务，并且对维护人员的工作能力和工作经验提出了相应的要求，在项目实施过程中，信息中心及时了解并帮助解决驻场工作人员面临的办公场地及用餐问题，确保驻场工作人员能够为机关大楼提供及时有效的维修工作。

四、存在的问题和不足

1.管理制度有待完善

评价机构在评价的过程中发现，区科委的《管理办法》以建设类项目为主要管理目标，对运营维护类项目的适用性不强。在实施项目的过程中，本项目未制定明确的内控管理制度，监督和检查的有

效性更多的依赖于项目负责人的专业判断能力，不符合信息中心在本项目中管理者的角色。此外，《管理办法》中并未对运维项目完成后的审计工作提出明确要求，因此区市场监管局并未组织对本项目的审计工作，影响财务监控的有效性。

2.防范中标方违约风险力度不足

受预算申请和政府采购流程的限制，实际提供维护服务的时间为2017年6月到2018年5月，项目资金采用预付款的方式分别于6月和12月支付，年底未保留尾款，对维护服务供应方提供的服务质量下降或发生违约等风险的防范能力不足。

3.项目档案管理不够全面

由于项目负责人在日常检查时并未形成相应的纸质记录并归档管理，运营维护方提出的问题及建议的采纳及处理情况也未在档案中体现，不利于档案查阅者更全面的了解以前年度项目的实施情况，并据此开展工作。

4.长效管理制度有待完善

由于本项目的政府采购面向全社会采购服务，并且未将是否具有呼叫中心列入资质要求，导致区市场监管局无法保证以后年度中标的运维服务供应商都能提供呼叫中心服务。此外，如发生报障电话变更的情况，信息中心需要通知各部门及时更新报障电话，不仅增加信息中心的工作量，也难以保证报障服务稳定性。

五、相关建议和措施

1.进一步完善管理制度

针对《管理制度》存在的诸多不足，建议信息中心及时向区科委反映，由区科委对《管理制度》进行进一步完善和解释，明确对运维项目的管理要求和监管流程。针对区市场监管局内部管理制度存在不足，建议区市场监管局项目负责人结合自身工作经验，制定相应的内部管理制度，明确管理的重点及要求，规范化管理过程。针对区市场监管局未及时开展审计工作的问题，建议区市场监管局在以后年度的项目中及时开展审计工作，强化财务监控的有效性。

2.提高对服务提供方的约束能力

针对防范服务供应方违约风险能力不足的问题，建议区市场监管局采取保留一定比例的尾款，收取中标方5%左右质保金等方式，或者改变预算编制的方式，将先付款的支付方式改为后付款的付款方式，配合本项目跨年度服务的时间特点，分两年编制预算，提高对运营维护方服务质量下降和违约等风险的控制能力。

3.完善档案管理

针对项目负责人未及时将日常检查和反馈处理的情况形成纸质记录并归档的问题，建议项目负责人在日常检查的过程中及时进行记录和管理，对于维护方提出的问题及时进行记录，并将问题的复核和反馈情况做相应的记录，以查阅的目的编制项目档案为完成服务周期的运维报告提供依据，并纳入考核管理的内容，以便为提出

健全管理制度的内容提供依据，同时，也可以为评价项目考核管理，针对服务周期针对是否完成运维总结报告，提出相关建议。

4.进一步完善长效管理制度

针对呼叫中心长期来看缺乏稳定性的问题，考虑到区政府已经搭建有较为完善的呼叫中心，为全区所有政府机构提供7*24小时服务，完全能够满足区市场监管局所需的呼叫中心服务，建议区市场监管局充分利用现有资源。针对服务商及服务人员存在联系方式变更导致报障服务不稳定的问题，建议以信息中心的联系方式为主要报修渠道，为区市场监管局工作人员提供更稳定的报障服务。

2017年基础网络及终端运维服务项目

财政支出绩效评价报告

根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）和嘉定区绩效管理文件的要求，上海新嘉华会计师事务所有限公司（以下简称“评价机构”）受上海市嘉定区市场监督管理局（以下简称“区市场监管局”）委托，对上海市嘉定区2017年基础网络及终端运维服务项目进行绩效评价。评价机构根据修改完善的工作方案开展本次评价，经过资金使用情况核查、项目数据采集、访谈、社会调查等必要的评价程序，运用绩效原理和统计方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

一、项目基本情况

（一）项目立项的背景和目的

根据市场监管体制改革的工作需要，嘉定区整合原工商、质监、食药监和价格监督检查机构和职能，组建了区市场监督管理局，机关及18个下属单位用于原工商、质监、食药监、物价等各项检查所需的的各类计算机网络设备、终端设备、视频监控设备、会议音响设备及为信息化应用辅助的专业机房设备由合并后的区市场监督管理局信息中心进行统一管理。

合并后的区市场监督管理局负担着原工商、质监、食药监、物价等体量庞大的日常监管工作，同时区市场监管局积极配合上级部门推

进市场监管领域综合执法，建立综合监管体系，加强信息共享，强化部门上下统筹的发展方向，对网络及终端的稳定性提出了更高的要求。为了最大限度满足区市场监管局日常工作中对网络及终端的要求，提供更低成本高效率的运维服务，区市场监管局通过公开招投标的方式，采购更为专业优质的运维服务，以确保设备处于正常运转状态。

嘉定区市场监管局信息中心（以下简称“信息中心”）依照嘉定区信息化项目申报立项的有关要求，经科委审批立项，并据此申报预算。信息中心根据政府采购招投标的有关要求，委托上海市嘉定区政府采购中心开展招投标工作，并依照规定与中标单位签订合同，委托其进行专业的运维管理工作。

（二）评价对象

项目名称为“2017 年基础网络及终端运维服务项目”，预算总额为 133.88 万元，评价时段为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

（三）项目范围及内容

区市场监管局及其 18 个下属单位正在使用的各类计算机网络设备、终端设备、视频监控设备、会议音响设备及为信息化应用辅助的专业机房设备等。

根据《嘉定区市场监督管理局基础网络及终端运维服务合同》的约定，本项目的内容包括区市场监管局机房、终端、网络设备、服务器、基础环境、弱电系统、呼叫中心维护及相关的配套服务。具体内容及相应的覆盖范围如下：

（1）区市场监管局业务系统

包括区市场监管局机关大楼，1 个综合执法大队，12 个街镇对应的 15 个市场监督管理所，1 个食品药品检验检测中心（计量所），1 个特种所，1 个区质量协会，外设区行政服务中心办公点，业务指导区消保委，区个私协会。

（2）终端设备维护

区市场监管局及各下属机构的台式机、瘦客户机、笔记本、平板电脑、上网本、投影仪等设备，共计 1576 台。

（3）网络设备维护

区市场监管局及其下属机构的核心交换机、三层交换机、二层交换机、安全设备等，共计 93 台。

（4）服务器设备维护

区市场监管局及其下属机构的服务器、存储等设备，共计 81 台，其中服务器 61 台、存储控制器 3 台，磁盘阵列柜 10 台，存储光交 7 台。

（5）基础环境维护

①视频监控系统，包括分布于大楼的 63 台视频监控摄像机设备。

②机房系统，包括机房环境、机房视频监控、门禁、消防、精密空调、UPS 等系统的维护。

③会议音响系统，包括区市场监管局及其下属机构的会议室音响设备维护（视频会议系统维护除外）。

（6）弱电系统维护

区市场监管局及其下属机构的机房弱电系统，包括端口点位、机柜理线、综合布线维护等。

（7）呼叫中心维护

建设并维护 7*24 小时响应的运维呼叫中心，提供统一保障、统一维修接口，使区市场监管局及其下属机构可以通过统一的报障电话申请服务、查询服务处理进程，监控服务质量。

（8）内网云桌面系统维护

区市场监管局已经部署的整个云桌面系统日常运维保障（支持 600 个点）。

（9）其他配套服务

为机房环境、机房视频监控、门禁、消防、精密空调、UPS 等系统提供保修所需的全部备品、备件（如保修设备所需的备品备件已经停产并在市场上停止销售，应保证提供规格和配置不低于保修设备或部件的替代备品。）

（四）项目实施情况

2017 年完成信息系统、网络及安全系统、服务器系统、终端系统、基础网络系统等软件系统的检查和维护，还完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作，其中包括：终端设备 1576 台，网络设备 93 台，服务器及存储设备 81 台，基础环境设备 85 台。此外，第三方服务方配套提供驻场人员运维服务和呼叫中心系统，以保障网络及终端维护及时有效。

（五）项目预算安排和实际支出情况

基础网络及终端运维服务项目是一项常年开展、连续实施的经常性项目，在项目的推进过程中具有延续性，周期性。

本项目经嘉定区科学技术委员会专家评审通过立项，在预算执行方面以 2017 年度的项目预算安排和财政资金拨付口径为评价对象，立项批复及申请预算项目金额 133.88 万元，按照采用政府采购服务的规定，委托政采中心进行了招投标，最终确定中标金额为 121.5 万元，全年实际支出金额 121.5 万元，结余 12.38 万元年末已由区财政收回。

（六）项目绩效目标

1．绩效总目标

为区市场监管局机房、终端、网络设备、服务器、基础环境、弱电系统、呼叫中心提供维护及相关的配套服务，保障区市场监管局网络稳定有效运行。

2．年度绩效目标

1）2017 年产出目标：

（1）完成五类软件系统的检查和维护；

（2）完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作；

（3）网络环境安全稳定，硬件设施及时维修；

（4）采购咨询服务有效；

（5）产出时效性 100%；

2）2017 年效果及影响力目标：

（1）信息沟通有效；

（2）建议合理采纳；

（3）报障渠道搭建有效；

（4）项目可持续发展；

（5）服务对象满意度达到 90%以上。

（七）项目的相关方及其关联

各部门分工情况如下：

1.项目主管部门：区市场监管局信息中心

区市场监管局为项目绩效评价工作的责任主体，其下设信息中心负责具体项目的绩效编制、提交立项材料、绩效目标申报等。

2.项目实施单位：上海烨盛信息科技有限公司

上海烨盛信息科技有限公司（以下简称“烨盛科技”）由上海市嘉定区政府采购中心根据政府采购相关管理办法，经公开招标的方式确定的区市场监管局网络及终端运维服务供应商，具体实施区市场监管局机房、终端、网络设备、服务器、基础环境、弱电系统、呼叫中心维护及相关的配套服务。根据合同约定，烨盛科技在 2017 年度项目实施期间派遣 1 名驻场工作人员到区市场监管局机关大楼，对终端设备提供 5*8 小时运维服务，对其他维护内容提供 7*24 小时服务。烨盛科技呼叫中心提供全面 7*24 小时热线服务，随时响应区市场监管局及下属机构的报修申请，同时安排 2 名二线支持人员为区市场监管局下属机构提供电话远程支持及上门维修服务。

