**2024年度北京知识产权法院**

**网络运维费项目支出绩效评价报告**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**目录**

[一、 基本情况 1](#_Toc30217)

[（一） 项目概况 1](#_Toc16025)

[（二） 项目绩效目标 6](#_Toc30677)

[二、 绩效评价工作开展情况 6](#_Toc25289)

[（一） 绩效评价目的、对象和范围 6](#_Toc12196)

[（二） 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准 7](#_Toc27361)

[（三） 绩效评价工作过程 12](#_Toc13041)

[三、 综合评价情况及评价结论 13](#_Toc4063)

[四、 绩效评价指标分析 13](#_Toc12904)

[（一） 项目决策情况 13](#_Toc21694)

[（二） 项目过程情况 16](#_Toc28183)

[（三） 项目产出情况 17](#_Toc1644)

[（四） 项目效益情况 19](#_Toc8191)

[五、 存在的问题及原因分析 21](#_Toc15494)

[（一） 项目存在的问题 21](#_Toc14428)

[（二） 原因分析 22](#_Toc26889)

[六、 有关建议 24](#_Toc24871)

[七、 其他需要说明的问题 25](#_Toc13899)

北京知识产权法院

网络运维费（知）项目支出

绩效评价报告

为进一步规范政府购买服务项目实施，提高财政资金使用效益，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》和《北京市财政局关于开展政府购买服务项目绩效评价工作的通知》以及北京市财政局《关于开展2025年预算绩效管理相关工作的函》等文件要求，北京知识产权法院（以下简称“知产法院”）成立绩效评价工作组，于2025年4月25日至5月20日对知产法院“网络运维费（知）项目”开展了绩效评价。具体情况如下：

# 基本情况

# **项目概况**

1. 项目背景

知产法院位于海淀区西四环彰化路18号。2014年11月成立之初至今租用冠方大厦东侧楼1-4层作为现阶段办公地址，租用总面积约18700平方米。办公楼功能房间包括：办公室88间、立案窗口10个、信息中心1间、档案库1间、阅卷室、信访接待室6间、会谈室2间、谈话室14间、合议室8间、律师室4间、服务室3间、法庭32间（27个小法庭、2个中法庭、1个大法庭、2个互联网法庭）。大楼有7部电梯，首层有当事人大厅、立案大厅、办公大厅、信访大厅等。

目前知产法院信息化建设由十余类系统组成，包括主机系统、审判业务及应用系统、数据管理运维、音视频系统、内部网站系统、网络系统、安全管理系统、电话系统、综合布线系统、办公终端系统、安防系统等。

审判业务信息化应用对全面提升法院司法服务能力、提高法院工作效率、规范工作流程、保障司法活动的公正、公平、公开起着关键性的作用，是知产法院的核心业务系统。同时知产法院作为本区域的信息资源中心，汇总了本院及下辖各法院各类业务的相关数据，包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等，具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘，能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长短板，为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策提供科学依据。

面对如此庞大、技术含量高的信息化建设，同时其又是法院日常工作不可或缺的工作手段。为有效提高信息网络的稳定性和安全性，为法院各项工作提供高效、优质的信息技术支持与服务，需要相应的经费保障这些信息系统的正常运转。知产法院拟采用整体系统外包给有专业资质公司的模式对信息化系统进行运维。具体包括系统各部分运转日常维护、正常损耗及运行维护费用。

1. 主要内容和实施情况

（1）项目主要内容

2024年项目主要内容包括提供主机系统、审判业务及应用系统、数据管理运维、音视频系统、内部网站系统、网络系统、安全管理系统、电话系统、综合布线系统、办公终端系统、安防系统等软硬件的运行维护服务（不包括硬件的更换），保证系统安全、稳定运转。

1. 实施情况

2024年1-4月完成了上年合同尾款及验收。签订新的服务合同，合同期间为2024年5月1日至2025年4月30日;

