

北京市交通委员会政务服务中心 信息运维服务项目支出绩效评价报告

北京市交通委员会
二〇二六年五月

政务服务中心信息运维服务项目 支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所，以下简称“中心”）是北京市交通委员会（以下简称“市交通委”）所属公益一类事业单位，承担着市交通委行政审批、行政备案、“接诉即办”等方面事务性工作，以及北京市船舶检验技术性、事务性工作。

中心作为面向群众、企业的公共服务核心窗口，承载着行政审批、便民服务、数据公示、政务协同等核心职能，其信息化系统存储、传输、处理海量公民个人信息、企业经营数据及政务核心涉密、敏感数据，是关键公共信息基础设施。常态化开展网络安全等级保护测评、专业化落实信息系统运维工作，是中心落实网络安全主体责任、保障政务服务平稳运行、防范网络安全风险、规范政务信息化建设的核心举措。为提升北京市交通委员会行政审批系统、北京市综合监管信息系统、北京市交通行业举报投诉平台等核心业务系统的运行效能，进而保障 2025 年度市交通委相关处室及单位各项日常工作平稳有序开展，中心申请设立政务服务中心信息运维服务项目。

2. 项目主要内容及资金投入

2025 年该项目主要内容包括北京市交通委员会行政审批系统运维服务项目、北京市交通行业举报投诉平台运维服务等 8 个子项目，预算共计 728.70 万元。

（二）项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

2025 年，通过专业的运维团队提升系统的稳定性、可靠性、保障信息系统安全运行，保障政务服务中心各项办公设备正常运转，工作职能顺利开展，有效落实“证照分离”“优化营商环境”等政务服务优化举措。实现目标如下：

（1）实现市交通委政务服务事项的审批流程优化、环节简化、提高工作效率，落实“证照分离”“优化营商环境”等政务服务优化举措。

（2）对交通政务服务各类数据对接接口进行维护、调整和优化，保证数据接口持续稳定运行。

（3）保障 12328 接电业务、12345 工单办理业务持续稳定运行，支撑交通行业举报投诉信息化服务水平提升。

（4）保证中心办公设备、网络安全等稳定运行；保障中心工作人员工作效率得到提升，工作顺利开展。

2. 项目年度绩效指标

围绕项目年度绩效目标，中心细化设置了项目绩效指标，具体见表 1。

表 1：项目年度绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
产出指标	数量指标	运维保障次数	≥365 次
	数量指标	系统软件维护数量	=8 套
	数量指标	运行分析报告	≥9 套
	质量指标	故障处理率	=100%
	质量指标	验收合格率	=100%
	质量指标	系统正常运行率	≥99%
	时效指标	项目完成及时率	=100%
成本指标	成本指标	项目支出数	≤728.70 万元
	成本指标	其中：网络安全等级测评	≤12 万元
效益指标	社会效益指标	维护效果	系统稳定运行
满意度指标	服务对象满意度指标	单位满意度	≥95%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为深入贯彻落实北京市财政局（以下简称“市财政局”）《关于印发进一步深化项目支出绩效预算管理改革的意见的通知》（京财预〔2017〕2944号）等文件精神，按照《北京市财政局关于2026年预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2026〕392号）要求，依据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号），聚焦2025年政务服务中心信息系统运维项目资金，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验、发现问题、剖析原因、提出改进建议，为相关部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化预算绩效管理工作，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、方法及指标体系

1. 评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专家咨询、座谈访谈等方法，对项目决策、过程、产出、效益 4 个方面进行综合评价。

2. 评价指标体系

根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146 号）相关精神，结合项目特点，在与专家组充分协商的基础上，绩效评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系，详见附件 1。评价指标体系总分为 100 分，其中项目决策 10 分，项目过程 20 分，项目产出 40 分，项目效益 30 分。绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级：