（八）项目的组织及管理

1. 项目立项及实施管理

项目申报单位围绕本区信息化发展规划，按照区科委发布的年度申报指南的要求，结合本部门业务需求，提交项目申报材料，项目单位的主管部门根据项目申报情况进行初审，并依据其业务整体发展的需求出具项目推荐意见。

区科委统一受理信息化项目申报。对于申报材料不符合要求的项目，区科委告知项目单位在规定期限内补全或者补正；对申请材料符合要求的单位，区科委会同有关部门、组织专家对申报项目进行评审，并根据评审结果出具评审意见。

区科委根据评审意见将申报项目全部纳入嘉定区信息化项目储备库，实行滚动管理，动态调整，并根据区政府的年度经济社会重点工作安排出具项目评审批复意见。

项目单位根据当年度信息化项目评审批复意见，向区财政局申报年度预算，通过公开招标的方式确定中标单位为上海烨盛信息科技有限公司，并与之订立服务合同，以书面形式约定权利和义务，合同副本报区科委、区财政局备案。

建设类项目实施期间，区科委会同第三方专业服务机构对项目实施过程，包括咨询、设计、监理、测评等环节进行管理。区监察局适时组织政府相关职能部门开展对部分重大信息化项目的监督检查。

建设项目竣工并进行试运行后，由项目单位向区科委提出项目验收申请，区科委根据项目情况，会同区财政局等有关部门组织专家对

货物、工程和服务等政府采购项目的验收，未通过验收的项目不得申请运行维护经费。

2. 项目资金管理

项目单位根据合同约定的付款条件和项目实际执行情况，及时向区财政局提交项目付款申请材料，区财政局审核后拨付资金。

区审计局根据规范管理要求，对建设项目进行项目审计。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

1．摸清本项目资金投入、产出及绩效状况，并提供科学决策的客观依据；

2．通过绩效评价转变政绩观念，客观、公正地评价本项目绩效，总结项目开展的经验；

3．通过绩效评价，完善本项目的财政政策，优化、公平资金的配置及资金支出结构。

（二）评价依据

1．项目业务文件

1）《关于本市区县政府市场监管机构信息化建设的指导意见》（沪府办〔2015〕59 号）；

2）嘉定区市场监督管理局三定方案（嘉府办发〔2015〕29 号）；

3）《嘉定区信息化项目管理办法》（嘉府发〔2014〕22 号）；

4）《嘉定区财政局关于 2017 年部门预算批复的通知》（嘉财〔2017〕4 号）；

5）嘉定区信息化项目申报书及科委批复

6）嘉定区基础网络及终端维护项目招标材料节选；

7）中标通知书；

8）项目合同；

9）《关于局二个信息化运维项目启动实施的请示》及相应会议纪要；

10）嘉定区基础网络及终端运维项目验收报告；

2．绩效评价管理文件

1）嘉定区绩效管理文件；

2）《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)；

3．其他作为评价依据的材料

（三）绩效评价指标体系

1．指标设计思路

本项目绩效评价指标体系，以财政部门确定的共性指标体系框架为基础，针对项目的特点，按照逻辑分析法和层次分析法开发设计，覆盖资金管理、项目管理、项目效益和居民满意度四个方面，重点关注核实经费发放的完成情况、完成质量、社会效益，调研该项目的受益人满意度等，反映项目实施的效果及状况，对项目的监管提出建设性意见。

2．指标设计依据

1）相关性：与资金使用情况相关联；

2）可比性：不同项目之间衡量结果可以相互比较；

3）综合性：将定量指标和定性指标相结合；

4）重要性：选取最具有代表性、最能反映要求的指标；

5）经济性：考虑现实条件和获得指标的可操作性。

3．评价方法

指标体系中有定量指标和定性指标，对于定量指标，通过规定的参数数值直接进行量化；对于定性指标，根据行业标准进行量化处理。

通过案卷研究法、比较法、因素分析法及公众评判法等相应的评价方法进行打分。

4．评级标准

根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的规定，绩效项目评分 90 分-100 分（含 90 分）为“优”；75 分-90 分（含 75 分）的为“良”；60 分-75 分（含 60 分）为“合格”；低于 60 分为“不合格”。

（四）数据采集方法及过程

1）文献和资料研究：收集项目相关文献资料，进行研究；

2）资金和财务合规性检查：了解财务制度、项目资金的审核程序、检查资金的划拨核准手续、使用记录、账务处理情况，可以分析并掌握项目资金及财务的合规性问题，并将了解到的情况进行汇总反映；

3）访谈：组织 2-3 次的相关各方集中访谈或座谈，同时针对某些重要人士进行面对面个别访谈。通过对利益相关方的细分，针对性地进行深入细致的访谈、了解，可以有效掌握项目情况、项目效果以

及不足，尤其是各方关注的核心问题，进而得到相关各方如何改进后续项目质量、确保项目长效运行的各种意见和建议，并将这些情况，整理反映到评价报告中去；

4）现场考察和调研：根据评价需要，我们将到嘉定区机关大楼及部分下属机构进行现场调研，针对访谈、座谈中所发现的成绩、问题以及各种情况，进行确认和详细了解，并在现场考察中进行实地调研，进行现场访谈，从而真实、有效地掌握项目第一手资料；

5）公众问卷抽样调查：根据评价指标需要，有针对性地根据项目内容设计调查问卷，调查范围涉及区市场监管局日常使用网络及终端办公的工作人员。最后将在访谈、座谈和调研的基础上对现有问卷进行完善，以求切实反映项目特点，具有针对性。

（五）绩效评价实施过程

1．拟定评价方案，制定评价计划

评价机构根据对项目资料的初步了解，拟定评价方案，确定需要收集的资料清单以及制定评价工作计划和评价指标体系表，并对工作方案进行了完善。

2．根据工作计划，收集相关资料

根据拟定的工作方案，评价机构通过取得相关部门提供的各种材料，及访谈，问卷发放调查，财务资料抽查等方式，全面的取得评价所需的相关材料。

3．资料整理及综合分析，形成评价结论

评价机构根据绩效评价的原理和工作方法，对所掌握的项目第一

手资料进行整理、分析和讨论，根据指标体系表进行打分，初步形成本项目的绩效评价结论。

4. 撰写与复核绩效评价报告

评价机构根据对项目资料整理、分析形成的结论，撰写和提交绩效评价报告。按照绩效评价项目三级复核管理机制的要求，绩效评价报告必须从资料收集、数据分析、整理以及报告撰写等各方面采用内部复核程序，以避免舞弊及差错事项的产生，从而保证绩效评价工作顺利完成，并能够客观、公正、准确反映本项目的实际情况。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1.评价结果

评价小组经过填报数据基础表、社会调查、访谈，采集相关信息和数据，通过整理、汇总和分析，依据评价工作方案中确定的评价指标、评分标准和评价方式方法，对 2017 年嘉定区基础网络及终端运维服务项目进行了客观、公正的独立评价，评价综合得分为 88.5 分，评价等级为“良”。

本项目绩效评价评分结果见下表：

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
A 项目决策	（10 分）	A1 立项合理性	（6 分）	A11 战略目标适应性	（3 分）	3
				A12 立项依据的充分性	（1 分）	1
				A13 项目立项规范性	（2 分）	2
		小计			（6 分）	6
		A2 项目目标适应性	（4 分）	A21 绩效目标合理性	（2 分）	2
				A22 绩效指标明确性	（2 分）	2
		小计			（4 分）	4
小计					（10 分）	10
B 项目管	（30	B1 投入管理	（7 分）	B11 预算编制合理性	（4 分）	4

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
理	分）			B12 预算执行率	（3 分）	2
		小计			（7 分）	6
		B2 财务管理	（10 分）	B21 资金使用情况	（3 分）	3
				B22 财务管理制度建立健全性	（3 分）	3
				B23 财务监控有效性	（4 分）	3
		小计			（10 分）	9
		B3 项目实施	（13 分）	B31 管理制度健全性	（4 分）	1
				B32 管理制度执行有效性	（3 分）	3
				B33 质量管理有效性	（4 分）	3
				B34 政府采购规范性	（2 分）	2
		小计			（13 分）	9
小计					（30 分）	24
C 项目绩效	（60 分）	C1 项目产出	（25 分）	C11 产出数量完成率	（8 分）	8
				C12 产出质量达标率	（4 分）	4
				C14 采购咨询服务有效	（5 分）	5
				C15 产出时效性	（8 分）	8
		小计			（25 分）	25
		C2 项目效益	（35 分）	C21 信息沟通有效性	（5 分）	5
				C22 建议采纳情况	（5 分）	4
				C23 报障渠道有效性	（6 分）	4
				C24 可持续发展	（9 分）	6.5
				C25 服务对象满意度	（10 分）	10
		小计			（35 分）	29.5
小计					（60 分）	54.5
总计					(100 分)	88.5

2.主要绩效

区市场监管局 2017 年度完成了五类软件系统的检查和维护，1835 台硬件设备的保养及维修工作，年内各项维护工作已经全部完成，保障了网络及终端的稳定运行。

该项目立项依据充分，绩效目标制定合理，项目管理制度有待完善，政府采购流程规范，年内各项工作按时按质完成，内部信息传递及时有效。但项目质量控制能力有待提高，建议采纳的规范性及保障渠道的稳定性有待提高，项目的可持续性有待进一步加强。

（二）具体绩效分析

1．项目决策分析

项目决策一级指标总分值10分，得分10分。项目决策主要包括项目立项合理性、项目目标适应性。

项目决策指标具体评分标准及得分情况见下表：

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
A项目决策	(10分)	A1立项合理性	(6分)	A11战略目标适应性	（3分）	3
				A12立项依据的充分性	（1分）	1
				A13项目立项规范性	（2分）	2
		小计			(6分)	6
		A2项目目标适应性	(4分)	A21绩效目标合理性	(2分)	2
				A22绩效指标明确性	(2分)	2
		小计			(4分)	4
A指标小计					(10分)	10

1）二级指标项目立项合理性指标分值6分，得分6分。

通过对本项目相关卷宗资料研究分析、信息中心的相关工作人员访谈等方法，评分如下：

——A11战略目标适应性分值3分，得分3分。

根据区市场监管局的“三定方案”，本项目的主管单位区市场监管局信息中心（即信息管理办公室）的主要职责包括“牵头协调系统信息化管理、政务公开等工作”，本项目的主要内容为基础网络及终端运维，属于信息中心的工作职能范畴。

根据国家工商总局审议通过的《工商行政管理信息化发展“十三五”规划》，“十三五”时期工商信息化的建设目标是构建统一的工商信息化体系，最终形成“大监管共治、大系统融合、大数据慧治、大

