

DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T 061—2023

数字化项目综合绩效评价指标体系

Specification for comprehensive performance evaluation of digital projects

2023 - 01 - 16 发布

2023 - 02 - 16 实施

温州市市场监督管理局 发 布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由温州市大数据发展管理局提出及归口。

本文件起草单位：温州市大数据发展管理局、温州大学、温州市财政局、中共温州市委网络安全和信息化委员会办公室、中共温州市委全面深化改革委员会办公室、温州市公安局、温州科技职业学院（温州市农业科学研究院）、浙江安防职业技术学院。

本文件主要起草人：孙祥光、池邦芬、洪晓雪、蒋松青、王波、叶茜茜、胡良云、卫达、胡若瑶、卢恩国，梅娟、王乐标、李昌忠、刘振广、黄挺、王佳盈、柳剑、戴大蒙、胡国南、刘浩、陈秀平。

数字化项目综合绩效评价指标体系

1 范围

本文件规定了数字化项目综合绩效评价项目分类及指标体系的术语和定义、评价指标体系、指标说明和评分方法。

本文件适用于温州市域内应用的数字化项目。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239-2019 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求

GB/T 25069-2022 信息安全技术术语

3 术语和定义

GB/T 25069-2022 界定的术语和定义适用于本文件。

4 项目分类

4.1 按项目性质分类如下：

- 多跨协同类项目，应用系统中各部门建设的至少具备跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务等功能之一的重大应用及其子应用的数字化项目；
- 一般业务类项目，应用系统中各部门建设的仅用于优化本部门内部业务管理的数字化项目；
- 基础设施类项目，应用系统中各部门建设的信息基础设施、安全保障设施、数据资源、应用支撑平台等设施。

4.2 按项目应用侧分类如下：

- 治理类项目，应用系统中为各部门单位工作人员使用的数字化项目；
- 服务类项目，应用系统中为社会公众提供各类服务的数字化项目。

5 评价指标体系

数字化项目综合绩效评价指标体系分别由过程管理、运维保障、网络安全、实战实效、数据供给、改革创新等6个一级指标，立项依据、建设方案、采购管理、系统运行情况、服务响应、安全建设、多跨协同、用户满意度、多跨贯通、成果创新等29个二级指标和项目重要性、系统可用性、安全保护规划设计、功能完成率、数据目录生产、标准规范、制度重塑等60个三级指标组成。数字化项目综合绩效评价指标体系和适用类型如表 1 所示。

表 1 数字化项目综合绩效评价指标体系和适用类型

一级指标	二级指标	三级指标	适用类别 ^a
过程管理	立项依据	项目重要性	1、2、3
	建设方案	需求内容合理性	1、2、3
		架构设计合理性	1、2、3
	采购管理	采购一致性	1、2、3
	质量管理	管理规范性和	1、2、3
	资金管理	支付合理性	1、2、3
	进度管理	实施合理性	1、2、3
	制度保障	制度完善和执行度	1、2、3
运维保障	系统运行情况	系统可用性	1、2、3
		系统可靠性	1、2、3
		系统可维护性	1、2、3
	服务响应	服务响应及时性	1、2、3
	事件解决	事件解决及时性	1、2、3
		事件首次解决	1、2、3
	用户培训	用户培训覆盖率	1、2、3
		培训规范	1、2、3
网络安全	安全设计	安全保护规划设计	1、2、3
		自主可控率	1、2、3
	安全建设	等级保护测评	1、2、3
		代码安全审计	1、2
		关键信息基础设施保护	1、2、3
		商用密码应用安全评价	1、2
	安全运行	数据安全保护技术措施	1、2、3
		网络安全管理运行制度	1、2、3
		网络安全隐患整改率	1、2、3
		安全事件	1、2、3
实战实效	目标达成度	功能完成率	1、2、3
		业务覆盖率	1、2
		目标用户覆盖率	1、2
	系统功能应用	功能利用率	1、2、3
		功能活跃率	1、2
	关键业务增长	关键业务数据增长率	1、2
	系统支持度	系统纵深应用	1、2
		数字化程度	1、2
	用户满意度	领导满意度	1、2、3
		基层用户满意度	1、2、3
		社会公众满意度	1、2、3
	用户活跃度	用户日常活跃度	1、2

表 1 数字化项目综合绩效评价指标体系和适用类型（续）

一级指标	二级指标	三级指标	适用类别 ^a
实战实效		用户峰值活跃度	1、2
		系统活跃度增长率	1、2
	多跨贯通	多跨协同	1
		纵向贯通	1
	业务效率提升	时效提升	1、2、3
		流程优化	1、2
	公共组件	公共组件应用	1、2
		公共组件生产	1、2
数据供给	数据归集	数据目录生产	1、2
		数据归集量	1、2
	数据质量	数据变化率	1、2
		数据准确率	1、2
		数据可用率	1、2
	数据共享	数据共享	1、2
	数据开放与利用	数据开放	1、2
		数据产品生产	1、2
改革创新	成果创新	标准规范	1、2
		制度重塑	1、2
	影响力效应	荣誉奖励	1、2
		领导批示	1、2
		典型示范	1、2
		媒体报道	1、2
^a 适用类别：1. 多跨协同；2. 一般应用；3. 基础设施，表中以数字代替。			

6 指标说明和评分方法

6.1 过程管理

6.1.1 立项依据

立项依据指标主要评价项目立项的重要性，包括落实党中央国务院决策部署要求、落实省委、省政府、市委、市政府决策部署要求、围绕解决全市社会重大需求、围绕解决群众和企业关注的痛点难点堵点问题、防范化解重大风险隐患情况等方面。其中符合部门核心业务数字化要求的得60分，否则得0分；其他各项要求符合条件得100分，否则得0分；其中符合部门核心业务数字化要求的得60分，否则得0分。立项依据指标分值按照公式(1)计算所得：

$$PM_1 = \max(P_1, P_2, P_3, P_4, P_5) \cdots \cdots \cdots (1)$$

式中：

- PM_1 ——立项依据指标分值；
- P_1 ——落实上级或本级党委、政府决策部署要求的得分值；
- P_2 ——围绕解决全市社会重大需求的得分值；
- P_3 ——围绕解决群众和企业关注的痛点难点堵点问题的得分值；
- P_4 ——防范化解重大风险隐患情况的得分值；
- P_5 ——符合部门核心业务数字化要求的得分值。

6.1.2 建设方案

6.1.2.1 建设方案指标主要评价项目建设规划是否规范合理，由两项指标组成，包括需求内容合理性和架构设计合理性。

6.1.2.2 需求内容合理性指标主要评价方案是否围绕项目需求、多跨场景需求、改革需求开展分析。其中项目需求包含业务需求、功能需求、数据需求、安全需求等；多跨场景需求包含各单位应用协同建设情况、系统平台互联互通等；改革需求包含体制调整、机制完善、体系重构、制度重塑、流程再造等。各项需求根据材料提供情况按百分制得分。需求内容合理性指标分值可按照公式（2）计算所得：

$$PM_2^a = \frac{P_6 + P_7 + P_8}{3} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- PM_2^a ——需求内容合理性指标分值；
- P_6 ——项目需求分析清单得分值；
- P_7 ——多跨场景需求得分值；
- P_8 ——改革需求得分值。

