

北京市人民政府办公厅

2024 年度办公自动化保障经费项目

# 绩效评价报告

2025 年 4 月

## 目 录

一、基本情况.....	1
（一）项目概况.....	1
（二）项目绩效目标.....	2
二、绩效评价工作开展情况.....	3
（一）绩效评价目的、对象及范围.....	3
（二）绩效评价原则、方法及指标体系.....	3
（三）绩效评价工作过程.....	4
三、综合评价情况及评价结论.....	5
四、绩效评价指标分析.....	6
（一）项目决策情况.....	6
（二）项目过程情况.....	9
（三）项目产出情况.....	11
（四）项目效益情况.....	13
五、存在的问题及原因分析.....	14
（一）部分绩效指标合理性不足，缺少关键产出.....	14
（二）满意度调查充分性不足，难以指导后续服务的改进..	14
六、有关建议.....	14
（一）提高绩效指标合理性，归纳提炼关键性绩效指标.....	14
（二）深化满意度调查，提升调查结果的可利用性.....	15

# 2024 年度办公自动化保障经费项目

## 绩效评价报告

### 一、基本情况

#### （一）项目概况

##### 1. 项目背景

为满足单位的日常办公需求，提升政务办公效率与服务质量，业务处室基于以前年度项目立项、实施的经验，在 2024 年部门预算中继续申报办公自动化保障经费项目，主要用于购置办公设备的耗材及配件，旨在保障单位人员的资料打印、复印工作顺利开展，确保各处室业务正常运转。

##### 2. 项目主要内容及实施情况

该项目为延续性项目，项目资金由两部分构成，分别为：2023-2024 年跨年合同尾款，以及 2024-2025 年跨年合同首款。业务处室负责编报项目预算、提出项目需求、组织项目实施等工作。该项目的主要内容为：购置办公自动化打印、复印设备耗材及相关易损易耗配件。

##### 3. 项目资金投入和使用情况

2024 年，该项目批复的年初预算数为 100.72036 万元，均为当年财政拨款，年中无预算调整。截至 2024 年 12 月 31 日，

项目实际支出 100.7058 万元，项目预算执行率 99.99%。

(二) 项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

该项目 2024 年度绩效目标为：

完成 2024-2025 年度办公自动化设备耗材及配件采购项目的签订及首付款工作；完成 2023-2024 年度办公自动化设备耗材及配件采购项目尾款支付工作。通过完成上述工作内容，确保设备稳定运行，故障及时排除，满足单位各业务处室日常办公需求。

2. 项目年度绩效指标

根据年度绩效目标，该项目设定了相应的年度绩效指标，具体情况见表 1。

表 1：项目 2024 年度绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	配件及耗材购置	≤100.72036 万元
产出指标	数量指标	供货方在合同期限内供给耗材及配件次数	≤2 次
	质量指标	采购货品为设备厂家生产的原装正品，全新且完全符合国家质量标准	优
		供货速度：供货方做到合同约定时间内到货	优
	时效指标	按照合同约定，支付配件及耗材购置合同款，签收耗材后及时支付	≤10 个工作日
		按照计划，完成配件及耗材购置合同签订	≤6 月
效益指标	社会效益指标	通过完成单位办公设备配件及耗材采购，持续保障单位设备的正常运转	优
	可持续影响指标	及时提供配件及耗材，保障日常办公设备的消耗	优
满意度指标	服务对象满意度指标	对提供办公设备配件及耗材的供应商满意度	≥90%

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象及范围

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）及《北京市财政局关于2025年预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2025〕245号）等文件精神，本次评价受单位委托，聚焦2024年度办公自动化保障经费项目目标及资金，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验、发现问题，剖析原因并提出改进建议，为相关部门科学决策、精细管理提供参考，助力进一步明晰项目发展方向，提升财政资金配置效能与使用效益。

### （二）绩效评价原则、方法及指标体系

#### 1. 评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专家咨询、座谈访谈、问卷调查等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价。

#### 2. 评价指标体系

本次评价指标体系根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）有关要求设置，包括决策、

过程、产出及效益 4 个一级指标，10 个二级指标和 17 个三级指标，满分为 100 分。一是**决策（20 分）**，主要评价项目立项、绩效目标和资金投入情况。二是**过程（20 分）**，主要评价资金管理和组织实施情况。三是**产出（30 分）**，主要评价产出数量、产出质量、产出时效和产出成本完成情况。四是**效益（30 分）**，主要评价项目实施后，对单位日常办公设备消耗品供应保障的落实程度、设备正常运转的实际成效，以及相关方满意度达成情况。

