

财政支出项目绩效评价报告

评价类型: ☐实施过程评价 ☒完成结果评价

项目名称: 信息系统运行维护

项目单位: 海南省出国事务服务中心

主管部门: 中共海南省委外事工作委员会办公室

评价时间: 2021 年 5 月 25 日至 2021 年 5 月 28 日

组织方式: ☐财政部门 ☐主管部门 ☒项目单位

评价机构: ☐中介机构 ☐专家组 ☒项目单位评价组

评价单位 (盖章):

上报时间: 2021 年 5 月 28 日



项目绩效目标表

项目名称：信息系统运行维护

指标类型	指标名称	绩效目标	绩效标准			
			优	良	中	差
产出指标	软件和数据库使用维护人次	80 人次	75 人次及以上	60 人—74 人	40 人—59 人	49 人以下
	网络运行线路租用数量	1 条	1 条	无租用	无租用	无租用
成效指标	系统稳定运行天数	365 天	330 天以上	300 天—329 天	250 天—299 天	250 天以下
效率指标	故障处理平均时间	1 小时之内	1 小时之内	1 小时—2 小时	2 小时—3 小时	3 小时以上

注：以预算批复的绩效目标为准填列。



项目基本信息表

一、项目基本情况						
项目实施单位	省出国事务服务中心		主管部门		省委外办	
项目负责人	马凤		联系电话		65334154	
地址	海南省海口市国兴大道9号省政府办公楼6楼				邮编	570203
项目类型	经常性项目 (√) 一次性项目 ()					
计划投资额 (万元)	23.1	实际到位资金 (万元)	23.1	实际使用情况 (万元)	18.4	
其中：中央财政		其中：中央财政				
省财政	23.1	省财政	23.1			
市县财政		市县财政				
其他		其他				
二、绩效评价指标评分（参考）						
一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
项目决策	20	项目目标	4	目标内容	4	4
		决策过程	8	决策依据	3	3
				决策程序	5	5
		资金分配	8	分配办法	2	2
分配结果	6			6		
项目管理	25	资金到位	5	到位率	3	3
				到位时效	2	2
		资金管理	10	资金使用	7	7
				财务管理	3	3
		组织实施	10	组织机构	1	1
		管理制度	9	9		
项目绩效	55	项目产出	15	产出数量	5	5
				产出质量	4	4
				产出时效	3	3
				产出成本	3	3
		项目效益	40	经济效益	8	7
				社会效益	8	8
				环境效益	8	8
				可持续影响	8	8
服务对象满意度	8	8				
总分	100		100		100	99
评价等次				优		

三、评价人员				
姓 名	职务/职称	单 位	项目评分	签 字
符策龙	处长	省委外办	98	符策龙
李剑菲	副处长	省委外办	98	李剑菲
马 凤	副主任	省出国事务服务中心	100	马凤
合计			平均分 99	



评价工作组组长（签字并单位盖章）： 马凤

2021年5月28日

2020 年“信息系统运行维护”项目 财政支出项目绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目基本性质、用途和主要内容、涉及范围

2013 年，我办建立了 APEC 商务旅行卡和外国人来华邀请业务申报管理系统，2015 年建立了地方外办领事认证系统项目和海南省外侨办服务大厅（微信认证服务号）项目。

2018 年，为进一步实现我省领事业务“不见面”审批，我办启动“APEC 卡、外国人来华、领事认证网上申报管理系统升级”项目，建成领事业务“一网通办”服务平台。系统建成后，为保障信息系统平稳运行，我办相继启动信息系统运维项目。项目具体由我办下属单位“海南省出国事务服务中心”实施。该中心于 2010 年经省编委批准成立，是财政全额拨款的正处级事业单位。

信息系统运维服务主要包括业务信息系统和与信息系统相关的操作系统、数据库、业务软件等运维服务，保证现有信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供信息系统的整体建设规划和建议，更好地为信息化发展提供有力的保障。运维内容包括业务系统运维（APEC 卡外国人来华审批管理系统、领事认证审批管理系统、“海南领事业务服务大厅”微信公众号等 3 个信息系统）、硬件系统运维（终端设备）、软件系统运维（操作系统运维、数据库运维、中间件运维和应用系统运维）、软件研发及人员派驻式维护等内容。

（二）项目绩效目标

该项目为经常性项目，设置项目的目的是为了确信息
系统平稳运行，提高信息系统的整体服务水平。2020 年绩效
目标为：1、系统全年稳定运行天数达 360 天；2、软件和数
据库使用维护次数达 80 人次；3、故障处理平均时间为 1 小
时以内；4、网络运行线路租用数量为 1 条。

二、项目资金使用及管理情况

（一）项目资金到位情况和实际使用情况分析。

“信息系统运行维护”项目计划投资额 23.1 万元，实际
到位资金 23.1 万元，实际使用资金为 18.4 万元。

1.资金到位率：根据“信息系统运行维护”项目计划，
省财政给予全额拨款，确保了项目资金及时到位。

2.资金使用率：该项目作为我办经常性项目，截止 2021
年 4 月 30 日，我办按计划完成该项目系统维护工作，项目
实际支出与预算批复用途相符。

（二）项目资金管理情况分析。

在项目执行过程中，我办严格按照省财政项目支出预算
管理办法，对项目经费实行专款专用，明确项目管理和实施
的具体责任部门和责任人，强化资金使用的监管，包括经费
使用前预算和计划的审核审批，经费使用过程中预算执行情
况的监督，确保了资金的使用效率和项目的顺利执行。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况分析。

