

附件 2

项目支出绩效评价报告

项目名称：企业服务平台运营项目

主管部门（公章）：深圳市罗湖区企业服务中心

项目负责人：刘敏捷

联系电话：0755-25869926

一、项目概况

（一）项目背景及立项依据

根据深圳市罗湖区人民政府办公室关于印发《罗湖区优化营商环境改革方案》的通知（罗府办函〔2018〕477号），要求进一步加大营商环境改革力度，推进罗湖全面振兴发展，全力打造粤港澳大湾区建设的关键载体和核心平台，打造服务企业平台。企业服务平台实现建立企业问题常态化收集、解决、反馈平台，通过信息发布、资金申报、诉求管理、企业画像和考核管理等功能，实现对企业的分类管理及精准服务等功能。我中心单位部门职责为负责企业服务信息化平台建设及运营，建立企业反映需求及问题的收集、流转、解决、反馈和评估机制，牵头统筹企业投诉受理工作。跟踪重点企业发展情况，协调解决民营及中小企业发展中遇到的困难和问题。监测全区企业运营状况和产业发展态势，组织开展相关课题研究，为区委、区政府提供决策参考意见。我中心结合区政府要求及我部门职责设立企业服务平台运营项目，项目为连续性项目。

（二）项目管理的组织架构和职责分工

服务统筹部负责项目的全面统筹监督、管理工作，对项目实施负全面责任。包括项目立项、采购、签订合同、实施过程的监督管理、验收以及经费支付等。

服务商负责按照合同约定实施各项工作、定期汇报工作成果、组建项目团队、配合验收工作等。

(三) 项目资金管理情况

1. 项目资金预算和分配情况

我中心根据该项目上年度签订的《罗湖企业服务平台运营服务项目》合同实施情况，结合 2024 年预计需开展营运模块数量、服务内容测算资金需求，同时落实过紧日子要求，切实把财政资金用在刀刃上，设定项目年初预算 200.00 万元。

2. 项目资金管理和使用情况

2024 年项目年初预算 200.00 万元，年中未进行预算调整，总预算 200.00 万元，实际支出 193.54 万元，预算执行率为 96.77%。

项目经费由业务部门根据合同约定付款方式予以支付，按月开展月度运营服务内容验收工作，验收合格后，整理验收报告、有效发票等报销凭证单据，按照《深圳市罗湖区企业服务中心收支管理制度》中经费报销的流程提出经费支付申请，经证明人、报账会计、分管领导和单位负责人审核后安排经费支出。经检查，我中心项目经费支出与预算用途一致，资金审批程序到位、手续齐全，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

(四) 项目绩效目标及实现情况

1. 项目目标

进一步做好基础数据运营服务、数据统计分析、“保增长”策略建立、平台基础功能运营及平台内容推广服务，实

现对企业的分类管理及精准服务等功能。有效提升服务企业的信息化水平，优化辖区营商环境，同时为区委、区政府提供决策参考意见。

2.项目绩效目标完成情况

我中心设置了项目绩效目标，并将项目绩效目标细化分解为产出指标和效益指标，绩效指标涵盖了企业服务平台运营用户数量、政策精准推送、企聚罗湖活动、用户浏览量、平台宣传活动及潜力招商引资线索，这些与工作内容相关。但存在数量指标未涵盖全部工作内容，如热门资讯阅读量、培训次数、宣传文稿撰写篇数等内容未涵盖；效益指标设置内容未体现项目实施带来的效益，仅设置为服务辖区重点企业比例 $\geq 80\%$ ，未反映项目开展带来的提升服务企业的信息化水平，优化辖区营商环境；同时指标值 $\geq 80\%$ 低于原定目标企业覆盖率“当年重点企业 90%”。我中心对绩效目标进行重新梳理，各项绩效完成情况见下表：

