

2018-2019 年度电子政务信息化专项资金 绩效评价报告

广州捷诚信息咨询有限公司

二〇二〇年十月



目 录

一、项目基本情况.....	3
(一) 资金安排.....	3
(二) 资金使用.....	5
二、绩效评价流程.....	8
(一) 前期准备.....	8
(二) 材料审核分析.....	9
(三) 现场核查评价.....	9
(四) 综合分析评价.....	9
(五) 撰写评价报告与征求意见.....	9
三、评价结论与绩效分析.....	10
(一) 总体评价情况.....	10
(二) 部门项目得分情况.....	10
(三) 主要绩效指标分析.....	13
四、主要绩效.....	25
(一) 完善了信息基础建设, 提升了行政执法能力.....	25
(二) 拓展了政府信息纵深, 提升了行政办公能力.....	26
(三) 实现了部门共建共享, 改善了行政办事能力.....	27
五、存在问题.....	28
(一) 部分项目实施进展缓慢, 未能按期验收交付使用.....	28
(二) 项目合同执行不够严谨, 监理履责没有完全到位.....	29

(三) 部分项目管理不够严谨, 项目执行控制有待加强.....	31
(四) 绩效目标设置不够合理, 不利项目监管考核验收.....	32
六、相关建议.....	33
(一) 扎实做好项目前期工作, 充分开展项目研究论证.....	33
(二) 严把项目招标管理关口, 严肃执行项目合同条款.....	34
(三) 落实项目监督管理责任, 确保项目如期完成验收.....	36
(四) 科学设置项目绩效目标, 强化项目效果验收考核.....	37

为检验中山市电子政务信息化项目的使用绩效，考核项目资金预期绩效目标的实现程度、支出效率和综合效果，总结经验，分析存在问题，进一步提高电子政务信息化项目的使用绩效，根据《中山市全面实施预算绩效管理推进工作方案》等有关规定，中山市财政局委托第三方机构组成评价小组，对 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金共计 36,815.38 万元的使用情况实施绩效评价。

一、项目基本情况

（一）资金安排

中山市为加强电子政务项目管理，规范电子政务项目建设流程，按照“统一规划、资源共享、分步实施、注重绩效”等原则，设立政务信息化专项资金，用于电子政务项目建设。2018-2019 年度电子政务信息化专项资金涉及市公安局、市政务服务数据管理局、市交通运输局、市自然资源局、市工信局、市人社局、市应急管理局、市科技局、市商务局、市财政局、市教体局、市人民检察院、市审计局、市市场监管局、市司法局、市委编办、市委党校、市卫健局、市住建局、中山开放大学等 20 个部门共 30 个项目，共计资金 36,815.38 万元，中山市电子政务联席会议办公室组织市政务信息化专家、法律顾问和有关部门对上述 30 个项目进行综合验收。

表 1-1 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金安排与验收情况

序号	单位	项目名称	预算安排金额（万元）	验收年份
1	市公安局	中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目	4,200.00	2018 年
2	市公安局	中山市智能交通管理系统二期项目	9,500.00	2018 年
3	市公安局	中山市互联网+智慧交通项目	1,200.00	2018 年
4	市公安局	中山市公安局警务云建设项目	2,771.00	2018 年
5	市公安局	中山市公安金盾工程二期项目	2,900.00	2019 年
6	市公安局	中山市公安局大数据应用中心建设项目	1,300.00	2019 年
7	市政务服务数据管理局	中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目	236.78	2018 年
8	市政务服务数据管理局	广东省网上办事大厅中山分厅安全加固项目	596.00	2019 年
9	市政务服务数据管理局	中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目	1,431.00	2019 年
10	市交通运输局	中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）	517.00	2018 年
11	市交通运输局	中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目	341.00	2019 年
12	市自然资源局	中山市国土资源局不动产登记专网（一期）服务采购项目	380.13	2018 年
13	市自然资源局	中山市城乡规划局局域网改造项目（网络及信息化部分）	206.00	2018 年
14	市人社局	中山市社区便民服务信息自助终端系统改造及维护项目（第一期）	432.32	2018 年
15	市人社局	中山市社会保险基金管理局信息化建设项目	850.00	2019 年
16	市工信局	中山市产业大数据分析平台项目	307.00	2019 年
17	市应急管理局	中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目	248.00	2018 年
18	市科技局	中山市科学技术局科技创新管理一体化系统项目	213.30	2018 年
19	市商务局	中山市监管通关信息平台	840.52	2018 年
20	市财政局	中山市财政业务管理系统及采购管理系统升级建设项目	259.00	2019 年

序号	单位	项目名称	预算安排金额（万元）	验收年份
21	市教体局	中山市华侨中学南校区信息化系统项目	1,500.00	2019 年
22	市人民检察院	中山市人民检察院办案和专业技术用房信息化工程建设项目	577	2019 年
23	市审计局	中山市金审工程二期项目	460.00	2019 年
24	市市场监管局	中山市食品智慧监管平台建设项目	700.00	2019 年
25	市司法局	中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目	271.00	2019 年
26	市委编办	中山市行政审批事项目录管理系统项目	201.00	2019 年
27	市委党校	市委党校信息化一期工程项目	657.00	2019 年
28	市卫健局	中山市区域卫生信息平台建设营运项目	3,290.90	2019 年
29	市住建局	工程建设现场监管系统建设项目	200.65	2019 年
30	中山开放大学	中山市广播电视大学信息化二期工程项目	309.58	2019 年

数据来源：来源于项目材料统计。

如表 1-1 所示，在 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金中，市公安局投入资金量最大，资金额度为 21,871 万元，占比 59.41%；其次为市卫健局，资金额度为 3,290.90 万元，占比 8.92%；市政务服务数据管理局 2,263.78 万元，占比 6.15%，市教体局资金额度为 1,500 万元，占比 4.07%，市人社局资金额度为 1,282.32 万元，占比 3.48%；其他部门单位资金投入占比均小于 2%。

（二）资金使用

中山市 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金预算安排 36,815.38 万元，合同金额 33,924.64 万元实际支出 31,876.59 万元，资金总体使用率 93.96%。

