

ICS 35.240
CCS L 67



中华人民共和国国家标准

GB/T 42584—2023

信息化项目综合绩效评估规范

Comprehensive performance evaluation specification
for information project

2023-05-23 发布

2023-12-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评估体系	2
4.1 基本构成	2
4.2 建设质量	3
4.2.1 项目管理规范性	3
4.2.2 技术创新率	3
4.2.3 业务支持度	3
4.2.4 资源利用率	3
4.2.5 数据共享	3
4.2.6 技术先进性	4
4.2.7 能源利用率	4
4.2.8 安全保护	4
4.3 运维水平	4
4.3.1 可用性	4
4.3.2 可靠性	4
4.3.3 可维护性	4
4.3.4 服务响应及时性	4
4.3.5 事件解决及时性	4
4.3.6 事件首次解决	4
4.3.7 安全风险	4
4.3.8 适用性	4
4.4 应用效果	4
4.4.1 功能应用率	4
4.4.2 关键业务稳定率	5
4.4.3 用户满意度	5
4.4.4 用户活跃度	5
4.5 经济与社会效益	5
4.5.1 投入产出比	5
4.5.2 预期目标实现率	5
4.5.3 项目投资变化率	5
4.5.4 单位生产能力投资变化率	5
4.5.5 净现值变化率	5
4.5.6 偿债覆盖率	5
5 评估流程	5

GB/T 42584—2023

5.1	确定评估目标	5
5.2	制定评估方案	5
5.3	设计指标体系	6
5.4	设置指标权重	6
5.5	确定项目范围	6
5.6	收集数据及支撑材料	6
5.7	分析论证	6
5.8	编制评估报告	6
6	典型应用场景	7
附录 A (规范性)	信息化项目综合绩效评估体系指标	8
附录 B (规范性)	信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法	9
附录 C (规范性)	信息化项目综合绩效评估体系指标权重设置方法	15
附录 D (资料性)	信息化项目综合绩效评估典型应用场景	18
	参考文献	25

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。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本文件起草单位：中国电力科学研究院有限公司、中关村智联软件服务业质量创新联盟、中国电子技术标准化研究院、中国软件行业协会软件造价分会、北京博瑞动力科技有限公司、同济大学、南京南审审计大数据研究院有限公司、中科软科技股份有限公司、中国科学院上海高等研究院、中国通服建设有限公司、国网新疆电力有限公司、国网河北省电力有限公司、国网冀北电力有限公司、国网河南省电力公司、国网山西省电力公司、国网甘肃省电力公司、国网四川省电力公司、重庆市通信建设有限公司、内蒙古电力(集团)有限责任公司内蒙古电力科学研究院分公司、广西大学、中国银行股份有限公司软件中心、国能数智科技开发(北京)有限公司、中国软件评测中心(工业和信息化部软件与集成电路促进中心)、国家应用软件产品质量检验检测中心、中国民航信息网络股份有限公司、苏州市软件评测中心有限公司、黑龙江邮政易通信息网络有限责任公司、安徽绿舟科技有限公司、北京大元恒瑞管理咨询有限公司、晋瓷信息科技(苏州)有限公司、河南科评信息技术有限公司、华为云计算技术有限公司、北京信息科技大学、安徽省农村信用社联合社、中联资产评估集团(浙江)有限公司、北京瑞驰行科技有限公司、北京大学、北京柏睿数据技术股份有限公司、北京清能互联科技有限公司、南京审计大学、内蒙古德普科技有限责任公司、石化盈科信息技术有限责任公司、无锡市软测认证有限公司、云南金质信息技术服务有限公司、北京德信汇鑫信息技术咨询有限公司、北京厚德基业科技发展有限公司、广西电网有限责任公司电力科学研究院、中通服软件科技有限公司。

本文件主要起草人：申连腾、魏晓菁、于浩、李凌、刘伟、李隼、董建、张大华、王芳、范金锋、李哲、刘鸿斌、朱朝阳、白溥、井庆生、胡晓宁、张庚、王伟、白杨、黄杰、高珍、钱钢、左春、王珊珊、宁德军、王煜、高巨超、区旸、吴淦浩、李路民、摆小军、马天福、杨楠、魏勇、黄镜宇、姜竞、庞思睿、吴晨光、梅林、陈伟、张国华、段军红、卫祥、黄林、焦建红、李秀芬、胡宏彬、王蓓、张懿议、刘捷丰、杜仁栋、陈雪秀、王阳、穆京丽、吴志刚、崔雪峰、楼莉、郝琳、王宇、孙静、周钢、徐少松、刘敏、杨松辉、张瑜瑾、吴如伟、万琳、武晓静、许美玲、仇鹏、陆靖、李晓冬、张留栓、汪盛、陈进东、张健、查明胜、骆丁辉、陈晟、张兆国、陈钟、张程、彭革非、马广惠、刘睿民、赵菁华、高阳、朴晟宏、汪洋、晏维龙、刘业斌、付瑞婷、李涛、任志婷、钱裕香、周春晓、许世华、谭春红、张奎、陈锐、黄峻、仲兆祥、傅祯卿。

信息化项目综合绩效评估规范

1 范围

本文件规定了信息化项目综合绩效评估的评估体系和流程。

本文件适用于信息化项目建设与应用各类组织及第三方评估机构,指导其确定信息化项目建设的绩效目标,为其提供信息化项目综合绩效评估的准则。

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/Z 20986—2007 信息安全技术 信息安全事件分类分级指南

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信息化项目 information project

以计算机技术和通信技术为基础和关键要素,用以实现信息的采集、处理、存储、分析和应用等功能的一个或由一组相互联系、相互协作的实体组成的建设项目。

3.2

综合绩效 comprehensive performance

信息化项目的输出及其结果。

3.3

信息系统 information system

信息化项目建设而成的由计算机硬件、网络和通信设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以处理信息流为目的的人机一体化系统。

3.4

建设质量 construction quality

信息化项目在项目建设期的管理和技术水平。

3.5

运维水平 operation and maintenance level

采用相关的方法、手段、技术、制度、流程和文档等,对 IT 软硬运行环境和 IT 业务系统进行综合管理的能力水平。

3.6

应用效果 application effect

信息系统在应用过程中满足用户需求的程度以及对项目利益相关者产生的结果。

3.7

经济效益 economic benefit

信息化项目投入使用后的财务盈利能力、偿债能力和生存能力及非财务效益。

3.8

社会效益 social benefit

信息化项目投入使用后在环境、社会、治理、健康、教育、安全等方面,为项目利益相关者带来的效果或影响。

3.9

功能点 function point

衡量软件功能规模的一种单位。

[来源:GB/T 36964—2018,3.12]

