

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2023 年度益民大厦信息系统运维项目

项目单位：乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司

主管部门：乌鲁木齐市工业和信息化局(乌鲁木齐市
市大数据发展局)

2024 年 04 月

目录

一、基本情况.....	1
(一) 项目概况:	1
1. 项目背景.....	1
2.资金投入和使用情况.....	30
(二) 项目绩效目标:	30
二、绩效评价工作开展情况.....	31
(一) 绩效评价目的、对象和范围.....	31
1.绩效评价完整性.....	31
2.评价目的.....	32
3.评价对象.....	32
4.绩效评价范围.....	32
(二) 绩效评价原则、指标体系、方法及标准.....	32
1.评价原则.....	33
2.评价指标体系.....	34
3.评价方法.....	41
4.评价标准.....	41
(三) 绩效评价工作过程.....	42
三、综合评价情况及评价结论.....	43
(一) 评价结论.....	43
(二) 主要绩效.....	44
四、绩效评价指标分析.....	47
(一) 项目决策情况.....	47
1.项目立项.....	48

2.绩效目标.....	48
3.资金投入.....	49
（二）项目过程情况.....	49
1.资金管理.....	49
2.组织实施.....	50
（三）项目产出情况.....	51
1.产出数量.....	51
2.产出质量.....	51
3.产出时效.....	52
4.产出成本.....	52
（四）项目效益情况.....	52
1.项目效益.....	52
2.满意度指标完成情况分析.....	53
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析.....	53
（一）主要经验及做法.....	53
（二）存在的问题及原因分析.....	54
六、有关建议.....	55
七、其他需要说明的问题.....	55

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

根据 2017 年 10 月 2 日《关于进一步优化市政务服务中心运行管理工作现场调研专题会议纪要》（乌政阅〔2017〕104 号）精神，市工信局（市大数据发展局）牵头负责益民大厦信息系统的评估验收和交付使用工作，城投集团下属二级公司乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司负责信息系统的统一运维服务工作。市工信局（市大数据发展局）（原市经信委）于 2018 年 4 月 19 日组织召开了“益民大厦信息系统统一运维管理会议”，乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司于 2018 年 4 月 30 日起，负责益民大厦信息系统的统一运维管理工作。

在市委市政府的正确领导下，自 2018 年以来，乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司按照要求，将机房基础设施运维（15 个机房）、主楼政务大厅运维、网络运维（大厦基础网络、电子政务内网、电子政务外网、互联网、大厦无线网、业务专网网络）、网络安全运维、终端及各云桌面运维和应用服务器、存储运维等列为运维服务主要内容。为各驻楼单位提供全面的服务，做到了有故障快速响应、快速处理，故障的处理率和用户的满意度达到 100%，保障了益民大厦信息系统的安全稳定运行，取得了驻楼单位的一致认可。

2.主要内容

2023年益民大厦信息系统运维服务的主要实施内容：益民大厦信息系统主要围绕日常运维服务、设备维保服务、网络安全服务、运维工具软件升级服务、易损备件更换服务等方面进行运维。

运维类别	服务对象	运维内容	系统/服务名称	服务内容	服务时间	服务方式	备注		
机房基础设施运维	基础环境	例行操作	益民大厦 (14个机房)	1.每日对14个机房的温度、湿度和配电运行情况进行例行巡检，完成巡检服务。	7×24	现场	机房为重要的基础设施		
				2.7×24小时驻场值守，利用动环系统进行实时监测。	7×24	现场			
				3.每日检查机房防静电、接地等方面是否符合要求。	7×24	现场			
				4.每日完成机房消防、门禁等基础环境的例行检查操作。	7×24	现场			
						机房卫生清洁服务： 使用专用保洁工具，严禁将拖把、桶等有液体的工具带入机房，每日对机房地面、机柜、玻璃隔段等区域进行清洁擦拭，擦拭完成后无水渍、水印。	7×8	现场	
			弱电井 (73个)	1.每周至少2次检查配电、温湿度、洁净度、防静电、接地等方面是否正常。	5×8	现场			
				2.每周至少2次检查弱电井消防、清洁等基础环境的例行操作。	5×8	现场			
				3.每月1次标签、线缆整理。	5×8	现场			
			全光网设备	1.每周至少2次检查配电、	5×8	现场			

			间 (29个)	温湿度、洁净度、防静电、接地等方面是否正常。			
				2.每周至少2次完成全光网设备间消防等基础环境的例行操作。	5×8	现场	
				3.每月1次标签、线缆整理。	5×8	现场	
			网络设备 (697台)	1.每日对4台路由器、8台核心交换机,16台汇聚交换机等运行状态和相关参数进行例行巡检,完成远程巡检服务。	7×8	现场	网络设备为重要的设备
				2.每周对接入网络设备运行状态和相关参数进行例行巡检,完成巡检服务。	7×8	现场	
				3.每日对4台路由器、8台核心交换机,16台汇聚交换机等进行现场巡检,检查设备的状态指示灯、供电状态,完成现场巡检服务。	7×8	现场	
				4.每周对接入网络设备进行现场巡检,检查设备的状态指示灯、供电状态,完成现场巡检服务。	7×8	现场	
				5.每月1次备份核心设备配置文件。	5×8	现场	
				6.每月1次设备进行清洁保养,连接线缆整理。	5×8	现场	
			安全设备 (40台)	1.每日对安全设备的策略和日志进行例行巡检,完成巡检服务。	7×8	现场	安全设备为重要的设备
				2.每日对安全设备进行现场巡检,检查设备的状态指示灯、供电状态,完成现场巡检服务。	7×8	现场	
				3.每月1次设备清洁保养,	5×8	现场	

				连接线缆整理, 备份安全设备配置文件。			
		服务器设备 (70 台)	1.每日对服务器设备运行状态进行例行巡检, 完成日常巡检服务。	7×8	现场		
			2.每日对服务器设备进行现场巡检, 检查设备的状态指示灯、供电状态, 完成现场巡检服务。	7×8	现场		
			3.每日对服务器逐一进行杀毒。	7×8	现场		
			4.每月 1 次设备清洁除尘, 连接线缆整理。	5×8	现场		
		存储设备 (59 台)	1.每日对存储设备运行状态进行例行巡检, 完成日常巡检服务。	7×8	现场	存储为重要的设备	
			2.每日对存储设备进行现场巡检, 检查设备的状态指示灯、供电状态, 完成现场巡检服务。	7×8	现场		
			3.每日测试存储设备读取、写入性能。	7×8	现场		
			4.每月 1 次设备进行连接线缆整理。	5×8	现场		
		光纤交换机 设备 (2 台)	1.每日对光纤交换机运行状态进行远程例行巡检, 完成日常巡检服务。	7×8	现场	光纤交换机为重要的设备	
			2.每日对光纤交换机进行现场巡检, 检查设备的状态指示灯、供电状态, 完成现场巡检服务。	7×8	现场		
		精密空调 (35 台)	1.每日通过动环平台工具对空调运行状态进行实时监测, 及时发现故障。	7×8	现场	空调为重要的基础设施	

				2.每日对设备运行状态进行检查。	7×8	现场	施	
				3.每日对精密空调进行现场巡检，检查设备的状态指示灯、供电状态，完成现场巡检服务。	7×8	现场		
				4.每月对设备进行清洁保养。	7×8	现场		
			UPS（8台）	1.每日通过动环平台工具对UPS运行状态进行实时监测，及时发现故障。	7×24	现场		
				2.每日对设备运行状态进行检查和分析。	7×8	现场		
				3.每日对UPS进行现场巡检，包括蓄电池液位、蒸馏水、接线柱有无氧化、虚接，有无连接线发热，检查设备的状态指示灯、供电状态，完成现场巡检服务。	7×8	现场		
				4.每月对设备进行清洁保养，每季度充放电一次。	7×8	现场		
			响应支持	网络设备（697台）	1.对客户申报的故障如宕机、环路等问题提供现场技术支持，修复故障。	7×24	现场	
					2.对客户申报的故障提供远程技术支持，修复故障。	7×24	现场	
					3.按照用户需求，为用户开通所需的网络并对网络配置进行调整。	7×24	现场	
					4.根据日常巡检发现的网络问题，及时进行网络优化，提供每年做出修改的网络拓扑图。	7×24	现场	
				安全设备（40台）	1.处理设备宕机、环路、资源使用率过高的故障。	7×24	现场	

