

东莞市政务服务数据管理局

2022 年政务服务数据管理局智能化安全运维 管理平台项目支出绩效评价报告

评价机构：深圳市栖境咨询服务有限公司

机构负责人：赵磊

项目负责人：刘智涛

2023 年

目 录

一、基本情况	- 1 -
(一) 项目概况	- 1 -
(二) 项目绩效目标	- 4 -
二、绩效评价工作开展情况	- 7 -
(一) 绩效评价目的、对象和范围	- 7 -
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法及评价标准	- 8 -
(三) 绩效评价工作过程	- 11 -
三、综合评价情况及评价结论	- 12 -
四、绩效评价指标分析	- 13 -
(一) 项目决策情况	- 13 -
(二) 项目管理情况	- 17 -
(三) 项目产出情况	- 19 -
(四) 项目效益情况	- 22 -
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	- 26 -
(一) 主要经验及做法	- 26 -
(二) 存在的问题及原因分析	- 27 -
六、有关建议	- 28 -
(一) 提高预算编制准确性	- 28 -
(二) 完善预算绩效管理制度，加强预算绩效管理	- 28 -

（三）加强项目管理，制定相关的人员考勤制度及系统优化方案	- 29 -
（四）理顺满意度调查表逻辑	- 30 -
附件：1. 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效评价指标表	- 30 -
附件：2. 项目满意度调研表（部分）	- 30 -

为推进全面实施预算绩效管理，强化各部门各单位的预算绩效主体责任和绩效意识，进一步提高财政资金的使用效益，根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、东莞市财政局《关于开展2023年部门评价的通知》（东财函〔2023〕349号）、《东莞市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（东财〔2021〕50号）等相关要求，深圳市栖境咨询服务有限公司对“2022年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目”开展项目支出部门评价。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

当下，云计算、大数据、物联网、人工智能等新技术与“数字政府”新业务呈融合发展态势。随着电子政务外网的不断发展，外接单位越来越多，政务信息系统规模不断扩大，政务业务对信息化依存度不断增强。此前，东莞市电子政务外网的网络安全运维管理主要依靠普通电子文档及人工方式，存在资产不清晰、安全事件处置不闭环、安全风险隐患多、运维效率低下、IP地址管理困难等诸多问题，对市电子政务外网现有的安全和运维管理能力提出了巨大挑战。

根据《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239—2019）第三级安全要求：“8.1.10 安全运维管理，需具备

资产管理能力，建立资产清单，根据资产的重要程度对资产进行标识管理” “8.1.5 安全管理中心，需具备安全集中管理能力，能对网络中发生的各类安全事件进行识别、报警和分析”。此外，《广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019—2021年）》（粤办函〔2019〕93号）和《广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019—2021年）实施方案》（粤政数〔2019〕3号）明确要求“建立可靠的网络安全运营体系，建立有效的网络安全监管体系，加强安全监测与分析，加强安全事件响应及处置，加强网络安全风险管理”。

为进一步保障东莞市电子政务外网的安全、稳定运行，有效解决运维管理中资产不清晰、安全事件处置不闭环、安全风险隐患多、运维效率低下、IP地址管理困难等现实问题，东莞市政务服务数据管理局于2021年加强了智能化安全和运维管理工作。

2. 主要内容及实施情况

（1）主要内容

项目主要实施内容为采购智能化安全运维管理平台服务，服务涵盖7个子系统，即资产管理子系统、IP管理子系统、安全管理子系统、运维管理子系统、工单管理子系统、组织架构管理子系统、网络安全门户业务子系统。实现各业务子系统之间的业务数据和流程的互相关联、融合。以资产管理、组织架构管理、IP管理为基础，通过采集全网重要设备的安全数据和运维数据，实

现资产安全和运维的集中管理，并通过工单流程实现对安全事件和运维事件的闭环处置；提供专业的工具开展空间测绘，摸清电子政务外网的资产家底；提供其他功能开发服务；根据子系统模块进行分解部署，并在系统使用过程中根据用户使用要求，定期进行功能更新升级及运行维护服务，派驻不少于 1 名运维人员提供驻场服务，针对重要保障活动或现场无法解决的平台问题，提供远程人员支撑，保障政务外网安全稳定运行。

（2）实施情况

项目由东莞市政务服务数据管理局基础设施科开展实施，于 2021 年 6 月 30 日通过政府采购形式进行挂网公开招标，最终确定北京直真科技股份有限公司为项目承建单位，并于 2021 年 8 月 20 日签订合同。

合同签订生效后，项目承建单位在 2021 年 11 月 12 日完成资产管理、工单管理、IP 管理、组织机构管理等核心功能开发，并于 2021 年 11 月 29 日完成阶段性验收。

2021 年 11 月 29 日—2022 年 11 月 29 日为平台第一年（期）服务期，2022 年 11 月 29 日已完成阶段性验收和年度验收。

2022 年 11 月 29 日—2023 年 11 月 29 日为平台第二年（期）的服务期，评价期间处于稳定运行状态。

3.资金投入和使用情况

市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目预算

总金额为 585.00 万元,其中 2022 年年初预算金额为 194.86 万元,项目年中无调整,2022 年实际支出金额为 194.86 万元,预算执行率 100%。

(二) 项目绩效目标

根据 2022 年《东莞市财政项目支出绩效目标表》,2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效目标设置情况如下:

1. 总目标

为进一步保障我市电子政务外网的安全、稳定运行,本项目通过购买服务方式建设智能化安全运维管理平台,摸清政务外网资产总数和网络边界的家底情况,开展资产管理、IP 管理、安全管理、运维管理、工单管理等工作,实现对政务外网资产安全和运维的集中管理,提前预防潜在的安全和运维风险,减少安全和运维事件对业务连续性的影响,实现对安全和运维风险的识别和评估,减少安全事件对业务连续性和数据安全的影响,避免不必要的经济损失。

2. 年度目标

根据上级部门广东省政务服务数据管理局印发的文件要求东莞市政务服务数据管理局需要加强对电子政务外网的网络安全建设和管理,依据国家等级保护的标准要求,结合东莞市电子政务外网的业务特点和管理现状,开展资产管理、IP 管理、安全

