

项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景及主要内容

本项目为延续性项目。2025 年申报的民政信息系统运维服务项目实施年度为 2025 年-2026 年，实施周期 1 年，为跨年度预算，项目实施主体为北京市民政局，预算下达至市民政局，由局综合事务中心具体负责预算执行。项目主要内容包括基础设施运维、软件运维、数据运维、信息安全运维和其他服务等相关内容。

本项目按照服务内容，以集中采购和分散采购两种形式分别立项，并通过公开招标方式确定了服务单位。具体为：

一是民政信息系统运维服务（软硬件等服务）项目，分为五包采购。第一包信息系统运维，主要对市民政局 17 套政务信息系统开展软件运维和数据运维、信息系统相关移动计算终端运维和通信接入及统一客服等服务；第二包信息安全服务，主要开展安全设备运维、网络信息安全保障、统一认证及数字证书运维等服务；第三包信息化设备运维及视频会议保障，主要对工作人员日常办公使用的计算终端和视频会议设备进行运行维护，提供视频会议监控保障和重点时期监控平台保障等服务；第四包信息系统测评，主要对民政信息系统开展信息系统网络安全等保测评、信息系统商用密码应用安全性评估测评、个人信息隐私安全影响评

估和数据安全风险评估等服务；第五包核心办公设备运维，主要对保密设备提供巡检、软硬件维护等服务。

二是民政信息系统运维服务（政务云租用）项目，主要完成政务云基础资源及拓展资源租用，开展云上安全保障等服务。

本项目为跨年度项目，申报总资金为 3228.805124 万元，其中 2025 年金额为 2260.1636 万元，其余部分为 2026 年项目尾款金额。经评审后，审定项目总资金为 2967.403942 万元，其中 2025 年金额为 2077.18276 万元，其余部分为 2026 年项目尾款金额。项目预算评审后，经过公开招标形式选择服务商，项目签订合同金额为 2964.212 万元，其中 2025 年金额为 2074.9484 万元。

2. 项目预算及资金组成

经批复民政信息系统运维服务项目 2025 年预算资金 2260.1636 万元，均为财政资金。

3. 项目预算执行情况

根据预算批复情况，本项目年初预算为 2260.1636 万元，按照当年评审后金额签订合同，合同金额为 2964.212 万元，2025 年当年需支出金额为 2074.9484 万元，2025 年实际支出 2074.9484 万元，当年合同支出执行率为 100%，预算结余资金已全部返还。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体年度预算绩效目标

2025 年“民政信息系统运维服务项目”总体绩效目标是：完成民政信息系统运维、硬件设备运维、视频会议设备运维、政务云资源租用、

信息安全服务等相关服务，保障民政信息系统正常运行。

2. 项目具体目标

2025 年“民政信息系统运维服务”项目绩效指标主要为：

数量指标：X86 平台云主机服务-vCPU 租用 ≥ 1515 台、本地云主机备份服务 ≥ 131264 个、数据接口服务次数 ≥ 180 万次、数据统计服务数量 ≥ 250 个、系统运维工单处理数量 ≥ 300 个、信息系统维护数量=21 个、云平台普通性能存储租用 ≥ 124550 个。

质量指标：故障排除率 $\geq 99\%$ 、数据共享月平均故障次数 ≤ 10 次、数据核验接口故障率 $\leq 2\%$ 、信息系统月平均故障次数 ≤ 3 次、云服务故障率 $\leq 2\%$ 、重点数据库优化服务次数 ≥ 3 次。

时效指标：7 月底前合同签署时间=100%。

经济成本指标：等级保护测评、密码应用测评 ≤ 132.65 万元，软件和数据库使用维护费 ≤ 242.432677 万元，应用系统业务运维服务费 ≤ 616.142549 万元。

社会效益指标：保障市民政局机关内部正常办公（定性-优）、本市相关委办局数据共享正常保障率=100%

可持续效益指标：市民政局业务应用外部数据正常保障率=100%。

满意度指标：系统用户满意度 $\geq 90\%$ 。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高财政资源配置效率和使用效益，根据绩效管理相关规定，