本次绩效评价综合评定级别，分为 4 个等级：综合得分在 90（含）-100 分为优；综合得分在 80（含）-90 分为良；综合得分在 60（含）-80 分为中；综合得分在 0-60 分为差。

### （三）绩效评价工作过程

#### 1. 准备阶段

根据委托方要求及项目主要内容特点，评价机构及时组建评价工作组，明确各成员的任务分工，并着手制定资料清单模板、规划时间进度安排等基础性工作。通过与委托方及相关人员沟通、网上查阅资料、咨询专家等，评价工作组在初步了解项目情况的基础上，制定评价工作方案，初步设计评价指标体系及评分标准，明确评价思路、评价重点、工作流程等内容。

#### 2. 实施阶段

评价工作组辅导项目单位撰写项目绩效报告、准备绩效支撑

资料，并对所收集资料进行整理、分析，就有关问题与项目单位核实后进一步细化评价指标体系，形成项目中期情况说明及初步结论。评价工作组组建评价专家组，召开专家预备会，就项目情况与专家组进行充分沟通，会将《专家存疑事项及待补充资料清单》及时反馈至项目单位；组织召开专家评价会，专家组通过听取项目单位针对前期存疑事项的回答汇报、进行质询以及查阅资料等方式，全面深入了解项目的执行情况；基于项目单位对存疑事项的回答情况，专家组进行打分，并出具评价意见与结论。

### 3. 报告撰写阶段

评价工作组根据收集到的资料及专家评价意见，对项目决策、过程、产出和效益情况进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，经内部三级复核后提交委托方和项目单位征求意见，根据反馈意见修改形成正式绩效评价报告，并在规定的时间报送委托方。

## 三、综合评价情况及评价结论

该项目以保障单位各处室业务正常运转、全方位满足办公人员的工作需求为目标，由业务处室通过竞争性谈判的方式确定2024年度耗材采购的供应商。截至2024年12月底，项目已完成2023-2024年度合同约定的采购任务，以及2024-2025年度合同首款对应的采购工作，项目的实施有助于保障单位各处室及临

时办公区耗材配件的供给。但该项目存在“部分绩效指标合理性不足、缺少关键产出，满意度调查充分性不足、难以指导后续服务改进”等情况。项目综合评价得分 88.27 分，评价等级为“良”，具体得分情况见表 2。

表 2：综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	20	17.34	86.70%
过程	20	18.33	91.65%
产出	30	28.26	94.20%
效益	30	24.34	81.13%
合计	100	88.27	88.27%

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

项目立项与单位的职责范围相符，预算编制程序较完整、编制过程较规范，但项目绩效目标及指标的合理性等方面仍存在提升空间。

#### 1. 项目立项

##### （1）立项依据充分性

项目基于单位日常办公运行需求设立，与单位的职能相符，属于公共财政支出范围，项目内容与相关部门同类项目及部门内部相关项目间无交叉重复，项目立项依据充分。

##### （2）立项程序规范性



按照北京市财政局 2024 年度部门预算编制要求，业务处室依据相关政策文件、结合上年度合同金额及下年度计划采购内容开展了项目预算申报材料编制工作，经处室领导审核后提交至单位财务处，并按规定开展了项目预算评审、项目申报情况汇总与审核等工作。项目经过“两上”“两下”预算编制程序后，北京市财政局批复单位 2024 年部门预算。项目立项经过了必要的集体决策，立项材料符合相关要求，立项程序较为规范。

## 2. 绩效目标

### （1）绩效目标合理性

围绕项目 2024 年度计划开展的工作，项目设定了较为明确的年度绩效目标，并针对上一年度合同采购尾款清付、本年度合同采购首款支付所对应的核心支出事项，以及项目预期达成的效果等进行了详细阐述。项目预期产出和效果符合行业正常水平，项目绩效目标设定整体合理。

### （2）绩效指标明确性

根据项目的绩效目标及实施方案，项目在产出指标、效益指标及满意度指标的設置上进行了细化、分解，设置了 9 个三级指标，包括产出数量指标 1 个、质量指标 2 个、时效指标 2 个、成本指标 1 个、效益指标 2 个，满意度指标 1 个。项目年度绩效指标设置较为细化，但指标设置的精准性与合理性仍存在一定提升

