
中共广州市委机构编制委员会办公室

2021 年信息化运维项目

绩效评价报告

评价单位：中共广州市委机构编制委员会办公室

2022 年 8 月

一、评价项目概述

（一）项目背景

根据《中共广州市委、广州市人民政府关于印发〈广州市市级党政机构改革方案〉、〈广州市市级党政机构改革方案实施意见〉的通知》（穗字〔2001〕4号）精神，设立中共广州市委机构编制委员会办公室（简称市委编办），市正局级。市委编办为市委机构编制委员会的常设办事机构，在市委编委的领导下具体负责全市行政管理体制改革和机构改革以及机构编制的日常管理工作。

市委编办通过开展信息化资产运维服务外包项目，已逐步建立市委编办的信息化资产运行维护基础流程和制度规范，提供对市委编办办公区域的桌面信息化设备（包括台式计算机、手提电脑、打印机等）、网络设备、服务器设备、机房设备的维护和保养，建立市委编办信息化资产运行维护体系。现有机构编制网、广州市机构编制实名制管理系统均部署在广州市政府信息化服务云平台上。

市委编办信息系统运行维护项目以 IT 运维管理为基础，以外包 IT 服务为核心，以报警和事件为手段，加强 IT 全局的管理，提高 IT 服务的响应时间，降低 IT 管理和服务的成本消耗，依托第三方专业 IT 服务商的技术力量建立起标准、规范的 IT 运维与服务管理平台。IT 运维与服务管理平台将以往对网络、服务器与业务应用、安全设备等的分割管理进行了有效的整合，实现全面监控与集中统一管理。同时，融

入了基于 ITIL 理念的 IT 服务流程管理，实现了技术、功能、服务三方面的有机结合，同时，整合了第三方专业的 IT 服务商的服务支持，从而提高了市委编办信息系统的运行管理水平和服务能力。

（二）项目目标

本项目通过运用科学化、规范化的运维管理和安全服务，使本单位能够有效控制服务成本，同时确保信息系统运作的安全可靠和稳定，提高服务水平和客户满意度。

项目总体维护目标如下：

保障本单位信息化基础设施和软件系统正常、高效和安全运行，及时响应、解决软硬件系统故障；

建立信息网络安全巡检制度，做好安全扫描、加固、漏洞修补工作，防范安全事件的发生；

制定紧急应急措施，做好系统预防性维护；

完成电子政务云平台资源、网络链路等的租赁工作。

（三）项目内容

本项目分为 5 个子项目：

子项目 1：中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目-子项目 1。服务范围：为市委编办信息化系统提供基础设施维护、信息安全服务、业务系统及信息资源维护及桌面运维服务。

子项目 2：中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目-子项目 2。服务范围：为广州市机构编制实

名制管理系统提供信息系统运维服务，包含软件运维服务及数据资源维护。

子项目 3: 中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目监理服务。服务范围: 中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目整体项目管理, 包含进度管理、文档管理等。

子项目 4: 中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目-云资源租赁。

子项目 5: 中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目方案编制工作。

(四) 项目实施情况

项目在各方共同努力下, 项目进展顺利, 各关键节点得到有效管理和控制, 经对整个项目的监理检查, 现在本项目:

1. 已按照各运维合同约定完成了运维工作, 已达到招标、合同等文件要求。
2. 项目的竣工资料编制规范, 齐全, 符合项目管理要求。

二、绩效评价概述

(一) 评价目的

通过对服务提供商的绩效评估, 实现有依据的服务质量考核, 对服务工作的响应、事件处理的能力、运维文档的规范性等进行评估; 根据一系列评价考核指标值来反映运维服务管理体系运行的过程和结果。

