

财政绩效评价报告

项目名称：东莞市政务服务数据管理局 2023 年市政
务云资源租费及第三方服务费用项目

受委托单位： 广东三胜管理顾问有限公司

提交绩效评价报告日期：2024 年 8 月

摘 要

为贯彻落实《关于全面实施预算绩效管理的意见》《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》（国发〔2021〕5号）重大部署和《中华人民共和国预算法》有关规定，切实提高市本级财政资金使用效益，东莞市财政局（以下简称市财政局）委托广东三胜管理顾问有限公司（以下简称广东三胜），对东莞市政务服务数据管理局（以下简称市政务服务数据管理局）2023年市政务云资源租费及第三方服务费用项目开展第三方绩效评价，本次绩效评价基准日为2023年12月31日。

2024年5-6月期间，广东三胜评价小组结合书面评审和现场评价情况，综合评定：2023年市政务云资源租费及第三方服务费用项目绩效得分78.50分，等级为“中”。

附表 项目一级指标得分情况

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	20	14.50	72.50%
过程	20	16.00	80.00%
产出	30	25.90	86.33%
效益	30	22.10	73.67%
合计	100	78.50	78.50%

2023年市政务云资源租费及第三方服务费用项目存在以下问题：一是政务云资源租赁费资金单月费用测算偏高，增长幅度测算依据不够充分；二是第三方服务费用存在服务期未满足全额支付费用的现象；三是第三方服务费用缺少关键

服务要素的约定，关键环节时效监督不足；**四是**云资源申请单位和运营商未严格依託运管平台实施闭环管理，造成费用结算产生变更；**五是**部分支出单价、预测工作量偏高，云资源利用率仍不够高，云资源管理和人员投入机制有待完善；**六是**绩效目标设置不规范，绩效指标设置不合理。

针对上述问题，评价小组提出以下改进建议供参考：**一是**加强项目前期调研，提升资金总规模测算合理性；**二是**推进跨年项目滚动预算管理；**三是**优化合同关键条款设置，避免可能发生的履约风险；**四是**规范项目各环节实施流程，推进项目闭环管理；**五是**优化资金结算方式，降低部分资金支出单价成本，并推进云资源精细化管理，完善人员投入机制；**六是**完善项目目标设置，提升绩效指标导向性。

目 录

一、项目基本情况	- 6 -
(一) 项目概况	- 6 -
1.项目背景	- 6 -
2.项目实施主要内容	- 6 -
(二) 项目绩效目标设定情况	- 8 -
1.项目绩效目标	- 8 -
2.项目绩效指标	- 9 -
(三) 资金使用情况	- 9 -
二、绩效评价结果	- 9 -
(一) 评价结论	- 10 -
(二) 主要目标完成情况	- 10 -
1.产出指标	- 10 -
2.效益指标	- 10 -
3.满意度指标	- 10 -
三、主要问题	- 11 -
(一) 政务云资源租赁费资金单月费用测算偏高，增长幅度测算依据不够充分	- 11 -
(二) 资金支出欠规范，项目管理欠严谨	- 12 -
1.第三方服务费用服务期未全额支付费用	- 12 -
2.第三方服务费用缺少关键服务要素的约定，关键环节时效监督不足	- 12 -
3.云资源申请单位和运营商未严格依托运管平台实施闭环管理，造成费用结算产生变更	- 13 -