管理、运维管理、工单管理等工作，实现对政务外网资产安全和运维的集中管理，提前预防潜在的安全和运维风险，减少安全和运维事件对业务连续性的影响，避免不必要的经济损失。当前，我市政务外网的安全和运维管理主要依靠人工方式，存在资产家底不清晰、IP 地址管理困难、安全风险隐患多、运维效率低下、事件处置不闭环等诸多问题。随着政务外网的不断发展，外接单位越来越多，政务信息系统规模不断扩大，政务业务对信息化依存度不断增强，特别是云计算、大数据、物联网、人工智能等新技术与“数字政府”新业务的融合发展，对现有的安全和运维管理能力提出了巨大挑战。因此，开展智能化安全和运维管理工作迫在眉睫，通过集中化、可视化、流程化、自动化的管理平台，最终确保政务外网的资产可管、IP 可见、安全可控、运维可靠。

按照年初预算批复明细，根据项目特点及结合《智能化安全运维管理平台项招标文件》《智能化安全运维管理平台项目合同》《项目开展计划书》等相关文件，优化年度目标如下（优化后的项目支出绩效目标详见表 1-1）：

为保障政务外网安全稳定运行，开展智能化安全运维管理平台项目，提供资产管理等不少于 6 个子系统的运维，更新升级部署的模块不少于 9 类，至少派驻 1 位运维人员等，实现资产安全和运维的集中管理，提高平台使用用户的满意度，建立有效的网络安全运营和监管体系。

表 1-1 项目支出绩效目标表

项目名称	2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目		本年度申请市财政预算资金（万元）	194.86
绩效目标	年度目标			
	为保障政务外网安全稳定运行，开展智能化安全运维管理平台项目，提供资产管理等不少于 6 个子系统的运维，更新升级部署的模块不少于 9 类，至少派驻 1 位运维人员等，实现资产安全和运维的集中管理，提高平台使用用户的满意度，建立有效的网络安全运营和监管体系。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	当年度指标值
	产出指标	数量指标	智能化安全运维管理平台子系统数量	≥6 个子系统
			驻场运维人员人数	≥1 人
			更新升级部署模块数量	≥9 类
		质量指标	平台年度验收合格率	100%
			平台故障维护达标率	100%
		时效指标	项目完成及时率	100%
		成本指标	不适用	不适用
	效益指标	经济效益指标	不适用	不适用
		社会效益指标	保障政务外网安全稳定运行	100%
			实现资产安全和运维的集中管理	100%

		生态效益指标	不适用	不适用
		可持续影响指标	建立有效的网络安全运营和监管体系	长期
	满意度指标	服务对象满意度指标	平台用户满意度	≥ 90%

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

本次评价的目的主要是了解 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目资金使用情况 and 取得的效果，总结项目管理经验，发现项目管理存在的问题，进一步加强和规范项目资金管理，完善项目和资金管理办法，为预算编制和申报绩效目标、优化财政支出结构、提高资金使用效益提供合理可行的建议。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价对象为“2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目”，项目实施单位为东莞市政务服务数据管理局，该项目 2022 年预算金额为 194.86 万元。项目评价基准日为 2022 年 12 月 31 日。重点评价 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目的经济性、效率性和效果性。根据评价需要，适当延伸至 2021 年度。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法及评价标准

1. 绩效评价原则

依据《东莞市市级预算项目支出绩效评价管理办法》相关规定，本次绩效评价工作遵循以下基本原则：

（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、公正地反映。

（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。

2. 评价指标体系

以《东莞市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（东财〔2021〕50号）的项目支出绩效评价指标体系框架为参考依据，结合评价项目特性设置个性评价指标体系，包括4个一级指标（决策、管理、产出、效益）、9个二级指标、17个三级指标，详见

附件《2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效评价得分表》。

指标体系得分计算过程如下：

二级指标评分=Σ 本级所含有的三级指标得分

一级指标得分=Σ 本级所含有的二级指标小计得分

综合绩效级次评定标准如下：

本次绩效评价综合绩效级别依据财政部《关于规范绩效评价结果等级划分标准的通知》（财预〔2017〕44 号）的规定，评价结果采取百分制，将根据指标综合得分分为优（得分 ≥ 90 ），良（ $90 > \text{得分} \geq 80$ ），中（ $80 > \text{得分} \geq 60$ ），差（得分 < 60 ）四个档次。

3. 评价方法

遵循定性分析与定量分析相结合的原则，立足多维视角和多元数据，绩效评价的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。本次部门评价根据评价对象的具体情况，可采用一种或多种方法。

（1）成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

（2）比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

（3）因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

（4）最低成本法。是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

（5）公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

（6）标杆管理法。是指以国内外同行业中较高的绩效水平为标杆进行评判的方法。

（7）案卷研究法。案卷研究法是一种二手资料证据收集法，通过对部门提供资料的整理分析，获得系统化、高价值的有效信息数据。

（8）座谈访谈和察访核验法。与部门各内设机构和直属及联系事业单位等相关部门进行座谈访谈，以全面了解部门预算和业务管理情况，对行业管理的现状及未来发展进行探讨。对项目单位重点项目的实施情况及财务资料进行实地核验，并听取利益相关方的意见和观点，核实相关信息和数据。

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，用于对绩效指标完成情况进行比较。

（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

（2）行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

（3）历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

（4）财政部门 and 预算部门确认或认可的其他标准。

（三）绩效评价工作过程

本次评价工作具体分为：前期准备、组织实施、形成评价报告、项目验收四个阶段，在 2023 年 7 月底前完成所有绩效评价工作。

1. 前期准备（4 月 30 日前）

成立绩效评价项目小组，评价小组包括信息技术、预算绩效管理、财务会计等领域专家。同时，制定评价方案，按要求报送东莞市财政局，确保绩效评价工作按时按质完成。

2. 组织实施（5 月 1 日-5 月 31 日）

（1）项目自评（资料收集）。被评价单位根据绩效评价要求组织开展绩效自评工作，调查核实项目评价基础数据，收集整理相关材料，于 5 月 10 日报送至评价组。

（2）书面评审。评价组收集项目基础信息和佐证资料，对项目自评材料进行书面审核，对 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目自评材料进行书面审核，主要审核资料的完整性、规范性以及内容的真实性，发现差异和问题，确