2024年12月、2025年5月完成了半年及全年验收。验收均合格。

1. 资金投入和使用情况

（1）资金投入

项目2024年财政批复资金371万元，实际到位资金371万元，到位率100%。

1. 资金使用情况

2024年实际支出资金370万元，节约资金1万元（已退回财政）。2024年根据合同约定和完成进度情况，支付2023年网络运维费合同尾款98万元，支付2024年1月12日至5月11日远程审判服务系统运维服务合同金额9.9万元，支付第一包首付款及进度款共计242.5万元，支付第二包首付款及进度款19.6万元，合计支出370万元。

# **项目绩效目标**

该项目绩效目标为：1.确保知产法院信息化系统全年安全稳定运行。 ２.为知产法院审判业务的开展提供支持。 ３.提高审判业务工作效率。

# 绩效评价工作开展情况

## 绩效评价目的、对象和范围

1.**评价目的**

根据《北京市财政局关于开展政府购买服务项目绩效评价工作的通知》以及北京市财政局《关于开展2025年预算绩效管理相关工作的函》，本次绩效评价，旨在进一步规范政府购买服务项目实施，实现“预算精细化、资金使用规范化”的目标，提升购买服务项目管理水平，促进预算单位提高绩效管理意识，提高财政资金使用效益。

2.**评价对象**

评价对象为2024年网络运维费（知）项目。

3.**评价范围**

包括项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个方面。具体为绩效目标的设定情况；资金投入和使用情况；为实现绩效目标制定的制度、采取的措施等；绩效目标的实现程度及效果；绩效评价的其他内容。

## 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1.**评价原则**

（1）科学规范原则。绩效评价应当严格按照规定的程序和科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2**.评价指标体系**

本次绩效评价指标体系包括决策、过程、产出、效益4个一级指标。在各项指标权重设定方面，我们主要依据《北京市项目支出绩效评价管理办法》以及《北京市财政局关于开展政府购买服务项目绩效评价工作的通知》文件中体现的绩效结果导向精神，更加注重产出和效益原则，产出、效益指标权重不低于60%，本项目产出、效益指标权重为60%。根据对各指标的重要性和影响力大小的理解给予相应的权重分值，并采取定性与定量分析相结合的方法分别记分。

（1）决策指标：包括项目立项、绩效目标和资金投入3个二级指标，以及立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性5个三级指标。决策类指标权重共计20分。

（2）过程指标：包括资金管理和业务管理2个二级指标，以及预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性4个三级指标。过程类指标权重共计20分。

（3）产出指标：包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本4个二级指标，以及实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率4个三级指标。产出类指标权重共计30分。

