

部门单位项目支出绩效评价报告

项目名称：2025 年度益民大厦信息系统运维项目

实施单位：乌鲁木齐市数字化发展局

主管部门：乌鲁木齐市数字化发展局

项目负责人：郑国文

填报时间：2026 年 4 月 22

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

根据 2017 年 10 月 2 日《关于进一步优化市政务服务中心运行管理工作现场调研专题会议纪要》（乌政阅〔2017〕104 号）精神，市工信局牵头负责益民大厦信息系统的评估验收和交付使用工作，城投集团下属二级公司乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司（以下简称“大数据公司”）负责信息系统的统一运维服务工作。市工信局（原市经信委）于 2018 年 4 月 19 日组织召开了“益民大厦信息系统统一运维管理会议”，乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司于 2018 年 4 月 30 日起，负责益民大厦信息系统的统一运维管理工作。

在市委市政府的正确领导下，自 2018 年以来，乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司按照要求，将机房基础设施运维（15 个机房）、主楼政务大厅运维、网络运维（大厦基础网络、电子政务内网、电子政务外网、互联网、大厦无线网、业务专网网络）、网络安全运维、终端及各云桌面运维和应用服务器、存储运维等列为运维服务主要内容。为各驻楼单位提供全面的服务，做到了有故障、有任务 7×24 小时不间断的快速响应、快速处理，故障的处理率和用户的满意度均达了 100%，保障了益民大厦信息系统的安全稳定运行，完成了益民大厦信息系统的运维服务保障工作，取得了驻楼单位的一致认可。

2. 主要内容

2025 年益民大厦信息系统运维服务的主要实施内容：2025 年益民大厦信息系统运维服务的主要实施内容：益民大厦信息系统主要围绕日常运

维服务、设备维保服务、网络安全服务、易损备品备件更换服务、运维工具软件开发服务、网络链路、大数据中心运维服务等方面进行，为确保各类设备正常运行，不发生重大事故，提供 7×24 小时服务响应。

3. 实施情况

实施主体：乌鲁木齐市数字化发展局

实施时间：本项目实施时间为 2025 年 1 月—2025 年 12 月。

实施情况：

项目前期准备工作：成立项目组，明确项目负责人、技术负责人、驻场团队负责人三级管理体系，确保责任到人；根据项目内容，明确驻场运维人员资质，确保具备网络工程师、系统工程师、安全工程师等相关专业认证；确定技术支持团队架构，明确现场工程师、远程支持工程师、厂商技术专家的层级响应机制。对益民大厦 14 个机房进行逐一实地勘察，记录每个机房的位置、机柜数量、空调配置等基础信息；核查机房消防设施配置，包括灭火器类型、数量、有效期，以及气体灭火系统的运行状态等；明确项目实施范围，包括日常运维服务、设备维保服务、网络安全服务、易损备品备件更换服务、运维工具软件开发服务、网络链路、大数据中心运维服务等。

项目实施：项目实施周期 12 个月，分四阶段推进。1 月项目开始，驻场团队到位，搭建运维机制，开展全设备首轮巡检以及日常故障处理等工作。2 至 10 月稳定运维，进行日常运维服务，处理各系统故障，做好 24 小时值班值守、设备保养、安全漏洞扫描以及优化等工作，确保信息系统安全稳定运行。11-12 月汇总运维资料，整理年度报告与设备台账，为验收做足准备。

项目完成：服务期结束前 15 日，开始组织项目验收。运维团队提供运维服务期内的所有运维资料，包括但不限于运维周报、巡检报告、值班记录、运维服务工单及运维年度总结报告等，确保相关报告数据的准确性、客观性、可溯性。召开验收会，邀请专家对该项目进行验收。

4. 项目实施主体

项目单位情况：本项目实施单位乌鲁木齐市数字化发展局，为市级人民政府组成部门，其主要职责包括但不限于：贯彻执行国家和自治区有关数据要素、政务服务管理和公共资源交易管理的方针、政策和法律、法规，起草有关政策措施，并组织实施和监督检查；贯彻落实数字新疆、数字经济、数字社会、数字政府规划和建设，协调组织实施国家大数据战略；协调落实数据要素产权、流通、分配、治理等数据基础制度，指导数据要素市场体系建设；统筹数据资源整合共享和开发利用；组织、协调、推进数字政府的改革、建设、管理；负责推动全市政务服务体系建设工作，落实政务服务“一网通办”等工作；负责管理市级数字政府平台建设运维资金，负责市级财政资金投资建设信息化项目的统筹协调、立项、审核等工作。该项目具体由规划建设科负责组织实施。