（三）财政投入规模偏大，云资源利用率仍不够高，云资源管理和人员投入机制有待完善 - 14 -

 1.部分支出单价、预测工作量偏高 - 14 -

 2.云资源利用率仍不够高，云资源管理和人员投入机制有待完善 - 15 -

（四）项目目标设置欠规范，个别指标值设定欠合理 - 16 -

四、相关建议 - 17 -

 （一）加强项目前期调研，提升资金总规模测算合理性 - 17 -

 （二）推进滚动预算管理，优化合同条款设置、规范项目各环节流程管理 - 17 -

 1.推进跨年项目滚动预算管理，提升预算编制科学性- 17 -

 2.优化合同关键条款设置，避免可能发生的履约风险- 17 -

 3.规范项目各环节实施流程，推进项目闭环管理- 18 -

 （三）优化资金结算方式，降低部分支出单价成本，完善云资源和人员投入管理机制 - 18 -

 1.优化资金结算方式，降低部分资金支出单价成本- 18 -

 2.推进云资源精细化管理，完善人员投入机制 ...- 18 -

 （四）完善项目目标设置，提升绩效指标导向性 - 20 -

五、其他情况说明 - 21 -

正文

一、项目基本情况

(一) 项目概况

1. 项目背景

2018 年起，市政务服务数据管理局根据《广东“数字政府”改革建设方案》《东莞“数字政府”改革建设方案》工作要求，按照“政企合作、管运分离”的思想，启动政务云建设工作。采用“购买服务、先用后付”的原则，先后与三家运营商合作形成了满足各级政府使用需求的 80 项服务目录，服务期至 2022 年 8 月（3 年）。

为确保云服务的稳定性和延续性，市政务服务数据管理局经征求东莞市审计局、东莞市卫生健康局、东莞市教育局、东莞市公安局、东莞市财政局、东莞市发改局等相关部门意见后，于 2022 年 7 月 18 日向东莞市人民政府呈批了继续采购政务云服务的请示，获得市政府批复。同年 10 月，由东莞市数字经济发展集团有限公司牵头与中国电信东莞分公司、中国移动东莞分公司、中国联通东莞分公司三家运营商组成联合中标“东莞市政务云平台建设—云服务资格商采购项目”并于同年 11 月签订合同，服务期至 2025 年 11 月（3 年）。

2. 项目实施主要内容

根据《2023 年市政务服务数据管理局市政务云资源租费及第三方服务费用项目方案》，2023 年市政务云资源租费及

第三方服务费用项目主要包含四项工作内容：政务云评估服务、应用系统上线前风险评估服务、云资源复核及市政务云资源租赁（详见表 1-1）。

表 1-1 2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目实施的主要内容

序号	主要内容	细化工作内容
1	政务云评估服务	具体包括以下三方面内容： 1.市数字政府政务云资源申请评估服务。结合政务云使用管理办法和实施细则相关要求，对市各单位云资源申请量和资源申请佐证材料进行审核，评估资源申请的合规性、合理性，出具评估意见，推动市各单位合理使用政务云资源；每月定期收集、汇总、分析市各单位的云资源需求。 2.市数字政府政务云运营监管服务。结合政务云运营工作考核指标体系，对政务云服务商运营工作进行监管；收集政务云服务质量数据以及政务云日常运营数据，对服务可用性、可靠性、响应性进行定期分析并出具报告，提出相应整改意见，形成常态化监控机制。 3.市数字政府政务云运营评估服务。协助甲方对云平台运营单位进行 SLA（服务水平协议）考核，并出具审核意见；协助甲方按照财政绩效考核要求，整理云平台项目文档、汇总数据、统计分析，编制云平台项目绩效自评材料；协助甲方修订完善政务云相关管理制度，规范政务云的资源申请、服务标准及服务结算相关要求。
2	应用系统上线前风险评估服务	对 2023 年拟迁上市政务云平台的政务信息系统进行上线前安全风险评估。
3	云资源复核	根据《东莞市数字政府政务云管理办法》的通知（东政数〔2023〕9 号）和《东莞数字政府政务云资源使用管理实施细则》相关要求，对 2023 年云资源申请、变更、撤销等运营工作实际执行情况进行核查，并出具核查意见。
4	市政务云资源租赁	市政务服务数据管理局统筹市直部门的政务云租费，按财政性资金相关管理制度向中标方支付政务云租费。

(二) 项目绩效目标设定情况^[1]

