

信息系统运行维护项目绩效自评报告

一、项目概况

（一）项目基本情况：立项情况、实施主体、项目资金及主要内容。

“信息系统运行维护项目”是省消费者委员会办公室的经常性项目之一。2024年9月，我办通过主管部门省市监局向省发改委申报2025年信息化运维项目；2024年12月11日，收到省发改委关于批复海南省市场监督管理局、海南省知识产权局2025年度信息化运维项目可行性研究报告的函。本项目实施主体为海南省消费者委员会办公室，项目资金为省级财政资金，预算为2.4万元。

项目主要内容为：我办根据《消法》规定，履行消费者组织“向消费者提供消费信息和咨询服务”等八项职能，为加强保护消费者权益法律法规宣传，向消费者提供各类消费信息，引导其科学合理消费，做好消费投诉工作等工作，更好保护消费者合法权益，开展海南省消费者委员会网站正常运行和安全等日常运行维护工作。网站系统日常运行维护包括网站软件和服务器系统维护两大方面，对服务器硬件设备进行及时高效的运维保障，页面设计和信息及时维护和优化。

（二）项目年度预算绩效目标和绩效指标设定情况。

信息系统运行维护项目年度预算指标为：海南省消费者委员会网站运行维护包括网站软件和服务器系统维护两大方面，对服务器硬件设备进行及时高效的运维保障，页面设

计和信息及时维护和优化。

项目绩效目标设定为 7 个指标——系统维护工作完成率、系统故障率、系统故障响应时间、系统功能模块使用率、系统可用率、系统正常运转天数、系统用户满意度 7 个指标均已达到目标值。

二、项目决策及资金使用管理情况

（一）项目决策情况。

该项目经我办主任办公会议研究通过，并由省市监局办公室汇总报省市监局党组会研究，同意申报 2025 年信息化运维项目，并经省发改委审批通过。

（二）项目资金安排落实、总投入等情况。

本项目年初预算资金为 2.4 万元，全年预算资金为 2.4 万。2025 年资金到位率 100%。

（三）项目资金实际使用情况。

截至 2025 年 12 月 31 日，信息系统运行维护项目资金支出 2.36 万元，完成全年预算的 98.33%，具体情况见下表。

单位：万元

2025 年度实际预算数	项目类别	本年度实际支出数	2025 年支出进度
2.4	对服务器硬件设备进行及时高效的运维保障，页面设计和信息及时维护和优化。	2.36	98.33%

（四）项目资金管理情况。

为明确目标责任，加强“信息系统运行维护”项目资金

管理，保证各项工作目标逐一落实，我办成立工作小组，负责网站信息系统运行维护工作的日常协调。2025 年度信息系统运行维护项目资金管理情况良好，项目的各个阶段严格按照财政标准执行，资金全部用于信息系统运行维护项目。在项目资金使用过程中，一是严格遵循《海南省消费者委员会办公室采购内部管理制度（24 年修订版）》、《海南省消费者委员会办公室财务管理办法》、《合同管理规定》等文件制度和规定，严格执行预算管理、收支管理、采购管理、资产管理、合同管理等相关法规制度，对项目实施中发生的费用严格把关，确保项目支出与规定的经费用途相符；二是接受省财政国库支付局会计核算站的财务监督，确保经费使用按规定开支。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况。

项目组织实施按全年工作任务进行分类管理，专人负责，集体分工协作。通过制定专项工作计划方案，确定工作目标，明确组织实施措施和策略，更有效地指导工作的正常有序开展。

（二）项目管理情况。

在项目管理方面，根据《省本级预算单位政务信息化项目建设管理若干事项的具体规定（暂行）》（琼工信信推〔2016〕228 号）要求，做好项目预算编制的规范和细化，严格执行国家及省财政厅有关财务开支范围及开支标准。该项目严格遵守《海南省消费者委员会办公室财务管理办法》，项目经

费使用支出实行领导审批制度，经费开支必须有经手人、验收人，由省国库支付局行政二站审核、负责领导审批后支出，确保了项目资金专款专用，安全高效。

四、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况。将项目实际完成情况与申报的绩效目标对比，从项目的经济性、效率性、有效性和可持续性等方面对项目绩效进行量化、具体分析。