			2.按照用户需求，调整相应的安全策略。	7×24	现场	
		服务器设备 (70台)	1.处理服务器宕机、蓝屏、安装操作系统、资源使用率过高等故障。	7×24	现场	
			2.按照用户的需求提供相应的服务器虚拟机。	7×24	现场	
		存储设备 (59台)	1.处理存储设备控制器损坏、光模块损坏和电源损坏的故障。	7×24	现场	
			2.完成存储设备 LUN 划分和映射工作。	7×24	现场	
		光纤交换机 设备 (2台)	1.处理光纤交换机 SFP 模块收发功率过高、SFP 模块损坏及链路 rest 的故障。	7×24	现场	
			2.完成主机 zone 划分工作。	7×24	现场	
		精密空调 (35台)	1.修复空调漏水、压缩机故障、不制冷故障。	7×24	现场	
			2.修复空调与动环主机连接中断的故障。	7×24	现场	
		UPS (8台)	1.修复 UPS 主机报警、模块损坏类故障。	7×24	现场	
			2.修复 UPS 主机与动环连接中断的故障。	7×24	现场	
		服务器设备 维保服务 (70台)	1.通过季度巡检、机房走查等方式检查服务器运行是否正常，提供全方位的快捷服务与支持，出现故障后迅速排查设备问题，确保业务运行不中断。	7×8	现场	
			2.在服务期内服务器出现宕机或有部件损坏，由投标人负责维修或更换配件，产生的费用由投标人承担，不再收取采购任何	7×8	现场	

				费用, 需提供 7×24 响应服务, 维护期内提供现场技术支持服务、电话支持服务、远程等服务方式。投标人每季度对设备进行一次现场健康巡检, 并且就设备的运行状况、可靠性等方面提出较全面的巡检服务报告。			
				3.备件采购到货不超过 7 天。	7×8	现场	
			存储设备维保服务 (59 台)	1.提供全方位的快捷服务与支持; 保障存储设备的运行质量, 提高存储设备的整体效能; 迅速解决存储设备问题; 确保设备正常运行。	7×8	现场	
				2.每月对设备进行除尘, 以确保设备正常运行并延长设备的使用寿命。	5×8	现场	
				3.更换损坏设备部件、更换存储设备中的磁盘驱动器, 提高数据的稳定性和安全性。	7×8	现场	
			精密空调维保服务 (35 台)	1.通过预防性维护和故障维修等技术手段, 确保益民大厦数据中心机房的精密空调系统持续、可靠、稳定有效的运行, 出现突发故障能够及时处置消缺, 保障机房温湿度环境适宜, 防止因温湿度问题导致的信息化设备运行不稳定, 甚至引发安全隐患, 造成事故。	7×8	现场	
					2.在服务期内精密空调出现任何故障, 均由投标人负责维修或更换配件, 产生的费用由投标人承担, 不再收取采购人任何费	7×8	现场

			用, 投标人需提供 7×24 响应服务, 维护期内提供现场技术支持服务、电话支持服务、远程等服务方式。投标人每月对设备进行一次现场健康巡检, 并且就设备的运行状况、可靠性等方面提出较全面的季度巡检服务报告。			
			3.对关键部件进行必要储备(包括: 过滤棉、过滤网、控制板等); 备件备品包装完整, 并与机房内空调系统在用的关键部件的相关参数保持一致, 且确保可用; 备件采购到货不超过 7 天, 在本地要有库房存放重要的备件。	7×8	现场	
		UPS 维保服务 (8 台)	1.通过特殊维护、故障维修、特殊时期和计划内停电的现场保障等技术手段, 确保益民大厦数据中心机房 UPS 系统负载合理、持续、可靠、稳定有效的运行, 出现突发故障能够及时处置消缺, 保障机房电源不间断、稳定可靠, 防止因电源问题导致的信息化设备运行不稳定、宕机, 甚至引发安全隐患, 造成事故。	7×8	现场	
			2.在服务期内 UPS 出现任何故障, 均由投标人负责维修或更换配件, 产生的费用由投标人承担, 不再收取采购任何费用, 投标人需提供 7×24 响应服务。 备品备件: 对关键部件进行必要储备(包括: 蓄电池跳接线、蒸馏水、电解液、蓄电池、功率模	7×8	现场	

				块、控制板、逆变器等)；备件备品包装完整，并与机房内 UPS 系统在用的关键部件的相关参数保持一致，且确保可用；备件采购到货不超过 7 天，在本地要有库房存放重要的备件。			
				3.对关键部件进行必要储备（包括：蓄电池、功率模块、控制板、逆变器等)；备件备品包装完整，并与机房内 UPS 系统在用的关键部件的相关参数保持一致，且确保可用；备件采购到货不超过 7 天，在本地要有库房存放重要的备件。	7×8	现场	
		优化改善	安全设备 (40 台)	1.梳理用户业务访问需求，精细化访问策略。	7×24	现场	
				2.根据安全日志，更改防火墙对应策略。	7×24	现场	
			网络设备 (697 台)	1.优化网络设备数据配置，增加端口描述说明，优化端口环路检测配置。	7×8	现场	
基础环境	例行操作	网络安全服务	监测服务： 利用态势感知平台实时监测大厦网络安全运行情况，及时处理安全事件、每月提供巡检月报。	7×24	现场	安全较为重要	
			漏扫服务： 1.每月依据相关规范使用专业的漏洞扫描工具对信息系统进行全面漏洞扫描工作，包括主机、网络设备、安全设备、操作系统、数据库、常见应用服务器以及 WEB 应用等范围的扫描。 2.查找操作系统、数据库等安全	5×8	现场		

			<p>对象目标存在的安全风险、漏洞和威胁。</p> <p>3.将扫描结果进行系统化管理，清晰掌握信息系统上的漏洞信息，为采购人提供漏扫服务报告及整改建议。</p>			
			<p>安全通告服务：</p> <p>1.根据国际国内新发布的高、中危风险漏洞及时向采购人通告安全预警事项，并提供解决建议，协助加固服务，完善网络与网络安全事件监测、预测、预警制度。</p> <p>2.落实责任制，制定信息通报制度。</p> <p>3.按照“早发现、早报告、早处理、早恢复”的原则，根据国际国内新发布的高、中危风险漏洞，在按规定向有关部门报告的同时，应按安全事件报送的规定及时报告。</p> <p>4.报告内容主要包括信息来源、影响范围、事件性质、事件发展趋势和采取的措施等。</p>	5×8	现场	
			<p>安全设备日志分析服务：</p> <p>1.计划至少每月一次对防火墙、IPS、WAF、上网行为管理、堡垒机、网络交换设备等各类安全系统产生的日志进行分析，确保第一时间发现攻击事件、操作系统可疑行为、网络可疑行为、敏感信息传播事件。</p> <p>2.提供安全监测报告及解决办</p>	5×8	现场	

			法，使用户及时了解信息系统的 安全状况和存在的安全问题。			
			<p>安全加固服务：</p> <p>1.安全加固服务范围包括各种网络设备、安全设备、主机操作系统、数据库、常见中间件及网络服务应用等。</p> <p>2.安全加固服务应按照科学、合理的流程实施，依据安全检查和漏洞扫描结果和安全建议，结合信息系统的实际运行情况，写出具有实际可操作性、可行的安全加固方案，确保不会对原有系统的稳定性造成影响，才可执行安全加固。</p>	7×8	现场	
			<p>安全事件处置服务：</p> <p>1.当大厦各类安全设备（硬件）发生物理故障、策略配置等故障、应用服务瘫痪问题、网络阻塞、DDoS 攻击问题、服务器遭劫持问题、系统异常宕机问题、恶意入侵、黑客攻击问题、病毒暴发问题、内部安全等事故时，服务方应提供紧急响应服务，协助相关信息系统运维人员对安全事件进行处理。</p> <p>2.服务方在接到紧急事件通告后,将启动紧急响应服务体系,人员须在 30 分钟内赶到现场，根据安全告警日志分析结果进行处置，恢复网络正常工作，并协</p>	7×24	现场	

				助检查故障来源，提供事故分析报告和安全建议。			
				迎检服务： 协助用户单位完成监管部门网络安全检查工作，在检查前期协助用户进行安全自查及资料准备，检查中期陪同检查人员完成检查工作，检查结束后对发现的问题进行安全整改、材料汇总、上报。	5×8	现场	
				安全设备许可延期： 对于所有已部署的防火墙、WEB应用防火墙、抗DDOS等网络安全设备及时了解其更新版本信息和规则库信息，并根据甲方实际情况评估安全设备系统版本是否升级，对于需要升级的产品，需要准备完善的升级方案，根据相应要求完成升级和变更工作。	5×8	现场	
		响应支持	网络设备维保服务 (697台)	设备状态检查： 检查网络设备的运行状态和连接状态，包括设备运行时间、温度和风扇工作状态等，以及电源和网络接口是否正常工作。	7×8	现场	
				硬件检查： 检查设备的硬件组成部分，如网卡、交换机端口、路由器接口，是否正常工作，如有损坏或故障，及时更换维修。	7×8	现场	
				软件检查： 检查网络设备上的操作系统和	7×8	现场	

