上海市嘉定区财政项目支出绩效评价报告

项目名称：嘉定区信息化系统调整项目

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 6
（一）项目立项的背景和目的 6
（二）评价对象 8
（三）项目范围及内容 8
（四）项目实施情况 9
（五）项目预算安排和实际支出情况 10
（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 15
（一）绩效评价目的 15
（二）评价依据 15
（三）绩效评价指标体系 16
（四）数据采集方法及过程 17
（五）绩效评价实施过程 18
三、评价结论和绩效分析 19
（一）评价结论 19
（二）具体绩效分析 21
四、主要业绩和经验 34
（一）主要业绩 34
（二）主要经验 34
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 64
附件 4：调查问卷样张及调查结果汇总分析报告 68

摘 要

根据市场监管体系改革工作需要，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，于2015年5月28日组建区市场监督管理局，为保证各项业务工作正常开展，需将原各部门软、硬件系统进行调整、改造、升级，建立统一的区市场监管信息化系统，嘉定区市场监管局设立“嘉定区信息化系统调整项目”。

一、项目基本情况

（一）评价对象

项目名称为“嘉定区信息化系统调整项目”(以下简称“本项目”)，预算总额为539.79万元，评价时段为2015年8月8日至2017年12月31日。

（二）项目范围及内容

区市场监管局信息化系统整合工作以“统一网络、统一门户、统一网站、统一办公”作为总体目标，实施内容包括：构建嘉定区市场监管局业务专网；构建统一的访问入口与身份认证；相关业务系统的改造与调整。

（三）项目组织管理与实施情况

该项目由区市场监管局信息中心立项申请预算资金，通过政府采购服务的方式委托施工单位进行实施，并委托监理单位进行监理，随后委托检测单位进行验收检测。

本项目实施成果包括：完成市级业务系统调整；完成原工商分局

自建业务系统调整；嘉定区市场监督管理局工作门户建设；保持 IP 地址不变的前提下实现了原先三个独立网络的互联整合。

（四）项目预算安排和实际支出情况

本项目实际申请预算金额为 539.79，实际支付金额为 541.71 万元，其中：2016 年度预算及实际支出金额为 426.30 万元，2017 年度申请预算 113.49 万元，实际支出金额为 115.41 万元，超额部分由公用经费承担。

信息化系统调整项目合同金额汇总表

单位：万元

序号	合同名称	合同约定	审价金额	支付金额
1	施工合同	505.00	500.21	500.21
2	监理合同	14.60	14.60	14.60
3	测评合同	26.90	26.90	26.90
合计		546.20	541.71	541.71

（五）项目绩效目标

1．绩效总目标

区市场监管局信息化系统整合工作以“统一网络、统一门户、统一网站、统一办公”作为总体目标，需确保市场监督局挂牌后各项工作不停、不断、不乱，顺畅地办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡。

2．年度绩效目标

1）产出目标：有效整合合并前 4 个业务部门在用的 4 个系统；完成科委批复的系统建设费中列支的 4 项工作；采购的硬件设备符合全市统一质量标准；设备安装及软件开发服务质量达标；布线工程质量达标；2017 年底前通过区科委的验收。

2）效果及影响力目标：用户体验提升；信息沟通有效；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年信息化系统调整项目进行了客观、公正的独立评价，本次评价综合得分为87.5分，评价等级为“良”。

该项目立项依据充分，绩效目标制定合理，预算执行率较高，资金使用基本合规，政府采购流程符合规范，产出基本达标，提升了用户体验，内部信息传递及时有效。但财务监控存在瑕疵，项目管理制度有待完善，管理制度执行力度有待提高，合同管理规范性不足，项目长效管理机制尚显不足。

三、主要业绩和经验

（一）主要业绩

区市场监管局2017年度按照计划完成了硬件设施采购、软件开发及配套进行的布线工程，且各项工程质量符合全市统一标准，能够达到预期效果。

（二）主要经验

1．统筹平衡、综合实施

区市场监管局在本次项目实施的过程中，将本项目中的布线工程与机关大楼装修改造工程相结合。做到工作有机结合，统筹协

调，有条件的结合一并实施，有效的降低了成本，提高效率，最小化改造施工对日常工作的影响。

四、存在的问题和不足

1.管理制度有待完善

《管理办法》中未明确审计工作的组织形式及相应限额，区审计局也未明确信息建设类项目的审计工作应由区审计局安排，同时未明确文中所谓“重点信息化项目”，“重大信息化项目”的定义。区市场监管局对建设类项目的监督并未制定明确的内部管理要求，未采取书面形式对管理工作进行规范，内部控制缺乏规范性。

2.项目档案管理有待强化

评价机构经访谈了解到，区市场监管局定期组织工程例会，但未形成相应的会议纪要，对会议了解到的情况及探讨的问题进行记录，不利于形成对以后期间项目形成指导作用。评价机构发现部分已归档的合同的签订缺乏规范性，部分合同存在订立日期，基本信息乃至公章缺失的现象，归档过程中对归档材料的审核力度不足，执行流程中的规范性有待提高。

3.长效管理制度有待完善

评价机构了解到，信息中心在项目开始前和结束后并未制定纸质的规划和总结。施工合同中约定，本项目实施完成后应由施工单位实施运维工作，但未明确运维服务的工作范围，也未就运维工作签订补充协议，对运维工作进行规范。

五、相关建议和措施

1.完善内部管理制度

针对区科委制定的《管理办法》存在不足，建议区市场监管局积极向区科委反馈相应问题，提醒区科委明确《管理办法》中关于“重点信息化项目”、“重大信息化项目”等名词的定义，以及明确审计工作开展的组织形式等内容。针对区市场监管局内部管理制度存在不足，建议区市场监管局制定相应的内部管理制度。

2.强化项目档案管理

针对会议纪要等记录材料缺失的问题，建议区市场监管局在工程例会后尽快形成会议纪要。针对部分已归档的合同签订缺乏规范性的问题，建议强化对归档材料的审核制度，强化档案管理的有效性。

3.进一步完善长效管理制度

针对信息中心未编制纸质工作计划和工作总结的问题，建议信息中心作为项目的委托方应当根据自身需要，明确对施工单位和监理单位实施进度的要求。并根据实际实施的情况，撰写工作总结，总结项目实施过程中的经验和存在的问题，为以后的建设类项目提供参考。针对运维服务未就运维工作签订补充协议的问题，建议区市场监管局加强对施工单位运维工作的监督，保证运维工作规范有效。

嘉定区信息化系统调整项目

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，对嘉定区信息化系统调整项目项目进行绩效评价。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

根据市场监管体系改革工作需要，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，于2015年5月28日组建区市场监督管理局，为保证各项业务工作正常开展，需将原各部门软、硬件系统进行调整、改造、升级，建立统一的区市场监管信息化系统。