定现场评价重点与范围。该项工作于5月18日前完成。

（3）现场评价。为进一步验证项目基础信息和佐证资料的真实性，评价组于2023年5月18日对2022年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目进行现场核查，通过现场考察、面谈、查阅资料等方式掌握项目执行的实际情况。

（4）综合评价。根据自评材料分析、现场评价等情况，评价组对项目做出综合分析，被评价单位根据实际情况补充相应资料。该项工作于5月31日前完成。

3. 形成评价报告（6月15日前初稿，7月15日前定稿）

评价组根据分析后的情况评分，形成综合评价结果，撰写《2022年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目资金绩效评价报告》初稿，并与东莞市财政局和被评价单位反馈沟通，根据反馈意见修改报告后形成定稿，按要求报送东莞市财政局。

4. 评价结果应用阶段（7月31日前）

对评价过程中发现的问题，东莞市政务服务数据管理局将督促项目被评价方进行整改，并就接下来如何督促被评价方进行整改形成文字意见，将有关情况于7月31日前报送市财局绩效评价科备案。

三、综合评价情况及评价结论

通过资金核查、专家评审和现场评价，从决策、管理、产出、

效益四个方面综合对财政资金使用情况进行分析，综合评价结论如下：2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目预算绩效良好，智能化安全运维管理平台运维部署目标完成情况良好，有效保障政务外网安全稳定运行，实现资产安全和运维的集中管理，但存在预算绩效、业务管理制度不健全，绩效目标设置不合理，预算编制不细化、业务监管不到位，项目档案资料归档不及时等问题。

经综合定量指标的量化考核，评定 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效评价得分为 91.50 分，绩效等级为“优”。各部分指标得分如表 3-1 所示。

表 3-1 项目评价得分总表

序号	评价因素	分值	评价得分	得分率
1	决策	20	16	80.00%
2	管理	15	14	93.33%
3	产出	30	29.5	98.33%
4	效益	35	32	91.43%
评价总得分		100	91.5	91.50%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

反映在项目立项、绩效目标、资金投入等方面的决策情况。
2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目决

策指标满分 20 分，评价得分 16 分，得分率 80.00%。得分情况见表 4-1:

表 4-1 项目决策指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价得分
决策	项目立项	立项依据充分性	3	3
		立项程序规范性	3	3
	绩效目标	绩效目标合理性	4	3
		绩效指标明确性	4	2
	资金投入	预算编制科学性	3	2
		资金分配合理性	3	3

1. 项目立项

项目立项包括立项依据充分性、立项程序规范性 2 个三级指标。

(1) 立项依据充分性

东莞市政务服务数据管理局部门职责为统筹协调市级部门政务信息化系统建设，建设管理政务云平台、电子政务外网和政务数据平台等信息化基础设施，项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需。项目以《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）《广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019—2021 年）》（粤办函〔2019〕93 号）、《广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019—2021

年）实施方案》（粤政数〔2019〕3号）为立项依据，与部门年度工作计划“推进市域治理‘一网统管’”“深化政务服务‘一网通办’”相符合。未发现同类项目或部门内部相关项目重复。

该指标分值3分，评价得分3分。

（2）立项程序规范性

该项目为延续性项目，履行合同第二年（期）的服务期，已按照规定的程序申请设立，审批文件和材料符合相关要求，立项程序规范。

该指标分值3分，评价得分3分。

2. 绩效目标

绩效目标包括绩效目标合理性、绩效指标明确性2个三级指标。

（1）绩效目标合理性

根据《东莞市财政项目支出绩效目标申报表》，项目已按要求填制总体目标和当年度目标，总体目标设置与东莞市政务服务数据管理局职责密切相关，为促进事业发展所必须，但年度目标设置过于冗长，未围绕项目产出与效益进行提炼，年度目标设置较为不合理。

该指标分值4分，扣1分，评价得分3分。

（2）绩效指标明确性

根据《东莞市财政项目支出绩效目标申报表》，绩效目标有

细化分解为具体的绩效指标，与预算确定的项目投资额相匹配，但指标值取值大部分以定性为主，未通过清晰、可衡量的指标值予以体现，产出指标设置与年度计划情况未囊括对应。

该指标分值 4 分，扣 2 分，评价得分 2 分。

3. 资金投入

资金投入包括预算编制科学性、资金分配合理性 2 个三级指标。

（1）预算编制科学性

根据《东莞市电子政务智能化安全运维管理平台项目申报表》，服务费用总投资估算金额 585.00 万元，分三年投资，每年投资 195.00 万元，预算内容与项目内容相匹配，但预算编制不够明细，各项服务项目的具体服务内容未细化价格构成及测算依据，如平台运行维护派驻的技术运维人员，按每周 5 天*8 小时提供服务的金额测算构成、测算依据不明细。

该指标分值 3 分，扣 1 分，评价得分 2 分。

（2）资金分配合理性

根据《东莞市电子政务智能化安全运维管理平台项目申报表》，服务费用总投资估算金额 585.00 万元，分三年投资，每年投资 195.00 万元，每个子服务每年分配金额科学合理，与项目开展相适应。

该指标分值 3 分，评价得分 3 分。

（二）项目管理情况

反映在组织实施、资金管理等方面的管理情况。2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目管理指标满分 15 分，评价得分 14 分，得分率 93.33%。得分情况见表 4-2:

表 4-2 项目管理指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价得分
管理	组织实施	管理制度健全性	3	2
		制度执行有效性	4	4
	资金管理	预算执行率	3	3
		预算调整率	2	2
		资金使用合规性	3	3