项目管理架构：为确保项目高效推进，成立了由局分管领导任组长、规划建设科负责人任副组长、规划建设科干部为成员的项目领导小组，负责项目实施与协调。

5. 资金投入和使用情况

（1）项目资金安排落实、总投入等情况分析

本项目预算安排总额为 2,941.96 万元，资金来源为本级部门预算，其中：财政资金 2,941.96 万元，其他资金 0.00 万元，2025 年实际收到

预算资金 2,941.96 万元，预算资金到位率为 100%。

（2）项目资金实际使用情况分析

本项目实际支付资金 2,941.95 万元，预算执行率 100.00%。本项目资金主要用于支付益民大厦信息系统运维服务和专家咨询费 2941.95 万元。

（二）项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

本项目资金为乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费，主要用于保障益民大厦机房基础设施、网络设备、安全设备、服务器、云桌面服务器、存储设备、终端设备及设备网的全流程运维管理，同步做好 A 座市民办事大厅信息化设备日常巡检、故障排查与运行保障，通过规范化运维确保各类设备持续稳定运行，坚决杜绝重大安全及运行事故发生。通过本项目的实施，统筹开展益民大厦信息系统集中运维工作，持续优化运维保障机制，强化技术管控，全力保障各信息系统安全、平稳、高效运转。

2. 年度目标

根据《中华人民共和国预算法》《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2020〕10号）、《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）的规定，结合我单位的规章制度以及项目实施和财务相关资料，评价小组对项目绩效指标进行了进一步的完善，完善后绩效指标如下：

（1）项目产出指标

①数量指标

"日常运维服务"指标, 预期指标值为" ≥ 360 次";

"日常巡检服务"指标, 预期指标值为" ≥ 360 次";

"重要保障服务完成率"指标, 预期指标值为" $\geq 90\%$ ";

②质量指标

"日常运维工作达标率"指标, 预期指标值为" $\geq 90\%$ ";

"周报、月报、年度服务报告"指标, 预期指标值为"按时提供周报、月报、年度服务报告";

"运维服务验收"指标, 预期指标值为" ≥ 80 分";

"故障处理率"指标, 预期指标值为" $\geq 90\%$ ";

"重大安全生产事故"指标, 预期指标值为" $= 0$ 次";

③时效指标

"全天候服务保障响应时间 24 小时"指标, 预期指标值为" ≥ 360 天";

"应急响应及时率(%)"指标, 预期指标值为" $\geq 90\%$ ";

(2) 项目成本指标

①经济成本指标

无此类指标;

②社会成本指标

无此类指标;

③生态环境成本指标

无此类指标;

(3) 项目效益指标

①经济效益指标

无此类指标；

②社会效益指标

"集约高效、安全可靠的服务"指标，预期指标值为"有效提供"；

③生态效益指标

无此类指标；

（4）项目满意度指标

"益民大厦各驻楼单位服务满意度（%）"指标，预期指标值为" $\geq 90\%$ "

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价的目的、对象和范围

1. 绩效评价的目的

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体系，提高财政资源配置效率和使用效益，根据财政部印发《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《关于印发〈中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）〉的通知》（财预〔2021〕101号）、《关于印发〈自治区项目支出绩效目标设置指引〉的通知》（新财预〔2022〕42号）、《自治区财政支出绩效管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）文件精神，开展本次部门项目支出绩效评价工作。通过绩效评价，促进本单位总结经验、发现问题、改进工作，旨在评价本项目前期审批、实施过程及实施效果，促进预算管理不断完善，加快绩效目标的实现，保证财政资金有效、合理使用，具体绩效评价的目的细分如下：

一是通过部门项目支出绩效评价，进一步严格落实《中华人民共和国预算法》以及党中央、国务院关于加强预算绩效管理的指示精神，建立健

全“花钱必问效、无效必问责”的绩效预算管理机制、提升财政资金的使用效能。

二是通过部门项目支出绩效评价，进一步完善绩效目标，根据项目绩效目标设立情况，细化形成多维度绩效指标，将绩效指标细化为数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、经济效益指标、社会效益指标、可持续影响指标、服务对象满意度指标等内容，保证项目绩效指标设置科学、规范、合理、可衡量。