(二) 评价设计与实施

监理与甲方对在项目实施过程中持续对乙方开展绩效考核，从产出数量、产出质量、产出实效、经济效益、社会效益、可持续影响、服务对象满意度等部分进行评定。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标出处	标准值	评分标准（每个指标按100分计算，应如何评分）
产出	产出数量	运维人员配备人数	考核运维方配备合格运维人员的数量	项目合同	100%	根据实际配备运维人员数量计分。计算方式：运维人员数量达标，得100分；否则不得分。
		各类系统维护完成率	考察实际维护系统完成数占需维护的系统数的比重	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理的通知》（穗工信〔2017〕3号）	100%	根据实际完成情况计分。计算方式：实际维护的系统数/预期目标*100，最高不超过100分。
		运维周期	考察运维服务的服务周期	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理的通知》（穗工信〔2017〕3号）	1年	根据实际运维服务周期计分。计算方式：运维周期达到规定时间，得100分；否则不得分。
	产出质量	故障排除率	考察信息系统运维项目中已排除故障次数占所有故障次数的比重	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理的通知》（穗工信〔2017〕3号）	95%	根据实际故障排除率计分。计算方式：实际故障排除率/预期目标*100，最高不超过100分。
	产出实效	响应及时率	考察信息系统出现故障在规定时间内得到响应的比重	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理的通知》（穗工信〔2017〕3号）	100%	根据信息系统出现故障是否按照规定时间响应计分。计算方式：实际故障响应率/预期目标*100，最高不超过100分。
		修复及时率	考察信息系统出现故障在规定时间内修复完成的比重	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理办	100%	根据信息系统出现故障的维护时间计分。计算方式：实际故障修复及时率/预期目标*100，最高不

			或更换设备的比重	法的通知》(穗工信(2017)3号)		超过100分。
效益	经济效益	采购成本下浮率	考察采购信息化运维服务能否降低采购成本	项目合同	5%或以上	根据采购信息化运维服务降低采购成本计分。计算方式:采购节支金额/采购预算总额≥5%,得100分;每低1%减20分,扣完为止。
	社会效益	安全事故发生数	考察信息安全事故发生的情况	广东省财政预算绩效指标库(广东省财政厅2018年6月)	0起	根据实际发生的信息安全事故数计分。计算方式:未发生任何信息安全事故,得100分;否则不得分。
	可持续影响	正常运行率	考察正常运行的设施设备占有在用设施设备的比重	《广州市工业和信息化委广州市财政局关于印发广州市政府投资信息化项目管理的通知》(穗工信(2017)3号)	100%	根据信息系统设施设备正常运行情况计分。计算方式:实际正常运行率/预期目标*100,最高不超过100分。
		平均运行无故障率	考察信息系统全年平均无故障运行天数的比重	广东省财政预算绩效指标库(广东省财政厅2018年6月)	95%	根据信息系统设施设备无故障运行天数计分。计算方式:实际运行无故障率/预期目标*100,最高不超过100分。
	服务对象满意度	投诉次数	考察信息系统使用人员对系统运维服务投诉情况	项目采购需求	0次	根据实际发生的投诉个案计分。计算方式:未发生任何投诉,得100分;否则不得分
		用户满意度	考察信息系统使用人员对系统运维服务的满意度评价	《绩效评价指标汇编》(广州市财政局2015年)	100%	根据调查问卷结果计分。计算方式:感到满意的人次/参与问卷调查总人次不少于*,得100分;未达到预期目标,按实际调查满意度/预期目标*100计分。

三、评价结论与绩效分析

(一) 总体结论

各个子项目均已建立完善的管理制度、制定工作流程、人员考核制度(月度考核),确定维护人员的岗位职责(包

括人员的上班时间、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容)，能够对维护人员的工作进行跟踪及质量监督，有完备的文档资料产生，绩效考核基本达标。

(二) 项目绩效分析

1. 项目目标完成情况分析:

