

交通信息系统维护费项目支出部门 绩效评价报告

一、概述

1. 项目单位基本情况

郑州市交通运输局是市政府工作部门，正县级。主要职责：一是贯彻执行国家、省、市有关交通运输工作的法律、法规和方针、政策；二是编制全市交通运输行业的中长期发展规划和年度计划并监督实施；三是承担全市道路、水路运输市场监管责任；四是承担全市水上交通安全监管责任；五是负责提出全市交通运输固定资产投资规模和方向、市财政性资金安排意见，按规定权限审批、核准国家、省和市规划内及年度计划规模内固定资产投资项；六是承担全市交通运输工程建设市场监管责任。

2. 项目概况

“十二五”期间，为充分发挥信息化对现代交通运输业的支撑和保障作用，规范市场运行秩序，增强安全监管和应急处置能力，交通运输部在全国开展了重点领域示范工程建设。自2011年4月起，郑州市先后被列为“出租车汽车服务管理信息系统试点工程”试点城市和“城市公共交通智能化应用示范工程”示范城市。

郑州市出租汽车服务管理信息系统试点工程主要建设“一套终端、三个中心、十一大系统”，完成郑州市区1万余辆出租车的智能车载终端加装和改造，重点区域物联网感知节点的部署，

建成三位一体的数据资源中心、监控指挥中心和电召服务中心，实现“四个服务”；郑州市公共交通智能化应用示范工程主要建设“一个中心、三个平台、五大系统”，实现对郑州市不同公共交通方式的运行的动、静态信息的全面采集、可靠传输和充分利用，实现不同客运模式间的协同调度和综合运行监管，实现公众出行服务信息的动态生成和及时发布，提高全市公共交通的应急调度、运行监管和科学决策能力，提高公众出行服务水平。

交通信息系统维护费主要用于对试点、示范工程软件系统、硬件设备进行运行维护，确保系统正常运转，损坏设备及时修复，老旧设备及时更换、确保网络、信息安全，使应用平台能够及时采集不同公共交通方式的动、静态信息，保证信息的可靠传输和充分利用，保证部、省、市间互联互通、信息共享，系统稳定工作，并为公众出行提供动态信息发布，提高全市公共交通的应急调度、运行监管和科学决策能力，全面提升郑州市城市交通客运的服务水平，切实为人民群众提供更加安全畅通、舒适便捷、经济高效的出行服务。

3. 立项依据

(1)《郑州市交通运输委员会关于申请交通运输部信息化试点示范工程运行维护费的请示》（郑交〔2016〕393号）及批复；

(2)《关于市交通运输信息中心运行维护费的审核意见》（郑数审〔2016〕10号）。

4. 项目绩效目标

项目总目标

通过对郑州市“出租汽车服务管理信息系统试点工程”和“公

公共交通智能化应用示范工程”的运行维护，提高行业部门管理能力，着力实现精细化、规范化、便捷化的出行信息服务，切实为人民群众提供更加安全畅通、舒适便捷、经济高效的出行服务。

项目年度绩效目标

郑州市出租汽车服务管理系统试点工程的运维工作主要围绕“一套终端、三个中心、十一大系统”开展，主要包括郑州市区1万余辆出租车的智能车载终端，数据资源中心、监控指挥中心和电召服务中心，提供“四个服务”：面向社会公众提供电话订车和实时路况信息服务；面向驾驶员提供行车安全、人身财产安全保障等服务；面向汽车租赁企业提供车辆实时监控、服务质量监督和培训管理等服务；面向行业管理部门提供车辆异常聚集预警、应急调度、投诉认定、电子围栏、运力投放监管、错时交接班监管等服务。

郑州市公共交通智能化应用示范工程的运维工作主要围绕“一个中心、三个平台、五大系统”开展，确保应用平台能够采集不同公共交通的动、静态信息，保证可靠传输和充分利用，为公众出行提供动态信息发布，提高全市公共交通的应急调度、运行监管和科学决策能力、提高公众出行服务水平。