三是通过部门项目支出绩效评价，进一步纠正对绩效管理理解上的偏差，建立更加全面科学的绩效指标体系，督促在预算编制中，将资金申请、绩效目标和具体指标统筹考虑，形成“花钱问效”的责任契约机制，进一步强化预算绩效管理的严肃性和约束力，推动绩效管理向全方位的绩效预算转变，逐步建立“以绩效目标为导向，以绩效评价为手段，以评价结果应用为保障，全方位、全覆盖、全过程”的绩效预算管理新体制。

四是通过部门项目支出绩效评价，从绩效的角度发现本项目在决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步深化项目管理工作提供依据，促进项目进一步的推进和后期项目维护和评价工作提供更深一步的理论和实际支持。

2. 绩效评价对象

此次我单位根据《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2020〕10号）文件要求实施评价工作，本次评价对象为乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费，评价核心为项目资金、项目产出、项目效益。

3. 绩效评价范围

本次评价范围涵盖项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况以及预

算执行情况。覆盖项目预算资金支出的所有内容进行评价。包括项目决策、项目实施和项目成果验收流程等。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

1. 绩效评价原则

依据《中华人民共和国预算法》《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等要求，绩效评价应遵循如下原则：

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下要求：

(1) 在数据采集时,采取客观数据,主管部门审查、社会中介组织复查,与问卷调查相结合的形式,以保证各项指标的真实性。

(2) 保证评价结果真实性、公正性,提高评价报告的公信力。

(3) 绩效评价报告应当简明扼要,除了对绩效评价的过程、结果描述外,还应总结经验,指出问题,并就共性问题提出可操作性改进建议。评价工作组本着科学规范、公平公正、绩效相关的原则,采用全面、重点、现场和非现场相结合的方式评价。

2. 绩效评价指标体系

我单位通过实施资料研读及前期调研,结合项目的实际开展情况,按照《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号)文件要求,结合项目特点,经与专家组充分协商,设置指标体系结构如下:设置一级指标共4个,包括:决策指标(21.00%)、过程指标(19.00%)、产出指标(35.00%)、效益指标(25.00%)四类指标。主要围绕资金使用、项目管理、资源配置等方面,客观分析项目的产出和效果,从而考察项目预算定额标准的合理性,进而提出完善意见。整个评价框架构成体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。详细指标体系见“附件1:乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费支出绩效评价指标体系”。

实际评价过程中根据实际完成情况,对照标准进行量化评分。最终根据总分(满分100分)确定绩效等级:90(含)-100分为“优”、80(含)-90分为“良”、70(含)-80分为“中”、70分以下为“差”。

3. 评价方法

绩效评价方法主要包括成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等。我单位根据本项目资金的性质和特

点，选用比较法对项目进行评价，旨在通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素，从而评价本项目绩效。

三级指标分析环节：总体采用比较法，同时辅以文献法、成本效益法、因素分析法以及公众评判法，根据不同三级指标类型进行逐项分析。

①定量指标分析环节：主要采用对比三级指标预期指标值和三级指标截至评价日的完成情况，综合分析绩效目标实现程度。将实际完成值与年初指标值相比，完成指标值该指标赋全部分值；对完成值高于指标值较多的，要分析原因，如果是由于年初指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例计分。

②定性指标分析环节：主要采用公众评判法，通过问卷及抽样调查等方式评价本项目实施后社会公众对于其实施效果的满意程度，将调研结果按照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件要求分为达成年度指标、部分达成年度指标并具有一定效果、未达成年度指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间100.00%-80.00%（含）、80.00%-60.00%（含）、60.00%-0.00%合理确定分值，详细评价方法的应用如下：

立项依据充分性：比较法、文献法，查找法律法规政策以及规划，对比实际执行内容和政策支持内容是否匹配。

立项程序规范性：比较法、文献法，查找相关项目设立的政策和文件要求，对比分析实际执行程序是否按照政策及文件要求执行，分析立项程序的规范性。

绩效目标合理性：比较法，对比分析年初编制项目支出绩效目标表与项目内容的相关性、资金的匹配性等。

绩效指标明确性：比较法，比较分析年初编制项目支出绩效目标表是否符合双七原则，是否可衡量。

预算编制科学性：成本效益分析法 分析在产出一定的情况下，成本取值是否有依据，是否经过询价，是否按照市场最低成本编制。

资金分配合理性：因素分析法，综合分析资金的分配依据是否充分，分配金额是否与项目实施单位需求金额一致，

资金到位率：比较法，资金到位率预期指标值应为 100.00%，通过实际计算，分析实际完成值和预期指标值之间的差距和原因。

预算执行率：比较法，预算执行率预期指标值应为 100.00%，通过实际计算，分析实际完成值和预期指标值之间的差距和原因。

资金使用合规性：文献法、实地勘察法，一是查找资金管理办法，包括专项资金管理办法和单位自有资金管理办法；二是通过查账了解具体开支情况，是否专款专用，是否按照标准支出。