3.10

事件 incident

不属于某项服务的标准操作、导致或可能导致服务中断或服务质量降低的任一事态。

[来源:GB/T 24405.1—2009,2.7]

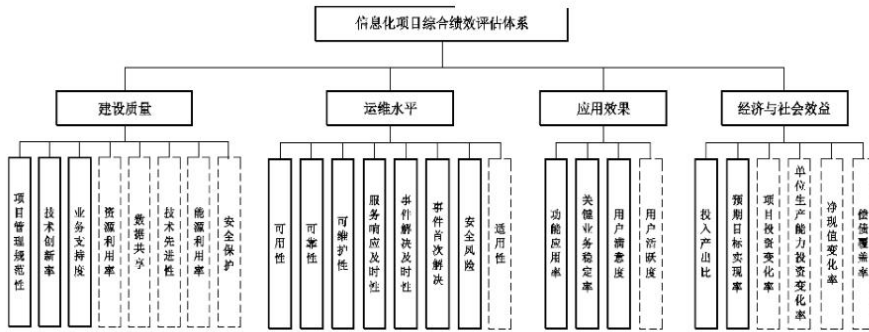
4 评估体系

4.1 基本构成

信息化项目综合绩效评估体系设置二级评估指标,其中一级指标四个,包括:

- a) 建设质量指标;
- b) 运维水平指标;
- c) 应用效果指标;
- d) 经济与社会效益指标。

信息化项目综合绩效评估体系框架见图 1。



注:实线框中为基础指标,虚线框中为辅助指标。

图 1 信息化项目综合绩效评估体系框架图

信息化项目综合绩效评估体系二级指标包括基础指标和辅助指标。基础指标是使用本文件进行信息化项目综合绩效评估的必备指标,在评估过程中不得删减。辅助指标是根据评估目标、项目特点或评估要求,按照一定规程设计产生的一个、一组或一类专门用于某一项目综合绩效评估的指标,在评估过

程中可选。本文件规定的基础指标和辅助指标应符合附录 A 的要求。

信息化项目综合绩效评估体系采用各级指标加权求和的方式计算出最终分值,见公式(1)。

注:项目投资变化率、单位生产能力投资变化率、净现值变化率、偿债覆盖率不纳入整体评估结果计算。

$$i\text{-CORE} = K_1 \times \sum_{i=1}^8 (k_i \times CQ_i) + K_2 \times \sum_{i=1}^8 (l_i \times OL_i) + K_3 \times \sum_{i=1}^4 (m_i \times AE_i) + K_4 \times \sum_{i=1}^2 (n_i \times EB_i) \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中:

- $i\text{-CORE}$ ——信息化项目综合绩效评估分值;
- K_1 ——一级指标建设质量的权重值;
- k_i ——一级指标建设质量下属二级指标的权重值;
- CQ_i ——一级指标建设质量下属二级指标的分值;
- K_2 ——一级指标运维水平的权重值;
- l_i ——一级指标运维水平下属二级指标的权重值;
- OL_i ——一级指标运维水平下属二级指标的分值;
- K_3 ——一级指标应用效果的权重值;
- m_i ——一级指标应用效果下属二级指标的权重值;
- AE_i ——一级指标应用效果下属二级指标的分值;
- K_4 ——一级指标经济与社会效益的权重值;
- n_i ——一级指标经济与社会效益下属二级指标的权重值;
- EB_i ——一级指标经济与社会效益下属二级指标的分值。

4.2 建设质量

4.2.1 项目管理规范性

项目管理规范性主要评估信息化项目建设周期全过程的管理规范性,包括启动、规划、执行、监控和收尾等方面。

4.2.2 技术创新率

技术创新率主要评估信息化项目建设过程中基础硬件和应用软件的技术创新比率,包括基础硬件技术创新比率、基础软件技术创新比率、应用软件技术创新比率。

4.2.3 业务支持度

业务支持度主要评估信息化项目对业务和管理的支撑程度,包括业务覆盖度、系统纵深应用情况、数字化程度等方面。其中,系统纵深应用情况指信息系统中细分业务的应用情况,数字化程度指信息系统对信息资源的数字化使用程度。

4.2.4 资源利用率

资源利用率主要评估信息化项目建设过程中对设备资源利用的经济性,包括 CPU 负载情况、专用存储设备使用率、功能点更新情况、云资源共享等方面。

4.2.5 数据共享

数据共享主要评估信息化项目建设过程中数据互联互通、数据共享的情况,包括系统集成情况、数据共享情况等方面。

4.2.6 技术先进性

技术先进性主要评估信息化项目建设过程中或建设完成后取得的新方法、新技术情况,包括取得授权的专利、发布的标准及科技奖项获奖情况等方面。

4.2.7 能源利用率

能源利用率主要评估信息化项目建设过程中对能源的高效利用情况,包括设备运行状况动态监控、机房或数据中心电源使用效率等方面。

4.2.8 安全保护

安全保护主要评估信息系统网络安全等级保护情况,包括安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理及安全运维管理等方面。