一级指标	二级指标	指标内容	目标值	目标完成情况
产出指标	数量目标	企业服务平台运营用户数量	≥ 5.5 万个	6.7万个
		政策精准推送次数	7次	7次
		企聚罗湖活动辖区企业参与数	累计 ≥ 300 家	373家
		企业服务平台运营用户浏览量	≥ 200 万人次	307万人次
		平台宣传活动	≥ 4 次	29次
		潜力招商引资线索	≥ 5000 条	6315条
		热门资讯阅读量	3篇阅读量1万以上	3篇阅读量1万人次
		培训次数	4次	4次
	质量目标	宣传文稿撰写篇数	4篇	4篇
		重点企业问题解决率	$\geq 90\%$	95.51%
		企业服务平台运营验收合格率	100%	100%

一级指标	二级指标	指标内容	目标值	目标完成情况
	工作时效	企业活动组织开展及时率	100%	100%
	成本指标	项目年度总成本	≤200 万元	193.53 万元
效益指标	社会效益指标	服务辖区重点企业比例	≥90%	92.62%
		提升服务企业信息化水平，优化辖区营商环境	≥90%	90%
满意度指标	服务对象满意度	诉求服务满意率	≥90%	98.8%

二、项目绩效评价结论和分析

(一) 项目绩效评价结论

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，最终评分结果：企业服务平台运营项目绩效评价结果总得分为 95.84 分，属于"优"（详见附件）。

(二) 项目绩效分析

1. 项目决策

该指标从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 6 个三级指标。满分 20 分，评价得分 18 分。具体评分情况如表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目决策 (20分)	项目立项 (7分)	立项依据充分性	5分	5分
		立项程序规范性	2分	2分
	绩效目标 (7分)	绩效目标合理性	4分	4分
		绩效指标明确性	3分	1分
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	4分	4分
		资金分配合理性	2分	2分
合计			20分	18分

(1) 项目立项

项目立项根据为区人民政府办公室关于印发《罗湖区优化营商环境改革方案》的通知（罗府办函〔2018〕477号）。文件要求全力打造粤港澳大湾区建设的关键载体和核心平台，结合单位职责，负责企业服务信息化平台建设及运营，建立企业反映需求及问题的收集、流转、解决、反馈和评估机制，牵头统筹企业投诉受理工作。跟踪重点企业发展情况，协调解决民营及中小企业发展中遇到的困难和问题。监测全区企业运营状况和产业发展态势，组织开展相关课题研究，为区委、区政府提供决策参考意见。项目按照规定的程序申请设立，按预算编制时确定预算项目，科学、详细与准确测算项目经费，项目经党组会议审议同意后开展采购。项目立项符合部门工作计划与目标，依据充分。绩效评价指标权重7分，评价得分7分。

（2）绩效目标

项目实行项目库管理。我中心在编制项目预算的同时编制了与实际工作内容相关的绩效目标。通过对项目目标进行分解细化，设置了数量、质量、时效、成本与效益等五大指标，绩效指标做到清晰、可衡量。绩效指标涵盖了企业服务平台运营用户数量、政策精准推送、企聚罗湖活动、用户浏览量、平台宣传活动及潜力招商引资线索，这些与工作内容相关。

存在的问题：一是绩效指标未涵盖全部工作内容，如数量指标未涵盖热门资讯阅读量、培训次数、宣传文稿撰写篇

数等工作内容（扣1分）。二是效益指标设置内容未体现项目实施带来的效益，仅设置为服务辖区重点企业比例 $\geq 80\%$ ，未反映项目开展带来的提升服务企业的信息化水平，优化辖区营商环境；同时指标值 $\geq 80\%$ 低于原定目标企业覆盖率“当年重点企业90%”（扣1分）。绩效目标类指标权重7分，得分5分。

（3）资金投入

项目根据上年度签订的企业服务平台运营服务合同收费情况，结合2024年预计需开展营运模块数量、服务内容测算，同时落实过紧日子要求，项目年初预算200.00万元。项目经费测算内容与实际工作内容相符，测算依据充分，预算编制科学、准确。综上所述，资金投入类指标权重6分，得分6分。

2.项目过程管理

该指标从资金管理、组织实施两个方面对项目过程情况进行评价，共涉及6个三级指标。满分20分，评价得分18.84分。具体评分如下：

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
过程 (20分)	资金管理 (10分)	资金到位率	2分	2分
		预算执行率	5分	4.84分
		资金使用合规性	3分	3分
	组织实施 (10分)	管理制度健全性	5分	5分
		制度执行有效性	5分	4分
合计			20分	18.84分

