**北京市文化市场综合执法总队**

**总队信息化系统运行维护费项目**

**绩效评价报告**

为深入贯彻落实《中共北京市委北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（京发〔2019〕12号），加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，切实增强部门支出责任和效率意识，提升财政资金使用效率和政府部门管理水平，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）、《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）等文件要求，北京市文化市场综合执法总队（以下简称“文化市场综合执法总队”）成立绩效评价工作组，对文化市场综合执法总队“总队信息化系统运行维护费”项目实施绩效评价，形成本绩效评价报告。

（一）基本情况

1.项目概况

项目立项背景

为积极贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》（中网办发文〔2014〕14号）以及相关政策法规，参照国家标准《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2008）、国家标准《信息安全技术操作系统安全技术要求》（GB/T20272）的相关安全要求以及市公安局与市经信局发布的《关于做好重点时期全市政务信息安全保障工作的通知》要求，结合总队工作实际，开展“总队信息化系统运行维护费”项目并编制项目预算，以切实保障总队政务信息系统免遭网络黑客代码侵入篡改以及系统数据安全，并保障总队云主机以及所有办公终端计算机免遭木马、蠕虫、挖矿等病毒感染。保障总队办公终端设备软硬件、办公网络、物理机房、网吧经营管理系统、综合业务系统及文化市场网格化监管系统稳定运行，从而提高总队文化执法工作能效。

项目主要内容

总队信息化系统运行维护项目包括基础运维、系统运维、云主机安全、机房信息系统安全及运维管理服务共计五部分内容。具体为：

基础运维服务包括对总队信息化办公网络提供维护及改造服务、巡检服务、网络设备的故障处理服务及信息告知服务。

系统运维服务包括对网吧经营管理系统和文化市场网格化监管系统中所需的产品类软件和定制开发类软件提供运行维护服务。

云主机安全服务包括对运行在政务云上的总队信息系统及云主机提供安全保障服务。

机房信息系统安全服务包括对总队物理机房中的系统网络提供安全保障服务。

运维管理包括对总队信息系统、办公网络、办公终端、政务云资源、安全保障提供整体大运维管理服务，并配合总队完成相关检查等工作。

项目资金情况

预算金额为349.09万元，其中信息化项目验收评审费1.6万元，信息化系统维护费金额347.49万元；项目支出金额348.5万元，预算执行率99.83%。

2.项目绩效目标

总体目标

确保总队电子政务办公网络及各个信息系统，能够安全、稳定、可靠地运行，并最大限度地确保信息数据的机密性、完整性、可用性及可控性，降低甚至避免各种潜在威胁。保护总队信息系统免遭网络黑客代码侵入、篡改以及系统数据安全，并保护总队云主机以及所有办公终端计算机免遭木马、蠕虫及挖矿等病毒感染。

项目绩效阶段性目标

数量指标：保障总队台式机、笔记本、打印机工作正常；保障总队办公网络、物理服务器、机房硬件等相关网络安全设备的稳定运行；保障视频会议系统的稳定运行；维护网吧经营管理系统运维，文化市场网格化监管系统两个信息化系统；保障总队4个业务系统云主机的系统安全和数据安全。

质量指标：运行维护验收合格率达到95%以上；系统故障率控制在25%以下，故障响应率达到95%以上，故障排除率达到95%以上全年无重大安全事件，重大安全事件率为0%。

进度指标：1至3月梳理完成运维服务内容，并完成招标文件技术需求部分；4至5月预算到位后，完成招标采购相关工作；中标后30天内完成合同签署工作。合同签署后，按照合同要求，开展运维工作，并且每周定期开展1次系统、数据库的巡检工作以及安全巡检工作，2021年12月开展运维验收材料收集及核对工作，2022年1月开展运维验收工作。

成本指标：项目预算控制数349.09万元。

效益指标：实现总队运维工作的整合，形成“大运维”管理模式，整合政府采购数量，节省行政管理成本；保障总队办公网络及各信息系统的安全稳定运行，提高总队人员办公和执法工作效率。

