

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年上海市政府驻外办事处视频会议
系统运维项目

项目单位：上海市人民政府合作交流办公室

主管部门：上海市人民政府合作交流办公室

委托单位：上海市人民政府合作交流办公室

评价机构：上海科技咨询有限公司

二〇一八年六月

目 录

摘 要	1
前 言	4
一、基本情况	4
(一) 项目基本背景及绩效目标	4
1、立项背景及目的	4
2、项目立项依据	5
3、绩效目标	5
(二) 预算资金规模、来源及使用情况	7
1、预算资金来源	7
2、预算资金使用情况	7
(三) 项目组织实施管理情况	7
1、项目内容及实施情况	7
2、项目组织及管理	8
(四) 评价依据及数据采集情况	9
1、评价目的	9
2、评价范围和依据	10
3、数据采集方法及过程	11
二、评价结论和绩效分析	13
(一) 评价结果	13
(二) 主要绩效及分析	13
1、主要绩效	13
2、具体分析	13
三、存在问题和改进措施建议	16
(一) 存在问题	16
(二) 建议及改进措施	16

摘 要

受上海市人民政府合作交流办公室（简称“市合作交流办”）委托，上海科技咨询有限公司于 2018 年 5 月开始，针对“2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目”财政资金支出情况开展绩效评价工作。通过案卷研究、调研访谈等必要的评价程序，运用绩效分析和统计方法，对项目管理情况、资金使用情况以及取得的效益情况等评价，并在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

一、项目基本情况

2017 年，由市合作交流办管理的有新疆、西藏、广州、昆明、西宁 5 个驻外办事处。为提升市合作交流办日常管理便捷度，提高各办事处及部门之间沟通效率，节省会议时间和机关运行成本，市合作交流办与各办事处之间常采用视频会议形式进行信息传达与沟通。为确保视频会议系统的正常运行，并为视频会议召开提供全面保障，市合作交流办委托上海科学技术开发交流中心开展了 2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维工作。该项目主要内容为：视频会议设备运维和互联网接入，具体包括视频会议保障和故障解决、业务应用平台维护、视频会议中控服务器更新、会议全程 DVD 录像和存档等工作，保障视频会议系统的正常运行，确保信息传达和工作布置及时到位。

该项目预算资金全部来源于市级财政预算，预算金额为 10 万元，实际支出 10 万元，预算执行率为 100%。从运维工作开展情况来看，

2017 年每月对视频会议系统进行了巡检，及时解决了视频会议系统相关故障，保障了视频会议系统的正常运行和视频会议的顺利召开。

二、评价结论及主要绩效

该项目总体得分为 87.74 分。财政支出绩效评价等级为良好。其中，项目决策类指标满分为 10 分，项目得分为 9 分，得分率为 90.00%；项目管理类指标满分为 25 分，项目得分为 18 分，得分率为 72.00%；项目绩效类指标满分为 65 分，项目得分为 60.74 分，得分率为 93.45%。

项目绩效得分情况表

指标	满分值	评价分值	得分率
A 项目决策	10	9.00	90.00%
B 项目管理	25	18.00	72.00%
C 项目绩效	65	60.74	93.45%
合计	100	87.74	87.74%

项目主要绩效如下：

1、通过项目实施，提升了视频会议系统的稳定性，确保了视频会议的圆满完成，无断网、无视音频中断等现象发生。通过项目的实施，视频会议系统的稳定性得到提升，达到了相关技术规范要求，圆满的完成了 6 次视频系统会议，确保了相关信息的及时传达和相关工作的有序开展。

2、通过项目实施，促进了市合作交流办对驻外办事处的高效和便捷化管理。由于新疆、西藏、广州、昆明、西宁等驻外办事处与上海的距离较远，运维项目的实施能够有效消除时间和空间差异，在节省大量会议时间和运行成本的同时，提升了市合作交流办的办公效率，促进了市合作交流办对驻外办事处的高效和便捷化管理。

三、存在问题及改进建议

主要问题:

视频会议系统相关设施完备性有待进一步加强。各驻外办视频会议系统大部分设备购置于 2008 年和 2009 年,视频会议设备逐渐老化,有潜在故障风险。评价发现,运维工作虽然保障了 2017 年视频会议的正常进行,但系统巡检结果显示设备运行正常率为 92%,导致了视频会议系统故障增多的现象。为确保视频会议正常召开和视频会议质量,需进一步对视频会议系统相关设备进行升级加固。