6.1.2.3 架构设计合理性指标主要评价方案架构设计的合理性。包含是否符合数字化项目标准架构设计，是否对本单位业务流程整合和信息系统集约化整合设计、明确应用系统与其他单位业务系统的关联设计等设计，是否对管理、业务、技术、操作等人员的需求和配备计划可实现性等组织架构设计。各项设计根据材料提供情况按百分制得分。架构设计合理性指标分值可按照公式（3）计算所得：

$$PM_2^b = \frac{P_9 + P_{10} + P_{11}}{3} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

- PM_2^b ——架构设计合理性指标分值；
- P_9 ——数字化项目标准架构设计的得分值；
- P_{10} ——集约化整合设计及业务系统的关联设计等的得分值；
- P_{11} ——组织架构设计的得分值。

6.1.3 采购管理

采购管理指标主要评价项目采购过程的一致性，评价项目建设内容、招投标内容、合同签订内容是否一致。项目采购过程一致性根据材料提供情况按百分制得分。采购管理指标分值按照公式（4）计算所得：

$$PM_3 = P_{12} \dots\dots\dots (4)$$

式中：

- PM_3 ——采购管理指标分值；
- P_{12} ——项目采购过程一致性得分值。

6.1.4 质量管理

质量管理指标主要评价项目是否满足必要的技术规范、变更规范、文档规范，包括项目应用是否在 IRS 上注册、项目变更是否符合规范，文档资料是否规范等方面。在 IRS 上注册并发布得 100 分，仅注册得 50 分，未注册得 0 分；已纳入全生命周期管理系统管理得 100 分，否则得 0 分；符合变更规范得 100 分，否则得 0 分；项目文档资料规范根据项目文档资料齐全和规范情况，视执行情况按 0-100 得分。质量管理指标分值按照公式（5）计算所得：

$$PM_4 = \frac{P_{13} + P_{14} + P_{15} + P_{16}}{4} \dots\dots\dots (5)$$

式中：
 PM_4 ——质量管理指标分值；
 P_{13} ——IRS 上注册得分值；
 P_{14} ——全生命周期管理系统管理得分值；
 P_{15} ——项目变更规范得分值；
 P_{16} ——项目文档资料规范得分值。

6.1.5 资金管理

资金管理指标主要评价项目资金支付的合理性，评价合同款支付进度是否符合要求。项目资金支付合理性得分根据符合合同要求得 100 分，合同款满足支付条件，支付进度与合同要求产生偏差，得 50 分，不符合合同要求得 0 分。资金管理指标分值按照公式（6）计算所得：

$$PM_5 = P_{17} \dots\dots\dots (6)$$

式中：
 PM_5 ——资金管理指标分值；
 P_{17} ——项目资金支付合理性分值。

6.1.6 进度管理

进度管理指标主要评价项目建设进度与计划进度是否一致。项目进度合理性根据进度偏差不超过合同工期 15% 的得 100 分，进度偏差超过合同工期 15% 不超过 30%，得 50 分，否则得 0 分。进度管理指标分值按照公式（7）计算所得：

$$PM_6 = P_{18} \dots\dots\dots (7)$$

式中：
 PM_6 ——进度管理指标分值；
 P_{18} ——项目进度合理性分值。

6.1.7 制度保障

制度保障指标主要评价项目过程管理中制度建设和执行情况，包括但不限于建设过程管理、运维保障等制度。其建设和执行情况视完整性程度按百分制得分。制度保障指标分值按照公式（8）计算所得：

$$PM_7 = \frac{P_{19} + P_{20}}{2} \dots\dots\dots (8)$$

式中：
 PM_7 ——制度保障指标分值；
 P_{19} ——项目制度建设得分值；

P_{20} ——制度执行情况得分值。

6.2 运维保障

6.2.1 系统运行情况

6.2.1.1 系统运行情况指标评价系统在运行过程中的性能和维护情况，由三项指标组成，包括系统可用性、系统可靠性和系统可维护性。

6.2.1.2 系统可用性主要评价服务或服务组件在指定的时间或时间段完成要求功能的能力。指标分值按照公式（9）计算所得：

$$OS_1^a = \left(1 - \frac{O_1}{O_2}\right) \times 100 \dots\dots\dots (9)$$

式中：

OS_1^a ——系统可用性指标分值；

O_1 ——评价周期内信息系统不可用时长的总值，单位为小时；

O_2 ——评价周期内约定信息系统服务时长的总值，单位为小时。

6.2.1.3 系统可靠性主要评价信息系统在运行过程中的连续正常运行情况。指标分值按照公式（10）计算所得：

$$OS_1^b = e^{(1-O_3/O_4)} \times 100 \dots\dots\dots (10)$$

式中：

OS_1^b ——系统可靠性指标分值；

O_3 ——评价周期内信息系统运行时间的总值，单位为小时；

O_4 ——评价周期内信息系统每次连续正常运行时间的均值，单位为小时。若在评价周期内，系统未发生不可用情况，则取值与 O_3 相同。

6.2.1.4 系统可维护性主要评价评价信息系统可修复（恢复）性和可改进性的难易程度。指标分值按照公式（11）计算所得：

$$OS_1^c = (1/e)^{(O_5/O_6)} \times 100 \dots\dots\dots (11)$$

式中：

OS_1^c ——系统可维护性指标分值；

O_5 ——系统实际平均故障恢复时间，单位为小时；

O_6 ——系统约定平均故障恢复时间，即：客户可承受的系统平均故障恢复时间，单位为小时。

6.2.2 服务响应

服务响应主要评价评价系统在运行过程中对异常事件的及时响应能力。指标分值按照公式（12）计算所得：

$$OS_2 = \frac{O_7}{O_8} \times 100 \dots\dots\dots (12)$$

式中：

OS_2 ——服务响应指标分值，若在评价周期内系统未发生异常事件数，指标分值得100分；

O_7 ——评价周期内在约定服务时间内响应的事件数；

O_8 ——评价周期内系统发生的事件数。

6.2.3 事件解决

6.2.3.1 事件解决指标主要评价系统在运行过程中的服务能力和事件发生后的解决能力，由两项指标组成，包括事件解决能力和事件首次解决。

6.2.3.2 事件解决能力主要评价系统事件发生后的解决能力。指标分值按照公式（13）计算所得：

$$OS_3^a = \frac{O_9}{O_{10}} \times 100 \dots\dots\dots (13)$$

式中：
 OS_3^a ——事件解决能力指标分值，若评价周期内系统没有发生事件，指标分值得100分；
 O_9 ——评价周期内在约定服务时间内解决的事件数；
 O_{10} ——评价周期内系统发生的事件数。