原工商嘉定分局使用上海工商信息化管理系统，辅以上海工商门户网站和工商嘉定分局自建应用系统。上海工商信息化管理系统覆盖了上海市工商局各类业务，网络覆盖了国家工商总局、上海市工商局、各分局以及基层工商所、队四级的工商管理机构，应用覆盖了工商行

政管理的行政许可、行政处罚与执法监督、综合监管、办公自动化、行政效能、数据综合应用等。

质监系统为上海金质工程系统，包括业务管理系统、一门式受理及服务系统、行政办公辅助系统和综合分析系统四类应用系统，既覆盖了计量、特种设备、食品等所有业务，又涉及了质量档案、质量风险监测、综合分析等为领导决策分析提供支撑的信息分析，还包括电子地图、信息资源目录等展示和资源管理系统。

区食药监 “上海市食品安全监管和信息服务平台”（简称“食品监管大平台”）。食品监管大平台构建面向社会的“上海市食品安全信息服务平台”和面向食品安全监管部门的“内部业务协同平台”，以及为适应食药监业务发展和数据管理使用的需要，而增加的行政许可信息共享系统和监督执法信息共享系统。

根据中共上海市委办公厅、上海市人民政府办公厅《关于改革完善本市食品药品监督管理体制的实施意见》（沪委办发〔2014〕32号）和《关于本市食品安全监管职能调整中有关事项的通知》（沪府发〔2014〕94号），自2014年1月1日起，上海市原由质量技术监督部门承担的食品生产环节安全监管工作和化妆品生产监管工作、工商行政管理部门承担的食品流通环节安全监管工作，划转由食品药品监督管理部门承担。对于职能划转移植的5个信息化系统，在市场监督管理局挂牌时也完成了应用调整。

价格监督检查使用12358价格举报处理系统。

市场监督局信息化系统整合工作以“统一网络、统一门户、统一

网站、统一办公”作为总体目标，需确保区市场监管局挂牌后各项工作不停、不断、不乱，顺畅地办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡。为配合区市场监管局的信息化系统整合工作的总体目标，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，设立“嘉定区信息化系统调整项目”（以下简称“本项目”）。

本项目历时三年，于2015年取得批复正式立项，2016年完成政府采购招投标及各项硬件采购、软件开发及布线改造工程，委托万达信息股份有限公司作为中标单位提供系统建设服务，委托上海宝奥信息科技有限公司作为监理单位，2017 年完成验收工作，委托上海计算机软件技术开发中心进行系统测试，并委托上海豪申工程造价咨询有限公司进行审价决算工作。

（二）评价对象

项目名称为“嘉定区信息化系统调整项目”，预算总额为539.79万元，其中2016年度调整后的预算金额为426.3万元，2017年度申请预算金额为113.49万元，评价时段为2015年8月8日至2017年12月31日。

（三）项目范围及内容

区市场监管局信息化系统整合工作以“统一网络、统一门户、统一网站、统一办公”作为总体目标，需有效整合原区工商使用的上海工商信息化管理系统，原区质监使用的上海金质工程系统，原区食药

监使用的“上海市食品安全监管和信息服务平台”，原区价格监督检查使用的12358价格举报处理系统等四个系统，确保整合后能够顺畅地办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡。

（1）构建嘉定区市场监管局业务专网

根据嘉定区市场监管局业务整合的业务需求，以原上海市工商局嘉定分局业务专网为基础，对工商、质监、食药监、价格监督检查四个单位的网络、存储、服务器等进行合并和扩容，为现有及后续拓展应用提供有力的保障；

（2）构建统一的访问入口与身份认证

将整合嘉定区市场监管局访问入口，形成入口统一、信息集成、操作便捷的统一工作门户，建设统一的身份认证系统；

（3）相关业务系统的改造与调整

为了适应嘉定区市场监管局建立后，保证现有业务的顺利开展，对现有市工商、市质监、市食药监和市价监的各业务系统中涉及嘉定区市场监管的相关功能进行改造，对相关的业务系统数据进行调整。

（四）项目实施情况

根据施工单位提供的项目总结，本项目的实施成果如下：

1.完成市级业务系统调整：分别协调三个市局，按照嘉定区市场监督管理局内部机构设置调整市局业务系统中的组织机构、业务文书等，确保了业务人员能够以嘉定区市场监督管理局名义进行相关业务处理；与嘉定区市场监督管理局OA系统接口开发，实现了公文与信

息自动交换。

2.完成原工商分局自建业务系统调整:按照嘉定区市场监督管理局内部机构设置调整了自建系统中的组织机构、业务文书等，确保了业务人员能够以嘉定区市场监督管理局名义进行相关业务处理。

3.嘉定区市场监督管理局工作门户建设:将工商、质监、食药监、价格监督检查类系统提供统一业务入口。

4.本次网络系统调整为了保证原来业务的继续正常运行,尽可能保持 IP 地址不变，并且将不同的网段路由互通。其中采用了 OSPF 路由、EIGRP 路由、路由汇聚重分发、NAT 地址转化、VPN 封装等多种技术，实现了原先三个独立网络的互联整合。

（五）项目预算安排和实际支出情况

本项目根据嘉定区市场监管局业务整合的业务需求立项并实施，以原上海市工商局嘉定分局业务专网为基础,对工商、质监、食药监、价格监督检查四个单位的网络、存储、服务器等进行合并和扩容，为现有及后续拓展应用提供有力的保障。

本项目于 2015 年申请立项并取得科委批复项目预算 570.29 万元,在预算执行方面以 2016-2017 年度的项目预算安排和财政资金拨付口径为评价对象，实际申请预算金额为 539.79，实际支付金额为 541.71 万元，其中：2016 年度预算及实际支出金额为 426.30 万元，2017 年度申请预算 113.49 万元，实际支出金额为 115.41 万元，超额部分经区财政局同意后由公用经费承担。

根据政府采购的有关规定,本项目的施工单位中标价格为 505 万

元，实际审定金额为541.71万元，监理单位中标价格为14.6万元，测试单位经三方比价产生，其中安全测试中标价格为14.7万元，软件测试中标价格为12.2万元。

表1：信息化系统调整项目合同金额汇总表

单位：万元

序号	合同项目	预算金额	合同约定	审价金额	支付金额
1	工程费用	499.20	505.00	500.21	500.21
2	监理费用	14.98	14.60	14.60	14.60
3	测评费用	27.46	26.90	26.90	26.90
4	其他费用	27.65	-	-	-
合计		570.29	546.20	541.71	541.71

表2.项目预算、合同及审定金额明细表

单位：万元

序号	项目	子项目	预算	合同价	审定价
1	系统建设费	系统业务数据调整	26.00	26.00	26.00
		应用系统建设	57.00	64.00	64.00
		硬件系统	311.16	326.40	324.19
		办公楼综合布线及计算机房改造	105.04	88.90	86.32
合同优惠99.94%后总价				505.00	500.21
2	其他费用	监理费	14.98	14.60	14.60
		管理费	9.98	-	-
		系统集成费	18.67	-	-
		信息安全测评费	14.98	14.70	14.70
		软件测评费	12.48	12.20	12.20
合计			570.29	546.50	541.71