空间，以数量指标“供货方在合同期限内供给耗材及配件次数 $\leq 2$ 次”为例，该指标仅聚焦于计划采购的频次维度，未能充分体现采购产品的数量、批次等关键产出，可能导致对项目实际产出成果的预估不够全面、准确。此外，按照绩效指标的逻辑关系，该数量指标应为正向指标，即采购次数越多（在一定合理范围内），通常意味着耗材及配件供应保障更为充分，因此指标值应设定为“ $\geq$ ”，而非当前设定的“ $\leq$ ”，否则该指标不能真实、客观地反映项目在产出数量方面的实际绩效水平。

### 3. 资金投入

#### （1）预算编制科学性

结合上年度第一季度的耗材领用需求，考虑到项目各季度耗材消耗量在无明显季节性波动及业务量大幅变化的情况下通常较为稳定，项目按照“单季度耗材消耗量 $\times 4$ 个季度”测算下一年度耗材需求量。同时，为应对业务不确定性，在测算结果基础上按耗材需求总量的10%预留弹性空间，以增加耗材储备的灵活性。鉴于北京市政府采购电子卖场的商品价格公开透明、具有市场代表性，项目以该平台2024年9月的商品价格编制预算，充分考虑耗材价格波动因素的基础上，确保项目资金与耗材采购数量能够相匹配，既为后续保障项目顺利实施奠定基础，也进一步夯实了项目预算编制的科学性与合理性依据，有助于提升预算管

理的专业性与可信度。

## （2）资金分配合理性

项目单位在综合考虑耗材的消耗周期、库存水平、业务增长预期等情况下，根据下一年度计划购置的耗材数量、上年度合同内容，包括但不限于拟采购耗材的品类、价格、交付要求、质量保障等内容分配资金，同时注重资金分配额度与任务量权重、任务重要程度相契合，确保资金分配与任务量之间高度正相关。从 2024 年度项目资金执行情况来看，实际支出与预算金额较为匹配，没有出现大额的超支或结余情况；从耗材采购方面来看，项目年度内实际采购数量与计划采购数量差距较小，项目资金分配较为合理。

## （二）项目过程情况

项目资金全部及时到位，预算执行情况较好，资金使用较规范，财务管理制度及档案资料完备性较好，项目执行较为规范。

### 1. 资金管理

#### （1）资金到位率、预算执行率

项目年初预算 100.72036 万元，全部为财政拨款资金。资金实际到位 100.72036 万元，资金到位率 100%。

截至 2024 年 12 月底，项目实际支出 100.7058 万元，项目预算执行率为 99.99%，资金执行情况较好。

## （2）资金使用合规性

项目按照单位《采购管理办法》《预算管理办法》《合同管理办法》等财务管理制度执行，项目资金使用和财务管控能够依照上述财务制度开展。项目实施过程中，项目负责人提出项目用款请示，经所在处室分管领导审核批准后报财务处；财务处对其提交的费用报销单、发票、合同等原始凭证及附件进行审核，确保经费支出的合法性、合规性。经核实，项目资金能够做到单独核算、专款专用，资金支出符合预算批复及项目工作计划内容，资金支出均有完整的请示、审批手续，支出原始凭证和附件规范、完整，项目支出未超总预算，资金使用合规。

## 2. 组织实施

### （1）管理制度健全性

单位构建了涵盖预算管理、支出管理、采购管理、合同管理、资产管理等较为完善的内控管理制度体系，对预算申报、采购管理、合同签订、资金支出等各个环节均作出细致规定。在此基础上，针对办公自动化耗材，项目单位还制定了具体的业务管理制度，如《办公自动化设备及耗材和配件管理办法》。该办法对办公自动化设备零配件及耗材的采购流程、入库管理等方面提出了明确要求。整体而言，项目相关的管理制度比较健全。

### （2）制度执行有效性

**执行过程规范性方面。**项目按照单位采购管理办法开展采购，通过竞争性谈判程序确定了耗材供应商。项目组织实施过程中，能够按照各项合同、方案、制度文件及职责分工等进行推进，项目执行过程较为规范。

**调整手续完备性方面。**依据预算及绩效目标的约束性原则，项目能够按照批复的预算及绩效目标执行，并结合实际工作安排在年中绩效监控时点及时申请时效指标调整，项目调整手续较为完备。

**档案资料完备性方面。**项目执行管理过程中涉及的采购询价函、确认单及验收单等纸质和电子资料均有留存，项目关键业务过程性档案资料留存较为完备。

**保障条件落实方面。**项目组织管理参照相关制度执行，分工及人员保障落实到位，能够有效保障项目实施。

### **（三）项目产出情况**

截至 2024 年 12 月 31 日，项目已完成 2023-2024 年度合同约定的采购任务，以及 2024-2025 年度合同首款对应的采购工作，项目实施过程中采取了一定的成本节约措施，但项目实际耗材采购数量与既定计划存在一定差异，合同签订时间较原计划有所滞后。