6.2.3.3 事件首次解决主要评价系统在运行过程中的服务能力。指标分值按照公式（14）计算所得：

$$OS_3^b = \frac{O_{11}}{O_{10}} \times 100 \dots\dots\dots (14)$$

式中：
 OS_3^b ——事件首次解决指标分值，若评价周期内系统没有发生事件，指标分值为100分；
 O_{11} ——评价周期内首次解决的事件数。

6.2.4 用户培训

6.2.4.1 用户培训指标主要评价项目在交付之前的培训情况，由两项指标组成，包括用户培训覆盖率和培训规范。

6.2.4.2 用户培训覆盖率主要评价培训人员和合同约定的一致性。指标分值按照公式（15）计算所得：

$$OS_4^a = \frac{O_{12}}{O_{13}} \times 100 \dots\dots\dots (15)$$

式中：
 OS_4^a ——用户培训覆盖率指标分值，值如果大于100，取100；
 O_{12} ——交付前培训的累积人次；
 O_{13} ——合同约定的培训人次。

6.2.4.3 培训规范主要评价培训过程中是否合理规范。培训材料是否齐全、有效以及培训组织是否有序、及时，分别视提交完整情况按百分制得分。培训规范指标分值按照公式（16）计算所得：

$$OS_4^b = \frac{O_{14} + O_{15}}{2} \dots\dots\dots (16)$$

式中：
 OS_4^b ——培训规范指标分值；
 O_{14} ——培训材料得分值；
 O_{15} ——培训组织得分值。

6.3 网络安全

6.3.1 安全设计

6.3.1.1 安全设计指标主要评价项目规划设计过程有无落实网络安全资金投入和同步规划的要求，由两项指标组成，包括安全保护规划设计和自主可控率。

6.3.1.2 安全保护规划设计主要评价项目是否在系统建设时独立对网络安全进行同步规划设计。网络安全规划内容设计根据建设方案是否独立设计网络安全规划内容，视材料提交情况按百分制得分。安全保护规划设计指标分值按照公式（17）计算所得：

$$SC_1^a = S_1 \dots\dots\dots (17)$$

式中：

SC_1^a ——安全保护规划设计指标分值；

S_1 ——网络安全规划内容设计得分值。

6.3.1.3 自主可控率主要评价项目建设过程中基础硬件和应用软件的国产化情况，由三项指标组成，包括基础硬件国产化、基础软件国产化和应用软件国产化。硬件设备（包括核心处理芯片等）、基础软件（包括操作系统、数据库、中间件等）、应用软件等分别按全部国产化得100分，否则为0分，自主可控率指标分值按照公式（18）计算所得：

$$SC_1^b = \frac{S_2 + S_3 + S_4}{3} \dots\dots\dots (18)$$

式中：

SC_1^b ——自主可控率指标分值；

S_2 ——硬件设备国产化得分值；

S_3 ——基础软件国产化得分值；

S_4 ——应用软件国产化得分值。

6.3.2 安全建设

6.3.2.1 安全建设指标主要评价项目等级保护测评、代码审计等安全保护手段的执行情况，由四项指标组成，包括等级保护测评、代码安全审计、关键信息基础设施保护和商用密码应用安全评价。

6.3.2.2 等级保护测评主要评价项目是否按要求完成等级保护测评。等级保护测评按建设要求完成相应的等级保护测评情况，已完成得100分，否则为0分。等级保护测评指标分值按照公式（19）计算所得：

$$SC_2^a = S_5 \dots\dots\dots (19)$$

式中：

SC_2^a ——等级保护测评指标分值；

S_5 ——等级保护测评的得分值。

6.3.2.3 代码安全审计指标主要评价项目是否按要求完成代码安全审计。代码安全审计按要求完成相应的代码安全审计情况，已完成得100分，否则为0分。代码安全审计指标分值可照公式（20）计算所得：

$$SC_2^b = S_6 \dots\dots\dots (20)$$

式中：

SC_2^b ——代码安全审计指标分值；

S_6 ——代码安全审计的得分值。

6.3.2.4 关键信息基础设施保护主要评价项目是否符合关键信息基础设施安全保护的相关制度规范要求。根据所提交材料视满足相关制度规范情况按百分制得分。关键信息基础设施保护指标分值按照公式（21）计算所得：

$$SC_2^c = S_7 \dots\dots\dots (21)$$

式中：

SC_2^c ——关键信息基础设施保护指标分值；

S_7 ——关键信息基础设施保护的得分值。

6.3.2.5 商用密码应用安全评价主要评价项目是否按规定完成商用密码应用安全测评。按要求完成商用密码应用安全测评的情况，已完成得100分，否则为0分。商用密码应用安全评价指标分值按照公式（22）计算所得：

$$SC_2^d = S_8 \dots\dots\dots (22)$$

式中：

SC_2^d ——商用密码应用安全评价指标分值；

S_8 ——商用密码应用安全得分值。

6.3.3 安全运行

6.3.3.1 运行安全指标主要评价项目在运行过程中安全制度执行和安全问题整改等情况，包括数据安全保护技术措施、网络安全管理运营、网络安全隐患整改率和安全事件。

6.3.3.2 数据安全保护技术措施主要评价项目在重要数据目录范围内，是否落实相关技术保护规范要求。重要数据相关技术保护的得分值根据所提交材料视落实情况按百分制得分。数据安全保护技术措施指标按照公式（23）计算所得：

$$SC_3^a = S_9 \dots\dots\dots (23)$$

式中：

SC_3^a ——数据安全保护技术措施指标分值；

S_9 ——重要数据相关技术保护的得分值。

6.3.3.3 网络安全管理运营制度主要评价项目各项安全制度建设及落实情况，由四项指标组成，包括安全管理制度、机构、人员、建设管理及运维管理等方面。分别根据所提交材料视满足 GB/T 22239-2019 的要求情况按百分制得分。网络安全管理运营制度指标分值按照公式（24）计算所得：

$$SC_3^b = \frac{S_{10} + S_{11} + S_{12} + S_{13} + S_{14}}{5} \dots\dots\dots (24)$$

