

项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

密云区人民检察院信息化体系已全面融入检察业务与日常办公。随着检察业务信息化应用的持续深化以及信息技术的快速迭代,统一业务应用系统等核心平台的运维频次与复杂度逐年上升。为构建更加科学、规范、高效的运维服务体系,为了进一步管理和完善运维服务体系,聘请专业技术人员提供覆盖机房主机系统、网络系统、安防系统、全国检察业务应用系统及本院门户网站的全方位运维保障。

（二）项目资金投入和使用情况

2025 年度,信息化运维费项目申请财政预算资金 53.00 万元,实际批复预算资金 53.00 万元。截至 2025 年 12 月 31 日,项目资金累计支出 52.80 万元,预算执行率为 99.62%。

2025 年信息化运维服务通过以下两个合同实施:

合同名称	服务内容	合同金额 (万元)	服务期限
信息化维护合同书	计算机信息网络系统、网络终端设备维护,派驻 1 名工程师	25.00	2025.01.01 -2025.12.31
业务应用系统维护合同书	统一业务应用系统、内部网站系统等应用	27.80	2025.01.01 -2025.12.31

合同名称	服务内容	合同金额 (万元)	服务期限
	系统运维, 派驻 1 名工程师		
合计	52.80		

两个合同均约定了 5×8 小时现场服务、7×24 小时热线支持、每月固定巡检、年度提交维护总结等内容。合同支付方式均为“合同签订后支付 30%，服务期满六个月支付 50%，服务期结束前支付 20%”，符合按服务进度付款的商业基本原则。

(三) 项目绩效目标

为保障区检察院各类信息化基础设施及业务应用系统稳定、安全、高效运行，满足检察业务多元化发展与技术更新需求，进一步完善运维服务体系，密云区人民检察院信息化运维费项目围绕系统稳定性、响应效率、服务质量、网络安全及成本控制等方面设定了以下具体绩效目标：

1. 产出指标

时效指标：全年运维服务执行时效为 365 天，确保全年不间断覆盖。

数量指标：故障排除周期控制在 2 小时以内。

质量指标：软硬件故障排除率达到 100%，确保所有故障均得到有效解决。

2. 效益指标

社会效益指标：网络保障水平达到 100%，确保全院信息系

统及数据安全无事故。

3.成本指标

经济成本指标：项目总成本控制在财政批复预算 53 万元以内。

4.满意度指标

服务对象满意度指标：年度服务对象满意率不低于 95%，即 95%以上的干警对运维服务表示满意，确保运维工作不影响正常办公办案。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

全面分析 2025 年信息化运维费项目的决策规范性、过程管理有效性、产出完成度及实施效益，发现管理薄弱环节，提出改进建议，为后续预算安排和项目管理提供参考。

2. 评价对象

密云区人民检察院 2025 年信息化运维费项目，涉及评价金额 52.80 万元。

3. 评价范围

从项目决策、过程管理、产出成果、实施效益四个维度开展综合评价。

决策方面：立项依据充分性、绩效目标合理性、预算编制科

学性；

过程方面：资金管理合规性、预算执行率、采购规范性、对服务商的监管、制度建设与执行；

产出方面：运维任务完成数量、服务质量达标情况、响应时效、成本控制；

效益方面：系统稳定性提升、业务支撑效果、用户满意度等。

（二）评价原则与方法

遵循“客观、公正、科学、规范”原则，围绕项目使用公共财政资金的经济性、效率性、效果性进行分析与评价。结合项目特点，主要采用目标比较法、因素分析法、成本效益分析法、定性与定量相结合的方法开展评价。

（三）评价指标体系

本次绩效评价依据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号），以结果为导向，结合2025年信息化运维项目特点及资金使用具体情况，对三级指标进行分解，设定了评价指标值和权重，其中产出、效益指标权重不低于60%，重点对项目决策、项目过程、项目产出、项目效益进行综合评价，一级指标权重分配为：

