

# 财政项目支出绩效自评表

( 2022 年度)

项目名称		“一网通办”运营服务					
主管部门		上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	178,705,000.00	178,705,000.00	158,999,500.00	10	88.98%	8.9
	其中：当年财政拨款	178,705,000.00	178,705,000.00	158,999,500.00	—	—	—
	上年结转资金				—	—	—
	其他资金				—	—	—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>围绕“一网通办”服务内容的接入服务体量，服务质量体验以及应用数据安全等三大方面，由点及面、层层推进，在不断取得阶段性目标突破的基础上达到总体目标要求。1. 在接入服务体量方面，按照工作要求和项目实施计划完成标准政务服务事项接入（PC端、移动端、自助终端）、国家政务服务平台事项接入、统一预约平台办理点接入、“随申码”应用场景拓展、“一人一档”与“一企一档”专属服务运营（个性化服务）、“一网通办”政务服务知识库运营（智能化服务）、电子证照制证接入、电子证照亮证应用、“一网通办”人工保障服务（具体包含“中国上海”门户网站综合业务服务及英文版运营、“一网通办”事项库与办件库保障、“随申码”亲属码人工审核、“一网通办”在线客服技术支持、“一网通办”服务能力决策分析、“一网通办”政务服务“好差评”审核分析、“一网通办”用户体验设计等保障服务等服务内容）、政务服务事项接入（好办事项接入）、政务服务事项接入（跨省通办事项接入）、“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入、精选主题专栏（频道、版块）接入、“AI+一网通办”服务模型建模（精准化、主动化服务）、事项办理能力服务支撑、电子证照调用服务支撑、统一身份认证服务支撑、统一公共支付服务支撑、统一物流配送服务支撑、智能引导主题服务支撑、统一智能检索服务支撑、智能客服场景式多轮会话服务支撑、接口日常管理及运行监控、短信保障、安全保障等运营服务工作内容。2. 在服务质量体验方面，达到以下各方面阶段性目标。一是服务功能可用，保障“一网通办”政务服务所提供服务内容的质量以及功能的稳定、可用，确保7*24小时提供稳定的在线服务。二是需求理解到位，保障“一网通办”政务服务所提供的服务内容符合法律法规及服务流程的要求，确保所有“一网通办”的政务服务内容能够满足业务实际需求。三是界面标准统一，保障“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一，确保各渠道提供服务的前端用户交互界面和布局的色调及样式标准统一、符合规范。四是信息内容准确，保障“一网通办”政务服务内容的权威和专业，确保相关服务内容的业务流程完整、信息内容准确和文字表述规范。五是用户体验良好，保障“一网通办”政务服务一流的用户体验，相关服务内容立足用户视角做到服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理、风格亲民和谐、文字通俗易懂、图片清晰可见，确保移动端服务界面具有良好的兼容性和适配性，为用户提供一流的政务服务体验。六是数据质量达标，保障“一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，同时满足国家及本市相关的考核要求，确保相关服务内容的办件信息及数据质量完整、准确，符合国家及本市“一网通办”的统一标准要求。七是服务方式合规，保障“一网通办”政务服务所提供的服务内容规范合规，根据国家及本市的有关法律法规（如个人信息保护法）和工作要求，在获得用户的授权同意后进行相关规范合规的数据信息调用及展现，确保提供服务的合规性及合法性，切实做到用户知情同意。3. 在应用数据安全方面，达到以下两方面阶段性目标，满足相关安全要求，确保安全可控。一是确保“一网通办”数据和信息安全，根据国家及本市相关要求制定相关管理规范和细则，对服务内容所涉及的信息数据进行保密管理，严格管理相关数据接口的调用，定期检测异常调用记录，并对相关敏感数据进行脱敏处理，保证用户信息使用的合法合规、保护个人企业用户的隐私不受侵犯，守好数据安全红线。二是确保“一网通办”平台和应用安全，根据国家及本市相关要求定期开展应用系统的安全性检测工作，确保“一网通办”相关应用系统的安全可靠，符合相关等级保护要求。</p>			<p>“一网通办”坚持“以用户为中心、以需求为导向”的服务理念，对标最高标准、最好水平，着力打造符合上海卓越城市定位的一流政务服务，通过快速优化迭代、长效持续运营和积极宣传推广，建立完善、全面的保障体系，不断夯实“一网通办”的整体服务能级和服务水平，持续提升“一网通办”的服务内涵、服务质量、服务体验和服务口碑，切实提高用户满意度和获得感，为持续打响本市“一网通办”政务服务品牌以及持续推动“一网通办”从“能办”向“好办、愿办”转变提供重要支撑。通过项目的持续运营、持续优化和持续迭代，不断提升“一网通办”的服务质量和工作效率。在服务质量体验方面，实现了以下五方面目标。一是服务功能可用，切实保障“一网通办”政务服务所提供服务内容的质量以及功能的稳定、可用，确保7*24小时提供稳定的在线服务。二是界面标准统一，保障“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一、样式标准统一、符合规范。三是信息内容准确，保障“一网通办”政务服务业务流程完整、信息内容准确和文字表述规范。四是用户体验良好，保障“一网通办”政务服务一流的用户体验，相关服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理、风格亲民和谐、文字通俗易懂，为用户提供一流的政务服务体验。五是数据质量达标，保障“一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，同时满足国家及本市相关的考核要求，确保相关服务内容的办件信息及数据质量完整、准确，符合国家及本市“一网通办”的统一标准要求。在应用数据安全方面，实现了以下两方面目标，满足相关安全要求，确保安全可控。一是确保“一网通办”数据和信息安全，根据国家及本市相关要求制定相关管理规范和细则，对服务内容所涉及的信息数据进行保密管理，严格管理相关数据接口的调用，定期检测异常调用记录，并对相关敏感数据进行脱敏处理，保证用户信息使用的合法合规、保护个人企业用户的隐私不受侵犯，守好数据安全红线。二是确保“一网通办”平台和应用安全，根据国家及本市相关要求定期开展应用系统的安全性检测工作，确保“一网通办”相关应用系统的安全可靠，符合相关等级保护要求。</p>			