式中：

SC_3^b ——网络安全管理运营制度指标分值；

S_{10} ——安全管理制度的得分值；

S_{11} ——安全管理机构的得分值；

S_{12} ——安全管理人员的得分值；

S_{13} ——安全建设管理的得分值；

S_{14} ——安全运维管理的得分值。

6.3.3.4 网络安全隐患整改率主要评价项目网络安全风险隐患的及时整改情况。指标分值按照公式（25）计算所得：

$$SC_3^c = \frac{S_{15}}{S_{16}} \times 100 \dots\dots\dots (25)$$

式中：

SC_3^c ——网络安全隐患整改率指标分值，若没有发生网络安全隐患事件， SC_3^c 得分100；

S_{15} ——监管部门通报后及时整改完成的安全隐患事件数量；

S_{16} ——监管部门通报的网络安全隐患事件数量。

6.3.3.5 安全事件指标主要评价项目发生信息安全事件的情况。指标分值按照公式（26）计算所得：

$$SC_3^d = 100 - S_{17} \times 100 - S_{18} \times 60 - S_{19} \times 20 \dots\dots\dots (26)$$

式中：

SC_3^d ——安全事件指标分值，数值若小于0，取0；

S_{17} ——指特别重大事件（Ⅰ级）和重大事件（Ⅱ级）个数；

S_{18} ——指较大事件（Ⅲ级）个数；

S_{19} ——指一般事件（Ⅳ级）个数。

6.4 实战实效

6.4.1 目标达成度

6.4.1.1 系统目标达成度主要评价信息系统对预期建设目标的实现、完成情况，由三项指标组成，包括功能完成率、业务覆盖度、用户覆盖率。

6.4.1.2 功能完成率主要评价系统实际建设完成的功能点与建设方案中设计功能点的匹配度。指标分值按照公式（27）计算所得：

$$AE_1^a = \frac{A_1}{A_2} \times 100 \dots\dots\dots (27)$$

式中：
 AE_1^a ——功能完成率指标分值，值如果大于100，取100；
 A_1 ——实际建设的系统功能点数量；
 A_2 ——建设方案中设计功能点数量。

6.4.1.3 业务覆盖度是指系统对业务和管理内容的覆盖程度。系统覆盖情况根据提交材料按百分制得分。指标分值按照以下公式（28）计算所得：

$$AE_1^b = A_3 \dots\dots\dots (28)$$

式中：
 AE_1^b ——业务覆盖度指标分值；
 A_3 ——系统覆盖情况的得分值。

6.4.1.4 用户覆盖率主要评价项目实际使用用户与建设方案中设计用户规模的匹配度。指标分值按照公式（29）计算所得：

$$AE_1^c = \frac{A_4}{A_5} \times 100 \dots\dots\dots (29)$$

式中：
 AE_1^c ——用户覆盖率指标分值，值如果大于100，取100；
 A_4 ——有使用记录的用户数；
 A_5 ——建设方案中设计的用户数。

6.4.2 系统功能应用

6.4.2.1 系统功能应用主要评价项目在现有业务和管理流程中的应用情况，由两项指标组成，包括功能利用率和功能活跃率。

6.4.2.2 功能利用率主要评价系统功能点实际得到应用的匹配度。指标分值按照公式（30）计算所得：

$$AE_2^a = \frac{A_6}{A_1} \times 100 \dots\dots\dots (30)$$

式中：
 AE_2^a ——功能利用率指标分值；
 A_6 ——投入使用的系统功能点数量；

6.4.2.3 功能活跃率主要评价系统主要功能点在全部功能点中的占比。指标分值按照公式（31）计算所得：

$$AE_2^b = \frac{\sum A}{A_8} \times 125 \dots\dots\dots (31)$$

其中，系统主要功能点是指评价周期内得到经常使用的功能点，按照公式（32）计算判断：

$$A = \frac{A_7}{A_8} > \frac{1}{A_1} \dots\dots\dots (32)$$

式中：
 AE_2^b ——功能活跃率指标分值，值如果大于100，取100；

$\sum A$ ——系统主要功能点在评价周期内被使用的总数之和；

A ——系统主要功能点

A_7 ——功能点在评价周期内被使用的总数；

A_8 ——所有功能点在评价周期内被使用的总数。

6.4.3 关键业务增长

关键业务增长主要评价关键业务流程对系统的依赖程度。指标分值按照以下公式（33）计算所得：

$$AE_3 = \frac{A_9}{A_{10}} \times 100 \dots\dots\dots (33)$$

式中：

AE_3 ——关键业务增长率指标分值；

A_9 ——评价周期内年平均新增关键业务数据条数；

A_{10} ——评价周期前三年平均新增关键业务数据条数，若系统上线时间不足三年，取正式上线后评价周期前，系统年平均新增关键业务数据条数。

6.4.4 系统支持度

6.4.4.1 系统支持度主要评价信息系统对业务和管理的支撑程度，由两项指标组成，包括系统纵深应用和数字化程度。

6.4.4.2 系统纵深应用主要评价系统中细分业务的应用情况。应用情况根据所提交材料按百分制得分。系统纵深应用指标分值按照公式（34）计算所得：

$$AE_4^a = A_{11} \dots\dots\dots (34)$$

式中：

AE_4^a ——系统纵深应用指标分值；

A_{11} ——业务部门针对系统细分业务的应用情况的得分值。

6.4.4.3 数字化程度主要评价系统对核心业务的数字化支撑程度。数字化支撑程度根据所提交材料按百分制得分。数字化程度指标分值可按照以下公式（35）计算所得：

$$AE_4^b = A_{12} \dots\dots\dots (35)$$

式中：

AE_4^b ——数字化程度指标分值；

A_{12} ——业务部门对数字化支撑情况的得分值。

6.4.5 用户满意度

6.4.5.1 用户满意度主要评价用户对项目使用的满意程度，由三项指标组成，包括领导评价、基层用户评价和社会公众评价。

6.4.5.2 领导满意度是指党委政府领导、部门主要领导、分管领导等对项目使用的满意程度。基层用户满意度是指各级业务工作人员对项目使用的满意程度。社会公众满意度是指社会公众对项目使用的满意程度。其指标分值均按照公式（36）计算所得：

$$AE^5 = \frac{\sum_{i=13}^{18} A_i \times (i - 15)}{\sum_{i=13}^{18} A_i \times 20} \dots\dots\dots (36)$$

式中：

AE^5 ——用户满意度分值；

A_{13} ——指调查问卷结果为0星的数量；

A_{14} ——指调查问卷结果为1星的数量；

A_{15} ——指调查问卷结果为2星的数量；
 A_{16} ——指调查问卷结果为3星的数量；
 A_{17} ——指调查问卷结果为4星的数量；
 A_{18} ——指调查问卷结果为5星的数量。