（4）效益指标：包括实施效益和满意度2个二级指标。实施效益从社会效益、可持续性2个方面进行评价。效益类指标权重共计30分。

评价结果满分为100分，90（含）-100分为优、75（含）-90分为良、60（含）-75分为中、60分以下为差。具体评价指标如下：

**网络运维费（知）项目绩效评价指标体系**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **四级** | **分值** | **评价要点** |
| 决策  （20） | 项目立项 | 8 | 立项依据充分性 | 立项依据充分性 | 4 | ①项目立项是否符合国家法律法规、符合国家及北京市相关发展规划、政策; |
| ②项目是否属于“负面清单”范围内的事项;(一票否决项，如属于“负面清单”，则整个项目评价为不及格)； |
| ③项目立项是否与部门职责范围相符，是否属于北京市公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； |
| ④项目是否与其他部门同类项目或部门内部其他项目存在重复保障。(如:该服务事项是否同时通过编外用工申报预算) |
| 立项程序规范性 | 立项程序规范性 | 4 | ①项目需求调研、可行性研究、专家论证、风险评估及管理等资料是否齐备； |
| ②立项申报材料中政府购买服务的内容、服务标准和技术保障是否明确，采购实施计划是否完整、合规、合理； |
| ③立项前是否经过事前绩效评估，以及必要的集体决策程序； |
| ④项目内容是否列入部门政府购买服务指导性目录，部门政府购买服务指导性目录是否规范。 |
| 绩效目标 | 8 | 绩效目标合理性 | 绩效目标合理性 | 4 | ①项目是否有绩效目标； |
| ②项目绩效目标与政府购买服务的实际内容是否具有相关性； |
| ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； |
| ④绩效目标及指标值是否与政府购买服务所申报的预算资金量相匹配。 |
| 绩效指标明确性 | 绩效指标明确性 | 4 | ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； |
| ②绩效指标是否全面，是否包括必要的成本指标以及满意度指标； |
| ③指标是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； |
| ④指标是否与项目目标任务数或计划数相对应。 |
| 资金投入 | 4 | 预算编制科学性 | 预算编制科学性 | 4 | ①预算编制是否经过科学论证； |
| ②预算内容与项目内容是否匹配； |
| ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制，是否进行了成本定额  测算； |
| ④预算资金量是否与工作任务相匹配。 |
| 过程  （20） | 资金管理 | 7 | 预算执行率 | 预算执行率 | 3 | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 |
| 资金使用合规性 | 资金使用合规性 | 4 | ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； |
| ②资金拨付是否有完整的程序和手续，拨付的时间节点及金额是否符合合司约定的时间及工作进度； |
| ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； |
| ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 |
| 业务管理 | 13 | 管理制度健全性 | 管理制度健全性 | 3 | ①是否有完善的财务管理、采购管理、合同管理等制度； |
| ②对所购买服务是否有明确的业务管理制度； |
| ③对所购买服务是否有明确的质量监控制度和验收办法。 |
| 制度执行有效性 | 制度执行有效性 | 10 | ①是否履行了合法合规的采购程序； |
| ②政府购买服务承接主体是否符合政策规定，同等条件下是否优先考虑社会组织，是否执行“拨改买”政策要求； |
| ③政府购买服务合同是否有明确的服务内容、期限、数量、质量、价格资金结算方式、各方权利义务和违约责任等内容； |
| ④购买主体是否履行了对所购买服务实施过程的监督管理责任;是否对承接主体的工作有检查验收考核等质量监控;承接主体是否存在转包现象; |
| ⑤项目验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档。 |
| 产出  （30） | 产出数量 | 10 | 实际完成率 | 指标1：硬件维护数量≥1200套 | 4 | 1.实际完成率=(实际产出数/计划产出数)100%。如产出为多项内容，则计算平均数  2.实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。  3.计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。如产出为多项产品或服务，应分别计算后，按照资金占比或重要性加权合计。  如未设定产出数量指标或指标值不合理，则计划产出数应由工作组和专家组综合考虑项目实际情况和行业情况确定。实际产出远高于计划产出数，偏离度过大，超出 20%，应酌情扣分 |
| 指标2：软件维护数量≥23套 | 4 |
| 指标3:16名工程师5\*8小时驻场；7x24小时运维驻场 | 2 |
| 产出质量 | 10 | 质量达标率(验收合格率） | 指标1：系统正常运行率大于99% | 4 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  质量达标产出数:一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的产出质量指标值。若项目单位未设定质量指标或设定不合理，应采用行业公认标准或国家有关标准 |
| 指标2：故障排除率100% | 4 |
| 人员到岗率：100% | 2 |
| 产出时效 | 5 | 完成及时性 | 系统故障修复响应时间≤1小时 | 2 | 实际完成时间是否符合合同要求，在计划完成时间之内。 |
| 系统运行维护响应时间≤3分钟 | 2 | 实际完成时间:项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 |
| 预算期间完成率100% | 1 | 计划完成时间:按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间 |
| 产出成本 | 5 | 成本节约率 | 项目预算控制数≤371万元 | 5 | 成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 |
|
|
| 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。  计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。 |
| 效益  （30） | 项目效益 | 10 | 社会效益 | 收结案数量得到提升 | 8 | 项目预期所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等的实现程度。如绩效目标中的效益指标设定不具体不量化，评价中可根据项目实际情况有选择地设置和细化。 |
| 可持续性 | 结案数量 | 2 |
| 满意度 | 20 | 服务对象满意度 | 审判团队对卷宗整理满意度≥95% | 20 | 社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门(单位)、群体或个人。一般采取社会调查的方式，将服务对象的满意度与预期指标进行比较。如项目单位未进行满意度评价，或设置的预期绩效指标值过低，评价中可酌情扣分。 |
| 合计 | | 100 |  |  | 100 |  |