综合得分在 90（含）-100 分为优；

综合得分在 80（含）-90 分为良；

综合得分在 60（含）-80 分为中；

综合得分在 60 分以下为较差。

（三）绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

在明确委托方要求的前提下，根据项目主要内容及特点，评价机构组建了评价工作组，明确评价思路，细化评价

指标体系及评分标准；组织项目实施单位准备项目资料，开展项目资料收集、整理和分析工作。

2. 评价实施阶段

在梳理项目资料的基础上，评价工作组于5月14日-15日组织专家开展函评工作。会后评价工作组及时向项目单位反馈预评价初步意见及补充资料清单，项目单位据此完善佐证材料、逐项答疑说明。于5月19日，评价工作组组织专家在市交通委召开正式评价会，会上专家围绕项目决策、过程、产出、效益4个方面开展综合研判，形成项目评价意见。

3. 报告撰写阶段

评价工作组根据项目评价意见，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，经公司内部三级审核通过后提交市交通委财务处（以下简称“委财务处”）、中心征求意见。根据反馈意见，评价工作组修改完善绩效评价报告，形成正式稿，报送委财务处。

三、综合评价情况及评价结论

2025年，中心按计划完成了各系统运行维护工作。项目实施有效保障了政务服务平稳不间断运行，守护了政务数据与个人信息安全，夯实了业务服务支撑能力，整体实施成效较好。但项目尚未制定中长期规划、项目绩效指标设置不够合理、预算编制有待加强、过程管理不够规范、绩效总结及满意度调查还需加强。项目综合评价得分87.83分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目设立符合国家、交通部、市交通委关于信息化的相关工作要求，与中心职能相符；项目的申请、设立过程符合市财政局、市交通委相关规定，立项程序规范。但项目顶层设计和统筹规划有待加强，绩效指标设置不够合理，预算编制科学性一般。该指标分值 10 分，得分 8.20 分。1. 项目立项

（1）立项依据充分性

2018 年国务院印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27 号），明确要求完善平台运营管理体系，强化系统日常运维与安全保障。中心设立“政务服务中心信息系统运维”项目，开展政务服务系统功能优化、运行监测及网络安全防护等各项工作。本项目立项契合国家对信息化事业发展的整体要求，具有政策相关性。

同时，项目工作内容与《北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）2025 年工作要点》中“优化北京市交通委员会行政审批系统统计分析、监测评价功能；落实市政务和数据局全面深化一网通办，推动数字政务服务提质增效行动计划……”等工作要点相符。评价认为，项目立项依据较充分，但项目单位缺少在信息化建设方面的中长期规

划。

（2）立项程序规范性

中心财务科在梳理分析项目 2024 年度预算执行情况 & 8-12 月用款计划的基础上，统筹组织各业务科室根据年度工作实际，开展 2025 年度预算编报工作。中心明确各项目具体实施内容，同步完成预算申报文本、绩效目标申报表、支出计划表、预算支出明细表等全套申报资料编制，并按程序提请中心支委会审议，经中心支委员会研究通过后，提交委财务处。评价认为，项目的设立经过了逐级审批、集体决策等环节，项目立项程序规范。

2. 绩效目标

（1）绩效目标合理性

“政务中心信息运维服务”项目设置了年度总体目标，该目标较为明确、完整，反映了项目实施的具体产出和预期效益效果。评价认为，项目设置的绩效目标较为完整，绩效目标合理性较好。

（2）绩效指标明确性

该项目将整体绩效目标分解为具体的数量指标、质量指标、成本指标、社会效益指标及满意度指标，且量化程度较高，可考核性较强。评价认为，该项目绩效指标框架较为完整，但项目指标设置不够全面、准确。

3. 资金投入

（1）预算编制科学性

该项目为延续性项目，由中心信息化保障科具体负责实施。信息化保障科参照历年工作开展情况，结合上年度预算申报及执行情况，统筹当年业务需求、工作任务及绩效目标，编制年度项目预算。评价认为，项目预算编制科学性一般，一是2个等保测评与密评子项目本质同属网络安全测评范畴，应合并申报、统一管理，现行分开实施的方式不利于统筹与监管，不利于提升项目的经济性。二是办公设备日常运行保障服务子项目，项目单位惯性依赖第三方公司运维解决日常办公终端的常见问题，该类运维成本存在进一步节约的空间。