4.3 运维水平

4.3.1 可用性

可用性主要评估信息系统在指定的时间或时间段完成要求功能的能力。

4.3.2 可靠性

可靠性主要评估信息系统在运行过程中连续提供正常服务的能力。

4.3.3 可维护性

可维护性主要评估信息系统可修复(恢复)性和可改进性的难易程度。

4.3.4 服务响应及时性

服务响应及时性主要评估信息系统在运行过程中对异常事件的及时响应能力。

4.3.5 事件解决及时性

事件解决及时性主要评估事件发生后在约定服务时间内解决的能力。

4.3.6 事件首次解决

事件首次解决主要评估事件发生后首次解决(一次解决)的能力。

4.3.7 安全风险

安全风险主要评估信息系统发生信息安全事件和存在高风险漏洞的情况。

4.3.8 适用性

适用性主要评估信息系统是否易于迭代更新、扩展升级。

4.4 应用效果

4.4.1 功能应用率

功能应用率主要评估信息系统的功能点在现有业务和管理流程中的应用情况。

4.4.2 关键业务稳定率

关键业务稳定率主要评估使用信息系统处理核心业务流程的稳定程度。

4.4.3 用户满意度

用户满意度主要评估用户对信息系统使用的满意程度,包括易用性、稳定性及技术支持质量等方面。

4.4.4 用户活跃度

用户活跃度主要评估用户对信息系统的使用频率。

4.5 经济与社会效益

4.5.1 投入产出比

投入产出比主要评估盈利性信息化项目的收益与项目总投资额的比率。

4.5.2 预期目标实现率

预期目标实现率主要评估信息化项目已实现目标与预期目标的比率。

4.5.3 项目投资变化率

项目投资变化率主要评估信息化项目预算投资与验收决算投资的变化程度。

4.5.4 单位生产能力投资变化率

单位生产能力投资变化率主要评估信息化项目投入使用后的实际单位生产能力投资与设计的单位生产能力投资的差异。

4.5.5 净现值变化率

净现值变化率主要评估盈利性信息化项目投入使用后的净现值与预测净现值之间的差值。

4.5.6 偿债覆盖率

偿债覆盖率主要分析盈利性信息化项目偿还债务资金的能力,评价信息化项目投入使用后可用于还本付息的资金来源是否足以偿还当期债务。

5 评估流程

5.1 确定评估目标

基于组织的社会责任和经营管理目标,参考项目合同或项目任务书,从规范性、有效性和先进性等方面明确信息化项目综合绩效评估目标,为设计信息化项目综合绩效评估指标体系提供需求和依据。

5.2 制定评估方案

基于评估目标,制定完整的评估方案,包括评估组织架构、工作内容、计划进度、工作界面等相关内容。

5.3 设计指标体系

根据信息化项目的设计、建设、运行及产出情况和评估目标,设计选取并确定评估指标,构成信息化项目综合绩效评估指标体系。

信息化项目综合绩效评估指标体系设计应遵循以下原则:

- a) 指标体系设计符合相关国家、地方、行业、企业标准或规范;
- b) 指标体系包含定性指标和定量指标,两者均应可测量,定量指标应可计算;
- c) 在不影响被评估项目的正常运行或由此带来成本增加的情况下,可依据项目特点、所处行业/地区的相关要求增加自定义指标;
- d) 所有指标分值保持百分制;
- e) 指标的数据项尽量保证客观并可取得。

本文件规定的信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法应符合附录 B 的要求。

5.4 设置指标权重

信息化项目综合绩效评估指标权重采用分级设置,按照指标分类、确定权重的方法进行设置,具体设置方法应符合附录 C 的要求。

5.5 确定项目范围

确定被评估信息化项目的数据输入/输出、资源投入/产出和产品/服务输出所穿越的物理边界、逻辑边界等具体范围。项目范围的划分应包括信息化项目在建设、改扩建或正在运行过程中所涉及的、会对评估指标产生显性或隐性影响的所有资源、过程与基础设施等。

5.6 收集数据及支撑材料

根据指标体系和已确定的项目范围,制定详细的调查提纲,确定拟收集数据的来源、数据采集方法及支撑材料。在该阶段所要收集的数据主要有:

- a) 项目建设决策、立项及建设资料,包括但不限于项目可行性研究报告、项目评估报告、项目立项批文、项目预算及变更资料、项目验收报告及决算书、有关合同协议文件等;
- b) 项目运行资料,包括但不限于项目投入使用后的生产经营数据、项目财务数据等;
- c) 项目所在行业资料,包括但不限于国内外同行业信息化项目的技术水平、规模、经营状况及劳动生产率水平等;
- d) 国家有关法律、政策及规定资料,包括但不限于国家颁布法律、发布的信息化政策以及相关规定、标准等;
- e) 其他有关资料,包括但不限于企业/部门规章、满足被评估项目具体特点及评估要求的有关资料等。

5.7 分析论证

在充分获得数据及支撑材料的基础上,依据国家、行业或部门的管理规定,按照指标体系,对信息化项目建设与生产过程的技术经济状况做全面的定量与定性分析论证。

5.8 编制评估报告

将分析论证结果与评估目标、项目计划、行业或类似项目技术经济指标等基准相比较,得出信息化项目的综合绩效评分,编制信息化项目综合绩效评估报告。

6 典型应用场景

本文件列举了信息化项目综合绩效评估的典型应用场景,包括:

- a) 电力信息化项目应用场景;
- b) 政务信息化项目应用场景;
- c) 云服务应用场景;
- d) 中小微企业项目应用场景。

上述典型应用场景的信息化项目综合绩效评估内容参见附录 D。

附录 A

(规范性)

信息化项目综合绩效评估体系指标

信息化项目综合绩效评估体系指标应符合表 A.1 给出的指标项。

表 A.1 信息化项目综合绩效评估体系指标清单

序号	一级指标	二级指标	指标类型
1	建设质量	项目管理规范性	基础指标
2		技术创新率	基础指标
3		业务支持度	基础指标
4		资源利用率	辅助指标
5		数据共享	辅助指标
6		技术先进性	辅助指标
7		能源利用率	辅助指标
8		安全保护	辅助指标
9	运维水平	可用性	基础指标
10		可靠性	基础指标
11		可维护性	基础指标
12		服务响应及时性	基础指标
13		事件解决及时性	基础指标
14		事件首次解决	基础指标
14		事件首次解决	基础指标
14		事件首次解决	基础指标
15	安全风险	基础指标	
16	适用性	辅助指标	
17	应用效果	功能应用率	基础指标
18		关键业务稳定率	基础指标
19		用户满意度	基础指标
20		用户活跃度	辅助指标
21	经济与社会效益	投入产出比	基础指标
22		预期目标实现率	基础指标
23		项目投资变化率	辅助指标
24		单位生产能力投资变化率	辅助指标
25		净现值变化率	辅助指标
26		偿债覆盖率	辅助指标

附录 B
(规范性)