二、绩效评价工作情况

1. 基本情况

(1) 评价目的：通过对郑州市“出租汽车服务管理信息系统试点工程”和“公共交通智能化应用示范工程”的运行维护，提高行业部门管理能力，着力实现精细化、规范化、便捷化的出行信息服务，切实为人民群众提供更加安全畅通、舒适便捷、经

济高效的出行服务。

(2) 评价原则和方法：按照设置合理、运用科学、操作简便、评价有依、促进工作的原则，合理科学的制定评价指标，完善单位各项管理制度，按照评价指标体系各项目目标分解到相关科室，要求科室严格按照有关指标做好落实，制定本部门工作细则，促进本部门相关工作开展。

(3) 指标体系：

2023 年交通信息系统维护费项目绩效指标如下：

交通信息系统维护费项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
产出	项目产出	系统故障解决率	100%
		服务报告次数	服务报告：1 次/季度； 巡检报告：1 次/天
		故障解决及时率	100%
		服务报告及时性	及时
		运维响应时间	365×24 小时实时响应
		系统安全性	达到等保要求
		系统可用性	≥99%
		系统稳定性	全年无故障运行时间达 95%以上
效果	项目效益	系统数据共享性	数据共享及时有效
		系统数据可得性	≥95%
		车辆监控率	≥90%
		交通出行网及 APP 应用情况	使用量提升
		服务对象满意度	≥90%
		社会公众满意度	≥90%

2. 评价组织实施

针对 2023 年的交通信息系统维护费绩效评价，为加强财政专项资金绩效评价工作的组织领导，决定成立郑州市交通运输局绩效评价工作领导小组（以下简称绩效评价领导小组）。

评价领导小组及成员：

组 长：乔兴国 党组成员、一级调研员

副组长：李建国 财务审计处处长

成 员：张朝霞 机关纪委

陈步勇 财务审计处副处长

吴业进 科技信息处副处长

陈智勇 财务审计处

张 楠 财务审计处

领导小组的主要工作是根据相关规定加强预算绩效管理，提高项目预算绩效目标管理的科学性、规范性和有效性，确保绩效目标清晰反映专项资金的预期产出和效果，符合指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配的绩效目标设置要求。

3. 项目组织实施

交通信息系统维护项目预算资金 846.00 万元，包括交通信息系统运行维护费 748.00 万元，物业费 38.00 万元，电费 60.00 万元。其中，交通信息系统运行维护服务由郑州交通信息科技有限公司承担，物业服务由河南新基星湖物业服务有限公司承担。项目具体实施情况如下：

（1）公开招标确定项目运行维护单位

交通信息系统维护项目经郑州市财政局政府采购监督管理

办公室的审批，采用公开招标的方式确定运维单位。

郑州市交通运输局与河南大明建设工程管理有限公司签订委托招标代理协议，于 2022 年 4 月发布 2022 年度及 2023 年度项目招标公告，最终确定 2022 年度及 2023 项目中标单位为郑州交通信息科技有限公司。

（2）项目实施

①人员情况。根据郑州交通信息科技有限公司项目投标文件及交通信息系统维护项目合同约定，项目常驻现场维护人员为 20 人，分别负责项目的网络运维、基础环境运维、硬件运维、软件运维、技术研发、质量监测管理等工作。

②技术装备情况。郑州交通信息科技有限公司负责配置信息系统运行维护过程中需要的一切技术装备，并运用 SOM 服务运营管理系统，对运行维护过程中的事件、问题、变更、发布等流程进行有效记录。

③制度设置情况。郑州交通信息科技有限公司根据项目服务内容及管理需求，制定了运维服务相关的管理制度体系，制度涵盖人员及岗位管、事件及问题管理、变更及发布管理、内部审核及管理评审管理、运维服务质量管理、备品备件管理、信息安全管理等方面。

④流程管理情况。为了满足运行维护工作要求，并不断提高服务管理能力，郑州交通信息科技有限公司建立了全面的运行维护服务流程，包括：服务级别管理流程、服务报告管理流程、事件管理流程、问题管理流程、配置管理流程、变更管理流程、发布管理流程、信息安全管理流程等。