6.4.6 用户活跃度

6.4.6.1 用户活跃度主要评价用户对应用系统的使用频率，由三项指标组成，包括用户日常活跃度、用户峰值活跃度和系统活跃度平均增长率。

6.4.6.2 用户日常活跃度主要评价用户对应用系统日常的使用频率。评价周期可以设置为月、季度或半年，并提供不少于3个周期的数据，指标分值按照公式（37）计算所得：

$$AE_6^a = \frac{A_{19}}{A_{20}} \times 100 \dots\dots\dots (37)$$

式中：
 AE_6^a ——用户日常活跃度指标分值；
 A_{19} ——评价周期内活跃用户去重数量；
 A_{20} ——评价周期内已访问过该应用的用户总数。

6.4.6.3 用户峰值活跃度主要评价用户在应用高峰期的使用频率。提供不少于3个周期的数据，指标分值按照公式（38）计算所得：

$$AE_6^b = \frac{A_{21}}{A_{20}} \times 100 \dots\dots\dots (38)$$

式中：
 AE_6^b ——用户峰值活跃度指标分值；
 A_{21} ——指评价周期（高峰期）内活跃用户去重数量，评价周期可以设置为周或月。

6.4.6.4 系统活跃度平均增长率主要评价连续n个周期内日常活跃度的增长情况。指标分值可按照公式（39）计算所得：

$$AE_6^c = \frac{\sum_{i=1}^n (A_{23}^i / A_{22}^i - 1)}{n} \times 100 \dots\dots\dots (39)$$

式中：
 AE_6^c ——系统活跃度平均增长率，值如果大于100，取100；
 A_{22}^i ——第*i*个周期的基期用户日常活跃度；
 A_{23}^i ——第*i*个周期的报告期用户日常活跃度；
n——指评价周期数。

6.4.7 多跨贯通

6.4.7.1 多跨贯通主要评价应用系统在跨部门、跨业务、跨区域、跨系统、跨层级方面的实现情况，由两项指标组成，包括多跨协同和纵向贯通。

6.4.7.2 多跨协同主要评价应用系统在跨部门、跨业务、跨区域、跨系统方面的完成度。指标分值按照公式（40）计算所得：

$$AE_7^a = \frac{A_{24}}{A_{25}} \times 100 \dots\dots\dots (40)$$

式中：
 AE_7^a ——多跨协同指标分值，值如果大于100，取100；

A_{24} ——系统实际完成多跨协同累计数量，每实现跨部门、跨业务、跨区域、跨系统计1次，不得重复计算；

A_{25} ——建设方案中设计的多跨协同总数，计数方法同 A_{24} 。

6.4.7.3 纵向贯通主要评价应用系统在跨层级方面的完成情况。系统实现省市县级贯通情况根据提交材料得分，实现省市县级贯通，注册用户含省市县三级，得100分；实现省市或市县贯通，得50分；其余情况得0分；覆盖县域情况根据提交材料得分，系统覆盖县大于90%（含）得100分，大于50%（含）的得50分，其余情况得0分。纵向贯通指标分值按照公式（41）计算所得：

$$AE_7^b = \frac{A_{26} + A_{27}}{2} \dots\dots\dots (41)$$

式中：

AE_7^b ——纵向贯通指标分值；

A_{26} ——系统实现省市县级贯通情况得分值；

A_{27} ——覆盖县域情况得分值。

6.4.8 业务效率提升

6.4.8.1 业务效率提升评价项目上线前后，业务办理、信息反馈等业务办事效率的提升情况，由两项指标组成，包括时效提升与流程优化。

6.4.8.2 时效提升主要评价项目上线前后，涉及到的n个业务在办事效率时效上的提升情况。指标分值按照公式（42）计算所得：

$$AE_8^a = 100 - \frac{n}{\sum_{i=1}^n A_{28}^i} \times 50 \dots\dots\dots (42)$$

其中，系统建设前后单个业务流程效率提升率按照（43）公式计算所得：

$$A_{28} = \frac{T_1}{T_2} \dots\dots\dots (43)$$

式中：

AE_8^a ——时效提升指标分值，小于0按0计算；

A_{28}^i ——第*i*个业务流程效率提升率；

n ——业务流程数；

T_1 ——系统上线前业务流程办理时间，单位小时；

T_2 ——系统上线后业务流程办理时间，单位小时。

6.4.8.3 流程优化主要评价应用系统在上线前后流程优化情况。指标分值按照公式（44）计算所得：

$$AE_8^b = A_{29} \dots\dots\dots (44)$$

式中：

AE_8^b ——流程优化分值；

A_{29} ——业务部门针对业务流程优化情况得分值。

6.4.9 公共组件

6.4.9.1 公共组件主要评价应用系统使用公共资源系统提供的公共组件或产生可复用的公共组件情况，由两项指标组成，包括公共组件应用及公共组件生产。

6.4.9.2 公共组件应用主要评价使用公共组件的情况。指标分值按照公式（45）计算所得：

$$AE_9^a = A_{30} \times 60 + \frac{A_{31}}{5} \times 40 \dots\dots\dots (45)$$

式中：

AE_9^a ——公共组件应用指标分值，值如果大于100，取100；

A_{30} ——统一组件应用尽用率；

A_{31} ——推荐组件使用数量，超过5个的按5计算。

6.4.9.3 公共组件生产主要评价应用系统在公共资源系统中注册的公共组件情况。指标分值按照公式(46)计算所得：

$$AE_9^b = \frac{A_{32}}{A_{33}} \times 80 \dots\dots\dots (46)$$

式中：

AE_9^b ——公共组件生产指标分值，值如果大于100，取100；

A_{32} ——本系统注册的公共组件数；

A_{33} ——评价年度内公共资源系统中所有系统注册的公共组件平均数。

6.5 数据供给

6.5.1 数据归集

6.5.1.1 数据归集主要评价应用系统数据资源的收集与管理情况，由两项指标组成，包括数据目录生产和数据归集量。

6.5.1.2 数据目录生产主要评价系统按公共数据条例要求编制本级公共数据子目录并及时动态更新的情况。指标分值按照公式(47)计算所得：

$$DS_1^a = \frac{D_1}{D_2} \times 80 \dots\dots\dots (47)$$

式中：

DS_1^a ——数据目录生产指标分值，值如果大于100，取100；

D_1 ——系统完成的数据目录编目数；

D_2 ——公共资源系统中所有系统数据目录编目数平均值。

6.5.1.3 数据归集量主要评价系统在评价周期内数据归集情况。指标分值按照公式(48)计算所得：

$$DS_1^b = \frac{D_3}{D_4} \times 80 \dots\dots\dots (48)$$

式中：

DS_1^b ——数据归集量指标分值，值如果大于100，取100；

D_3 ——系统在评价周期内数据归集数量；

D_4 ——公共资源系统中所有系统在评价周期内数据归集平均值。

6.5.2 数据质量

6.5.2.1 数据质量主要评价应用系统数据归集数据的完整性、时效性、准确性等方面的情况，由三项指标组成，包括数据变化率、数据准确率、数据可用率。

6.5.2.2 数据变化率主要评价系统中数据动态更新的情况。指标分值按照公式(49)计算所得：

$$DS_2^a = \frac{D_6 - D_5}{D_5} \times 100 \dots\dots\dots (49)$$

式中：

DS_2^a ——数据变化率指标分值，值如果大于100，取100；

D_5 ——上月（年）数据条目数量；

D_6 ——本月（年）数据条目数量。

6.5.2.3 数据准确性主要评价归集的数据完整、准确、真实情况。指标分值按照公式(50)计算所得：

$$DS_2^b = 100 - \frac{D_7}{D_8} \times 80 \dots\dots\dots (50)$$

式中：
 DS_2^b ——数据实效性指标分值，小于0取0分；
 D_7 ——系统中问题数反馈量；
 D_8 ——公共资源系统中所有应用系统问题数平均反馈量。

6.5.2.4 数据可用率主要评价归集数据可用情况。指标分值可按照以下公式(51)计算所得：

$$DS_2^c = \frac{D_9}{D_{10}} \times 100 \dots\dots\dots (51)$$

式中：
 DS_2^c ——数据可用率指标分值，值如果大于100，取100；
 D_9 ——系统中被应用的数据条目量；
 D_{10} ——系统中的数据条目总量。