信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法

信息化项目综合绩效评估应按照表 B.1 给出的指标计算方法计算。

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
1	建设质量	项目管理规范性	$CQ_1 = C_1 \times F_1 + C_2 \times F_2 + C_3 \times F_3 + C_4 \times F_4 + C_5 \times F_5$	<p>CQ_1——项目管理规范性指标分值；</p> <p>C_1——项目启动阶段是否制定了项目章程和项目初步范围说明书，定义项目意图，确定目标，并授权项目经理进行项目，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_2——项目规划阶段是否定义和细化目标，规划行动方案，制定项目管理计划，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_3——项目执行过程中是否整合人员和其他资源，在项目的整个生命周期或某个阶段按照项目管理计划进行执行，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_4——项目监控过程中是否定期测量和监控项目进展，识别与项目管理计划的偏差，以便在必要时采取纠正措施，确保项目或阶段目标的达成，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_5——项目收尾阶段是否按照合同约定的条款开展了验收工作，取得相应产品、服务或工作成果，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>$F_1、F_2、F_3、F_4、F_5$——分别为 $C_1、C_2、C_3、C_4、C_5$ 的分值，应满足 $F_1 + F_2 + F_3 + F_4 + F_5 = 100$，具体取值可依据项目各阶段的重要程度进行设定</p>

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法（续）

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
2	建设质量	技术创新率	$CQ_2 = \left[\begin{array}{l} C_6/C_7 \\ + C_8/C_9 \\ + C_{10}/C_{11} \end{array} \right] \times 100/3$	<p>CQ_2——技术创新率指标分值；</p> <p>C_6——技术创新硬件设备金额；</p> <p>C_7——硬件设备总金额；</p> <p>C_8——技术创新基础软件数量，基础软件包括操作系统、数据库、中间件等，基础软件数量按照取得授权的数量统计；</p> <p>C_9——基础软件总数量；</p> <p>C_{10}——技术创新应用软件数量；</p> <p>C_{11}——应用软件总数量</p>
3	建设质量	业务支持度	$CQ_3 = C_{12}$	<p>CQ_3——业务支持度指标分值；</p> <p>C_{12}——由业务部门针对业务支撑情况进行百分制打分</p>
4	建设质量	资源利用率	$CQ_4 = 100 - C_{13} \times F_6 - C_{14} \times F_7 - C_{15} \times F_8 - C_{16} \times F_9$	<p>CQ_4——资源利用率指标分值，若数值超过 100，取 100；</p> <p>C_{13}——业务高峰期 CPU 负载率峰值是否小于 50%，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_{14}——专用存储设备使用率等是否小于 50%，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_{15}——信息系统建成 3 年内功能点更新率是否超过 50%，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>C_{16}——是否未按照国家政策要求将应用系统部署在云平台上，若是，取值为 1，若否，取值为 0；</p> <p>$F_6、F_7、F_8、F_9$——分别为 $C_{13}、C_{14}、C_{15}、C_{16}$ 的分值，应满足 $F_6 + F_7 + F_8 + F_9 = 100$，具体取值可依据项目实际情况进行设定</p>
5	建设质量	数据共享	$CQ_5 = C_{17}/C_{18} \times 50 + C_{19} \times 50$	<p>CQ_5——数据共享指标分值；</p> <p>C_{17}——已集成系统数量；</p> <p>C_{18}——应集成系统数量；</p> <p>C_{19}——是否与其他系统存在数据共享交互，若是，取值为 1，若否，取值为 0</p>

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法 (续)

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
6	建设质量	技术先进性	$CQ_6 = C_{20} \times F_{10} + C_{21} \times F_{11} + C_{22} \times F_{12} + C_{23} \times F_{13} + C_{24} \times F_{14} + C_{25} \times F_{15} + C_{26} \times F_{16}$	<p>CQ_6 —— 技术先进性指标分值, 若数值超过 100, 取 100;</p> <p>C_{20} —— 发明专利数量;</p> <p>C_{21} —— 实用新型专利数量;</p> <p>C_{22} —— 国家标准数量;</p> <p>C_{23} —— 国际标准数量;</p> <p>C_{24} —— 行业标准数量;</p> <p>C_{25} —— 地方标准数量;</p> <p>C_{26} —— 获国家级(或省部级)科技奖项的数量;</p> <p>F_{10}、F_{11}、F_{12}、F_{13}、F_{14}、F_{15}、F_{16} —— 分别为 C_{20}、C_{21}、C_{22}、C_{23}、C_{24}、C_{25}、C_{26} 的分值, 具体取值可依据项目实际情况进行设定</p>
7	建设质量	能源利用率	$CQ_7 = C_{27} \times 80 + C_{28} \times 20$	<p>CQ_7 —— 能源利用率指标分值;</p> <p>C_{27} —— 是否应用相关技术实现自动监控项目设备运行状态并进行动态调整, 若是, 取值为 1, 若否, 取值为 0;</p> <p>C_{28} —— 系统所在机房或数据中心的电源使用效率(PUE)是否低于 2, 若是, 取值为 1, 若否, 取值为 0</p>
8	建设质量	安全保护	$CQ_8 = \left(\begin{matrix} C_{29} + C_{30} \\ + C_{31} + C_{32} \\ + C_{33} + C_{34} \\ + C_{35} + C_{36} \\ + C_{37} + C_{38} \end{matrix} \right) \times 10$	<p>CQ_8 —— 安全保护指标分值;</p> <p>C_{29} —— 安全物理环境, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{30} —— 安全通信网络, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{31} —— 安全区域边界, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{32} —— 安全计算环境, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{33} —— 安全管理中心, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{34} —— 安全管理制度, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{35} —— 安全管理机构, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{36} —— 安全管理人员, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{37} —— 安全建设管理, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0;</p> <p>C_{38} —— 安全运维管理, 若满足 GB/T 22239—2019 的要求, 取值为 1, 否则取值为 0</p>