1.组织实施

组织实施包括管理制度健全性、制度执行有效性 2 个三级指标

（1）管理制度健全性

项目单位已制定《东莞市政务服务数据管理局政府采购工作管理制度》《东莞市政务服务数据管理局财务管理制度》《东莞市政务服务数据管理局预算绩效管理办法》等管理制度文件，制度文件合法、合规、较完整，项目支出绩效已纳入本单位年度工作总结内容，但《东莞市政务服务数据管理局预算绩效管理办法》不够健全，办法中未提及事前绩效评估相关内容，根据 2021 年 3

月 15 日东莞市财政局《关于印发〈东莞市市级财政资金事前绩效评估管理办法〉的通知》（东财〔2021〕48 号）的文件要求，

“本办法适用于市级拟新出台通过财政预算资金安排的重大政策和项目”“预算部门对拟新出台通过市级预算资金安排、原则上年度预算申报金额（跨年实施项目的预算总额）在 200 万元以上的政策和项目开展事前绩效评估工作”等相关要求，需补充完善。

该指标分值 3 分，扣 1 分，评价得分 2 分。

（2）制度执行有效性

项目未发生调整及支出调整，项目开展政府采购符合《东莞市政务服务数据管理局政府采购工作管理制度》的相关要求，项目合同书、验收报告等资料齐全并及时归档，依据《东莞市政务服务数据管理局预算绩效管理办法》及时开展项目自评及部门整体支出自评，总体制度执行有效性良好。

该指标分值 4 分，评价得分 4 分。

2.资金管理

资金管理包括预算执行率、预算调整率、资金使用合规性 3 个三级指标

（1）预算执行率

2022 年政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目年初预算金额为 194.86 万元，实际到位资金 194.86 万元，2022

年实际支出金额为 194.86 万元，预算执行率 100%。

该指标分值 3 分，评价得分 3 分。

（2）预算调整率

2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目年初预算金额为 194.86 万元，项目年中无调整，2022 年实际支出金额为 194.86 万元。

该指标分值 2 分，评价得分 2 分。

（3）资金使用合规性

项目资金使用符合《东莞市政务服务数据管理局财务管理制度》规定，资金拨付有完整的审批程序和手续，符合项目合同规定的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

该指标分值 3 分，评价得分 3 分。

（三）项目产出情况

反映在产出数量、产出质量、产出时效等方面的产出情况。2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目产出指标满分 30 分，评价得分 29.5 分，得分率 98.33%。得分情况见表 4-3:

表 4-3 项目产出指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	评价得分
产出	产出数量	实际完成率	智能化安全运维管理平台 子系统数量	5	5

			驻场运维人员人数	5	4.5
			更新升级部署模块数量	5	5
	产出质量	质量达标率	平台年度验收合格率	5	5
			平台故障维护达标率	5	5
	产出时效	完成及时性	项目完成及时率	5	5

1. 产出数量

（1）智能化安全运维管理平台子系统数量

智能化安全运维管理平台提供的子系统目标至少包含 6 个子系统，实际子系统完成情况为提供的子系统主要包含 7 个，即资产管理子系统、IP 管理子系统、安全管理子系统、运维管理子系统、工单管理子系统、组织架构管理子系统、网络安全门户业务子系统。以资产管理、组织架构管理、IP 管理为基础，通过采集全网重要设备的安全数据和运维数据，实现资产安全和运维的集中管理，并通过工单流程实现对安全事件和运维事件的闭环处置，实现各业务子系统之间的业务数据和流程的互相关联、融合。

该指标分值 5 分，评价得分 5 分。

（2）驻场运维人员人数

项目合同要求提供的驻场运维人员人数为全年工作日至少派驻一名驻场运维人员。根据单位提供的《考勤报表》统计数据，驻场运维人员全年迟到次数 2 次、缺卡次数 18 次、旷工次数 3 次，与合同要求存在服务时长差距，通过项目组与项目单位现场

座谈了解到该现象主要由于疫情原因导致，酌情扣 0.5 分。

该指标分值 5 分，酌情扣 0.5 分，评价得分 4.5 分。

（3）更新升级部署模块数量

更新升级部署模块数量目标不少于 9 类，根据《东莞市智能化安全运维管理平台更新升级部署模块更新内容》等相关文件，2022 年更新升级部署的模块包含统一门户、资产中心、网络安全门户、IP 中心、组织管理、运维管理、安全管理、日志管理、态势管理等 9 类模块，不定期进行更新升级，提高系统稳定性及满足用户使用需求。

该指标分值 5 分，评价得分 5 分。

2. 产出质量

（1）平台年度验收合格率

依据项目合同，项目验收标准分为阶段验收和年度验收两种方式。阶段验收由甲方组织专家组进行评审验收，以完成智能化安全运维管理平台阶段性新需求、版本变更优化为验收标准。年度验收是每年度服务期满时，开展服务期验收，以服务完成情况 & 用户使用体验为验收标准，一是专家评审针对服务完成度验收；二是抽取至少 15 名平台用户开展满意度调查测评。

项目于 2021 年 11 月 29 日通过第一阶段专家验收。2022 年 11 月 29 日东莞市政务服务数据管理局对 15 名平台用户开展了用户满意度调查，结果显示有 13 名平台用户评价分值超过 90 分，

用户满意度均值为 93.2 分，符合用户使用体验验收标准。项目第一年（期）验收合格率 100%。

该指标分值 5 分，评价得分 5 分。

（2）平台故障维护达标率

平台系统 2022 年未发生严重故障导致系统瘫痪的情况，根据《运维系统巡检报告》，驻场运维人员按照既定规则和巡检内容进行每日巡检，2022 年全年巡检情况均显示门户模块系统登录正常、资产模块资产页面显示正常无报错等。

该指标分值 5 分，评价得分 5 分。

3. 产出时效

（1）项目完成及时率

2021 年 11 月 29 日—2022 年 11 月 29 日为第一年（期）的服务期，2022 年 11 月 29 日完成项目年度验收，开始履行 2022 年 11 月 29 日—2023 年 11 月 29 日的第二年（期）服务期，承建单位按合同履行约定及时请款，项目单位于 2022 年 12 月 14 日及时拨付。智能化安全运维管理平台全年正常运行，驻点运维人员均按法定工作日及时到场运维，需更新升级部署模块的内容和运维工作均在 2022 年 12 月 31 日前及时完成，未发生滞后情况，项目完成及时率 100%。