	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析及 改进措施	
	绩效 指标	产出指标	数量指标	运营内容完成率	=100%	100%	10	10	
质量指标			服务可用性		=100%	100%	5	5	
			数据质量达标率		≥95%	95%	10	9.5	后续将敦促各单位按照“一网通办”统一标准规范要求不断提高数据质量，提升达标率。
			内容准确性		=100%	100%	5	5	
			功能完整性		=100%	100%	5	5	
			用户体验友好型		≥95%	95%	10	9.5	后续将进一步提升整体服务能级，持续优化提升各项服务功能和服务体验。
时效指标			日常运营保障响应及时性		=100%	100%	2	2	
			应急故障处理响应及时性		=100%	100%	2	2	
			运营成本指标	运营成本投入值		=100%	100%	1	1
效益指标			经济效益指标	营造良好的营商环境		=100%	90%	8	7.2
		社会效益指标	降低企业群众办事成本		=100%	90%	8	7.2	各项服务功能和服务体验需持续优化提升，后续将进一步提升整体服务能级，切实降低企业群众办事成本。
			提升企业群众办事效率		=100%	90%	8	7.2	各项服务功能和服务体验需持续优化提升，后续将进一步提升整体服务能级，切实提升企业群众办事效率。
		生态效益指标	生态效益		=100%	100%	2	2	
		可持续影响 指标	长效管理制度建设		完善	完善	2	2	
			政务服务模式创新		持续	持续	2	2	
		服务对象 满意度指标	企业群众满意度		≥90%	96%	10	9	各项服务功能和服务体验需持续优化提升，后续将进一步提升整体服务能级，不断提高企业群众满意度和获得感。
总分						100	94.50		

# 财政项目支出绩效自评表

( 2022 年度)