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法（续）

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
9	运维水平	可用性	$OL_1 = (1 - O_1/O_2) \times 100$	OL_1 ——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，单位为小时
10	运维水平	可靠性	$OL_2 = e^{(1-O_2/O_3)} \times 100$	OL_2 ——可靠性指标分值； O_2 ——评价周期内服务运行时间总值，单位为小时； O_3 ——评价周期内服务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，服务未发生不可用情况，则取值与 O_2 相同
11	运维水平	可维护性	$OL_3 = (1/e)^{(O_5/O_6)} \times 100$	OL_3 ——可维护性指标分值； O_5 ——服务实际平均故障恢复时间，单位为小时； O_6 ——服务约定平均故障修复时间，即：客户可接受的服务平均故障恢复时间，单位为小时
12	运维水平	服务响应及时性	$OL_4 = O_7/O_8 \times 100$	OL_4 ——服务响应及时性指标分值； O_7 ——评价周期内在约定服务时间内响应的的事件数； O_8 ——评价周期内系统发生的事件数
13	运维水平	事件解决及时性	$OL_5 = O_9/O_8 \times 100$	OL_5 ——事件解决及时性指标分值； O_8 ——评价周期内系统发生的事件数； O_9 ——评价周期内在约定服务时间内解决的事件数
14	运维水平	事件首次解决	$OL_6 = O_{10}/O_8 \times 100$	OL_6 ——事件首次解决指标分值； O_8 ——评价周期内系统发生的事件数； O_{10} ——评价周期内首次解决（一次解决）的事件数
15	运维水平	安全风险	$OL_7 = 100 - O_{11} \times 100$ $- O_{12} \times 50$ $- O_{13} \times 30$ $- O_{14} \times 20$ $- O_{15} \times 20$ $- O_{16} \times 5$	OL_7 ——安全风险指标分值，若数值小于 0，取 0； O_{11} ——特别重大事件（Ⅰ级）个数，信息安全事件应按 GB/Z 20986—2007 5.2 中给出的事件分级进行分类； O_{12} ——重大事件（Ⅱ级）个数； O_{13} ——较大事件（Ⅲ级）个数； O_{14} ——一般事件（Ⅳ级）个数； O_{15} ——被国家有关部门通报存在高风险漏洞或造成重大不良影响的个数； O_{16} ——其他渠道发现的高风险漏洞的个数，例如：等级保护测评等
16	运维水平	适用性	$OL_8 = 100 \times (1 - O_{17})$	OL_8 ——适用性指标分值； O_{17} ——信息系统是否采用了已经淘汰或禁用的技术，不利于系统迭代更新、扩展升级，若是，取值为 1，若否，取值为 0

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法 (续)

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
17	应用效果	功能应用率	$AE_1 = A_1/A_2 \times 100$	<p>AE_1——功能应用率指标分值；</p> <p>A_1——投入使用的功能点数量，以数据库中相关数据为统计标准；</p> <p>A_2——实际建设的功能点数量，以测试报告中的功能点数量为准</p>
18	应用效果	关键业务稳定率	$AE_2 = (A_3/A_4) / 80\% \times 100$	<p>AE_2——关键业务稳定率指标分值，若数值超过 100，取 100；</p> <p>A_3——评价周期内年平均新增关键业务数据条数，关键业务数据是指最能代表业务量增长情况的数据；</p> <p>A_4——评价周期前三年平均新增关键业务数据条数，若业务上线时间不足三年，取正式上线后评价周期前，年平均新增关键业务数据条数。</p> <p>评价周期内年平均新增关键业务数据条数不低于评价周期前三年平均新增关键业务数据条数的 80%，则表明信息化项目中的关键业务稳定</p>
19	应用效果	用户满意度	$AE_3 = \frac{\begin{pmatrix} A_5 \times 0 \\ +A_6 \times 1 \\ +A_7 \times 2 \\ +A_8 \times 3 \\ +A_9 \times 4 \\ +A_{10} \times 5 \end{pmatrix}}{\begin{pmatrix} A_5 + \\ A_6 + \\ A_7 + \\ A_8 + \\ A_9 + \\ A_{10} \end{pmatrix}} \times 20$	<p>AE_3——用户满意度指标分值；</p> <p>A_5——调查问卷结果为 0 星的数量；</p> <p>A_6——调查问卷结果为 1 星的数量；</p> <p>A_7——调查问卷结果为 2 星的数量；</p> <p>A_8——调查问卷结果为 3 星的数量；</p> <p>A_9——调查问卷结果为 4 星的数量；</p> <p>A_{10}——调查问卷结果为 5 星的数量</p>
20	应用效果	用户活跃度	$AE_4 = (A_{11}/A_{12}) \times 100$	<p>AE_4——用户活跃度指标分值，若数值超过 100，取 100；</p> <p>A_{11}——评价周期内活跃用户的数量，根据业务的特性，时间段可设置为 1 周、1 月、1 季度等，活跃用户是指在相应时间段内用户打开并使用信息系统；</p> <p>A_{12}——信息系统注册用户总数</p>
21	经济与社会效益	投入产出比	$EB_1 = E_1/E_2 \times 40$	<p>EB_1——投入产出比指标分值，若数值超过 100，取 100；</p> <p>E_1——实际净现值，即评估时点前的信息化项目实际净现金流量与重新预测的净现金流量（在评估时点之后）之和；</p> <p>E_2——验收项目决算投资额现值，即决算投资额在评估时点的折现值。</p> <p>投入产出比越大，表明项目的盈利能力越佳</p>
22	经济与社会效益	预期目标实现率	$EB_2 = E_3/E_4 \times 100$	<p>EB_2——预期目标实现率指标分值；</p> <p>E_3——已实现的预期目标；</p> <p>E_4——全部预期目标</p>

表 B.1 信息化项目综合绩效评估体系指标计算方法（续）

序号	一级指标	二级指标	计算公式	解释
23	经济与社会效益	项目投资变化率	$EB_3 = (E_5 - E_4) / E_4 \times 100\%$	<p>EB_3——项目投资变化率指标分值； E_5——验收项目决算投资额； E_4——项目预算投资额。</p> <p>若该项指标大于零，则表明项目的实际投资额大于计划投资额；反之，若该指标小于或等于零，则表明实际投资额小于或等于计划投资额。</p> <p>该项指标仅用来衡量项目投资变化情况，不纳入整体评估结果计算</p>
24	经济与社会效益	单位生产能力投资变化率	$EB_4 = (E_6 / E_7 - E_8) / E_8 \times 100\%$	<p>EB_4——单位生产能力投资变化率指标分值； E_6——验收项目决算投资额； E_7——验收项目实际形成的生产能力； E_8——设计的单位生产能力投资。</p> <p>若实际单位生产能力投资变化率大于零，则表明实际单位生产能力投资大于设计单位生产能力投资；反之，若小于零，则表明实际单位生产能力投资小于设计单位生产能力投资。信息化项目生产能力指标包括但不限于信息系统的事务处理能力、存储能力、网络带宽及系统安全等级等指标。</p> <p>该项指标仅用来衡量项目单位生产能力投资变化情况，不纳入整体评估结果计算</p>
25	经济与社会效益	净现值变化率	$EB_5 = (E_9 - E_{10}) / E_{10} \times 100\%$	<p>EB_5——净现值变化率指标分值； E_9——实际净现值，即评估时点前的信息化项目实际净现金流量与重新预测的净现金流量（在评估时点之后）之和； E_{10}——预测净现值，即项目建设决策依据中预期的现金流量。</p> <p>计算净现值所使用的折现率可以选取项目筹资加权资金成本或者投资者的最低期望投资回报率（MARR）。净现值变化率大于零，表明项目的实际盈利能力大于预测值，反之，则小于预测值。</p> <p>该项指标仅用来衡量项目净现值变化情况，不纳入整体评估结果计算</p>
26	经济与社会效益	偿债覆盖率	$EB_6 = E_{11} / E_{12} \times 100\%$	<p>EB_6——偿债覆盖率指标分值； E_{11}——可用于还本付息资金； E_{12}——当期应还本付息金额。</p> <p>若该指标大于1，则表明当期偿债资金足以偿还当期债务；反之，若小于1，则表明当期债务偿还存在困难。</p> <p>该项指标仅用来衡量项目偿债覆盖情况，不纳入整体评估结果计算</p>