（六）项目绩效目标

1．绩效总目标

区市场监管局信息化系统整合工作以“统一网络、统一门户、统

一网站、统一办公”作为总体目标，需确保市场监督局挂牌后各项工作不停、不断、不乱，顺畅地办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡。

2．年度绩效目标

1）产出目标：

（1）有效整合合并前4个业务部门在用的4个系统；

（2）完成科委批复的系统建设费中列支的4项工作；

（2）采购的硬件设备符合全市统一质量标准；

（3）设备安装及软件开发服务质量达标；

（4）布线工程质量达标；

（5）2017年底前通过区科委的验收；

2）效果及影响力目标：

（1）用户体验提升；

（2）信息沟通有效；

（3）项目可持续发展；

（4）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，其下设上海市嘉定区市场监督管理局信息中心（以下简称“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：施工单位、监理单位、验收测试单位

本项目的施工单位、监理单位、验收测试单位均通过政府采购招投标流程产生，审价单位由区市场监管局委托。

施工单位为万达信息股份有限公司，负责所需设备的采购及安装，相应软件开发，并配合办公室部分装修完成布线工程，保证调整后的机关大楼线路能够满足新采购的设备及日后办公需要。

监理单位为上海宝奥信息科技有限公司，在合同履约期间勤勉认真完成监督工作，保证项目设备采购及安装、软件开发、线路布置符合原定计划的规格型号，保证项目按时按质完成。

验收测试单位为上海计算机软件技术开发中心，负责对完工的嘉定区市场监管局信息化调整系统项目实施系统安全测试和验收测试，保证完工后的系统满足区市场监管局投标文件中对软件功能及性能指标要求。

审价单位为上海豪申工程造价咨询有限公司，受区市场监管局委托在项目结束后进行审价结算工作。

（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，并按照政府采购的有关规定与本项目的施工单位万达信息股份有限公司，和本项目的监理单位上海宝奥信息科技有限公司订立服务合同，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．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）《上海市嘉定区市场监管局关于申报信息化系统调整项目建设的请示》（嘉市监办〔2015〕3 号）；

4）《嘉定区财政局关于 2016 年部门调整预算批复的通知》（嘉财〔2016〕68 号）；

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

6）嘉定区信息化项目申报书及科委批复

7）嘉定区基础网络及终端维护项目招标材料节选；

8）中标通知书；

9）项目合同；

10）监理总结报告

11）验收材料抽查；

12）审价报告；

13）《嘉定区市场监督管理局信息化系统调整项目用户使用报告》；

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、项目效益和受益者满意度四个方面，重点关注项目资金支出情况、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机关大楼的工作人员。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 年信息化系统调整项目进行了客观、公正的独立评价，评价综合得分为 87.5 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	（2 分）	2
				A12 立项依据的充分性	（2 分）	2
				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）	3
				B12 预算执行率	（3 分）	3
		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）	2
		小计			（10 分）	8
		B3 项目实施	(13 分)	B31 项目管理制度健全性	（3 分）	0.5
				B32 管理制度执行有效性	（4 分）	4
				B33 合同管理规范性	（4 分）	2.5
				B34 政府采购规范性	（2 分）	2
		小计			（13 分）	9
小计					（30 分）	23
C 项目绩效	（60 分）	C1 项目产出	(35 分)	C11 产出数量完成率	（4 分）	4
				C12 硬件采购质量达标	（7 分）	7
				C13 软件开发质量达标	（7 分）	7
				C14 布线工程质量达标	（7 分）	7
				C15 产出时效性	（10 分）	10
		小计			（35 分）	35
		C2 项目效益	(25 分)	C21 用户体验提升	（3 分）	3
				C22 信息沟通有效性	（4 分）	4
				C23 可持续发展	（8 分）	2.5
				C24 服务对象满意度	（10 分）	10
		小计			（25 分）	19.5
小计					（60 分）	54.5
总计					(100 分)	87.5

2.主要绩效

区市场监管局 2017 年度按照计划完成了硬件设施采购、软件开发及配套进行的布线工程，且各项工程质量符合全市统一标准，能够达到预期效果。

该项目立项依据充分，绩效目标制定合理，预算执行率较高，资金使用基本合规，政府采购流程符合规范，产出基本达标，提升了用户体验，内部信息传递及时有效。但财务监控存在瑕疵，项目管理制度有待完善，管理制度执行力度有待提高，合同管理规范性不足，项目长效管理机制尚显不足。

（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	(2分)	2
				A12立项依据的充分性	(2分)	2
				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2分，得分2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信息化系统建设，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“信息化系统调整项目”，根据工商信息化建设目标，为区市场监管局搭建统一的工作门户，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 2 分，得 2 分。

——A12 立项依据充分性分值 2 分，得分 2 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，确保区市场监管局挂牌后各项工作不断、不乱，顺畅的办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务工作，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡，提升市场监管服务水平，强化市场监管执法力度，继续推进嘉定区经济平稳健康发展。根据评分规则，立项依据充分，分值 2 分，得 2 分。

——A13 项目立项规范性分值 2 分，得分 2 分。

本项目根据《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 2016 年部门调整预算批复的通知》（嘉财〔2016〕68 号）文和《嘉定区财政局关于 2017 年部门预算批复的通知》（嘉财〔2017〕4 号）文，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。

本项目的总体绩效目标以搭建“统一网络、统一门户、统一网站、统一办公”的区市场监管局信息化系统为基础，保证日常工作不断、不乱，实现工商、质监、食药监、价格监督检查等各项工作有效整合、平稳过渡，维护嘉定区经济平稳健康发展，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：有效整合合并前 4 个业务部门在用的 4 个系统；完成科委批复的系统建设费中列支的 4 项工作；采购的硬件设备符合全市统一质量标准；设备安装及软件开发服务质量达标；布线工程质量达标；2017 年底前通过区科委的验收。

2017 年效果及影响力目标：投诉渠道畅通；信息沟通有效；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 23 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）	3
				B12 预算执行率	（3 分）	3
		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）	2
		小计			（10 分）	8

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
		B3 项目实施	(13 分)	B31 项目管理制度健全性	（3 分）	0.5
				B32 管理制度执行有效性	（4 分）	4
				B33 合同管理规范性	（4 分）	2.5
				B34 政府采购规范性	（2 分）	2
		小计			（13 分）	9
B 指标小计					（30 分）	23

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 3 分。

本项目中的各子项都进行了必要的成本概算和成本预算，根据实现信息化系统各项功能所需的硬件设备、软件编制及相应的布线情况，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。