6.5.3 数据共享

数据共享主要评价是否按照公共数据条例对其归集的数据编制和更新共享目录的情况，以及利用共享公共数据的情况。相关情况分别根据所提交材料按百分制得分。数据共享指标分值按照公式(52)计算所得：

$$DS_3^a = \frac{D_{11} + D_{12} + D_{13} + D_{14}}{4} \dots\dots\dots (52)$$

式中：
 DS_3^a ——数据共享指标分值；
 D_{11} ——合理编制共享目录的得分值；
 D_{12} ——按照实际需要动态调整共享目录的得分值；
 D_{13} ——满足其他单位提出的共享需求的得分值；
 D_{14} ——规范获取共享数据的得分值。

6.5.4 数据开放与利用

6.5.4.1 数据开放与利用主要评价是否按照公共数据条例对其归集的数据编制和更新开放目录的情况，以及利用开放公共数据的情况，由两项指标组成，包括数据开放和数据产品生产。

6.5.4.2 数据开放主要评价依法向自然人、法人或者非法人组织提供数据公共服务情况。各类公共服务情况根据所提交材料按百分制得分。数据开放指标分值按照公式(53)计算所得：

$$DS_4^a = \frac{D_{15} + D_{16} + D_{17} + D_{18}}{4} \dots\dots\dots (53)$$

式中：
 DS_4^a ——数据开放指标分值；
 D_{15} ——合理编制开放目录的得分值；
 D_{16} ——按照实际需要实行动态调整开放目录的得分值；
 D_{17} ——满足自然人、法人或者非法人组织依法提出的开放需求的得分值；
 D_{18} ——规范提供开放数据的得分值。

6.5.4.3 数据产品生产主要评价是否通过统一的公共数据开放通道获取开放的公共数据资源，是否参与公共数据科学研究、产品开发、数据加工等活动，形成数据产品和服务的情况。相关情况根据所提交材料按百分制得分。数据产品生产指标分值按照公式(54)计算所得：

$$DS_4^b = \frac{D_{19} + D_{20}}{2} \dots\dots\dots (54)$$

式中：
 DS_4^b ——数据产品生产指标分值；
 D_{19} ——通过统一的公共数据开放通道规范获取的得分值；
 D_{20} ——利用开放数据形成有效的数据产品和服务的得分值。

6.6 改革创新

6.6.1 成果创新

6.6.1.1 成果创新主要评价项目建成后促进的各级理论制度改革创新成果，由两项指标组成，包括标准规范和制度重塑。

6.6.1.2 标准规范主要评价项目建设形成的各级相关标准规范成果情况。相关级别规范根据所提交材料按百分制得分。标准规范指标分值按照公式(55)计算所得：

$$RI_1^a = \frac{\sum_{i=1}^3 R_i \times n_i}{R_2} \times 100 \dots\dots\dots (55)$$

式中：
 RI_1^a ——标准规范指标分值，值如果大于100，取100；
 R_1 ——国家级标准规范得分；
 R_2 ——省级标准规范得分；
 R_3 ——地市级标准规范得分；
 n_1 ——与 R_1 对应的数量；
 n_2 ——与 R_2 对应的数量；
 n_3 ——与 R_3 对应的数量。

6.6.1.3 制度重塑主要评价项目建设形成的各级制度成果的情况。相关级别制度成果根据所提交材料按百分制得分。制度重塑指标分值按照公式(56)计算所得：

$$RI_1^b = \frac{\sum_{i=4}^6 R_i \times n_i}{R_5} \times 100 \dots\dots\dots (56)$$

式中：
 RI_1^b ——制度重塑指标分值，值如果大于100，取100；
 R_4 ——省级制度成果得分；
 R_5 ——地市级制度成果得分；
 R_6 ——县（市、区）级制度成果得分；
 n_4 ——与 R_4 对应的数量；
 n_5 ——与 R_5 对应的数量；
 n_6 ——与 R_6 对应的数量。

6.6.2 影响力效应

6.6.2.1 影响力效应主要评价项目建成后在各个方面的影响力，包括荣誉奖励、领导批示、典型示范和媒体报道四部分。

6.6.2.2 荣誉奖励主要评价项目获得各级荣誉奖项的情况。相关级别荣誉奖励根据所提交材料按百分制得分。荣誉奖励指标分值按照公式(57)计算所得：

$$RI_2^a = \frac{\sum_{i=7}^{10} R_i \times n_i}{R_9} \times 100 \dots\dots\dots (57)$$

- 式中：
- RI_2^a ——荣誉奖励指标分值, 值如果大于100, 取100;
- R_7 ——国家级荣誉奖励得分;
- R_8 ——省级荣誉奖励得分;
- R_9 ——地市级荣誉奖励得分;
- R_{10} ——县(市、区)级荣誉奖励得分;
- n_7 ——与 R_7 对应的数量;
- n_8 ——与 R_8 对应的数量;
- n_9 ——与 R_9 对应的数量;
- n_{10} ——与 R_{10} 对应的数量。

6.6.2.3 领导批示主要评价项目获得各级领导批示的情况。相关级别领导批示根据所提交材料按百分制得分。领导批示指标分值按照公式(58)计算所得：

$$RI_2^b = \frac{\sum_{i=11}^{16} R_i \times n_i}{R_{13} \times 100} \dots\dots\dots (58)$$

- 式中：
- RI_2^b ——领导批示指标分值, 值如果大于100, 取100;
- R_{11} ——省部级以上主要领导批示得分;
- R_{12} ——省级领导批示得分;
- R_{13} ——市级主要领导批示得分;
- R_{14} ——市级领导批示得分;
- R_{15} ——县(市、区)级主要领导批示得分;
- R_{16} ——县(市、区)级领导批示得分;
- n_{11} ——与 R_{11} 对应的数量;
- n_{12} ——与 R_{12} 对应的数量;
- n_{13} ——与 R_{13} 对应的数量;
- n_{14} ——与 R_{14} 对应的数量;
- n_{15} ——与 R_{15} 对应的数量;
- n_{16} ——与 R_{16} 对应的数量。