1.项目绩效目标

(1) 实施周期总目标

1.市政务服务数据管理局统筹市直部门的政务云租费，统一向市财政局申请自 2023 年起连续 3 年每年的财政预算，按财政性资金相关管理制度向中标方支付政务云租费。

2.结合数字政府政务云运营评估指标体系开展对数字政府政务云的运营评估工作，推动“数字政府”政务云规范化运营，对数字政府政务云运营提出效能要求，分析发掘运营管理工作存在的问题，同时通过总结成功的运营管理经验，提供优化提升运营管理工作的建议，不断推动“数字政府”建设运营中心提升政务云运营服务的水平。

收集政务云服务质量数据以及政务云日常运营数据，结合政务云服务质量各项指标，并提出相应的整改意见。

3.对 2023 年云资源申请、变更、撤销等运营工作实际执行情况进行核查，并出具核查意见。

(2) 2023 年度目标

1.向市财政局申请自 2023 年起连续 3 年每年的财政预算，按财政性资金相关管理制度向中标方支付政务云租费。

2.结合数字政府政务云运营评估指标体系开展对数字政府政务云的运营评估工作，收集政务云服务质量数据以及政务云日常运营数据，结合政务云服务质量各项指标，并提出相应的整改意见。

^[1] 数据来自：《市政务云资源租费及第三方服务费用项目绩效目标表》，实施周期为：2023-2024 年。

3.对 2023 年云资源申请、变更、撤销等运营工作实际执行情况进行核查，并出具核查意见。

2.项目绩效指标

2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目共设置 7 个绩效指标，其中产出指标 5 个、效益指标 1 个、满意度指标 1 个，详见表 1-2。

表 1-2 2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目绩效指标

一级指标	二级指标	三级指标	2023 年度指标值
产出指标	数量指标	提供服务数量要求	服务云资源使用单位数量不少于 86 个
	时效指标	任务完成率（%）	100%完成云资源申请工单评估
		任务完成及时性	在规定时间内完成
		年末预算执行率	≥95%
	成本指标	总预算控制数	总体预算≤151.2 万元
效益指标	可持续影响指标	服务可持续性	提升政务云整体使用率及服务效能。提升云资源使用管理效果，提升云资源管理效益。
满意度指标	服务对象满意度指标	客户服务满意度	> 90 分

（三）资金使用情况

2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目预算安排 8889 万元，截至 2023 年 12 月 31 日，实际支出 8889 万元，资金支出率为 100%。

本项目主要包含四类支出：政务云评估服务费、应用系统上线前风险评估服务费、云资源复核费、市政务云资源租费。

二、绩效评价结果

（一）评价结论

依据既定的指标体系和评分标准，评价小组对 2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目决策、管理、产出和效益的情况进行综合分析，评价小组认为：2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目在预算编制、财务管理、项目管理、绩效管理等方面还存在一些值得关注的问题。综合评定 2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目绩效得分为：78.50 分，等级为“中”。

（二）主要目标完成情况

1.产出指标

2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目共设置 5 个产出指标，其中 2 个未达预期指标值。

2.效益指标

2023 年市政务云资源租费及第三方服务费用项目设置了服务可持续性 1 个效益指标，该指标 2023 年度预期指标值为：提升政务云整体使用率及服务效能。提升云资源使用管理效果，提升云资源管理效益。

3.满意度指标

2024 年 5 月 27 日至 2024 年 6 月 13 日，广东三胜共回收有效问卷 65 份（占服务云资源使用单位数量 114 个的 57.02%，满意度调查结果有效），云资源使用单位对云评估单位、云资源供应商整体满意度得分为 92.82 分，达到 2023 年度预期指标值（>90 分）。其中，云评估单位（广东省科技基础条件平台中心）服务能力满意度得分为 94.15 分、云

服务商（中国电信东莞分公司）服务能力满意度得分为 95.39 分、云服务商（中国移动东莞分公司）服务能力满意度得分为 90.32 分、云服务商（中国联通东莞分公司）服务能力满意度得分为 91.89 分、云服务商（东莞市数字经济发展集团有限公司）服务能力满意度得分为 92.36 分。