服务惠民、大平台支撑”的工商信息化创新发展格局。根据《嘉定区市场监督和执法管理“十三五”规划》，区市场监管局计划在“十三五”期间实现“推进信息化大数据建设，牵头建立完善嘉定区实有企业（单位）数据库。建立 OA 办公、综合业务应用、公众诉求处置和智能监管指挥‘四大平台’”的发展目标。为响应国家十三五规划的发展方向，支持部门发展目标的实现，区市场监管局设立了“基础网络及终端运维服务项目”，对区市场监管局及其下属单位的基础网络及硬件设施进行维护，为区市场监管局构建并完善工商信息化体系提供充分的硬件支持，符合国家的十三五发展战略，能够支持部门目标的实现。

本项目界定清晰，且符合政府公共职能范围；能够支持嘉定区市场监督管理局目标的实现，与区市场监督管理局的战略目标一致，符合国家的十三五发展战略，分值 3 分，得 3 分。

——A12 立项依据充分性分值 1 分，得分 1 分。

本项目以市经信委发布的《关于本市区县政府市场监管机构信息化建设的指导意见》（沪府办〔2015〕59 号）文和嘉定区市场监督管理局三定方案（嘉府办发〔2015〕29 号）文为依据，以适应区市场监管体制的调整，满足综合监管、统一执法等业务的需要为目的，采用政府购买服务的问题，一方面解决了机构人手不足的问题，同时通过专业化运维服务，确保设备处于正常运转状态，为区政府市场监管机构信息化建设提供充足的硬件条件支持。根据评分规则，立项依据充分，分值 1 分，得 1 分。

——A13 项目立项规范性分值 2 分，得分 2 分。

本项目属于区市场监管局的经常性项目，根据《嘉定区信息化项目管理办法》（嘉府发〔2014〕22 号）文的要求申请立项并实施，通过项目申报和专家评审，由区科委批复立项，根据《嘉定区财政局关于 2017 年部门预算批复的通知》（嘉财〔2017〕4 号）由区财政局对区市场监督管理局申报的项目预算进行了批复，本项目开始实施。本项目按照规定的程序申请设立，立项所提交的文件、材料符合相关要求，并且区市场监管局根据区科委制定的《管理办法》的相关规定，项目立项有明确的立项、决策流程的项目，且前期程序齐全。根据评分标准，按照规定程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求，前期资料齐全的，分值 2 分，得 2 分。

2）二级指标项目目标适应性指标分值 4 分，得分 4 分。

通过对本项目相关卷宗资料研究分析、对信息中心的相关工作人员访谈等方法，评分如下：

——A21 绩效目标合理性分值 2 分，得分 2 分。

本项目绩效目标依据区市场监管局及 18 个下属单位网络及终端的基本情况，以及区市场监管局对网络及终端运行状况的要求制定，目标制定科学合理，符合国家相关法律法规、国民经济发展规划，本项目与区市场监管局信息中心的职能职责密切相关，而且本项目预期产出、结果符合正常的业绩水平，注重政策导向。

2017 年产出目标：完成五类软件系统的检查和维护，完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作，网络环境安全稳定，硬件设施及时维

修，采购咨询服务有效，产出时效性100%；

2017年效果及影响力目标：信息沟通有效；建议合理采纳；报障渠道有效；项目可持续发展，服务对象满意度达到90%以上。

根据评分标准，绩效目标明确、符合法规要求、与部门职能相关、符合正常业绩水平，分值2分，得2分。

——A22绩效指标明确性分值2分，得分2分。

本项目绩效目标以项目目标为依据逐条订立，各项指标定义清晰，与绩效目标相关，标杆值可衡量且数据可收集，分值2分，得2分。

2．项目管理分析

项目管理一级指标总分值30分，得分24分。项目管理主要包括投入管理、财务管理和项目实施。

项目管理指标具体评分标准及得分情况见下表：

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
B项目管理	(30分)	B1投入管理	(7分)	B11预算编制合理性	(4分)	4
				B12预算执行率	(3分)	2
		小计			(7分)	6
		B2财务管理	(10分)	B21资金使用情况	(3分)	3
				B22 财务管理制度建立健全性	(3分)	3
				B23财务监控有效性	(4分)	3
		小计			(10分)	9
		B3项目实施	(13分)	B31管理制度健全性	(4分)	1
				B32 管理制度执行有效性	(3分)	3
				B33质量管理有效性	(4分)	3
				B34政府采购规范性	(2分)	2
		小计			(13分)	9
B指标小计					(30分)	24

1）二级指标投入管理指标分值 7 分，得分 6 分。

通过对本项目的预算资料与区市场监管局财务账册的核对分析及对区市场监管局与项目实施相关工作人员访谈以及工作核实获取信息评分如下：

——B11 预算编制合理性指标分值 4 分，得分 4 分。

本项目进行了必要的成本概算和成本预算，根据区市场监管局及 18 个下属单位各类计算机网络设备、终端设备、视频监控设备、会议音响设备及未信息化应用辅助的专业机房设备等的实际情况及运维需求，结合市场报价合理估算预算金额，经过区科委专家评审取得批复后最终确定预算申报金额。

根据评分标准，本项目预算编制的过程完整，分值 1 分，得 1 分；预算编制精细化，分值 1 分，得 1 分；预算与绩效目标相匹配，分值 1 分，得 1 分；预算符合财力和社会发展水平，分值 1 分，得 1 分。

——B12 预算执行率指标分值 3 分，得分 2 分。

本项目申请立项并取得批复的预算金额为 133.88 万元，于 2017 年 5 月通过政采中心进行了政府采购招投标，确定了中标金额为 121.5 万元，实际中标金额低于预算金额，经访谈了解，本项目于 5 月完成招投标并签订相应合同，但未及时进行预算调整，项目预算调整不及时导致预算执行率不高。

预算执行率=实际支付金额/年度预算金额=121.5/133.88=90.75%

根据评分规则，预算执行率在 90%-95%之间，分值 3 分，得 2 分。

2）二级指标财务管理指标分值 10 分，得分 9 分。

——B21 资金使用情况指标分值 3 分，得分 3 分。

通过检查财务账册及其后付凭证，本评价组认为本项目资金使用审批程序和手续符合法律、法规和财务制度规定，用途明确，且符合预算批复或合同规定的用途，项目的重大开支经过评估认证。本项目根据实际使用情况分批向区财政局申请资金，虽然本项目实际使用金额低于预算金额，但账面不存在闲置资金，未发现影响资金使用效率的情况，根据评分规则，分值 3 分，得 3 分。

——B22 财务管理制度建立健全性指标分值 3 分，得分 3 分。

区市场监管局财务科按照国家财经法规和财务制度的要求，编制了《财务管理制度》，该制度健全完善，项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定，且能够合理保证项目资金安全、项目会计信息的真实、完整，根据评分规则，分值 3 分，得 3 分。

——B23 财务监控有效性指标分值 4 分，得分 3 分。

根据《管理办法》的有关要求，本项目属于运行维护项目，由区市场监管局根据合同约定和项目实际执行情况，及时向区财政局提交付款申请材料，区财政审核后拨付资金，年末由区市场监管局自行组织审计工作，在实际执行过程中，区市场监管局财务科通过会计核算的方式对本项目资金使用情况进行监督，项目资金由信息中心根据实际支付情况分批次向区财政局申请，但未对本项目进行审计，财务监控措施部分有效。根据评分标准，存在监控手段的，分值 2 分，得 2 分，项目监控措施部分有效，分值 2 分，得 1 分。

3）二级指标项目实施指标分值 13 分，得分 9 分。

——B31 管理制度健全性指标分值 4 分，得分 1 分。

本项目依据的管理制度为区科委制定并发布的《嘉定区信息化项目管理办法》（嘉府发〔2014〕22 号）文，文中对信息化项目使用范围、分类、各部门工作职责、申报审批、实施流程以及后续的运维与评价进行了较为明确的规范。《管理办法》中将项目分类为建设项目（含升级改造）、运行维护项目、标准软硬件采购项目和咨询服务项目等四类，但其中的申报、实施和监管流程以建设类项目（含升级改造）项目为主，《管理办法》中规定的项目验收、项目审计及维护机制等条款明确适用于建设项目（含升级改造）项目，而本项目属于运行维护项目，对此类条款的适用性不强，相应的验收及审计方法也未另行规定，项目管理制度部分缺失。

《管理办法》中对项目实施过程的要求仅包括政府采购、合同备案、资金拨付及项目监管等涉及部门外部监督的内容，但在区市场监管局内部并未对运维服务建立相对明确的管理制度，包括运维过程中对工作人员专业水平及服务态度的考察，对运维结束后网络及硬件设施情况的反馈及优化等，导致此类档案材料缺失。

根据评分标准，项目管理制度部分缺失，分值 2 分，得 1 分。部门内部监督管理制度未建立，分值 2 分，得 0 分。

——B32 管理制度执行有效性指标分值 3 分，得分 3 分。

本项目在实施过程中，区市场监管局按照区科委制定的《管理办法》进行申报立项，并积极接受科委及相关部门的监督和管理，根据

预算金额，通过政府集中采购的方式选择合适的运维服务供应商，虽然单位内部并未形成明确的管理制度，但项目负责人通过现场走访监督和询问等方式，时时关注项目的执行情况，对运营服务方的工作质量及工作态度进行监督，及时了解项目的进度及项目实施过程中存在的问题，协调部门内部进行处理，保证了控制制度有效执行。

根据评分标准，项目管理制度有效执行，分值 2 分，得 2 分。单位控制制度执行有效，分值 1 分，得 1 分。

——B33 质量管理有效性指标分值 4 分，得分 3 分。

本项目由信息中心通过政府采购服务的方式委托第三方进行运维服务，信息中心项目负责人定期检查运维服务工作人员的服务质量，及时了解和解决运维过程中存在的问题，但未形成相应的检查记录，在项目结束后，由运维服务公司出具《验收报告》对服务的情况进行总结，并提出相应的问题和建议，但未见到信息中心对存在的问题进行复核、受理和反馈的记录。根据评分标准，审核程序完整，分值 1 分，得 1 分，遵守法律法规及业务管理规定，分值 1 分，得 1 分；实施过程中采取了抽查、定期核对及考核等必要的控制措施及手段分值 1 分，得 1 分；项目部分记录材料不齐全，其中项目合同和验收材料等及时归档，分值 1 分，得 0 分。

——B34 政府采购规范性指标分值 2 分，得分 2 分。

在本项目的金额超过 20 万元，采购的服务为常规网络及终端维护服务，根据政府采购的有关规定通过政府采购招投标程序确定上海烨盛信息科技有限公司为中标单位，并与之订立服务合同，以书面形

