

信息化运维费项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

东城法院于 2007 年初步建成信息化网络系统，经过近二十年的不断建设和发展，目前已经形成了较为完备的信息化系统。主要包括：案件信息管理、行政办公管理、案件权限跟踪、执行线索、纪检监察管理、庭审视频管理、庭审公告发布系统、远程电子签章系统、简易文书生成系统、公共信息查询系统、消息协作系统、无线办公平台等组成部分。

信息化系统运维主要对东城法院网络系统、主机系统、存储系统、备份系统、安全系统、机房环境、语音通信、视频会议、庭审视频、综合布线、光盘刻录、信息发布、无线数据传输、公用信息发布、数字法庭、安防门禁一卡通考勤、有线电视、智能集控系统、案卷电子化应用等基础设施系统的管理运维。

东城法院信息化系统运维项目 2025 年重点工作主要有北高呼叫中心上线、一张网综合审批表单流程配置、数据矫正支持、升级更新系统、电子档案系统新增 ftp 配置、数字法庭升级建设等工作。

东城法院通过竞争性磋商采购方式，并通过“三重一大”规定确定服务单位。

东城法院信息化运维费项目资金纳入 2025 年预算，批复项目预算总额 340 万元，均为财政资金。2025 年实际收到款项 338.9 万元，年中预算调减 1.1 万元，实际支出 338.9 万元，预算执行率 99.68%。

（二）项目绩效目标

1、总体目标

信息化系统进入运行阶段，保障系统的正常运行，减少问题出现，问题实时处理、系统优化，将是维护工作的主要工作内容。满足法院审判工作需要，保障以审判流程管理为代表的法院审判工作和其他各项工作的综合应用，包括案件信息管理、行政管理、案件权限跟踪、执行线索、纪检监察管理、庭审视频管理、庭审公告发布系统、远程电子签章系统、简易文书生成系统、公共信息查询系统、消息协作系统、无线办公平台等各种组成部分。

2、项目绩效阶段性目标

项目绩效阶段性目标包括数量指标、质量指标、数量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、服务对象满意度指标。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1、绩效评价目的

本项目开展绩效评价，主要是客观衡量项目实施成效，核实资金投入、产出、效益及满意度等绩效目标完成情况，核查项目资金使用的规范性、经济性和有效性。全面梳理项目立项、执行管理、成果落地等各环节工作，总结实施成效，查找项目运行过程中存在的问题，分析问题产生原因，提出改进对策建议，从而提高财政资金使用效益和效率。

2、评价对象和范围

对东城法院 2025 年度信息化运维费项目预算 340 万元资金支出情况开展绩效评价。评价范围为该项目决策、过程、产出以及效果情况。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1、绩效评价原则及方法

本次绩效评价遵循科学规范、公正公开、相关性、分级分类、绩效导向的原则。结合项目的特点，采用现场核查、比较法、因素分析法、公众评判法等多种评价方法，通过查阅项目档案、财务资料、实地核验项目实施情况，对照设定的绩效指标，对项目产出、项目效益、项目成本、满意度开展综合分析，客观公正形成绩效评价结论。

2、绩效评价指标体系、评价标准

根据北京市财政支出绩效评价共性指标体系，结合项目特点，制定项目绩效评价指标体系。评价指标体系总分为 100 分，其中项目决策 10 分，项目管理 20 分，项目产出 40 分，项目效益 30 分。绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级：综合得分在 90 分（含）—100 分为优；综合得分在 80 分（含）—90 分为良；综合得分在 60 分（含）—80 分为中；综合得分在 60 分（不含）以下为差。

（三）绩效评价工作过程

1、部门自评组织机构情况

针对此次绩效评价，东城法院成立了以综合办公室与业务庭室牵头的领导小组，明确组织管理机构 and 职责分工，要求负责部门专人负责、职能部门密切配合，全面做好项目支出绩效自评工作。

2、绩效评价实施情况

绩效自我评价工作流程分为前期准备阶段、现场核查阶段、资料信息汇总阶段、工作组评价阶段以及撰写评价报告等五个阶段。

（1）前期准备阶段。沟通绩效评价理念、原则、工作方法、资料整理收集、绩效目标表填报、绩效报告撰写等方面，了解项目的立项背景、决策程序和项目实施的基本情况。

（2）现场核查阶段。从项目决策、项目管理、项目绩效三方面分别收集整理相关资料。主要包括：项目实施主体的项目立项背景及发展计划、项目实施方案、项目管理办法、相关账簿及会计凭证、项目绩效报告、实施效果证明资料，现场勘查。

（3）资料信息汇总阶段。对陆续收集到的资料进行了分类整理和审查。按照立项决策管理、项目建设管理、制度建设管理、预算执行管理、绩效实现完成等方面对项目资料进行筛选和分类。

（4）评价阶段。根据该项目特点，确定最终指标体系，对评价项目形成初步结论。

（5）撰写评价报告。撰写评价报告初稿、沟通反馈、提交报告阶段。根据评价意见，完成绩效评价报告初稿的撰写工作，并在与项目实施主体沟通反馈意见的基础上对评价报告进行修改，形成正式绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