三、主要问题

（一）政务云资源租赁费单月费用测算偏高，增长幅度测算依据不够充分

查阅《关于继续采购政务云服务的请示》（东政数〔2022〕50 号），自述：“以我市政务云 2022 年 5 月 30 日已使用云资源数量作为基数，计算单月政务云总体费用为：945.3 万元/月，预计 2022 年费用为 1.13 亿元/年；按照我市数字政府项目建设规划，待上线 22 个项目的使用费用约超过 0.1 亿元/年（如，智慧交通预估云资源使用约 0.1 亿元/年）”、“预计政务云 2022 年全年租金约为 1.2 亿元。根据过去 3 年平均增长趋势，政务云使用量至少以每年 10% 的幅度增加（省级政务云增长量约 30%）”，并以此推算出：“2023 和 2024 年政务云资源租金预计分别为 1.32 亿元、1.45 亿元”，前述内容，单月费用测算偏高（2022 年 1-5 月云资源总费用 4330.23 万元，单价应为 866 万元/月），也未充分说明每年增长幅度（10%）的测算依据，且从近年市本级财政投入云资源租赁费用的增长趋势来看（详见表 3-1），10% 增长幅度的测算缺少合理支撑，也缺少逻辑关联。

表3-1 2019—2022年云资源租赁费用、增长率测算^[2]

类别	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
云资源租金费用（万元）	292.44	2890	8803.49	12,000（预测）
增长率	/	888.24%	204.62%	36.31%

（二）资金支出欠规范，项目管理欠严谨

本项目包含云资源租赁费用、第三方服务费用（含政务云评估服务费、应用系统上线前风险评估服务费、云资源复核费）两大类支出，其中第三方服务费用存在服务期未满足全额支付费用、缺少关键服务要素的约定、关键环节时效监督不足等过程管理问题。云资源租赁费用存在云资源申请单位和运营商未严格依托运管平台实施闭环管理，造成费用结算产生变更等过程管理问题。

1.第三方服务费用服务期未满足全额支付费用

第三方服务费用服务期限至 2024 年，但均在 2023 年底前全额支付费用。如云资源复核费项目服务周期为自合同签订之日起一年（2023 年 6 月 22 日—2024 年 6 月 21 日），追查相关项目支付凭证等材料，本项目已于 2023 年 12 月 18 日全额支付尾款（85,250 元），提前近 6 个月支付，对服务期内服务质量控制与监管带来难度，也不符合跨年项目滚动预算安排的要求。

2.第三方服务费用缺少关键服务要素的约定，关键环节时效监督不足

一是第三方服务费用合同未约定服务所必需的人员资质和专业技术能力等要素。如在云资源复核工作的测算中，

^[2] 数据来源：根据 2022 年 7 月 18 日，东莞市政务服务数据管理局呈批的《关于继续采购政务云服务的请示》（东政数〔2022〕50 号）汇总梳理。

已按照中级职称人员薪酬编制了年度工资预算，但合同中并未明确云资源复核所必需的资质等级与专业技术能力，与《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）和《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号）“承接政府购买服务的主体应具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力”“合同应当明确购买服务的内容、期限、数量、质量、价格等要求，以及资金结算方式、双方的权利义务事项和违约责任等内容”的要求不符。

二是未细化应用系统上线前风险评估服务关键环节时效要求，且实施过程中未对云资源复核、应用系统上线前风险评估服务两项工作内容关键环节时效进行考核监督，过程监管有效性不足。如广东省政务服务数据管理局关于印发《广东数字政府省级政务云资源使用管理实施细则》的通知（粤政数〔2023〕1 号）指出：“云资源复核单位须在 2 个工作日内复核服务提供商是否严格按时、按量完成资源发放”，但《云资源复核工作任务进度统计表》中仅显示复核结果^[3]，未见各工单复核时长。