3**.评价方法**

采取定性与定量相结合的方式，运用成本效益分析法、比较法、专家评议法等方法开展评价工作。工作组通过调研和审核评价资料的方式，了解项目资金的决策、使用和取得的效益情况。

4.评价标准

（1）计划标准。是指以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价的标准。

（2）行业标准。是指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

（3）历史标准。是指参照同类指标的历史数据制定的评价标准。

（4）其他经财政部门确认的标准。

## 绩效评价工作过程

1.前期调研。评价组与项目实施单位进行沟通，并搜集相关政策文件、项目资料以及相关财务收支凭证、合同、管理制度等，进行分析、评估。

2.方案制定。了解年度项目实施内容、实施流程，根据项目资金实际情况和绩效管理要求制定工作方案。

3.数据采集。按照现场评价通知中的现场调研时间安排，到项目单位进行调研访谈、核查资料和分析评价。并对采集的资料逐一核实，按照指标体系内容和评价重点，对资料按照决策、管理、效果三大类进项整理，供专家审阅。

4.召开专家评价会。根据项目特点，评价工作组遴选5名专家，包括2名业务专家、2名绩效管理专家和1名财务专家，按期组织召开专家评价会，项目单位汇报项目情况，并接受专家质询，专家根据评价指标体系对项目进行评分，并出专家意见。

5.评价报告。评价工作组根据专家讨论意见和评价结果，完成绩效评价报告初稿的撰写工作。报告初稿报经知产法院沟通反馈后，形成评价报告终稿。

# 综合评价情况及评价结论

经综合评价，本项目绩效评价得分86.70分。参考《北京市财政局关于印发<北京市市级政府购买服务预算绩效管理办法>的通知》（京财综〔2024〕213号）文件的评价标准，项目评分90（含）-100分为优、75（含）-90分为良、60（含）-75分为中、60分以下为差，该项目综合绩效评价级别为 “良”。本项目得分情况汇总表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| 决策（20%） | 20 | 15.86 | 79.30% |
| 过程（20%） | 20 | 17.54 | 87.70% |
| 产出（30%） | 30 | 27.02 | 90.07% |
| 效益（30%） | 30 | 26.28 | 87.60% |
| **合 计** | **100** | **86.70** | **86.70%** |

# 绩效评价指标分析

## 项目决策情况

决策评价分析从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面五个三级指标对项目决策进行考察，决策指标分值共计20分，本项目实际得分15.86分，得分率为79.30%。具体情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **三级指标内容** | **权重** | **目标值** | **得分** | **得分率** |
| 1 | 立项依据充分性 | 4 | 充分 | 3.96 | 99.00% |
| 2 | 立项程序规范性 | 4 | 规范 | 3.10 | 77.50% |
| 3 | 绩效目标合理性 | 4 | 合理 | 3.40 | 85.00% |
| 4 | 绩效指标明确性 | 4 | 明确 | 2.50 | 62.50% |
| 5 | 预算编制科学性 | 4 | 科学 | 2.90 | 72.50% |
|  | **分值合计** | **20** |  | **15.86** | **79.30%** |

1．项目立项分析

（1）立项依据充分性分析

项目依据北京市高级人民法院《关于印发<北京市法院信息化建设五年发展规划(2016-2020)>的通知》、北京市经济和信息化委员会《关于北京知识产权法院办公楼弱电信息化建设项目审查意见的函》、《关于北京知识产权法院远程审判服务信息化建设项目投人使用申请的复函》、《关于市高级人民法院北京知识产权法院增租审判业务用房弱电信息化建设项目投入使用审查意见的函》、《关于市高级人民法院北京知识产权法院审判实体资源管理系统建设项目投人使用申请材料备案意见的函》等相关文件要求。知产法院在现有信息化建设的基础上，利用专业公司的技术、人力等资源，通过科学规范的IT管理方法，提供各项可应用、可量化、可管理、可评估的信息应用服务，保障知产法院信息化系统全年安全稳定运行，为审判业务的开展提供支持和效率，符合国家和北京市的相关规定，与项目单位职责密切相关。但项目运维边界不够清晰。