式约定权利和义务，合同签订相对规范，基本要件齐全，合同副本报区科委、区财政局备案。根据评分标准，项目运行过程执行了规定的政府采购程序，分值 2 分，得 2 分。

3．产出分析

项目绩效一级指标总分值 60 分，得 54.5 分。项目绩效主要包括项目产出、项目效益。

本指标具体评分标准及得分情况见下表：

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
C 项目绩效	（60 分）	C1 项目产出	（25 分）	C11 产出数量完成率	（8 分）	8
				C12 产出质量达标	（4 分）	4
				C14 咨询服务有效	（5 分）	5
				C15 产出时效性	（8 分）	8
		小计			（25 分）	25
		C2 项目效益	（35 分）	C21 信息沟通有效性	（5 分）	5
				C22 建议采纳情况	（5 分）	4
				C23 报障渠道有效性	（6 分）	4
				C24 可持续发展	（9 分）	6.5
				C25 服务对象满意度	（10 分）	10
		小计			（35 分）	29.5
C 指标小计					（60 分）	54.5

1）二级指标项目产出目标实现程度分值 25 分，得分 25 分。

通过对项目相关卷宗资料研究分析、对项目相关单位及人员访谈以及对相关资料进行计算等方法，获取信息评分如下：

——C11 产出数量完成率指标分值 8 分，得分 8 分。

根据信息中心提供的材料，2017 年计划完成完成五类软件系统的检查和维护，1835 台硬件设备的保养及维修工作，年内各项维护工作已经全部完成。

软件维护产出数量完成率=5/5*100%=100%

硬件维护产出数量完成率=1835/1835*100%=100%

根据评分标准，实际数量完成率为 100%，分值 8 分，得 8 分。

——C12 产出质量达标指标分值 4 分，得分 4 分。

该项目进行过程中运维服务由第三方运维服务方提供维护服务，由信息中心项目负责人进行监督，2017 年内区市场监管局网站运行稳定，各项工作有序开展，报修设备能够得到及时维修，运维服务达到预期产出质量。根据评分标准，分值 4 分，得 4 分。

——C13 咨询服务有效指标分值 5 分，得分 5 分。

根据取得的项目验收总结报告，在 2017 年度 6 月至 2018 年 5 月项目维护期间，运营维护方为区市场监管局的信息系统提供了集成咨询和产品选型建议等服务，在提供设备维修服务期间，配合区市场监管局的硬件设备、配件等的更新、升级、采购活动提供书面报价，同时提供包括提出合理化建议在内的技术支持和帮助。在区市场监管局进行下一年度项目申报时，运营维护方也积极配合提供设备维护需求、市场报价等重要参考信息，供信息中心工作人员更准确的编制项目预算。在项目结束后，运营维护方接受区市场监管局的委托，对维护项目出具书面总结报告，对 2017 年 6 月 1 日到 2018 年 5 月 31 日运维工作及故障情况进行总结和趋势分析，并根据设备的现行情况提出合理化建议。根据评分规则，咨询服务有效，分值 5 分，得 5 分。

——C14 产出时效性指标分值 8 分，得分 8 分。

根据我们取得的 2017 年度基础网络及终端运维服务验收报告、明细账以及通过访谈了解到的情况，2017 年度预算金额项下的各项工作已经全部按时完成，产出时效性为 100%，根据评分规则，分值 8 分，得 8 分。

2）二级指标项目效益目标实现程度分值 35 分，得分 29.5 分。

通过问卷整理分析，项目相关卷宗资料研究分析、对项目相关单位及人员访谈等方法，获取信息评分如下：

——C21 信息沟通有效性指标分值 5 分，得分 5 分。

在项目实施期间，区市场监管局信息中心受理并处理各科室对运维服务提出的反馈和投诉，运维服务方通过派遣驻场工作人员到信息中心机房提供维修服务，并时时向信息中心反馈信息，根据评分标准，沟通渠道有效，分值 5 分，得 5 分。

——C22 建议采纳情况指标分值 5 分，得分 4 分。

本项目实施后，区市场监管局信息中心委托运营维护方烨盛科技对 2017 年 6 月到 2018 年 5 月运维工作进行总结，烨盛科技在总结报告中针对区市场监管局现行的状况相应提出了诸如硬件设备老化、办公楼线路老化等问题和引入运维软件、加强人员管理等优化建议，信息中心也对提出的问题进行了一定考量，并对部分问题采取了相应措施，但信息中心未针对问题复核和处理情况编制纸质档案材料，也难以从以后年度的预算编制过程中反映问题处理的情

况，问题的复核及后续跟踪处理情况由项目负责人进行掌握但未能在档案材料中予以体现。根据评分标准，分值 5 分，得 4 分。

——C23 报障渠道有效性指标分值 6 分，得分 4 分。

评价机构通过访谈了解到，运维服务方安排了驻场人员和二线技术专家保障系统维护和设备维修及时有效，同时根据合同的约定“建设并维护 7*24 小时响应的运维呼叫中心，提供统一报障、统一维修接口，是嘉定区市场监督管理局及各下属机构可以通过统一的报障电话申请服务、查询服务处理进程，监控服务质量。”

由于烨盛信息在其他项目中已经建设有相对成熟的呼叫中心，为了充分利用现有资源，区市场监管局在考察和了解现有呼叫中心状况的基础上，决定充分利用现有资源，不在区市场监管局内部另外设立呼叫中心，2017-2018 项目实施过程中呼叫中心稳定运营，配合驻场工作人员及二线支持专家，能够为区市场监管局提供优质的保障服务。

但区市场监管局并未充分考虑到本项目的运维服务内容为常规运维服务，通过政府采购中心向社会公开招投标，而全国范围内能够提供此类服务的供应商数量可观，因此，运维服务的供应商存在一定的不确定性，烨盛信息建立的呼叫中心无法长期稳定的为区市场监管局提供服务，加之运维服务供应方是否建立有呼叫中心并未作为资质要求被列入招标文件中，区市场监管局也无法保证在更换供应商后仍然可以取得成熟的呼叫中心服务。

而且在实际操作过程中烨盛信息在2018年的招投标中并未中标，新的中标单位尚未建立呼叫中心系统，仅通过安排驻场工作人员和提供移动电话等方式保证了报障渠道的畅通。考虑到服务供应商内部人员变动或联系方式变更等情况，信息中心需要及时通知监督局内部20个内设机构，1个执法大队和15个市场监管所更新报障电话，长期来看不仅增加了信息中心的工作量，还使得报障电话缺乏稳定性，此种联系方式与烨盛信息7*24小时呼叫中心服务相比仍有差距，难以实现统一报障，统一维修接口的预期目标。

根据评分规则，报障渠道畅通有效，按照合同提供了呼叫中心服务，且2017年度的呼叫中心服务能够达到区市场监管局的预期效果，但长期来看呼叫中心服务缺乏稳定性，难以实现统一报障的效果，分值6分，得4分。

——C24可持续发展指标分值9分，得分6.5分。

通过访谈了解到，区市场监管局在维护期结束时委托运维服务方代为《验收报告》，对2017年6月到2018年5月期间的运维情况进行总结，并针对区市场监管局网络及终端年度现状提出了问题和建议，但未据此制定年度下一年度的工作计划，运维总结对以后年度工作的指导性不足，扣1.5分。

根据本项目《管理办法》的有关规定和预算管理的有关要求，信息中心于2016年向区科委申报立项，2017年年初依据科委的批复向区财政申请预算，在取得预算批复后才能开始组织招投标工作，由于本项目所需资金较多，政府采购招投标工作到5月份才能完成，

运维服务方于6月1日起提供服务至次年5月为止，项目预算资金与服务期间存在错位，而根据合同的约定，本项目分别于6月和12月各支付一半合同金额，采取了预付款的方式，年底也未保留尾款，防范维护方违约风险的力度不足，扣1分。

根据评分标准，未编制项目工作计划，且存在一处不可持续制度缺陷，分值9分，得6.5分。

——C25服务对象满意度指标分值10分，得分10分。

评价机构通过抽样共计发放84份问卷，对象为区市场监管局日常使用网络及终端办公的工作人员，共计回收问卷82份，经过统计，对于基础网络及终端运维服务项目96.59%的人表示满意，3.17%的人表示较满意，0.24%的人表示基本满意，计算得出综合满意度为：

综合满意度=96.59%*100%+3.17%*70%+0.24%*40%=98.90%

根据评分标准，综合满意度在90%以上，为满意，得10分。

四、主要业绩和经验

（一）主要业绩

区市场监管局2017年度完成了五类软件系统的检查和维护，1835台硬件设备的保养及维修工作，年内各项维护工作已经全部完成，保障了网络及终端的稳定运行。

（二）主要经验

1.通过安排驻场工作人员保障问题及时处理

在2017年度项目过程中，信息中心要求运维服务供应方根据合同的要求安排入场工作人员进驻机关大楼提供5*8小时服务，并且

对维护人员的工作能力和工作经验提出了相应的要求，在项目实施过程中，信息中心及时了解并帮助解决驻场工作人员面临的办公场地及用餐问题，确保驻场工作人员能够为机关大楼提供及时有效的维修工作。

五、存在的问题和不足

1.管理制度有待完善

评价机构在评价的过程中发现，区科委的《管理办法》覆盖了四类项目，但在制定申报、实施、验收及后续管理流程的时候，以建设类项目为主要管理目标，对运营维护类项目的适用性不强。区市场监管局在实施项目的过程中，通过安排项目负责人对项目进行跟踪和检查，但未制定明确的内控管理制度，监督和检查的有效性更多的依赖于项目负责人的专业判断能力，不符合信息中心在本项目中管理者的角色。此外，《管理办法》中并未对运维项目完成后的审计工作提出明确要求，因此区市场监管局并未组织对本项目的审计工作，影响财务监控的有效性。

2. 防范中标方违约风险力度不足

受预算申请和政府采购流程的限制，实际提供维护服务的时间为2017年6月到2018年5月，项目资金采用预付款的方式分别于6月和12月支付，年底未保留尾款，对维护服务供应方提供的服务质量下降或发生违约等风险的防范能力不足。

3. 项目档案管理不够全面

由于项目负责人在日常检查时并未形成相应的纸质记录并归档管理，运营维护方提出的问题及建议的采纳及处理情况也未在档案中体现，不利于档案查阅者更全面的了解以前年度项目的实施情况，并据此开展工作。

4. 长效管理制度有待完善

由于本项目的政府采购面向全社会采购服务，并且未将是否具有呼叫中心列入资质要求，导致区市场监管局无法保证以后年度中标的运维服务供应商都能提供呼叫中心服务。此外，如发生更换运维服务供应商、供应商内部人事变动、供应商联系方式发生变动等可能导致报障电话变更的情况，信息中心需要通知区市场监管局内设及下属机构及时更新报障电话，长期来看不仅增加信息中心的工作量，也难以保证工作人员持续获得稳定有效的报障服务。