序号	服务名称	服务项目	计划内容	计划安排时间	负责人	产出物	备注
项目启动阶段(2021年7月-2021年8月)							
1	项目启动	项目团队组建	确定项目经理人、驻场工程师等实施人员名单，完成团队组建，人员入场资料提交服务单位审	2021年7月	项目经理	《实施人员任命书》	
2		项目团队正式入场	项目经理组建项目团队(驻场团队、二线团队)	2021年7月	项目经理	《派驻证明》 《保密协议》	
3		制定项目管理流程规范	完成管理计划、服务流程制定	2021年7月	项目经理	《项目沟通管理计划》 《服务流程制度》	
4		项目实施计划	完成编写项目实施计划	2021年7月	项目经理 项目监理	《项目实施方案》	
5		项目实施方案	完成编写项目实施方案	2021年7月	项目经理 项目监理	《项目实施计划》	
7		项目开工申请	与监理拟定开工申请通过审核并三方盖章	2021年7月	项目经理 项目监理	《项目开工申请》 《实施人员名单及资质报审》 《开工令》	
8		项目启动会	汇报项目启动实施方案内容	2021年7月	项目经理 项目负责人 项目监理	《项目启动PPT》 《项目启动会议纪要》 《会议签到表》	

项目实施阶段（2021年7月1日-2022年6月30日）								
9	信息资产梳理服务	信息资产梳理服务	收集资产信息，整理台账	日常更新，每半年提交一次	驻场人员	《资产设备信息表》		
10		基线数据文档整理	1、收集并更新各类基线数据文档 2、更新项目通讯录	日常更新，每半年提交一次	驻场人员	《基线数据文档》		
11	阶段性报告及巡检报告	服务报告	周报	每周编写项目运维服务周报；	每周三上午10:00前提交	驻场人员	《运维服务周报》	
12			月报	每月编写项目运维服务月报；	每月5号前提交	驻场人员	《运维服务月报》	
13			半年总结	编写《项目上半年运维总结报告》	2021年12月30日前提交	项目经理	《项目上半年运维总结报告》	
14			年度总结	编写《项目运维年度总结报告》	2021年6月30日前提交	项目经理	《项目运维年度总结报告》	
15			晨检/日检	对服务器、应用系统、网络设别每日进行连通性、可用性检查。	工作日8:30分前完成，9点前提交晨检报告	驻场人员	《晨检报告》	
16	周期性巡检	周检	对网络和信息安全设备、应用系统进行巡检，并对系统性能进行维护。	每周2次；巡检结果汇总到月度巡检报告中	驻场人员	《月度巡检报告》		
17		季度巡检	每月对服务器、桌面设备、网络和信息安全设备进行巡检，并设备进行保养清洁及性能维护。	每月1次，巡检结果汇总并在每月5号前提交	驻场人员			
18	基础设施运维	服务器及相关设备维护	1、日常巡检、日常晨检；	每日	驻场工程师	《日常巡检表》 《日常晨检表》 《日常工作记录》		
19			2、服务器性能维护；	每季度				
20			3、设备故障检测及排除；	按需				
21			4、资源监控及系统补丁通知及推荐；	按需				
22			5、系统规划、咨询服务	按需				
23		桌面设备	1、设备主机硬件及环境保养定期巡检	每季度	驻场工	《日常巡检		

24	应用系统维护	维护	2、系统性能日常维护巡检	每季度	程师	表》 《日常晨检表》 《日常工作记录》		
25			3、系统故障检测及排除	按需				
26			4、系统或相关软件终端重部署及调试	按需				
27		网络及信息安全设备维护		1、日常巡检、日常晨检；	每周	驻场工程师	《日常巡检表》 《日常晨检表》 《日常工作记录》 《维护保养记录》 《安全策略》	
28				2、软件硬件保障服务；	按需			
29				3、定期清洁（每季度）	每季度			
30				4、系统故障检测及排除	按需			
31				5、网络安全系统重部署及调试；	按需			
32				6、安全策略制定和跟新	每季度			
33		机房环境维护		1、UPS 运行状态、运行参数的检查与调试。	每月	驻场工程师	《机房巡检报告》	
34				2、温湿度传感器的检查与调校。				
35				3、供电参数、配电开关状态的检查与调试。				
36				4、操作系统补丁程序的升级与优化。				
37				5、监控设备、监控主机硬件的检测及更换。				
38				6、门禁控制器、读卡器的检查与维护。				
39		中共广州市委编办协同办公平台维护		1、系统定期巡检（每周）；	每周	驻场工程师	《系统巡检报告》 《安全策略》 《日常工作记录》	
40				2、系统性能日常维护（每周）；	每周			
41				3、系统故障检测及排除；	按需			
42				4、安全策略制定和更新；	每月			系统开发工程师
43				5、系统重部署及调试；	按需			
44				6、系统功能适应性改造及系统性能优化	按需			
45		广州市议事协调机构管理系统维护		1、系统性能日常维护；	每周	驻场工程师	《系统巡检报告》 《安全策略》 《日常工作记录》	
46				2、系统故障检测及排除；	按需			
47				3、系统运行状态监控及预警；	每周			
48			4、系统重部署及调试；	按需	系统开发工程师			
49		广州市机构编制网维护		1、系统性能日常维护；	每周	驻场工程师	《系统巡检报告》 《安全策略》 《日常工作记录》	
50				2、系统故障检测及排除；	按需			
51				3、系统运行状态监控及预警；	每周			
52				4、系统重部署及调试；	按需	系统开发工程师		