管理制度健全性：文献法、比较法，查阅项目实施人员提供的财务和业务管理制度，将已建立的制度与现行的法律法规和政策要求进行对比，分析项目制度的合法性、合规性、完整性。

制度执行有效性：比较法，结合项目实际实施过程性文件，根据已建设的财务管理制度和项目管理制度综合分析制度执行的有效性。

定量指标：日常运维服务、日常巡检服务、重要保障服务完成率、日常运维工作达标率、运维服务验收、故障处理率、重大安全生产事故、全天候服务保障响应时间 24 小时、应急响应及时率、益民大厦各驻楼单位服务满意度，使用比较法，将实际完成值与年初指标值相比，完成指标值该指标赋全部分值；对完成值高于指标值较多的，要分析原因，如果是由

于年初指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例计分。

定性指标：周报、月报、年度服务报告、集约高效、安全可靠的服务，使用公众评判法，通过问卷及抽样调查等方式评价本项目实施后社会公众对于其实施效果的满意程度。

4. 评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等。本次绩效评价采用计划标准，以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准，对比分析项目产出、效益的完成情况。定量指标：通过公式等方式予以量化，可以准确衡量，并设定目标值的考核指标；定性指标：通过问卷调查及访谈方式，采集相关数据，运用等级描述法，设置分级标准，体现该指标认可程度的差异。

（三）绩效评价工作过程

1. 前期准备

我单位于 2026 年 3 月 10 日，确定绩效评价工作小组，正式开始前期准备工作，通过对评价对象前期调研，确定了评价的目的、方法以及评价的原则，根据项目的内容和特征制定了评价指标体系及评价标准。绩效评价工作小组人员名单及分工如下：

郑国文（评价小组组长）：主要负责全面主持绩效评价工作，负责审定评价方案、指标体系与评价报告，统筹协调跨部门工作，对评价过程与结果负总责；

阿布拉江（评价小组组员）：主要负责负责项目资料收集整理、数据核实、绩效指标核对、预算执行情况分析，撰写评价过程记录与中期小结；

黄甜甜（评价小组成员）：主要负责负责现场核查、满意度问卷统计、运维服务成效验证、问题梳理与整改建议起草，配合完成评价报告定稿与归档。

2. 组织实施

2026年3月11日-3月20日，评价工作进入实施阶段。在数据采集方面，评价小组整理单位前期提交的资料，与项目实施负责人沟通，了解资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用方向等情况并采集信息，了解项目设置背景及资金使用等情况。

3. 分析评价

2026年3月21日-4月22日，评价小组按照绩效评价的原则和规范，对取得的资料进行审查核实，对采集的数据进行分析，按照绩效评价指标评分表逐项进行打分、分析、汇总各方评价结果。

4. 撰写与提交评价报告

2026年3月26日-4月22日，评价小组撰写绩效评价报告，按照新疆维吾尔自治区财政绩效管理信息系统绩效评价模块中统一格式和文本框架撰写绩效评价报告并提交审核。

5. 问题整改

经审核通过后，由评价小组将报告推送至项目实施人员，由项目实施人员根据报告评价结论、存在的问题以及改进建议落实问题整改，并形成整改报告，由评价小组负责监督和核查整改落实情况，确保绩效评价落到实处。

6. 档案整理

建立和落实档案管理制度，将项目相关资料存档，包括但不限于：评

价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、项目支付资料等相关档案。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价情况

经评价，本项目达成年初设立的绩效目标，在实施过程中取得了良好的成效，具体表现在以下三方面：

一是完成日常运维服务累计 513 次、各系统巡检服务累计巡 7212 余次、处理故障 2799 余起。

二是网络安全保障、故障响应处理、重要时间保障任务、易损备件更换、系统优化升级、运维人员 7×24 小时值班值守等工作，完成率均为 100%，驻楼单位用户满意度调查满意率达 100%。

三是通过项目实施，确保了益民大厦信息系统高效稳定运行，未发生任何安全生产事故。

（二）评价结论

依据《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）文件，绩效评价总分设置为 100 分，划分为四档：90（含）-100 分为“优”、80（含）-90 分为“良”、70（含）-80 分为“中”、70 分以下为“差”。