6.6.2.4 典型示范主要评价项目在各方面树立的典型应用情况。相关级别典型应用根据所提交材料按百分制得分。典型示范指标分值按照公式(59)计算所得：

$$RI_2^c = \frac{\sum_{i=17}^{21} R_i \times n_i}{R_{19}} \times 100 \dots\dots\dots (59)$$

- 式中：
- RI_2^c ——典型示范指标分值, 值如果大于100, 取100;
- R_{17} ——国家级试点、全国性现场会发言、全省数字化改革例会发言得分;
- R_{18} ——全省数字化改革最佳应用得分;
- R_{19} ——在改革类省级核心刊物刊登、入选省标志性优秀应用得分;
- R_{20} ——省级示范试点得分;
- R_{21} ——地市最佳应用、改革类市级核心刊物刊登得分;

- n_{17} ——与 R_{17} 对应的数量；
- n_{18} ——与 R_{18} 对应的数量；
- n_{19} ——与 R_{19} 对应的数量；
- n_{20} ——与 R_{20} 对应的数量；
- n_{21} ——与 R_{21} 对应的数量。

6.6.2.5 媒体报导主要评价项目在各级各类媒体宣传。相关级别媒体报道根据所提交材料按百分制得分。媒体报道指标分值按照公式(60)计算所得：

$$RI_2^d = \frac{\sum_{i=22}^{24} R_i \times n_i}{R_{23}} \times 100 \dots\dots\dots (60)$$

- 式中：
- RI_2^d ——媒体报道指标分值，值如果大于100，取100；
 - R_{22} ——国家级主流媒体和期刊报导得分；
 - R_{23} ——省级主流媒体和期刊报导得分；
 - R_{24} ——地市级主流媒体和期刊报导得分；
 - n_{22} ——与 R_{22} 对应的数量；
 - n_{23} ——与 R_{23} 对应的数量；
 - n_{24} ——与 R_{24} 对应的数量。

7 指标权重设置

附录A中给出数字化项目综合绩效评价指标体系一级指标、二级指标和三级指标权重设置参考，用于指导开展数字化项目综合绩效评价工作。

附 录 A
(资料性)

数字化项目综合绩效评价指标体系权重设置

表A. 1给出了多跨协同的服务类和治理类绩效评价指标权重设置。

表A. 1 多跨协同服务类和治理类绩效评价指标权重设置（百分制）

一级指标	二级指标	三级指标	多跨协同（服务类）			多跨协同（治理类）		
			一级	二级	三级	一级	二级	三级
过程管理	立项依据	项目重要性	10.0	1.0	1.0	10.0	1.0	1.0
	建设方案	需求内容合理性		4.0	3.0		4.0	3.0
		架构设计合理性			1.0			1.0
	采购管理	采购一致性		1.0	1.0		1.0	1.0
	质量管理	技术规范、变更规范、 文档规范		1.0	1.0		1.0	1.0
	资金管理	支付合理性		1.0	1.0		1.0	1.0
	进度管理	实施合理性		1.0	1.0		1.0	1.0
	制度保障	制度完善和执行度		1.0	1.0		1.0	1.0
运维保障	系统运行情况	系统可用性	14.0	4.0	1.5	15.0	5.0	2.0
		系统可靠性			1.5			2.0
		系统可维护性			1.0			1.0
	服务响应	服务响应及时性		2.0	2.0		2.0	2.0
	事件解决	事件解决及时性		5.0	2.0		5.0	2.0
		事件首次解决			3.0			3.0
	用户培训	用户培训覆盖率		3.0	2.0		3.0	2.0
		培训规范			1.0			1.0
网络安全	安全设计	安全保护规划设计	10.0	2.0	1.0	15.0	3.0	1.0
		自主可控率			1.0			2.0
	安全建设	等级保护测评		4.0	1.5		6.0	2.5
		代码安全审计			1.0			1.0
		关键信息基础设施保护			1.0			1.5
		商用密码应用安全评价			0.5			1.0
	安全运行	数据安全保护技术措施		4.0	1.0		6.0	1.5
		网络安全管理运行制度			1.0			1.5
		网络安全隐患整改率			1.0			1.5
		安全事件			1.0			1.5

表A.1 （续）

一级指标	二级指标	三级指标	多跨协同（服务类）			多跨协同（治理类）		
			一级	二级	三级	一级	二级	三级
实战实效	目标达成度	功能完成率		6.0	2.0		6.0	2.0
		业务覆盖率			2.0			2.0
		目标用户覆盖率			2.0			2.0
	系统功能应用	功能利用率		3.0	1.5		3.0	1.5
		功能活跃率			1.5			1.5
	关键业务增长	关键业务数据增长率		2.0	2.0		1.0	1.0
	系统支持度	系统纵深应用		2.0	1.0		2.0	1.0
		数字化程度			1.0			1.0
	用户满意度	领导满意度		5.0	1.5		3.0	1.5
		基层用满意度			1.5			1.5
		社会公满意度			2.0			-
	用户活跃度	用户日常活跃度		5.0	1.5		5.0	1.5
		用户峰值活跃度			2.5			2.5
		系统活跃度增长率			1.0			1.0
	多跨贯通	多跨协同		3.0	1.5		3.0	1.5
		纵向贯通			1.5			1.5
	业务效率提升	时效提升		3.0	1.5		3.0	1.5
		流程优化			1.5			1.5
	公共组件	公共组件应用		3.0	2.0		2.0	1.0
		公共组件生产			1.0			1.0
数据供给	数据归集	数据目录生产	22.0	5.0	3.0	22.0	5.0	3.0
		数据归集量			2.0			2.0
	数据质量	数据变化率		9.0	3.0		9.0	3.0
		数据准确率			3.0			3.0
		数据可用率			3.0			3.0
	数据共享	数据共享		3.5	3.5		3.5	3.5
	数据开放与利用	数据开放		4.5	3.5		4.5	3.5
		数据产品生产			1.0			1.0
改革创新	成果创新	标准规范	12.0	4.0	2.0	10.0	5.0	2.0
		制度重塑			2.0			3.0
	影响力效应	荣誉奖励		8.0	2.0		5.0	1.0
		领导批示			2.0			1.5
		典型示范			2.0			1.5
		媒体报导			2.0			1.0