一级指标	分值	权重	重点评价内容
项目决策	10 分	10%	立项依据充分性、绩效目标明确性与合理性、预算编制科学性
项目过程	20 分	20%	资金管理合规性、预算执行率、政府采购规范性、对承接主体的管理、制度建设与执行
项目产出	40 分	40%	运维事件处理数量、故障排除率、响应时效、成本控制
项目效益	30 分	30%	网络保障水平、系统稳定运行对检察业务的支撑、服务对象满意度

（四）评价过程

本次绩效评价工作严格按照以下程序组织：

1.前期准备阶段

成立工作组。为保证绩效评价的规范性和工作质量，委托中介机构与外部专家共同组建绩效评价工作组。

工作组主要负责指导项目实施部门开展财政支出预算绩效评价工作；整理分析项目资金绩效评价有关资料；协助专家组编写绩效评价指标体系；聘请专家并组织开展数据调研及函评工作；整理专家意见，编写绩效评价报告及资料归档。

在此基础上，工作组有针对性地研究了本项目涉及的相关政策及资金使用要求，结合项目特点编制了《绩效评价实施方案》，明确了评价指标体系、指标值及权重、评价时间节点与分工，确保评价工作有序推进。

2.评价实施阶段

本阶段主要工作包括收集整理分析项目资料、细化绩效评价

指标体系、编制绩效评价工作手册，并组织召开专家会以函评方式获取专家意见。

（1）资料收集整理与分析。绩效评价工作组对收集的全部项目资料进行真实性、完整性和有效性审核，围绕项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度进行系统分析，形成分析工作底稿。

（2）细化绩效评价指标体系。结合 2025 年运维项目实际（全年处理运维事件 2025 件、会议保障 387 次、系统升级与正版化检查等），在绩效管理专家指导下，将三级指标进一步分解为可操作的四级指标及评分规则，细化完善了本项目绩效评价指标体系。

（3）编制绩效评价资料手册。工作组按照资料清单，将项目立项文件、预算批复、实施方案、服务总结报告、资金支出明细、巡检记录、工单台账等基础资料，按照项目前期资料、项目过程资料的顺序整理汇编成《绩效评价资料手册》，供专家审阅。

（4）组织专家评价。召开线上绩效评价专家会，工作组向专家介绍项目基本情况、自评结果及《财政支出绩效评价专家工作规则》，专家围绕指标体系逐项评议、质询，并独立出具打分表与书面评价意见。

3.总结反馈阶段

汇总评分与形成评价结论。经专家充分沟通，确认项目实施

中存在的问题，形成专家组意见。在此基础上，汇总专家评分，计算综合得分，形成绩效评价结论。

编制绩效评价报告。根据专家组意见，撰写绩效评价报告，梳理项目存在的主要问题并提出改进建议，同时就报告有关事项与相关业务部门进行沟通确认，并将评价报告报送院领导及区财政局。

整理归档。将评价过程中形成的全部工作底稿进行系统整理，分类归档备查。

三、综合评价情况及评价结论

经综合评议，2025 年密云区人民检察院信息化运维费项目整体执行情况良好，绩效目标基本达成，评价得分为 96.96 分，绩效评定等级为“优秀”。

该项目组织实施及完成情况良好，各项绩效成果展现较为完整与清晰。项目在资金执行、日常运维响应、活动保障等方面表现突出，但结合本次绩效评价指标体系评分结果，在预期绩效目标精细化表述、预算编制与执行、过程监督资料完整性、满意度调查开展及过程管理精细化水平等方面仍存在一定不足，有待进一步提升。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 项目立项

区检察院在立项前期制定了全年信息化运维项目的工作计划和实施方案,项目实施内容与信息化正常运转及保障检察各项工作顺利推进的职责密切相关,立项依据充分。区检察院结合项目实施内容制定了《2025 年度信息化运维项目实施方案》,立项申请及设立过程符合"三重一大"议事规则及程序,属于公共财政保障范围,实施必要性充分。作为延续性项目,区检察院收集总结了以往年度工作成果,梳理了现阶段检察政务内网、检察工作网、外网的网络环境和机房现状,为本年度项目决策提供了有效的前期数据支撑,项目决策具备较强的科学性与准确性。