服务对象满意度指标：系统运维安全响应及服务满足验收要求。

（二）绩效评价工作开展情况

1.绩效评价目的、对象和范围

绩效评价目的

通过绩效评价，衡量和考核项目资金管理、决策和绩效情况，分析项目资金使用是否达到预期目标、管理是否规范、使用是否有效，提出专业评价意见，进一步改进和加强项目资金管理，提高财政资金使用效益。

绩效评价对象和范围

本次绩效评价对象为文化市场综合执法总队“总队信息化系统运行维护费”项目，评价范围为该项目整体执行情况，预算资金349.09万元。

2.绩效评价原则和方法

本次评价工作遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，在评价过程中，依据项目总体绩效目标，评价本年度项目阶段目标任务的执行情况，以及效益的实现情况。结合本项目特点，评价方法主要采用非现场评价形式，审核、分析和评价项目的实施情况，期间结合了比较分析法、因素分析法、成本效益分析法等评价方法进行定性分析和定量分析，上述评价环节同时借助专家对工作进行指导。评价基准日为2021年12月31日。

绩效评价指标体系和评价标准

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》，评价工作组结合项目资金使用的具体情况，以资金使用结果为导向，设定了本次评价指标内容和权重，重点对项目决策、过程、产出及效益进行综合评价，详见下表。

表1：北京市文化市场综合执法总队“总队信息化系统运行维护费”项目指标体系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 三级指标 | 分值 |
| 决策  （10分） | 项目立项 | 3 | 立项依据充分性 | 1.5 |
| 立项程序规范性 | 1.5 |
| 绩效目标 | 3 | 绩效目标合理性 | 1.5 |
| 绩效指标明确性 | 1.5 |
| 资金投入 | 4 | 预算编制科学性 | 2 |
| 资金分配合理性 | 2 |
| 过程  （20分） | 资金管理 | 12 | 资金到位率 | 4 |
| 预算执行率 | 4 |
| 资金使用合规性 | 4 |
| 组织实施 | 8 | 管理制度健全性 | 2 |
| 制度执行有效性 | 6 |
| 产出  （40分） | 产出数量 | 10 | 实际完成率 | 10 |
| 产出质量 | 10 | 质量达标率 | 10 |
| 产出时效 | 10 | 完成及时性 | 10 |
| 产出成本 | 10 | 成本节约率 | 10 |
| 效益  （30分） | 项目效益 | 30 | 效益指标 | 20 |
| 满意度 | 10 |

3.绩效评价工作过程

前期准备

一是组建评价工作组。项目评价工作组成员为5名，设组长1名，小组成员4名，明确组长及成员职责。

二是编制评价方案。为了保证评价方案的可操作性，评价工作组通过了解项目实施背景、立项依据、绩效目标、项目管理及完成绩效，确定评价工作重点和拟采用的评价方法，并对相关材料进行认真分析，结合文化市场综合执法总队2022年度绩效评价工作要求合理安排评价工作进度，在此基础上形成最终评价方案。

三是指导单位开展自评。被评价单位根据绩效评价相关管理办法，开展自评工作，收集、整理绩效材料，填报绩效目标表，撰写财政支出绩效报告。

现场核查

一是了解绩效目标设立及完成情况。评价工作组通过查阅项目申报文本等资料，了解预期绩效目标设立情况，并将反映项目完成结果的相关材料与各项预期绩效目标进行比对，评价项目绩效目标的完成情况。

二是了解项目效益实现情况。项目实现的效益情况，主要是参考文化市场综合执法总队提供的项目社会效益、可持续影响及服务对象满意度等的相关资料情况，评价工作组充分了解项目的效益情况，重点评价项目实施后的社会效益、可持续影响及项目服务对象满意度，结合社会现状综合评价项目的效益实现情况。

专家评价

一是进行资料信息汇总。评价工作组在充分调研的基础上，对项目资料进行逐一核实。工作组按照指标体系内容和评价重点，对资料进行分类整理并装订成册，形成专家资料手册，供专家审阅评议。

二是召开专家评价会。根据项目特点，评价工作组遴选5名专家（其中业务专家2名，管理专家2名，财务专家1名），组成专家评价组，对项目资料进行审核。2022年5月13日，评价工作组召集专家组、文化市场综合执法总队召开专家评价会。评价会上，专家组与文化市场综合执法总队进行了充分讨论和沟通，最终由专家组结合绩效评价指标进行打分，出具评价意见。