表 1-2 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金支出情况

序号	单位	项目名称	预算安排金额（万元）	合同金额（万元）	实际支出金额（万元）	资金使用率	备注
1	市公安局	中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目	4,200.00	4,160.56	4,160.56	100.00%	2018 年
2		中山市智能交通管理系统二期项目	9,500.00	9,154.63	6,459.18	70.56%	2018 年
3		中山市互联网+智慧交通项目	1,200.00	1,098.79	1,043.85	95.00%	2018 年
4		中山市公安局警务云建设项目	2,771.00	2,695.00	2,560.25	95.00%	2018 年
5		中山市公安金盾工程二期项目	2,900.00	2,847.67	2,765.70	97.12%	2019 年
6		中山市公安局大数据应用中心建设项目	1,300.00	1,195.00	1195	100.00%	2019 年
市公安局小计			21,871.00	21,151.65	18,184.54	85.97%	
7	市政务服务数据管理局	中山市政务办“中介超市”信息化系统建设项目	236.78	214.61	203.88	95.00%	2018 年
8		广东省网上办事大厅中山分厅安全加固项目	596	579.40	561.63	96.93%	2019 年
9		中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目	1,431.00	1,300.00	1,289.88	99.22%	2019 年
市政务服务数据管理局小计			2,263.78	2,094.01	2,055.39	98.16%	
10	市交通运输局	中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）	517	508.56	508.56	100.00%	2018 年
11		中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目	341	337.41	321.50	95.28%	2019 年
市交通运输局小计			858.00	845.97	830.06	98.12%	
12	市自然资源局	中山市国土资源局不动产登记专网（一期）服务采购项目	380.13	378.90	110.25	29.10%	剩余费用用于项目服务期为综

序号	单位	项目名称	预算安排金 额（万元）	合同金额 （万元）	实际支出金 额（万元）	资金使 用率	备注
							合验收 后 5 年 分期支 付
13		中山市城乡规划局 局域网改造项目（网 络及信息化部分）	206	199	199	100.00%	2018 年
市自然资源局小计			586.13	577.88	309.23	53.51%	
14	市人 社局	中山市社区便民服 务信息自助终端系 统改造及维护项目 （第一期）	432.32	429.8	337.1	78.43%	2018 年
15		中山市社会保险基 金管理局信息化建 设项目	850	795.64	795.64	100.00%	2019 年
市人社局小计			1,282.32	1,225.44	1,132.74	92.44%	
16	市工 信局	中山市产业大数据 分析平台项目	307	304.3	290.3	95.40%	2019 年
17	市应 急管 理局	中山市安监局安全 生产隐患排查与绩 效考核信息系统建 设项目	248	266	266	100.00%	在项目 需求调 研中，工 程增补 19 万元
18	市科 技局	中山市科学技术局 科技创新管理一体 化系统项目	213.3	213.06	213.06	100.00%	2018 年
19	市商 务局	中山市监管通关信 息平台	840.52	720	684	95.00%	2018 年
20	市财 政局	中山市财政业务管 理系统及采购管理 系统升级建设项目	259	257.38	257.38	100.00%	2019 年
21	市教 体局	中山市华侨中学南 校区信息化系统项 目	1,500.00	1,500.00	1,492.22	99.48%	2019 年
22	市人 民检 察院	中山市人民检察院 办案和专业技术用 房信息化工程建设 项目	577	472.273	472.273	100.00%	2019 年
23	市审 计局	中山市金审工程二 期项目	460	444.2	413.9	93.18%	2019 年

序号	单位	项目名称	预算安排金额（万元）	合同金额（万元）	实际支出金额（万元）	资金使用率	备注
24	市市场监管局	中山市食品智慧监管平台建设项目	619.2	608.2	608.2	100.00%	700（经预算绩效评审核定金额为619.2万元）
25	市司法局	中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目	271	255	241.5	94.71%	2019年
26	市委编办	中山市行政审批事项目录管理系统项目	201	200.74	191.87	95.58%	2019年
27	市委党校	市委党校信息化一期工程项目	657	651	619.55	95.17%	2019年
28	市卫健局	中山市区域卫生信息平台建设营运项目	3,290.90	3,159.97	3159.96	100.00%	2019年
29	市住建局	工程建设现场监管系统建设项目	200.65	168	159.1	94.70%	2019年
30	中山开放大学	中山市广播电视大学信息化二期工程项目	309.58	309.58	295.32	95.39%	2019年

数据来源：来源于项目材料统计。

二、绩效评价流程

（一）前期准备

一是根据中山市财政局绩效评价工作安排，制定评价工作方案，设计《基础信息表》、《绩效评价自评报告（参考提纲）》和《佐证材料清单》；二是研究设定项目支出评价指标体系与评分标准。三是指导各部门单位完成绩效自评工作，并提供绩效评价材料。

（二）材料审核分析

评价工作组对部门单位提交的绩效自评资料进行收集、分类整理，并对其报送的绩效评价资料进行书面评价，形成初审意见并反馈给中山市财政局。

（三）现场核查评价

评价工作组在整理分析总体情况和项目资料之后，抽取了 20 个项目进行现场核查：一是听取各部门单位对项目概况的介绍，并对绩效评价材料中发现的问题与部门单位进行交流。二是实地查看财务资料、信息系统功能演示情况、项目检测和验收报告等。

（四）综合分析评价

评价工作组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合现场勘验核实等情况，对项目工作完成情况以及效果等进行多维度的全面分析，对评价意见进行修改完善，并出具最终的项目综合绩效评价意见。

（五）撰写评价报告与征求意见

绩效评价组综合评价材料及听取多方意见，撰写绩效评价报告初稿，并在规定的时间内向中山市财政局提交评价报告初稿，经市财政局同意后将绩效评价报告初稿反馈给各相关部门征求意见，最后根据意见对评价报告进行修改完善。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体评价情况

综合项目单位自评和现场核查的评价结果，中山市2018-2019年度电子政务信息化专项资金的实施取得一定成效，在加强行政执法能力、提高政务信息化行政能力、改善行政办事能力等方面取得了一定成效，但依然存在部分项目实施效果不佳，个别项目实施过程存在瑕疵；个别项目实施周期长，影响项目资金使用绩效；绩效指标设置不够科学，不利项目监管考核验收等问题。经综合评定，2018-2019年度电子政务信息化专项资金综合评价绩效等级为“良”。

纳入本次评价的30个项目，评价等级为“优”的2个，占比6.67%；评价等级为“良”的24个，占比80.00%；评价等级为“中”的4个，占比13.33%。具体情况详见表3-1。