			应用程序更新，包括安全补丁、固件更新等，查看日志和告警信息，了解设备运行状态和故障排查。			
			带宽利用率检查： 了解每台设备所连接的带宽使用情况，出现拥堵或流量异常情况，及时调整或提供解决方案。	7×8	现场	
			网络拓扑检查： 了解网络设备之间的连接方式，确定主干网络、分支网络和各种终端设备接入，进行网络拓扑检查，避免设备连接异常和冗余，造成网络不稳定和发生故障。	7×8	现场	
			数据备份检查： 检查备份的数据完整性和备份文件的存放位置，同时检查备份恢复过程的可行性和有效性，以确保在设备损坏或数据丢失的情况下，能够快速恢复服务。	7×8	现场	
			性能监测： 监测网络设备的性能，比如 cpu 使用率、内存使用情况和带宽利用率，及时发现性能瓶颈，确定是否需要升级设备，以提高网络的响应速度和质量。	7×8	现场	
			维修服务： 在服务期内网络设备出现宕机或有部件损坏，负责维修或更换配件，不再收取采购人任何费用。	7×24	现场	

			<p>智能运维工具</p>	<p>实时监测预警平台：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供 7*24 小时可视化实时监测预警平台。 2.预警平台内容信息包括各类硬件、服务器、交换机、路由器、防火墙、视频、视频存储、门禁、各类应用端口、数据库端口、各个系统平台是否正常。 3.对各平台网站实时进行 post 和 get 请求测试，请求不成功则报警。自动检测间隔时间可手动设置。包括声音报警和警示消息。 4.各个机房动力循环监测。 5.资源监测和告警管理：对物理服务器、虚拟服务器、各网络设备、存储设备等实时监测,出现网络不通、磁盘空间不足、cpu 占用过高、内存占用过高等问题时及时告警。对应用软件、数据库等，实时监测端口，发现端口不通则告警。 6.视频录像系统：对各个录像设备、视频录像存储色号被实时监测，发现有掉线的设备及时报警。 <p>运维管理系统：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工单管理：对需要处理的问题和事件，进行登记。工单流转、工单调派、维修处理、处理结果信息提交。 2.知识库管理：对处理问题时需要的技术难题和经常遇到的故障，记录处理过程，总结经验， 	7×24	现场	
--	--	--	---------------	---	------	----	--

				<p>录入知识库，便于其他人查阅学习。</p> <p>综合展现系统：</p> <p>1.采集报表：统计记录各个服务器设备cpu、内存、磁盘、网络利用率。</p> <p>2.运维报表：工单分类统计、单位工单统计、人员工单统计。</p> <p>3.告警统计：未解决和已解决故障告警分布。</p>			
终端设备运维	应用系统	例行操作	主机审计与补丁分发系统(1套)	1.每日对主机审计与补丁发布系统的运行状态进行例行巡检，完成日常巡检服务。	7×24	现场	
				2.每周一次对主机审计与补丁发布系统进行数据备份。	5×8	现场	
			杀毒软件系统(1套)	1.每日对杀毒软件平台的运行状态进行例行巡检，完成日常巡检服务	7×24	现场	
				2.每周一次对杀毒软件系统进行数据备份。	5×8	现场	
			网络准入平台(1套)	1.每日对网络准入平台的运行状态进行例行巡检，完成日常巡检服务。	7×24	现场	
				2.每周一次对网络准入系统进行数据备份。	5×8	现场	
		响应支持	主机审计与补丁分发系统(1套)	1.提供专业驻场服务，对新入网终端安装主审客户端，按用户需求配备安全U盘，下发相关主审策略及U盘策略。	7×24	现场	
				2.处理用户使用终端过程中安全U盘密码忘记、主审客户端的故障。	7×24	现场	

			杀毒软件系统（1套）	1.提供专业驻场服务，对新入网终端安装杀毒软件客户端，同时下发相关杀毒策略。	7×24	现场	
				2.处理用户使用终端过程中杀毒软件无法升级病毒库的故障。	7×24	现场	
			网络准入平台（1套）	1.对网络准入策略进行调整，处理平台无法 ping 通、页面无法加载的故障。	7×24	现场	
	硬件平台	响应支持	终端及外设（约 1500 台）	1.对电脑等各类终端进行联网操作，对出现网络异常的终端进行故障排查。	7×24	现场	
终端设备运维	硬件平台	响应支持	终端操作系统（约 1500 台）	1.修复终端无法开机、蓝屏、显示器无图像、外设驱动安装和外设联机类故障。	7×24	现场	
				2.修复终端响应缓慢、资源占用高、密码遗失、应用软件类故障。	7×24	现场	
益民大厦网络链路	网络链路	/	/	两条 500M 链路用于大厦互联网业务；一条 100M 链路用于大厦电子政务内网业务。	/	现场	
排队叫号系统运维	应用系统	例行操作	排队叫号系统软硬件（条屏 184 个、拼控 1 个、叫号机 10 个、叫号系统 10 个、叫号客户端程序 160 个、叫号数	1.每日对叫号机、拼控、条屏进行巡检，确保相关设备运行正常，出具每日巡检表。	5×10	现场	
				2.完成资产台账整理和更新。	5×10	现场	
				3.对系统运维手册更新和完善，完成服务器数据备份。	5×10	现场	
				4.针对排队叫号系统编写应急预案。	5×10	现场	

			据库 1 套)				
		响应支持	排队叫号系统软硬件 (条屏 184 个、拼控 1 个、叫号机 10 个、叫号系统 10 个、叫号客户端程序 160 个、叫号数据库 1 套)	1.修复取号机屏幕黑屏、无信号的故障。	5×10	现场	
				2.协助用户处理软件系统故障。	5×10	现场	
				3.完成新增取号机网络硬件调试。	5×10	现场	
				4.修复取号机、窗口条屏硬件及线路故障。	5×10	现场	
信息发布系统运维	应用系统	例行操作	信息发布终端、大屏、条屏及软件平台 (信息发布终端 228 个、信息发布软件 1 套、拼控 10 个、LED 大屏 10 个、条屏 21 个等设备)	1.每日对信息发布终端及大屏进行巡检，确保 LED 大屏、信息发布电视及宣传调屏节目正常播放。	5×10	现场	
				2.信息发布系统运维手册的编写和更新。	5×10	现场	
				3.开评标、质询信息节目的定时编辑和推送。	5×10	现场	
				4.制定信息发布系统应急预案。	5×10	现场	
		响应支持	信息发布终端、大屏、条屏及软件平台 (信息发布终端 228 个、信息发	1.处理 A 座信息发布终端掉线、硬件损坏、节目发送、屏参配置等。	5×10	现场	
				2.处理 LED 大屏、条屏、视频处理器、电源模块、发送卡、接收卡、LED 板卡部件损坏的故障。	5×10	现场	

			布软件 1 套、拼控 10 个、LED 大屏 10 个、条屏 21 个等设备)	3.完成信息发布平台节目增删改查。	5×10	现场	
			政务大厅 LED 大屏和窗口条屏清洁服务 (10 块 LED 大屏、205 块条屏)	对 A 座信息发布大屏、窗口条屏进行清洁服务。	5×10	现场	
开评标系统运维	应用系统	例行操作	开评标终端及外设 (开评标电脑 297 个、电子竞价室电脑 18 个、投影仪 13 个、pos 机 24 个)	1.完成设备日常巡检, 确保开评标厅网络、POS 机正常运行, 检查网站是否正常登录, 出具每日巡检表。	5×10	现场	
				2.每日检查开评标电脑、POS 机网络接入和投影仪是否正常。	5×10	现场	
				3.对资产台账整理和更新, 备份常用软件。	5×10	现场	
				4.对开评标系统运维手册更新完善。	5×10	现场	
		响应支持	开评标终端及外设 (开评标电脑 297 个、电子竞价室电脑 18 个、投影仪 13 个、pos 机 24 个)	1.修复终端无法开机、显示器无图像、打印机联机、投影仪无法投影类故障。	5×10	现场	