形成绩效评价报告

评价工作组根据专家意见，完成绩效评价报告初稿的撰写工作。经与文化市场综合执法总队沟通反馈后，形成评价报告终稿。

（三）综合评价情况及评价结论

经专家评议，该项目综合得分88.84分，其中，项目决策8.92分，项目过程16.96分，项目产出36.36分，项目效益26.6分，项目绩效级别为“良”。总体来看，项目立项依据充分，过程管理和资金管理规范，完成了年度的工作任务。总队信息系统以及政务云安全运维的开展，在一定程度上提高了总队政务信息系统安全保障水平，有助于帮助文化市场综合执法总队形成全面整体的安全防护体系，构建信息系统运行的安全环境，保障了总队办公网络及各信息系统的安全稳定运行，提高总队人员办公和执法工作效率。但该项目的实施存在绩效目标设定不够完善、合同签订规范性不足、合同付款履约条款不够严谨等问题。

（四）绩效评价指标分析

1.项目决策情况

项目立项情况

（1）立项依据充分性分析

根据《关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》（中网办发文〔2014〕14号）以及市公安局与市经信局发布的《关于做好重点时期全市政务信息安全保障工作的通知》要求，项目实施将有助于保障文化市场综合执法总队政务信息系统的安全运行。项目的实施符合法律法规、国家政务安全发展规划要求，与行业发展规划相符。但项目与部门的信息化发展规划和年度计划的相关性不够明晰。

该项目实施单位为文化市场综合执法总队，其正常履职依赖总队政务信息系统的安全运行，属于部门履职所需。

（2）立项程序规范性分析

项目前期编制了可行性研究报告并组织专家进行论证。项目立项履行了相关必要的审批程序且较合规。但项目运维内容的具体需求的合理性必要性论证分析还不够充分。

项目绩效目标情况

（1）绩效目标合理性分析

该项目绩效目标的设定符合部门职能，与单位年度工作计划相关。但质量指标缺少有关等保测评的相关指标，产出进度指标值的合理性不足，未设置满意度指标，绩效目标设定的合理性不足。

（2）绩效指标明确性分析

文化市场综合执法总队根据绩效管理要求，结合项目实施情况编制了项目绩效目标申报表，将项目绩效目标细化分解为具体的产出指标和效果指标，包括数量指标、质量指标、进度指标、成本指标、效益指标和服务对象满意度指标，基本能够与2021年项目目标任务相对应。但效益指标可考核性不足，绩效指标设定明确性有待加强。

项目资金投入情况

（1）预算编制科学性分析

项目预算编制参考北京市经济和信息化局《关于印发北京市市级政务云管理办法的通知》（京经信函〔2019〕150号）以及2020年度有关合同进行测算，并就资金增减变化原因进行了说明，预算编制较为科学合理。但对云主机、存储、网络等利用率关注不够，对于申请云资源数量是否合理，是否存在资源闲置和浪费等审核不够。

（2）资金分配合理性分析

预算金额为349.09万元，其中信息化项目验收评审费1.6万元，信息化系统维护费金额347.49万元，预算资金分配较为合理。

2.项目过程情况

项目资金管理情况

（1）资金到位率

2021年初批复项目预算资金349.09万元，项目实际到位资金349.09万元，资金到位率100%。

（2）预算执行率

截至2021年12月31日实际支出预算资金348.5万元，其中运行维护费347.3万元，项目验收评审费1.2万元，预算执行率99.83%。

（3）资金使用合规性分析

文化市场综合执法总队于2021年3月修订并印发了北京市文化市场综合执法总队关于印发《北京市文化市场综合执法总队合同管理规定》等16项规章制度的通知,修订了合同管理制度、大额资金管理使用监督制度、项目经费预算管理规定以及合同管理规定和政府采购管理规定。对资金进行管理，制度健全，但项目资金使用仍存在风险。文化市场综合执法总队与服务商太极计算机股份有限公司的合同约定，合同签订后15个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的70%，乙方向甲方提交金额为合同总金额10%的银行履约保函。合同款首次付款支付比例较大，资金使用存在风险。