评价机构在核对明细账的过程中，发现有 1.92 万元的工程款通过公用经费账户支出，原因系区市场监管局原本应于 2017 年度完成 20%工程款及剩余监理费和测评费用的支付工作，由于在 2017 年度编制预算时审价报告尚未完成，施工合同约定的金额 505 万元，应付尾款为 101 万元，监理合同尾款为 7.3 万元，测评合同尾款为 11.9 万元，2017 年度预算金额应为 120.2 万元，但区市场监管局 2017 年度申报预算金额为 113.49 万元，由于预算金额计算错误，导致 2017 年

度本项目预算资金不足以支付全部尾款，考虑金额较小，经咨询区财政局后，差额由公用经费列支。

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，但预算编制的准确性不足，分值 1 分，得 0 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 3 分。

截至项目结束，该项目财政预算资金总额为 539.79 万元，实际使用资金 539.79 万元，其中 2016 年度申请并使用资金 426.00 万元，2017 年度申请并使用资金 113.49 万元。

2016-2017 年度预算执行率=539.79/539.79=100%。

根据评分规则，预算执行率大于 95%，分值 3 分，得 3 分。

2）二级指标财务管理指标分值 10 分，得分 8 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所申请的预算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。

在实际使用过程中由于预算资金不足，超额支出的 1.92 万元由财务科取得区财政局同意后由公用经费列支，由于超支部分占项目及公用经费的总支出比例较小，区财政局未要求财务科提交书面调整报告。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 2 分。

根据《管理办法》的有关要求，本项目属于建设项目，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，年末由区审计局组织审计工作，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。

根据《管理办法》的规定，“区审计局根据规范要求，对建设项目（含升级改造项目）进行项目审计”，但区市场监管局经咨询区科委和区审计局后得知本项目无需进行审计，因此未开展审计工作，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 0 分。

3）二级指标项目实施指标分值 13 分，得分 9 分。

——B31 项目管理制度健全性指标分值 3 分，得分 0.5 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，对建设项目（含升级改造）项目的各个环节进行了规范，但未明确文中所谓“重点信息化项目”,“重大信息化项目”的定义，也未明确对非重点、非重大信息化项目的监督检查应如何进行监督检查。

《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信息化建设服务形成纸质管理制度。

根据评分标准，项目管理制度部分缺失，分值 3 分，得 0.5 分。

——B32 管理制度执行有效性指标分值 4 分，得分 4 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，项目立项审核程序完整规范。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，对项目的工作质量及工作进度进行监督，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，审核程序完整，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；出现问题有措施纠正分值 1 分，得 1 分；项目资料不齐全，项目设计变更相关材料及时归档，分值 1 分，得 1 分。

——B33 合同管理规范性指标分值 4 分，得分 2.5 分。

区市场监管局按照政府采购招投标的规范签订了合同，采用了标准化的合同签订流程，并根据监理单位的要求于施工单位签订了补充协议，便利监理单位开展工作，合同约定的各项内容基本实现。评价机构检查了项目相关的合同，发现合同签订的规范性存在瑕疵，监理合同订立时间缺失，基本信息缺失，测试合同基本信息缺失，乙方公章缺失，审价合同，双方基本信息缺失。根据评分标准，部分合同的订立规范性不足，分值 2 分，得 0.5 分。合同的履约内容与约定内容基本一致，分值 2 分，得 2 分。

——B34 政府采购规范性指标分值 2 分，得分 2 分。

在本项目的施工合同和监理合同金额超过 20 万元，采购的服务为信息化系统建设服务，根据政府采购的有关规定通过政府采购招投标程序确定万达信息股份有限公司作为信息化系统建设服务的供应商，确定上海宝奥信息科技有限公司作为监理服务的供应商，并订立合同。

本项目两个测试合同金额均超过 5 万元未达到 20 万元，考虑到其对专业要求较高，根据政府采购规范采取了三方比价的方式确定上海计算机软件技术开发中心作为中标单位。本项目审价合同金额未达到 5 万元，根据政府采购招投标的有关要求，由区市场监管局自行委托上海豪申工程造价咨询有限公司进行审价，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	（35分）	C11 产出数量完成率	（4分）	4
				C12 硬件采购质量达标	（7分）	7
				C13 软件开发质量达标	（7分）	7
				C14 布线工程质量达标	（7分）	7
				C15 产出时效性	（10分）	10
		小计			（35分）	35
		C2 项目效益	（25分）	C21 用户体验提升	（3分）	3
				C22 信息沟通有效性	（4分）	4
				C23 可持续发展	（8分）	2.5
				C24 服务对象满意度	（10分）	10
		小计			（25分）	19.5
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35分，得分35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4分，得分4分。

根据信息中心提供的材料，2016-2017年本项目计划完成硬件采购、软件开发及布线改造工程共三项内容，年内已经全部完成。

产出数量完成率=3/3*100%=100%

根据评分标准，实际数量完成率为100%，分值4分，得4分。

——C12硬件采购质量达标指标分值7分，得分7分。

根据本项目专家验收意见，本项目按照合同要求完成了网络整

合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，包括软件开发及硬件采购两部分内容，另根据审价报告，本项目所需的硬件设备基本按照原定计划采购完毕，采购设备质量符合全市统一标准，能满足日后办公的需求。根据评分规则，分值 7 分，得 7 分。

——C13 软件开发质量达标指标分值 7 分，得分 7 分。

根据本项目专家验收意见，本项目按照合同要求完成了网络整合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，包括软件开发及硬件采购两部分内容，另根据检测公司出具的验收报告，开发完成的“嘉定区市场监管局信息化系统调整项目 V1.0”实现了《嘉定区市场监管局信息化系统调整项目 需求说明书》、《嘉定区市场监管局信息化系统调整项目 招标文件》中的软件功能及性能指标要求，通过了验收测试。根据评分规则，软件开发质量达标，分值 7 分，得 7 分。

——C14 布线工程质量达标指标分值 7 分，得分 7 分。

根据经访谈了解到，本项目按照合同要求完成了网络整合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，同时为保证系统有效运行，配合区市场监管局机关大楼的装修工程，进行了布线改造工作，改造后的布线能够满足机关大楼日常办公的需求。根据评分规则，布线工程质量达标，分值 7 分，得 7 分。

——C15 产出时效性指标分值 10 分，得分 10 分。

根据我们取得的合同、监理报告、项目验收材料及通过访谈了解到的情况，2016-2017 年度各项工作按照计划有序开展，根据取得

的明细账，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 10 分，得 10 分。

2）二级指标项目效益目标实现程度分值 25 分，得分 19.5 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 用户体验提升指标分值 3 分，得分 3 分。

根据取得的《嘉定区市场监督管理局信息化系统调整项目用户使用报告》结合访谈的情况，评价机构了解到，本项目的建设实现了区市场监管局内网络互联互通，整合了区市场监管局网络系统对原工商嘉定分局、区质监局、食药监嘉定分局以及物价管理部门的办公业务系统进行适应性改造，对外服务网站进行调整，达到了区市场监管局提出的“四合一”网络整合信息化项目建设的目标，调整后的网络稳定，系统运行正常，办理业务顺畅，用户体验提升。根据评分标准，用户体验提升，分值 3 分，得 3 分。