本级绩效评价遵循科学规范、公开公正、绩效相关和问题导向的原则、重点评价项目的资金投入与财务管理、组织管理、产出与效益效果。在此基础上，以相关的项目数据为基础，综合运用不同的评价方法，结合评价标准和评分规则。经评价分析，项目总体实施情况较好，项目综合得分为 100.00 分，评价结果为优。实际已完成机房基础设施运维、网络设备运维、安全设备运维、服务器运维、云桌面服务器、存储运维、终端运维、

设备网运维、A座市民办事大厅信息化设备运维，确保各类设备正常运行，不发生重大事故；服务期限12个月；提供7×24小时服务响应；按照集约高效、安全可靠、按需服务的原则，统筹做好益民大厦信息系统集中运维工作，确保系统的高效运转。具体得分情况如下：

表 3-1：部门单位项目支出绩效评价得分表

指标	项目决策类	过程管理类	项目产出类	项目效益类	合计
权重	21.00	19.00	35.00	25.00	100.00
得分	21.00	19.00	35.00	25.00	100.00
得分率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策类指标由3个二级指标和6个三级指标构成，权重分21.00分，实际得分21.00分，得分率为100.00%。

1. 项目立项情况分析

（1）立项依据充分性

本项目立项符合市政府签发的《关于进一步优化市政务服务中心运行管理工作现场调研专题会议纪要》（乌政阅〔2017〕104号）中：“由市经信委负责尽快完成益民大厦主楼信息化项目的评估验收和交付使用工作，明确各类信息化项目的管理使用责任；由市城投公司负责改组提升信息技术服务公司，尽快接管相关维护保障工作，确保安全稳定运行”。

本项目立项符合《乌鲁木齐市数字化发展局职能配置内设机构和人员编制规定》中职责范围中的“负责全市政务信息化系统统筹规划、建设管

理、运行保障和安全监管，统筹推进数字政府建设和政务服务信息化运维保障工作”，属于我单位履职所需。

根据《财政资金直接支付申请书》，本项目资金性质为“公共财政预算”功能分类为“2010399 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出”经济分类为“30299 其他商品和服务支出”属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则。

经检查我单位财政应用平台指标，本项目不存在重复。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分，本项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性

本项目为经常性运维项目，属于非基础设施建设类项目，不涉及发改立项批复流程。由我单位自行编制项目实施方案与年度预算申请计划，经局党组会研究审定后上报财政部门批复下达，项目申请、设立、批复全过程程序规范、材料完备，符合财政预算项目管理相关要求。

综上所述，本指标满分为 3 分，根据评分标准得 3 分，本项目立项程序规范。

2. 绩效目标情况分析

（1）绩效目标合理性

本项目已设置年度绩效目标，具体内容为“完成机房基础设施运维、网络设备运维、安全设备运维、服务器运维、云桌面服务器、存储运维、终端运维、设备网运维、A 座市民办事大厅信息化设备运维，确保各类设备正常运行，不发生重大事故；服务期限 12 个月；提供 7×24 小时服务响应；按照集约高效、安全可靠、按需服务的原则，统筹做好益民大厦信

息系统集中运维工作，确保系统的高效运转”；本项目实际工作内容为：完成机房基础设施运维、网络设备运维、安全设备运维、服务器运维、云桌面服务器、存储运维、终端运维、设备网运维、A座市民办事大厅信息化设备运维，确保各类设备正常运行，不发生重大事故；服务期限12个月；提供7×24小时服务响应；绩效目标与实际工作内容一致，两者具有相关性；本项目按照绩效目标完成了数量指标、质量指标、时效指标、成本指标，有效保障益民大厦信息系统持续稳定运行，提升政务服务效率与安全性，为驻楼单位提供高质量信息化支撑，社会效益显著，年度绩效目标完成，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。

综上所述，本指标满分为4分，根据评分标准得4分，本项目绩效目标设置合理。

（2）绩效指标明确性

经检查我单位年初设置的《项目支出绩效目标表》，得出如下结论：本项目已将年度绩效目标进行细化为绩效指标体系，共设置一级指标4个，二级指标5个，三级指标12个，定量指标10个，定性指标2个，指标量化率为83.33%，量化率达70.00%以上。

综上所述，本指标满分为3分，根据评分标准得3分，本项目所设置绩效指标明确。

3. 资金投入情况分析

（1）预算编制科学性

本项目预算编制严格依据益民大厦信息系统运维服务范围、设备数量、服务频次、人员配置进行精细化分析，按照集约高效、安全可靠、按需服务的原则，结合行业标准形成预算方案，预算编制过程规范、依据充