#### **1. 产出数量**

截至 2024 年 12 月 31 日，从产出数量指标设置情况来看，年初设定的“供货方在合同期限内供给耗材及配件次数 $\leq 2$ 次”达到了预期目标。但从项目计划完成的耗材采购数量来看，耗材实际采购数量与计划相比存在一定差异。

## 2. 产出质量

项目设置的年度产出质量指标为“采购货品为设备厂家生产的原装正品，全新且完全符合国家质量标准”“供货方做到合同约定时间内到货”。截至2024年12月31日，项目质量指标实际达成情况为“项目采购商品为合格正品,验收合格率100%”“供货方按照合同约定时间内到货”，均已达到预期目标。

## 3. 产出时效

项目设置的年度产出时效指标为“按照计划，完成配件及耗材购置合同签订 $\leq 6$ 月”“按照合同约定，支付配件及耗材购置合同款，签收耗材后及时支付 $\leq 10$ 个工作日”，但受《信息化项目采购实施细则（暂行）》制发进度影响，业务处室实际于2024年8月完成合同签订工作，较原计划存在一定滞后。

## 4. 产出成本

项目实施过程中采取了一定的成本控制措施，在采购过程中，能够按照相关政府采购制度规定执行，采取竞争性谈判的方式选定供应商，2024-2025年度合同签订金额未超出预算，结余

部分为节约的财政资金。

#### （四）项目效益情况

项目的实施有助于保障单位各处室及临时办公区耗材配件的供给。截至2024年底，项目满意度调查结果为100%，整体来看，项目效益能够达到预期，但项目满意度调查工作仍存在进一步提升空间。

##### 1. 实施效益

截至2024年12月31日，项目进行了1次单位办公自动设备的摸底核查工作。通过强化办公自动化设备的保障力度，及时为单位各处室及临时办公区补给耗材配件，项目整体实施效益较好。

##### 2. 满意度

项目设置了1个满意度指标，指标值为“对提供办公设备配件及耗材的供应商满意度 $\geq 90\%$ ”。截至2024年底，项目调查结果显示满意度达100%，但当前项目所采用的满意度调查方式存在明显局限性，该方式仅在耗材领用环节同步实施，调查问卷设计也较为单一，仅聚焦于“对耗材更换服务工作的满意度”进行分档评价。此类调查模式未能全面涵盖耗材质量、使用周期、服务响应速度等关键维度，缺乏对耗材相关要素的多层次、深入化探究。由此导致调查结果呈现出的信息较为笼统模糊，难以精准捕捉服务对象在耗材使用及服务过程中的实际需求与潜在痛点，无

法为后续服务的针对性改进与优化提供充分、有效且具有指导性的依据。

## **五、存在的问题及原因分析**

### **（一）部分绩效指标合理性不足，缺少关键产出**

一是绩效目标表中的部分指标合理性欠缺，量化程度不足。数量指标仅聚焦采购次数，与计划开展采购耗材内容匹配性不足；二是指标未能涵盖采购产品数量、批次等关键产出要素，难以全面、准确衡量项目实际成效，绩效指标合理性有待提升。

### **（二）满意度调查充分性不足，难以指导后续服务的改进**

一是现有的满意度调查方式较为单一，仅在耗材领用环节针对耗材更换服务进行分档评价，缺少对于项目全年完成情况的整体、系统性的满意度调查分析。二是现有满意度调查结果缺乏深度与广度，未涉及耗材质量、采购及时性、服务响应速度等多维度内容，无法精准捕捉服务对象的实际需求与潜在痛点，难以为后续服务改进提供充分、有效且具有指导性的依据。

## **六、有关建议**

### **（一）提高绩效指标合理性，归纳提炼关键性绩效指标**

一是结合实际设置合理的绩效指标，围绕项目主要开展内容深化、细化指标，确保绩效指标与实际工作内容紧密相关；二是增加与产品采购批次、金额相对应的数量等关键性指标，确保指



标能够全面、精准反映项目关键产出及预期实施效果，为后续科学、客观的评价项目绩效水平夯实基础。

## （二）深化满意度调查，提升调查结果的可利用性

一是改进满意度调查方案，设计多元化、系统化的满意度调查问卷，从耗材质量、采购及时性、价格合理性、服务响应速度等多个维度设置调查问题，全面收集服务对象的反馈意见；二是增加满意度调查环节，对调查结果进行深入分析，挖掘服务对象的潜在需求，持续推动项目服务质量精准提升。