2. 绩效目标

区检察院根据市财政局统一要求编制了项目绩效目标申报表,项目总体目标阐述了立项背景和现实需求,年度实施内容符合区检察院职能定位与工作实际,具有明确的需求相关性。数量指标如“全年运维事件处理总数”“巡检次数”等可量化,质量指标如“故障排除率”“系统可用率”等设定合理,时效指标明确了项目属全年工作范畴,体现了较为明确的定量数值和定性描述。

但绩效目标及指标设定仍存在一定不足。一是总体目标的细

化程度有待提升,项目具体的组织方式及对实施内容的分解细化在总体目标中的描述较为笼统。二是数量指标的完整性有所欠缺,除全年维护次数外,还应包含日常维护和定期工作的数量产出。三是效益指标在完整性与细化程度方面有待加强,社会效益指标仅设定为“网络安全”,内容过于笼统,未能体现项目对检察业务和日常办公的支撑作用;未单独设置可持续影响指标;满意度指标的服务对象群体界定不够清晰,部分绩效指标的填报内容还需进一步完善。

3. 资金投入

该项目申报预算资金 53.00 万元,预算编制主要依据各项工作所需人力成本进行测算,并充分参考了上年度预算执行情况,资金投入科学。具体执行过程中,区检察院通过政府购买服务方式委托专业机构提供相关服务,依据采购金额与合同约定的拨付时间支付项目资金。截至 2025 年 12 月 31 日,实际支出 52.80 万元,预算执行率 99.62%,资金整体执行情况良好。

(二) 项目过程情况

1. 资金管理

为规范和加强财政资金管理,提高资金使用效益,区检察院制定了相关财务管理制度,财务管理制度和内部控制机制健全。项目资金实行单独核算、专款专用、独立账目核算,严格按照制度要求进行审核与审批,支出审批流程完整,从预算编制到预算

支出实行全过程管理。

2. 组织实施

该项目由密云区检察院组织实施,委托第三方提供驻场运维服务。区检察院内部控制管理制度较为健全,组织机制完善,项目采购程序清晰完整,责任分工明确,措施比较到位。合同中明确了服务范围、响应时限及考核标准,日常管理中通过周报、月报、季报、巡检记录等方式对第三方进行监督检查,工作管理目标及管理模式较为明确,组织实施情况良好。但项目实施方案中尚缺少对第三方服务过程、质量记录、监督检查等环节的计划安排,项目层面未形成独立的《过程质量监督计划》,对服务商现场作业记录的抽查留痕不足,对项目完成质量的过程管控指导性不强,精细化管理方面仍需进一步提升。

(三) 项目产出情况

1. 产出数量

密云院运维范围主要包括密云院现有机房所有主机系统、网络系统、安防系统,全国检察业务应用系统和网站应用系统。信息化运维内容包括两部分:

应用系统运维:以系统整体可用和为业务提供可靠服务为目的,包括全国检察业务应用系统和本院门户网站的技术运维,以及信息内容服务运维等;