六、相关建议和措施

1. 进一步完善管理制度

针对《管理制度》存在的诸多不足，建议信息中心及时向区科委反映，由区科委对《管理制度》进行进一步完善和解释，明确对运维项目的管理要求和监管流程。针对区市场监管局内部管理制度存在不足，建议区市场监管局项目负责人结合自身工作经验，制定相应的内部管理制度，明确管理的重点及要求，规范化管理过程。针对区市场监管局未及时开展审计工作的问题，建议区市场监管局在以后年度的项目中及时开展审计工作，强化财务监控的有效性。

2.提高对服务提供方的约束能力

针对防范服务供应方违约风险能力不足的问题，建议区市场监管局采取保留一定比例的尾款，收取中标方 5%左右质保金等方式，或者改变预算编制的方式，将先付款的支付方式改为后付款的付款方式，配合本项目跨年度服务的时间特点，分两年编制预算，提高对运营维护方服务质量下降和违约等风险的控制能力。

3.完善档案管理

针对项目负责人未及时将日常检查和反馈处理的情况形成纸质记录并归档的问题，建议项目负责人在日常检查的过程中及时进行记录和管理，对于维护方提出的问题及时进行记录，并将问题的复核和反馈情况做相应的记录，以查阅的目的编制项目档案，为完成服务周期的运维报告提供依据，并纳入考核管理的内容，以便为提出健全管理制度的内容提供依据，同时，也可以为评价项目考核管理，针对服务周期针对是否完成运维总结报告，提出相关建议。

4.进一步完善长效管理制度

针对呼叫中心长期来看缺乏稳定性的问题，考虑到由区工商局自行搭建呼叫中心所需的成本较高，且评价机构经访谈了解到，区政府已经搭建有较为完善的呼叫中心，为全区所有政府机构提供 7*24 小时服务，完全能够满足区工商局所需的呼叫中心服务，建议区工商局充分利用现有资源，不再将呼叫中心服务作为采购需求。针对服务商及服务人员存在联系方式变更导致报障服务不稳定的问题，评价机构考虑到区工商局工作人员有将信息中心座机电话作为

报障电话的习惯，建议以信息中心的联系方式为主要报修渠道，通过为驻场工作人员安排固定分机等方式，减轻因运维服务供应商变动带来的不利影响，为区市场监管局工作人员提供更稳定的报障服务。

评价报告附件

1．绩效评价指标体系

2．绩效评价工作底稿

3．访谈报告

4．社会调查问卷汇总分析报告

上海新嘉华会计师事务所有限公司

2018 年 10 月 26 日

附件 1：绩效评价指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
A 项目决策	（10 分）	A1 立项合理性	（6 分）	A11 战略目标适应性	（3 分）	3
				A12 立项依据的充分性	（1 分）	1
				A13 项目立项规范性	（2 分）	2
		小计			（6 分）	6
		A2 项目目标适应性	（4 分）	A21 绩效目标合理性	（2 分）	2
				A22 绩效指标明确性	（2 分）	2
		小计			（4 分）	4
小计					（10 分）	10
B 项目管理	（30 分）	B1 投入管理	（7 分）	B11 预算编制合理性	（4 分）	4
				B12 预算执行率	（3 分）	2
		小计			（7 分）	6
		B2 财务管理	(10 分)	B21 资金使用情况	（3 分）	3
				B22 财务管理制度建立健全性	（3 分）	3
				B23 财务监控有效性	（4 分）	3
		小计			（10 分）	9
		B3 项目实施	(13 分)	B31 管理制度健全性	（4 分）	1
				B32 管理制度执行有效性	（3 分）	3
				B33 质量管理有效性	（4 分）	3
				B34 政府采购规范性	（2 分）	2
		小计			（13 分）	9
小计					（30 分）	24
C 项目绩效	（60 分）	C1 项目产出	(25 分)	C11 产出数量完成率	（8 分）	8
				C12 产出质量达标率	（4 分）	4
				C14 采购咨询服务有效	（5 分）	5
				C15 产出时效性	（8 分）	8
		小计			（25 分）	25
		C2 项目效益	(35 分)	C21 信息沟通有效性	（5 分）	5
				C22 建议采纳情况	（5 分）	4
				C23 报障渠道有效性	（6 分）	4
				C24 可持续发展	（9 分）	6.5
				C25 服务对象满意度	（10 分）	10
		小计			（35 分）	29.5
小计					（60 分）	54.5
总计					(100 分)	88.5

附件 2：评价指标评分底稿

A11“战略目标适应性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、基础网络及终端运维服务项目是否界定清晰，是否符合政府公共职能范围 2、项目是否能够支持嘉定区市场监管局部门目标的实现 3、项目是否符合国家的十三五发展战略和优先重点
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：战略目标适应
	指标标杆值依据：项目立项文件等
	指标评分细则： 1.符合（1 分）、不符合（0 分） 2.支持（1 分）、不支持（0 分） 3.符合（1 分）、不符合（0 分）
数据来源	取得项目立项资料，与十三五规划、市场监督局部门职能、嘉定区发展规划等进行核对
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据区市场监管局的“三定方案”，本项目的主管单位区市场监管局信息中心（即信息管理办公室）的主要职责包括“牵头协调系统信息化管理、政务公开等工作”，本项目的主要内容为基础网络及终端运维，属于信息中心的工作职能范畴。 根据国家工商总局审议通过的《工商行政管理信息化发展“十三五”规划》，“十三五”时期工商信息化的建设目标是构建统一的工商信息化体系，最终形成“大监管共治、大系统融合、大数据慧治、大服务惠民、大平台支撑”的工商信息化创新发展格局。根据《嘉定区市场

	监督和执法管理“十三五”规划》，区市场监管局计划在“十三五”期间实现“推进信息化大数据建设，牵头建立完善嘉定区实有企业（单位）数据库。建立 OA 办公、综合业务应用、公众诉求处置和智能监管指挥‘四大平台’”的发展目标。为响应国家十三五规划的发展方向，支持部门发展目标的实现，区市场监管局设立了“基础网络及终端运维服务项目”，对区市场监管局及其下属单位的基础网络及硬件设施进行维护，为区市场监管局构建并完善工商信息化体系提供充分的硬件支持，符合国家的十三五发展战略，能够支持部门目标的实现。 本项目界定清晰，且符合政府公共职能范围；能够支持嘉定区市场监督管理局目标的实现，与区市场监督管理局的战略目标一致，符合国家的十三五发展战略，分值 3 分，得 3 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2:评价指标评分底稿

A12“立项依据的充分性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	立项依据充分性是指项目立项是否有充分的依据，是否符合国家、本市的相关规定。
指标权重	指标权重：1 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：项目立项依据充分
	指标标杆值依据：项目立项文件等
	指标评分细则： 能提供国家、市级文件依据得 1 分；仅能提供区级文件依据得 0.5 分；无法提供文件依据得 0 分。
数据来源	项目应提供法律法规、文件、纲要、规划、计划等立项依据。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目以市经信委发布的《关于本市区县政府市场监管机构信息化建设的指导意见》（沪府办〔2015〕59 号）文和嘉定区市场监督管理局三定方案（嘉府办发〔2015〕29 号）文为依据，以适应区市场监管体制的调整，满足综合监管、统一执法等业务的需要为目的，采用政府购买服务的问题，一方面解决了机构人手不足的问题，同时通过专业化运维服务，确保设备处于正常运转状态，为区政府市场监管机构信息化建设提供充足的硬件条件支持。根据评分规则，立项依据充分，分值 1 分，得 1 分。
	指标得分： 1 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、项目是否按照规定的程序申请设立 2、项目立项所提交的文件、材料是否符合相关要求（与项目相关性、支撑力、级次等） 3、有规定立项、决策流程的项目，其前期程序是否齐全
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：项目立项规范
	指标标杆值依据:《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)
	指标评分细则： 1.按照规定（1 分）、未按照规定（0 分） 2.符合要求（1 分）、不符合要求（0 分）
数据来源	取得项目立项资料，核对申请程序、提交资料等程序的规范性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目属于区市场监管局的经常性项目，根据《嘉定区信息化项目管理办法》（嘉府发〔2014〕22 号）文的要求申请立项并实施，通过项目申报和专家评审，由区科委批复立项，根据《嘉定区财政局关于 2017 年部门预算批复的通知》（嘉财〔2017〕4 号）由区财政局对区市场监督管理局申报的项目预算进行了批复，本项目开始实施。本项目按照规定的程序申请设立，立项所提交的文件、材料符合相关要求，并且区市场监管局根据区科委制定的《管理办法》的相关规定，项目立项有明确的立项、决策流程的项目，且前期程序齐全。根据评分标准，按照规定程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求，前期资料齐全的，分值 2 分，得 2 分。
	指标得分： 2 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

A21“绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、项目绩效目标是否明确 2、项目绩效目标是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划以及党委、政府的要求 3、项目是否与部门职能职责密切相关 4、项目预期产出、结果是否符合正常的业绩水平
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：绩效目标合理
	指标标杆值依据：项目相关文件
	指标评分细则： 1.目标明确（0.5 分）、不明确（0 分） 2.符合法规要求（0.5 分）、不符合法规要求（0 分） 3.职能密切相关（0.5 分）、不密切相关（0 分） 4.符合正常的业绩水平（0.5 分）、不符合（0 分）
数据来源	取得项目立项资料，分析目标的合理性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目绩效目标依据区市场监管局及 18 个下属单位网络及终端的基本情况，以及区市场监管局对网络及终端运行状况的要求制定，目标制定科学合理，符合国家相关法律法规、国民经济发展规划，本项目与区市场监管局信息中心的职能职责密切相关，而且本项目预期产出、结果符合正常的业绩水平，注重政策导向。 2017 年产出目标：完成五类软件系统的检查和维护，完成 1835 台硬件设备的保养及维修工作，网络环境安全稳定，硬件设施及时维修，采购咨询服务有效，产出时效性 100%； 2017 年效果及影响力目标：信息沟通有效；建议合理采纳；报障渠道有效；项目可持续发展，服务对象满意度达到 90%以上。 根据评分标准，绩效目标明确、符合法规要求、与部门职能相关、符合正常业绩水平，分值 2 分，得 2 分。
	指标得分： 2 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