分、程序合规，即预算编制较科学且经过论证。

预算申请内容为乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费，项目实际内容为乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费，预算申请与《乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费项目实施方案》中涉及的项目内容匹配。

本项目预算申请资金 2,941.96 万元，我单位在预算申请中严格按照单位标准和数量进行核算，其中：单位标准为运维服务人员数量、设备维保单价、网络安全服务单价、备件耗材单价、服务频次单价、专家咨询服务标准，数量为运维服务覆盖 14 个机房、582 台网络设备、26 台安全设备、60 台服务器、41 台存储设备、7×24 小时驻场值守、全年巡检、故障处置、安全保障、重要活动支撑、专家咨询等全部运维工作量。本项目预算额度测算依据充分，严格按照标准编制，预算确定资金量与实际工作任务相匹配；

综上所述，本指标满分为 4 分，根据评分标准 4 分，本项目预算编制科学。

（2）资金分配合理性

本项目实际分配资金以《关于申请乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费项目资金的请示》和《乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费项目实施方案》为依据进行资金分配，预算资金分配依据充分。根据《关于批复 2025 年部门预算的通知》文件显示，本项目实际到位资金 2,941.96 万元，实际分配资金与我单位提交申请的资金额度一致，资金分配额度合理，与我单位实际需求相适应。

综上所述，本指标满分为 2 分，根据评分标准得 2 分，本项目资金分

配合理。

(二) 项目过程情况

项目过程管理类指标由 2 个二级指标和 5 个三级指标构成，权重分 19.00 分，实际得分 19 分，得分率为 100.00%。

1. 资金管理情况分析

(1) 资金到位率

本项目预算资金为 2,941.96 万元，其中：本级财政安排资金 2941.96 万元，其他资金 0 万元，实际到位资金 2,941.96 万元，资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100.00%=（2,941.96/ 2,941.96）*100.00%=100.00%。得分=资金到位率*分值= 100.00%*4= 4.00 分。

综上所述，本指标满分为 4 分，根据评分标准得 4 分。

(2) 预算执行率

本项目实际支出资金 2,941.95 万元，预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100.00%=（2,941.95/ 2,941.96）*100.00%=100.00%。得分=预算执行率*分值= 100.00%*5.00= 5.00 分。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

(3) 资金使用合规性

通过检查本项目签订的合同、资金申请文件、发票等财务付款凭证，得出本项目资金支出符合国家财经法规、《政府会计制度》以及《乌鲁木齐市数字化发展局收支管理办法》，资金的拨付有完整的审批程序和手续，资金实际使用方向与预算批复用途一致，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出的情况。

综上所述，本指标满分为 4 分，根据评分标准得 4 分，资金支出符合

我单位财务管理制度规定。

2. 组织实施情况分析

(1) 管理制度健全性

我单位已制定《乌鲁木齐市数字化发展局收支业务管理制度》《乌鲁木齐市数字化发展局政府采购业务管理制度》《乌鲁木齐市数字化发展局合同管理制度》，上述已建立的制度均符合行政事业单位内控管理要求，财务和业务管理制度合法、合规、完整，本项目执行符合上述制度规定。

综上所述，本指标满分为 2 分，根据评分标准得 2 分，项目制度建设健全。

(2) 制度执行有效性

经对比分析本项目实际执行过程资料和已建立的项目管理制度和财务管理制度，得出本项目严格按照本单位已建立制度执行。项目资金支出严格按照自治区、市以及本单位资金管理办法执行，项目启动实施后，为了加快本项目的实施，成立了乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费项目工作领导小组，由局党组成员、副局长冯志刚任组长，负责项目的组织工作；郑国文任副组长，负责项目的实施工作；组员包括：阿布拉江和黄甜甜，主要负责项目监督管理、验收以及资金核拨等工作。

综上所述，本指标满分为 4 分，根据评分标准得 4 分，本项目所建立制度执行有效。

(三) 项目产出情况

项目产出类指标由 3 个二级指标和 10 个三级指标构成，权重分 35.00 分，实际得分 35.00 分，得分率为 100.00%。

1. 数量指标完成情况分析

“日常运维服务”指标：预期指标值为大于等于 360 次，实际完成指标值为等于 513 次，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

“日常巡检服务”指标：预期指标值为大于等于 360 次，实际完成指标值为等于 365 次，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