3.云资源申请单位和运营商未严格依托运管平台实施闭环管理，造成费用结算产生变更

2023 年 8 月印发的《东莞数字政府政务云资源使用管理实施细则》明确云资源申请包含发起、内审、评估、审批、发放、复核、确认 7 个阶段的管理闭环。虽然 2023 年市政

^[3] 主要包含已复核、已回收两种复核结果。

务和数据管理局对云资源申请流程进行了优化，但因 2021 年期间云资源申请单位和运营商未严格依托云管平台实施闭环管理，造成 2023 年需重新履行审批手续。

2021 年 9 月至 12 月期间，东莞市自然资源局、东莞市人力资源和社会保障局、东莞市财政局信息中心、东莞市住房和城乡建设局通过云管平台申请了“RDS HA 版服务（商业）”资源服务，运营商线下沟通后调整为“云服务器+非关系型数据库（许可）”，但运营商未及时告知申报单位在云管平台申请工单调整，导致云管平台显示数据与使用资源费用不相符的情况，2022 年 4 月运营商告知市政务服务数据管理局并要求更正。以上问题成因：一是云资源使用单位和运营商未严格依托云管平台实现闭环管理，造成费用结算产生变更。二是合同对运营商约束力不强。《东莞市政务平台建设服务目录增补一云服务商资格采购项目服务合同》未明确偏离的云资源支付要求，故云资源使用单位和运营商线下协商后，无意识及时办理工单调整程序。

（三）财政投入规模偏大，云资源利用率仍不够高，云资源管理和人员投入机制有待完善

1.部分支出单价、预测工作量偏高

一是云资源复核实际工作量低于预测工作量。经了解，项目单位按照全年 5000 单测算总费用为 17.05 万元，但从实际操作看，合同期内（合同约定服务期限为自合同签订之日起一年，即 2023 年 6 月 22 日至 2024 年 6 月 22 日），工单总量为 2392 单（其中：云资源申请 898 单、云资源变更 1028

单、云资源回收 925 单），仅占 5000 单的 58.64%，财政投入中存在虚高现象。

二是与 2022—2023 年广东省政务服务数据管理局同类项目中标价格相比，应用系统上线前风险评估第三方服务费单价成本高 12.18%。

三是云资源租赁成本仍有进一步下降空间。2022 年市政务和数据局参照广东省财政厅、广东省政务服务数据管理局省相关文件制定了服务目录及最高限价，并分别于 2022 年 11 月和 2023 年 7 月签订了新政务云合同及补充协议。与省 2021 年相关文件相比，现行 45 项云资源单价整体低 5.44%，但云资源租赁成本仍有进一步下降空间。一方面部分单价比清远（在省相关文件基础上整体下浮 42%）、阳江（在省相关文件基础上整体下浮 31%）、肇庆（在省相关文件基础上整体下浮 25%）等省内部分地市高。另一方面与广东省财政厅 广东省政务服务和数据管理局 2024 年联合印发的相关文件列示的取费标准相比，2023 年 7 月签订的《东莞市政务云平台建设—云服务商资格采购项目技术服务采购合同补充协议》约定的云服务资源单价中，45 项^[4]云资源单价整体高 59.81%。

2.云资源利用率仍不够高，云资源管理和人员投入机制有待完善

2023 年 2 月，市政务服务数据管理局组织东莞数字集团联合三大运营商开展了云资源低利用率清查治理工作。政务

^[4] 省服务项与市服务项中服务内容差别较大或无法区分的不作对比。

云资源累计收到市直单位缩容工单 1198 个，按降费后一年的使用期计算可节省市直云租费约 478 万元/年；市直政务云资源回收工单累计收到 172 个，按降费后一年的使用期计算可节省云租费约 261 万元/年。虽然市政务服务数据管理局组织东莞数字集团集中开展了清查，对云资源进行了缩容或回收，但云资源利用率仍不够高，资源管理和人员投入机制仍有待完善。