项目名称		数据运营服务						
主管部门		上海市大数据中心		实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	75,100,000.00	75,100,000.00	66,994,487.20	10	89.21%	8.92	
	其中：当年财政拨款	75,100,000.00	75,100,000.00	66,994,487.20	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>通过制定数据运营的统筹规划，以提供服务的方式，将政务公共数据作为一种资产进行有效运营管理的过程，以提高数据质量、保证数据安全为重要抓手，以数据的采集、治理、交换、查询、监控、共享、开放等全生命周期的数据管理为手段，进行数据资产分析、挖掘、应用、评估、运维，最大限度提高数据资产的价值，发挥数据资产的经济效益和社会效益，为决策服务，以提高政府的执政能力和为人民服务的水平。</p>			<p>一是以数据上链为抓手，坚持“应编尽编”，进一步优化公共数据目录体系。建立数据上链和数据认责机制，落实数据质量管理主体责任。探索社会数据补充建设模式。持续开展“数源工程”建设。二是围绕自然人、法人、空间地理三大城市管理要素，不断完善数据治理体系。聚焦三大综合库建设，进一步提升公共数据质量和应用能力。加强综合库建设标准和规范性，推进综合库可视化建设，进一步发挥综合库治理成效。三是数据治理为基石、以应用场景为核心，不断拓展数据应用体系建设。进一步推进公共数据应用，做好“数据总枢纽”。紧扣业务工作，落实数据开放和试点探索公共数据开发利用，加强开展公共数据专题分析进行辅助支撑决策。四是提升数据质量，加强源头数据治理。建立市区两级数据质量检查规则。深化异议核实工作机制和运营能力。优化数据治理评价标识体系。完成度质量报告评价体系规划。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	全年停服或部分中断时长	≤288 小时	≤288	10	10	
		质量指标	缺陷修复完成率	≥85%	90	10	10	
			迭代需求缺陷率	≤15%	0	10	10	
		时效指标	安全漏洞修复及时率	≥95%	95	5	5	
			需求响应及时率	=100%	100	5	5	
	成本指标	预算金额结算率	=100%	100	10	10		
	效益指标	经济效益指标	入驻机构数	>60 个	72	10	7	按时间进度完成
		社会效益指标	提升数据开放力度	≥3000 个	3115	10	6	按时间进度完成
		生态效益指标	满足节能减排要求	是	是	10	10	
满意度指标	服务对象满意度指标	使用方满意度	≥95%	98	10	10		
总分					100	91.26		

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	上海市政务云基础设施服务费（运维）							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	128,090,890.00	128,090,890.00	128,090,890.00	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	128,090,890.00	128,090,890.00	128,090,890.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>充分运用云计算、大数据等先进理念和技术，按照“集约高效、共享开放、安全可靠、按需服务”的原则，以“云网合一、云数联动”为构架，建成市级电子政务云平台，实现市政府各部门基础设施共建共用、信息系统整体部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同，开展政务大数据开发利用，为政府管理和公共服务提供有力支持，提高为民服务水平，提升政府现代治理能力。</p>			<p>充分运用云计算、大数据等先进理念和技术，按照“集约高效、共享开放、安全可靠、按需服务”的原则，以“云网合一、云数联动”为构架，建成市级电子政务云平台。截至 2022 年末，已形成电信、移动、联通 3 家云服务商 6 个高品质数据数据中心联合支撑，华为、阿里两种技术架构双核驱动，共计 3000 多个市区两级项目实现一云承载，实现市政府各部门基础设施共建共用、信息系统整体部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同，开展政务大数据开发利用，为政府管理和公共服务提供有力支持，提高为民服务水平，提升政府现代治理能力。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分析及改 进措施
	产出指标	数量指标	应急演练完成数	≥2 次	≥2 次	5	5	
			驻场人员数	=30 人	30 人	5	5	
	质量指标		服务发放准确率	=100%	100%	5	5	
			服务可用率	≥99%	100%	5	5	
			安全事件数	=0 起	0 起	5	5	
			等保三级建设完成情况	通过	通过	5	5	
	时效指标		服务交付及时性	及时	部分 不及时	5	3	由于疫情原因，不允许进行资源发放等工作，导致部分工单资源交付流程未及时走完。
			故障恢复及时性	及时	部分 不及时	5	3	由于疫情原因，协同工作开展困难，导致 1 起故障未及时恢复。
			故障上报及时性	及时	部分 不及时	5	3	由于疫情原因，协同工作开展困难，导致 1 起故障未及时上报。
成本指标		成本合理性	合理	合理	5	5		

	效益指标	社会效益指标	市级政务云委办覆盖程度	提升 10%	提升 25%	8	8	
			市级政务云系统扩展程度	提升 10%	提升 22%	8	8	
			市政务云资源使用效益情况	提升 10%	提升 32%	8	8	
		可持续影响指标	长效管理机制健全且执行有效	健全有效	健全有效	6	3	考核管理机制存在优化空间。
绩效指标	满意度指标	服务对象满意度指标	云服务使用单位满意度	≥80%	97.66%	10	10	
总分						100	91.00	