“重要保障服务完成率”指标：预期指标值为大于等于 90%，实际完成指标值为等于 100%，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 3 分，根据评分标准得 3 分。

2. 质量指标完成情况分析

“日常运维工作达标率”指标：预期指标值为大于等于 90%，实际完成指标值为等于 100%，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

“周报、月报、年度服务报告”指标：预期指标值为按时提供

周报、月报、年度服务报告，实际完成指标值为基本达成目标，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 3 分，根据评分标准得 3 分。

“运维服务验收”指标：预期指标值为大于等于 80 分，实际完成指标值为等于 93.98 分，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 3 分，根据评分标准得 3 分。

“故障处理率”指标：预期指标值为大于等于 90%，实际完成指标值为等于 100%，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

“重大安全生产事故”指标：预期指标值为等于 0 次，实际完成指标值为等于 0 次，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 1 分，根据评分标准得 1 分。

3. 时效指标完成情况分析

“全天候服务保障响应时间 24 小时”指标：预期指标值为大于等于 360 天，实际完成指标值为等于 365 天，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 3 分，根据评分标准得 3 分。

“应急响应及时率（%）”指标：预期指标值为大于等于 90%，实际完成指标值为等于 100%，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 2 分，根据评分标准得 2 分。

（四）项目效益情况

项目效益类指标由 2 个二级指标和 2 个三级指标构成，权重分 25.00 分，实际得分 25.00 分。

1. 社会效益指标完成情况分析

“集约高效、安全可靠的服务”指标：预期指标值为有效提供，实际完成指标值为基本达成目标，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 20 分，根据评分标准得 20 分。

2. 满意度指标完成情况分析

“益民大厦各驻楼单位服务满意度（%）”指标：预期指标值为大于等于 90%，实际完成指标值为等于 100%，指标完成率为 100.0%。扣分原因分析：无。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

五、预算执行进度与绩效指标偏差

本项目年初预算资金总额为 4073.17 万元，全年预算数为 2941.96

万元，全年执行数为 2941.95 万元，预算执行率为 100.00%，乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费支出绩效评价指标体系总体完成率为 100.00%，项目预算执行率与乌鲁木齐市益民大厦信息系统运维及专家咨询费支出绩效评价指标体系总体完成率之间无偏差。

六、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.建立并优化运维体系。设立标准化的运维流程和规范，确保运维工作的规范性和一致性，如制定标准化的操作手册、故障处理流程等。

2.及时巡检。加大巡检力度，早发现早解决，争取将故障解决在初期，降低各系统业务影响率。

3.确保系统安全。建立完善的安全管理措施，包括防火墙、入侵检测系统、反病毒软件等，确保信息系统的安全性。定期对系统进行安全漏洞扫描和风险评估，发现潜在漏洞并及时修复。

4.数据管理。设立备份策略，根据数据的重要性和变动频率，制定不同频率的备份计划。定期进行数据备份测试和恢复测试，确保备份数据可用性，及时发现备份故障并修复。

5.故障处理与预防。建立故障处理流程和应急预案，确保故障及时处理并最小化影响。进行故障记录与分析，根据故障原因制定相应的应急预案。

6.团队协作和知识共享。建立高效的运维团队，明确团队成员的角色和职责，促进团队协作和知识共享。定期进行团队培训和技术分享，提高团队成员的技术能力和运维水平。

7.客户导向。始终以客户为中心，关注客户需求和满意度，及时处理

和解决客户问题。树立“用户至上，用心服务”的服务理念，为客户提供优质、高效的信息系统运维服务。

（二）存在的问题及原因分析

1.员工培训力度不够，进一步加强专业技术学习。加强岗位技能培训，提高运维人员综合素质，通过培训采取老带新，一对一传帮带体系，共同提高为最终目的。根据信息技术发展趋势，不定期组织服务团队学习新技术，向专业化方面学习，提供专业化的运维服务。

2.向运维智能化方向拓展。全面提升智能化运维水平，努力做好运维服务保障工作。

3.进一步加强服务质量，提升满意度。加强巡检、预防性维护等技术手段，确保益民大厦各信息系统持续、可靠、稳定有效的运行，出现突发故障能够及时处置消缺，用户单位无投诉，及时完成用户交代的其他相关任务。

（三）下一步改进措施

1. 针对运维人员专业培训不足问题，将建立常态化培训体系，制定年度计划，每月开展网络安全、故障处置等专项培训，推行老带新机制，每季度组织考核并与绩效挂钩，邀请专家授课，全面提升团队技术水平。