“信息系统运行维护”项目由我办牵头组织，省出国事
务服务中心具体实施，中科软科技股份有限公司承建。为确
保系统的正常运行和维护，中科软派驻场技术人员 2 人作为

系统管理员，常驻我办对系统进行日常管理维护，提供 7x24 小时的热线电话/手机、传真和专用电子邮箱联系，定期做现场巡检，同时该公司成立运维小组驻外交部，提供远程技术支持。

（二）项目管理情况分析。

1.具有较好项目支撑条件保障。“信息系统运行维护”项目的运维商中科软科技股份有限公司派驻场人员常驻我办，并设运维小组驻外交部，作为远程技术支持，项目实施的条件得到充分的满足。

2.系统管理员定期巡检维护。信息系统运维制定详细的计划，管理员定期进行电子护照机房巡检和对设备进行基本的除尘、清洁等维护，撰写每月现场例行检查与运维巡检报告。确保系统网络畅通，硬件设备完好，系统正常运行。

3.定期对系统升级维护。该公司运维小组定期对系统进行更新完善，同时驻场人员通过电话、QQ、邮件等即时通讯工具交流，指导用户使用系统并解决系统使用中出现的問題。

4.项目文档完整。项目实施计划健全，项目预算、决算、项目成果总结、绩效跟踪管理等材料齐全并及时归档。

5.根据省财政厅项目绩效考评工作要求，我办绩效考评工作领导小组结合该项目的总体计划和年度进展目标的实际情况，对项目进行验收和总结，较好地完成了项目管理验收工作。

四、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况分析。

1.项目的经济性分析。

“信息系统运行维护”项目本着节约的原则，严格按照预算控制成本。2020 年全年，我办业务信息系统均运行良好，对系统使用维护过程中存在的不足能够及时进行完善升级。系统管理员定期进行系统、数据库备份，定期检查系统运行状态，发现异常，及时进行跟踪处理。同时定期进行操作系统、数据库补丁下载、升级，确保系统平稳运行。对重大系统安全隐患如“勒索病毒”，及时做好预防工作和应急预案，保障系统安全。

2. 项目的效率性分析。

本项目实施时间为 2020 年 5 月 1 日至 2021 年 4 月 30 日。项目达到预期效益，系统全年稳定运行天数达 360 天；软件和数据库使用维护次数达 80 人次；故障处理平均时间为 1 小时以内；网络运行线路租用数量为 1 条，高质量完成了绩效目标。

3. 项目的效益性分析。

2020 年，我办使用 APEC 卡外国人来华审批管理系统为企业人员办理 APEC 商务旅行卡 13 批 14 卡次，外国人来华邀请函、确认函 104 批 186 人次；使用领事认证审批管理系统受理领事认证 428 批 1053 本，项目达到预期效益。

4. 项目的可持续性分析。

“信息系统运行维护”是一项延续性的系统工程，受政策、自然灾害等主观客观因素影响，系统维护工作存在许多不确定因素，需配备专业人员对其管理维护。我办“信息系统运行维护”项目由系统承建商中科软科技股份有限公司运维，对系统维护工作可以得到较好开展。同时，该项目制定

详细计划并严格管理执行，确保系统全年平稳运行，全年故障率低于 5%，项目具有可持续性。

（二）项目绩效目标未完成原因分析。

项目绩效目标均已完成。

五、综合评价情况及评价结论

我办绩效考评工作领导小组依据本办年度工作计划、项目预算批复、项目核算的相关会计资料、省财政部门专项资金管理办法、项目总结和绩效跟踪等对该项目进行全面评估，一致认为该项目按照原预算和计划实施，项目管理规范有序，实现了预期的绩效目标，该项目综合绩效评价等级为“优”。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法。

一是及时沟通。我办根据不同业务分类建立了 QQ 群，解答用户在使用系统过程中遇到的问题，尤其是系统操作问题，通过电话、社交软件、邮件、远程协助等方式及时处理。出现问题及时反应，速度快、效率高、信息共享性强。二是制定管理计划，严格执行。运维商中科软公司驻场技术人员每日、每月对项目进行巡检，对可能出现的各种隐患及时排查，确保系统平稳运行。三是建立系统维护和系统变更确认单制度。对系统存在的问题和主要变更事项填写系统维护确认单和用户变更请求与处理单，由业务系统具体使用人员确认维护情况。

（二）存在的问题和建议。

“信息系统运行维护”是一项长期的系统工程，系统的建设需要一个长期不断发展的过程，随着时间的推移，系统的政策环境、业务背景环境、应用环境会发生变化，会使得

系统在实际应用过程中产生很多原先不曾预计到的业务问题并影响系统的建设方式，相应的系统维护工作也存在不确定因素。由于系统设备的软件和硬件都需要长期持续性的维护，且具备较强的专业性，委托专业技术团组对其管理维护，是行之有效的管理模式。