			终端操作系统及应用软件 (终端操作系统 317 个、POS 机系统 24 个、CA 锁驱动 297 个)	1.修复终端操作系统蓝屏、响应缓慢、资源占用高、密码遗失、应用软件类故障。 2.完成 CA 驱动、交易平台插件、浏览器等软件的安装。	5×10 5×10	现场 现场	
电子 监察 系统 运维	应用系 统	例行 操作	监察系统 (视频摄像设备 546 个、拾音器 165 个、拼接墙 2 个、矩阵 2 个、解码器 6 个、拼接软件 2 套、视频摄像软件 1 套)	1.每日对视频摄像平台进行例行巡检，检查平台有无告警信息，完成巡检服务。	5×10	现场	
				2.每日对政务中心和交易中心电子监察设备进行巡检，确保摄像设备监视 实时画面调取正常，拾音器拾音正常，CVR 录像存储正常，磁盘阵列运行正常。	5×10	现场	
				3.对设备除尘，线路整理。	5×10	现场	
				4.对监察系统运维手册更新和完善。	5×10	现场	
				5.编写电子监察系统应急预案，针对电子监察系统开展应急演练。	5×10	现场	
				6.形成电子监察系统前端设备及存储按月度形成巡检报告(每月 1 次，全年 12 次)，按季度形成巡检报告，每季度 1 次(全年 4 次)。	5×10	现场	
		响应 支持	监察系统 (视频摄像设备 546 个、拾音器 165 个、拼	1.日常故障处理(电子监察系统的摄像机掉线、损坏、拾音器、电源故障)。	5×10	现场	
				2.前端视频摄像设备位置调整、镜头清洁、电源更换、网线	5×10	现场	

			接墙 2 个、 矩阵 2 个、 解码器 6 个、拼接软 件 2 套、视 频摄像软件 1 套)	布设。			
				3.后端设备的维护，包括服务器、磁盘阵列、解码器、拼接控制器、电视墙等。	5×10	现场	
音视 频会 议系 统 运 维	应用系 统	例行 操作	显示大屏 (LED 大屏 2 块 36 平方 米、电源管 理器 2 个)	1.每日检查显示大屏是否有画面、是否有信号，完成日常巡检服务。	5×10	现场	
			音频系统 (功放 18 个、扬声 器 114 个、 调音台 1 个、视频控 制器 2 个、 音频控制器 14 个、中控 主机 3、矩 阵 3 个)	1.每日测试音频系统是否有声音，检查设备故障是否有告警，完成日常巡检服务。	5×10	现场	
			会议终端 (投影仪 1 个、麦克风 19 个、视频 会议终端 29 个、显示器 29 个、会议 系统软终端 20 个)	1.每日检查会议终端工作是否正常，输出是否有信号，完成日常巡检服务。	5×10	现场	

		响应支持	显示大屏 (LED 大屏 2 块 36 平方 米、电源管 理器 2 个)	1.处理大屏屏幕黑屏、花屏、 无信号的故障。	5×10	现场	
				2.修复大屏电源、发送卡、 接收卡损坏的故障。	5×10	现场	
			音频系统 (功放 18 个、扬声 器 114 个、 调音台 1 个、视频控 制器 2 个、 音频控制器 14 个、中控 主机 3、矩 阵 3 个)	1.修复音频系统使用过程中 无声音或声音与画面不同步的 故障。	5×10	现场	
			会议终端 (投影仪 1 个、麦克风 19 个、视频 会议终端 29 个、显示器 29 个、会议 系统软终端 20 个)	1.修复会议终端在使用过程 中无信号、无画面、无声音的故 障。	5×10	现场	
			会议保障	1.按照用户需求，完成日常 会议保障，确保会议画面、声音 正常。	5×10	现场	
				2.处理会议保障过程中的突 发故障。	5×10	现场	
办事 大厅 各类	硬件平 台	例行 操作	云桌面系统 (虚拟化软 件 1 套、虚	1.每日完成云桌面系统日常 巡检，确保云平台各类服务正 常，出具每日巡检表。	5×10	现场	

终端 运维 (委 办局 自有 除外)		机 180 台)	2.每季度对云桌面系统运维手册更新和完善。	5×10	现场		
			3.每季度对云桌面设备资产台账的整理和更新、常用软件备份。	5×10	现场		
			4.每日对一、三楼窗口云桌面终端进行巡查，按月度形成巡检报告。	5×10	现场		
		终端及外设 (业务电脑 313 个、笔 记本电脑 17 个、自助服 务区电脑 31 个、打印扫 描一体机 179、高拍仪 160 个、大 厅考勤机 9 个、落地电 视康佳电视 14 个、斜屏 导航机 14 个、竖屏自 助机 8 个、 评价器 160 个)	1.对终端资产台账整理和更新、终端系统常用软件备份。	5×10	现场		
			2.配合用户完成涉密及非涉密性电脑的检查，并出具检查表。	5×10	现场		
			3.对各业务系统新增设备 IP 规划及登记。	5×10	现场		
			4.对网络设备及线缆标识，线路整理，设备除尘等。	5×10	现场		
			5.升级各终端病毒库，并对终端进行杀毒。	5×10	现场		
		响应 支持	终端、云桌面及外设 (业务电脑 313 个、笔 记本电脑 17 个、自助服	1.日常故障处理(窗口云桌面登录问题、高拍仪及打印机联网、脱机和评价器故障及常用软件的安装)。	5×10	现场	
				2.配合完成新增云桌面终端、虚机下发、移机以及终端网	5×10	现场	

			务区电脑 31 个、打印扫描一体机 179、高拍仪 160 个、大厅考勤机 9 个、落地电视康佳电视 14 个、斜屏导航机 14 个、竖屏自助机 8 个、评价器 160 个)	络开通和调试工作。			
			终端操作系统及应用软件 (终端操作系统 313 个、ocs 客户端 133 个、若干应用软件)	3.设备安装移机及接入调试。	5×10	现场	
			终端操作系统及应用软件 (终端操作系统 313 个、ocs 客户端 133 个、若干应用软件)	1.修复终端操作系统蓝屏、响应缓慢、资源占用高、密码遗失、应用软件类故障。	5×10	现场	
设备网运维	应用系统	例行操作	门禁系统 (门禁系统管理软件 1 套、访客管理软件 1 套、数据库 2 套、控制器 309 个等)	1.每日对门禁系统平台进行例行巡检, 检查平台有无告警, 完成日常巡检服务。	7×8	现场	
				2.每月对门禁系统数据库进行备份。	7×8	现场	
				3.每日对门禁控制器进行巡检, 检查控制器在线情况。	7×8	现场	

			<p>视频摄像系统 (拼接大屏 18 个、视频摄像设备 857 个、拼接屏控制器 1 套、高清解码器 8 个、摄像设备监视平台 1 套、电视墙 1 套)</p>	<p>1.每日对视频摄像系统平台进行例行巡检,检查平台有无告警信息,平台服务运行是否正常,完成日常巡检服务。</p>	7×8	现场	
				<p>2.每日对视频摄像系统存储服务器进行巡检,检查存储服务运行状态,有无告警信息。</p>	7×8	现场	
				<p>3.每日对摄像设备监视系统画面和电视墙进行巡检,检查监视点位在线情况,电视墙配置是否正常。</p>	7×8	现场	
			<p>无线对讲系统 (数字中继台 2 个、光纤远端站 1 台、光纤近端站 1 台、数字对讲机 50 台、智能信道许可终端 50 台)</p>	<p>1.每日对无线对讲系统进行例行巡检,检查无线对讲信号是否正常,完成日常巡检服务。</p>	7×8	现场	
				<p>2.每日测试无线对讲是否可用。</p>	7×8	现场	
			<p>广播系统 (时序电源 5 台、IP 网络广播软件 1 套、工控网络主机 1 台、各类功放 21 台)</p>	<p>1.每日对广播系统进行例行巡检,检查平台软件配置是否正常,完成日常巡检服务。</p>	7×8	现场	
			<p>信息发布系</p>	<p>1.每日对信息发布终端进行</p>	7×8	现场	

			统 (信息发布电视 38 台、信息发布终端 38 台、管理软件 1 套)	例行巡检, 完成日常巡检服务。			
				2.每日对设备运行状态进行检查和分析。	7×8	现场	
				3.每日对音频系统进行日常巡检服务。	7×8	现场	
				4.检查显示大屏工作是否正常, 完成日常巡检服务。	7×8	现场	
				5.对软件系统进行日常巡检服务。	7×8	现场	
		响应支持	门禁系统 (门禁系统管理软件 1 套、访客管理软件 1 套、数据库 2 套、控制器 309 个等)	1.修复门禁系统电源故障、控制器故障、门吸类故障。	7×24	现场	
				2.配合物业修改门禁授权信息和上传门禁权限。	7×24	现场	
			视频摄像系统 (拼接大屏 18 个、摄像设备 857 个、拼接屏控制器 1 套、高清解码器 8 个、视频摄像监视平台 1 套、电视墙 1 套)	1.修复视频摄像监视系统后台服务故障、存储服务器告警、宕机和硬盘损坏等故障。	7×24	现场	
				2.修复视频摄像设备前端网络和电源等故障。	7×24	现场	
				3.更换损坏的视频摄像设备及电源。	7×24	现场	
				4.处理视频摄像系统监视平台软件类故障。	7×24	现场	

