

2020 年度企业服务智能化系统建设项目支出 部门评价报告



一、基本情况

(一) 项目概况

1. 项目背景

为满足企业日益增长的多元化的需求,推进人工智能高新技术成果应用,也为了贯彻落实《关于以更大力度支持民营经济发展的若干措施》、《福田区人民政府办公室关于印发<福田区新型智慧城区建设行动计划(2017-2020年)>的通知》、《推动福田区在建设现代化经济体系上走在全国最前列的行动方案(2018-2022年)》以及《福田区落实<政务信息系统整合共享实施方案>工作方案》;根据福田区2019年“60项攻坚”任务的工作部署及《企业服务智能化系统建设工作会会议纪要》的要求,福田区企业发展服务中心开展《企业服务智能化系统建设》项目建设。

2. 项目主要内容

本项目主要建设内容:

(1) 系统后台: 包括数据融合系统、流程配置系统、数据交换系统、智能推荐系统、智能筛选系统、企业画像系统、政策画像系统、智能补全系统、智能审核系统、智能录入系统、监测预警系统、智能推送系统等;

(2) 管理后台: 包括企服数据中心、业务办理中心、运营

服务中心、流程管理中心、数据分析中心等；

（3）系统中台：包括政策匹配系统、项目申报系统、诉求受理系统等；

（4）终端前台，基于 WEB 门户与微信公众号实施建设。

3. 项目资金投入情况

企服中心企业服务智能化系统建设项目资金是由区政府统筹（财政）拨款，总投资 774 万元，2020 年区政府投资计划预算金额为 574 万元，项目实际支出金额为 537.69325 万元，执行率为 93.67%

表 1-1 2020 年深福企服中心企业服务智能化系统建设项目资金预算执行表

序号	类别	金额（万元）
1	企业服务智能化系统建设开发费用	523.28625
2	监理费用	5.9
3	初步设计费用	1.757
4	安全检测费用	3.5
5	决算费用	3.25
	合计	537.69325

（二）项目绩效目标

项目总体目标：进一步提升企业服务的效率与精准度，整合市区两级产业资金、产业空间、人才服务资源，建立智能化服务生态体系，搭建企业信息库、政策信息库、企业诉求库、空间信息库等数据资源库，形成企业精准画像，构建集政策申请、诉求办理、服务推送、统计分析、动态监测于一体的智能化企业服务

体系。须实现的阶段性目标为融合已有政务共享信息，实现数据交换与互联互通，并且较旧平台提升性能与操作体验，推行智能客服、智能校验、智能匹配与智能审批服务。

三、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为深入贯彻落实中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《财政部关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）等文件要求，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、深圳市财政局印发的《关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》等文件精神，聚焦福田区企业发展服务中心2020年企业服务智能化系统建设项目，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议。

一是评价项目资金使用合规性、使用效率、使用结构合理性。通过梳理项目各项资料，评价资金申报等环节、资金使用完成率和使用进度情况，对项目开展以来，资金支出方向、结构进行分析，查找资金使用是否存在问题，及时对症下药。

二是评价项目产出和效果。评价企业服务智能化系统建设项目所产生的实际绩效，上线运行是否实现阶段性目标以及服务对象是否满意本项目的使用体验，为后续进一步开展升级优化工作提供参考依据。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价指标体系

1. 评价原则

（1）相关性原则。在绩效评价指标的选取过程中，所选取的指标应与企业服务智能化系统建设项目的绩效目标有直接联系，并且能够恰当地反映绩效目标的实现程度。

（2）系统性原则。在绩效评价过程中，应该适当加入定量指标和定性指标，以求系统反映资金支出所产生的经济效益和社会效益等。

（3）经济性原则。以低投入换高质量的产出，主要关注资金的合理使用，并且获取数据的过程中，充分考虑到现实性、可操作性以及成本效益原则，做到简便易行、通俗易懂。

2. 评价方法

本项目采用案卷研究法、察访核验法、问卷调查法，进行综合评价，具体如下：

（1）案卷研究法。通过案卷研究法能够从现有资料的梳理中获得大量有用证据，是证据收集的重要信息采集手段。在本评价中，根据评价依据的资料收集与深福企服中心企业服务智能化系统建设项目资金使用状况相关的材料，评价资金使用和管理的状况。

（2）察访核验法

现场与项目实施单位进行深入沟通交流，实事求是检查其财务情况、管理情况；绩效产出和效果等相关资料。核实项目实施

相关信息，目的在于监测资金使用过程中存在的问题，以及阶段性目标完成情况。从而对深福企服中心企业服务智能化系统建设项目相关的后续或修订提供可靠的一手依据。

3. 评价指标体系

本次评价指标体系根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和深圳市《关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》有关要求设置，包括决策、过程、产出及效益4个一级指标，10个二级指标和15个三级指标（指标体系见附件1），满分为100分。一是决策（20分），主要评价项目立项、绩效目标和资金投入情况。二是过程（20分），主要评价资金管理和组织实施情况。三是产出（30分），主要评价产出数量、产出质量、产品成本、产品时效情况。四是效益（30分），主要评价项目实施效益和满意度情况。

（三）绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

根据企业服务智能化系统建设项目主要内容和所处行业特点，组建由福田区企服中心系统相关工作人员、第三方评价机构及专家共同组成的评价工作组，通过与相关领导和工作人员座谈、网上查阅资料、咨询专家，了解项目背景、目的、实施等情况，制定评价工作方案，明确评价思路，细化评价指标体系及评分标准。