A22“绩效指标明确性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	绩效指标明确性指依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：绩效指标明确
	指标标杆值依据： 项目立项文件
	指标评分细则： 1.指标是否定义清晰，不产生歧义 2.指标是否与绩效目标相关，且代表了关键绩效 3.指标是否有确切的评价标准（标杆值）可对其进行衡量和分析 4.指标在现实条件下可以收集到相关数据，且数据获取的成本合理 是得 0.5 分，否得 0 分
数据来源	取得项目立项资料，分析目标的明确性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目绩效目标以项目目标为依据逐条订立，各项指标定义清晰，与绩效目标相关，标杆值可衡量且数据可收集，分值 2 分，得 2 分。
	指标得分： 2 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B11“预算编制合理性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、项目预算编制是否有充分的依据 2、项目预算是否与项目绩效目标相匹配 3、项目预算是否符合财力和社会发展水平
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：预算编制合理性
	指标标杆值依据：项目预算执行相关文件
	指标评分细则： 1.具有预算编制的过程（1 分）、没有预算编制程序（0 分） 2.预算细化完整（1 分）、预算未精细化（0 分） 3.预算与绩效目标相匹配（1 分）、不匹配（0 分） 4.预算符合财力和社会发展水平（1 分）、不符合（0 分）
数据来源	获得项目预算表，判断预算匹配度
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目进行了必要的成本概算和成本预算，根据区市场监管局及 18 个下属单位各类计算机网络设备、终端设备、视频监控设备、会议音响设备及未信息化应用辅助的专业机房设备等的实际情况及运维需求，结合市场报价合理估算预算金额，经过区科委专家评审取得批复后最终确定预算申报金额。 根据评分标准，本项目预算编制的过程完整，分值 1 分，得 1 分；预算编制精细化，分值 1 分，得 1 分；预算与绩效目标相匹配，分值 1 分，得 1 分；预算符合财力和社会发展水平，分值 1 分，得 1 分。
	指标得分： 4 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B12“预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	预算执行率=2017 年度累计实际支出数/项目预算核定金额×100%，考察预算执行情况。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：预算编制合理性
	指标标杆值依据：项目预算执行相关文件
	指标评分细则： 1.执行率 95%，3 分； 2.执行率 90%-95%（不含），2 分； 3.执行率 70-90%（不含），1 分； 4.执行率小于 70%，0 分。 查看财务帐册，计算资金执行率
数据来源	获得项目明细账
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目申请立项并取得批复的预算金额为 133.88 万元，于 2017 年 5 月通过政采中心进行了政府采购招投标，确定了中标金额为 121.5 万元，实际中标金额低于预算金额，经访谈了解，本项目于 5 月完成招投标并签订相应合同，但未及时进行预算调整，项目预算调整不及时导致预算执行率不高。 预算执行率=实际支付金额/年度预算金额=121.5/133.88=90.75% 根据评分规则，预算执行率在 90%-95%之间，分值 3 分，得 2 分。
	指标得分： 2 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B21“资金使用情况”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、资金使用审批程序和手续是否符合法律、法规和财务制度规定，例如超预算、违反财务监理或国库集中收付等规定 2、资金用途是否明确，且符合预算批复或合同规定的用途 3、项目的重大开支是否经过评估认证 4、是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等违规情况 5、是否存在资金闲置情况、影响资金使用效率
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：资金使用情况
	指标标杆值依据：项目资金使用管理相关文件
	指标评分细则： 1.资金使用审批程序符合规定（0.5 分）、不符合（0 分） 2.用途明确，符合规定（0.5 分）、不符合（0 分） 3.重大开支经过评估认证（1 分）、未经过（0 分） 4.不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等违规情况（0.5 分）、存在（0 分） 5.不存在资金闲置情况（0.5 分）、存在资金闲置情况，导致资金使用效率不高（0 分）
数据来源	对财务帐册，判断资金合规性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过检查财务账册及其后付凭证，本评价组认为本项目资金使用审批程序和手续符合法律、法规和财务制度规定，用途明确，且符合预算批复或合同规定的用途，项目的重大开支经过评估认证。本项目根据实际使用情况分批向区财政局申请资金，虽然本项目实际使用金额低于预算金额，但账面不存在闲置资金，未发现影响资金使用效率的情况，根据评分规则，分值 3 分，得 3 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B22“财务管理制度建立健全性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、评价应关注对项目的财务（资产）控制是否实质存在，除有明确规定外，对于部分内容简单、范围较小的项目，不应仅以是否有成文的项目资金管理办法为唯一标准 2、对有明确规定应制定资金管理制度的项目，应考量是否已经制定或者具有项目资金管理办法，项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定，能否合理保证项目资金安全、项目会计信息的真实、完整
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：财务管理制度
	指标标杆值依据：项目财务管理制度管理相关文件
	指标评分细则： 1.制定或者具有项目资金管理办法（1 分）、没有（0 分） 2.项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定（1 分）、不符合（0 分） 3.项目会计信息真实完整（1 分）、不真实完整（0 分）
数据来源	取得资金管理办法、财务核算制度，判断制度健全性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 区市场监管局财务科按照国家财经法规和财务制度的要求，编制了《财务管理制度》，该制度健全完善，项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定，且能够合理保证项目资金安全、项目会计信息的真实、完整，根据评分规则，分值 3 分，得 3 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B23“财务监控有效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	是否采取了必要的监控措施或手段 采取的监控措施或手段是否有效
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：财务监控制度
	指标标杆值依据：项目财务管理制度管理相关文件
	指标评分细则： 1.存在（2 分）、部分存在（1 分）、不存在（0 分） 2.有效（2 分）、部分有效（1 分）、无效 询问财务工作人员。
数据来源	询问资金来源管理。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据《管理办法》的有关要求，本项目属于运行维护项目，由区市场监管局根据合同约定和项目实际执行情况，及时向区财政局提交付款申请材料，区财政审核后拨付资金，年末由区市场监管局自行组织审计工作，在实际执行过程中，区市场监管局财务科通过会计核算的方式对本项目资金使用情况进行监督，项目资金由信息中心根据实际支付情况分批次向区财政局申请，但未对本项目进行审计，财务监控措施部分有效。根据评分标准，存在监控手段的，分值 2 分，得 2 分，项目监控措施部分有效，分值 2 分，得 1 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B31“管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	项目是否制定了规范的管理制度。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：管理制度健全有效
	指标标杆值依据：项目管理制度相关文件
	指标评分细则： 1.项目是否建立管理制度 建立健全（2 分）；部分缺失（1 分）；不存在（0 分） 2.部门内部是否建立了相应的管理制度 建立健全（2 分）；部分缺失（1 分）；不存在（0 分） 项目管理制度健全性
数据来源	项目相关管理制度文件
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目依据的管理制度为区科委制定并发布的《嘉定区信息化项目管理办法》（嘉府发〔2014〕22 号）文，文中对信息化项目使用范围、分类、各部门工作职责、申报审批、实施流程以及后续的运维与评价进行了较为明确的规范。《管理办法》中将项目分类为建设项目（含升级改造）、运行维护项目、标准软硬件采购项目和咨询服务项目等四类，但其中的申报、实施和监管流程以建设类项目（含升级改造）项目为主，《管理办法》中规定的项目验收、项目审计及维护机制等条款明确适用于建设项目（含升级改造）项目，而本项目属于运行维护项目，对此类条款的适用性不强，相应的验收及审计方法也未另行规定，项目管理制度部分缺失。

	《管理办法》中对项目实施过程的要求仅包括政府采购、合同备案、资金拨付及项目监管等涉及部门外部监督的内容，但在区市场监管局内部并未对运维服务建立相对明确的管理制度，包括运维过程中对工作人员专业水平及服务态度的考察，对运维结束后网络及硬件设施情况的反馈及优化等，导致此类档案材料缺失。 根据评分标准，项目管理制度部分缺失，分值 2 分，得 1 分。部门内部监督管理制度未建立，分值 2 分，得 0 分。
	指标得分： 1 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B32“管理制度执行有效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	项目是否按制度有效进行管理。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：管理制度执行有效
	指标标杆值依据：项目管理制度执行相关文件
	指标评分细则： 1.项目管理制度有效执行 执行有效（2 分）；部分有效（1 分）；无效（0 分） 2.项目单位是否执行适当的控制制度（1 分）； 是（1 分）、否（0 分） 项目管理制度有效性
数据来源	项目相关管理制度文件
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目在实施过程中，区市场监管局按照区科委制定的《管理办法》进行申报立项，并积极接受科委及相关部门的监督和管理，根据预算金额，通过政府集中采购的方式选择合适的运维服务供应商。虽然单位内部并未形成明确的管理制度，但项目负责人通过现场走访监督和询问等方式，时时关注项目的执行情况，对运营服务方的工作质量及工作态度进行监督，及时了解项目的进度及项目实施过程中存在的问题，协调部门内部进行处理，保证了控制制度有效执行。 根据评分标准，项目管理制度有效执行，分值 2 分，得 2 分。单位控制制度执行有效，分值 1 分，得 1 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B33“质量控制有效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、是否采取监督措施保证系统运营环境符合标准。 2、系统环境出现问题后及时采取后续措施纠正 3、项目资料齐全并及时归档。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：质量管理制度执行有效
	指标标杆值依据：质量管理制度执行相关文件
	指标评分细则： 1.遵守法律法规及业务管理规定（1 分）、未遵守（0 分） 2.实施过程中采取了抽查、定期核对及考核等必要的控制措施及手段（1 分）、未采取（0 分） 3.出现问题有措施纠正（1 分）、无措施（0 分） 4.项目资料齐全并及时归档（1 分）、资料保管缺失（0 分）
数据来源	取得各类项目管理制度或措施流程，抽样分析执行情况
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目由信息中心通过政府采购服务的方式委托第三方进行运维服务，信息中心项目负责人定期检查运维服务工作人员的服务质量，及时了解和解决运维过程中存在的问题，但未形成相应的检查记录，在项目结束后，由运维服务公司出具《验收报告》对服务的情况进行总结，并提出相应的问题和建议，但未见到信息中心对存在的问题进行复核、受理和反馈的记录。根据评分标准，审核程序完整，分值 1 分，得 1 分，遵守法律法规及业务管理规定，分值 1 分，得 1 分；实施过程中采取了抽查、定期核对及考核等必要的控制措施及手段分值 1 分，得 1 分；项目部分记录材料不齐全，其中项目合同和验收材料等及时归档，分值 1 分，得 0 分。
	指标得分： 3 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