			无线对讲系统 (数字中继台 2 个、光纤远端站 1 台、光纤近端站 1 台、数字对讲机 50 台、智能信道许可终端 50 台)	1.修复无线对讲系统设备宕机、天线无信号故障。	7×24	现场	
			广播系统 (时序电源 5 台、IP 网络广播软件 1 套、工控网络主机 1 台、各类功放 21 台)	1.修复广播系统主机卡顿、音响无声音的故障。	7×24	现场	
			信息发布系统 (信息发布电视 38 台、信息发布终端 38 台、管理软件 1 套)	1.修复显示终端蓝屏、无信号的故障。	7×24	现场	
		2.修复显示大屏无画面的故障。		7×24	现场		
		3.修复音频系统使用过程中无声音或声音与画面不同步的故障。		7×24	现场		

/	/	/	易损备品备件更换服务	<p>益民大厦各类信息系统设备已运行 6 年多的时间，部分设备因长期运行出现老化而无法修复，影响设备、及业务正常运行，需要提供部分备品备件来保障设备正常运行，涉及信息发布盒子、拼接控制器、海康威视解码器、LED 条屏、LED 电源 5V、LED 发送卡、LED 接收卡、拾音器、音频处理器、无线接收机、中兴视频会议终端、分布式 4K HDMI 输入、KVM 分布式 4K HDMI 输出节点、LED 专用分布式同步 4K HDMI 输出节点、分布式 4K 4 路 HDMI 输入节点、5 米 HDMI 线、1.5 米 HDMI 线、2 米 HDMI 线、USB 转方口数据连接线 1.2 米、门禁控制器（单门）、门禁控制器（双门）、门禁控制器（四门）、磁力锁（单门）、磁力锁（双门）、门禁控制器电源 12V、智能设备监视器、集中监视管理主机、蓄电池监测模块、机房门禁、弱电井门禁、摄像监视矩阵拼接控制器板卡、电梯专用视频摄像设备、电梯无线网桥。</p>	7×24	现场
---	---	---	------------	--	------	----

3、实施情况

①日常运维服务情况。运维团队扎实做好日常预检维护工作，实施分组定岗，全年完成日常巡检工作 2969 次，其中机房基础设施巡检 365 次；

网络设备巡检 365 次；安全设备巡检 365 次；服务器巡检 365 次；云桌面巡检 365 次；存储设备巡检 365 次；A 座市民办事大厅各类信息化系统及设备巡检 414 次；共计出具各类设备巡检表 2969 份；运维周报 39 份、节前节后工作总结报告 12 份，除此之外，利用动环监测平台、态势感知平台、运维监测平台实时监测重要设备的运行状态，积极做好各类运维服务保障。提供 7×24 小时运维服务保障工作，全年共处理各类故障 2050 起，形成服务工单 1193 份（主楼 298 份、辅楼 895 份）形成业务测试表 365 份、值班日记 365 份、业务巡检表 365 份；清洁、整理设备线缆 164 次，全年未发生一起有效投诉。

②设备维保情况。通过季度巡检、机房检查等方式检查服务器、存储设备、精密空调、网络设备、UPS 等运行是否正常，提供全方位的快捷服务与支持，出现故障后迅速排查设备问题，确保业务运行不中断；在服务期内设备出现宕机或有部件损坏，及时维修或更换配件，维护期内提供现场技术支持服务、电话支持服务、远程等服务方式。每季度对设备进行一次现场健康巡检，并且就设备的运行状况、可靠性等方面提出较全面的巡检服务报告。为保障益民大厦各类信息化设备平稳运行，运维团队每季度对空调、UPS、网络设备、服务器和存储等维保设备和 A 座信息化设备深入巡检一次，及时更换损坏设备，全年汇总形成各设备《季度服务报告》36 份。

③网络安全服务情况。持续做好益民大厦信息系统安全，今年以来，根据用户需求和网络安全要求持续对益民大厦安全设备策略进行优化，调整安全策略 20 余条。利用内网防火墙实现了只允许特定 IP 访问服务器和

服务器端口开放最小化，实现益民大厦内部访问服务器的精细化管理。运维工程师利用天鉴流量平台 7×24 小时对益民大厦网络安全进行监测，对于网络安全问题做到及时发现、及时处置，切实维护了益民大厦信息系统安全。全年累计处理高危风险 30709 个、中风险 43913 个；低风险 4086 个；封禁外部高危地址 730 个；查杀内网病毒 4860 个；升级了防火墙的系统版本和规则库，全年无重大事故发生，无安全事件通报；全年共计开展 12 次安全漏扫工作，12 次安全通告服务，12 次安全设备日志分析，12 次安全设备配置备份工作，上报安全月总结 12 份，4 次网络安全应急演练工作。

④易损备件更换服务情况。针对日常巡检及季度巡检过程中发现的故障对出现问题的设备部件进行了更换，全年汇总如下：更换 9 号机房功率模块 1 台，更换 9 号机房霍尔元器件 2 个，更换 14 号机房电池组 64 节；更换压缩机 8 个，更换滤网 157 个，补充冷冻油 12 瓶，补充压缩机油 11 瓶，补充制冷剂 46 瓶，补焊漏点 4 次，抽真空 18 次，更换干燥过滤器 8 个，更换高压软管 1 个，更换漏扫检测器 1 个，更换室外压力开关 1 个，更换冷凝风机 1 台，更换室外风机 1 台，更换压力开关 1 个，更换压力控制器 1 个，更换油液分离器 1 个，更换油液分流接口 2 个，更换直流霍尔元器件 2 个，更换智能监控器 5 个，更换智能监控主机 1 台，更换焊接油气分离器回油管 1 个，更换损坏接入层交换机 3 台，更换存储硬盘 50 个；更换 A 座信息化设备 LED 5V 40A 275 个，监控电源模块 12V 20A 10 个，更换监控存储 3T 硬盘 19 个，更换摄像头 11 个，更换信息发布终端 7 个，更换 DIV 板卡 7 个，更换 HDMI 延长器 6 对，更换 LED 控制器 1 个，更

换 LED 接收卡 4 个，更换 LED 板卡 10 个，更换光电转换 4 对，更更换取号机电源 1 个，更换 15 米 HDMI 高清线 1 个，更换机柜 1 个，更换 8 口小交接及 8 个；更换设备网监控及门禁电源 12V 20A 37 个，更换云台 24V 3A 电源 4 个，更换 5V 40A 直流电源 66 个，更换监控直流电源 12V 5A 3 个，更换监控存储 4T 硬盘 54 个，更换监控存储 3T 硬盘 23 个，更换门禁读卡器 1 个，更换摄像头 1 个。

2.资金投入和使用情况

经乌鲁木齐市财政局《关于 2023 年市本级部门预算的批复》（乌财建〔2023〕8 号）文件批准，该项目系 2023 年市本级资金，共安排预算 2180 万元，为 2023 年年初部门预算批复项目，项目中标金额为 2100 万，截至 2023 年 12 月支付 400 万元。

（二）项目绩效目标

2023 年度益民大厦信息系统运维项目依据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、《关于印发〈乌鲁木齐市本级部门预算绩效目标管理暂行办法〉的通知》（乌财预〔2018〕56 号）、《关于做好 2019 年部门预算项目支出绩效目标管理有关事宜的通知》（乌财预〔2018〕76 号）和《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）等文件要求，结合项目开展情况，按照“谁申请资金，谁编制目标”的原则和规定的方法、程序，科学合理编制。绩效目标作为对预期指标的细化和量化描述，主要包括产出指标、效益指标和满意度指标。按照指向明确、细化量化、合理可行和相应匹配的要求，设定三级绩效目标（数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、效益指标、满意度