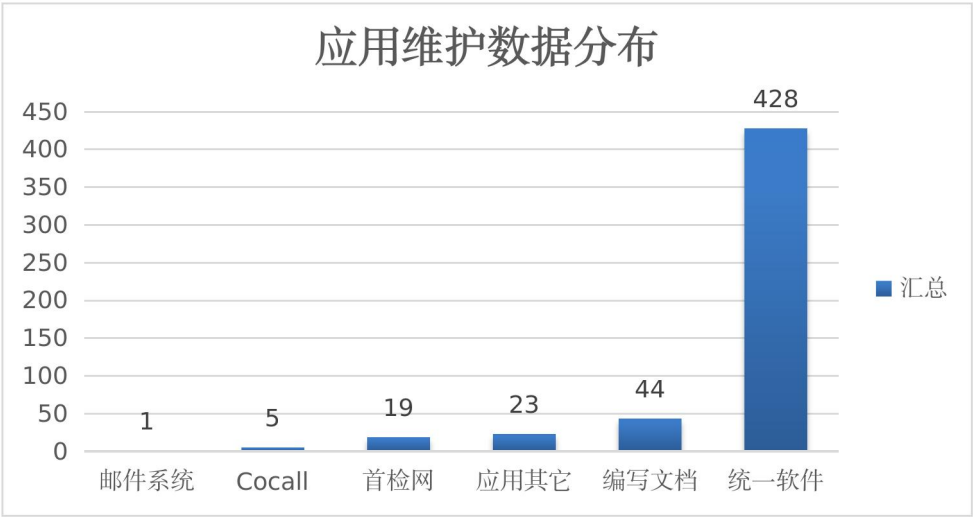
信息化基础设施运维:以硬件资产和软件资产可用为目的,

包括支撑系统正常运行的网络系统、主机系统、安全系统、存储系统和机房专用设施等的运维服务。

运维事件总量：全年共处理各类运维事件 2025 件。其中应用系统类事件 520 件（占比 26%），系统基础设施类运维 1505 件（占比 74%）。

（1）应用系统运维

应用系统运维事件共分为六大类。包括全国检察业务应用系统处理 428 件（含权限变更 52 件、系统配置 86 件、业务咨询 231 件、案件修改 42 件等）；首检网（门户网站）处理 19 件（含栏目调整、权限清理、布局修改等）；其他应用事件 73 件（Cocall、邮件系统等）。

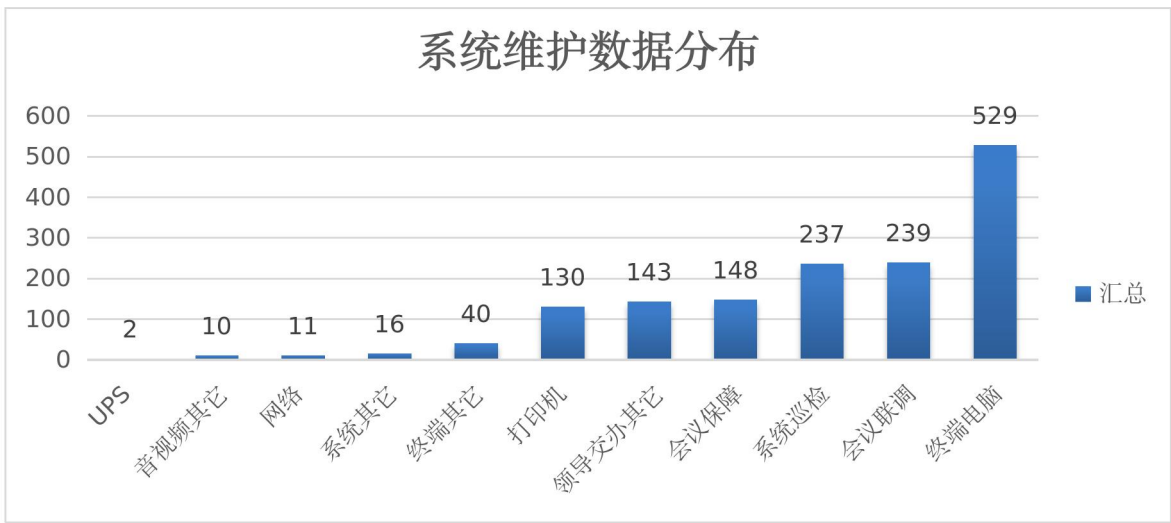


（2）基础设施运维：

网络设备配置备份、服务器日志分析、UPS 电池充放电测试等例行工作均按计划完成。

文档产出：全年输出运维工作报告 64 份，其中《服务周报》52 份、《月报》8 份、《季报》2 份、《半年报》1 份、《年报》1 份；日常巡检记录 248 份，设备台账动态更新。