——C22 信息沟通有效性指标分值 4 分，得分 4 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信息化系统调整项目提出的反馈和投诉，相应项目负责人时时跟进项目实施进程，及时了解施工单位和监理单位的情况，信息化系统调整项目配合机关大楼装修工程，减少了项目的工作量，缩短了项目工期，最小化施工对机关大楼工作人员的影响。根据评分标准，沟通渠道有效，分值 5 分，得 5 分。

——C23 可持续发展指标分值 8 分，得分 2.5 分。

信息中心在项目开始前规划了项目结束时间及估算金额，但未制定详细的计划，在项目结束后对项目经验进行了口头总结，并未形成纸质材料以备以后年度同类项目参考，扣 1.5 分。

评价机构经访谈了解到，区市场监管局信息中心定期组织监理单位和施工单位召开例会，及时了解项目实施进度及实施过程中存在的问题，并协调解决，但区市场监管局并未形成会议纪要，相应记录缺失，扣 2 分。

在核查材料的过程中，评价机构了解到本项目在施工合同中约定，施工单位在完工后提供一年的运营维护服务，但区市场监管局并未通过签订补充协议，或要求企业提供运维方案等方式，未明确运营维护的范围及相关工作内容，后续服务内容范围不清晰，扣 2 分。

根据评分标准，工作计划和总结未形成书面文件，且存在一处不可持续制度缺陷，分值 8 分，得 2.5 分。

——C25 服务对象满意度指标分值 10 分，得分 10 分。

本公司通过抽样共计发放 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，对于信息化系统调整项目 96.10%的人表示满意，3.66%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=96.10%*100%+3.66%*70%+0.24%*40%=98.76%

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年度按照计划完成了硬件设施采购、软件开发及配套进行的布线工程，且各项工程质量符合全市统一标准，能够达到预期效果。

（二）主要经验

1．统筹平衡、综合实施

区市场监管局在本次项目实施的过程中，贯彻落实统筹平衡，综合实施的原则，结合机关大楼2016-2017年的实际情况以及改造需求，探索多种改造形式，将本项目中的布线工程与机关大楼装修改造工程相结合。同时，做到工作有机结合，统筹协调，有条件的结合一并实施，有效的降低了成本，提高效率，最小化改造施工对日常工作的影响。

五、存在的问题和不足

1.管理制度有待完善

《管理办法》中明确区审计局对建设类项目的审计负有审计责任，但未明确审计工作的组织形式及相应限额，区审计局也未明确信息建设类项目的审计工作应由区审计局安排，还是由区审计局监督实施单位自行完成，同时未明确文中所谓“重点信息化项目”，“重大信息化项目”的定义。区市场监管局对建设类项目的监督并未制定明确的内部管理要求，以安排项目负责人对项目进行跟踪和

检查为主，而未采取书面形式对管理工作进行规范，内部控制缺乏规范性。

2.项目档案管理有待强化

评价机构经访谈了解到，区市场监管局定期组织工程例会，了解工程实施情况，但未形成相应的会议纪要，对会议了解到的情况及探讨的问题进行记录，不利于形成对以后期间项目形成指导作用。评价机构发现部分已归档的合同的签订缺乏规范性，部分合同存在订立日期，基本信息乃至公章缺失的现象，归档过程中对归档材料的审核力度不足，执行流程中的规范性有待提高。

3.长效管理制度有待完善

评价机构了解到，信息中心在项目开始前和结束后并未制定纸质的规划和总结，虽然归档材料中有施工单位针对本项目制定的工作方案和工作总结，也有监理单位根据监理情况撰写的监理总结，但都无法全面的反映本项目的统筹及实施情况。施工合同中约定，本项目实施完成后应由施工单位实施运维工作，但未明确运维服务的工作范围，也未就运维工作签订补充协议，对运维工作进行规范。

六、相关建议和措施

1.完善内部管理制度

针对区科委制定的《管理办法》存在不足，建议区市场监管局积极向区科委反馈相应问题，提醒区科委明确《管理办法》中关于“重点信息化项目”、“重大信息化项目”等名词的定义，以及明确审

计工作开展的组织形式等内容。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，以便对参与项目的各单位提出明确的要求。

2.强化项目档案管理

针对会议纪要等记录材料缺失的问题，建议区市场监管局在工程例会后尽快形成会议纪要，对会议的情况及形成的结论进行记录，以便为后续的工程实施提供指导。针对部分已归档的合同签订缺乏规范性的问题，建议强化对归档材料的审核制度，对不符合要求的归档材料予以退回责令补正，同时以查阅的目的，强化档案管理的有效性。

3.进一步完善长效管理制度

针对信息中心未编制纸质工作计划和工作总结的问题，建议信息中心作为项目的委托方应当根据自身需要，参考施工单位提出的工作方案制定工作计划，明确对施工单位和监理单位实施进度的要求。并根据实际实施的情况，参考施工单位和监理单位各自的工作总结，结合专家验收及自身对项目的要求，撰写工作总结，总结项目实施过程中的经验和存在的问题，为以后的建设类项目提供参考。针对运维服务未就运维工作签订补充协议的问题，建议区市场监管局加强对施工单位运维工作的监督，保证运维工作规范有效。

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	（2 分）	2
				A12 立项依据的充分性	（2 分）	2
				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）	3
				B12 预算执行率	（3 分）	3
		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）	2
		小计			（10 分）	8
		B3 项目实施	（13 分）	B31 项目管理制度健全性	（3 分）	0.5
				B32 管理制度执行有效性	（4 分）	4
				B33 合同管理规范性	（4 分）	2.5
				B34 政府采购规范性	（2 分）	2
		小计			（13 分）	9
小计					（30 分）	23
C 项目绩效	（60 分）	C1 项目产出	（35 分）	C11 产出数量完成率	（4 分）	4
				C12 硬件采购质量达标	（7 分）	7
				C13 软件开发质量达标	（7 分）	7
				C14 布线工程质量达标	（7 分）	7
				C15 产出时效性	（10 分）	10
		小计			（35 分）	35
		C2 项目效益	（25 分）	C21 用户体验提升	（3 分）	3
				C22 信息沟通有效性	（4 分）	4
				C23 可持续发展	（8 分）	2.5
				C24 服务对象满意度	（10 分）	10
		小计			（25 分）	19.5
小计					（60 分）	54.5
总计					（100 分）	87.5

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：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1、信息化系统调整项目是否界定清晰，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：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：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信息化系统建设，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“信息化系统调整项目”，根据工商信息化建设目标，为区市场监管局搭建统一的工作门户，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 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