经综合评价，“2025 年度信息化运维费项目”绩效评价综合得分 93.8 分，绩效级别评定为“优秀”。其中项目决策 9.4 分，项目管理 17.7 分，项目产出 39.5 分，项目效益 27.2 分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1、项目绩效目标情况

（1）绩效目标的明确性

本项目绩效目标整体设置指向明确、内容清晰，符合财政绩

效目标设定标准。项目总体目标紧密围绕预算资金用途、项目实施内容及单位核心履职工作设定。

（2）绩效目标的细化程度

本项目根据总体绩效目标设定绩效指标，细化分解了项目具体工作任务，对绩效管理具有良好的支撑作用，但存在部分指标细化程度不足情况。

2、项目立项情况

（1）立项依据充分性

为满足法院审判工作需要，保障以审判流程管理为代表的法院审判工作和其他各项工作的综合应用；保障系统的正常运行，减少问题出现；保障问题实时处理、系统优化；聘请外部专业技术公司提供驻场及运维技术服务，为法院各项工作提供信息技术支撑具有客观现实需求，职能相关性明确。

（2）立项程序规范性

根据该项目工作内容，对项目年度支出成本进行了测算，项目立项履行规范的申报和审批程序。

（二）项目过程情况

1、资金使用及管理情况分析

信息化运维费项目批复预算资金 340 万元，实际收到经费款项 340 万元，年中预算调减 1.1 万元，实际支出 338.9 万元。

东城法院按照合同约定期限于 2025 年 7 月支付项目款 169.4 万元，2025 年 8 月支付项目款 24 万元，2025 年 9 月支付项目款 70 万元，于 2025 年 12 月支付项目款 75.5 万元，共计支付 338.9 万元，预算执行率 99.68%。

2、组织实施情况

该项目按照《东城法院内部控制手册》《北京市东城区人民法院财务管理制度》等制度执行，对资金的拨付、核算和审批手续比较齐全。财务部门对项目资金实行单独核算，各种账簿设立完整，能够及时反映项目资金的收支情况。

信息化运维费项目全程由东城法院相关负责人进行监督，遇到重要问题讨论解决，开展了针对项目的相关会议，同时东城法院加强了相关管理和对项目的整体控制。

（三）项目产出情况

1、产出数量指标完成情况

截至 2025 年 12 月，东城法院信息化运维项目在日常数据备份检查，数据传输维护，审判数据一致性核查中受理问题 9873 起；东城法院服务热线共接听有效电话 26364 起；全年庭审支持 45 次，其中配合庭审过程中电子视频音频证据的展示工作 12 次，数字法庭设备异常或故障处理 282 次；全年共完成三个主要会议室的保障任务 465 次，确保各类会议顺利召开；全年电话终端调整及故障处理 531 次。并且完成了电话名片工作，有效防止了号码被恶意标记骚扰的情况。

2、产出质量指标完成情况

东城法院本年度通过运行信息化运维保障了系统的正常运行，发现问题实时处理、减少了问题的出现频次，完成了系统优化、维护工作的主要工作内容。但是在系统运行方面偶有宕机故障。

3、产出时效指标完成情况

信息化运维工作保障了系统正常运行。系统运行过程中，能快速、优质的处理问题，避免问题的扩大，保障系统应用的继续

进行。

4、产出成本指标完成情况

信息化运维费项目 2025 年度实际发生项目成本 338.9 万元，未超预算。

（四）项目效益情况

1、效益指标完成情况

本年度通过运行信息化运维保障了系统的正常运行，减少了问题的出现频次，完成了系统优化、维护工作的主要工作内容。

2、服务对象满意度

东城法院信息化运维费项目，发放了部分调查问卷，但问卷问题设计不够细致，调查面不够宽泛，应进一步完善问卷调查工作。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1、制定统一的运维服务管理规范

制定全面统一的运维服务管理规范，明确服务级别、响应时间、操作流程等要求，确保各部门遵循统一的服务标准和技术规范。同时，建立完善的培训与认证体系，提升运维人员的技能水平和服务质量。

2、增强预算意识，提高管理水平。

以预算专项会议的形式审议各项预算事项，听取预算实施结果的分析汇报。会议由综合办公室及项目执行庭室相关人员参加会议，促使各部门预算管理意识不断增强，管理水平不断提高。

（二）存在的问题及原因分析

1、项目资料整理归集不够及时完整，不利于项目的考核和总

结。

2、在技术支持响应的及时性方面还需继续提高。

3、存在漏填漏录工单情况。

六、有关建议

1、对于调研、申请、批复、执行考评过程中产生的纸质、电子类数据资料及时归集保存，以备调阅、考核使用。

2、加强工单及时准确的录入，减少漏填漏录工单情况。

3、部分紧急故障发生时，因对个别新型设备的故障排查经验不足，导致初期诊断耗时较长，未能第一时间定位问题根源，一定程度上影响了服务效率。后续计划加强对院内各类新型设备技术资料的学习与储备，建立常见故障案例库，定期组织运维工程师进行模拟故障演练，提升快速响应和解决问题的能力。

4、重视满意度调查，设计全面、合理调查问卷，取得真实有效的反馈意见，提高项目的执行质量。