（2）资金分配合理性

2025年2月，市交通委批复中心“政务服务中心信息系统运维”项目预算728.70万元。中心收到批复后，严格依据年初预算申报方案完成各子项目资金分配。评价认为，项目资金分配合规。

（二）项目过程情况

项目资金足额及时拨付到位，预算执行情况较好。但项目仍存在资金使用管理有效性不足、制度体系建设不够完善、整体实施方案缺失、采购管理需加强、合同管理不够规范等问题。该指标分值20分，得分18.68分。

1. 资金管理

（1）资金到位率

项目预算资金于 2025 年 2 月到位，资金到位率 100%。评价认为，该项目资金足额、及时到位，能够保障项目的顺利实施，资金到位率高。

（2）预算执行率

截至 2025 年 12 月 31 日，该项目经费实际支出 722.99 万元，预算执行率为 99.22%。评价认为，该项目总体预算执行情况较好，预算执行率较高。

（3）资金使用合规性

中心严格按照国家及中心相关财务管理制度执行，各项经费的支出坚持“预算先行、量入为出、合理计划、厉行节约”的原则，遵循“先批准、后支用”的支出报销程序，严禁超预算开支和先支后批。评价认为，资金使用较合规。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

业务管理制度方面，中心制定了《北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)信息系统及数据运维工作管理办法》，对信息系统及数据运维的工作原则、工作职责、系统运维、数据运维、监督管理等方面进行了规定，明确了巡检维护、功能调整、权限变更、数据修正、考核评价、资料归档等工作要求，一定程度上能够保障项目的规范实施。

财务管理制度方面，中心制定了《中共北京市交通委员

会政务服务中心(北京市船舶检验所)支部委员会“三重一大”集体决策制度》《北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)内部控制手册》《北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)财务管理办法》《北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)政府采购管理办法》《北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)预算管理办法》等制度，保障了中心各项工作规范化开展。评价认为，项目单位的财务和业务管理制度较健全。

(2) 制度执行有效性

实施方案制定方面，中心各子项目实施方案对软硬件服务对象、服务内容、服务方式、资质要求以及互联网链路切换的前期准备、操作执行、应急预案、人员安排等方面进行了明确。

承担单位遴选和合同管理方面，中心根据“三重一大”集体决策制度及财务管理相关制度要求，对本项目的8个子项目履行支委会集体审议程序后启动了采购流程。确定项目承担机构后，中心根据合同约定要求机构配备专门运维团队，明确合同服务内容和违约责任，将运维响应、问题解决、安全防护效果等核心指标纳入服务质量满意度调查和违约责任，违约情况与服务费用结算、后续合作资格直接挂钩，保障信息化运维项目服务质量服务运行需求。

过程监督管理方面，中心采取每周例会、定期评估（季

度/半年），年度评价相结合的全周期过程管控机制，建立运维问题、需求变更、安全隐患 3 类台账，并实行清单化管理、销号式推进，明确处置时限和验收标准，全程跟踪落实情况，确保各项运维任务高效推进、各类问题隐患动态清零，保障信息系统持续稳定运行。

评价认为，项目建立了实施方案，对项目实施进行了一定的项目管理，但单位制度执行整体有效性一般。一是个别项目比选公告对于项目任务量阐述不清楚。二是合同管理不够规范，合同条款不够严谨，个别项目服务合同服务期限未明确具体起止时间；同时合同管理台账信息不完整。三是项目缺少总体运维实施方案，不利于项目的统筹管理和实施。

（三）项目产出情况

2025 年，各项运维工作均按照计划完成。但仍存在各子项目任务分解细化、量化程度不足，佐证资料不够完备，预算节约力度不足，产出质量有待进一步提高等问题。该指标分值 40 分，得分 35 分。

1. 产出数量

截止 2025 年 12 月 31 日，运维任务整体完成情况较好。2025 年对政务外网、互联网共 36 台服务器及数据库开展常态化巡检，全年累计完成巡检 643 次，修复各类安全漏洞 828 个，完成系统功能优化 98 项。全年完成数据清洗 617.90 万条、数据汇聚 22.10 万条。通过对部级、市级接口常态化维