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	市政务云基础设施服务费							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	104,200,000.00	104,200,000.00	19,193,020.00	10	18.42%	1.84	
	其中：当年财政拨款	104,200,000.00	104,200,000.00	19,193,020.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>充分运用云计算、大数据等先进理念和技术，按照“集约高效、共享开放、安全可靠、按需服务”的原则，以“云网合一、云数联动”为构架，建成市级电子政务云平台，实现市政府各部门基础设施共建共用、信息系统整体部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同，开展政务大数据开发利用，为政府管理和公共服务提供有力支持，提高为民服务水平，提升政府现代治理能力。</p>			<p>充分运用云计算、大数据等先进理念和技术，按照“集约高效、共享开放、安全可靠、按需服务”的原则，以“云网合一、云数联动”为构架，建成市级电子政务云平台。截至 2022 年末，已形成电信、移动、联通 3 家云服务商 6 个高品质数据数据中心联合支撑，华为、阿里两种技术架构双核驱动，共计 3000 多个市区两级项目实现一云承载，实现市政府各部门基础设施共建共用、信息系统整体部署、数据资源汇聚共享、业务应用有效协同，开展政务大数据开发利用，为政府管理和公共服务提供有力支持，提高为民服务水平，提升政府现代治理能力。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析及 改进措施
	产出指标	数量指标	应急演练完成数	≥2 次	≥2 次	5	5	
			驻场人数	=30 人	30 人	5	5	
		质量指标	服务发放准确率	=100%	100%	5	5	
			服务可用率	≥99%	100%	5	5	
			安全事件数	=0 起	0 起	5	5	
			等保三级建设完成情况	通过	通过	5	5	
		时效指标	系统故障响应及时性	及时	及时	5	5	
			故障恢复及时性	及时	及时	5	5	
			故障上报及时性	及时	及时	5	5	
		成本指标	成本合理性	合理	合理	5	5	
	效益指标	社会效益指标	市级政务云委办覆盖程度	提升 10%	提升 25%	8	8	
			市级政务云系统扩展程度	提升 10%	提升 22%	8	8	
			市级政务云资源使用效益情况	提升 10%	提升 32%	8	8	
		可持续影响指标	长效管理机制健全且执行有效	健全有效	健全有效	6	6	
满意度指标	服务对象满意度指标	云服务使用单位满意度	≥80%	97.66%	10	10		
总分					100	91.84		

# 财政项目支出绩效自评表

( 2022 年度)