2. 针对运维智能化水平不高问题，加快平台升级，新增智能监控、自动巡检与预警功能，搭建数字化台账，运用 AI 优化故障处置，推动运维向主动预判转型。

3. 针对服务质量有待提升问题，优化服务流程与标准，加密巡检频次，严格落实 7×24 小时响应，建立常态化回访与闭环整改，以精细化服务巩固用户满意度。

七、有关建议

1. 对项目决策的建议。项目决策需坚持前置研判、需求导向、动态调整原则。优先选择兼容现有架构的技术方案，降低系统迭代迁移成本，保障政务服务平稳过渡，提升服务连续性与群众满意度。例如，针对机房 UPS 电池、核心网络设备等关键基础设施，建立设备全生命周期评估机制，提前将老化设备的更换、升级纳入项目年度决策规划，避免安全隐患滞后处置，如结合本次电池检测结果，加快后续剩余老化电池组更换的决策审批，保障机房供电安全。此外，建立决策复盘机制，对故障处理、重要节日保障等工作的决策效果进行事后分析，为后续同类决策提供参考，提升决策科学性。

2. 对预算安排与执行建议。建议将益民大厦运维预算细分为基础运维、升级改造、应急储备三类，优化资金分配。基础运维预算保障日常巡检、备件更换等刚性支出；升级改造预算优先投向老旧设备迭代等效能提

升项目，采用分阶段拨付、按节点验收模式。执行层面，建立预算实时监控机制，避免超支浪费；每季度开展资金使用效率评估，动态调整额度，结余资金优先用于应急储备，同时预留节假日扩容、极端天气应急等季节性需求资金，防范临时缺口。

3.对资金管理的建议。建议完善全流程闭环资金管控体系，实现从预算申报到报销核销的数字化追溯。资金拨付严格执行“先验收、后付款”，对运维工单、采购凭证等进行合规校验，杜绝不合规支出。建立运维成本精细化分摊模型，精准归集各系统运维成本，为预算优化提供数据支撑。定期开展资金使用审计，识别异常流向，确保资金全部用于系统稳定运行；同时建立绩效评价机制，将资金使用与运维核心指标挂钩，提升资金使用效益与透明度。

4.对项目管理的建议。项目管理需构建标准化流程、专人专岗负责、全周期管控、持续优化的管理体系，提升运维效率和服务质量。首先，细化项目管理模块，按日常巡检、故障响应处理、网络安全、重要保障、备件管理、研发落地等工作内容划分责任板块，落实专人专岗，明确各岗位的工作职责、工作标准和考核指标，如巡检岗需严格按照巡检要求完成记录，故障处理岗需保证 7×24 小时响应且处理率 100%，避免职责交叉或推诿。其次，完善现场运维管理制度，针对 7×24 小时值守建立规范的轮岗和值班交接制度，做好值守记录和告警信息传递，确保设备异常情况第一时间响应；建立设备全生命周期管理台账，详细记录所有设备的采购、巡检、维保、备件更换、故障处理情况，实现设备从投入使用到报废的全程管控，为设备维护、更换决策提供数据支撑。此外，建立多方沟通协调机制，定期与甲方、驻楼单位沟通运维需求和服务情况，及时响应各类诉

求；针对网络优化、设备改造等工作，提前与相关方做好沟通报备，避免影响驻楼单位正常业务开展。

八、其他需要说明的问题

（一）本项目产生的部分间接性效果无法在短期内进行衡量，因此很难认定项目产生的全部效果。通过指标来反映绩效，指标的科学性和全面性需要不断地完善和研究。

（二）评价结果作为安排政府预算、完善政策和改进管理的重要依据。原则上，对评价等级为优、良的，根据情况予以支持；对评价等级为中、差的，要完善政策、改进管理，根据情况核减预算。

（三）评价结果分别编入政府决算和部门预算，报送本级人民代表大会常务委员会，并依法予以公开。

（四）对使用财政资金严重低效无效并造成重大损失的责任人，要按照相关规定追责问责。对绩效评价过程中发现的资金使用单位和个人的财政违法行为，依照《中华人民共和国预算法》《财政违法行为处罚处分条例》等有关规定追究责任，发现违纪违法问题线索的，应当及时移送纪检监察机关。

（五）工作人员在绩效评价管理工作中存在违反《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件行为的，其他滥用职权、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国监察法》《财政违法行为处罚处分条例》等国家有关规定追究相应责任，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。