附录 C
(规范性)
信息化项目综合绩效评估体系指标权重设置方法

C.1 权重设置原则

本文件制定的信息化项目综合绩效评估体系指标权重按照下列原则选取：

- a) 按照指标体系逐级设置权重；
- b) 同一指标的下一级指标权重总和为 1；
- c) 结合相关国家法律法规、政策导向设置指标权重。

C.2 权重设置方法**C.2.1 一级指标权重设置****C.2.1.1 指标分类**

将一级指标按照指标重要性、优先级分为 A、B、C 三类，见表 C.1。

表 C.1 指标权重分类表

指标类别	类别描述	权重范围
A	非常重要，优先级高	$>0.2\sim0.3$
B	非常重要，优先级低；或一般重要，优先级高	$>0.1\sim0.2$
C	一般重要，优先级低	$>0\sim0.1$

示例：将建设质量、运维水平、应用效果、经济与社会效益按照评估目标划分类别，如表 C.2 所示。

表 C.2 一级指标分类

一级指标名称	指标类别
建设质量	B
运维水平	B
应用效果	A
经济与社会效益	A

C.2.1.2 确定权重

按照表 C.1 中的各类别指标权重范围，确定一级指标的具体权重，同时应保证一级指标权重总和为 1。

示例：将建设质量、运维水平、应用效果、经济与社会效益按照指标类别和权重范围确定具体权重，如表 C.3 所示。

表 C.3 一级指标权重

一级指标名称	指标类别	权重范围	具体权重
建设质量	B	>0.1~0.2	0.2
运维水平	B	>0.1~0.2	0.2
应用效果	A	>0.2~0.3	0.3
经济与社会效益	A	>0.2~0.3	0.3

C.2.2 二级指标权重设置

C.2.2.1 指标分类

将某一级指标下的二级指标按照指标重要性、优先级分为 A、B、C 三类，见表 C.1。

示例 1：将建设质量下的二级指标项目管理规范性、技术创新率、业务支持度、资源利用率、数据共享、技术先进性、能源利用率、安全保护按照评估目标划分类别，如表 C.4 所示。

表 C.4 建设质量的二级指标分类

二级指标名称	指标类别
项目管理规范性	A
技术创新率	B
业务支持度	C
资源利用率	B
数据共享	C
技术先进性	C
能源利用率	B
安全保护	C

示例 2：将运维水平下的二级指标可用性、可靠性、可维护性、服务响应及时性、事件解决及时性、事件首次解决、安全风险、适用性按照评估目标划分类别，如表 C.5 所示。

表 C.5 运维水平的二级指标分类

二级指标名称	指标类别
可用性	A
可靠性	B
可维护性	B
服务响应及时性	C
事件解决及时性	C
事件首次解决	C
安全风险	A
适用性	C

C.2.2.2 确定权重

按照表 C.1 所示的各类别指标权重范围,确定二级指标的具体权重,同时保证同一一级指标下的二级指标权重总和为 1。

示例 1: 将建设质量下的二级指标项目管理规范性、技术创新率、业务支持度、资源利用率、数据共享、技术先进性、能源利用率、安全保护按照指标类别和权重范围确定具体权重,如表 C.6 所示。

表 C.6 建设质量的二级指标权重

二级指标名称	指标类别	权重范围	具体权重
项目管理规范性	A	>0.2~0.3	0.25
技术创新率	B	>0.1~0.2	0.2
业务支持度	C	>0~0.1	0.05
资源利用率	B	>0.1~0.2	0.2
数据共享	C	>0~0.1	0.05
技术先进性	C	>0~0.1	0.05
能源利用率	B	>0.1~0.2	0.15
安全保护	C	>0~0.1	0.05

示例 2: 将运维水平下的二级指标可用性、可靠性、可维护性、服务响应及时性、事件解决及时性、事件首次解决、安全风险、适用性按照指标类别和权重范围确定具体权重,如表 C.7 所示。

表 C.7 运维水平的二级指标权重

二级指标名称	指标类别	权重范围	具体权重
可用性	A	>0.2~0.3	0.25
可靠性	B	>0.1~0.2	0.15
可维护性	B	>0.1~0.2	0.15
服务响应及时性	C	>0~0.1	0.05
事件解决及时性	C	>0~0.1	0.05
事件首次解决	C	>0~0.1	0.05
安全风险	A	>0.2~0.3	0.25
适用性	C	>0~0.1	0.05

附录 D
(资料性)
信息化项目综合绩效评估典型应用场景

D.1 电力信息化项目应用场景

D.1.1 应用场景概述

电力信息化领域应用范围主要包括信息化项目的项目储备、项目立项、建设实施、项目验收、上线运行等阶段。

D.1.2 项目储备

D.1.2.1 应用范围

项目储备阶段的应用主要指项目建设单位在立项之前开展的需求统筹、可行性研究等活动。

D.1.2.2 应用内容

参照本文件中评估体系的考察维度、要点,根据项目需求,制定项目的绩效目标。

D.1.2.3 应用方法

在项目需求报告或项目可行性研究报告中,体现确定的绩效目标。

D.1.3 项目立项

D.1.3.1 应用范围

项目立项阶段的应用主要指项目管理单位在立项评审时开展的项目筛选和评价活动。

D.1.3.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 利用项目提供的绩效目标,为项目筛选提供决策支持;
- b) 参考本文件评估体系,对项目绩效目标设计的规范性进行评价;
- c) 针对改建、扩建项目,往期项目的绩效评估结果可作为项目评审的参考依据。