改进建议:

进一步提升视频会议系统相关设施完备性。当前视频会议系统部分设备处于老化状态,一定程度影响了视频会议系统的使用效果。为防范视频会议期间重大故障的发生,在全面评估和分析视频会议系统性能基础上,及时更新视频会议系统相关软硬件设施,进一步提升视频会议系统相关设施完备性。

前 言

为了进一步加强财政支出绩效管理，根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）文件规定，上海市人民政府合作交流办公室（简称“市合作交流办”）委托本公司于2018年5月起针对“2017年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目”财政资金支出情况开展绩效评价工作。为落实绩效评价工作的开展，本公司成立了评价工作组，对项目投入和管理情况、财政资金使用情况、取得的效益情况进行评价，评价情况具体如下。

一、基本情况

（一）项目基本背景及绩效目标

1、立项背景及目的

上海市人民政府合作交流办公室（简称“市合作交流办”）是上海市政府直属机构，负责推进和组织实施上海与各省区市政府间合作协议；负责管理归口的市政府驻外省区市办事机构；负责对国务院各部门和各省区市驻沪办事机构的联系、服务和协调等工作。目前，由市合作交流办管理的驻外办事处共有新疆、西藏、广州、昆明、西宁5个。视频会议系统的建立，提高了合作交流办对各驻外办事处管理的便捷度以及各办事处、部门之间的沟通效率。

对系统进行运行维护是系统建成后的日常工作，也是市合作交流办与各驻外办事处之间沟通服务的基础工作。为保证视频会议系统的

正常运行，为视频会议召开提供全面保障，市合作交流办必须对上海市政府驻外办事处视频会议系统开展日常运维工作，以期进一步完善与强化信息化建设，为相关用户提供更加优质的服务，提升用户满意度。

2、项目立项依据

(1)《上海市人民政府关于印发〈上海市推进智慧城市建设“十三五”规划〉的通知》(沪府发〔2016〕80号)；

(2)《上海市人民政府合作交流办公室信息化项目建设规范》；

(3)《上海市经济信息化委、市财政局关于做好2017年度市本级信息化项目支出预算有关工作的通知》(沪经信推〔2016〕190号)。

3、绩效目标

(1) 总目标

该项目的总体目标是：通过对上海市政府驻外办事处视频会议系统的运维，使视频会议系统正常运行，确保信息传达和工作布置等及时到位，提高市合作交流办与各驻外办事处之间沟通效率，促进市合作交流办对驻外办事处的高效和便捷化管理，同时节省会议时间和机关运行成本。

(2) 年度目标

该项目2017年年度目标为：通过运维，确保系统运行维护工作按计划及时完成，视频会议系统稳定性得到提升，能及时处理故障，视频会议期间无重大故障发生；视频会议系统的操作便捷性有效提升，机关运行成本明显节约，用户满意度力争达到85%以上。

(3) 项目目标分解

围绕项目总体目标和年度目标，评价工作组结合项目实际开展情况，按照产出和效果两方面梳理了本次运维项目的绩效目标。其中，产出目标包括数量目标、质量目标和时效目标；效果目标包括社会效益、可持续效益和项目满意度。具体内容如下：

产出目标

数量目标：每月进行一次系统和设备巡检；6次视频会议共计录像6次；

质量目标：故障重复发生率；故障修复及时率；会议全程DVD录像清晰及存档资料完整性；

时效目标：系统运维工作均按计划进度开展并全部及时完成。

效果目标

社会效益：重大故障发生次数；用户使用效果提升情况；视频会议保障情况；

可持续效益：长效管理与维护机制；人员配置保障情况；故障应急处理预案；设施完备性。

项目满意度：用户满意度85%以上。

表 1：项目绩效目标分解表

一级目标	二级目标	三级目标	绩效目标值
产出目标	数量目标	系统运维任务完成情况	系统运维任务全部完成
	质量目标	故障重复发生率	0
		故障修复及时率	100%
		会议全程DVD录像清晰及存档资料完整性	会议全程DVD录像清晰；存档资料完整
时效目标	系统运维工作完成及时率	100%	
效果目标	社会效益	重大故障发生次数	系统没有出现重大安全故障
		用户使用效果提升情况	提升