⑤运维报告。根据合同约定，郑州交通信息科技有限公司在运行维护服务期间内，每季度向郑州市交通运输局提交项目运维服务报告。

三、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

立项依据充分性：该指标分值 2 分，得 2 分。①该项目符合《综合交通运输“十三五”发展规划》《国家“十三五”科技创新规划》《公路水路交通中长期科技发展规划纲要（2016-2023 年）》《公路水路交通运输科技“十三五”发展规划》的要求；②该项目资金主要用于对郑州市公共交通智能化应用示范工程和郑州市出租汽车服务管理系统试点工程进行运行维护，项目内容与郑州市交通运输局部门职能密切相关。③该项目资金主要用于对郑州市公共交通智能化应用示范工程和郑州市出租汽车服务管理系统试点工程进行运行维护，属于公共财政支持范围；④该项目与其他相关项目不存在交叉重复情形。根据评分标准，该指标得 2 分。

立项程序规范性：该指标分值 2 分，得 2 分。郑州市交通运输局于 2016 年 10 月向郑州市人民政府提交《关于申请交通运输部信息化试点示范工程运行维护费的请示》，并经郑州市人民政府审批通过。郑州市交通运输局于 2016 年 11 月向郑州市数字城市办公室提交《关于郑州市交通运输部试点、示范工程运行维护费的审核申请》，经郑州市数字城市办公室审核后，出具审核意见。该项目经郑州市人民政府审批通过，同时经相关职能部门对信息系统运行维护费金额进行审核，项目相关程序及资料合法合

规。根据评分标准，该指标得 2 分。

绩效目标合理性：该指标分值 3 分，得 3 分。①该项目已按要求填报项目绩效目标表，具有绩效目标；②项目绩效目标依据项目内容进行设置，与实际工作内容具有相关性；③项目绩效目标参考行业业绩、历史业绩设置目标值，项目预期产出和效果符合正常业绩水平。根据评分标准，该指标得 3 分。

绩效指标明确性：该指标分值 3 分，得 2 分。①该项目已按照绩效目标填报要求，将项目绩效目标分解为投入与目标管理指标、产出指标、效果指标及影响力指标；②该项目参考行业标准、历史业绩值设置具体绩效指标的指标值，部分指标值清晰、可衡量，但产出指标设置不够完整、清晰；③项目绩效指标及指标值根据交通信息系统运维工作内容及计划进行设置，与项目目标任务数相对应。根据评分标准，该指标得 2 分。

预算编制合理性：该指标分值 5 分，得 5 分。①该项目预算由郑州市数字城市办公室进行审核，并对项目的全部设备及内容进行了为期三周的实地考察，其考察范围涵盖了信息系统维护内容、维护所需工作量以及人工定额等因素，并结合行业管理，最终确定以信息系统总投资额为基准编制预算，该审核意见也获得了市政府、市财政局相关领导认可。②该项目预算内容为交通信息系统运行维护费，与项目实际内容相匹配。根据评分标准，该指标得 5 分。

（二）项目管理情况

政府采购规范性：该指标分值 3 分，得 3 分。①该项目相关运维服务采购及物业服务采购均经过市财政局资源处及政府采

购监督管理办公室审核批复，采购方式符合相关规定；②项目相关政府采购均按照要求进行招标公示、评审、中标公示等程序，采购过程合法合规，并按照政府采购相关要求签订项目合同。根据评分标准，该指标得 3 分。

业务管理制度健全性：该指标分值 4 分，得 2 分。①该项目运维实施单位郑州交通信息科技有限公司针对交通信息系统运行维护制定了一系列业务管理制度和管理流程，但项目单位郑州市交通运输局未针对该项目制定相应的业务管理制度；②该项目业务管理制度包括人员管理、业务管理、备品备件管理、运维质量管理、知识库管理、运维报告管理、运维服务考核管理等，业务制度符合交通信息系统运行维护特点，符合招标文件相关要求，能够满足信息系统的日常运维管理需求；业务管理流程包括：服务级别管理流程、服务报告管理流程、事件管理流程、问题管理流程、配置管理流程、变更管理流程、发布管理流程、信息安全管理流程等。项目业务管理制度合法、合规、完整。根据评分标准，该指标得 2 分。