该指标分值 5 分，评价得分 5 分。

（四）项目效益情况

反映在项目效益等方面的效果情况。2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目效益指标满分 35 分，部门评价得分 32 分，得分率 91.43%。得分情况见表 4-4：

表 4-4 项目效果指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	评价得分
效果	项目效益	社会效益	保障政务外网安全稳定运行	10	8
			实现资产安全和运维的集中管理	10	10
		可持续影响	建立有效的网络安全运营和监管体系	10	10
		满意度	平台用户满意度	5	4

1. 社会效益

（1）保障政务外网安全稳定运行

根据《运维系统巡检报告》，驻场运维人员每日按照既定规则和巡检内容进行巡检，2022 年全年巡检情况均显示门户模块系统登录正常、资产模块资产页面显示正常无报错等。安全隐患方面从 2022 年 1 月 1 日正式发文进行推广使用至今，通过与主机安全系统联动，基本危急及高危漏洞都得到了有效处置。平台系统 2022 年未发生严重故障导致系统瘫痪的情况，切实保障政务外网总体安全稳定运行。但根据平台用户满意度调查结果，资产

管理、工单管理方面分值较低，用户反映“系统响应慢，工单界面加载慢”等问题，系统运行方面需进一步优化，确保政务外网能够安全稳定运行。

该指标分值 10 分，扣 2 分，评价得分 8 分。

（2）实现资产安全和运维的集中管理

平台提供未知资产管理能力，依托资产网络探测能力，发现未在资产库登记的未知资产，并根据 IP 定位未知资产归属单位，扫除未知资产带来的安全隐患，倒逼各单位进行资产确认和登记，并且资产中心与 IP 中心实现数据同步，登记资产信息后，自动同步至 IP 中心，每个单位 IP 使用率一目了然，避免 IP 使用浪费，提升 IP 使用效率。切实实现了资产安全和运维的集中管理，协助各单位排除未知安全隐患。

该指标分值 10 分，评价得分 10 分。

2. 可持续影响

（1）建立有效的网络安全运营和监管体系

一是开展全网资产清查、建立健全资产台账。统筹构建 IT 资产分类、属性、关系三位一体的动态资产模型，帮助各单位清查梳理各类 IT 资产，逐步建立清晰的资产台账，提供未知资产管理能力，依托资产网络探测能力，发现未在资产库登记的未知资产，扫除未知资产带来的安全隐患，并统筹 IP 地址段分配，提升 IP 地址使用效率。

二是构建安全隐患、安全事件闭环处置体系。将网络安全监管部门通知通报、市服务器主机安全系统、市网络安全态势感知系统、漏洞扫描工具等多渠道发现的安全问题汇聚，依托平台流程自定义功能，灵活定义各类安全问题工单，根据规则自动派发工单给各委办局，并通过“粤政易”消息实时通知相关责任人处置，建立并落实安全问题集中发现、自动派单、快速处置、验证归档的端到端闭环管控体系，实现各镇街（园区）、各部门安全工单流转，形成了基础安全隐患、安全事件的发现、通知、处置和验证闭环处置机制，为网络安全保障提供了平台级技术支撑。

三是加强系统联动、提高安全问题处置效率。与服务器主机安全系统联动、助力各单位明晰服务器安全风险；与市电子政务云管控平台联动，实现 IT 资产变更流程贯通；与省、市统一身份认证平台联动，实现一账号通行省市应用；与主机安全系统联动，实现安全隐患数据共享，大幅提升安全隐患处置审核效率。

四是推进网络安全绩效管理、压实安全责任。加强安全问题处置跟踪督办，按照安全问题重要程度、风险等级、风险类型、影响范围建立差异化的超时通报机制，安全问题工单实行“限期处置”的管理机制，结合工单处置效率绩效考核指标，实行网络安全管理绩效排名，提高工单闭环处置速度，并重要安全通知公告形式，通知各单位需要关注的安全通报、威胁预警等 62 个信息。

综上，项目的开展已建立有效的网络安全运营和监管体系，形成以市智能化安全运维管理平台为中心，横向联动周边管理系统，纵向打通市委网信办安全态势感知系统和省一体化网络安全运营中心（SOC），各平台数据共享、互联互通。

该指标分值 10 分，评价得分 10 分。

3. 满意度

（1）平台用户满意度

项目单位对智能化安全运维管理系统的使用用户进行了满意度调查，共收集了 15 份用户满意度调查表。满意度调查基于资产管理、工单管理、IP 管理、组织机构管理、服务响应五个维度开展测评，统计总体平均分 93.2 分。用户满意度较高，但满意度调研表质量较低，一是问卷自身存在前后矛盾，如测评等级优、良、差与得分标准存在双重评价标准，问卷信度较低；二是问卷只设置了客观作答，问卷未对用户的主观体验意见进行采集，问卷意见采集不全面，需进一步完善优化。

调查问卷结果显示资产管理、工单管理方面分值较低，部分用户反映“系统响应慢，工单界面加载慢”等问题，系统运行方面也需进一步优化。

该指标分值 5 分，扣 1 分，评价得分 4 分。

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

开展智能化安全运维管理平台项目，以市智能化安全运维管理平台为中心，横向联动周边管理系统，纵向打通市委网信办安全态势感知系统和省一体化网络安全运营中心（SOC），各平台数据共享、互联互通，实现资产安全和运维的集中管理，保障政务外网安全稳定运行，完善网络和数据安全体系，加强了网络安全防护和网络安全监测，形成“一中心四系统”的网络安全防线。

（二）存在的问题及原因分析

1. 预算编制不明细，测算依据不完整

预算编制不够明细，测算依据不完整。各项服务项目的具体服务内容未细化价格构成及测算依据，如平台运行维护派驻的技术运维人员，按每周5天*8小时提供服务的金额测算构成。