一级目标	二级目标	三级目标	绩效目标值
		视频会议保障情况	提升
	可持续效益	长效管理与维护机制	建立
		人员配置保障情况	健全
		故障应急处理预案	建立
		设施完备性	完备
	项目满意度	用户满意程度	≥85%

（二）预算资金规模、来源及使用情况

1、预算资金来源

根据市经济信息化委员会关于市合作交流办 2017 年度信息化项目支出预算的审核意见，本次评价的 2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目预算金额 10 万元，全部来源于市级财政资金。

2、预算资金使用情况

根据市合作交流办所提供的项目支出明细，该项目实际使用财政资金 10 万元，预算执行率为 100%。

（三）项目组织实施管理情况

1、项目内容及实施情况

项目内容:

会议保障，对视频会议提供技术保障和人员支撑；故障解决，包括故障排除、网络诊断、设备配件支持；业务应用平台维护，包括平台日常保养、错误修正、性能优化；会议全程 DVD 录像及存档；完成因会议场所搬迁所需要的相关技术保障与线路调整。

实施情况:

从运维工作开展情况来看，通过项目实施，2017 年全年共完成

了 12 次视频会议巡检工作，提供了 12 份视频会议巡检记录和 1 份运维工作总结报告，确保了各驻外办视频会议系统全年正常运行，共保障了 6 次视频会议的顺利召开和会议资料录像存档工作。

2、项目组织及管理

(1) 项目管理组织架构

项目主管单位：市合作交流办，负责项目统筹管理，工作指导及管理制度的制定。

项目实施部室：市合作交流办党办秘书处，负责项目申报、后期管理等工作。

项目协同部室：市合作交流办综合财务处，负责项目年度预算编制上报、后期拨款等财务管理工作。

项目服务供应商：上海科学技术开发交流中心，负责具体运维工作。

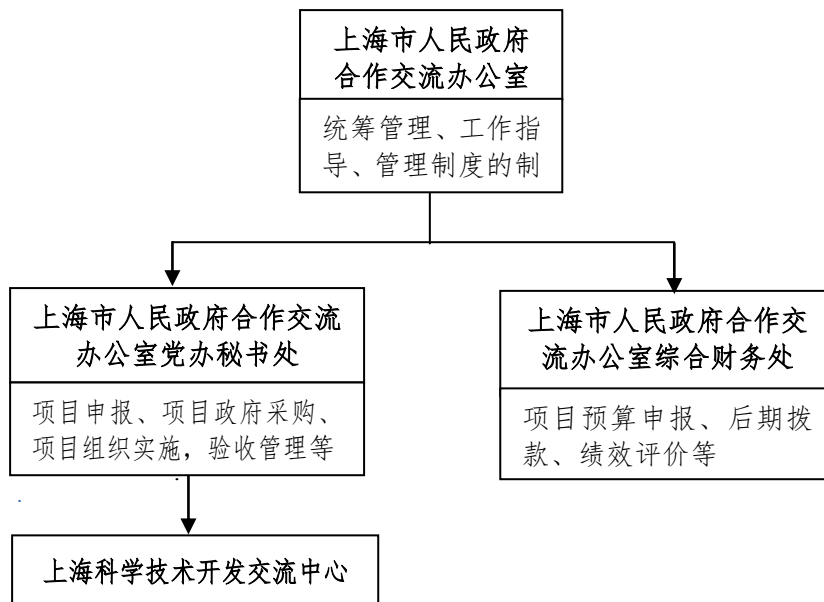


图 1：项目组织管理架构图

(2) 项目实施管理流程

①项目申报：市合作交流办按照项目运维需求，根据《上海市人民政府合作交流办公室信息化项目建设规范》的要求，编制 2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目预算，向市经信委进行项目申报。市经信委审核通过后，出具项目立项审核意见。

②预算报批：在报送 2017 年部门财政预算时，市合作交流办综合财务处根据项目审核意见，同时将 2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目预算报市财政局审批。

③项目实施：根据审批的项目财政预算，市合作交流办通过三家比较的方式，确定服务供应商，并与服务供应商签订项目合同，正式开展项目实施；市合作交流办在项目实施过程中组织相关监督与测试调整工作。