通过对市民政局项目决策、项目过程、项目产出、项目绩效四方面进行客观、公正的综合评价，衡量和考核市级预算项目的绩效目标完成情况、产出与效果、预算管理水平等，发现问题并提出改进意见和建议。促进预算资金分配的规范化、资源配置的合理化，从而有效提高财政资金的使用效益。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1.绩效评价原则

本次评价工作遵循科学规范原则，严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法开展绩效评价工作；公开公正原则，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；绩效相关原则，针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.绩效评价指标体系及评价标准

根据绩效管理相关规定，绩效评价工作组结合市民政局项目特点和资金使用的具体情况，以资金使用结果为导向结合专家的指导意见，设定了本次评价指标内容，重点对项目实施单位的项目决策、项目过程、项目产出和项目绩效进行综合评价。项目绩效评价指标体系的一二级指标参考指标体系范本进行设定，三级指标和评价标准根据项目实际执行内容分析后设定。

3.绩效评价方法

为了对市民政局民政信息系统运维服务项目绩效进行客观、公正的评价，本次主要采用现场评价方式，运用比较法等多种方法，对项目进行综合评价。通过查阅资料等方式，对项目进行全面细致的了解。通过

对项目的经济性、效率性、效益性的比较和分析，考核项目的产出效益、产出效率和产出效果。

（三）绩效评价工作过程

绩效评价工作程序主要分为准备评价阶段、实施评价阶段、评价报告撰写三个阶段。

1.准备评价阶段

组建评价工作组，初步了解预算项目整体情况。

一是组建绩效评价工作组。2026年5月成立了项目绩效评价工作组，工作组成员4人，设组长1人，副组长1人，在正式评价前对项目绩效评价工作人员进行了业务培训。

二是初步了解项目预算执行情况，组织项目单位进行现场沟通。评价工作组与市民政局综合事务中心和标准与信息化处信息化相关工作人员进行初步沟通，了解项目申报及执行情况、项目效益实现情况，收集业务资料；联系市民政局综合事务中心和标准与信息化处信息化相关工作人员，针对专家评价重点、评价工作的时间进度、资料如何准备进行讲解，协助做好相关工作。

2.现场核查情况

（1）收集整理资料，进行初步审核。了解绩效目标设立及完成情况，评价工作组详细了解绩效目标的实施过程和取得的成果，并对相关数据和成果与绩效目标进行核对。评价工作组对提交的项目绩效报告及基础资料进行了初步审核。

（2）资料分析，形成工作底稿。在取得资料的基础上，结合初期收集资料情况，对资料进一步核实、整理，对发现的项目问题进行总结。

3.资料信息汇总

评价工作组在前期资料整理基础上，按照评价体系内容和评价重点，将项目资料进行分类整理，扫描纸质资料转化为电子版档案，形成专家资料手册，供专家审阅。

4.评价分析

评价工作组遴选 5 名专家及 1 名人大代表，其中：管理专家 2 名，业务专家 2 名，财务专家 1 名，成立评价专家组，于 2026 年 5 月 25 日召开了专家评价会。

专家评价会由 1 名业务专家担任评价专家组组长。评价会上，专家组认真听取了项目情况汇报，并结合专家手册对相关问题进行质询，对相关数据进行核实。同时，针对关注的问题，专家与市民政局综合事务中心和标准与信息化处信息化相关工作人员进行了充分的讨论和沟通，并根据设定的指标体系对市民政局 2025 年度“民政信息系统运维服务”项目情况进行客观、公正的评分，并出具了专家意见汇总书。

5.沟通反馈

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。在与市民政局综合事务中心和标准与信息化处沟通意见，并充分研究论证的基础上，修改和完善绩效评价报告，形成评价报告终稿。