表3-1 2018-2019年电子政务信息化项目评价等级及占比

类别	优	良	中	低	差	合计
数量	2	24	4	0	0	30
占比	6.67%	80.00%	13.33%	0.00%	0.00%	100%

（二）部门项目得分情况

根据既定的指标体系、评分标准，经综合评价，20个部门负责建设的电子政务信息化项目绩效评价整体得分情况见图3-1。

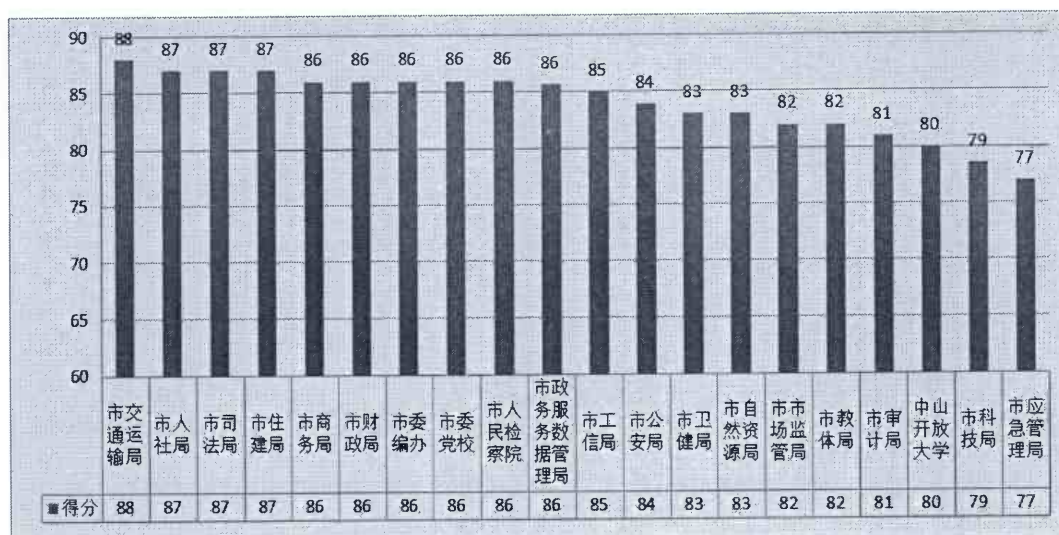


图 3-1 2018-2019 年度电子政务信息化专项资金部门得分情况

从图 3-1 可以看出，市交通运输局电子政务信息化建设项目得分最高，其负责的两个项目，一个得分为 90 分，另一个得分 86 分，综合得分为 88 分。市应急管理局项目得分为 77 分，主要原因是：一是受政策影响等原因，项目在 2014 年通过市经信局的同意，设立“一体系三平台”信息系统。其后于 2017 年在市发改局申报批复了中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目，但对原合同未进行变更，实施方案也没有进行调整，相当于将 2014 年的实施方案延迟到 2018 年实施，其方案不具备实施的合理性。二是对项目进度把控不力，导致延期。三是项目绩效目标完成情况缺少相应的佐证材料。20 个部门负责建设的 30 个电子政务信息化项目绩效评价分数情况详见表 3-2。

表 3-2 2018-2019 年电子政务信息化项目绩效评价分数与等级

序号	项目单位	项目名称	评价分数	评价等级
----	------	------	------	------

序号	项目单位	项目名称	评价分数	评价等级
1	市公安局	中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目	82	良
2		中山市智能交通管理系统二期项目	77	中
3		中山市互联网+智慧交通项目	84	良
4		中山市公安局警务云建设项目	88	良
5		中山市公安金盾工程二期项目	87	良
6		中山市公安局大数据应用中心建设项目	85.5	良
7	市政务服务数据管理局	中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目	78	中
8		广东省网上办事大厅中山分厅安全加固项目	87	良
9		中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目	92	优
10	市交通运输局	中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）	86	良
11		中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目	90	优
12	市自然资源局	中山市国土资源局不动产登记专网（一期）服务采购项目	80	良
13		中山市城乡规划局局域网改造项目（网络及信息化部分）	86	良
14	市人社局	中山市社区便民服务信息自助终端系统改造及维护项目（第一期）	86	良
15		中山市社会保险基金管理局信息化建设项目	88	良
16	市工信局	中山市产业大数据分析平台项目	85	良
17	市应急管理局	中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目	77	中
18	市科技局	中山市科学技术局科技创新管理一体化系统项目	78.5	中
19	市商务局	中山市监管通关信息平台	86	良
20	市财政局	中山市财政业务管理系统及采购管理系统升级建设项目	86	良
21	市教体局	中山市华侨中学南校区信息化系统项目	82	良
22	市人民检察院	中山市人民检察院办案和专业技术用房信息化工程建设项目	86	良
23	市审计局	中山市金审工程二期项目	81	良

序号	项目单位	项目名称	评价分数	评价等级
24	市市场监管局	中山市食品智慧监管平台建设项目	82	良
25	市司法局	中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目	87	良
26	市委编办	中山市行政审批事项目录管理系统项目	86	良
27	市委党校	市委党校信息化一期工程项目	86	良
28	市卫健局	中山市区域卫生信息平台建设营运项目	83	良
29	市住建局	工程建设现场监管系统建设项目	87	良
30	中山开放大学	中山市广播电视大学信息化二期工程项目	80	良

（三）主要绩效指标分析

1.项目决策分析

项目决策指标包括项目立项、绩效目标和资金投入 3 个二级指标，6 个三级指标。其中立项依据充分性、立项程序规范性、预算编制科学性和资金匹配合理性完成较好，而绩效目标设立方面需要加强。

（1）立项依据充分性。绝大部分项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需。但也有个别项目立项依据存在瑕疵，如中山市卫生健康局的“中山市区域卫生信息平台建设营运项目”，该项目为政府购买服务，按企业投资、政府购买部分公共基础服务、给予企业特许经营权（10 年）的建设营运模式实施，但市发改局、市经信局、市财政局对项目立项的批复意见中均未涉及项目以特许经营的方式开展。