④项目验收：项目实施完成后，市合作交流办组织相关验收工作。验收通过后，项目实施完成。

(四) 评价依据及数据采集情况

1、评价目的

按照上海市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）文件要求，2017年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目财政支出绩效评价将在充分调研的基础上，从项目决策、项目管理、项目绩效等维度考查项目总体管理及执行表现，以期通过评价达到优化资源配置、提高财政资金使用效益、强化预算主管部门预算绩效管理的目的。具体而言，评价目的的主要包

括以下三个方面：

(1) 根据上海市财政局财政支出绩效评价的要求，对项目的目标制定与完成、财务资金使用与管理、项目执行、项目产出及效益、能力建设及影响力等内容进行客观、公正地评价，如实反映项目财政支出绩效。

(2) 加强财政支出项目责任部门的自主监督和管理，强化部门支出责任，客观反映财政资金使用成效和存在问题，提出改进项目执行薄弱环节的建议，从而提高财政支出项目的管理水平和执行绩效，提高预算主管部门的公共服务水平。

(3) 通过对项目投入产出效益分析和可持续发展要素分析，为项目管理部门项目后期管理决策提供参考依据，为其进一步优化资源配置和项目制度建设、强化项目预算绩效管理提供有力支撑。

2、评价范围和依据

(1) 评价范围

本次绩效评价的对象是市合作交流办的“2017年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目”，评价范围包括项目的前期立项、中期管理以及后期绩效产出三大环节。具体评价范围如下：

①项目前期立项：包括项目的战略目标、立项依据、立项流程、绩效目标设立情况等。

②项目中期管理：包括项目的资金管理、过程管理、验收管理等具体管理环节。

③项目绩效产出：包括项目的产出效益、社会效益、用户满意度等绩效产出环节。

(2) 评价依据

- ① 《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>的通知》（沪财绩〔2014〕22号）；
- ② 《关于印发<2018年预算绩效管理工作要点>的通知》（沪财绩〔2018〕14号）；
- ③ 《上海市人民政府合作交流办公室信息化项目建设规范》；
- ④ 《上海市人民政府合作交流办公室信息化基础设施管理规范》；
- ⑤ 《上海市人民政府合作交流办公室办公业务系统应用规范》；
- ⑥ 项目单位内部各项管理制度。

3、数据采集方法及过程

(1) 数据来源

本次绩效评价主要以案卷研究、现场访谈、问卷调研作为主要数据来源和取数方式，要求项目主管部门及具体实施单位提供真实有效的数据信息，并要求各单位提供各类数据和信息的相关佐证材料，对数据和信息进行综合评判。同时还将网上信息查询、满意度调查等多种渠道作为获取更多有效项目信息和数据的补充方式。

(2) 调查过程

①案卷研究：通过项目单位获取项目立项、过程管理和项目总结等相关案卷资料信息，对项目决策和过程管理的要素信息进行分析，并确定评价要素指标。具体案卷材料如下表：

表 2：项目案卷清单

序号	案卷名称	获取来源	考察内容
1	a 市合作交流办职能概况 b 项目绩效目标申报表 c 项目年初预算情况	项目单位网站 项目单位提供	项目立项
2	a 项目立项依据 b 市合作交流办项目管理文件清单	项目单位提供	项目管理、项目 绩效目标
3	a 项目工作总结 b 项目支出明细表	项目单位提供	项目实施、项目 绩效完成情况

②调研访谈：通过实地调研访谈和电话访谈，与项目单位管理人员和相关人员进行交流，了解项目实施情况，具体访谈情况详见下表：

表 3：项目访谈情况表

序号	访谈时间	访谈对象	访谈内容
1	2017 年 5 月上旬	项目负责人	召开项目启动会、了解项目基本实施情况、立项情况、管理制度等。
2		财务负责人	了解财务结算流程以及财务管理情况。
3	2017 年 6 月上旬	相关负责人	了解项目具体实施情况以及对评价过程中所发现的问题进行沟通确认。

③问卷调查。通过满意度问卷对用户群体进行满意度调查，了解项目受益群体对项目实施、项目管理和项目效果的总体满意程度，本次问卷调研主要是对项目单位的满意度调研，调研问卷发放回收情况详见下表：