表 A.2 给出了一般应用的服务类和治理类绩效评价指标权重设置。

表A.2 一般应用的服务类和治理类绩效评价指标权重设置（百分制）

一级指标	二级指标	三级指标	一般应用（服务类）			一般应用（治理类）		
			一级	二级	三级	一级	二级	三级
过程管理	立项依据	项目重要性	12.0	1.0	1.0	10.0	1.0	1.0
	建设方案	需求内容合理性		5.0	3.5		4.0	3.0
		架构设计合理性			1.5			1.0
	采购管理	采购一致性		1.0	1.0		1.0	1.0
	质量管理	技术规范、变更规范、文档规范		1.0	1.0		1.0	1.0
	资金管理	支付合理性		1.0	1.0		1.0	1.0
	进度管理	实施合理性		2.0	2.0		1.0	1.0
	制度保障	制度完善和执行度		1.0	1.0		1.0	1.0
运维保障	系统运行情况	系统可用性	15.0	5.0	2.0	15.0	5.0	2.0
		系统可靠性			2.0			2.0
		系统可维护性			1.0			1.0
	服务响应	服务响应及时性		2.0	2.0		2.0	2.0
	事件解决	事件解决及时性		5.0	2.0		5.0	2.0
		事件首次解决			3.0			3.0
	用户培训	用户培训覆盖率		3.0	2.0		3.0	2.0
		培训规范			1.0			1.0
网络安全	安全设计	安全保护规划设计	15.0	3.0	1.0	13.0	3.0	1.0
		自主可控率			2.0			2.0
	安全建设	等级保护测评		6.0	2.5		4.0	1.5
		代码安全审计			1.0			1.0
		关键信息基础设施保护			1.5			1.0
		商用密码应用安全评价			1.0			0.5
	安全运行	数据安全保护技术措施		6.0	1.5		6.0	1.5
		网络安全管理运行制度			1.5			1.5
		网络安全隐患整改率			1.5			1.5
		安全事件			1.5			1.5
实战实效	目标达成度	功能完成率	29.0	6.0	2.0	32.0	6.0	2.0
		业务覆盖率			2.0			2.0
		目标用户覆盖率			2.0			2.0
	系统功能应用	功能利用率		3.0	1.5		3.0	1.5
		功能活跃率			1.5			1.5
	关键业务增长	关键业务数据增长率		2.0	2.0		2.0	2.0
	系统支持度	系统纵深应用		2.0	1.0		3.0	1.5
		数字化程度			1.0			1.5

表A.2 （续）

一级指标	二级指标	三级指标	一般应用（服务类）			一般应用（治理类）		
			一级	二级	三级	一级	二级	三级
实战实效	用户满意度	领导满意度		5.0	1.5		5.0	2.5
		基层用满意度			1.5			2.5
		社会公满意度			2.0			-
	用户活跃度	用户日常活跃度		5.0	1.5		5.0	1.5
		用户峰值活跃度			2.5			2.5
		系统活跃度增长率			1.0			1.0
	多跨贯通	多跨协同		-	-		-	-
		纵向贯通			-			-
	业务效率提升	时效提升		3.0	1.5		4.0	2.0
		流程优化			1.5			2.0
	公共组件	公共组件应用		3.0	2.0		4.0	2.0
		公共组件生产			1.0			2.0
数据供给	数据归集	数据目录生产	20.0	4.0	2.5	18.0	4.0	2.5
		数据归集量			1.5			1.5
	数据质量	数据变化率		9.0	3.0		9.0	3.0
		数据准确率			3.0			3.0
		数据可用率			3.0			3.0
	数据共享	数据共享		3.0	3.0		2.0	2.0
	数据开放与利用	数据开放		4.0	3.0		3.0	2.0
		数据产品生产			1.0			1.0
改革创新	成果创新	标准规范	9.0	4.0	2.0	12.0	6.0	3.0
		制度重塑			2.0			3.0
	影响力效应	荣誉奖励		5.0	1.0		6.0	1.0
		领导批示			1.5			2.0
		典型示范			1.5			2.0
		媒体报导			1.0			1.0

表A. 3给出了基础设施的服务类和治理类绩效评价权重设置。

表A. 3 基础设施的服务类和治理类绩效评价权重设置（百分制）

一级 指标	二级指标	三级指标	基础设施（服务类）			基础设施（治理类）		
			一级	二级	三级	一级	二级	三级
过程 管理	立项依据	项目重要性	15.0	2.0	2.0	20.0	3.0	2.0
	建设方案	需求内容合理性		3.0	2.0		6.0	4.0
		架构设计合理性			1.0			2.0
	采购管理	采购一致性		2.0	2.0		2.0	2.0
	质量管理	技术规范、变更规范、文档规范		2.0	2.0		2.0	2.0
	资金管理	支付合理性		1.5	1.5		2.0	2.0
	进度管理	实施合理性		1.5	1.5		2.0	2.0
	制度保障	制度完善和执行度		3.0	3.0		3.0	3.0
运维 保障	系统运行情况	系统可用性	30.0	12.0	4.0	25.0	9.0	3.0
		系统可靠性			4.0			3.0
		系统可维护性			4.0			3.0
	服务响应	服务响应及时性		5.0	5.0		5.0	5.0
	事件解决	事件解决及时性		7.0	3.0		6.0	3.0
		事件首次解决			4.0			3.0
	用户培训	用户培训覆盖率		6.0	3.0		5.0	3.0
		培训规范			3.0			2.0
网络 安全	安全设计	安全保护规划设计	27.0	6.0	2.0	27.0	6.0	2.0
		自主可控率			4.0			4.0
	安全建设	等级保护测评		8.0	4.0		8.0	4.0
		关键信息基础设施保			4.0			4.0
	安全运行	数据安全保护技术措		13.0	3.0		13.0	3.0
		网络安全管理运行制			3.0			4.0
		网络安全隐患整改率			3.0			3.0
		安全事件			4.0			3.0
实战 实效	目标达成度	功能完成率	28.0	6.0	6.0	28.0	6.0	6.0
	系统功能应用	功能利用率		6.0	6.0		8.0	8.0
	用户满意度	领导满意度		10.0	2.0		6.0	3.0
		基层用户满意度			3.0			3.0
		社会公众满意度			5.0			—
	业务效率提升	时效提升		6.0	6.0		8.0	8.0

参 考 文 献

- [1] GB/T34960.3—2017 信息技术服务 治理 第3部分：绩效评价
 - [2] GB/T20917—2007 软件工程 软件测量过程
 - [3] GB/T33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
 - [4] 国家发展改革委，建设部. 建设项目经济评价方法与参数(第三版)[M]. 北京：中国计划出版社，2006
 - [5] 财政部. 财预[2020]10号. 项目支出绩效评价管理办法. 2020
 - [6] 国务院办公厅. (国办发[2019]57号). 关于印发国家政务信息化项目建设管理办法的通知. 2019
 - [7] 浙江省人民政府令. 第354号. 浙江省公共数据和电子政务管理办法
 - [8] 中共浙江省委网络安全和信息化委员会. (浙委网〔2019〕2号). 关于印发《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》《浙江省政务数据安全管理办法》的通知. 2019
 - [9] 温政办. (温政办〔2021〕19号). 温州市市本级党政机关信息化项目建设管理办法. 2021
-