（2）立项程序规范性。绝大部分项目按照规定的程序申请设立，事前经过可行性研究、专家论证和绩效评估，立

项程序规范。但也有个别项目立项程序不够规范，如，市应急管理局（原中山市安全生产监督管理局）的“中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目”缺少发改部门的审批程序。

（3）绩效目标合理性。在 30 个项目中有 15 个项目存在绩效目标不够合理的问题。主要表现在：一是项目年度目标和总体目标不对应，如。市卫健局的“中山市区域卫生信息平台建设营运项目”；二是项目绩效目标和建设内容不够匹配，如，市科技局的“中山市科学技术局科技创新管理一体化系统”，项目建设内容中包含门户网站、移动办公等，但绩效目标中无相关内容；三是项目绩效目标设置不够完整，如，市教体局的“中山市华侨中学南校区信息化系统项目”绩效目标为建设内容，并且缺少效果指标。四是绩效指标值严重偏低，如，市市场监督管理局的“中山市食品智慧监管平台建设项目”，项目设定监管数据记录指标值为 1000 条，实际监管数据 14649 条。

（4）绩效指标明确性。在 30 个项目中有 22 个项目存在绩效指标不够明确的问题。主要表现在：一是缺少非常明确和具体的产出指标。如市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”有五个标段，项目单位对各标段缺乏明确和具体的绩效产出指标；市应急管理局的“中山市安监局安全

生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目”，市司法局的“中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目”也存在同样问题。二是项目主要以定性指标为主，量化不够，难以衡量。如，市政务服务数据管理局的“中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目”，市公安局的“中山市公安金盾工程二期项目”，市交通运输局的“中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目”和“中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）”，市审计局的“中山市金审工程二期项目”，市委编办的“中山市行政审批事项目录管理系统项目”。

（5）预算编制科学性。大部分项目预算编制比较科学，但也存在部分项目在实施过程中内容调整过多的问题。如，市司法局的“中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目”变更达到 70 个小项；市教体局的“中山市华侨中学南校区信息化系统项目”变更金额超过了原预算金额 205 万元，预算调整幅度达到了 13.67%；中山开放大学的“中山市广播电视大学信息化二期工程项目”在实施中对软件研发部分调整较大，原方案中的经费预算管理、教务管理、作业系统、课表管理、数字图书系统被取消，新增资产管理、继续教育管理、食堂管理、督办管理等内容；市应急管理局的“中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目”在需求调研后，增补项目工程费用 19 万元。综上问题，体现

了部分项目预算编制科学性不足。

(6) 资金匹配合理性。大部分项目预算与实施内容比较匹配,但也存在个别项目资金匹配性不够的情况,如,市科技局的“中山市科学技术局科技创新管理一体化系统项目”,在项目预算绩效评审意见中,20台移动终端和2台二维码扫码器预算费用为8.6万元,而在项目合同中,该项设备为赠送,但项目整体费用并未减少,这相当于增加了其他项目的费用。

2.项目过程管理指标分析

项目过程管理指标分析包括资金管理和组织实施2个二级指标、6个三级指标。其中管理制度健全性、资金使用合规性和预算执行率完成较好,而实施规范性、项目监管有效性和制度执行的有效性需要进一步加强。

(1) 预算执行率。2018-2019年度电子政务信息化专项资金预算安排36,815.38万元,合同金额约33,924.64万元,实际支出约31,876.59万元,资金总体使用率93.96%。项目整体预算执行率较高,运维期满后再支付项目尾款和监理费是影响项目预算执行率的一个客观因素,但也存在个别项目预算执行率偏低的情况,如智能交通管理系统二期工程项目总投资金额9,500万元,合同金额9,154.63万元,项目实际支付6,459.18万元,资金支出率70.56%。

(2) 资金使用合规性。评价中暂未发现超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金，以及其他不符合制度规定支出情况。但也存在以下问题：一是未按规定设专账核算。如，中山开放大学的“中山市广播电视大学信息化二期工程项目”，市卫健局的“中山市区域卫生信息平台建设营运项目”；二是没有严格执行项目合同支付条款。如，市政务服务数据管理局的“中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目”。

(3) 管理制度健全性。绝大部分项目单位管理制度比较健全，有力地保障了项目的推进与实施。但也有个别项目单位缺少业务和项目管理制度，如市住建局的“工程建设现场监管系统建设项目”。

(4) 制度执行有效性。各部门单位对制度执行比较到位，但也存在以下问题：一是项目合同没有签订日期，无法考核项目完成时间。如，市公安局的“中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目”、“中山市互联网+智慧交通项目”、市政务服务数据局的“中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目”，市市场监管局的“中山市食品智慧监管平台建设项目”；二是合同约定的付款方式不合理。如，市市场监管局的“中山市食品智慧监管平台建设项目”，其合同约定在合同签订 20 日内支付

70%的费用，增加项目单位的财务风险。

（5）实施规范性。大部分项目能够按照规定的程序和合同约定实施项目，但也有部分项目实施不够规范。一是系统测试报告和试运行报告比较简单。如，市公安局的“中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目”，其系统测试报告、试运行报告等比较简单，没有完全体现实际情况；二是部分合同内容不够严谨。如，市工信局的“中山市产业大数据分析平台项目”，合同规定项目最后一期 5%费用在质保期满之后支付，但合同没有规定质保周期；市公安局的“中山市公安局大数据应用中心建设项目”，合同约定由乙方提供银行保函，甲方在合同签订之日起预付 95%费用，但银行保函实际上并不能完全保证甲方利益。

（6）项目监管有效性。其存在的主要问题有：一是部分项目管理不够严格。如市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”，该项目一阶段上海宝信软件股份有限公司中标价 2,789 万元，整个工程进行了 23 次工程变更申请，但提供的材料中仅有 17 项工程变更申请文件。该标段项目终验，专家组一致通过项目验收，同时提出整改建议，但未见中标单位根据验收专家建议做出整改反馈。二是监理单位履责没有完全到位。监理单位对工程进度的监督检查工作力度

不够，对项目进度监管不严，在整个项目实施过程中没有对工期、决策提供果断的建议，这也是大部分项目延期的重要原因之一。

3.项目产出指标分析

项目产出指标包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本 4 个二级指标，12 个三级指标。项目产出的数量和质量指标完成较好，但产出时效和产出成本指标较差，大部分项目完成不及时、延期严重，并且项目成本节约不明显。