A12“立项依据的充分性”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：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，确保区市场监管局挂牌后各项工作不断、不乱，顺畅的办理工商、质监、食药监、价格监督检查等各项业务工作，实现计算机信息系统有效整合、平稳过渡，提升市场监管服务水平，强化市场监管执法力度，继续推进嘉定区经济平稳健康发展。根据评分规则，立项依据充分，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

A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

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 2016 年部门调整预算批复的通知》（嘉财〔2016〕68 号）文和《嘉定区财政局关于 2017 年部门预算批复的通知》（嘉财〔2017〕4 号）文，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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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： 本项目的总体绩效目标以搭建“统一网络、统一门户、统一网站、统一办公”的区市场监管局信息化系统为基础，保证日常工作不断、不乱，实现工商、质监、食药监、价格监督检查等各项工作有效整合、平稳过渡，维护嘉定区经济平稳健康发展，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：有效整合合并前 4 个业务部门在用的 4 个系统；完成科委批复的系统建设费中列支的 4 项工作；采购的硬件设备符合全市统一质量标准；设备安装及软件开发服务质量达标；布线工程质量达标；2017 年底前通过区科委的验收。 2017 年效果及影响力目标：用户体验提升；信息沟通有效；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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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： 本项目中的各子项都进行了必要的成本概算和成本预算，根据实现信息化系统各项功能所需的硬件设备、软件编制及相应的布线情况，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。 评价机构在核对明细账的过程中，发现有 1.92 万元的工程款通过公用经费账户支出，原因系区市场监管局原本应于 2017 年度完成 20%工程款及剩余监理费和测评费用的支付工作，由于在 2017 年度编制预算时审价报告尚未完成，施工合同约定的金额 505 万元，应付尾款为 101 万元，监理合同尾款为 7.3 万元，测评合同尾款为 11.9 万元，2017 年

	度预算金额应为 120.2 万元，但区市场监管局 2017 年度申报预算金额为 113.49 万元，由于预算金额计算错误，导致 2017 年度本项目预算资金不足以支付全部尾款，考虑金额较小，经咨询区财政局后，差额由公用经费列支。 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，但预算编制的准确性不足，分值 1 分，得 0 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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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： 截至项目结束，该项目财政预算资金总额为 539.79 万元，实际使用资金 539.79 万元，其中 2016 年度申请并使用资金 426.00 万元，2017 年度申请并使用资金 113.49 万元。 2016-2017 年度预算执行率=539.79/539.79=100%。 根据评分规则，预算执行率大于 95%，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

B21“资金使用情况”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

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所申请的预算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。在实际使用过程中由于预算资金不足，超额支出的 1.92 万元由财务科取得区财政局同意后由公用经费列支，由于超支部分占项目及公用经费的总支出比例较小，区财政局未要求财务科提交书面调整报告。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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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，本项目属于建设项目，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，年末由区审计局组织审计工作，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。 根据《管理办法》的规定，“区审计局根据规范要求，对建设项目（含升级改造项目）进行项目审计”，但区市场监管局经咨询区科委和区审计局后得知本项目无需进行审计，因此未开展审计工作，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 0 分。
	指标得分： 2 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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：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，对建设项目（含升级改造）项目的各个环节进行了规范，但未明确文中所谓“重点信息化项目”，“重大信息化项目”的定义，也未明确对非重点、非中大信息化项目的监督检查应如何进行监督检查。 《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信息化建设服务形成纸质管理制度。 根据评分标准，项目管理制度部分缺失，分值 3 分，得 0.5 分。
	指标得分： 0.5 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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：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.项目立项审核程序完整规范； 是（1 分）、否（0 分） 2.实施过程中是否采取了必要的进度控制措施； 是（1 分）、否（0 分） 3.在进度出现问题时是否及时采取措施进行调整； 是（1 分）、否（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，项目立项审核程序完整规范。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，对项目的工作质量及工作进度进行监督，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，审核程序完整，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；出现问题有措施纠正分值 1 分，得 1 分；项目资料不齐全，项目设计变更相关材料及时归档，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

B33“合同管理规范性”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考察本项目实施、监理和检验等合同的签订和执行情况，如无特殊情况，单项设备或服务采购金额不应超过批复金额。
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：合同签订规范有效
	指标标杆值依据：合同及相关文件
	指标评分细则： 1。对合同订立的规范性进行考察（2 分） 发现一处合同订立不规范扣 0.5 分，扣完为止。 2。将实际执行内容与合同约定内容进行比较（2 分）； 发现一处合同执行问题扣 0.5 分，扣完为止
数据来源	获得相关合同，项目总结进行核对
评价结果	指标评分计算过程及依据： 区市场监管局按照政府采购招投标的规范签订了合同，采用了标准化的合同签订流程，并根据监理单位的要求于施工单位签订了补充协议，便利监理单位开展工作，合同约定的各项内容基本实现。评价机构检查了项目相关的合同，发现合同签订的规范性存在瑕疵，监理合同订立时间缺失，基本信息缺失，测试合同基本信息缺失，乙方公章缺失，审价合同，双方基本信息缺失。根据评分标准，部分合同的订立规范性不足，分值 2 分，得 0.5 分。合同的履约内容与约定内容基本一致，分值 2 分，得 2 分。
	指标得分： 2.5 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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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： 在本项目的施工合同和监理合同金额超过 20 万元，采购的服务为信息化系统建设服务，根据政府采购的有关规定通过政府采购招投标程序确定万达信息股份有限公司作为信息化系统建设服务的供应商，确定上海宝奥信息科技有限公司作为监理服务的供应商，并订立合同。 本项目两个测试合同金额均超过 5 万元未达到 20 万元，考虑到其对专业要求较高，根据政府采购规范采取了三方比价的方式确定上海计算机软件技术开发中心作为中标单位。本项目审价合同金额未达到 5 万元，根据政府采购招投标的有关要求，由区市场监管局自行委托上海豪申工程造价咨询有限公司进行审价，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：“嘉定区信息化系统调整项目”

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 =数量完成率 =（实际完成项数/年度应完成项数）×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：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 =（实际完成项数/应完成项数）×100% 以 100%为满分，每降低 5 个百分点扣 1 分，扣完为止
数据来源	获得工作统计表，核实改造工作数量完成率
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，2016-2017 年本项目计划完成硬件采购、软件开发及布线改造工程共三项内容，年内已经全部完成。 产出数量完成率=3/3*100%=100% 根据评分标准，实际数量完成率为 100%，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