制度执行有效性：该指标分值 4 分，得 4 分。①经核查项目运行维护业务相关记录、巡检报告及巡检记录、ITSS 管理评审计划及报告、内部审计计划及报告、项目运维服务质量报告、项目运维服务报告等相关记录及资料，项目实施符合相关业务管理制度的规定；②项目运维服务合同、项目运维相关记录及报告齐全并及时归档；③项目实施人员、设备符合项目招标文件及项目合同要求，均已落实到位。根据评分标准，该指标得 4 分。

项目质量可控性：该指标分值 3 分，得 3 分。①项目实施单位制定了《运维服务管理制度》，涉及运维服务质量规范、运维服务质量审核、运维服务质量改进等方面。同时，根据运维服务管理制度，项目实施单位设置了 KPI 指标，指标包括质量管理、服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、变更管理等 13 个一级指标，并根据运行维护内容设置了 16 个二级指标及对应的目标值；②为加强项目运维质量管理，项目运维单位实施了运维质量管理、内部审核管理等质量管理措施，并根据实施情况形成《运维服务质量管理报告》《管理评审报告》等。根据评分标准，该指标得 3 分。

资金到位率：该指标分值 2 分，得 2 分。2023 年项目预算金额 846 万元，实际到位资金 846 万元，资金到位率 100%。据评分标准，该指标 2 分。

预算执行率：该指标分值 3.00 分，得 2.99 分。2023 年项目预算资金实际到位金额 846 万元，实际执行 844 万元，预算执行率 99.76%。根据评分标准，该指标得 2.98 分。

财务管理制度健全性：该指标分值 3 分，得 3 分。①该项目采用政府购买服务的方式实施，项目资金管理按照《郑州市交通运输局机关财务管理制度》相关规定执行；②项目相关财务管理制度符合相关法律、财务会计制度的规定。根据评分标准，该指标得 3 分。

资金使用合规性：该指标分值 3 分，得 3 分。①该项目资金支出按照财务管理制度相关规定履行了审批程序和手续；②项目

资金支出符合项目预算批复用途；③项目资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出的情形。根据评分标准，该指标得 3 分。

（三）项目产出情况

系统故障解决率：该指标分值 5 分，得 5 分。SOM 服务运营管理系统相关记录，2023 年交通信息系统运维服务过程中，事件及问题解决率均为 100%。根据评分标准，该指标得 5 分。

服务报告完成率：该指标分值 5 分，得 5 分。根据交通信息系统运维服务方案及项目实施单位投标文件，项目实施单位应在运维过程中提交运维服务季报、巡检报告、郑州市公共交通客运分析报告等服务报告，经检查项目运维服务报告，项目实施单位运维服务报告提交复核上述服务方案及投标文件要求。根据评分标准，该指标得 5 分。

故障解决及时率：该指标分值 5 分，得 5 分。经检查 SOM 服务运营管理系统相关记录，2023 年度，交通信息系统运维共发生事件、问题合计 40 件，事件及问题均得到解决，其中，在规定时间内及时解决的事件和问题共 40 件，故障解决及时率为 100%。根据评分标准，该指标得 5 分。

服务报告及时率：该指标分值 5 分，得 5 分。根据项目管理要求，项目运维单位应每季度提交运维服务报告，报告提交时限为每季度第一个月 7 日前提交上季度运维服务报告；每日提交巡检报告，巡检报告提交时限为巡检结束后 3 日内。经核查，项目运维单位季报及巡检报告均按照上述要求提交，报告提交及时。根据评分标准，该指标得 5 分。

系统安全性：该指标分值 5 分，得 5 分。交通信息系统安全

保护等级为二级等保，交通信息系统共包含 11 个出租车服务管理子系统和 6 个公共交通子系统，目前均已取得二级安全等级保护备案。根据评分标准，该指标得 5 分。

系统可用性：该指标分值 5 分，得 5 分。根据交通信息系统全年运行情况日志，2023 年度系统可用性 $\geq 99\%$ 。根据评分标准，该指标得 5 分。