2. 预算绩效管理制度不健全，项目绩效目标不合理不规范

一是预算绩效管理制度不健全。《东莞市政务服务数据管理局预算绩效管理办法》缺少事前绩效评估相关条例。二是绩效目标设置不合理。年度目标设置过于冗长，未围绕项目产出与效益进行提炼，年度目标设置较为不合理。三是绩效指标设置不规范。绩效指标表述过于冗长，指标值取值多数以定性为主，未通过清晰、可衡量的指标值予以体现，如质量指标设置为“是否在本年度内智能化安全运维管理平台平稳运行”，指标值“是”；“是否按照合同要求完成阶段性部署工作”，指标值“是”；产出指标设置内容未覆盖年度绩效目标及重点工作；满意度指标缺失。

3. 项目实施过程监管不到位，平台系统响应速度有待提高

一是对驻场运维人员监管不到位。根据《考勤报表》统计数据，驻场运维人员全年缺卡次数 18 次、迟到次数 2 次、旷工次数 3 次，与合同要求存在服务时长差距。二是平台系统响应速度有待提高。根据平台用户满意度调查情况，资产管理、工单管理系统方面分值较低，用户反映“系统响应慢，工单界面加载慢”等问题，系统运行方面需进一步优化。

4. 满意度调查表设置逻辑不合理

满意度调研表质量较低，一是问卷自身存在前后矛盾，如测评等级优、良、差与得分标准存在双重评价标准，问卷信度较低；二是问卷只设置了客观作答，问卷未对用户的主观体验意见进行采集，问卷意见采集不全面，需进一步完善优化。

六、有关建议

（一）提高预算编制准确性

申报方案涉及的各项服务项目资金构成应提供明细计算方式，如每周 5 天*8 小时提供服务的金额测算构成，每个子系统具体服务内容价格或者依据标准，提高预算编制的准确性。

（二）完善预算绩效管理制度，加强预算绩效管理

一是完善预算绩效管理制度。根据 2021 年 3 月 15 日东莞市财政局《关于印发〈东莞市市级财政资金事前绩效评估管理办法〉的通知》（东财〔2021〕48 号）的文件要求，“本办法适用于市

级拟新出台通过财政预算资金安排的重大政策和项目” “预算部门对拟新出台通过市级预算资金安排、原则上年度预算申报金额（跨年实施项目的预算总额）在 200 万元以上的政策和项目开展事前绩效评估工作” 等相关要求，及时对现有的《东莞市政务服务数据管理局预算绩效管理办法》进行补充完善。

二是加强预算绩效管理。对于绩效目标方面，绩效目标既是全面预算绩效管理原点，也是实施过程的指南，更是实现绩效的标杆和重要依据。建议项目单位根据项目特点，围绕项目产出与效益进行提炼，结合项目合同或实施方案，设置科学合理的绩效目标。对于绩效指标方面，应细化分解为清晰、可衡量、可考核的绩效指标，如质量指标设置为“项目验收合格率” “平台故障维护达标率”，满意度指标设置为“平台用户满意度”等。对于指标值方面，是绩效监控和绩效评价的主要依据，指标值应以定量为主，定性为辅原则，设置应符合客观实际，且指标值避免设置过高或过低。

（三）加强项目管理，制定相关的人员考勤制度及系统优化方案

一是制定相关人员考勤制度。项目单位应对驻场运维人员制定相关的人员考勤制度，加强对项目过程管理，避免出现对项目监管的遗漏，如因客观原因所致，应及时留存相应说明和手续。

二是制定平台系统优化方案。对平台用户提出的相关问题及建议，

查出问题根源及优化解决的办法，避免重复出现此类问题，导致可能造成平台系统故障发生。

（四）理顺满意度调查表逻辑

一是满意度调查表与项目年度验收相挂钩，建议理顺整个调查表格的逻辑关系，得分标准与年度验收标准之间要相适应，避免问卷自身存在前后矛盾及双重评价标准，提升后续验证满意度调查分数的真实性和准确性。二是对于平台用户的满意度调查表方面，加强对意见采集的全面性，既要设置客观问题，也要设置对用户主观体验的意见采集，建议增设“对平台系统有什么改进或建议”一栏，便于收集平台用户真实需求及真实改进的意见。

附件：1. 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效评价指标表

附件：2. 项目满意度调研表（部分）

附件：1. 2022 年市政务服务数据管理局智能化安全运维管理平台项目绩效评价指标表

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
决策	20	项目立项	6	立项依据充分性	3	立项依据充分性	3	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点: ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策; ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求; ③项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; ④项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方事权支出责任划分原则; ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	项目符合法律法规和相关政策,与东莞市国民经济与社会发展规划和部门年度工作计划等相符合,得3分,其他情况酌情扣分。	3	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				立项程序规范性	3	立项程序规范性	3	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点: ①项目是否按照规定的程序申请设立; ②审批文件、材料是否符合相关要求; ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	项目按照规定的程序申请设立,事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证,得3分,其它情况酌情扣分。	3	/
		绩效目标	8	绩效目标合理性	4	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标是否符合社会民众需要,设立的绩效目标是否依据充分,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点:目标要清晰明确,并且合理。 ①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策; ②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关; ③项目是否为促进事业发展所必需; ④项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。	评价要点全部符合,得4分;要点①②③中每出现一点不符合扣1分;不符合要点④扣2分。	3	年度绩效目标设置不合理扣1分。

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				绩效指标明确性	4	绩效指标明确性	4	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点: ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; ③是否与项目年度任务数或计划数相对应; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	评价要点全部符合,得4分;不符合要点①扣2分;要点②③④中每出现一点不符合扣1分。	2	/
		资金投入	6	预算编制科学性	3	预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算编制是否经过科学论证; ②预算内容与项目内容是否匹配; ③预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制; ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	评价要点全部符合,得3分;每出现一条不符合评价要点扣1分。	2	预算测算不明细,测算依据不充分。扣1分。

