

项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		信息化支撑						
主管部门		北京市政务服务管理局			实施单位		北京市市民热线服务中心	
项目负责人		苏杨			联系电话		13671198881	
项目资金 (万元)		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	576.09	508.75	508.75	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	576.09	508.75	508.75	——	——	——	
	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				
	1. 信息化设备的维保服务，备份应用系统、网络安全运维服务，会场（会议室）技术支持和保障服务，网站运维服务和场地环境维护服务、数据分析服务。 2. 云服务租赁服务续租。 3. 完成IT硬件运维项目、投诉举报平台运维项目尾款支付。			1. 完成2020年度信息化设备的维保服务，备份应用系统、网络安全运维服务，会场（会议室）技术支持和保障服务，网站运维服务和场地环境维护服务、数据分析服务。 2. 完成签订云租赁合同（2020年8月1日-2021年7月31日）。 3. 完成IT硬件运维数量100台/套、诉举报平台运维设备数量19台/套，投诉举报平台运维项目尾款支付。				
	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	IT硬件运维设备数量	100	服务器设备27，网络设备5，决策会商会议系统设备68	4	4.00	——
			诉举报平台运维设备数量	19	IT硬件设备14，第三方软件产品5	4	4.00	——
			云服务租赁期	5个月（2020年8-12月）	满足5个月（2020年8月1日-2021年7月31日）	4	4.00	——
			运维支撑服务	4项	4项（应用系统运维服务、信息化软硬件设备维保服务、安全运维服务、其他技术支持服务）	3	3.00	——

	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
续上页	续上页	质量指标	IT硬件运维验收	通过验收	2020年5月7日通过验收	4	4.00	——
			诉举报平台运维验收	通过验收	2020年5月7日通过验收	4	4.00	——
			云服务中断次数	≤1	0	4	4.00	——
			运维支撑服务验收	通过验收	2020年11月30日通过验收	3	3.00	——
		时效指标	IT硬件运维尾款支付	6月前	2020年6月4日	3	2.40	属于非紧急救助服务系统运行维护
			投诉举报平台运维尾款支付	6月前	2020年5月18日	3	3.00	——
			云服务租赁首款支付	10月前	2020年8月27日	3	3.00	——
			运维支撑服务尾款支付	年底前	2020年12月25日	1	1.00	——
		成本指标	IT硬件运维预算控制数	≤13.722万元	13.722万元	3	3.00	——
			诉举报平台运维预算控制数	≤18.87万元	18.87万元	3	3.00	——
			云服务租赁预算控制数	≤175.78万元	175.78万元	3	3.00	——
			运维支撑服务预算控制数	≤367.71632万元	300.3755万元	1	1.00	
	效益指标	社会效益指标	保障IT硬件运维顺利进行	保障热线服务中心正常运营	2020年度未出现故障的情况	8	6.00	项目基本按照预期开展，但是实施效益有待进一步体现和发挥。
			保障投诉举报平台运维	确保投诉举报工作顺利进行，有利于中心根据投诉举报的问题及时反馈解决，更好地服务于人民群众	保障2020年度投诉举报工作顺利进行，平台运维工作未出故障	8	6.00	
			保障云服务正常运行	提高办事效率，更加有效得支持服务中心的日常办公	开展云服务租赁，全年云服务中断0次，保障了云服务正常运行，支持中心的日常办公	7	6.00	
			保障运维支撑服务	提升12345热线的办理水平和群众满意度、保证项目能继续发挥其作用，提高政府办事效率	通过对业务受理系统、知识库系统、综合办公系统、统计分析系统提供服务，保障运维支撑服务，提升了政府办事效率	7	6.00	

	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
续上页	满意度指标	服务对象满意度指标	北京市人民群众满意度	≥90%	项目未开展满意度调查，未收到不满意投诉。通过运维等云服务，保障了中心的正常运行，提升了办事效率。	10	8.00	未开展满意度调查，建议后续年度注重服务对象的满意度调查，以便体现项目实施效益
总分						100	91.40	——