6.出具报告

评价工作组出具绩效评价报告，并将报告及项目资料报送市民政局进行归档。

三、综合评价情况及评价结论

市民政局 2025 年度民政信息系统运维服务项目绩效评价综合得分

89.88 分，其中，项目决策 9.44 分，项目过程 18.60 分，项目产出 35.34 分，项目效益 26.50 分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 项目立项依据充分性及程序规范性分析

“十一五”时期以来，市民政局推动信息化建设，先后启动了数字民政“一期、二期、智慧民政”一期建设工程，建设了多个信息系统，对内支撑业务办理、人员管理、资金发放，对外支持数据服务、数据共享。按照全市信息系统整合工作要求，目前已整合为 7 大业务信息系统平台。目前，各信息系统长期运行，涉及大量数据处理活动，依托数据开展业务审批、信息代填、风险预警、核查比对、数据共享等业务，对内对外支撑多项全市重点民生保障服务。

2025 年度民政信息系统运维服务项目的工作内容符合市民政局部门职能，立项依据充分。并通过公开招标确定服务单位，开展信息系统运维、数据运维、政务云资源租用、信息安全运维等服务，保障民政信息系统正常运行。但绩效评价过程中也发现，项目需求论证不够充分，拟投入资源、工作量等内容不够细化，立项决策支撑资料不足。

2. 绩效目标合理性分析

通过项目实施，市民政局购买信息系统运维、硬件设备运维、视频会议设备运维、政务云资源租用、信息安全服务等相关服务，达到保障民政信息系统正常运行的目标。根据预期目标，本项目设置了总体绩效目标及各级绩效指标，基本符合项目实际情况。

但绩效评价过程中发现，绩效目标设置年度重点不突出，仅体现产

出内容，没有充分体现预期效益效果和作用影响；预期产出效益和效果与正常产出存在偏差；产出与预算匹配性不足；部分绩效指标不够合理，对应性不强，部分指标发生变化后未及时更新，大部分指标值设置保守、科学合理性不足。

3. 项目资金投入科学性及合理性分析

市民政局综合事务中心和标准与信息化处根据 2025 年项目工作内容，编制了项目申报书，项目经费共计 2074.9484 万元。

项目预算编制有较为明确标准，但绩效评价过程中发现，预算编制与绩效目标的匹配度还有不足，部分测算标准有待进一步加强。

（二）项目过程情况

1. 项目资金管理情况分析

根据年初预算批复情况，本项目预算资金为 2260.1636 万元。合同签订金额 2964.212 万元，2025 年应支付金额 2074.9484 万元，2026 年支付剩余项目尾款。在资金使用方面，市民政局严格按照预算资金管理和政府采购相关规定实施审批支出管理。

2. 项目组织实施情况

依据北京市政府采购相关规定，结合服务内容，将本项目划分为集中采购与分散采购两种方式，均采用公开招标形式实施采购。其中：

集中采购项目立项名称为“民政信息系统运维服务（政务云租用）”，预算金额 1120.37 万元，分散采购项目立项名称为“民政信息系统运维服务（软硬件等服务）”，预算金额 1847.03 万元。2025 年 6 月 30 日，招标代理机构发布“民政信息系统运维服务（软硬件等服

务)”项目招标公告；同年7月2日，发布“民政信息系统运维服务（政务云租用）”项目招标公告，并于7月10日发布该项目更正公告。7月22日和29日，分别完成两个项目的开标与评标工作，经评审确定中标单位后，于7月30日发布项目中标公告。项目正式启动后，按照合同约定推进各项服务内容，未发生内容调整。2025年11月28日，市民政局综合事务中心组织专家评审会对项目进行阶段性验收，经专家评审项目通过阶段性验收，并出具了阶段性验收报告。