指标)，以准确、清晰地反映财政资金在使用期所能达到的预期产出和效果。

该项目为经常性项目。

该项目总体绩效目标设置横跨项目期一年。按照运维服务合同要求，在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间，完成机房基础设施运维、网络设备运维（大厦基础网络、电子政务内网、设备网网络、业务专网网络）、安全设备运维（大厦基础网络安全、电子政务内网、设备网网络安全、业务专网网络安全）、服务器运维（公共资源交易软件平台服务器、门禁系统、排队叫号、云桌面服务器、运维平台服务器、信息发布和电子监察服务器）、存储运维（云桌面存储、监控存储）、终端安全管控运维（防病毒系统、准入控制系统、安全 U 盘系统、基线管理平台）、云桌面运维、A 座市民办事大厅运维、设备网运维（门禁系统、大厦视频监控系統、无线对讲系统、广播系统）。按照集约高效、安全可靠、按需服务的原则，统筹做好益民大厦信息系统集中运维工作，确保系统的高效运转，运维服务质量考核评定打分 ≥ 90 分，服务满意度 95%以上，确保了益民大厦信息系统持续稳定运行。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价完整性

该项目根据采购需求、采购合同制定了符合项目实际的产出指标 9 条、效益指标 2 条、满意度指标 1 条，以上绩效指标能够完整的体现项目的进展情况和完成度。

2023 年益民大厦信息系统运维项目计划按照合同约定的服务内容对益民大厦空调、网络设备、ups 等进行维护。工作中，严格按照年初计划开展工作，达到了预期目标。

根据益民大厦运维服务工作日志、工作清单、设备清单等进行绩效自评，确保了数据的真实性和完整性。

2.评价目的

本项工作旨在落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）文件精神，全面推进预算绩效管理工作，落实预算执行及绩效管理主体责任。具体而言包括以下两点：（1）通过对项目设立的背景、意义、项目内容、项目现状及绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、数量指标、质量指标、时效指标、成本指标和效益指标等进行深入调研和分析，进一步了解 2023 年益民大厦信息系统运维项目实施情况，并考察项目实施过程和效果。（2）通过评价，客观公正反映项目立项科学性、项目管理规范性、项目实施有效性和项目效果，总结项目实施的经验，发现项目实施过程中存在的问题，提出合理化建议，为完善项目管理和相关部门决策提供参考依据，并提高财政资金使用效益。

3.评价对象

（1）绩效评价的对象：2023 年益民大厦信息系统运维项目

4.绩效评价范围

1.时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

2.项目范围：益民大厦信息系统运维项目主要围绕日常运维服务、设备维保服务、网络安全服务、运维工具软件升级服务、易损备件更换服务

五个方面对进行运维，确保益民大厦信息系统持续稳定运行。包含空调、UPS、网络、服务器、存储设备、安全设备等，按要求完成所有设备的巡检、故障处理。该项目年初制定了绩效目标，5月、8月开展了绩效监控，2024年3月开展了绩效自评。该项目圆满完成任务目标，全年未出现任何事故，保障了各驻楼单位的办公系统稳定运行，为客户提供优质、高效的信息系统运维服务。

除此之外，也存在一些问题。后期需进一步加强专业技术学习，加强岗位技能培训，提高运维人员综合素质，通过培训采取老带新，一对一传帮带体系，切实提升运维服务质量。根据信息技术发展趋势，不定期组织服务团队学习新技术，提供专业化的运维服务。

结合项目特点，我局制定符合项目实际的绩效评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查等形式，对2023年度益民大厦信息系统运维项目进行客观评价，最终评分结果为：总分为97.98分，绩效评级为“优”。

（二）绩效评价原则、指标体系、方法及标准

1.评价原则

（一）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（二）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

（三）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理

实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（四）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2.评价指标体系

绩效评价指标体系作为衡量绩效目标实现程度的考核工具，一般遵循以下原则：

（1）相关性原则：绩效评价指标应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

（2）重要性原则：应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（3）可比性原则：对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

（4）系统性原则：绩效评价指标的设置应当将定量指标与定性指标相结合，能系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益和可持续影响等。

（5）经济性原则：绩效评价指标设计应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

本项目的评价指标体系建立如下表所示。

项目支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
决策	项目立项	立项依据充分性	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。
		立项程序规范性	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。
	绩效目标	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点： （如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
决策	绩效目标	绩效指标明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。
	资金投入	预算编制科学性	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
过程	资金管理	资金到位率	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。
		预算执行率	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。
过程	资金管理	资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。
	组织实施	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
		制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	<p>评价要点：</p> <p>①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；</p> <p>②项目调整及支出调整手续是否完备；</p> <p>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；</p> <p>④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。</p>
产出	数量指标	保障空调运维数量大于等于 35 台	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	<p>实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。</p> <p>实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。</p>
	数量指标	保障 UPS 运维数量大于等于 8 台		
	数量指标	保障网络运维数量大于等于 697 台		
	数量指标	保障服务器运维数量大于等于 70 台		
	数量指标	保障存储设备运维数量大于等于 59 台		
	数量指标	保障安全设备运维数量大于等于 40 台		

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
产出	产出质量	项目验收质量	项目完成效果与合同内容约定的要求进行比较，用以反映和考核项目的完成效果，项目考核表得分≥90分为考核通过。	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。
	产出时效	全天候服务保障	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。
	产出成本	成本控制率=100%	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。
效益	社会效益指标	确保益民大厦整体信息系统安全运行	项目实施所产生的效益。	项目实施产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明
	经济效益指标	减少基建、能源消耗		社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采用社会调查的方式。
满意度指标完成情况分析	满意度指标	被服务单位满意度	收集各驻楼单位对运维单位服务的满意度调查信息，确保全年驻楼单位满意度达到 95%以上	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采用社会调查的方式。

3.评价方法

《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）文件指出部门评价的方法主要包括成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等。

（1）成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

（2）比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

（3）因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内部因素的方法。

（4）最低成本法。是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

（5）公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

（6）标杆管理法。是指以国内外同行业中较高的绩效水平为标杆进行评判的方法。

（7）其他评价方法。

根据2023年度益民大厦信息系统运维项目的特点，本次评价主要采用比较法和公众评判法，对项目总预算和明细预算的内容、标准、计划是否经济合理进行深入分析，以考察实际产出和效益是否达到预期。

4.评价标准

绩效评价标准主要包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩

效指标完成情况进行比较。

(1) 计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

(2) 行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

(3) 历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

在上述评价标准的基础上，本次评价依据以下文件为重要指导和准绳：

《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发〔2018〕34号)

《关于印发<乌鲁木齐市本级部门预算绩效目标管理暂行办法>的通知》(乌财预〔2018〕56号)

《关于做好2019年部门预算项目支出绩效目标管理有关事宜的通知》(乌财预〔2018〕76号)

《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号)

《关于进一步优化市政务服务中心运行管理工作现场调研专题会议纪要》(乌政阅〔2017〕104号)

(三) 绩效评价工作过程

评价小组根据项目绩效目标，查阅有关佐证资料，结合现场抽样调查及延伸评价等方式开展此次评价，重点关注和评价项目预算和绩效目标的匹配情况、项目资金的管理和使用情况、项目实施和监督情况(包括但不限于项目立项、制度执行、质量达标、完成时效等)以及项目产生的实际效益等。具体而言，通过前期准备、材料审核分析、现场核查评价、综合分析评价及报告撰写，评价项目实施情况，展现资金使用效益。

三、综合评价情况及评价结论

(一) 评价结论

结合项目特点，制定符合项目实际的绩效评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等形式，对 2023 年度益民大厦信息系统运维项目进行客观评价，最终评分结果为：总分为 97.98 分，绩效评级为“优”。

2023 年度益民大厦信息系统运维项目各部分权重和绩效分值如附表所示：

项目各部分权重和绩效分值

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
决策	项目立项	立项依据充分性	4	4	100.00%
		立项程序规范性	4	4	100.00%
	绩效目标	绩效目标合理性	3	3	100.00%
		绩效指标明确性	3	3	100.00%
	资金投入	预算编制科学性	3	3	100.00%
		资金分配合理性	3	3	100.00%
过程	资金管理	资金到位率	2	0.37	18.5%
		预算执行率	2	2	100.00%
		资金使用合规性	9	9	100.00%
	组织实施	管理制度健全性	3	3	100.00%
		制度执行有效性	4	4	100.00%
产出	产出数量	保障空调运维数量大于等于 35 台	2	2	100.00%
		保障 UPS 运维数量大于等于 8 台	2	2	100.00%
		保障网络运维数量大于等于 697 台	2	2	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
		保障服务器运维数量大于等于70台	2	2	100.00%
		保障存储设备运维数量大于等于59台	1	1	100.00%
		保障安全设备运维数量大于等于40台	1	1	100.00%
	产出质量	项目验收质量≥90分	10	10	100.00%
	产出时效	全天候服务保障	10	10	100.00%
	产出成本	项目预算控制率	10	10	100.00%
效益	社会效益指标	确保益民大厦整体信息系统安全运行	10	9.74	97.4%
	经济效益指标	减少基建、能源消耗	5	4.87	97.4%
满意度指标完成情况分析	满意度指标	被服务单位满意度	5	5	100.00%