护，向部级推送数据 20.80 万条、办件 17.85 万件，归集市级“好差评”评价 31.50 万条、电子证照 12.4 万条。完成京津冀数据共享 26.30 万条，顺利完成京津冀数据共享、公安数据交互、证照上传等重点工作。修复安全漏洞 2440 个，含高危漏洞 1004 个，完成 3 项系统组件升级。

评价认为，项目运维任务整体完成的较好，但各子项目运维方案中任务分解不够细化、量化。

2. 产出质量

2025 年，各子项目均制定专项突发事件应急预案，健全应急处置工作机制并组织演练，全年系统运行平稳，未发生需要故障恢复的突发事件。全年完成元旦、春节、五一、十一等 7 次重大节假日及重要活动专项保障，实现活动期间系统零故障稳定运行。政务服务考核成效突出，平台在交通部便民服务考核中连续四季度位居全国前列，市级政务考核事项接入、办件汇聚等指标均全数达标。评价认为，运维任务完成质量好。

3. 产出时效

2025 年，通过项目的实施，各业务系统及软硬件运行态势良好，各项工作均如期完成，针对运行中出现的问题第三方技术支持及时响应、快速处置。评价认为，2025 年项目实施保障了中心各业务系统及软硬件的正常运行。

4. 产出成本

项目严格遵照中心“三重一大”决策及财务管理制度规范执行。评价认为，项目单位按程序履行了招标程序，但由于预算编制不够科学，该项目成本控制成效一般。

（四）项目效益情况

项目实施保障了中心信息化基础设施、软硬件的正常运转，完善了业务系统安全防护能力，为市交通委各处室业务开展提供可靠支撑，但项目效益梳理总结、相关佐证资料归集工作仍有待加强。该指标分值 30 分，得分 25.50 分。（1）政务服务运维及数据安全保障成效

2025 年项目的实施在政务服务运维及数据安全保障方面取得了一定的成效。一是核心系统建设方面，中心严格按照国家网络安全等级保护标准和商用密码应用安全性评估要求，扎实推进 2 个三级等保系统的安全建设与整改工作。全面完成安全管理制度完善、技术防护体系升级、密码应用改造等重点任务，2 个系统均通过国家网络安全等级保护三级测评和商用密码应用安全性评估，提升了关键信息基础设施安全防护能力。二是安全事件防控方面，通过技术防护与管理措施相结合，中心政务服务平台未发生网络安全事件、数据泄露事件和系统瘫痪事故，有效保障了审批业务数据、12328 和 12345 热线工单数据的完整性、保密性和可用性，为政务服务工作的连续稳定开展提供了可靠的安全支撑。评价认为，项目的实施在政务服务运维及数据安全保障方面取

得的成效较为显著。

（2）业务服务能力支撑成效

2025 年项目的实施为各行业处室、分局、交通局工作提供了业务支撑。北京市交通委员会行政审批系统，为各行业处室、分局、交通局提供技术咨询服务近 4000 次，数据支持服务近 700 次，数据查询统计服务近 100 次。北京市交通行业举报投诉平台，为各级业务部门提供技术咨询服务近 1000 次，数据查询统计服务 886 次。新增工单异常监测及预警提示功能，协助业务部门及时发现办理异常情况并修正，实现工单办理全年无错件。北京市交通委员会“互联网+北京交通”综合监管平台，为各行业处室、分局、交通局提供技术咨询服务 1235 次，数据统计修正服务 70 次。优化“扫码检查”、重复检查提醒、“无事不扰”提醒等功能，按市级要求完成系统适配性改造、检查数据共享对接等工作，提高监管质效，助力优化营商环境。评价认为，项目的实施为各行业处室、分局、交通局工作提供了一定的业务支撑，但项目目前尚未搭建运维知识库及相关问题台账，运维团队与各业务处室沟通衔接仍需加强，整体业务服务支撑能力有待进一步提升。