(1) 硬件采购数量完成率。大部分项目硬件采购数量达到合同约定的数量，但也存在个别项目硬件采纳数量不足。如市交通运输局的“中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）”，因场地面积低于预期，减少 6 块大屏幕显示屏。

(2) 软件采购数量完成率。所有项目软件采购数量达到合同约定的要求，该指标完成情况良好。

(3) 系统开发数量完成率。大部项目均能按合同约定完成系统开发，但也存在系统完成数量不足的情况，如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”，由于项目部分内容变更，部分点位无法施工，影响了系统完成数量。

(4) 系统上线完成率。所有的项目均完成了系统上线，其完成率较高。

(5) 系统功能实现率。绝大部分项目在系统完成开发和上线后，实现了预期功能，但也有个别项目因为部分实施内容变更，影响了系统功能的实现，如，市工信局的“中山市产业大数据分析平台项目”。

(6) 系统正常运行率。所有项目均完成了系统上线，系统能够正常运行。

(7) 信息系统安全等级保护要求。大部分项目按要求完成等保测评，并提供了测评报告，但也存在个别项目的等保测评报告存在不足，如，市委党校的“市委党校信息化一期工程项目”，该项目招标确定的等保测评单位无等保测评资质，其提供的广东南方信息安全研究院的授权书不符合《信息安全等级保护测评机构管理办法》中“分包或转包等级测评项目”的规定。

(8) 完成及时性。本次评价的 30 个项目仅有 4 个项目能够按期完成项目验收，其他项目均不能在合同约定的时间内完成系统开发和验收，且有的项目延期较长，如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”大部分标段未按合同期限完成，其中一阶段工程延长 5 年工期；市公安局的“中山市公安金盾工程二期项目”项目从 2013 年 11 月开始实施，2019 年 7 月才完成 16 个项目的整体验收。

(9) 系统故障响应或维护及时性。大部分项目能够及

时对系统故障进行处理，系统维护比较及时。但也有个别项目系统维护不够及时，如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”，受道路拆迁等原因影响，系统维护及时性为 80%。

(10) 预算超支。全部项目没有出现超支情况。

(11) 预算调整。大部分项目没有出现预算调整，有少数项目因实施内容发生变化而造成预算调整，但项目投资总额不变。如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”一阶段有硬盘录像机型号、RVV5*1.5 电源线变更、杆件长度等 23 次变更；市教体局的“中山市华侨中学南校区信息化系统项目”项目预算与实施内容有调整，且调整幅度超过 10%；市委党校的“市委党校信息化一期工程项目”减少功能点 15 个，新增功能点 35 个。

(12) 成本节约率。全部项目通过招标确定中标服务商，但成本节约率不理想，只有 3 个项目成本节约率超过 10%，分别是市人民检察院的“中山市人民检察院办案和专业技术用房信息化工程建设项目”成本节约 18%；市住建局的“工程建设现场监管系统建设项目”成本节约 16%；市商务局的“中山市监管通关信息平台”成本节约 14%；另有 8 个项目成本节约率超过 5%而不足 10%，如市公安局的“中山市互联网+智慧交通项目”等。

4.项目效益指标分析

项目效益指标包括项目效益满意度 2 个二级指标，6 个三级指标。项目效益指标中，大部指标得分不理想，特别是系统利用率、其他经济社会效益指标和满意度指标均存在较大提升的空间。

(1) 系统利用率。其存在的主要问题有：一是部分项目系统利用率不高，如市公安局的“中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目”，目前系统利用率约为 70%。市人社局的“中山市社区便民服务信息自助终端系统改造及维护项目（第一期）”，有部分终端如东升人社、南朗医院翠亨分院，从设建设后至今，访问次数仅几次。中山开放大学的“中山市广播电视大学信息化二期工程项目”预计数字化校园平台使用师生数 1.6 万人，现在有 1.451 万人，系统利用率只达到 91%。二是部分系统利用率缺少相关佐证材料，如市人社局的“中山市社会保险基金管理局信息化建设项目”，市自然资源局的“中山市国土资源局不动产登记专网（一期）服务采购项目”。三是在立项阶段没有设定系统利用率的预期值，导致难以考核其现有系统利用率，如市审计局的“中山市金审工程二期项目”。

(2) 软硬件、服务器等故障率。其存在的主要问题有：一是个别项目故障率较高，如，中山开放大学的“中山市广

播电视大学信息化二期工程项目”子系统短信平台累计发送 521 次，成功 382 次，失败 139 次，成功率仅有 76.3%。二是部分项目没有反映其故障情况，如市政务服务数据管理局的“中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目”、市公安局的“中山市互联网+智慧交通项目”。

（3）系统功能合理性。其存在的主要问题是部分项目单位提供的材料不足以说明其系统功能合理。如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”、市自然资源局的“中山市城乡规划局局域网改造项目（网络及信息化部分）”和市卫健局的“中山市区域卫生信息平台建设营运项目”。

（4）其他经济社会效益。项目单位提供的材料不足以佐证其取得的其他经济社会效益。如，市交通运输局的“中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）”项目单位没有提供经济效益和社会效益的佐证材料，如节省行政人员日常检查成本、改善交通状况、协调办公效果等佐证材料。市交通运输局的“中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目”项目单位提供经济效益和社会效益的佐证材料欠缺，如通过网约车监管系统降低路面查处的执法成本的相关佐证材料不足。市自然资源局的“中山市城乡规划局局域网改造项目（网络及信息化部分）”未对经济社会效益进行详细的对比说明。市委党校的“市委党校信息化一期工程项目”

项目在自评报告中列出了《中山市委党校信息化一期工程绩效完成情况表》，但缺少相应的材料予以佐证，如人力节约指标，在表中说明每年减少 8 人，但无具体材料予以佐证。

（5）可持续发展。市政务服务数据管理局的“中山市政务办‘中介超市’信息化系统建设项目”只有一名系统维护人员，项目的维护工作保障存在不足，一定程度上影响了项目的可持续性发展。市人社局的“中山市社区便民服务信息自助终端系统改造及维护项目（第一期）”未能综合考虑未来智慧城市或者一体化建设融合性等问题。市应急管理局的“中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目”没有综合考虑未来系统间融合性，本项目受政策性影响较大，合同中的维护期过短，不利用系统在政策变化后能够得到及时调整，持续发挥作用。