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				资金分配合理性	3	预算安排合规性	3	项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算资金分配依据是否充分; ②资金分配额度是否合理,与项目单位或地方实际是否相适应。	符合全部评价要点,得3分;每出现一条不符合评价要点扣1分。	3	/
管理	15	组织实施	7	管理制度健全性	3	管理制度健全性	3	项目实施单位的业务、绩效管理制度是否健全,用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点: ①是否已制定或具有相应的业务、绩效管理制度; ②业务管理制度是否合法、合规、完整。 ③项目支出绩效是否纳入本单位年度工作总结内容。	符合全部评价要点,得3分;每出现一条不符合评价要点扣1分。	2	预算绩效管理制度不够健全,扣1分。

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				制度执行有效性	4	制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关业务、绩效管理规定,用以反映和考核业务绩效管理制度的有效执行情况。	评价要点: ①是否遵守相关法律法规和业务、绩效管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目在政府采购、工程招投标方面执行制度的情况; ④项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档; ⑤项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	符合全部评价要点,得4分;每出现一条不符合评价要点扣1分。若存在重大违法违规事件则该项直接为0分。	4	/
		资金管理	8	预算执行率	3	预算执行率	3	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。	执行率>95%,得3分; >90%, ≤95%,得2分; >85%, ≤90%,得1分; 85%以下的,不得分。	3	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				预算调整率	2	预算调整率	2	项目本年度预算调整数与预算数的比率,用以反映和考核项目预算的调整程度。	预算调整率= (预算调整数/ 预算数) × 100%。 预算调整数: 部门 (单位) 在本年度内涉及预算的追加、追减或结构调整的资金总和(因落实国家政策、发生不可抗力、上级部门或本级党委政府临时交办而产生的调整除外)。	预算调整率的绝对值在 10%以内, 不扣分。预算调整率绝对值每增加 5%, 扣 1 分, 最多可扣 2 分。	2	/
				资金使用合规性	3	资金使用合规性	3	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点: ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定; ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ③项目的重大开支是否经过评估认证; ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ⑤是否实行专账管理,支出记录完整规范,凭证合格有效; ⑥是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	符合全部评价要点, 得 3 分; 每出现一个要点不符合扣 1 分; 若发现存在截留、挤占、挪用、虚列等重大违规现象, 该项直接为 0 分。	3	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
产出	30	产出数量	30	实际完成率	15	智能安全运维管理平台子系统数量	5	反映项目本年度智能化安全运维管理平台包含的子系统数量是否达到指标值。	评价要点： 本年度智能化安全运维管理平台包含的子系统数量是否达到指标值。	本年度智能化安全运维管理平台包含的子系统数量 ≥ 6 个子系统，得满分，未达到指标值少1个扣1分， < 3 个不得分。	5	/
						驻场运维人员人数	5	反映项目本年度智能化安全运维管理平台派驻的运维人员人数是否达到指标值。	评价要点： 项目本年度智能化安全运维管理平台派驻的运维人员人数。	项目本年度智能化安全运维管理平台派驻的运维人员人数 ≥ 1 人，得满分，未达到指标值不得分。	4.5	驻场运维人员出现迟到、缺卡、旷工等现象，酌情扣0.5分。

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
		产出质量				更新升级部署模块数量	5	反映项目本年度智能化安全运维管理平台更新升级部署涵盖的模块是否达到指标值。	评价要点： 项目本年度智能化安全运维管理平台更新升级部署涵盖的模块是否达到指标值。	项目本年度智能化安全运维管理平台更新升级部署涵盖的模块≥9类，得满分，未达到指标值少1类扣1分，小于5类不得分。	5	/
				质量达标率	10	平台年度验收合格率	5	反映智能化安全运维管理平台的年度验收合格率是否达到指标值。	评价要点： 智能化安全运维管理平台完成本年度使用后年度验收合格率是否达到指标值。	本年度智能化安全运维管理平台年度验收合格率达到100%，得满分，未达到指标值按比例扣分。	5	/
						平台故障维护达标率	5	反映项目本年度智能化安全运维管理平台的故障维护达标率是否达到指标值。	评价要点： 智能化安全运维管理平台在本年度出现故障后维护达标率是否达到指标值。	本年度智能化安全运维管理平台在本年度出现故障后维护达标率达到100%的，得满分，未达到指标值按比例扣分。	5	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
		产出时效		完成及时性	5	项目完成及时率	5	反映项目本年度智能化安全运维管理平台完成及时率是否达到指标值。	评价要点： 本年度智能化安全运维管理平台完成及时率是否达到指标值。	本年度智能化安全运维管理平台完成及时率达到100%，得满分，未达到指标值按比例扣分。	5	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
效益	35	项目效益	35	社会效益	20	保障政务外网安全稳定运行	10	反映项目本年度保障政务外网安全稳定运行是否达到指标值。	评价要点： 本年度保障政务外网安全稳定运行是否达到指标值。	本年度保障政务外网安全稳定运行达到 100%，得满分，未达到指标值则按比例扣分。	8	根据满意度调查表，部分用户反映系统响应慢，加载慢问题，酌情扣 2 分。

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
						实现资产安全和运维的集中管理	10	反映项目本年度智能化安全运维管理平台对实现资产安全和运维的集中管理情况。	评价要点： 本年度智能化安全运维管理平台的实施对实现资产安全和运维的集中管理情况。	本年度实现资产安全和运维的集中管理达到100%，得满分，未达到指标值则按比例扣分。	10	/
				可持续影响	10	建立有效的网络安全运营和监管体系	10	主要评价项目目标与效果的可持续性，通过智能化安全运维管理平台运营、更新、维护的开展，是否建立有效的网络安全运营和监管体系。	评价要点： 项目是否建立有效的网络安全运营和监管体系；是否对网络安全运营和监管体系的建立具有推动作用。	项目通过对智能化安全运维管理平台的部署各类子系统加以运营、更新、维护，建立了有效的网络安全运营和监管体系，得满分；其他情况按比例给分。	10	/

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标					工作组评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	扣分情况说明
				满意度	5	平台用户满意度	5	平台用户对项目实施效果的满意程度。	采取问卷调查的方式。	平台用户满意度90%以上，满分；否则不得分。	4	根据满意度调查表，部分用户反映系统响应慢，加载慢问题，及满意度调查问卷设置不够合理，酌情扣1分。
总分	100		100		100		100				91.5	/
最终评价等次											优	