另外，《东莞市政务云平台建设—云服务商资格采购》中列示了技术人员（不含项目经理和技术经理）资质要求，但合同中未约定人员投入数量及资质要求，政务云平台运营评估体系也未将投入人员保障度（含各类岗位人员配置数量合理性、人员资质等）纳入服务质量考核范围。

（四）项目目标设置欠规范，个别指标值设定欠合理

一是总目标与工作内容关联度不够高。如本项目包含市政务云资源租赁、应用系统上线前风险评估服务、政务云评估服务、云资源复核四项工作内容，但实施周期总目标和 2023 年度总目标未包含应用系统上线前风险评估服务预期产出与预期效益。二是个别指标设置不规范。如设置的时效指标“年末预算执行率”实质为项目过程管理指标，非个性化时效指标。三是个别指标量化不足。如设置的可持续影响指标为：“提升政务云整体使用率及服务效能。提升云资源使用管理效果，提升云资源管理效益”，缺少严谨的评级方式、程序和定期评判机制，也未设置可衡量可比较的标准，较难准确衡量指标预期程度。四是绩效指标设置不够全面。

如未将 2023 年度总目标“结合数字政府政务云运营评估指标体系开展对数字政府政务云的运营评估工作，收集政务云服务质量数据以及政务云日常运营数据，结合政务云服务质量各项指标，并提出相应的整改意见”进行分解，细化相应质量指标，也未设置应用系统上线前风险评估服务工作内容相关数量指标、质量指标及效益指标。

四、相关建议

（一）加强项目前期调研，提升资金总规模测算合理性

建议后续可结合省关于云资源使用要求、往年云资源使用情况、未来云资源使用量和服务单价变化趋势等因素，科学测算资金投入总规模，并列示相关数据计算来源、计算公式等关键要素。

（二）推进滚动预算管理，优化合同条款设置、规范项目各环节流程管理

1.推进跨年项目滚动预算管理，提升预算编制科学性

针对跨年项目，建议市政务服务数据管理局结合实施进度，编制分年度资金支出计划，实现跨年滚动预算管理，避免因服务期未满足全额支付费用，无法确保第三方机构服务质量的情形。

2.优化合同关键条款设置，避免可能发生的履约风险

建议市政务服务数据管理局后续根据《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）和《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号）等相关要求，在购买服务合同中明确约定服务所必需的人员

和专业技术能力、服务时效等影响服务质量的关键要素，避免可能发生的履约风险，并将其作为服务质量考核标准之一。同时，将验收或考核结果与费用挂钩机制，提升考核结果运用的有效性。

3.规范项目各环节实施流程，推进项目闭环管理

建议市政务服务数据管理局参考广东省政务服务数据管理局关于省级政务云资源使用管理实施细则，进一步细化《东莞数字政府政务云资源使用管理实施细则》中云资源申请、变更、撤销各环节时效、成果要求，并指导相关单位严格按照相关要求实施。针对不合规的行为，根据合同相关约定予以处罚，实现项目闭环管理。