B34“政府采购规范性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、采购内容是否符合预算批复和项目的实际需要 2、是否执行了规定的政府采购程序
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：政府采购有效性
	指标标杆值依据：政府采购相关文件
	指标评分细则： 1.采购内容符合需求（1 分）、不符合（0 分） 2.政府采购程序有效执行（1 分）、未执行（0 分）
数据来源	取得资金管理办法，核对采购规范性
评价结果	指标评分计算过程及依据： 在本项目的金额超过 20 万元,采购的服务为常规网络及终端维护服务，根据政府采购的有关规定通过政府采购招投标程序确定确定上海烨盛信息科技有限公司为中标单位，并与之订立服务合同，以书面形式约定权利和义务，合同签订相对规范，基本要件齐全，合同副本报区科委、区财政局备案。根据评分标准，项目运行过程执行了规定的政府采购程序，分值 2 分，得 2 分。
	指标得分： 2 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C11“产出数量完成率”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	计算公式：数量完成率 =（实际维护项目数/年度应完成项目数）×100% 项目实际完成数与项目年度应完成数的匹配程度，考核项目产出数量目标的实现程度。
指标权重	指标权重：8 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：产出完成情况
	指标标杆值依据：产出完成相关文件
	指标评分细则： 得分=数量完成率 =（实际维护项目数/年度应完成项目数）×100% 以 100%为满分，每降低 1 个百分点扣权重分 5%，扣完为止
数据来源	获得系统维护统计表，考核每期系统维护项目数量完成率
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据信息中心提供的材料，2017 年计划完成完成五类软件系统的检查和维护，1835 台硬件设备的保养及维修工作，年内各项维护工作已经全部完成。 软件维护产出数量完成率=5/5*100%=100% 硬件维护产出数量完成率=1835/1835*100%=100% 根据评分标准，实际数量完成率为 100%，分值 8 分，得 8 分。
	指标得分： 8 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C12“产出质量达标率”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考察 2017 年度网络环境是否安全稳定，能否满足日常办公的要求，维修人员年度专业水平能否满足日常维修的需要。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：产出质量达标情况
	指标标杆值依据：产出质量验收相关文件
	指标评分细则： 1.2017 年度网络环境安全稳定，能满足日常办公的要求（2 分）； 2.维修人员的专业水平能够满足硬件设施维修维护的需要（2 分）；
数据来源	通过访谈和问卷，系统维护统计表，项目总结进行核对
评价结果	指标评分计算过程及依据： 该项目进行过程中运维服务由第三方运维服务方提供维护服务，由信息中心项目负责人进行监督，2017 年内区市场监管局网站运行稳定，各项工作有序开展，报修设备能够得到及时维修，运维服务达到预期产出质量。根据评分标准，分值 4 分，得 4 分。
	指标得分： 4 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C13“咨询服务有效”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1.如遇需更换配件或终端设备是，终端维护工作人员是否及时提供有效的采购清单； 2.终端维护工作人员是否配合区市场监管局的硬件设备、配件等改造升级计划，出具合理的书面报价及建议；
指标权重	指标权重：5 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：咨询服务情况
	指标标杆值依据：产出相关文件
	指标评分细则： 1.终端维护工作人员在处理故障设备是是否优先考虑维修情况； 是（1 分）、否（0 分） 2.终端维护工作人员提供尽可能清晰的采购清单，包括了详细的型号等信息，避免采购不适用的配件（1 分）； 3.在采购整台设备时，终端维护工作人员提供高性价比的供应商信息（1 分）； 4.终端维护工作人员配合区市场监管局的硬件设备、配件等升级改造计划，出具合理的书面报价并提出合理化建议（2 分）；
数据来源	结合访谈、问卷及相关材料，了解终端维护工作人员提供的采购咨询服务是否有效。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据取得的项目验收总结报告，在 2017 年度 6 月至 2018 年 5 月项目维护期间，运营维护方为区市场监管局的信息系统提供了集成咨询和产品选型建议等服务，在提供设备维修服务期间，配合区市场监管局的硬件设备、配件等的更新、升级、采购活动提供书面报价，同时提供包括提出合理化建议在内的技术支持和帮助。在区市场监管局进行下一年度项目申报时，运营维护方也积极配合提供设备维护需求、市场报价等重要参考信息，供信息中心工作人员更准确的编制项目预算。在项目结束后，运营维护方接受区市场监管局的委托，对维护项目出具书面总结报告，对 2017 年 6 月 1 日到 2018 年 5 月 31 日运维工作及故障情况进行总结和趋势分析，并根据设备的现行情况提出合理化建议。根据评分规则，咨询服务有效，分值 5 分，得 5 分。
	指标得分： 5 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C14“产出时效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考察 2017 年度维护项目开展和结束的情况，以及资金拨付的及时性，结合合同约定，考核项目产出时效目标的实现程度
指标权重	指标权重：8 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：产出时效性
	指标标杆值依据：产出时效及相关文件
	指标评分细则： 1.获得合同及 2017 年度系统运维统计表，分析项目实施的时效情况（4 分）； 2.结合 2017 年度项目付款情况，分析项目资金拨付的时效情况（4 分）；
数据来源	获得工作量统计表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据我们取得的 2017 年度基础网络及终端运维服务验收报告、明细账以及通过访谈了解到的情况，2017 年度预算金额项下的各项工作已经全部按时完成，产出时效性为 100%，根据评分规则，分值 8 分，得 8 分。
	指标得分： 8 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C21“信息沟通有效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	单位内部工作人员、网络维护工作人员和信息中心之间是建立了畅通有效的投诉反馈渠道。
指标权重	指标权重：5 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：信息沟通有效
	指标标杆值依据：信息沟通相关文件
	指标评分细则： 1. 单位内部是否建立了针对网络信息维护工作人员的投诉渠道(2 分)； 2．信息中心是否与网络维护工作人员之间建立了有效的沟通渠道，确保信息沟通及时（2 分）；
数据来源	通过访谈，了解单位内外沟通渠道的搭建方式等进行评价。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 在项目实施期间，区市场监管局信息中心受理并处理各科室对运维服务提出的反馈和投诉，运维服务方通过派遣驻场工作人员到信息中心机房提供维修服务，并时时向信息中心反馈信息，根据评分标准，沟通渠道有效，分值 5 分，得 5 分。
	指标得分： 5 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C22“建议采纳情况”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考察信息中心对终端维护工作人员提出的问题及建议的了解和采纳情况，根据实际情况对项目进行调整。
指标权重	指标权重：5 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：建议酌情采纳
	指标标杆值依据：项目总结相关材料
	指标评分细则： （1）信息中心是否对验收报告中提及的问题进行复核（1 分）； （2）信息中心对验收报告中提出的建议进行采纳或部分采纳（1 分）； （3）信息中心对验收报告中复核存在的问题，是否采取了相应的解决措施（2 分）。
数据来源	通过访谈等方式，了解信息中心对终端维护工作人员提交的项目验收报告中，问题及建议的复核和采纳情况。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目实施后，区市场监管局信息中心委托运营维护方烨盛科技对 2017 年 6 月到 2018 年 5 月运维工作进行总结，烨盛科技在总结报告中针对区市场监管局现行的状况相应提出了诸如硬件设备老化、办公楼线路老化等问题和引入运维软件、加强人员管理等优化建议，信息中心也对提出的问题进行了一定考量，并对部分问题采取了相应措施，但信息中心未针对问题复核和处理情况编制纸质档案材料，也难以从以后年度的预算编制过程中反映问题处理的情况，问题的复核及后续跟踪处理情况由项目负责人进行掌握但未能在档案材料中予以体现。根据评分标准，分值 5 分，得 4 分。
	指标得分： 4 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C23“报障渠道有效性”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	是否保证报障渠道畅通有效，按照规定搭建呼叫中心，呼叫中心是否有效运行，考核项目产出质量目标的实现程度。
指标权重	指标权重：6 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：报障渠道有效
	指标标杆值依据：报障渠道相关材料
	指标评分细则： 1 报障渠道是否畅通有效（2 分）； 2.呼叫中心的搭建是否达到预期效果（4 分）；
数据来源	访谈了解呼叫中心搭建情况。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 评价机构通过访谈了解到，运维服务方安排了驻场人员和二线技术专家保障系统维护和设备维修及时有效，同时根据合同的约定“建设并维护 7*24 小时响应的运维呼叫中心，提供统一报障、统一维修接口，是嘉定区市场监督管理局及各下属机构可以通过统一的报障电话申请服务、查询服务处理进程，监控服务质量。” 由于烨盛信息在其他项目中已经建设有相对成熟的呼叫中心，为了充分利用现有资源，区市场监管局在考察和了解现有呼叫中心状况的基础上，决定充分利用现有资源，不在区市场监管局内部另外设立呼叫中新，2017-2018 项目实施过程中呼叫中心稳定运营，配合驻场工作人员及二线支持专家，能够为区市场监管局提供优质的保障服务。 但区市场监管局并未充分考虑到本项目的运维服务内容为常规运维服务，通过政府采购中心向社会公开招投标，而全国范围内能够提

	供此类服务的供应商数量可观，因此，运维服务的供应商存在一定的不确定性，烨盛信息建立的呼叫中心无法长期稳定的为区市场监管局提供服务，加之运维服务供应方是否建立有呼叫中心并未作为资质要求被列入招标文件中，区市场监管局也无法保证在更换供应商后仍然可以取得成熟的呼叫中心服务。 而且在实际操作过程中烨盛信息在 2018 年的招投标中并未中标，新的中标单位尚未建立呼叫中心系统，仅通过安排驻场工作人员和提供移动电话等方式保证了保障渠道的畅通。考虑到服务供应商内部人员变动或联系方式变更等情况，信息中心需要及时通知监督局内部 20 个内设机构，1 个执法大队和 15 个市场监管所更新报障电话，长期来看不仅增加了信息中心的工作量，还使得报障电话缺乏稳定性，此种联系方式与烨盛信息 7*24 小时呼叫中心服务相比仍有差距，难以实现统一报障，统一维修接口的预期目标。 根据评分规则，保障渠道畅通有效，按照合同提供了呼叫中心服务，且 2017 年度的呼叫中心服务能够达到区市场监管局的预期效果，但长期来看呼叫中心服务缺乏稳定性，难以实现统一报障的效果，分值 6 分，得 4 分。
	指标得分： 4 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C24“可持续发展”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况
指标权重	指标权重：9 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：项目可持续发展
	指标标杆值依据：项目长期发展规划及相关文件
	指标评分细则： 1.项目配合中长期发展计划每年制定计划并在年底进行总结，以保证发展符合中长期规划的发展方向（3 分）； 2.项目各项管理制度是否有利于项目的长效管理（6 分）；
数据来源	取得工作中长期规划及展望，工作运作流程，结合问卷判断项目的长效管理情况，发现一处不可持续的制度缺陷扣 1 分。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过访谈了解到，区市场监管局在维护期结束时委托运维服务方代为《验收报告》，对 2017 年 6 月到 2018 年 5 月期间的运维情况进行总结，并针对区市场监管局网络及终端年度现状提出了问题和建议，但未据此制定年度下一年度的工作计划，运维总结对以后年度工作的指导性不足，扣 1.5 分。 根据本项目《管理办法》的有关规定和预算管理的有关要求，信息中心于 2016 年向区科委申报立项，2017 年年初依据科委的批复向区财政申请预算，在取得预算批复后才能开始组织招投标工作，由于本项目所需资金较多，政府采购招投标工作到 5 月份才能完成，运维服务方于 6 月 1 日起提供服务至次年 5 月为止，项目预算资金与服务期间存在错位，而根据合同的约定，本项目分别于 6 月和 12 月各支付一半合同金额，采取了预付款的方式，年底也未保留尾款，防范维护方违约风险的力度不足，扣 1 分。 根据评分标准，未编制项目工作计划，且存在一处不可持续制度缺陷，分值 9 分，得 6.5 分。
	指标得分： 6.5 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C25“服务对象满意度”评价底稿

