信息化运维服务项目
2025年度部门报告

部门名称：深圳市福田区人民法院

评价年度：2025年度

一、绩效情况分析

（一）资金情况分析

我院2025年信息化系统运营和信息安全服务项目预算178万元，主要用于信息化系统运营和信息安全服务外包服务经费。该项目全年总支出177.5万元，执行率为99.72%。通过安全运维服务管理理论、方法和标准，结合我院实际工作情况，建立一套从组织、流程、人员、技术的安全运维一体化服务管理体系；通过完善管理制度、规范管理流程、明确职责分工、强化技术支撑为手段，实现对全局及时发现并解决各种故障问题；确保福田法院网络安全、稳定、高效运行，完成各项网络安全和信息化工作任务。

（二）总体目标完成情况分析

通过本项目实施，保障信息化业务系统及基础设施的安全稳定运行，提升信息化业务系统、基础设施的管理、日常维护工作及业务处理能力，依照我院目前运维现状，本项目从维护服务的数量、质量、时效、成本、效益等方面考核运维绩效。其运维指标设定为：

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	填报说明
产出指标（50分）	数量指标	驻场人员	12人	指项目产出规模大小和数量多少
	质量指标	有效投诉	不高于10件	指项目产出效果或工作质量（及格率）等

	时效指标	完成时效	一般桌面运维1小时完成、故障维修一个工作日完成	指项目是否按预定进度完成
	成本指标	年人均费用	不高于15万元	年人均支出
效益指标	经济效益指标	安全风险止损，安全事件处置成本大大减少	减少安全事件应急、修复开支	
	社会效益指标	提高诉讼服务保障能力，减少诉讼服务投诉建议	相关投诉建议数量少于10	提高诉讼服务效益
	生态效益指标	节能环保设施使用率	100%	节能环保设备使用情况
满意度指标（40分）	满意度指标	满意、基本满意率不低于90%	不低于90%	指项目受益方的满意度

全年实际完成情况:

2025年度，完成了个人办公设备故障12412次；存储设备维修2次；各业务系统咨询类工单985余次；优化及测试流程管理3次；数字法庭集中指导培训2次；审判庭2563次；安防监控107次；会议保障846次；网站及信息系统漏洞扫描、服务器漏洞扫描、办公终端漏洞扫描3次；业务系统更新模块及待上线系统的安全检测2次；专项网络安全排查9次；高危及紧急漏洞修复、漏洞专项排查、内外网信息化资产梳理10次；开展安全排查12次；终端安全运维232次；网络与信息安全应急预案及

演练 1 次；全员意识培训或专业技能培训工作 2 次；安全预警提醒 6 次。

（三）绩效指标完成情况分析

从年度绩效指标角度分析，包括项目产出指标和效益指标均已达到绩效目标；项目的数量指标、质量指标和满意度指标等均已完成目标；项目的时效指标有待提升。

数量指标：全年驻场人员数量达 12 人；

质量指标：在整个项目实施期间，有效投诉为 1 件，不足 10 件；

时效指标：一般事务性均当天完成，设备维修若涉及配件更改，有些于下一个工作日无法完成；

成本指标：年人均开支 14.79 万元；

经济效益指标：无网络安全应急事件处置开支；

社会效益指标：为群众提供优质智能诉讼服务，无投诉建议；

生态效益指标：节能环保设施设备使用率 100%

满意度指标：高质高效完成我院信息化运维和安全防护工作，满意度达到 96.67%。

二、偏离绩效目标的原因和下一步改进措施

本次自评绩效发现的主要问题是缺乏网络安全风险预判能力，多以事后故障处置为主。常态化的风险预判、趋势分析机制缺失。下一步将定期开展运维数据趋势分析，对性能负载，日志异常数据等进行汇总分析研判，提前预防可能发生的风险，从“事

后救火”转为“事前防火”。

三、绩效自评结果拟应用和公开情况

本次绩效自评结果拟应用于以下方面:

一是项目服务内容及要求的改进与优化:自评结果将直接作为项目服务内容及服务要求改进的重要依据。针对自评中发现的不足和问题，我们将制定具体的改进措施，并在后续的项目执行中加以实施，以优化项目流程、提升项目效果。

二是决策支持:自评结果将为管理层提供有关项目执行情况的客观数据，为未来的项目决策和战略规划提供有力支持。