（三）优化资金结算方式，降低部分支出单价成本，完善云资源和人员投入管理机制

1.优化资金结算方式，降低部分资金支出单价成本

一是针对云资源复核费，建议市政务服务数据管理局探索据实结算方式，根据实际工单完成情况据实结算费用。

二是针对应用系统上线前风险评估服务费，建议市政务服务数据管理局参考近2—3年省市同类项目中标价格情况，适当降低服务单价。

三是针对云资源租赁费，建议市政务服务数据管理局牵头市政务云服务商参考省相关文件最新标准，进一步下调云资源目录单价。

2.推进云资源精细化管理，完善人员投入机制

一是推进云资源精细化管理，提高云资源利用率。首先，

建议由市政服务数据管理局牵头市政云服务商，参考深圳、广州及《广东数字政府省级政务云资源使用管理实施细则》的通知等云资源利用率相关标准，进一步调整、细化适合东莞实际的云资源利用率标准。其次，强化云资源申请、云资源日常监控等环节。针对云资源申请环节，在细化云资源申请基本信息填写的情况下（如参考广州市做法，包括基础设施即服务（IaaS）服务内容及要求、平台即服务（PaaS）服务内容及要求、应用即服务（SaaS）服务内容及要求、云平台安全服务内容及要求，资源与上一运维周期对比的变化情况以及其他配套的管理服务要求（如云资源管理平台、运维服务、应急保障服务等），进一步评估新增资源的合理性，并结合云资源利用率标准，同步考虑本单位存量系统的资源总体使用情况。若发现存量云资源利用率较低的现象，建议申报单位办理相关云资源回收手续后，再批复新资源。新资源发放后，应及时督促云资源使用单位使用云资源。针对逾期未使用的，出具警示函责令整改，若无任何改善，暂停申报系统新的云资源申请，并回收云资源。针对云资源日常监控环节，每日按照相关数据（如云资源平均利用率、云资源峰值利用率等）统计规范记录各应用系统云资源利用率，并每月定期通告虚拟机、vCPU、内存及存储等政务云资源使用情况，持续推动各单位结合自身业务需要开展整合或缩容工作，提升云资源使用效率。其中，对于云资源利用率长期较低的系统，指引上云单位对云资源进行整合、缩容，必要时下线。针对云资源利用率长期处于高位的系统，指引上云单

位遵循“先优化，再扩容”的原则对系统进行优化，再申请扩容云资源，保障资源利用率处于合理范围。最后，推进云资源利用率标准动态调整。建议由市政政务服务数据管理局牵头市政政务云服务商，每年度结合各单位、各系统云资源利用情况，适时调整云资源利用率标准。

二是完善人员投入机制。建议由市政政务服务数据管理局牵头市政政务云服务商，根据运维设备数量、云资源各类工单（申请、变更等）数量等关键基础测算数据，结合行业运维人员配置标准，科学测量各云资源服务商运维人员数量，并将人员保障度（含人员配置数量、人员流动率、人员替换及时率等）纳入服务质量考核范围。

（四）完善项目目标设置，提升绩效指标导向性

首先，建议市政政务服务数据管理局在指标设置前，对工作产出进行完整的归纳和分析，确保指标内容和预期指标值有效反映全年工作计划内容，并在年底进行对应考核，确保考核结果的有效性。其次，在确定考核指标后，参考政策规划、上级要求、本年度工作计划、历史数据等资料，尤其需要充分考虑工作量的增长情况和参考往年突发的工作量，设置最贴近当年的预期绩效指标值，实现绩效指标对项目产出和效益的有效考核。最后，加强绩效运行“双监控”。建议市政政务服务数据管理局按季度对预算绩效目标实现程度和预算执行进度实施“双监控”，针对绩效运行与预期绩效目标发生偏离等问题，及时分析原因，完善项目管理，采取有针对性的措施予以及时纠正，促进绩效目标如期完成。

五、其他情况说明

1.各项云资源留存期限尚未印发规范性文件。因中央、省关于云资源保存期限无明确标准，也未出台云资源删除、留存的相关管理制度，目前市政务服务数据管理局、各云资源使用单位无法判断各项云资源留存期限、是否有效，故难以通过定期删除存量的方式释放政务云资源。

2.定期调整冷备份、热备份的要求，暂未有规范性文件，现阶段尚无法降低备份政务云资源的费用。因中央、省未出台备份资源的冷、热转换相关管理制度，市政务服务数据管理局、各云资源使用单位、云资源供应商无法准确判断、动态调整冷备份、热备份比例，故难以通过定期调整冷备份、热备份比例的方式降低项目成本。面对上述问题，建议市政务服务数据管理局从节约财政资金的维度出发，积极向省政数局反映现状，尽早排除目前面临的工作阻碍。