该项指标权重分为4分，根据评分规则评价得3.96分。

（2）立项程序规范性分析

项目为延续性项目，未对上年运维进行分析总结，如设备及系统故障率、人员工作饱和度、以及自动化运维工具对人工成本的影响。需求论证不充分。

该项指标权重分为4分，根据评分规则评价得3.1分。

2.绩效目标分析

（1）绩效目标合理性分析

绩效目标设定基本合理，但绩效目标三项内容表述过于简单，未突出年度特征。

该项指标权重分为4分，根据评分规则评价得3.4分。

（2）绩效指标明确性分析

个别绩效指标的设定不够准确和完整，如，产出数量指标，缺少具体的运维系统数量，与通用设备的维护界限不够清晰，且偏离度超出合理预期。产出时效指标预算时设定不足，与预算财年对应性欠缺，项目绩效指标明确性不足。

该项指标权重分为4分，根据评分规则评价得2.5分。

3.资金投入分析

预算编制内容和依据呈现不够充分，缺少测算标准、预算明细，项目成本构成不明确。

该项指标权重分为4分，根据评分规则评价得2.9分。

## 项目过程情况

过程部分从资金管理和业务管理两个方面四个三级指标对项目进行考察，过程类指标分值为20分，本项目实际得分17.54分，得分率87.70%。具体如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **三级指标内容** | **权重** | **目标值** | **得分** | **得分率** |
| 1 | 预算执行率 | 3 | ≤100% | 3.00 | 100.00% |
| 2 | 资金使用合规性 | 4 | 规范 | 4.00 | 100.00% |
| 3 | 管理制度健全性 | 3 | 健全 | 2.74 | 91.33% |
| 4 | 制度执行有效性 | 10 | 有效 | 7.80 | 78.00% |
|  | **分值合计** | **20** |  | **17.54** | **87.70%** |

1.资金管理

（1）预算执行率

项目2024年最终获批资金预算371.00万元，截至2024年12月31日，已实际支付资金370.00万元，结余资金1.00万元，预算资金执行率为99.73%，资金节约率0.27%。

该项指标权重分3分，根据评分规则评价得3分。

（2）资金使用合规性

项目资金使用符合国家和本市财经法规，符合知产法院财务管理规定，凭证附件资料比较齐备，内控制度执行有效。

该项指标权重分4分，根据评分规则评价得4分。

2.业务管理

（1）管理制度健全性

知产法院提供了《北京知识产权法院财务管理办法》、《采购管理办法》、《合同管理办法》、《信息化运维管理制度》、《运维工作安全红线》、《信息化运维服务绩效考核制度》等相关的内控管理制度，管理制度比较合法、合规、健全。但项目实施方案的有效性不足，未提供主责方项目实施方案。

该项指标权重分3分，根据评分规则评价得分2.74分。

（2）制度执行有效性

项目根据实际需求履行了采购审批和公开招标程序。但实际执行与采购有差距，从过程监管和总结上看，主责方监督管理信息不够充分和完整，职责边界不够明确。

该项指标权重分10分，根据评分规则评价得分7.8分。

## 项目产出情况

产出部分从产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面共四个三级指标对项目进行考察，产出类指标分值共计30分，本项目得分27.02分，得分率为90.07% ，具体得分情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **三级指标内容** | **权重** | **目标值** | **得分** | **得分率** |
| 1 | 实际完成率 | 10 | 100% | 8.94 | 89.40% |
| 2 | 质量达标率 | 10 | 100% | 9.58 | 95.80% |
| 3 | 完成及时性 | 5 | 及时 | 5.00 | 100.00% |
| 4 | 成本节约率 | 5 | 达标 | 3.50 | 70.00% |
|  | **分值合计** | **30** |  | **27.02** | **90.07%** |