系统稳定性：该指标分值 5 分，得 5 分。2023 年度事件及问题持续时间合计为 49.25 小时，以此计算系统稳定性，则 2023 年度系统稳定性 $= (1 - 49.25 / 365 / 24) \times 100\% = 99.44\%$ 。综上所述，报告期内系统稳定性为 99.44%，根据评分标准，该指标得 5 分。

（四）项目效果情况

系统数据共享性：该指标分值 5 分，得 5 分。经查询交通信息系统数据共享记录，郑州市出租车运行数据全年共享次数大于 4 次，根据评分标准，该指标得 5 分。

系统数据可得性：该指标分值 5 分，得 5 分。郑州交通出行网实时发布郑州市交通畅行指数、拥堵路段、拥挤站点、实时路况、高速路况等信息，提供全年无假日 24 自助信息服务。郑州交通信息科技有限公司根据郑州市交通运输委员会需求，提供郑州市公共客运运行周报及月报，对郑州市公共交通客运量、郑州市区交通拥堵指数、车辆运行速度与拥堵路段、运营里程等公共交通信息进行分析、报告。经核查，上述周报及月报提供及时、信息完整。郑州交通出行网可提供全年无假日自助信息服务，项目运维单位能够根据郑州交通运输委员会需求提供公共客运运行周报及月报，信息系统数据可得性为 100%。根据评分标准，

该指标得 5 分。

车辆监控率：该指标分值 5 分，得 5 分。根据 2023 年巡检报告，车辆监控率均达到 90%以上，本次绩效评价随机选取了评价工作开展期间不同日期的 50 个时间点，对车辆监控率进行抽样分析，所选 50 个时间点对应的出租车监控率平均值为 93.96%，在线出租车的监控率为 100%，在线运营的公交车监控率为 100%，根据评分标准，该指标得 5 分。

交通出行网及 APP 应用情况：该指标分值 5 分，得 5 分。2018 年末，郑州交通出行 APP 关注量为 11690，微信公众号关注量为 37212，2023 年末，郑州交通出行 APP 关注量为 708348，微信公众号关注量为 59216，2023 年郑州交通出行 APP 及微信公众号关注量提升，根据评分标准，该指标得 5 分。

服务对象满意度：该指标分值 5 分，得 5 分。根据项目运维单位在项目实施过程中，针对运维服务向郑州市交通运输局相关部门进行的满意度调查结果，服务对象对运维服务的满意度均在 90%以上。根据评分标准，该指标得 5 分。

社会公众满意度：该指标分值 5 分，得 5 分。本次绩效评价随机选取社会公众进行问卷调查，回收有效问卷 205 份，总体满意度为 92.34%。根据评分规则，该指标得 5 分。

四、评价结论

综合考虑投入、产出、效果、影响力等各方面因素，通过数据采集及分析，按照项目绩效评价体系，本项目获评总得分为 96.99 分，基本达成预期指标。

五、主要经验及做法

1. 信息统计和收集分层次、分阶段实施；
2. 将专项资金的预算与单位职能及未来的发展规划紧密相连，提升财政资金使用效能。
3. 进一步细化专项资金的使用范围和金额，切实花好财政每一笔资金。

六、存在问题和建议

(一) 对项目管理及实施的建议

1. 绩效评价标准：建议增加简易项目的绩效评价标准。
2. 自评价评分表中建议增加内外部监督机制。相关部门需要加强对管理的监督，加强对项目实施精细化管理过程的检查。
3. 对大型项目的绩效评价建议增加精细化管理手段，提高成本控制能力。

(二) 对完善制度保障的建议

1. 建议在年度预算时增加精细化成本控制方式方法，确保预算金额与实际执行金额趋近一致。
2. 建议在预算执行年度对项目执行进度实施外部监督，避免执行进度过低等状况。

七、其他需要说明的问题

无其他需要说明的问题。