C12“硬件采购质量达标率”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考核采购设备的质量达标情况，考核项目产出质量目标的实现程度
指标权重	指标权重：7 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： 采购的设备符合全市统一标准，能满足日后办公的要求（7 分）； 通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结进行核对，发现一处问题扣 1 分。
数据来源	通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据本项目专家验收意见，本项目按照合同要求完成了网络整合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，包括软件开发及硬件采购两部分内容，另根据审价报告，本项目所需的硬件设备基本按照原定计划采购完毕，采购设备质量符合全市统一标准，能满足日后办公的需求。根据评分规则，分值 7 分，得 7 分。
	指标得分： 7 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C13“软件开发质量达标率”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考核设备安装及软件开发的质量达标情况，考核项目产出质量目标的实现程度
指标权重	指标权重：7 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： 采购服务的质量达标，能够满足相应软件开发及硬件安装的需要（7 分）； 通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结进行核对，发现一处问题扣 1 分。
数据来源	通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据本项目专家验收意见，本项目按照合同要求完成了网络整合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，包括软件开发及硬件采购两部分内容，另根据检测公司出具的验收报告，开发完成的“嘉定区市场监管局信息化系统调整项目 V1.0”实现了《嘉定区市场监管局信息化系统调整项目 需求说明书》、《嘉定区市场监管局信息化系统调整项目招标文件》中的软件功能及性能指标要求，通过了验收测试。根据评分规则，软件开发质量达标，分值 7 分，得 7 分。
	指标得分： 7 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C14“布线工程质量达标率”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	考核配合机关大楼部分办公室装修工程，以及为满足日常办公的网络需求，而进行的布线工程质量达标情况，考核项目产出质量目标的实现程度
指标权重	指标权重：7 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： 考核布线工程的质量达标，能够满足新增设备正常运转及日后办公的需要（7 分）； 通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结进行核对，发现一处问题扣 1 分。
数据来源	通过访谈和问卷，预算明细表，审价报告项目总结
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据经访谈了解到，本项目按照合同要求完成了网络整合、业务系统调整、“四合一”门户的建设，同时为保证系统有效运行，配合区市场监管局机关大楼的装修工程，进行了布线改造工作，改造后的布线能够满足机关大楼日常办公的需求。根据评分规则，布线工程质量达标，分值 7 分，得 7 分。
	指标得分： 7 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C15“产出时效性”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：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：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.获得合同及监理报告等材料，分析项目实施进度控制情况及完成时效性（5 分）； 2.结合 2016-2017 年度项目付款情况，分析项目资金拨付的时效情况（5 分）； 发现一处时效性问题扣 1 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： 根据我们取得的合同、监理报告、项目验收材料及通过访谈了解到的情况，2016-2017 年度各项工作按照计划有序开展，根据取得的明细账，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 10 分，得 10 分。
	指标得分： 10 分

日期：2018.10

附件 2 评价指标评分底稿

C21“用户体验提升”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	反映调整后的系统是否能够安全、稳定、高效的运行，是否能够满足用户办公的需求。
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：用户体验良好
	指标标杆值依据：用户反馈及相关文件
	指标评分细则： 1．调整后系统的安全性是否能满足用户办公的需求； 2．调整后系统运行的便捷性是否能满足用户的要求； 3．调整后的系统是否能够切实提高工作效率；
数据来源	查阅系统测试、安全测试、用户报告等材料进行评价。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据取得的《嘉定区市场监督管理局信息化系统调整项目用户使用报告》结合访谈的情况，评价机构了解到，本项目的建设实现了区市场监管局内网络互联互通，整合了区市场监管局网络系统对原工商嘉定分局、区质监局、食药监嘉定分局以及物价管理部门的办公业务系统进行适应性改造，对外服务网站进行调整，达到了区市场监管局提出的“四合一”网络整合信息化项目建设的目标，调整后的网络稳定，系统运行正常，办理业务顺畅，用户体验提升。根据评分标准，用户体验提升，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

C22“信息沟通有效性”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	1.项目的相关方信息中心、实施单位、监理单位是否建立信息沟通渠道； 2.项目的重要管理信息是否在预算部门内部及时传递，根据工程进度的变动情况是否进行了及时更新； 3.项目部分布线工程是否与机关大楼的装修改造工程是否沟通及时，协调配合。
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：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信息化系统调整项目的投诉渠道（1 分）； 2. 信息中心、实施单位及监理单位之间建立了有效的沟通渠道，确保信息沟通及时（2 分）； 3. 项目部分布线工程是否与机关大楼的装修改造工程是否沟通及时，协调配合（1 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信息化系统调整项目提出的反馈和投诉，相应项目负责人时时跟进项目实施进程，及时了解施工单位和监理单位的情况，信息化系统调整项目配合机关大楼装修工程，减少了项目的工作量，缩短了项目工期，最小化施工对机关大楼工作人员的影响。根据评分标准，沟通渠道有效，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

C23“可持续发展”评价底稿

绩效项目名称：“嘉定区信息化系统调整项目”

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：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：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.是否明确新建的信息化系统如何实施后续管理，是否有利于项目的长效管理（5 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 2 分。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 信息中心在项目开始前规划了项目结束时间及估算金额，但未制定详细的计划，在项目结束后对项目经验进行了口头总结，并未形成纸质材料以备以后年度同类项目参考，扣 1.5 分。 评价机构经访谈了解到，区市场监管局信息中心定期组织监理单位和施工单位召开例会，及时了解项目实施进度及实施过程中存在的问题，并协调解决，但区市场监管局并未形成会议纪要，相应记录缺失，扣 2 分。 在核查材料的过程中，评价机构了解到本项目在施工合同中约定，施工单位在完工后提供一年的运营维护服务，但并区市场监管局并未通过签订补充协议，或要求企业提供运维方案等方式，未明确运营维护的范围及相关工作内容，后续服务内容范围不清晰，扣 2 分。 根据评分标准，工作计划和总结未形成书面文件，且存在一处不可持续制度缺陷，分值 8 分，得 2.5 分。
	指标得分： 2.5 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：“嘉定区信息化系统调整项目”

项目实施部门：上海市嘉定区市场监督管理局

指标解释	服务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：服务对象满意度情况
	指标标杆值依据： 调查问卷及相关统计数据
	指标评分细则： 满意（10 分）；较满意（8 分）；基本满意（6 分）；较不满意（4 分）；不满意（0 分）发放调查问卷，根据问卷进行满意度评分（90%以上为满意，75-90%为较满意，65-75%为基本满意，55-65%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： 本公司通过抽样共计发放 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，对于信息化系统调整项目 96.10%的人表示满意，3.66%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=96.10%*100%+3.66%*70%+0.24%*40%=98.76% 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信息中心参考万达公司提供的的设计方案制定，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

安装服务和监理服务方均通过招投标产生，信息中心对各服务方的工作进行监督和检查，各项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的工作情况,积极配合与上级沟通，结合上级的工作安排布置本级工作。

3.项目归档材料完整，工作小结未形成纸质文件

信息中心对设备采购、软件开发及布线工程过程中各项申请材料全部归档，并且在项目完成后通过三方比价确定该第三方测评服务机构进行测评服务，并出具测评报告，由监理单位组织预验收，预验收合格后经半年试运营未发现问题，由信息中心报区科委安排专家评审验收，经信息中心审核后盖章确认并编入档案作为总结材料，信息中心对本项目实施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：本项目由信息中心根据上级的指导，委托万达公司进行设计，并根据万达公司提供的设计及造价申报立项和申请预算资金。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.如何选取信息化系统建设服务商？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万达信息股份有限公司和上海宝奥信息科技有限公司作为信息化系统建设和监理服务供应商，政府采购流程规范。