表 4：项目问卷调研情况

调研对象	调研样本数	有效回收样本数	样本回收率
市合作交流办各处室	30	23	76.67%

二、评价结论和绩效分析

（一）评价结果

2017 年上海市政府驻外办事处视频会议系统运维项目总体得分为 87.74 分。

该项目财政支出绩效评价等级为：良好。

（二）主要绩效及分析

1、主要绩效

（1）通过项目实施，提升了视频会议系统的稳定性，确保了视频会议的圆满完成，无断网、无视音频中断等现象发生。通过项目的实施，视频会议系统的稳定性得到提升，达到了相关技术规范要求，圆满的完成了 6 次视频系统会议，确保了相关信息的及时传达和相关工作的有序开展。

（2）通过项目实施，促进了市合作交流办对驻外办事处的高效和便捷化管理。由于新疆、西藏、广州、昆明、西宁等驻外办事处与上海的距离较远，运维项目的实施能够有效消除时间和空间差异，在节省大量会议时间和运行成本的同时，提升了市合作交流办的办公效率，促进了市合作交流办对驻外办事处的高效和便捷化管理。

2、具体分析

该项目绩效评价主要是对财政资金管理与使用情况及整个项目产生的绩效进行客观、公正的评价。绩效评价内容主要包括项目决策的科学性、项目管理的规范性和项目绩效的有效性。具体指标分析详

见附件。

表 5：项目绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标权重	得分情况
A 项目决策 10%	A1 项目立项 6%	A1.1 战略目标适应性 2%	/	2	2
		A1.2 立项依据充分性 2%	/	2	2
		A1.3 项目立项规范性 2%	/	2	2
	A2 项目目标 4%	A2.1 绩效目标合理性 2%	/	2	2
		A2.2 绩效指标明确性 2%	/	2	1
B 项目管理 25%	B1 资金管理 13%	B1.1 资金投入与执行情况 6%	B1.1.1 预算编制合理性	3	2
			B1.1.2 预算执行率	3	3
		B1.2 资金管理制度健全性 2%	/	2	2
		B1.2 资金使用合规性情况 5%	/	5	5
	B2 项目管理 12%	B2.1 项目立项管理情况 6%	B2.1.1 政府采购规范性	3	2
			B2.1.2 运维合同及方案签订管理落实情况	3	2
		B2.2 项目过程管理制度建立与落实情况 3%	/	3	1
		B2.3 项目验收管理制度建立与落实情况 3%	/	3	1
C 项目绩效 65%	C1. 项目产出 29%	C1.1 数量目标 11%	系统运维任务完成情况	11	11
		C1.2 质量目标 12%	C1.2.1 故障重复发生率	4	3
			C1.2.2 故障修复及时率	4	3.65
			C1.2.3 会议全程 DVD 录像清晰及存档资料完整	4	4
		C1.3 时效目标 6%	系统运维工作完成及时率	6	6

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标权重	得分情况
	C2 项目效益 36%	C2.1 社会效益 18%	C2.1.1 重大故障发生次数	6	6
C2.1.2 用户使用效果提升情况			6	5.09	
C2.1.3 视频会议保障情况			6	6	
C2.2 可持续效益 8%		C2.2.1 长效管理与维护机制	2	2	
		C2.2.2 人员配置保障情况	2	1	
		C2.2.3 故障应急处理预案	2	2	
		C2.2.4 设施完备性	2	1	
C2.3 项目满意度 10%		C2.3.1 用户满意程度	10	10	
合计				100	87.74

三、存在问题和改进措施建议

（一）存在问题

视频会议系统相关设施完备性有待进一步加强。各驻外办视频会议系统大部分设备购置于2008年和2009年，视频会议设备逐渐老化，有潜在故障风险。评价发现，运维工作虽然保障了2017年视频会议的正常进行，但系统巡检结果显示设备运行正常率为92%，导致了视频会议系统故障增多的现象。为确保视频会议正常召开和视频会议质量，需进一步对视频会议系统相关设备进行升级加固。

（二）建议及改进措施

进一步提升视频会议系统相关设施完备性。当前视频会议系统部分设备处于老化状态，一定程度影响了视频会议系统的使用效果。为防范视频会议期间重大故障的发生，在全面评估和分析视频会议系统性能基础上，及时更新视频会议系统相关软硬件设施，进一步提升视频会议系统相关设施完备