本项目通过公开招标方式确定实施单位，依据中标结果签订合同，并按合同约定支付项目款项。项目合同总金额为2964.212万元，2025年度支付金额为2074.9484万元，分两笔支付：第一笔为合同签订后支付的首付款，占合同总金额的50%；第二笔为通过阶段性验收后支付的款项，占合同总金额的20%。上述款项均已支付。本项目系北京市民政局预算项目，由综合事务中心具体负责预算执行。执行过程中，遵循国家、北京市、市民政局及综合事务中心在政府采购、财务、信息化管理等方面的各项制度规定。

在信息化业务层面，依据信息化项目管理、数据资源管理及网络信息安全等方面相关规定，开展信息系统、数据及网络安全的运维工作。

在政府采购层面，按照国家及北京市关于政府采购意向公开、政府采购需求管理、促进中小企业发展、政府采购电子化合同等相关要求，依照相关规定推进项目履行“三重一大”决策程序，按步骤完成采购实施工作。

但绩效评价过程中发现，部分合同签订时间晚于绩效预期时间；个

别项目资料不够充分。

3. 项目管理情况

项目依据北京市民政局信息化相关管理制度及实施方案，建立例会制度，采取线上会议或工作推进会形式集中听取各项目承建单位关于本月度工作进展的汇报，总结当月工作成效、部署下月工作计划、以及需要项目牵头方或其他相关方协调支持的关键事项。建立运维工单制度，实现了标准化的记录存储，保障了项目全生命周期档案管理工作的规范化、有序化，提升了整体运维工作的透明度和可追溯性。同时加强日常检查制度，加强对驻场服务人员日常考勤、现场安全生产等情况的日常检查，确保运维服务工作和人员安全。

但绩效评价过程中发现，项目实施方案个别部分内容不够完善，方案中人员条件和分工，职责划分不够细致；风险预估及解决方案不充分，过程管控与风险防控有待加强。

（三）项目产出情况

1. 项目产出数量情况

本项目整体实施期为 2025 年 8 月 15 日至 2026 年 8 月 14 日，本次绩效评价为 2025 年服务期阶段，项目产出数量如下：

2025 年度完成信息系统维护 17 个（原绩效目标维护数量为 21 个，因部分信息系统因关停、转隶等因素不再纳入运维范围），系统运维工单处理 1334 个，数据接口服务 351.2 万次，数据统计服务 410 个。X86 平台云主机服务-vCPU 租用 2393 台，本地云主机备份服务 210428 个，云平台普通性能存储租用 232776 个。重点数据库优化服务 4 次。

但绩效评价过程中发现，部分数量指标设置不准确，实际完成值虽

高于绩效目标值，但存在较大差异。如 X86 平台云主机服务 vCPU 租用数量、本地云主机备份服务数量、数据接口服务次数、数据统计服务数量、系统运维工单处理数量、云平台普通性能存储租用数量等指标实际完成值与绩效目标值存在较大差异；信息系统维护数量由 21 个调整为 17 个，指标设置未及时更新。

2. 项目产出质量情况

在 2025 年，中标单位遵守合同要求，为市民政局信息系统提供了专业运维保障，确保了各类信息系统安全稳定运行。服务期内，系统运行及数据共享交换过程中出现的各类故障与问题均得到了处理，未对业务运行造成显著影响或中断。信息系统月平均故障次数 0.8 次，数据共享月平均故障次数 1 次，数据核验接口故障率 0.7%，云服务故障率 0%，故障排除率 100%，均达到预设指标值。

各软硬件及政务云服务单位均按照统一的工单模板对日常服务情况进行详细记录与跟踪，并定期汇总整理，形成规范、完整的月度服务报告。除因部分信息系统按计划关停、不再纳入运维范围，导致相应的维护数量指标未达到原定标准外，其余各项服务数量指标及服务质量指标均已完成，达到了绩效预设的目标值。

3. 项目产出时效情况

通过提供的运维服务文件显示，中标单位按照合同约定推进各项实施工作，各项任务节点进展与计划保持一致。项目服务质量符合预期目标，服务提供方已根据合同条款配置了所需资源，并依照约定的服务频次与既定的质量标准开展各项工作。