D.1.3.3 应用方法

项目管理单位在立项批复中,明确项目绩效目标,指导项目建设实施活动。

D.1.4 建设实施

D.1.4.1 应用范围

项目建设实施阶段主要指项目管理单位和建设单位依据项目绩效目标开展的实施过程管理跟踪工作。

D.1.4.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 依据项目绩效目标,参考评估体系,指导项目建设与实施工作,进行规范化管理;
- b) 针对项目实施过程中绩效目标实现的风险,及时分析原因进行纠偏和整改。

D.1.4.3 应用方法

项目建设过程材料、整体进度、建设质量符合项目绩效目标及相关评估指标。

D.1.5 项目验收

D.1.5.1 应用范围

项目验收阶段主要指项目管理单位或建设单位依据项目绩效目标开展的项目整体验收工作。

D.1.5.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 作为项目管理单位对信息化项目绩效目标进行确认;
- b) 对比预期绩效目标,针对目标实现的风险,及时分析原因进行纠偏和整改。

D.1.5.3 应用方法

核实项目绩效目标,参照本文件中的建设质量部分的评估指标开展验收工作。

D.1.6 上线运行

D.1.6.1 应用范围

上线运行阶段主要指项目上线运行期间,由项目管理单位或运行单位组织的项目运行维护及绩效评估活动。

D.1.6.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 项目运行单位依据项目绩效目标,参考本文件评估体系,指导项目运行维护工作,进行规范化管理;
- b) 项目管理单位可参照本文件评估体系选取、设计符合项目绩效特点和实施要求的绩效指标,进行论证分析,总结项目建设及运维经验,分析项目绩效存在问题的原因,提出改进建议,形成评估报告;
- c) 评估结果作为后续信息化项目储备、立项的重要依据;
- d) 针对绩效评价发现的问题及对应建议,指导建设单位及项目管理单位优化项目管理制度、规范项目执行。

D.1.6.3 应用方法

项目管理单位或运行单位在项目上线运行后,按照本文件绩效评估的流程,明确评估指标体系,进行绩效分析,形成绩效评估报告。

D.2 政务信息化项目应用场景

D.2.1 应用场景概述

政务信息化领域应用范围主要包括政务信息化项目绩效管理办法编制、可行性研究报告编制、立项

评审、评测验收、绩效评估五个阶段。

D.2.2 管理办法编制

D.2.2.1 应用范围

管理办法编制阶段的应用主要指项目管理单位出台本地区或本单位项目绩效管理办法时制定绩效管理流程和设计评估指标开展的活动。

D.2.2.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件中绩效评估流程,设计项目绩效管理流程;
- b) 参照本文件中指标体系,设计项目绩效管理评估指标。

D.2.2.3 应用方法

在项目绩效管理办法或附件中明确项目绩效管理流程和评估指标。

D.2.3 可研报告编制

D.2.3.1 应用范围

可研报告编制阶段的应用主要指项目建设单位或咨询设计单位在编写项目可行性研究报告时确定项目绩效目标开展的活动。

D.2.3.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件中指标体系的考察维度、要点编制可行性研究报告中的项目绩效目标;
- b) 参考本文件中指标体系,根据项目实际,扩展项目个性化绩效目标。

D.2.3.3 应用方法

在项目可行性研究报告中提出项目绩效目标。

D.2.4 立项评审

D.2.4.1 应用范围

立项评审阶段的应用主要指项目管理单位在立项方案审核、组织立项评审、立项批复等环节时支撑项目核查和筛选开展的活动。

D.2.4.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件绩效指标体系,对申报项目绩效目标的完整性和规范性进行审核;
- b) 参照本文件绩效指标体系中的考察维度及权重,设计项目立项评审评分规则;
- c) 参考关联项目或往期项目绩效评估结果,作为项目立项评审的评分要素;
- d) 参照本文件绩效指标体系,确定批复项目的关键指标和重点要求。

D.2.4.3 应用方法

在项目立项批复、任务书或计划书中,明确项目关键绩效目标。

D.2.5 评测验收

D.2.5.1 应用范围

评测验收阶段的应用主要指项目建设单位或管理单位在项目验收阶段对项目测试、验证、评估开展的活动。

D.2.5.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件绩效指标体系中建设质量指标，开展测试和第三方测评；
- b) 参照本文件绩效指标体系中建设质量指标，项目建设单位或监理单位对项目建设和质量情况进行验证；
- c) 参照本文件绩效指标体系，项目验收专家组对项目质量指标达成情况进行评估，结合项目试运行情况对运维、效果、效益等指标的预期达成风险进行分析，对项目是否通过验收或是否需要整改提供决策支持；
- d) 参照本文件绩效指标体系中建设质量指标，项目管理单位对项目建设和质量情况进行确认和备案；
- e) 参照本文件绩效指标体系，项目管理单位、项目建设单位分析绩效建设指标偏差原因及时整改，结合运维、效果、效益等方面的预期风险适时纠偏和改进。

D.2.5.3 应用方法

参照本文件中的建设质量指标的评价内容开展项目测评、验收、备案工作。

D.2.6 绩效评估

D.2.6.1 应用范围

绩效评估阶段应用主要指项目建设单位开展项目自我评价和项目管理部门组织开展项目绩效综合评估的活动。

D.2.6.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 根据本地区或本单位项目绩效管理办法，参照本文件绩效指标体系，项目建设单位在项目上线运行一段时间后（一般为一年，具体时间由项目绩效管理办法规定），对项目绩效运行、效果、效益等指标的完成情况进行自我评价，分析项目绩效存在问题的原因，明确改进措施，形成项目自我评价报告；
- b) 根据本地区或本单位项目绩效管理办法，参照本文件绩效指标体系，项目管理单位结合项目自我评价工作，对本地区、本单位的全量项目或重点项目进行绩效综合评价；
- c) 参考项目绩效评价结果，作为部门绩效评价、信息化项目预算安排、信息化专项奖励等工作的依据；
- d) 在财政投入绩效评价、数字政府建设水平评估、高质量发展水平评估等评价评估体系的设计和实施中，参照本文件绩效指标体系，完善信息化项目、信息化建设等相关内容。