（6）满意度指标。只有市工信局的“中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目”等 9 个项目及时作了问卷调查。存在的问题主要有：一是大部分项目均是在初审后，于 2020 年 8 月底才对系统使用情况进行了满意度调查。如，市公安局的“中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）等项目”。项目应在项目验收时完成用户满意度调查，及时掌握项目使用情况，并对满意率调查进行统计分析。二是调查的样本偏少。如市交通运输局的“中

山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目”在对部门服务对象进行了满意度调查的基础上，补充了 5 份从业人员调查，样本偏少。三是部分项目没有开展问卷调查，如市应急管理局的“中山市安监局安全生产隐患排查与绩效考核信息系统建设项目”。

四、主要绩效

（一）完善了信息基础建设，提升了行政执法能力

2018-2019 年度电子政务信息化专项资金完成了部分信息基础性建设工作，建设了一批行政执法平台，提升了部门的行政执法能力和行政执法效率。如，市公安局的大数据应用中心实现公安计算、存储、网络基础设施的集中管理，为全警的查询、比对、分析、挖掘、布控业务提供全量实时大数据支撑，实现警力、技术手段、警务数据资源高度整合，为一线执法办案服务提供支持，提高打击效能。警务云上线后，通过自动化部署和快速的业务发放，快速适应业务需求变化，提高公安科技信息部门的工作效率。

市商务局的中山市监管通关信息平台的上线使海关通过环节共减少了 9 个作业环节、6 种纸质作业单证，取消了 3 种业务签章。监管平台上线后，货物停留在码头时间平均减少 5 小时以上出口整体通关时间比 2017 年压缩 92.81%；进口整体通关时间比 2017 年压缩 72.73%，大幅提高了进出

口货物的通关效率，降低进出口企业的经营成本，提升中山各港口的服务能力和竞争力。

（二）拓展了政府信息纵深，提升了行政办公能力

2018-2019 年度电子政务信息化专项资金建设了一批行政办公平台，提升了行政办公能力。如，市审计局建设了金审工程二期项目，市审计局通过金审工程系统数据分析，在 2017-2019 年查出管理不规范和违规金额总计 2,648,757.14 万元，损失浪费金额总计 1,878.04 万元，提出审计建议 15 条，发挥了审计在国家社会的监督作用，助力国家经济的良性发展。

市交通运输局建设了中山市综合交通信息指挥中心一期项目，该项目以指挥技术和信息技术为主导，充分运用现代通讯技术、网络技术、自动化技术、电子监控等先进技术，构建以数据传输网络为纽带，以计算机信息系统为支撑，以视频数据挖掘和分析手段，集语音、视频、计算机网络、图像监控、三维定位等多种功能于一体的现代化、网络化、智能化的指挥决策中枢。项目结合已有的各个单独的信息系统，包括视频监控系统、GPS 系统等，由现场监控人员实时捕捉各种预警信息，实现非现场执法、路政巡查、行业预警等基本功能，有效提升道路、水路运输市场的稳定发展。

市科技局建设了中山市科学技术局科技创新管理一体

化系统项目,该系统已注册用户(含单位账号)43534人,注册单位7579家,专家库录入专家10988人,开展业务专题申报187次,申报项目18348项,受理纸质材料11442项,展开评审活动113次,参与评审项目9277项,参与在线评审专家2421人次,专项业务立项561项,签订合同书项目466项。市政务服务数据局建设的中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目、广东省网上办事大厅中山分厅安全加固项目等,同样提升了各部门的行政办公能力。

(三) 实现了部门共建共享,改善了行政办事能力

2018-2019年度电子政务信息化专项资金建设了一批公共服务平台项目,实现了资源整合,提升了资源利用率,大大改善了行政办事能力,切实做到为公众提供利民服务。如,市交通运输局建设了网络预约出租汽车综合服务管理平台,该项目已无缝对接“广东省政务服务网”,市交通运输局通过与相关的网约车平台数据共享,清理不合规合法的非法网约车和无从业资格证的网约车驾驶员,净化了网约车市场,减少了危害事件的发生,并能够为事件发生后提供有效信息线索溯源服务。

市政务服务数据局建设了中山市党政平台内外网网络及安全设备改造项目,减少各部门日益增长的自助服务需求投入,减少浪费,达到整合资源、节能环保、少投入高产出

的目标。同时，人民群众通过一体化的自助服务查询终端，减少民众奔波劳累，方便群众办事，提高政府工作和管理效率。

市委编办建设的中山市行政审批事项目录管理系统项目，简化各部门与省目录管理系统对接的难度，通过统一的标准化接口与中山各部门业务系统共享材料数据，如中山分厅、一体化系统、其他部门业务系统等，提高数据应用规范性、标准性、简易性，提高部门内部工作效率。

五、存在问题

（一）部分项目实施进展缓慢，未能按期验收交付使用

第一，部分项目实施缓慢，实施周期过长。2018-2019年度电子政务信息化专项资金共安排30个验收项目，有三分之一以上的项目实施周期超过2年，个别项目实施周期长达6年之久，反映了项目单位对项目前期论证不够充分，对项目实施困难估计不足，导致项目建设内容更变较多。如，市司法局的“中山市强制隔离戒毒所扩建工程信息化项目”变更达到70个小项，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”一阶段变更了23次。信息化项目产品更迭周期快、项目生命周期短为业界共识。项目实施缓慢，周期过长会存在以下问题：一是过早的设备采购，导致设备在进入使用期就成了淘汰产品，增加了项目维修维护成本。二是后

期提供的产品，其采购价相比招标时的合同价会大大下降，也就是说财政资金受到了损失，或者产品已经停产、设备型号变化，会导致合同履约的变更。

第二，项目延期验收严重，影响项目交付使用。2018-2019年度电子政务信息化专项资金共安排30个验收项目，有26个项目不能在合同约定的时间内完成系统开发和验收工作，项目延期比例高达86.67%，其中延期1年以上的有6个项目，2年以上的有8个项目，有的项目延期更长，如，市公安局的“中山市智能交通管理系统二期项目”有五个标段，大部分标段未按合同期限完成，其中项目一阶段工程延长5年工期，整个项目从2013年11月开始实施，至2019年7月才完成整体验收。