3.信息化系统调整项目结束后是否有相应的验收流程对服务商的工作质量进行检查？如有，由谁执行？是否有相关材料？

答：信息化系统调整项目实施过程主要由监理单位负责监理，在项目完工后由监理单位进行预验收，预验收通过后进入试运行阶段，试运行一段时间没有问题由信息中心报区科委组织专家验收，区科委的专家验收通过后整个项目正式结束，预验收报告和区科委专家评审结果在信息中心都有归档留存。

4.对于信息化系统调整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：万达公司每次请款都要提交书面材料，经监理单位盖章通过后交给信息中心批复，信息中心经过区市场监管局内部审批流程核准无误后交给财务科报销，相应的申请材料在信息中心都有留档，财务资料在财务科也有归档保存。申请最后一笔尾款前，信息中心要求万达公司出具质保金，万达公司通过开立质保金账户提供质保凭证到信息中心，这份质保凭证由财务科保管。

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，技术方面的问题由万达公司和监理公司分别出具了项目总结报告和验收报告进行总结，所以信息中心没有另外撰写工作总结。

6.信息化系统调整与后续运维工作如何衔接？

答：根据和万达公司的合同约定，信息化系统调整项目在完成后一年内由万达公司提供维护，由于本项目的维护工作比较复杂，关系到区市场监管局内外网的正常使用，所以区市场监管局会另外申请设立运营维护项目，届时将会根据实际情况继续委托万达公司进行运维或另行选择运维方，考虑到本项目的运维费用较高，后续的运维工作很可能采用政府采购招投标程序决定，信息中心希望后续的运营维护方不止要达到相应资质，最要对工商系统、质监系统等系统有一定的了解，以保证系统运行的稳定性。

受访单位：万达信息股份有限公司

上海宝奥信息科技有限公司

访谈日期：2018/9/18

根据访谈整理相关意见，主要内容如下：

1.提供服务的单位具备相应资质和专业知识

本项目中的万达公司与宝奥公司都具备相应的资质，万达公司作为系统开发方，具备国内一流的技术水平，而宝奥公司不仅承担信息监理工作，也具备软件开发资质，对软件开发和各种电子产品都具备相当专业的资质，能够完成材料验收和对软件进行测试等专业工作。

2.由监理单位加强监督保障工程的质量和进度

本项目通过施工监理方宝奥公司对万达公司进行日常工作的监督，保证其工作质量和工作进度，监理单位通过对施工的时间节点进行监督，及时了解和反馈实施过程中存在的问题，保证项目按质按量完成。

3.周末施工避免影响正常工作

为了保证施工期间日常工作有序进行，尽可能减少对区市场监管局日常工作的影响，本项目中系统的安装和调试主要选在周末施工，为此市级，区级以及服务提供方都付出了大量的加班时间。

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：万达信息股份有限公司作为一家软件开发公司，目前已通过 CMMI V1.3 五级评估，达到国际最高标准，自 2002 年评审资质初始以来，历年被列为“国家规划布局内重点软件企业”，承担了多个国家核高基专项课题，拥有众多行业独立自主知识产权的软件产品。

宝奥信息科技公司是一家以信息化系统项目为主，开展信息咨询、服务外包、信息监理、软件开发等业务的公司，目前刚刚取得信息系统工程监理乙级证书。虽然在项目实施期间仍为丙级，但已经具备了作为监理公司的资质。

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：万达公司具有严格的内部构架，对服务质量和服务进度有相应的经理进行监督，在工作方案制定阶段，万达公司已经根据工作经验制定了相应的时间计划表，明确了时间进度。

宝奥公司作为监理单位执行大部分监督工作，对于万达公司分批次采购进来的材料进行分批验收，也负责项目上报前的预验收工作，同时根据万达公司提供的工作计划表监督万达公司按时间节点完成相应工作，提交相关材料。

3.贵单位采取了何种措施控制实施进度？实际效果如何？

答：本项目主要由宝奥公司对实施进度进行监督，宝奥公司的工作人员会时时跟进万达公司的工作进度，同时通过区市场监管局定期召开的项目会议，及时了解项目情况，提出项目中存在的问题，排除项目实施过程中面临的困难，目前已经保证项目按质按量及时完成。

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：为了不影响区市场监管局正常的工作，系统的安装调试基本都安排在周末，根据市级下发的通知决定，加之区级终端和市级开发的系统接轨需要大量沟通工作，时间紧任务重是这次工作过程中最大的问题，主要通过区市场监管局积极和市局沟通，加上万达公司和宝奥公司积极协调工作人员克服困难，周末加班配合完成安装和调试工作。

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：本项目过程中主要由宝奥公司承担万达公司和区市场监管局之间的沟通，有时也通过当面反馈的方式，信息中心工作人员定期召开工程会议了解项目情况，并且协调解决日常工作与施工工作之间的矛盾，同时和市级积极沟通，完成系统调试和各项对接工作，虽然沟通任务繁重但沟通渠道畅通有效。

6.您对本项目的改进和提高还有哪些建议？

答：本项目涉及到硬件设备采购，软件开发等工作，一旦发生故障会同时影响到区市场监管局和企业端口的使用，希望万达公司在以后的运维过程中加强日常管理，加快故障维修，保证系统正常运行和使用。

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

本公司通过抽样共计发放 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	480.49%	18.29%	1.22%	0.00%	0.00%
平均满意度	96.10%	3.66%	0.24%	0.00%	0.00%
权重	1	0.7	0.4	0.2	0
综合满意度	98.76%				

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运行的速度和稳定性满意度较低，对布线工程的施工速度满意度一般，对系统操作便利性满意度较高，本项目综合满意度达 98.76%，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信息化系统调整项目？

A 是　　B 否

答：在本次问卷调查中，100%的人选择“是”。

2. 您认为门户网站的设计是否合理？

A 合理　B 较合理　C 不合理

答：在本次问卷调查中，97.56%的人认为“合理”，2.44%的人选择“较合理”。

3. 您对改造后的网络运行速度的是否满意？

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. 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”，3.66%的人表示“较满意”，1.22%的人表示“基本满意”。

5. 您对市场监督局系统操作的便利性是否满意？

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，97.56%的人表示“满意”，2.44%的人表示“较满意”。

6. 您对布线改造工程的施工速度的是否满意？

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，96.34%的人表示“满意”，3.66%的人表示“较满意”。

7. 您对 2017 年度信息化系统调整工作的总体评价？

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，96.34%的人表示“满意”，3.66%的人表示“较满意”。

8. 您对 2017 年度信息化系统调整工作的意见及建议：

_____

答：在本次问卷调查的过程中，反馈出“调整网站模板”和“加强技

术指导”等问题。