D.2.6.3 应用方法

在项目运行一段时间后，按照本地区或本单位项目绩效管理办法，应用本文件中绩效指标和绩效评

价流程开展项目自评价、项目绩效综合评价等工作，支撑本地区、本单位综合性评估评价工作。

D.3 云服务应用场景

D.3.1 应用场景概述

云服务应用范围主要包括云服务的持续规划与组合管理、持续开发与上市、产品运维、产品运营四个过程。

D.3.2 持续规划与组合管理

D.3.2.1 应用范围

持续规划与组合管理阶段的应用主要指云服务产品管理单位在制定商业投资决策时确定云服务产品绩效开展的活动。

D.3.2.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件中指标体系的考察维度、要点作为云服务产品的绩效目标；
- b) 管理单位可参照本文件选取、设计符合业务绩效特点和实施要求的绩效指标，作为对客户的SLA承诺；
- c) 辅助年度商业投资决策，持续运营分析与审视。

D.3.2.3 应用方法

在云服务产品的业务规划与路线图中，体现确定的绩效目标。

D.3.3 持续开发与上市

D.3.3.1 应用范围

持续开发与上市阶段的应用主要指云服务产品建设单位在开发与发布云服务上线的过程中借助该标准开展的云服务产品需求筛选和评价活动，以及依据业务绩效目标开展的实施过程管理跟踪工作。

D.3.3.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 利用所提供的业务绩效目标，为云服务产品需求筛选提供决策支持；
- b) 云服务产品需求全生命周期可追溯，前期需求的绩效评估结果可作为后期需求筛选与评价活动的参考依据。

D.3.3.3 应用方法

云服务产品建设单位在云服务产品需求列表中明确绩效目标，并参照本文件开展验收自评价工作，指导持续开发与发布活动。

D.3.4 云服务产品运维

D.3.4.1 应用范围

云服务产品运维阶段的应用主要指云服务上线运行后，由云服务产品运维单位依据业务绩效目标开展的持续监控、事件及变更管理工作。

D.3.4.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 保障云服务可用性、持续提升效率,达成对客户 SLA 承诺的绩效目标；
- b) 可参考本文件持续构筑运维平台的运维数据分析与自动化运维能力。

D.3.4.3 应用方法

管理单位或运维单位在云服务产品上线运行后,按照绩效评价的实施流程,明确评价指标体系,并由运维单位落实到统一运维管理平台进行持续地绩效数据分析,并实施改进以提升绩效表现。提供绩效报告以指导云服务产品建设单位优化后续工作。

D.3.5 云服务产品运营

D.3.5.1 应用范围

云服务产品运营阶段的应用主要指云服务产品运营单位在运营商用云服务产品业务的过程中,借助该标准开展的业务运营活动。

D.3.5.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 运营单位或管理单位可参照本文件选取/设计围绕用户/客户获取、留存、活跃与付费转化的绩效指标；
- b) 基于绩效指标,制定云服务产品上线商用的要求及标准；
- c) 依据绩效评价结果、问题及建议,指导建设单位及运维单位优化后续工作。

D.3.5.3 应用方法

云服务产品运营单位聚焦用户全生命周期价值、用户发展和运营效率,按照绩效评价的实施流程,明确评价指标体系,持续提升客户价值。

D.4 中小微企业项目应用场景

D.4.1 应用场景概述

中小微企业领域应用范围主要包括信息化项目的项目立项、项目实施及验收、项目运行与维护三个阶段。

D.4.2 项目立项

D.4.2.1 应用范围

项目立项阶段的应用主要指中小微企业项目建设单位在立项时根据项目建设需求以及资源规划确定目标绩效开展的活动。

D.4.2.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括：

- a) 参照本文件中指标体系的考察维度、要点对中小微企业需要的不同行业的技术支持、管理咨询、信息收集以及质量提升需求进行调查确定绩效目标。

- b) 建设单位可参考本文件中指标体系,通过项目建设需求、技术可行性和预期效果确定预期绩效目标。

D.4.2.3 应用方法

在项目建设的业务设计与实施规划中,对中小微企业的实际需求进行完善体现确定的绩效目标,在可行性报告中体现项目规范性与技术可行性。

D.4.3 项目实施及验收

D.4.3.1 应用范围

项目实施及验收阶段的应用主要指建设单位依据项目绩效目标开展的实施过程管理工作,在进行中小微企业服务开展过程中借助该标准进行评价活动,对实施过程和业务绩效进行管理评价和技术成果确认。

D.4.3.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 作为项目建设单位对信息化项目跟踪管理的重要参考依据;
- b) 针对中小微企业各项服务的实施过程以及功能可用性、易用性、技术先进性等情况,及时分析原因调整目标和方案,对项目进行整改和优化;
- c) 对应用效果进行确认,结合文中指标体系利用实际业务数据为需求筛选和服务优化提供参考依据。

D.4.3.3 应用方法

针对用户反馈、服务效果等验收时可评价的相关绩效指标,建设单位进行项目需求明确并参照本文件开展项目实施过程管控及成果验收工作。

D.4.4 项目运行与维护

D.4.4.1 应用范围

项目运行与维护阶段的应用主要指中小微企业项目上线运行后建设单位对项目开展的功能服务和业务绩效水平等进行评价和管理工作。

D.4.4.2 应用内容

本阶段信息化项目综合绩效评估应用内容包括:

- a) 建设单位可参照本文件进行绩效评估指标分析,利用系统稳定性、用户反馈、企业用户增长、交易数量等情况形成评价结论,根据绩效评价结论,分析项目绩效存在问题的原因,提出改进建议,形成评价报告;
- b) 针对绩效评价发现的问题及对应建议,及时进行项目维护和优化。

D.4.4.3 应用方法

建设单位在中小微企业服务产品上线运行后,根据文中绩效评价的各项指标,收集相关系统运行数据和用户反馈,进行持续的服务成效评价与数据分析形成绩效报告。绩效报告中的评价结论,可用于服务产品升级优化,并指导后续项目立项及项目管理制度完善工作。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20917—2007 软件工程 软件测量过程
 - [2] GB/T 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范
 - [3] GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
 - [4] GB/T 34960.3—2017 信息技术服务 治理 第3部分:绩效评价
 - [5] GB/T 36964—2018 软件工程 软件开发成本度量规范
 - [6] 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.
 - [7] 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.
 - [8] 财政部. 财预〔2020〕10号. 项目支出绩效评价管理办法. 2020.
-