（二）项目合同执行不够严谨，监理履责没有完全到位

第一，项目合同签订、执行不够严肃。招标合同是甲乙双方约定项目完成时间、完成质量、资金支付、违约履约的重要保证。合同执行不严肃是本次30个项目普遍存在的问题，主要表现在：一是存在项目合同未有签订时间，无法反映出具体完工验收时间。如，市公安局的“中山市公安局数字集群通信系统（中山市数字集群应急联动通信网）项目”，

“中山市互联网+智慧交通项目”、“中山市公安局警务云建设项目”等项目，其监理合同、等保合同、软件测评合同

均无签订日期；市商务局、市人民检察院存在同样问题；二是存在未按合同约定履行内容。如，中山市“中介超市”信息化系统建设项目，在招标文件中要求中标单位在中标后一个月内完成项目开发，如未能如期完成合同规定的任务，则终止合同并处20%的违约金。实际情况是，该项目未能按招标及其合同要求在一个月内完成合同规定任务，甚至在半年后也未能如期上线，这属于严重违约行为，但违约金实际并没有得到执行。又如，大部分项目均没有在合同约定的时间内完成验收。根据合同约定“乙方未能在合同约定时间内完成工程的，每逾期一日，已方应本合同总价万分之三的标准向甲方支付违约金”，但项目单位并没有按照合同的约定要求承建方承担逾期责任；三是合同约定的付款方式不合理。市市场监管局的“中山市食品智慧监管平台建设项目”，该合同约定在合同签订20日内支付70%的费用，这种安排会极大增加项目单位面临的财务等风险；又如，市公安局的“中山市公安局大数据应用中心建设项目”，合同约定由乙方提供银行保函，甲方在合同签订之日起预付95%费用，但银行保函实际上并不能完全保证甲方利益。

第二，监理履责没有完全到位。监理单位对工程进度的监督检查工作力度不够，对项目的质量、工程进度监管不严，在整个项目实施过程中没有对工期、决策提供果断的建议，

这也是造成项目延期的重要原因之一。如，市自然资源局的“中山市国土资源局不动产登记专网（一期）服务采购项目”约定的“每半年考核一次，每年一次综合测评”没有严格落实，月度考评过程流于形式。市交通运输局的两个项目、市司法局、市委编办和中山开放大学的项目存在监理报告过于简单的问题，没有完全体现对项目全程的监管过程。又如，市教体局的“中山市华侨中学南校区信息化系统项目”，项目实施内容变更偏大，且变更金额超过了原预算资金安排金额 205 万元，调整幅度达到了 13.67%，其中大部分调整依据并不充分，但监理并没有提出中肯的建议。

（三）部分项目管理不够严谨，项目执行控制有待加强

第一，部分项目管理不够严谨，部分项目实施方案未能切实履行。项目发生变更，导致项目未能按实施方案如实执行。如，中山市智能交通项目从 2009 年 5 月政府批复开始，分五个标段开展工作，但各标段均有工程变更，而且变更内容较多，项目单位及其项目监理单位在验收及其综合验收之前，未向验收组提供项目是否超过 10% 工程变更量的材料，说明相关部门对工程变更及其工程变更的合规性重视不够。又如，中山开放大学的“中山市广播电视大学信息化二期工程项目”，该项目在实施中对软件研发部分存在较大调整，原方案中的经费预算管理、教务管理、作业系统、课表管理、

数字图书系统被取消，新增资产管理、继续教育管理、食堂管理、督办管理等，这些调整仅仅是履行内部变更程序。

第二，对用户使用体验重视不够，直接表现为大多数单位对满意度调查不重视。在第一次材料提供的时候，没有做该项工作，说明大多数单位对项目执行后的用户使用系统是否满意、服务用户的意识不强。大部分项目在初审后，即 2020 年 8 月底才对项目使用情况进行满意度调查。这类满意度调查本应在项目验收时进行，以便及时发现项目运行中存在的问题，加以改进完善。

（四）绩效目标设置不够合理，不利项目监管考核验收

第一，部分项目绩效目标设置不够合理。项目建设内容和绩效目标之间不匹配，如，市科技局的“中山市科学技术局科技创新管理一体化系统”，项目建设内容中包含门户网站、移动办公等，但绩效目标中无相关内容；市人民检察院的“中山市人民检察院办案和专业技术用房信息化工程建设项目”也存在类似问题。

第二，绩效指标值严重偏低，指标值设置过于保守，对项目实施情况无法起到考核作用。如，市市场监督管理局的“中山市食品智慧监管平台建设项目”。项目单位设置的绩效指标值和实际完成值之间存在超额完成几倍的情况，如，项目设定监管数据记录指标值为 1000 条，实际监管数据

14649 条；设定审批许可数据记录 4 万条，实际审批许可数据 9.86 万条。

第三，项目主要以定性指标为主，量化不够，难以衡量。如市公安局的“中山市公安金盾工程二期项目”，市交通运输局的“中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目”和“中山市综合交通信息指挥中心一期项目（显示系统）”，市审计局的“中山市金审工程二期项目”，市委编办的“中山市行政审批事项目录管理系统项目”。

六、相关建议

（一）扎实做好项目前期工作，充分开展项目研究论证

第一，科学编制项目可行性研究报告。部门单位应切实梳理政务信息化目标、需求，确定将本部门未来一定时间周期内的政务信息规划，将项目建设目标与部门工作职能、中长期规划及实际工作需求相结合，避免申报项目之时，临时进行项目目标和需求拼凑，仓促进行项目申报。同时，要加强项目可行性研究报告的撰写、评估、修订过程控制，可行性报告应当以公正客观的立场进行编写，避免项目可行性研究报告成为一种形式。

第二，整体考量项目使用功能。对于前期工作要有总体考虑与整体设计，要加强设计单位和使用部门之间的沟通，设计时应尽量将使用部门需要功能全部涵盖，减少项目在施

工过程中出现的使用功能变更，造成项目工期延后。同时，做好更细更深入的前期调查，利用网络环境下的大数据，充分利用现有平台共享共通，提高资源的有效利用，避免重复建设。

第三，严把项目评审论证“决策关”。严谨、细致、完善的项目前期论证决策工作是信息化项目有序实施，并成功实现建设目标的重要前提和保证。邀请相关领域的专家严格对项目可行性报告和项目技术路线进行论证，对项目执行条件是否完备、可能的变更、完成时限及其项目绩效进行充分的论证，确保项目能够按时按量按质完成。