（1）资金到位方面

项目总预算金额 200.00 万元，实际到位 200.00 万元，资金到位率 100%，资金到位及时。项目实际支出 193.54 万元，预算执行率 96.77%，预算执行率高。资金到位指标权重 7 分，评价得分 6.84 分。

（2）资金管理方面

项目经费由业务部门根据合同约定付款方式予以支付，按月开展月度运营服务内容验收工作，验收合格后，整理验收报告、有效发票等报销凭据单据，按照《深圳市罗湖区企业服务中心收支管理制度》中经费报销的流程提出经费支付申请，经证明人、报账会计、分管领导和单位负责人审核后安排经费支出。经检查，该项目经费分别支付了 2023 年项目合同 30% 的尾款、2024 年 5 至 9 月、11 月的平台运营费。其中 2024 年 10 月平台运营服务验收合格时点为 2025 年 3 月 19 日，12 月份平台运营服务在年底完成验收，故 10 月及 12 月的平台运营服务费于 2025 年支付。项目经费支出与预算用途一致，资金审批程序到位、手续齐全，与项目进度相符。资金管理指标权重 3 分，评价得分 3 分。

（3）组织实施方面

管理制度健全性方面：我中心制定了《深圳市罗湖区企业服务中心政府采购管理制度》，按照制度要求确定采购方式，经党组会议确定采购预算控制在 199.3 万元以内，采用竞争性谈判、综合评分法确定成交供应商，保证了采购环节公平、公正、廉洁。制定了《深圳市罗湖区企业服务中心合

同管理制度》，对合同的签订、审批以及项目的实施监管提出明确的要求，为项目的实施过程监管提供保证。制定了《深圳市罗湖区企业服务中心收支管理制度》，保障了项目经费支出的合法、合规。经评价，我中心财务和业务管理制度健全，有效保证了项目质量的完成。

制度执行有效性方面：项目明确了工作职责，合同中约定了服务内容、验收标准，验收标准中确定了月度考核指标及特定节点考核指标。项目负责人落实项目监管职责，及时了解项目执行情况，保障项目服务质量达标并实现效益效果。项目合同书、验收报告、采购资料等资料齐全并及时归档。项目具体实施内容与监管情况如下：

项目服务期间为 2024 年全年。服务内容为：基础数据运营服务、数据统计分析、“保增长”策略建立、平台基础功能运营及平台内容推广服务。项目实施需每日对数据库进行巡检、每周出具一份巡检周报；维护与大数据中心的定时调度程序以及采集各项数据；更新行业数据并分析；进行企业风险监测，每月输出一份外迁风险名单及外迁风险分析报告；每周定期收集上市企业资讯，并撰写服务建议；平台店铺运营；空间需求回访；空间对接服务；政策内容更新、拆解、维护；资讯更新、维护；平台社群运营及各板块的日常巡检。特定时点至项目结束完成所有区挂点重点企业分析，输出产能回流潜力企业名单；通过大数据挖掘 6000 条招商线索；找服务板块服务商招引出累计新增 100 家以上；完成所

有库存入驻企业回访；举办 2 场线下对接专场活动，帮助 100 家以上企业开展服务对接；政策模糊推送不少于 7 次，覆盖 100000 家；正常精准推送不少于 7 次，覆盖企业 5000 家以上；热门资讯阅读量累计 3 篇阅读量 1 万以上；不少于 4 次平台使用培训；不少于 4 篇信息稿或宣传稿的撰写；不少于 5 次平台宣传活动；当年重点企业覆盖率 90%，规上企业覆盖率 65% 等，实现平台实名认证用户数新增 10000 家以上，平台浏览量新增 100 万次以上。经核，项目 6 月份的平台运营服务于 6 月 30 日完成，验收合格时点为 6 月 28 日，验收时点早于项目服务运营期；另 10 月份的平台运营服务于下年 3 月才达到验收要求，与合同中约定“验收过程中发现的问题，应在发现问题之日起 10 天内进行改正”期限不符（扣 1 分）。