	安全服务维护服务	安全巡检	1、服务器、安全设备和网络系统进行专业检查和分析，对系统警告、异常情况、错误信息进行分析；	按需	驻场工程师	《巡检服务报告》	
			2、分析结果对安全策略进行调整和优化；	按需			
58		漏洞扫描服务	1、主机系统安全扫描；	每季度1次	二线安全工程师	《漏洞扫描报告》	
59			2、数据库漏洞扫描；				
60			3、应用安全扫描；				
61		安全加固服务	对漏洞扫描和风险评估发现的安全风险进行加固	每季度1次		《安全加固报告》	
62		安全公告服务	安全公告、安全通告通知服务	每月5号前提交	驻场工程师	《安全公告》	
63		安全保密技术检查服务	协助完成所有非涉密办公电脑、移动存储介质及工作邮箱保密技术检查工作。	按需	驻场工程师	《自查报告》	
64		应急响应	协助完成所有非涉密办公电脑、移动存储介质及工作邮箱保密技术检查工作。	按需	二线人员	《事故分析处理报告》	
65		应急演练	根据应急预案进行演练设计，提出应急预案模拟场景的假想状况。并实施演练	服务周期内	二线安全工程师	《应急演练报告》	
66	等保测评服务	服务周期内完成应用系统等保测评服务	服务周期内	二线安全工程师	《等保测评报告》		
67	渗透测试服务	服务周期内完成应用系统渗透测试服务。	服务周期内	二线安全工程师	《系统渗透测试报告》 《渗透测试方案》		
监督改进阶段（2021年8月-2021年12月）							
67	服务改进提升计划	流程文档修订	根据实际工作经验修订流程文档，并改进执行。	服务周期内	项目经理	《流程文件》修订稿	
68		服务计划修订	根据实际项目进展和需要，调整项目计划，并执行。	服务周期内	项目经理	《项目实施计划》修订稿	
69		服务质量改进	根据质量监督结果，制定并实施改进措施。	服务周期内	项目经理	《项目整改方案》	
项目验收阶段（2022年7月-8月）							
70	项目验收	承建单位总结报告	完成编写《承建单位总结报告》	2022年6月	项目经理	《承建单位总结报告》	
71		运维服务文档汇编	汇编并整理项目交付的所有文档	2022年7月	项目经理 项目监理	《运维服务文档的汇编》 《项目验收PPT》	

72	验收申请	申请项目验收	2022年8月前	项目经理 项目监理	《验收报告》 《会议纪要》
73	验收报告	提交验收报告	2022年8月	项目经理 项目监理	
74	验收会议	项目验收会议	2022年8月	项目经理 项目负责人 项目监理	