（3）部门长效履职的支撑作用

2025 年，北京市交通委员会行政审批系统、北京市综合监管信息系统、北京市交通行业举报投诉平台全年稳定运

行，为市交通委各处室高效履职提供了全流程数字化支撑。通过系统线上办理、流程闭环、数据共享与智能预警，有效提升审批服务、行业监管、诉求办理、协同处置全链条工作效率。依托数据自动汇聚、实时监测与智能分析，强化业务精准管控与科学决策，推动履职方式向数字化、规范化、高效化转变。通过统一诉求入口、整合监管流程、优化跨部门协同，破解业务壁垒，提升治理精细化水平。以系统安全稳定运行为底线，全面保障各项履职工作规范、高效、有序开展，持续提升部门整体履职效能与公共服务能力。评价认为，项目的实施为部门履职提供了较为稳定的数字化支撑与长效保障，但单位尚未制定信息化中长期运维管理规划与长效工作机制。

（4）服务对象满意度

2025 年度，中心针对北京市交通委员会行政审批系统、北京市综合监管信息系统、北京市交通行业举报投诉平台等 3 个核心业务系统所对应的业务支撑处室及使用单位，组织开展了对运维工作人员的满意度调查，全面了解工作人员在运维响应速度、技术支持服务、业务支撑效果等方面的满意情况，各方整体评价良好，对运维服务予以肯定。收集的各业务处室及使用单位的反馈与优化建议，为优化系统功能、提升运维服务质效、强化信息化对业务履职的支撑能力提供了重要依据。评价认为，项目单位对 3 个系统涉及的 8 个子

项目开展了满意度调查，服务对象明确，但仍存在满意度问卷针对性不强，调查结果分析与论证不够充分等问题。

五、存在的问题及原因分析

（一）中心信息化工作顶层设计不足，统筹管理有待进一步加强

截至评价日，中心尚未制定信息化中长期发展规划，缺乏自上而下的统筹谋划与顶层设计，软硬件迭代、安全防护、资源调配等工作缺乏长远考量。

（二）预算编制科学性有待进一步提升

一是2个等保测评与密评子项目本质同属网络安全测评范畴，应合并申报、统一管理，现行分开实施的方式不利于统筹与监管。二是办公设备日常运行保障服务子项目，运维成本存在进一步节约的空间。

（三）内控管理需进一步加强

一是采购管理有待进一步加强。如子项目的比选公告中，对任务量的阐述不够清晰。二是合同管理不规范，合同条款不够严谨。

（四）项目效益总结不够充分，预算绩效管理水平有待提升

项目目前尚未搭建运维知识库及相关问题台账，运维团队与各业务处室沟通衔接仍需加强，整体业务服务支撑能力有待进一步提升。

六、有关建议

（一）强化顶层设计和统筹管理，制定项目整体实施方案

建议中心强化信息化工作的顶层设计，研究制定中心信息化工作的中长期发展规划，明确未来信息化工作的总体布局及发展目标、分阶段目标、分年度实施计划、相关组织架构及保障机制等内容，为信息化工作开展提供规划指引。

（二）规范经费列支核算，优化项目申报与成本管控

建议中心厘清各类费用核算边界，切实压降不合理开支、规范项目实施管理。

（三）加强全流程管控，强化内控管理

建议中心细化完善合同条款，清晰界定服务起止时限、权责义务、履约标准等关键内容。健全合同台账管理体系，完整归集签约方式、履约推进、款项拨付等相关信息，实现合同全流程可追溯管控。

（四）强化预算绩效管理意识，注重项目实施效益总结

建议中心进一步强化预算绩效管理意识，一是在设置绩效指标时，结合项目主要内容和核心资金支出方向分别设置数量指标、质量指标和效益指标等，增强绩效指标的完整、全面性。二是建议加快搭建运维知识库与问题管理台账，规范运维信息归档管理；建立跨部门常态化沟通机制，加强运维团队与各业务单位的日常对接。同时依托台账与知识库沉

淀工作经验，优化服务流程，主动对接业务需求，持续强化项目综合服务支撑能力。