1.产出数量

项目产出数量均完成了设定的指标值，但个别出现较大的正偏差，且与设定的指标值口径不一致。

该项指标权重10分，根据评分规则评价得分8.94分。

2.项目效率性分析

（1）项目完成质量

项目预算年度内按照合同约定完成上年合同验收、本年合同验收和跨年合同半年验收，验收均合格。但验收完整性不足，缺少服务质量和运维人数等具体内容要求的验收，个别存在质量差异未提供说明。

该项指标权重10分，根据评分规则评价得分9.58分。

（2）项目的实施进度

预算年度内，项目2024年1-4月完成了运维合同尾款98万元及合同验收，完成2024年1月12日至5月11日的远程审判系统运维服务合同9.9万元的付款和验收；2024年5月完成了第一包和第二包的公开招标工作，并签订了两份跨年合同，根据合同约定于2024年12月完成第一包和第二包合同的半年度验收。2025年5月中旬完成了第一包、第二包合同结束后验收。项目实施进度符合合同要求。

该项指标权重5分，根据评分规则评价得分5分。

3.项目产出成本

2024年项目预算371万元，签订的第一包、第二包跨年合同合计370万元，产出成本节约1万元。远程审判系统运维服务2023年、2024年1月12至5月11日、2024年5月12日至2025年5月11日月均运维成本分别为2.48125万元、2.475万元、2.46万元，月均运维成本呈下降趋势，远程审判系统运维成本控制有效；信息化运维部分月均运维成本2023年、2024年分别为25.3125万元、28.375万元，2024年比2023年月均运维成本增加了3.0625万元，增加的原因主要是2024年新增了审判实体资源管理系统建设项目和增租审判业务用房弱电信息化建设项目的运维费，且未超过投资额10%，但未提供对应的运维费预算明细、预算评审资料，项目成本控制措施不够清晰明确。

该项指标权重分5分，根据评分规则评价得分3.50分。

## 项目效益情况

效益部分从实施效益和服务对象满意度两个方面三个三级指标对项目进行考察，其中实施效益包括社会效益和可持续影响两个指标。效益类指标共计30分，本项目实际得分26.28分，得分率87.60%。各指标的实际得分情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **三级指标内容** | **权重** | **目标值** | **得分** | **得分率** |
| 1 | 实施效益 | 10 | 100% | 8.88 | 88.80% |
| 2 | 满意度 | 20 | 100% | 17.40 | 87.00% |
|  | **分值合计** | **30** |  | **26.28** | **87.60%** |

1.实施效益

实施效益包括社会效益和可持续性影响。

通过本项目的实施，利用外包团队专业化特点与人才优势，保障了知产法院远程审判、云法庭系统以及自助立案系统等各类信息化系统、各类终端全年高效、稳定、安全地运行，整体提升了信息化办公效率，保障了知产法院审判工作及各项工作的顺利进行。

2024年外包团队共接待处理问题 23590次；完成日常巡检 、设备间巡检共计1250余次；解决云法庭同步开庭案件、数据质量矫正、电子卷宗未汇聚案件处理、立案系统、审判系统 、电子档案、智汇云、电子卷宗、电子诉讼平台、集约送达一体化平台等应用类问题29007件次；处理各类终端问题13557台次条。配合完成法庭语音识别优化提升工作；配合进行文书自动生成调整优化工作；保障“两会”、“国际开放日”等重大活动的顺利开展。

在信息化系统的高效、安全、稳定运行的辅助支持下，2024年知产法院审结案件32616件，同比上升7.6％；结收比达到134％，提高社会影响力。法官人均结案480件，审判质效实现历史性转变。