附件：2. 满意度调研表（部分）

【智能安全运维管理系统】

用户满意度调研表（2022年10月24日）

调研对象：【智能化安全运维管理系统】使用用户

得分标准：每项20分为满分，19分合格，18分以下为不合格；

o 资产管理

描述：对各类型资产进行数字化、图表化、智能化，的管理和运维；

资产管理	系统稳定流畅运行，功能满足需求，界面呈现优秀，用户体验优秀；	优	16—20	19
	系统稳定流畅运行，功能基本满足需求，界面呈现良好，用户体验良好；	良	12—16	
	系统稳定流畅运行，功能不满足需求，界面呈现待优化，用户体验待优化；	差	0—12	

o 工单管理

描述：实现当前工作中的流程流转情况，将固定化和常态化的工作场景搬到线上；针对各项事宜做到事无巨细的留痕记录，并流程自定义的上线，适应当前的应用场景，便于之后的经验积累和责任追溯；

工单管理	系统稳定流畅运行，功能满足需求，界面呈现优秀，用户体验优秀；	优	16—20	15
	系统稳定流畅运行，功能基本满足需求，界面呈现良好，用户体验良好；	良	12—16	
	系统稳定流畅运行，功能不满足需求，界面呈现待优化，用户体验待优化；	差	0—12	

o ip管理

描述：对ip规范化管理，图形化展现IP的使用情况，根据资产的登记，自动化在IP登记中同步相应的信息，ip的使用一些异常情况，形成报表管理，进行可疑资产和未知资产的排查；

ip管理	系统稳定流畅运行，功能满足需求，界面呈现优秀，用户体验优秀；	优	16—20	19
	系统稳定流畅运行，功能基本满足需求，界面呈现良好，用户体验良好；	良	12—16	
	系统稳定流畅运行，功能不满足需求，界面呈现待优化，用户体验待优化；	差	0—12	

o 组织机构管理

描述：对基于当前系统的用户管理、组织管理进行人员账号的添加和赋予功能权限和数据权限，以及增删改查的管理；

组织机构管理	系统稳定流畅运行，功能满足需求，界面呈现优秀，用户体验优秀；	优	16—20	19
	系统稳定流畅运行，功能基本满足需求，界面呈现良好，用户体验良好；	良	12—16	
	系统稳定流畅运行，功能不满足需求，界面呈现待优化，用户体验待优化；	差	0—12	

o 服务响应

描述：现场实施人员的服务态度、响应问题速度，处理问题的效率和其他行为情况进行打分；

服务响应	问题反馈后实施人员能迅速定位问题，并迅速解决问题，反馈解决结果；	优	16—20	20
	问题反馈后实施人员能定位问题，并解决问题，同时反馈结果；	良	12—16	
	问题反馈后实施人员不能定位问题，并解决问题，同时反馈结果；	差	0—12	

您的基本信息

姓名 陈松林

单位 华为

【智能安全运维管理系统】

用户满意度调研表 (2022年10月24日)

调研对象: 【智能化安全运维管理系统】使用用户

得分标准: 每项20分为满分, 19分合格, 18分以下为不合格;

o 资产管理

描述: 对各类型资产进行数字化、图表化、智能化, 的管理和运维;

资产管理	系统稳定流畅运行, 功能满足需求, 界面呈现优秀, 用户体验优秀;	优	16—20	用户评分 15
	系统稳定流畅运行, 功能基本满足需求, 界面呈现良好, 用户体验良好;	良	12—16	
	系统稳定流畅运行, 功能不满足需求, 界面呈现待优化, 用户体验待优化;	差	0—12	

o 工单管理

描述: 实现当前工作中的流程流转情况, 将固定化和常态化的工作场景搬到线上; 针对各项事宜做到事无巨细的留痕记录, 并流程自定义的上线, 适应当前的应用场景, 便于之后的经验积累和责任追踪;

工单管理	系统稳定流畅运行, 功能满足需求, 界面呈现优秀, 用户体验优秀;	优	16—20	用户评分 16
	系统稳定流畅运行, 功能基本满足需求, 界面呈现良好, 用户体验良好;	良	12—16	
	系统稳定流畅运行, 功能不满足需求, 界面呈现待优化, 用户体验待优化;	差	0—12	

o ip管理

描述: 对ip规范化管理, 图形化展现IP的使用情况, 根据资产的登记, 自动化在IP登记中同步相应的信息, IP的使用一些异常情况, 形成报表管理, 进行可疑资产和未知资产的排查;

ip管理	系统稳定流畅运行, 功能满足需求, 界面呈现优秀, 用户体验优秀;	优	16—20	用户评分 18
	系统稳定流畅运行, 功能基本满足需求, 界面呈现良好, 用户体验良好;	良	12—16	
	系统稳定流畅运行, 功能不满足需求, 界面呈现待优化, 用户体验待优化;	差	0—12	

o 组织机构管理

描述: 对基于当前系统的用户管理、组织管理进行人员账号的添加和赋予功能权限和数据权限, 以及增删改查的管理;

组织机构管理	系统稳定流畅运行, 功能满足需求, 界面呈现优秀, 用户体验优秀;	优	16—20	用户评分 20
	系统稳定流畅运行, 功能基本满足需求, 界面呈现良好, 用户体验良好;	良	12—16	
	系统稳定流畅运行, 功能不满足需求, 界面呈现待优化, 用户体验待优化;	差	0—12	

o 服务响应

描述: 现场实施人员的服务态度、响应问题速度, 处理问题的效率和其他行为情况进行打分;

服务响应	问题反馈后实施人员能迅速定位问题, 并迅速解决问题, 反馈解决结果;	优	16—20	用户评分 18
	问题反馈后实施人员能定位问题, 并解决问题, 同时反馈结果;	良	12—16	
	问题反馈后实施人员不能定位问题, 并解决问题, 同时反馈结果;	差	0—12	

您的基本信息

姓名

梁石聪

单位

东莞市发改局

意见: 系统响应慢, 有待进一步优化, 工单界面加载慢, 开发还需努力!!!