子项目1已按合同要求完成对市委编办的基础设施维护、信息安全服务、业务系统及信息资源维护及桌面运维服务。

序号	服务内容	服务内容概述
	基础设维护服务	服务器、存储设备维护服务
		音视频设备维护服务
		网络设备、信息安全设备维护服务
		机房环境设备维护服务
	信息安全服务	安全巡检服务
		漏洞扫描服务
		安全加固服务
		安全公告服务
		安全保密技术检查服务
		应急响应服务
		应急演练服务
		渗透测试服务
		安全等级保护测评服务
	业务系统及信息资源维	广州机构编制网
		广州市议事协调机构管理系统

护	中共广州市委编办协同办公平台
桌面运维服务	桌面设备等基础设施维护工程师 1 名

子项目 2 已按合同要求完成广州市机构编制实名制管理系统的信息系统运维服务。

子项目 3 已按要求完成中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目监理工作。

子项目 4 已按要求完成中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目云资源租赁。

子项目 5 已按要求完成中共广州市委机构编制委员会办公室 2021 年信息化运维项目方案编制工作。

2. 资金情况分析

该项目总预算金额库 178.87 万元（人民币），资金来源全部为市财政投资，项目分 5 个子项目，子项目 1、子项目 2、子项目 3 分三次支付，子项目 4、子项目 5 分 2 次支付，子项目 4 子项目 5 已全部支付完毕，子项目 1、子项目 2、子项目 3 均剩余最后一笔款项未支付，合同服务期满通过验收后支付最后一笔款项并申请市政数局终验。

3. 项目管理情况分析

质量控制：关键节点控制，审核开工申请、运维方案、运维月报等，确保过程质量。满意度评价，监理单位对各运维单位所服务内容进行监督，协调对运维单位开展用户满意度评价。绩效考核，协助建设单位对运维单位、监理单位的

服务质量、管理成效等进行绩效考核。过程控制，依据项目招投标文件、合同文本要求，对运维内容督促检查，对存在问题的方面，出具监理通知督促整改。

进度控制：监理单位检查审核项目开工申请、项目实施方方案、项目实施计划、等，对相关进度资料（周报、月报等）进行检查，及时协调、督促运维单位整改相关文档资料。项目实际建设进度如下：2021年7月，完成项目采购、合同签订工作；2021年7月15日，提交开工申请；2021年7月，召开项目启动会议；2022年2月，项目开展阶段性验收。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）机房搬迁

时间：2021年8月

为规范机房管理，2021年8月，我司驻场工程师对原5号楼17楼的机房设备整体搬迁到1号楼6楼，并对新搬迁机房的线路重新进行了整理，对未有标签的网线手动添加标签，对存在错误的标签进行更正，对存在飞线的网线重新规划线路，杜绝机房内有飞线的情况。对机房机柜不在使用的老旧设备进行了清出，并对机房环境进行了打扫。

（二）巡检工作开展

为保障市编办所属服务器运行的稳定性、可靠性、安全性，我司对服务器采取每日巡检及季度巡检。每日巡检主要是查看服务器运行是否正常、指示灯显示有无异常情况以及服务器是否有存在down机对服务器系统全盘扫描并杀毒，

季度巡检主要是对服务器日志进行分析，查看服务器是否存在自动重启、运行未知程序等异常情况，并对发生的异常情况进行记录和处理。及时更新服务器操作系统的补丁，并对服务器漏洞进行加固处理。

五、存在问题和不足

（一）故障率问题

发生故障后，迅速解决故障存在一定困难，运维团队人员不能准确定位故障、要明显降低故障率，全力保障市委编办工作有序进行，运维团队人员不能准确定位故障还需运维人员具备相应经验和能力。

（二）人员管理问题：

项目实施过程中，存在建立健全制度不够完善、运维团队项目人员管理不够到位等问题，对项目精准实施产生不利影响。

六、相关建议

解决故障率及人员管理问题，一是通过强化对基础支撑系统即机房设备、服务器及存储设备、网络及安全设备的巡检，二是通过人员在不同运维地点的定期巡检、三是通过培训，不断提升运维人员能力。

通过上述手段，加快运维人员到场响应速度，业务处理能力提升，准确定位故障，既保障市委编办工作的有序进行，也对项目整体运维服务提供了有力的保障。