项目名称	市政务外网通信服务费						
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	50,020,000.00	42,020,000.00	1,517,500.00	10	3.62%	0.36
	其中：当年财政拨款	50,020,000.00	42,020,000.00	1,517,500.00	—	—	—
	上年结转资金				—	—	—
	其他资金				—	—	—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>根据市政务外网承载的业务应用开展需求，及时完成市政务外网网络接入建设；做好市政务外网日常运行管理和运维保障，确保市政务外网安全、稳定、高效运行，支撑上海政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”以及“雪亮工程”等重大政务业务应用平台建设。为政府部门开展经济调节、市场监管、公共服务等业务应用提供基础网络服务。针对政务外网进行建设运行第三方评估，包括评估咨询工作及评估实施工作：</p> <p>1、评估咨询工作：</p> <p>(1) 完成政务外网服务质量评估方案设计；</p> <p>(2) 完成政务外网服务质量评估报告；</p> <p>2、评估实施工作：完成服务质量评估实施，具体评估工作如下：</p> <p>(1) 服务质量日常监督；</p> <p>(2) 服务质量指标数据采集、处理、稽核；</p> <p>(3) 服务质量数据分析；</p>			<p>一、市政务外网是支撑全市“两张网”建设和城市数字化转型新基座中的关键信息基础设施，全网已承载全市近九成的非涉密政务业务系统，包括政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”、“雪亮工程”以及卫健委核酸检测服务等重要政务业务。1、2022年度内，为全市1744个市政务外网网络节点提供总计超100G的电子政务外网网络服务带宽，完成网络建设、节点开通、资源调整、安全保障等工作。全网符合网络安全等级保护三级要求，确保了市政务外网安全、稳定、高效运行。2、提供了市政务外网网络节点的互联网统一出口服务、上海市电子政务外网与国家电子政务外网对接服务，同时提供了市政务外网与区级政务外网、市电子政务云、公安感知网等网络的可靠接入与安全服务。3、全网提供7*24小时网络监控、7*24小时专线服务响应、7*24小时故障响应、抢修以及安全监测防护处置，逐步形成并完善用户分级告警、主动响应、带宽应急提速及安全闭环处置等机制。截至目前，核心网络可用率超99.99%，故障及维护响应率达100%(故障5分钟内响应,200分钟内修复)，同时网络重大保障无事故，确保提供高质量的网络环境及高效能的网络管理。4、2022年度内，总计完成346个工单任务，其中网络新建81个、节点搬迁53个、资源调整184个。处理网络报修总计409个(政务外网侧99个，用户侧310个)，平均处理时长为73分钟。5、完成进博会、上海两会、全国两会、传统节日以及市委办公厅、市政府办公厅、上海市司法局等各级党委视频会议等重大网络保障工作24次，确保重保期间无重大故障发生。6、定期举办应急演练，提升应对突发事件的应急处置能力，本年度内已完成包括网管平台、安管平台、统一出口链路故障及DDoS异常流量清洗等4次应急演练。7、通过上线运营的大数据安全分析平台，统计分析超10亿次网络威胁告警，实现每日安全威胁事件100%闭环处置，保障网络安全“零事件”，并顺利通过全网信息安全等级保护三级评测，同步，建立更新“技防+人防”相结合的网络专业安全防护体系，全网运行安全稳定。</p> <p>二、针对政务外网进行建设运行第三方评估1、设计并形成了《上海市政务外网网络建设运行第三方评估方案(试行)》；2、完成了4个季度和全年的市政务外网服务质量绩效评估，出具了4份季度评估报告和1份年度评估报告；3、制定了《疫情期间市政务外网服务质量常态化监管方案》，针对网络故障报与审核、业务受理、重点保障节点监测、网络运行月报等重点工作的进展和存在问题进行跟踪并提交监管周报，确保监管工作见实效；4、通过服务抽检、现场测试、系统取数等多种方式采集服务质量指标数据，并同步开展数据稽核、数据分析和数据分析等工作，从而发现服务过程中的短板，为政务外网服务质量提升提供优化建议。</p>			

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
绩效指标	产出指标	数量指标	运维网络数量	=100%	100%	10	10		
			应急演练完成数	≥2次	6	10	10		
			驻场人数	=8人	8	5	5		
		质量指标	链路性能可用率	=99%	99%	10	10		
		时效指标	系统故障响应及时性	7*24小时实时响应	及时	10	9	故障响应时间为5分钟内，故障修复平均时长为73分钟，满足故障在200分钟内修复的要求。故障响应处置后，用户用户需求跟踪及时性有待提升，后续将进一步提升故障处置效率。	
	成本指标	成本合理	合理	合理	5	5			
	效益指标	社会效益指标	核心节点可用率	99.99%	99.99%	10	10		
			市级政务外网基础设施水平	提升	提升	10	10		
			网络安全事件发生数	0	0	10	10		
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	=100%	100%	10	9	服务热线接通率100%，20s平均接通率大于95%，后续进一步提升20s接通率，并同步优化业务受理分类。	
	总分						100	88.36	