绩效项目名称：“2017 年基础网络及终端运维服务项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	受益对象对项目实施效果的满意程度
指标权重	指标权重：10 分
	指标权重设定的依据、理由： 在《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22 号)的指标设置的基础上，并结合本项目的基本情况设定此项指标权重。
评价标准	指标标杆值：受益对象满意度情况
	指标标杆值依据：调查问卷及相关统计数据
	指标评分细则： （90%以上为满意，75-90%为较满意，60-75%为基本满意，55-60%为较不满意，55%以下为不满意）
数据来源	调查问卷
评价结果	指标评分计算过程及依据： 评价机构通过抽样共计发放 84 份问卷，对象为区市场监管局日常使用网络及终端办公的工作人员，共计回收问卷 82 份，经过统计，对于基础网络及终端运维服务项目 96.59%的人表示满意，3.17%的人表示较满意，0.24%的人表示基本满意，计算得出综合满意度为： 综合满意度=96.59%*100%+3.17%*70%+0.24%*40%=98.90% 根据评分标准，综合满意度在 90%以上，为满意，得 10 分。
	指标得分： 10 分

日期：2018.10

附件 3：访谈情况汇总分析报告

受访单位：区市场监管局信息中心

访谈日期：2018/9/18

根据访谈整理相关意见，主要内容如下：

1.年初预算编制细化合理

年初预算根据区市场监管局的实际需求编制，服务价格由信息中心参考上一年度运维服务方提供的市场价制定，并经过区科委专家评审会通过，预算编制流程合规且合理。

2.加强日常监督

运维服务方通过招投标产生，信息中心对运维服务方的工作进行监督和检查，运维服务要求做到不影响日常办公，因此信息中心也会结合各科室及下属机构在日常工作中遇见的设备问题或者网络不稳定等情况，对运维服务方的工作进行日常监督。

3.运维服务申请材料相对完整，工作小结未形成纸质文件

信息中心对运维服务过程中各项申请材料全部归档，并且在项目完成后就技术性的工作由运维服务方撰写验收报告，经信息中心审核后盖章确认并编入档案作为总结材料，信息中心对运维服务方全年的监督情况进行了口头总结，但没有进行形成纸质文件。

以下是访谈记录：

1.年初编制预算的计划数量指标由谁制定？如何制定的？
答：年初由信息中心根据上一年度服务方提供的运维服务市场价格核定报价，计

划实现的目标由信息中心根据区市场监督局的实际工作需求编制。信息中心根据《管理办法》的有关规定报区科委进行立项审批，经区科委召开的专家评审会后取得区科委的批复立项。
2.如何选取运维服务商？是否有执行政府采购流程？
答：取得立项批复后，信息中心根据政府采购招投标的有关要求委托政采中心进行政府采购，通过公开招投标的方式最终选择了上海烨盛信息科技有限公司作为运维服务商，政府采购流程规范。
3.运维服务结束后是否有相应的验收流程对运维服务方的工作质量进行检查？如有，由谁执行？是否有相关材料？
答：运维服务是个比较长期的服务，要求维持局内网络的稳定性，终端及时维修维护，不影响使用，工作质量不仅由信息中心负责监督，实际上每个使用网络及终端的工作人员都会进行监督工作，信息中心在考察运维服务工作质量的时候不仅考虑实际工作情况，也考虑区市场监管局内部对运维服务工作人员的评价，对运维质量的评估相对客观，至于专业性的问题我们要求运维服务的工作人员自行撰写总结报告进行总结，信息中心看过之后进行盖章确认，作为整个项目的工作总结。
4.对于运维服务方提出的付款申请资料是否有整理归档？如有，请提供一套完整的申请资料作为参考。
答：运维服务方根据区市场监管局的要求及合同的约定及时开具给区市场监管局，区市场监管局经过相应领导的逐级审批之后拨付资金。
5.是否根据编写了工作小结？
答：本项目仅根据实际情况进行了口头总结，技术方面的问题由运维服务方提供的验收报告进行总结，所以信息中心没有另外撰写验收报告。
6.运维服务与其他网络设备安装项目工作如何衔接？
答：网络设备安装或者软件开发之类的项目在完成后一般会自带一段维护期间，在自带的运维服务期间结束后信息中心也会提交新的立项申请重新立项，与基础网络及终端运维服务之间有合作但并不交叉。

受访单位：上海烨盛信息科技有限公司

访谈日期：2018/9/18

根据访谈整理相关意见，主要内容如下：

1.运维服务供应商具备相应工作能力

尽管运维服务行业中并没有特别的资格认定，但本项目的运维服务供应商在软件开发和运行维护方面具备相当丰富的经验，能够为区市场监管局提供优质的服务。

2.提供经验丰富的驻场工作人员

为了保障服务的效果，运维服务方派遣一名具备丰富运维经验和专业知识的工作人员入驻机关大楼，完成定期查看日志及维修工作，区市场监管局对驻场工作人员的业务能力非常认可，并协调解决了驻场工作人员的办公场地和午餐问题，帮助工作人员更好的完成工作。

3.设备老化已成为影响运维工作的重要问题

区市场监管局部分设备存在老化，容易导致各种问题，不仅影响工作效率，也加重了维修和维护的负担，运维服务方建议区市场监管局酌情对老化设备或配件进行更新，并提供相应设备或配件的型号和市场报价等，帮助区市场工作人员合理调配预算。

以下是访谈记录：

1.请介绍贵单位的基本情况及相关资质。
答：网络运维对技术的要求不是很高，因此没有特别的资质认证，不过本公司在网络软件开发及系统集成领域发展超过十年，取得了许多的发展成果，公司自主开发“运维指针”软件，已在运维业务领域树立了流程标准化的行业标杆。

2.贵单位内部是否对项目的服务质量和服务进度采取了监督措施？采取何种措施？实际效果如何？
答：由于本项目是运营维护项目，在约定服务期间内，本公司派遣经验丰富的工作人员在机关大楼待命，负责日常查看网络日志，提供维修工作等，能够保障网络及终端稳定运行，区市场监管局协助解决了工作人员的办公场地和午餐问题，保证驻场工作人员能更好的开展工作。
3.贵单位采取了何种措施控制实施进度？实际效果如何？
答：入驻机关大楼的工作人员定期查看日志，及时了解网络运行的状况，对于需要维修的设备及时提供修理，对于下属机构的报修电话由驻场工作人员及时传达给公司，由公司派遣维修人员上门修理，规定 2 小时内要到达现场了解故障原因，在本项目实施期间未发生差错。
4.贵单位在本项目中遇见的最大的困难是什么？如何解决？
答：区市场监管局部分设备老化，有的设备已经使用超过六年，容易出现响应不及时及各种故障，使得工作人员工作量增加，对此本公司已经对区市场监管局提出过设备或配件更新等建议，区市场监管局也酌情采纳，对于需要更新的设备或配件，本公司工作人员会为区市场监管局提供型号和市场价作为参考，帮助区市场监管局有效控制成本，目前看来效果良好。
5.您是否了解本项目的沟通渠道有哪些？这些沟通渠道能否便于您及时反遇见的问题？
答：本公司和区市场监管局之间主要由驻场工作人员负责沟通，本公司派遣的驻场工作人员从业多年，拥有良好的沟通能力、丰富的工作经验和精湛的技术水平，得到了区市场监管局工作人员的一致认可，能够完成大部分的沟通工作，本公司在工作过程中遇见的问题也经由驻场工作人员与区市场监管局进行反馈。
6.您对本项目的改进和提高还有哪些建议？
答：本公司依然建议区市场监管局在有条件的情况下适当进行设备更新，从成本与效益的角度出发，及时淘汰超出保修期或者严重老化的设备，另外本公司推荐区市场监管局考虑引进本公司开发的“运维指针”软件，这款软件已投入应用许久，反响良好，能够极大的提高运维工作的效率，提高网络及终端的有效性和安全性。

附件 4：调查问卷样张及调查结果汇总分析报告

调查时间：2018/9/20-2018/9/29

调查对象：区市场监管局日常使用网络及终端办公的工作人员

价机构通过抽样共计发放 84 份问卷，对象为区市场监管局日常使用网络及终端办公的工作人员，共计回收问卷 82 份，本次问卷调查的问卷统计结果如下：

问卷统计结果					
	满意	较满意	基本满意	较不满意	不满意
汇总满意度	482.93%	15.85%	1.22%	0.00%	0.00%
平均满意度	96.59%	3.17%	0.24%	0.00%	0.00%
权重	1	0.7	0.4	0.2	0
综合满意度	98.90%				

在本次问卷调查中，评价机构发现，本项目相关政策宣传渠道有效，政策知晓率较高，绝大多数人清楚了解本项目的具体内容，本次问卷调查对象对本项目网络的稳定性和满意度较低，对工作人员维护的及时性满意度一般，对运维人员的工作态度和工作水平满意度较高，本项目综合满意度达 98.90%，达到预期绩效目标。

根据服务对象满意度的调查结果对照评价指标体系对“C25 服务对象满意度”进行评分，调查结果如下：

1. 是否知晓区市场监督局网络及终端报修渠道？

A 是 B 否

答：在本次问卷调查中，100%的人选择“是”。

2. 呼叫中心的联系方式是否及时更新？

A 是 B 偶尔不及时 C 否

答：在本次问卷调查中，98.78%的人选择“是”，1.22%的人选择“偶尔不及时”。

3. 您对市场监督局的网络稳定性是否满意？

A 满意 B 较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意

答：在本次问卷调查的过程中，95.12%的人表示“满意”，4.88%的人表示“较满意”。

4. 工作人员对硬件设施的维修服务是否及时有效？

A 满意 B 较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意

答：在本次问卷调查的过程中，96.34%的人表示“满意”，2.44%的人表示“较满意”,1.22%的人表示“基本满意”。

5. 您对网络运维工作人员服务态度的满意度？

A 满意 B 较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意

答：在本次问卷调查的过程中，98.78%的人表示“满意”，1.22%的人表示“较满意”。

6. 您对网络运维工作人员维修水平的满意度？

A 满意 B 较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意

答：在本次问卷调查的过程中，97.56%的人表示“满意”，2.44%的人表示“较满意”。

7. 您对 2017 年度网络及终端运维工作的总体评价？

A 满意 B 较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意

答：在本次问卷调查的过程中，95.12%的人表示“满意”，4.88%的人表示“较满意”。

8. 您对网络及终端运维工作的意见及建议：

答：在本次问卷调查的过程中，反馈出“提高系统稳定性”,“提高检修频次”和“提高系统的响应速度”等建议。