以上产出数量与合同约定的“每月固定巡检、年度提交维护总结”等要求一致，完成率达到 100%。



2. 产出质量

故障排除率：软硬件故障排除率达到 100%，所有报修事件均得到闭环处理。

系统可用性：全国检察业务应用系统全年可用率 $\geq 99.5\%$ ，未发生因运维原因导致的长时间中断；网络系统全年稳定运行，检察政务内网未发生因设备老化导致的网络中断。

重大活动保障：完成 DeepSeek 创新大赛、阅兵式直播、跨省检察交流等多次重要活动的音视频保障，成功率 100%。

设备更新与修复：及时更换老化 UPS 电池、故障互联网路由

器、吸顶空调等关键设备，消除了安全隐患；修复多台终端电脑硬件故障，保障了干警正常办公。

过程记录完整性：运维商提供了周报、月报、巡检记录、工单台账等过程资料，但部分故障处理验证单及用户确认单的归档完整性略有不足（扣1分）。

3. 产出时效

响应时效：一般故障30分钟内响应，2小时内修复；紧急故障立即处置。全年无超时未处理工单。

巡检时效：每日早晚对机房环境进行巡查，每周进行网络设备配置备份，每月进行服务器性能分析，按时完成。

系统升级时效：新版全国检察业务应用系统上线期间（10-11月），配合案管部门及时完成测试、问题解答及遗留问题处理，未影响业务开展。

4. 产出成本

项目实际支出52.80万元，控制在预算53万元以内。两份合同（信息化维护合同25万元、业务应用系统维护合同27.8万元）均按约定分期支付（30%-50%-20%），支出进度与合同一致，未发生超预算情况。

（四）项目效益情况

1. 社会效益

通过持续运维，保障了检察业务应用系统、网络、终端、会

议系统的稳定运行，支撑了案件办理、远程提讯、视频会议、等保自查、软件正版化检查等多项重点工作。特别是在新版全国检察业务应用系统升级、DeepSeek 创新大赛、跨省检察交流等活动中提供了可靠的技术保障，有效提升了检察工作信息化水平。

2. 可持续影响

项目建立了完善的巡检、备份、日志分析、设备台账更新等长效机制，定期开展 UPS 电池充放电测试、网络安全设备补丁升级、终端正版化维护，为信息化系统长期稳定运行奠定了基础。

3. 服务对象满意度

2025 年未收到正式投诉，服务商自评“客户对现场工程师工作能力与工作表现认可”。但项目未专门组织面向全院干警的满意度问卷调查，缺乏量化满意度数据。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验

强化主动巡检与预防性维护：坚持每日机房巡检、每周网络配置备份、每月性能分析，及时发现并更换老化 UPS 电池、故障路由器等，避免突发重大故障。

精细化管理终端资产：建立动态更新的 IP-MAC 台账、设备使用人台账，高效支撑人员调整时的设备迁移与权限变更。

重大活动保障机制成熟：在阅兵式直播、上级调研等活动中，提前彩排、现场值守，实现零失误。

（二）存在问题及原因分析

1. 绩效目标精细化程度不足

问题表现：2025 年项目绩效目标申报表中，部分效益指标（如“网络安全=100%”）描述过于笼统，未能细化体现运维工作对检察业务的具体支撑效果；可持续影响指标未单独设置；满意度目标虽设定 $\geq 95\%$ ，但未明确调查样本、频次及方法。