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	上海市政务外网通信服务费（运维）						
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	112,399,500.00	112,399,500.00	112,390,000.00	10	100.00%	10
	其中：当年财政拨款	112,399,500.00	112,399,500.00	112,390,000.00	—		—
	上年结转资金				—		—
	其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>根据市政务外网承载的业务应用开展需求，及时完成市级政务外网网络接入建设；做好市级政务外网日常运行管理和运维保障，确保市级政务外网安全、稳定、高效运行，支撑上海政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”以及“雪亮工程”等重大政务业务应用平台建设。为政府部门开展经济调节、市场监管、公共服务等业务应用提供基础网络服务。</p>			<p>全网承载全市近九成的非涉密政务业务系统，包括政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”及“雪亮工程”等重要政务业务。为全市 1500 余个市级政务外网网络节点，提供数据专网通信服务，完成网络建设、节点开通、资源调整、安全保障等工作。全网符合网络安全等级保护三级要求，确保了市级政务外网安全、稳定、高效运行。1、提供了市级政务外网网络节点的互联网统一出口服务、上海市电子政务外网与国家电子政务外网对接服务，同时提供了市级政务外网与区级政务外网、市电子政务云、公安感知网等网络的可靠接入与安全服务。2、制定了标准运维保障方案，实现了全网 7*24 小时网络监控、7*24 小时专线服务响应及 7*24 小时故障响应、抢修（故障 5 分钟内响应，200 分钟内修复），核心网络可用率超 99.99%，逐步形成并完善用户分级告警、主动响应、带宽应急加速及安全闭环处置等机制，有效保证了政务外网的服务质量及服务效能。3、服务期内，总计完成 723 个工单任务，其中网络新建 101 个、节点搬迁 64 个、资源调整 512 个。处理网络报修总计 692 个（政务外网侧 134 个，用户侧 558 个），平均处理时长为 105 分钟。4、定期开展应急演练，提升应对突发事件的应急处置能力，本服务期内已完成包括核心设备、互联网出口、网管及安管平台等的 6 次应急演练。5、完成进博会、上海两会、全国两会、建党 100 周年、传统节日以及市委办公厅、市政府办公厅、上海市司法局等各委办视频会议等重大网络保障工作 20 余次，确保重保期间无重大故障发生。6、具备完整的政务外网网络服务组织体系，提供超 100 人的专业的服务人员团队及充足的备品备件。7、基于大数据安全分析平台，共统计、分析 320 万次网络威胁告警，实现每日安全威胁事件 100%闭环处置，保障了全网安全平稳运行，实现网络安全“零事故”。</p>			

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	运维网络数量	=100%	100%	10	10	
			应急演练完成数	≥2次	6	5	4	后续针对应急演练方案及计划进一步修订完善。
			驻场人数	=6人	6	10	8	服务人员将结合政务外网业务需求进一步提升服务能力和水平。
		质量指标	链路性能可用率	=99%	99%	10	10	
		时效指标	系统故障响应及时性	7*24小时实时响应	及时	10	7	故障响应时间为5分钟内，故障修复平均时长为105分钟，满足故障在200分钟内修复的要求。故障响应处置后，用户回访及时性有待提升，下一步将针对故障处置及时沟通接入用户，完善闭环流程。
	成本指标	成本合理性	合理	合理	5	5		
	效益指标	社会效益指标	核心节点可用率	=99%	99.99%	10	10	
			市级政务外网基础设施水平	提升	提升	10	7	结合三级等保测评要求，将进一步整改完善网络安全方面相关内容。
			网络安全事件发生数	0	0	10	10	
满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	=100%	100%	10	8	节点建设过程中存在进度跟踪不及时情况，后续需进一步加强。	
总分						100	89.00	

# 财政项目支出绩效自评表

( 2022 年度)

项目名称	上海市大数据中心 2022 年建设项目							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	328,811,318.00	448,257,755.00	278,289,149.00	10	62.09%	6.21	
	其中：当年财政拨款	328,811,318.00	448,257,755.00	278,289,149.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>以落实上海市委、市政府“全面推进上海城市数字化转型”要求为抓手，以信息系统集约化建设为主线，推进上海市政府科教文经、城市建设、社会卫生等各条线政府工作的数字化，推动“经济、生活、治理”全面数字化转型。推动上海市十四五规划和各项信息化专项规划的实现。深入推进“一网通办”、“一网统管”的建设，实现超大城市治理现代化。</p>			<p>推进上海市政府科教文经、城市建设、社会卫生等各条线政府工作的数字化，推动“经济、生活、治理”全面数字化转型。推动上海市十四五规划和各项信息化专项规划的实现。深入推进“一网通办”、“一网统管”的建设，实现超大城市治理现代化。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	项目运行符合业务需求的数量	=119	141	10	10	
		质量指标	项目变更率	<15%	0%	10	10	
			项目验收合格率	=100%	100%	10	10	
		时效指标	按时完成项目建设任务	在合同约定期间完成	基本满足	10	6	部分项目发生结转，后续将严格控制结转情况。
		成本指标	项目建设成本	不超批复预算	满足	5	5	
	年度维护成本		<8%	8%	5	5		
	效益指标	经济效益指标	减少资源投入	明显减少	满足	10	10	
			政府服务能力和管理水平	有效提高政务服务能力，提升社会治理能力和城市管理精细化水平	满足	10	10	
		生态效益指标	符合节能减排要求	符合国家相关标准	满足	5	5	
		可持续影响指标	提升本市信息化工作效率	明显提升	满足	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥90%	97%	10	10	
总分					100	92.21		