但绩效评价过程中发现，部分合同签署时间超过绩效目标设定的时限，7月底前未完成合同签署，实际签署时间为8月，主要原因为项目需要履行必要的评审及采购工作流程，导致未能按绩效预期设定时间完成采购事宜。项目合同最终于2025年8月15日正式签订，较绩效预期设定时间略有延迟，签署时间延后。

4. 项目产出成本情况

在项目资金管理过程中，市民政局综合事务中心按照国家、地方有关财政法规，对项目预算、支出、票据、经费执行及审批等进行管理，按照专款专用的原则进行财务核算。根据年度预算计划，项目批复预算资金总额为2260.1636万元，在实际执行过程中，经评审和政府采购，最终支付金额为2074.9484万元，实现了预算资金的节约，预算结余资金均已按照相关规定，全额并及时返还至财政账户，确保了预算执行的合规性和时效性。

（四）项目效益情况

1. 项目社会效益及可持续影响目标实现情况

（1）社会效益

通过专业、持续的运维保障，市民政局各类信息系统实现了安全、平稳、高效的运行状态，为全市民政业务的管理与服务提供了技术基础，支撑了各业务领域的线上服务申请、审批流转、日常业务监管以及各类补助资金的精准发放等工作，确保了民政公共服务便捷、稳定、不间断地提供给市民群众。

但绩效评价过程中也发现，社会效益指标设置较为笼统，缺乏具体

内容，可考量性较弱。

在数据运维方面，数据共享交换机制运转顺畅，工作持续正常开展。对内支撑了数据高效流转、交叉核验与智能比对预警，提升了内部管理协同与决策的科学性。对外通过提供数据库表共享、标准化接口调用以及定期的数据批次比对等多种形式，为其他相关政务部门在开展小客车摇号、购房资格审核、公积金税务业务办理等工作，提供了数据服务支撑，促进了跨部门的数据协同。

但绩效评价过程中发现，反映项目实施产生社会效益的资料归集、整理不全面，绩效佐证资料不足，相关效益缺乏资料归集、整理、统计分析，证明性不足。

（2）可持续影响效益

项目运行过程中，政务云资源保障充分，在服务期内根据实际需求动态调整优化资源，充分发挥政务云资源效能，为政务信息系统提供安全稳定的运行环境。网络安全防护体系通过运维服务得到了全面强化与巩固。依托云端安全与本地防护设备，实现了对网络安全威胁的实时预警与响应。及时发现处置各类安全漏洞，闭环清账。项目完成了所涉三级信息系统的年度网络安全等级保护测评与备案工作，确保所有系统的安全防护水平持续符合国家相关标准与规范要求。

反映可持续影响效益完成情况主要体现在例如行政办公信息化保障方面，针对机关日常使用的各类计算机、网络、打印等办公设备出现的故障问题，建立了快速响应与处置机制，确保问题得到及时有效的解决。

同时通过与北京市大数据平台获取了卫健、人社、住建、公积金、

残联等多个政府部门的外部数据资源，用于支撑局内业务审批、监管预警、专题数据库建设、居民家庭经济状况核对、养老助残卡办理、民政资金待遇发放等工作。相关的运维服务工作流程得到优化，服务效率与响应能力获得提升。

但绩效评价过程中发现，反映项目实施所产生的可持续影响效益的指标设置较为笼统、不明确；缺乏项目整体成果的总结和比较分析，不能充分反映实施绩效和项目效益效果。

2. 服务对象满意度情况

2025 年，根据 2025 年度信息系统使用人员反馈的满意度调查情况，均为满意和十分满意，满意度指标为 100%。

但绩效评价过程中发现，满意度调查问卷样本量较少，调查数量、范围覆盖不全面，满意度缺乏统计分析，未能充分证明受益服务对象的满意程度。

五、主要存在的问题及原因分析

1. 项目决策与立项程序不够规范

项目未充分利用事前绩效评估反馈的问题与意见，对于反馈的问题及意见针对项目实施方案修正不充分；作为经常性项目，对以往投入、实施情况及存在不足的事项梳理不充分，对年度需求调整变化的整体分析不够细化；项目需求分析不充分，拟投入资源、工作量等不够细化；立项决策支撑资料不足。