(二) 主要绩效

该项目资金市财政及时拨付，单位在此次评价期间内，有序完成设定目标的工作任务。为做好益民大厦信息系统运维工作，提高运维服务质量、做好安全防护、加强服务保障为目标，确保益民大厦机房空调、UPS、网络设备、安全设备、终端及安全、服务器、存储、云桌面、A座市民办事大厅信息化设备（排队叫号系统、信息发布系统、电子监察系统、公共资源开评标系统和音视频会议系统等）和设备网等各类设备及系统正常运行，主要成效如下：

1、日常运维服务情况。运维团队扎实做好日常预检维护工作，实施分组定岗，全年完成日常巡检工作 2969 次，其中机房基础设施巡检 365

次；网络设备巡检 365 次；安全设备巡检 365 次；服务器巡检 365 次；云桌面巡检 365 次；存储设备巡检 365 次；A 座市民办事大厅各类信息化系统及设备巡检 414 次；共计出具各类设备巡检表 2969 份；运维周报 39 份、节前节后工作总结报告 12 份，除此之外，利用动环监测平台、态势感知平台、运维监测平台实时监测重要设备的运行状态。积极做好各类运维服务保障，运维服务保障情况。提供 7×24 小时运维服务保障工作，全年共处理各类故障 2050 起，形成服务工单 1193 份（主楼 298 份、辅楼 895 份）形成业务测试表 365 份、值班日记 365 份、业务巡检表 365 份；清洁、整理设备线缆 164 次，全年未发生一起有效投诉。

2、设备维保情况。通过季度巡检、机房走查等方式检查服务器、存储设备、精密空调、网络设备、UPS 等运行是否正常，提供全方位的快捷服务与支持，出现故障后迅速排查设备问题，确保业务运行不中断；在服务期内设备出现宕机或有部件损坏，及时维修或更换配件，产生的费用提供 7×24 响应服务，维护期内提供现场技术支持服务、电话支持服务、远程等服务方式。每季度对设备进行一次现场健康巡检，并且就设备的运行状况、可靠性等方面提出较全面的巡检服务报告。为保障益民大厦各类信息化设备平稳运行，运维团队每季度对空调、UPS、网络设备、服务器和存储等维保设备和 A 座信息化设备按季度深入巡检一次，及时更换损坏设备，全年汇总形成各设备《季度服务报告》36 份。

3、网络安全服务情况。持续做好大厦信息系统安全，今年以来，根据用户需求和网络安全要求持续对益民大厦安全设备策略进行优化，调整安全策略 20 余条。利用内网防火墙实现了只允许特定 IP 访问服务器和服

务器端口开放最小化，实现益民大厦内部访问服务器的精细化管理。运维工程师利用天鉴流量 7×24 小时对益民大厦网络安全进行监测，对于网络安全问题做到及时发现、及时处置，切实维护了益民大厦信息系统安全。全年累计处理高危风险 30709 个、中风险 43913 个；低风险 4086 个；封禁外部高危地址 730 个；查杀内网病毒 4860 个；升级了防火墙的系统版本和规则库，全年无重大事故发生，无安全事件通报；全年共计开展 12 次安全漏扫工作，12 次安全通告服务，12 次安全设备日志分析，12 次安全设备配置备份工作，上报安全月总结 12 份，4 次网络安全应急演练工作。

4、易损备件更换服务情况。针对日常巡检及季度巡检过程中发现的故障对出现问题的设备部件进行了更换，全年汇总如下：更换 9 号机房功率模块 1 台，更换 9 号机房霍尔元器件 2 个，更换 14 号机房电池组 64 节；更换压缩机 8 个，更换滤网 157 个，补充冷冻油 12 瓶，补充压缩机油 11 瓶，补充制冷剂 46 瓶，补焊漏点 4 次，抽真空 18 次，更换干燥过滤器 8 个，更换高压软管 1 个，更换漏扫检测器 1 个，更换室外压力开关 1 个，更换冷凝风机 1 台，更换室外风机 1 台，更换压力开关 1 个，更换压力控制器 1 个，更换油液分离器 1 个，更换油液分流接口 2 个，更换直流霍尔元器件 2 个，更换智能监控器 5 个，更换智能监控主机 1 台，更换焊接油气分离器回油管 1 个，更换损坏接入层交换机 3 台，更换存储硬盘 50 个；更换 A 座信息化设备 LED 5V 40A 275 个，监控电源模块 12V 20A 10 个，更换监控存储 3T 硬盘 19 个，更换摄像头 11 个，更换信息发布终端 7 个，更换 DIV 板卡 7 个，更换 HDMI 延长器 6 对，更换 LED 控制器

1 个，更换 LED 接收卡 4 个，更换 LED 板卡 10 个，更换光电转换 4 对，更换取号机电源 1 个，更换 15 米 HDMI 高清线 1 个，更换机柜 1 个，更换 8 口小交接及 8 个；更换设备网监控及门禁电源 12V 20A 37 个，更换云台 24V 3A 电源 4 个，更换 5V 40A 直流电源 66 个，更换监控直流电源 12V 5A 3 个，更换监控存储 4T 硬盘 54 个，更换监控存储 3T 硬盘 23 个，更换门禁读卡器 1 个，更换摄像头 1 个。

5、圆满完成了元旦、春节、清明、五一、中秋和国庆等重要节日以及全国两会期间益民大厦信息系统的运维保障工作。在重大节日节前，组织开展了全面的安全自查评估，深入查找问题隐患，做到了早发现早预防，发现问题立即整改。对检查、评估、监测、检测中发现的各类问题隐患，安排专人配合整改并逐一复查，做到切实从根源解决隐患。除此之外，完成 A 座重大参观保障 13 次。

6、确保益民大厦信息系统安全稳定运行，实施责任到人、责任到岗的管理办法，通过动力环境监控平台和机房现场巡检等方式，定期组织技术骨干和维保单位对机房基础设施，包括但不限于机房的供配电环境、UPS、空调进行巡检，对设备健康情况进行检查，加强安全责任制的落实，做到了问题隐患及时发现、处理和预防。截至目前，益民大厦信息系统设备运行良好，各项参数正常，无重大事故发生，无安全事件通报。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策指标由 3 个二级指标和 6 个三级指标构成，权重为 20 分，实际得分 20 分。

1.项目立项

立项依据充分性：根据《政府购买服务管理办法》项目立项符合国家法律法规、政策要求。同时，根据《乌鲁木齐市工业和信息化局(乌鲁木齐市大数据发展局)职能配置、内设机构和人员编制规定》项目与部门职责范围相符，属于部门履职所需。此外，根据相关政策要求属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，不存在相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。因此，立项依据充分，得4分。

立项程序规范性：根据2017年10月2日《关于进一步优化市政务服务中心运行管理工作现场调研专题会议纪要》（乌政阅〔2017〕104号）精神，市政府明确由市经信委负责尽快完成益民大厦主楼信息化项目的评估验收和交付使用工作，明确各类信息化项目的管理使用责任；由市城投公司负责改组提升信息技术服务公司，尽快接管相关维护保障工作，确保安全稳定运行。2023年益民大厦信息系统运维项目按照规定的程序申请设立，材料符合相关要求，故立项程序规范，得4分。

综上，该指标满分8分，得分8分。

2.绩效目标

绩效目标合理性：本项目的绩效目标按照产出、效益和满意度构建绩效评价指标，且具有明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性等特点，能较为全面地反映本项目的产出和效益，故绩效目标合理性指标得分3分。

绩效目标明确性：2023年益民大厦信息化项目运维，按照“全国一流、新疆第一”的总体建设要求，安全平稳运行。其中，目标已细化为具体的

绩效指标，可通过数量指标、质量指标、时效指标和成本指标予以量化，并具有确切的评价标准，且指标设定均与目标相关。各项指标均能在现实条件下收集到相关数据进行佐证，并与 2023 年益民大厦信息系统运维项目采购合同主要内容相对应，故绩效目标明确性指标得分 3 分。

综上，该指标满分 6 分，得分 6 分。

3.资金投入

预算编制科学性：按照集约高效、安全可靠、按需服务的原则，我局组织专家对 2023 年益民大厦信息系统运维项目预算进行了论证，并通过政府集中采购开展招投标工作。通过以上工作，确保了该项目的预算与业务工作任务相匹配，故预算编制科学性指标得分 3 分。