我中心于年中按照区财政部门要求对项目开展绩效监控工作，及时掌握项目资金运行情况、绩效目标实现程度，合理预估项目目标实现情况。

综上所述，组织实施类指标权重 10 分，评价得分 9 分。

3. 项目产出

该指标从数量指标、质量指标、时效指标、成本指标四个方面对项目产出情况进行评价，共涉及 11 个三级指标。满分 40 分，评价得分 40 分，项目产出达到预期。

（1）产出数量方面

项目各项目工作内容对应的数量目标均已完成。指标权

重 12 分，评价得分 12 分。具体产出数量完成情况如下：

指标内容	目标值	目标完成情况
企业服务平台运营用户数量	≥ 5.5 万个	6.7 万个
政策精准推送次数	7 次	7 次
企聚罗湖活动辖区企业参与数	累计 ≥ 300 家	373 家
企业服务平台运营用户浏览量	≥ 200 万人次	307 万人次
平台宣传活动	≥ 4 次	29 次
潜力招商引资线索	≥ 5000 条	6315 条
热门资讯阅读量	3 篇 阅读量 1 万以上	3 篇 阅读量 1 万人次
培训次数	4 次	4 次
宣传文稿撰写篇数	4 篇	4 篇

(2) 产出质量方面

项目平台运营服务每月验收合格。质量指标权重 13 分，评价得分 13 分。具体产出质量完成情况如下：

指标内容	目标值	目标完成情况
重点企业问题解决率	$\geq 90\%$	95.51%
企业服务平台运营验收合格率	100%	100%

(3) 产出时效方面

项目平台运营服务按月开展，企业活动按计划时间完成，企业活动开展及时率 100%，时效指标权重 10 分，评价得分 10 分。

(4) 产出成本方面

全年预算总额 200.00 万元，实际支出 193.53 万元，预算执行率为 96.77%。成本指标权重 5 分，评价得分 5 分。

4. 项目效益

该指标从社会效益指标、满意度指标两个方面对项目效益情况进行评价，共涉及 2 个三级指标。满分 20 分，评价得分 19 分。

(1) 社会效益方面

通过开展平台运营服务，做好了基础数据运营服务、数据统计分析、“保增长”策略建立、平台基础功能运营及平台内容推广服务，实现了对企业的分类管理及精准服务等功能。开展了推广宣传活动，提高了平台知晓率，扩大了企业服务平台的影响力和覆盖面，提升了服务企业信息化水平，优化了辖区营商环境，为招商引资工作提供了数据支持。

(2) 满意度方面

根据调查结果显示，服务对象对项目实施过程及结果满意度较高，符合项目预期。诉求服务满意率 98.8%，综合评价该项目满意度得 5 分。

三、取得的成效

企业服务平台运营用户 6.7 万个，服务辖区重点企业比例 92.62%，提供潜力招商引资线索 6315 条，企业用户浏览量 307 万人次。政策精准推送 7 次，热门资讯阅读量 1 万人次，企聚活动辖区企业参与 373 家，举行平台宣传活动 29 次。持续扩大了企业服务平台的影响力和覆盖面，推进了企业问题解决速度，提升了服务企业信息化水平，优化了辖区营商环境。

四、存在的问题

结合绩效分析情况，全面梳理项目存在的问题。项目存在以下问题：

(一) 绩效指标设置准确性有待加强

一是绩效指标未涵盖全部工作内容，如数量指标未涵盖热门资讯阅读量、培训次数、宣传文稿撰写篇数等工作内容。二是效益指标设置内容未体现项目实施带来的效益，仅设置为服务辖区重点企业比例 $\geq 80\%$ ，未反映项目开展带来的提升服务企业的信息化水平，优化辖区营商环境；同时指标值 $\geq 80\%$ 低于原定目标企业覆盖率“当年重点企业 90%”。

（二）项目验收不符合标准

项目 6 月份的平台运营服务于 6 月 30 日完成，验收合格时点为 6 月 28 日，验收时点早于项目服务运营期；另 10 月份的平台运营服务于下年 3 月才达到验收要求，与合同中约定“验收过程中发现的问题，应在发现问题之日起 10 天内进行改正”期限不符。