2. 绩效目标与指标设置不够科学合理

绩效目标未与可行性研究效益分析相结合，仅体现产出内容，未充

分反映预期效益效果及作用影响；绩效目标设置笼统、重点不突出，部分指标发生变化后未及时更新；指标值设置过于保守或依据不充分，不利于客观评价；时效指标有待进一步完善；社会效益指标可考量性较弱。

3. 预算编制与实际执行存在差异

预算测算产出数量与实际完成值存在差异；对于以前年度实际工作量及拟投入资源测算不充分，预算审核机制有待加强。

4. 实施方案内容不够完善，过程管控与风险防控不足

项目实施方案个别部分内容不够完善，方案中人员条件和分工，职责划分不够细致；风险预估及解决方案不充分，过程管控与风险防控有待加强。

5. 合同管理不够规范严谨

部分合同签署时间晚于绩效预期时间；合同未细化阶段验收成果要求。

6. 绩效资料归集与成果呈现不够充分

反映项目实施产生社会效益的资料归集、整理不全面；社会效益、可持续效益指标设置较为笼统，缺乏具体内容；缺乏项目整体成果的总结和比较分析，不能充分反映实施绩效和项目效益效果。

7. 满意度调查工作不够科学充分

项目虽采用了线上反馈评价等方式，但调查问卷样本量较少；缺乏整体受益范围的分类统计和汇总分析；未能充分证明受益服务对象的满意程度。

六、 有关建议

1. 规范项目决策与立项程序

提高全面预算绩效管理认识，充分分析利用事前绩效评估专家意见和建议；加强立项前准备工作，对以往投入、实施情况及不足进行系统梳理；细化需求调研及分析，明确项目实施事项、内容，合理测算拟投入资源、工作量及工期；规范立项可行性研究论证，及时补充完善工作方案和替代性成本管控措施。

2. 科学设置绩效目标与指标

结合项目运行规律和特点，将绩效目标与可行性研究效益分析相衔接，综合概括体现预期效益效果和作用影响；绩效指标和各项指标值设置应贴近实际、匹配项目实施内容，做到合理细化、量化；指标值应根据每年实际运行情况进行动态调整，确保指标值设置有充分的历史数据支撑和科学依据；重视绩效指标的指导约束作用，充分发挥绩效目标导向作用；及时更新发生变化的指标，补充缺失的时效指标，明确服务对象范围。

3. 提高预算编制科学性

合理测算工作量及拟投入资源，加强预算审核，做好成本控制；针对智慧城市“云效率”要求，部分云服务租用数量类指标建议不作为考核指标，避免与实际资源配置脱节；规范预算审核机制，确保预算测算标准、依据合理充分。

4. 完善项目实施方案

完善项目实施方案，明确年度运维目标、组织机构、职责分工、管理控制措施；加强过程管控、风险防控和项目验收机制，强化管理控制。

5. 充实绩效资料，重视成果呈现

提高对项目绩效评价指标体系的理解，对应提供完整、有效的证明资料；细化社会效益、可持续效益指标的具体内容，增强可考量性；完善绩效报告，加强项目绩效梳理及成果分析，做好项目整体成果的总结和比较分析，充分呈现项目实施效益和效果。

6. 提升满意度调查科学性

充分利用项目信息化特点，采取多种科学合理有效的方式进行满意度调查；扩大调查样本量，做好不同维度、分层分类的统计和汇总分析；增加满意度评价工作的科学性，完善评价依据说明，真实反映服务对象满意程度。

7. 优化资源配置，节约开支

根据项目实际运行情况优化资源配置，尽量节约项目开支，提高资金使用效益。

七、其他需要说明的问题

无。