（二）严把项目招标管理关口，严肃执行项目合同条款

公开招标是信息化项目建设的关键环节之一，标书中的项目需求是项目能否按时按量完成的重要组成部分，合理的建设周期是项目按时按量完成重要因素，合同是甲乙双方约定项目完成时间、完成质量、资金支付、违约履约的重要保证。针对项目实施过程中存在的问题，建议可以从以下方面加以改善：

第一，严肃招标管理。项目单位主管领导要严格把关、加强监管，加强招标材料的合理性、合规性审核，对招标文件中的异常现象进行审验，加强对项目实施的过程控制，提高项目单位对项目实施的风险管控意识。

第二，调整政务信息系统招标评价指标、增强评测专家专业能力。一是提升开发相似系统成功案例的评分权重，优先选择“成熟产品（案例）+小改动”模式，谨慎选择全新开发；二是提升成熟产品软件化、商品化的评分权重；三是注重软件开发公司实力，关注其技术人才数量、水平实力，以及本省本地机构设置情况；四是专家组成员应具备（部分具备）信息系统开发专业资质或从业经历。

第三，完善项目各项合同条款。项目合同包括：细化实施内容及质量标准；细化双方权利和义务，对于违约责任及其处理应进行明确规定；约定考核标准；项目费用采用分期支付方式，签署合同后建议支付合同总金额的 20% 费用，初验后支付 50%-60% 费用；综合验收后支付 10%-15% 费用，项目尾款（5%-10%）在质保期满后支付。通过分期支付对中标方进行约束，降低项目运行风险。

第四，加强项目合同管理。一是依法合规签订项目合同。招标结束后，一个月内完成合同签订，合同要素须齐全，建议设立合同稽核岗位，对每一个合同条款和要素进行核查，保证合同条款公平合理、要素齐全。同时，建议请律师对合同进行把关，避免出现法律风险。二是严肃执行项目合同条款。合同既要保护乙方利益，更要建立项目变更、延期等损害甲方利益的管理机制，使双方敬畏合同条款，严控项目执

行过程的中变更、延期等损害甲方利益的过程，确保合同执行的严肃性。

（三）落实项目监督管理责任，确保项目如期完成验收

第一，加强监理单位管理，强化监理职责。监理工作要做到可追溯性，建立监理过程控制档案，尤其是要求建立质量关键控制环节的数码照片档案。对项目实施条件、实施目标、实施周期、实施风险、项目成效等进行有效把控，促使监理自身工作的到位。

第二，执行例会机制。定期会同监理、承建方召开工作例会，通过现场调研、会议、月报、通报、约谈等多种形式对项目进行督导，总结上一阶段项目进展情况，解决出现的问题，研讨下一阶段的重点任务，并形成会议纪要与进度周报，确保各项工作抓早、抓实、抓细。

第三，加强项目过程管理。建议针对项目建设过程中，建设内容、建设规模等出现较大变动的项目，根据实际变动情况采取不同的管理要求，如备案、核准、重新论证申请等管理措施，倒逼项目单位提高项目论证的科学性、严谨性、规范性。

第四，切实做好项目验收工作的严肃性，避免项目验收流程形式化。目前，大部分项目的第三方测试和等保测评均由项目单位委托实施，其测试或测评的公正性以及存在的问

题难以得到完全披露。因此，建议电子政务信息化主管部门可以统一招标第三方测试和等保测评机构，加强对第三方测试和测评的监管，以增加项目验收管理有效性；二是扩大项目验收关注范围。现行资金管理办法规定的验收主要包括系统设备及系统软件配置清单、文档、技术总结报告和测试分析报告等，但对项目延期方面缺少关注。为此，建议在项目综合验收时，电子政务信息化主管部门应扩大综合验收关注范围，将项目建设延期、合同履行等内容纳入综合验收范围。三是完善项目验收管理机制，确保项目验收的及时性。建立有效的管理和考核机制，细化具体管理要求和操作流程，充分利用现代信息技术，跟进部门单位电子政务信息化项目建设进度，对延期项目进行警示，并要求其提出改进措施，提高过程动态管控和跟踪问效的信息化水平，确保验收管理制度得以有效落实，从而提高项目验收及时率，提升资金使用绩效。

（四）科学设置项目绩效目标，强化项目效果验收考核

第一，科学设置项目绩效目标和绩效指标。部门单位编写项目绩效目标应从投入、产出和效益三个方面明确年度、中期、长期目标和具体量化绩效考核目标。针对项目建设内容和绩效目标之间不匹配问题，部门单位在设定产出和效果指标时，应紧扣项目实施内容设定相应的数量指标、质量指

标和实施效果指标，以全面反映项目实施绩效；针对部门项目绩效指标值严重偏低问题，部门单位设定指标值应根据政策文件、行业标准、项目单位近三年值进行设定相应的指标值；针对项目主要以定性指标为主，量化不够问题，要求部门单位细化量化绩效指标，绩效指标值是对绩效内容确定具体值，可量化的用数值描述，不可量化的才以定性描述。

第二，根据评审意见修改项目绩效目标。市政数局、市财政局会组织行业专家、绩效专家、信息化等领域的专家对项目开展事前预算绩效评审，除评审项目技术路线、资金合理性外，还会对项目绩效目标和绩效指标进行评审，并结合项目实施内容提出绩效指标调整意见或建议。部门单位应根据事前预算绩效评审意见，对绩效目标和指标进行修改调整。调整后的绩效目标是绩效评价最重要考核内容，在绩效评价环节，部门单位应对照调整后的绩效目标进行一一分析，分析其目标完成情况并提供佐证材料。

第三，要建立绩效数据收集机制。针对部分项目无法提供佐证材料说明其经济社会效益、可持续发展等指标完成情况的问题，建议部门单位对指标值的收集主体、收集方式、收集技术、收集流程、收集规范、收集监督做出明确安排，以保障指标数据收集的及时性、客观性和准确性。如，对系统故障响应、维护及时性、软硬件故障率、节约人力成本、

改善交通状况、协调办公效果指标进行数据统计，并作对比分析；对于满意率指标，项目应在项目验收时开展用户满意度调查，扩大问卷调查面，多维度收集使用者反馈信息，及时调整项目或系统使用便捷性与稳定性。