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	上海市大数据中心信息化运维及综合保障项目							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	374,196,950.00	332,970,455.00	318,413,045.50	10	95.63%	9.56	
	其中：当年财政拨款	374,196,950.00	332,970,455.00	318,413,045.50	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>计划开展信息化系统运维及综合保障工作，进一步实现政府部门信息系统及相关设施设备稳定运行，信息化需求基本实现，有效支撑部门业务，运维集约化程度明显提高，信息系统安全事故零发生，保障各部门信息化工作平稳过渡及上海市政府部门稳定运行。</p>			<p>开展信息化系统运维及综合保障工作，日常巡检及应急响应及时有效，进一步实现政府部门信息系统及相关设施设备稳定运行，信息化需求基本实现，有效支撑部门业务，运维集约化程度明显提高，保障各部门信息化工作平稳过渡，十四五期间上海市政府部门稳定运行。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	巡检服务次数（每月）	≥20次	30	10	10	
			质量指标	平均无故障率	≥90	120	5	5
		运维服务管理机制健全度		较高	较高	5	5	
		故障重复发生率		<5%	2%	10	10	
		时效指标	运维服务响应时间	4小时以内	2	5	5	
			运维工单处理率	=100%	100%	5	5	
		成本指标	项目成本	不超批复 预算	符合	5	5	
	采购价格		在市场正 常价格范 围内	符合	5	5		
	效益指标	经济效益指标	单次运维成本	减少	减少	5	5	
		社会效益指标	运维集约化程度	明显提高	提高	10	6	集约化程度有待进一步提升，存在信息资源碎片化、孤岛化的问题，后续将持续开展系统整合。
			系统安全测评	通过	通过	5	5	
		生态效益指标	环保达标率	=100%	100%	5	5	
		可持续 影响指标	运维管理效率	明显提升	提升	5	3	运维管理效率提升有限，后续将进一步进行整合，持续提升运维管理效率。
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥90%	100	10	10	
总分					100	93.56		

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	上海市电子政务灾难备份中心特种设施设备运维							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1,450,000.00	1,450,000.00	1,449,755.00	10	99.99%	10	
	其中：当年财政拨款	1,450,000.00	1,450,000.00	1,449,755.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	保障灾备中心大楼特种设施设备正常运行，为楼内信息系统运行提供 7*24 小时电力、空调和消防保障。提升灾备大楼抗风险能力，提升集约化建设效益。			达到项目预期目标。				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	故障修复完成度	>99%	99%	15	14	部分设备老旧已无原厂支持。
		质量指标	无故障运行时间	>99.99%	99.999%	15	12	因疫情交通受阻维修人员和配件无法及时抵达现场。
		时效指标	故障响应时间	<2 小时	0.5 小时	10	7	因疫情交通受阻维修人员和配件无法及时抵达现场。
		成本指标	成本合理性	合理	合理	10	10	
	效益指标	社会效益指标	不安全事件发生次数	0 次	0 次	12	12	
		生态效益指标	灾备服务水平	提升	提升	10	10	
		可持续 影响指标	长效管理机制健全有效	健全有效	健全有效	8	8	
	满意度 指标	服务对象 满意度指标	用户满意度	>99%	99.90%	10	10	
	总分					100	93	

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	信息化运维项目审核服务							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	800,000.00	800,000.00	785,000.00	10	98.13%	9.81	
	其中：当年财政拨款	800,000.00	800,000.00	785,000.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p style="text-align: center;">通过 2022 年度信息化运维审核服务，贯彻上云、信息系统整合、信创等相关工作要求，保障上海市信息化运维项目申报和审核工作更为顺畅，进一步加强市级部门信息化项目的精细化管理。</p>			<p style="text-align: center;">完成上云、信息系统整合、信创等相关工作要求，保障上海市信息化运维项目申报和审核工作更为顺畅，进一步加强市级部门信息化项目的精细化管理。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出 指标	数量指标	运维项目审核数	>1000	1134	10	10	
		质量 指标	项目符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范	满足	满足	10	10	
			项目验收合格率	=100%	=100%	10	10	
		时效指标	项目计划完工时间	2022 年 12 月 31 日前	满足	10	10	
		成本指标	项目建设成本	不超批复预算	满足	10	10	
	效益 指标	经济效益指标	运维资金使用效益	保障运维资金使用落到实处	满足	4	4	
		社会效益指标	市信息化运维项目申报和审核工作	科学合规、稳定有序	满足	6	4	部分工作开展略微仓促，后续将加强工作计划统筹
		生态效益指标	环保达标率	=100%	100%	10	10	
		可持续影响指标	相关管理制度	完善	满足	10	10	
满意度 指标	服务对象满意度 指标	用户满意度	≥90%	80%	10	6	阶段性工作总结不及时，未能较好掌控项目过程中的进度。后续将抓好阶段性汇报总结，严控项目执行进度。	
总分					100	93.81		