资金分配合理性：2023 年益民大厦信息系统运维项目按照日常运维服务费用 1243.5 万元、设备维保服务费用 328.5 万元、网络安全服务费用 293 万元、运维工具软件升级服务费用 220 万元、易损备件更换服务费用 95 万元进行合理分配，确保了资金使用符合项目实际，故资金分配合理性指标得分 3 分。

综上，该指标满分 6 分，得分 6 分。

（二）项目过程情况

项目过程指标由 2 个二级指标和 5 个三级指标构成，权重为 20 分，实际得分 18.37 分。

1.资金管理

资金到位率：全年预算 2180 万，实际到位 400 万元，到位率 18.35%，故资金到位率指标得分 0.37 分。

预算执行率：2023年12月支付乌鲁木齐大数据产业发展投资有限公司400万元，执行率为100%，故预算执行率得分为2分。

资金使用合规性：本项目资金的使用符合《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）财务管理规定》、《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）支出管理办法》以及相关内控管理制度和专项资金管理办法的规定。同时，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复和合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。故资金使用合规性得分为9分。

综上，该指标满分13分，得分11.37分。

2.组织实施

管理制度健全性：乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）建立健全《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）预算管理办法》、《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）支出管理办法》、《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）财务工作管理办法》制度合法、合规、完整，为项目顺利实施提供重要保障。故管理制度健全性得分为3分。

制度执行有效性：根据现场调研和资料抽查情况，乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）严格遵守相关法律法规和相关管理规定，项目调整及支出调整手续完备，整体管理合理有序，项目完成后，及时将会计凭证等相关资料分类归档，制度执行有效。故制度执行有效性指标得分4分。

综上，该指标满分7分，得分7分。

(三) 项目产出情况

项目产出指标由 4 个二级指标和 9 个三级指标构成，权重为 40 分，实际得分 40 分。

1.产出数量

数量指标“空调运维”的目标值是 35 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障空调运维数量 35 台，故该指标得分为 2 分；

数量指标“UPS 运维”的目标值是 8 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障 UPS 运维数量 8 台，故该指标得分为 2 分；

数量指标“网络运维”的目标值是 697 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障网络运维数量 697 台，故该指标得分为 2 分；

数量指标“服务器运维”的目标值是 70 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障服务器运维数量 70 台，故该指标得分为 2 分；

数量指标“存储设备运维”的目标值是 59 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障存储设备运维数量 59 台，故该指标得分为 1 分；

数量指标“安全设备运维”的目标值是 40 台，2023 年度益民大厦信息系统运维服务项目实际保障安全设备运维数量 40 台，故该指标得分为 1 分；

综上，该指标满分 10 分，得分 10 分。

2.产出质量

项目验收质量 \geq 90 分：2023 益民大厦信息系统运维服务期满后，我局组织信息化领域专家对该项目进行验收，通过查阅资料、现场答疑和质

询等环节对该项目进行考核，专家验收考核表平均得分 97.4 分，最终确认该项目通过验收。故该指标得分为 10 分。

综上，该指标满分 10 分，得分 10 分。

3.产出时效

完成及时性：时效指标“全天候运维保障服务”目标值是 7*24 小时运维保障服务。充分了解项目所述各个系统现有环境的基础上，提供规范化、高质量的服务，并对服务质量做出可量化的承诺。除现场值守的服务方式之外，同时还要提供 7×24 小时的故障响应服务，具体包括：维护期内通过提供电话、面对面的咨询和现场支持服务，确保信息系统安全、稳定运行。故该指标得分为 10 分。

综上，该指标满分 10 分，得分 10 分。

4.产出成本

项目预算控制率：本项目实际支出 400 万元，无超支情况，项目资金全部完成，得分为 10。

综上，该部分指标满分 40 分，得分 40 分。

（四）项目效益情况

1.项目效益

（1）实施效益

社会效益指标：评价指标“确保益民大厦信息系统安全运行”，指标值：持续保障，实际完成值：完全达到预期效果。2023 年度，运维人员严格按照运维服务采购合同要求，圆满地完成了运维服务工作，确保各信息化系统安全、稳定运行，未出现任何事故。并且通过业务流程的优化和改进，

运维服务可以提供更快捷、更高质量的技术支持。后期可以更进一步的优化，所以酌情扣减 0.26 分，故该指标得分 9.74 分。

经济效益指标：评价指标“减少基建、能源消耗”，指标值：不断减少，实际完成值：完全达到预期效果。服务技术存在提升空间，尽管服务能力得到了很大提高，但在减少基建、能源消耗方面仍有提升空间。所以酌情扣 0.13 分，故该指标得分为 4.87 分。

生态效益指标：不适用。

综上，该指标满分 15 分，得分 14.61 分。

（五）被服务单位满意度

被服务单位满意度：2023 年益民大厦信息系统运维服务期满后，我局向 16 家驻楼单位函至了《2023 年益民大厦信息系统满意度调查表》，主要从服务响应及时性、工程师工作态度及责任心、工程师技术水平、服务质量、问题沟通渠道的畅通性等方面对客户满意情况进行了调查统计，经汇总“非常满意”的 100%。

综上，该指标满分 5 分，得分 5 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1.建立并优化运维体系。设立标准化的运维流程和规范，确保运维工作的规范性和一致性，如制定标准化的操作手册、故障处理流程等。

2.及时巡检。加大巡检力度，早发现早解决，争取将故障解决在初期，降低各系统故障率。

3.确保系统安全。建立完善的安全管理措施，包括防火墙、入侵检测

系统、反病毒软件等，确保信息系统的安全性。定期对系统进行安全漏洞扫描和风险评估，发现潜在漏洞并及时修复。

4.数据管理。设立备份策略，根据数据的重要性和变动频率，制定不同频率的备份计划。定期进行数据备份测试和恢复测试，确保备份数据可用性，及时发现备份故障并修复。

5.故障处理与预防。建立故障处理流程和应急预案，确保故障及时处理并最小化影响。进行故障记录与分析，根据故障原因制定相应的应急预案。

6.团队协作和知识共享。建立高效的运维团队，明确团队成员的角色和职责，促进团队协作和知识共享。定期进行团队培训和技术分享，提高团队成员的技术能力和运维水平。

7.客户导向。始终以客户为中心，关注客户需求和满意度，及时处理和解决客户问题。树立“用户至上，用心服务”的服务理念，为客户提供优质、高效的信息系统运维服务。

(二) 存在的问题及原因分析

1.员工培训力度不够，进一步加强专业技术学习。加强岗位技能培训，提高运维人员综合素质，通过培训采取老带新，一对一传帮带体系，以提升运维服务质量为最终目的。根据信息技术发展趋势，不定期组织服务团队学习新技术，向专业化方面学习，提供专业化的运维服务。

2.向运维智能化方向拓展。全面提升智能化运维水平，努力做好运维服务保障工作。

3.进一步加强服务质量，提升满意度。加强巡检、预防性维护等技术

手段，确保益民大厦各信息系统持续、可靠、稳定有效的运行，出现突发故障能够及时处置消缺，用户单位无投诉，及时完成用户交代的其他相关任务。

六、有关建议

1.项目决策建议。建议强化事前计划，充分了解项目价值和优先开展执行的内容，设立合理目标值，及时修订不合理的项目目标。

2.预算安排与执行建议。一是建议在预算执行过程中做好及时与财政部门的沟通协调，确保资金使用的及时调整与配置。二是建议在预算执行过程中做好严格的把控工作，杜绝出现资金使用超出计划额度的情况。三是建议在预算执行中做好资金管理工作。

3.项目管理的建议。一是建议进一步健全业务管理制度，使制度执行有效，具有相应的项目质量要求，采取必须的控制措施或手段。二是项目管理建议配置专人负责，定期追踪项目开展情况，确保项目开展真实性。建议充分考虑项目执行中存在的各类偏差，做好调整与反思工作，确保绩效工作开展的有效性、准确性、合理性。

4.资金管理的建议。通过《乌鲁木齐市工业和信息化局（乌鲁木齐市大数据发展局）财务管理规定，明确各项支出的审批流程和责任人，有效防止资金的挪用和浪费。同时，定期对项目支出的效果进行评估和分析，确保资金支出的合理性和效益性。

七、其他需要说明的问题

- 1.项目支出政策和路径设计科学，符合实际需要；
- 2.项目安排准确，未发现背离项目立项初衷的情况；

- 3.项目的申报、审核机制完善；
- 4.未发现虚假行为和骗取财政资金的问题。