原因分析：延续性项目的惯性思维：该项目为多年延续性项目，绩效目标申报长期沿用往年模板，未结合 2025 年新增工作内容对指标进行针对性细化。

绩效管理专业能力不足：项目具体实施人员习惯于使用“网络安全”“系统稳定”等定性表述，缺乏将工作内容转化为量化指标的能力。

2. 过程监督资料完整性有待提升

问题表现：项目执行过程中，对第三方服务商的监督主要依赖服务商自行提交的周报、月报、巡检记录，缺少甲方主动开展的现场抽查记录、服务质量复核单、用户确认单等过程监督材料。

原因分析：合同约定侧重结果而非过程：两份运维合同均约定了服务范围、响应时限、支付条件，但未明确甲方对服务过程的日常监督检查方式（如定期抽查比例、现场跟班作业、用户回访等），也未要求服务商提供除定期报告外的过程验证材料。

人员配置与监管精力不足：日常难以抽出时间系统性地对驻

场工程师的作业质量进行跟踪记录，监督工作主要停留在“接收报告、保存归档”层面。

3. 满意度调查未系统开展

问题表现：2025 年项目未专门组织面向全院干警的满意度问卷调查，仅以“无投诉”“服务商自评客户认可”作为满意度依据，缺乏量化数据支撑，无法验证 95%满意率目标的完成情况。

原因分析：对满意度调查重视不足：项目长期将“无重大事故、无客户投诉”等同于满意度达标，忽视了主动收集服务对象反馈意见的必要性。

缺乏简便易行的调查手段：以往未建立干警对运维服务的意见反馈渠道（如线上问卷、服务评价二维码等），若临时组织全院范围的满意度调查，需协调各部门填写、回收，周期较长，项目人员出于“怕麻烦”心理而未开展。

合同未明确满意度调查义务：两份合同中均未要求服务商协助或配合开展用户满意度调查，也未将满意度结果与服务质量考核、尾款支付挂钩，导致项目执行中缺乏开展调查的外在驱动力。

六、有关建议

（一）优化绩效目标编制，提升目标管理科学性。

加强组织绩效目标编制、评价相关政策培训，掌握规范编制绩效目标申报表的技巧，按照数量指标、质量指标、成本指标、进度指标、效益指标的框架体系，结合工作内容和预算安排进行

系统梳理。将效益指标细化为“系统可用率提升”“故障数量同比下降”“重大活动保障成功率”等可量化指标，增设可持续影响指标（如运维知识库建设、资产台账更新频率等），确保各项指标符合细化、量化、可衡量的基本要求。作为延续性项目，应加强对历年预算执行成果的分析，总结有益经验与不足，运用成本效益分析方法，提出多种替代方案并进行对比，选择最优实施路径，进一步提高预算决策的科学性和绩效目标的指导作用。

（二）强化过程监督管理，推进项目精细化管理。

完善项目层面实施方案，制定独立的《过程质量监督计划》，明确对第三方服务商的日常监督节点、检查内容及记录要求。通过周报、月报、季报、巡检记录等方式加强日常管理，定期抽查工单处理质量并留存用户确认单，确保现场作业记录抽查留痕到位。重视项目实施过程性资料及成果资料的收集与整理，完善项目档案管理工作，对项目完成质量形成有效的过程管控，切实提升精细化管理水平。

（三）健全满意度调查机制，推动服务质量持续改进。

建立常态化满意度调查机制，每半年通过线上问卷或访谈形式，面向全院干警收集对运维响应速度、服务质量等方面的评价，形成分析报告并用于服务改进。认真做好满意度调查的组织实施与分析工作，克服客观困难，广泛收集服务目标群体的意见与建议，通过调查结果反馈推动服务内容和方式的优化调整，实现持

续改进。

（四）深化预算管理与成果总结，促进财政资金提质增效。

进一步细化项目实施方案，明确资金使用标准和依据，合理编制预算，确保指标设置能够全面体现工作任务的主要产出和效益。全面、深入总结项目实施效果和不足，加强对项目材料的总结提炼，及时归集项目实际效果资料，完善项目实施后对目标实现的支撑作用，充分体现项目执行效果，促进财政资金发挥更大效益。

七、其他需要说明的问题

无。