五、相关建议和整改措施

针对绩效目标完成情况和存在的问题，提出工作建议和整改措施。

（一）强化绩效指标设置要求，提高绩效指标设置质量

项目绩效指标的设置由项目负责人对项目工作任务、预算经费内容进行细化分解，根据具体的项目工作内容、预期项目产出效益效果设置绩效指标。设置的数量指标应能体现工作内容产出要求；质量指标体现工作质量要求；时效指标体现工作开展时效；效益指标应能体现项目开展带来的效益效果。如数量指标应还该热门资讯阅读量、培训次数、宣传文稿撰写篇数等工作内容实施产生的数量目标要求；效益指

标应反映项目开展带来的提升服务企业的信息化水平，优化辖区营商环境；同时服务辖区重点企业比例指标值应与工作内容约定目标 90%设置。

（二）落实项目验收职责，确保目标实现

严格按照合同约定的月度考核指标及特定节点考核指标开展验收工作，落实项目监管职责。各月度验收应于当月工作完成后开展，检查服务商验收资料，核对项目实施工作登记台账，结合日常检查情况，对开展的工作内容、完成的质量情况一一核查。若出现不符合目标的工作事项，严格按照合同约定的“在发现问题之日起 10 天内进行改正”，落实服务商改正情况，以确保符合项目开展要求，保障项目目标的实现。

附件：

项目支出绩效评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
决策(20分)	项目立项	立项依据充分性(5分)	项目立项符合法律法规、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项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策(1分) ②项目立项符合行业发展规划和政策要求(1分)； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需(1分)； ④项目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(1分)； ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复(1分)。	5
		立项程序规范性(2分)	项目申请、设立过程符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立(1分)； ②审批文件、材料符合相关要求(0.5分)；	2

			③事前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（0.5分）。	
绩效目标 合理性(4分)		项目所设定的绩效目标依据充分，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项目有绩效目标(1分)； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性(1分)； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平(1分)； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。	4
			评价要点： 依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明晰化情况。 ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(1分)； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分)； ③与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。	1

		项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应，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预算编制经过科学论证（1分）； ②预算内容与项目内容匹配（1分） ③预算额度测算依据充分,按照标准编制（1分）； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配（1分）。	4
		项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，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预算资金分配依据充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向（1分） ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应（1分）。	2
过程（20分）	资金管理	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。	2
		项目预算资金按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情	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	4.84

		况。	项目期)内项目实际拨付的资金。	
资金管理	资金使用合规性(3分)	项目资金使用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。	<p>评价要点:</p> <p>①符合国家财经法规和财管理制度以及有关专项资金管理规程的规定(1分);</p> <p>②资金的拨付有完整的审批程序和手续(1分);</p> <p>③符合项目预算批复或合同规定的用途(1分);</p> <p>④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(扣1分)。</p>	3
组织实 施	管理制度健全性(5分)	项目实施单位的财务和业务管理制度健全,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。	<p>评价要点:</p> <p>①已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2.5分);</p> <p>②财务和业务管理制度合法、合规、完整(2.5分)。</p>	5
	制度执行有效性(5分)	项目实施符合相关管理制度规定,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遵守相关法律法规和相关管理制度(1分);</p> <p>②项目调整及支出调整手续完备(1</p>	4

			<p>分)；</p> <p>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档(1分)；</p> <p>④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位(2分)。</p>	
产出(40分)	产出数量 量	实际完成率 (12分)	<p>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> <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>	12
	产出质量 量	质量达标率 (13分)	<p>项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。</p> <p>质量达标率= (质量达标产出数/实际产出数) × 100%。</p> <p>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。</p>	13
	产出时效 效	完成及时性 (10分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	10

			程度。	间。	
	产出成本	成本节约率(5分)	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。	5
效益(20分)	项目效益	实施效益(15分)	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、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。	14
		满意度(5分)	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	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。一般采取社会调查的方式。	5

合计得分: 95.84 等级为: 优
90(含)-100分为优、80(含)-90分为良、60(含)-80分为中、60分以下为差。