1. 项目的经济性分析。

（1）项目成本（预算）控制情况。

项目在实施过程中，严格按照财政拨付资金限额发生各项支出，根据项目实施进度合理使用项目资金。项目采用自行组织询价方式进行采购。严格控制项目成本，预算控制和成本控制方面未出现超预算情况，在资金限额内顺利完成项目既定目标。

（2）项目成本（预算）节约情况。

本项目严格控制成本，厉行节约，经费开支严格遵守《海南省消费者委员会办公室财务管理办法》等管理制度的规定，按照预算执行，本年项目资金 2.4 万元，支出 2.36 万元，完成全年预算的 98.33%，项目成本有所节约。

2. 项目的效率性分析。

（1）项目的实施进度。

我办按照全年工作计划，有条不紊推进项目进度，分别在上半年和下半年分两次支付网站运维费，按时完成各项项目目标。

(2) 项目完成质量。本项目根据运维实施方案，细化维护任务，按计划开展各项 信息化运维工作，按时完成了各项运维目标。

3. 项目的有效性分析。

(1) 项目预期目标完成程度。

项目绩效目标有 7 个，系统维护工作完成率为 100%，系统故障率小于 1.5%，系统故障响应时间小于 3 小时，系统功能模块使用率 98%，系统可用率 98.5%，系统正常运转天数 365 天，系统用户满意度 96%，均已达到年度指标值。

(2) 项目实施对经济和社会的影响。通过软硬件系统和网络安全运维，能够保障信息系统可以及时、有效地提供服务，稳定的网站运行保障了消费维权信息发布、投诉渠道畅通、政策解读传播等工作的顺利开展。通过分析网站访问数据、故障发生规律等成果，优化了网站栏目设置、内容推送节奏及安全防护策略，提升了网站服务效能。同时，依托运维成果及时排查网站安全隐患，筑牢网络安全防线，为消委办线上服务阵地建设提供了坚实支撑，成果运用贴合工作实际、成效明显。2025 年网站栏目数量达到 19 个，发布或转载消费信息 3711 条、警示提示 629 篇，累计触达人群超 50 万人次。

4. 项目的可持续性分析。

海南省消费者委员会网站是海南省消费者委员会开展消费维权工作的信息化平台，对维护消费者合法权益，促进消费维权社会共治，营造安全放心消费环境，助力国家旅游

消费中心建设等方面起到十分重要的作用。网站现设有 19 个板块，展示内容丰富，消费者满意度达 96%。通过高效运维为消费维权工作赋能，实现社会效益与工作效能的双重提升：线上投诉办结率从 2024 年的 80.9%提升至 2025 年的 91.5%，有效减轻线下维权工作压力，让消委会核心力量聚焦消费教育引导、社会监督等核心业务；通过网站数据统计分析服务，为消委会精准研判消费投诉热点、制定维权举措提供数据支撑，推动维权工作从“被动应对”向“主动预判”转变。

（二）项目绩效目标未完成情况及原因分析

无。

五、其他需要说明的问题

（一）后续工作计划。

1. 继续保障各业务系统的平稳运行，不断完善系统功能，提升用户体验感。
2. 强化日常管理，加强与运维商的沟通联系，及时解决履约过程中出现的新问题、新情况。
3. 积极争取信息化项目审批部门、财政部门的支持，做好项目资金保障。

（二）主要经验及做法、存在问题及建议。

1. 主要经验及做法。项目按照《海南省消费者委员会办公室采购内部管理制度（24 年修订版）》进行询价采购，节约项目资金成本。
2. 存在问题。

(1) 运维工作的正常和稳定，使网站在保护消费者权益工作中发挥了积极的作用，取得了一定的成效。但是跟省外经济发达地区消费者组织网站建设及在消费维权中发挥的作用比较，我们还有很大的差距和不足，这些都需要我们在今后的工作中认真研究，采取措施，加以解决，进一步做好新形势下消费维权工作。

(2) 系统信息安全的需求在日益增加，但资金的投入却非常有限，许多安全维护保障工作急需加强，需要更多的资金支持保障。

(三) 建议。

加强信息化人才引入和加强现有人员专业技能培训，提高本单位信息技术力量，减少日常系统维护成本。

海南省消费者委员会办公室

2026 年 4 月 15 日