项目组织实施情况

（1）管理制度健全性分析

文化市场综合执法总队2021年4月印发了《中共北京市文化市场综合执法总队委员会网络安全和信息化领导小组工作规则》，并根据规则修订了《总队信息安全方针和策略》《总队信息安全管理制度》《总队信息化项目建设管理规范》《总队信息化硬件设备资产管理暂行办法》《总队网络安全事件总体应急预案》《总队网络安全工作责任制实施细则》等信息化网络安全制度。在财务方面制定了《北京市文化市场行政执法总队政府采购管理规定》以及《北京市文化市场行政执法总队合同管理规定》等文件，管理制度较完善。

（2）制度执行有效性分析

一是实施方案编制情况。项目编制了《总队信息化系统运行维护项目方案》该方案由太极计算机股份有限公司编制，缺少项目实施方案整体方案，实施方案有待进一步完善。应对项目预算安排、过程控制、服务机构遴选程序、遴选标准，时间进度安排、资金管理、风险防控、验收方式、满意度调查等作出具体安排。

二是项目招投标及合同管理情况。根据政府采购管理要求，2021年6月，项目启动公开招标程序，文化市场综合执法总队通过公开招标于2021年7月22日确定太极计算机股份有限公司为中标单位，中标金额为347.3万元。8月2日与中标商太极计算机股份有限公司签订运维合同，运维期2021年1-12月。项目招标启动时间较晚，合同签订时间晚于服务起始时间，存在倒签合同问题；上半年服务商在没有合同约束情况下负责运维工作，项目存在安全管控风险。

三是项目管理情况。文化市场综合执法总队设立了总队运维管理台账，通过对巡检记录进行抽检，以检查监督安全巡检工作是否落实到位。项目管理过程较完善。

四是项目验收情况。2022年1月29日，文化市场综合执法总队对“总队信息系统以及政务云安全服务费”项目完成验收，验收资料齐全。

总体来看，文化市场综合执法总队在项目执行中能够遵守相关法律法规和相关管理规定，项目实施人员条件、信息支撑等落实较为有效，项目合同、过程管理、验收等资料较为齐全，归档较及时。

3.项目产出情况

项目产出数量分析

（1）基础运维部分

2021年度，共运维1168次，其中终端运维974次，巡检共194次。共形成运维工单900余张。每周对总队物理机房相关运行设备、无线局域网、视频会议系统、询问室等进行设备检查，各项巡检共进行251次，因巡检单在办公平台上进行记录，无法打印和导出，所以没有产生纸质文档。

（2）网格化系统运维

网格系统2021年共完成221次运维服务，其中安全巡检43次，故障处理178次。手机端文化网格监管App适配更新工作3次，配合安全自查及整改6次，网格系统已完成国产PC客户端适配工作，并完成发布上线工作。

（3）网吧系统运维

网吧系统服务端运维1121次，其中服务器日常巡检511次，数据库284次，系统web页面及app功能巡检326次。网吧系统客户端服务共计2403次，其中平台问题处理701次，电话或远程协助1011次，现场服务691次。按照文旅部通知要求，全国网吧视频监控均须接入文旅部的视频监控平台，截至在2021年12月底前，北京市完成所有网吧视频监控的接入工作。

（4）云主机安全服务

完成云主机杀毒服务：73台；云主机漏洞扫描服务：228台次（3次\*76台）；云主机安全加固服务：228台次（3次\*76台）；云主机日志分析服务：74台；数据库审计服务：11台；数据库备份13台；云主机安全巡检服务：792台次（12次\*66台）；应急演练服务：1次；办公终端网络防病毒授权260台，安装185台。