通过现场维护远程办案系统及移动法庭系统，节约干警出外办案的费用，减少案件当事人的交通成本和时间成本，提高办案效率，对社会产生良好的持续性影响。

但绩效成果展现不够充分，重“绩”轻“效”，缺少运维的统计分析。

该项指标权重分10分，根据评分规则评价得分8.88分。

2.满意度方面

该项目满意度样本占比情况不够清晰，样本量过少。

该项指标权重分20分，根据评分规则评价得分17.40分。

# 存在的问题及原因分析

1. 项目存在的问题

1.决策方面

（1）项目未对上期运维分析总结，需求分析和工作量测算内容不够充分。

（2）绩效目标和指标设定不够完整、准确。如，数量指标缺少具体的运维系统数量，与通用设备的维护界限不够清晰。设定的经济效益指标：“收结案数量得到提升”，改为社会效益指标更合理。

（3）预算编制和依据呈现不够充分。项目预算构成不明，未见近几年的预算评审资料。如，与系统建设投资的匹配性不明确；且2024年运维费用较上年有所增加，未见预算评审。

2.过程方面

（1）实施方案的有效性不足。以运维单位编制的实施方案代替项目单位的实施方案，缺少年度项目实施的具体内容、采购、质量和风险控制、验收要求等信息；未明确项目单位与运维方的职责界限，实施方案有效性不足。

（2）过程管理信息不够完整和充分。①运维服务巡检资料中“会议保障组、基础环境组”缺少内容。②实际执行与合同约定服务内容对照分析呈现的不够充分。如，投标人员和实际运维人员不一致，相关调整的确认不够明确。③对于发现问题的管控机制不够明晰。对存在的问题如何管控，具体措施需要更加明确。

3.产出方面

（1）产出信息呈现的不够充分，且主要指标存在较大的正偏离。

（2）验收的完整性不足。针对跨年度项目2024年进行了半年执行情况验收，验收主要针对运维内容，缺少服务质量和运维人数等具体内容的要求，需要进一步强化验收的完整性和充分性。

4.效益方面

（1）绩效成果展现不够充分。重“绩”轻“效”，缺少设备运行情况、运维服务保障情况、培训、巡检运维工作开展情况等统计分析，缺少与2023年的年度运维比较分析等。

（2）满意度调查样本量较少。样本量占比情况不够清晰，从数量看样本量较少。

1. 原因分析

1.关于预算编制和依据呈现不充分的原因分析

知产法院建院之初至2022年每年预算一直沿用建设之初的信息化建设规模核定的运维费预算304万元。随着部分信息化升级改造项目投入使用，信息化建设规模增加，至2023年信息化运行维护费对应增加到371万元。

2.关于满意度的原因分析

满意度调查样本量低、占比不清晰问题，今后要提高对满意度的重视程度，加强满意度分析，以此作为改进工作的契机，更好促进网络运维外包服务工作。

# 有关建议

1.作为延续性项目，应关注项目的整体性和计划性；关注上年运维结果分析，为下年运维提供依据。

2.注重绩效指标设定的准确和完整性。绩效指标设定时要注意与维护台账数量一致，避免口径不一致导致重大偏差。

根据2024年2月《北京市市级政府购买服务预算绩效管理办法》“第十条 政府购买服务项目绩效目标应细化、量化政府购买服务数量、质量、时效、成本、效益和服务对象满意度等绩效指标内容，并在政府购买服务合同或购买公告中予以明确。其中，质量标准应由项目实施单位依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准设立。若项目单位未设定质量指标或设定不合理，应列示行业公认标准或国家有关标准”，未来在项目购买服务和签订服务合同时应关注本项要求。

3.对项目预算进行成本测算，合理控制项目预算。财政预算编制要求实行“零基预算”，作为跨年度项目，应关注项目年度预算与任务期的匹配性。

4.过程管理方面，提高实施方案的编制水平，强化项目过程管理，加大对第三方的监管，保障政府购买服务的效能。根据《北京市级部门委托外包预算管理办法》要求，政府购买服务的部门需要履行内部决策，应予以关注。

6.重视产出信息呈现的充分性和指标的一致性，重视验收的完整性。

7.重视效果呈现，加强设备运行情况、运维服务保障情况、培训、巡检运维工作开展情况等统计分析，注重与上年的比较分析。

8.重视满意度调查与分析。

七、其他需要说明的问题

无