# 财政项目支出绩效自评表

( 2022 年度)

项目名称	大数据中心管理工作经费							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	43,684,877.00	35,834,877.00	27,057,632.89	10	75.51%	7.51	
	其中：当年财政拨款	43,684,877.00	35,834,877.00	27,057,632.89	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	为保障中心正常运转、保障办公点物业管理服务、一楼展厅服务正常运转、绩效评价等相关事宜的开展。			为保障中心正常运转、保障大数据中心大楼、食堂、分中心办公点开展物业管理服务、满足中心正常运转的设施需求，提升中心人员和来访客户的满意度。				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	数量指标	满足 实际情况	90%	20	18	保障工作范围扩展
		质量指标	质量指标	质量合格	90%	20	18	疫情保障工作量提升
		时效指标	时效指标	及时	90%	10	9	保障工作范围扩展
	效益指标	经济效益指标	经济效益	满意	满意	10	10	疫情保障工作量提升
		社会效益指标	社会效益	满意	满意	20	18	疫情保障工作量提升
	满意度 指标	服务对象 满意度指标	实际效果	满意	满意	10	9	疫情保障工作量提升
总分					100	89.51		

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称		大数据和一网通办重点领域研究、法律服务						
主管部门		上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	3,300,000.00	2,520,000.00	2,370,000.00	10	94.05%	9.4	
	其中：当年财政拨款	3,300,000.00	2,520,000.00	2,370,000.00	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>提高中心的政策能力和水平，增强中心决策的合法性、科学性，保障中心各项工作依法依规开展。围绕中心工作，形成一批大数据和一网通办领域重点问题研究成果，形成依法科学决策、依法开展对外活动、依法实施建设管理的法律把关机制。</p>			<p>围绕年度重点工作，形成一系列政策、技术前沿成果，完成合同等事项法律把关，创造了一批知识产权成果。</p>				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	完成率	=100%	90%	20	18	疫情保障工作量提升
		质量指标	达标率	=100%	90%	20	18	疫情保障工作量提升
		时效指标	及时性	=100%	90%	10	9	疫情保障工作量提升
	效益指标	社会效益指标	形成相关研究成果和法律把关机制	达成	90%	30	27	保障工作范围扩展
	满意度指标	服务对象满意度指标	成果满意	≥80%	90%	10	9	保障工作范围扩展
总分					100	90.40		

# 财政项目支出绩效自评表

（ 2022 年度）

项目名称	办公厅、研究室信息化服务							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	7,370,000.00	7,370,000.00	5,391,394.92	10	73.15%	7.32	
	其中：当年财政拨款	7,370,000.00	7,370,000.00	5,391,394.92	—		—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	保障办公厅、研究室信息化服务平稳开展。			通过政府采购互联网接入及短信服务费，确保办公厅、研究室对外通讯通畅，确保市政府总值班室短信平台正常收发，确保处理突发事件调度保障有序；预算中设备维修费保障办公厅、研究室终端设备正常运行，确保信息化服务平稳开展。总体完成情况良好，符合预期目标。				
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指标	数量指标	巡检工单数量	>4 次	6	20	20	
		质量指标	系统故障平均恢复时长	< 12 小时	0	10	10	
		时效指标	故障平均响应时间	< 2 小时	0	10	10	
		成本指标	预算执行率	>90%	60.6	10	2	预算和实际应用存在偏差，在新的一年里尽可能做精准测算。
	效益指标	社会效益指标	系统重要储存信息丢失率	=0%	0	30	30	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用者	=100%	100	10	10	
总分					100	89.32		