完成漏洞扫描和加固服务、数据库备份服务、应急响应服务和主机日志分析服务、应急演练服务和重要事情安全值守服务。

项目产出质量分析

2022年1月29日，“总队信息系统以及政务云安全服务费”项目完成验收，服务商太极计算机股份有限公司完成了合同约定内容，同意项目通过验收。项目产出符合质量指标。

项目产出时效分析

项目于2021年7月完成招投标工作，2021年12月31日完成全年工作任务，于2022年1月完成验收工作。项目工作完成及时，符合产出时效指标。

4.项目产出成本分析

截至2021年12月31日共计支出348.5万元，项目总支出控制在预算范围内，符合预设成本指标。

4.项目效益情况

项目实施效益分析

形成“大运维”管理模式，将网吧经营管理系统运维、网格系统运维和基础运维、政务云安全运维进行整合。较以前每个系统运维、基础运维等传统分散管理模式，有机整合政府采购与合同签署数量，从而节省行政管理所需的周期时间，2020年信息化维护成本为361.69万元，2021年度维护成本348.5万元，较2020年减少13.19万元，增长率为-3.65%。

将多个运维项目进行整合，提高项目监控的执行效率，保障总队办公终端、网络以及信息系统稳定运行，及时解决各种突发故障，提高运维质量，有效提高总队人员开展日常办公及执法业务工作效率；保障总队办公终端、网络以及信息系统全年无重大事件出现，处理安全问题及时响应，提升系统安全稳定性，确保总队执法人员正常开展日常办公及执法业务工作。

项目满意度分析

文化市场综合执法总队工作人员对运维服务团队所提供的基础保障服务工作的总体评价为“非常满意”，满意度100%。软件运维服务、安全运维服务和政务云基础资源租用服务的满意度均为100%，项目达成预期设定的满意度指标。

（五）主要经验及做法、存在的问题及原因分析

主要经验及做法

1.对以前年度各项信息化系统运维工作进行了整合，形成 “大运维”的管理模式，提高运维与监控的执行效率，同时节约一定额度资金。

2.完善了总队运维台账等管理过程措施，通过对巡检记录进行抽检，以检查监督安全巡检工作是否落实到位。项目管理过程较以前更完善。

存在的问题及原因分析

1.项目运维内容的需求合理性、必要性论证分析不够充分。本项目是延续性项目，立项背景符合信息安全管理的法律法规，但与部门的信息化发展规划和年度计划的相关性不够清晰。

2.绩效目标和指标不够完整。绩效指标设定存在不足，质量指标设置内容不够全面；产出进度指标值合理性不足，进度指标按照合同支付进度设定，指标内容不合理；缺少满意度指标。

3.运维服务合同签订合规性不足。一是，合同约定的服务周期与招标采购及合同签订时间不一致，运维服务合同签署存在倒签情况。具体为：合同签署日期为2021年8月2日，而合同服务期限为2020年1月1日至2020年12月31日。二是项目合同首款付款比例偏高。合同约定，项目合同签订5日之内支付70%并收取乙方合同款10%的履约保函；12月30日前支付合同尾款；2022年1月甲方确定时间组织项目验收。项目合同首款付款比例偏高，存在资金控制风险。

4.绩效资料不够充分。项目产出指标完成预期，总体良好，但效益指标衡量性不足，项目单位对运维商提交的各类运维报告进行分析利用的资料还不充分、针对运维事件的总结分析和整改措施等资料不充分。

（六）有关建议

1.建议进一步加强对项目的梳理，进一步明确部门的信息化发展规划和年度计划的相关性，同时加强项目预算测算，对于云主机、存储、网络等利用率进行动态监控，合理申请云资源数量，避免资源闲置和浪费等问题。

2.科学合理设定项目绩效目标指标。进一步改进项目绩效目标和各项指标的设定，补充满意度指标。对于项目质量指标建议将通过等保测评作为重要评价指标。

3.进一步规范运维服务政府采购流程，避免法律风险。制定可行的工作计划或实施方案，及时启动政府采购流程。进一步加强合同管理，完善运维服务合同签署与合同款支付等条款。避免合同倒签问题，规避合同履行的法律风险。加强资金管理，降低合同首付比例，防范合同执行风险。

4.加强项目绩效资料的汇总分析。建议单位加强对项目成果资料的归集、分析，加强绩效管理机制建设，注重绩效效果追踪和呈现。在安全运维的同时要考虑信息安全等级保护自检和测评，注重运维服务报告的及时审阅并充分利用运维服务各项数据优化各种策略，完善管控措施，降低各种风险事件的发生。

（七）其他需要说明的问题

无