2. 评价实施阶段

按照既定评价工作安排，评价组于 2021 年 6 月 21 日前往福田区企服中心开展调研，了解项目组织管理、实施成效、资金到位及使用等情况；通过查阅资料，核实调研单位任务完成情况及资金使用规范性；掌握项目实施的满意度。

3. 报告撰写阶段

评价工作组在梳理、分析调研资料和相关数据以及邀请相关研究领域专家研讨基础上，结合文献研究，撰写绩效评价报告。

四、综合评价情况及评价结论

2020 年，企业服务智能化系统建设项目资金预算 574 万元，实际支出 537.69325 万元，本次绩效评价依据预算资金的投入和资金使用链条，从合同约定内容和项目资金使用两个层面考察执行情况和绩效情况。经过书面评价环节与现场评价环节，综合区企服中心提供的佐证材料及现场核查结果，2020 年福田区企业服务智能化系统建设项目绩效评价综合得分为 99.68 分，评价等级为“优”。具体得分情况见表 2-1。

表 2-1 综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	20	19.68	98.4%
过程	20	20	100%
产出	30	30	100%
效益	30	30	100%

从评价结果看，2020 年企业服务智能化系统建设项目总体已达成阶段性目标，合同上的约定内容均已建设完毕，在政策申

报层面较之前旧系统有明显提升，先后支撑起复工复产阶段收集防护物资需求、落实福企系列政策惠企工作以及人才住房、产业资金与创新人才奖等常规项目受理工作，在智能客服、智能校验、智能匹配、智能审批等业务均取得了一定效果。

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

福田区企业发展服务中心《企业服务智能化系统建设》项目政策依据福田区 2019 年“60 项攻坚”任务的工作部署、《关于以更大力度支持民营经济发展的若干措施》、《福田区人民政府办公室关于印发〈福田区新型智慧城区建设行动计划（2017-2020 年）〉的通知》、《推动福田区在建设现代化经济体系上走在全国最前列的行动方案（2018-2022 年）》以及《福田区落实〈政务信息系统整合共享实施方案〉工作方案》，决策依据较为充分。决策指标分值 20 分，得分为 19.81 分，得分率 99.05%。下设 3 个二级指标，4 个三级指标。评分见表 3-1。

表 3-1 决策指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
决策	项目立项	立项依据充分性	5	5
		立项程序规范性	5	5
	绩效目标	绩效目标合理性、明确性	5	5
	资金投入	预算编制科学性	5	4.68

1. 项目立项

（1）立项依据充分性

此项总分 5 分，扣 0 分，得 5 分。

①原申报平台技术体系过时，平台整体性能落后。

原申报平台建设年代较早，距今已有十余年时间，当时的技术体系无法满足当前兼容性、安全性、可拓展性等技术需求。

②线上功能不足，满足不了企业服务需求。

原申报平台只具备基本申报、受理的服务操作，未能实现线上审批、线上统计、线上政策匹配和同步申请、线上服务推送等功能，线上数据导出不灵活，且不具备数据分析挖掘等高端定制功能，从而导致系统服务便捷程度存在局限性，须通过线下途径才能实现服务流转，制约了审批效率、政企交互程度、数据深度分析及政务智能化服务能力。

③数据不同源，存在信息壁垒。

原申报平台与区级数据平台数据不融通，给企业办事及政府管理带来了诸多不便，为便于企业办事服务、政府管理和数据共享，需打通内外部系统数据联通，并留有对接端口进行数据整合，实现“服务、数据、管理”的统一。

根据福田区 2019 年“60 项攻坚”任务的工作部署，并结合贯彻落实《关于以更大力度支持民营经济发展的若干措施》、《福田区人民政府办公室关于印发〈福田区新型智慧城区建设行动计划（2017-2020 年）〉的通知》、《推动福田区在建设现代化经济体系上走在全国最前列的行动方案（2018-2022 年）》以及《福田区落实〈政务信息系统整合共享实施方案〉工作方案》的工作要求，具备建设企业服务智能化系统的条件，满足企业日益增长的

多元化的需求。

（2）立项程序规范性

此项总分 5 分，扣 0 分，得 5 分。

本项目根据 2019 年区长工作会议纪要 67 号文实施，福田区企服中心工作领导小组在具体的项目立项前，用人单位聘请具备咨询资质的专业机构编制项目预算，按照项目复杂度及信息系统工程造价指导书、国家或深圳市有关工程建设其他费用标准的规定等规范文件的要求，梳理本项目的建设需求并测算相应的建设费用，填报《项目预算绩效目标申报表》，论证项目依据、项目的必要性和可行性、项目实施条件、项目实施方案、项目资金使用等情况后报区发改局审核，经发改局审核通过下达区政府投资项目批复后，按照公开招投标形式确定智能系统的承建单位以及根据批复金额遴选合适的第三方服务单位，立项程序总体上规范完整。

2. 绩效目标

绩效目标合理性、明确性。

此项总分 5 分，扣 0 分，得 5 分。

项目立足于企业线上申报到政府审批层面的需求，旨在完善政府服务工作，提升网上政务能力。实现线上全流程畅通，从企业前端申报到政府末端审批都可以在线上操作，在企业层面便于及时掌握项目进度，在政府层面简化审批环节、提高审批效率、加速服务兑现；同时本项目的数据亦会交换到区数据管理平台，

为其他兄弟部门开展分析提供数据来源,进一步降低获取数据成本。整体绩效目标较为合理、内容较为明确。

3. 资金投入

预算编制科学性

此项总分 5 分,扣 0.32 分,得 4.68 分。

福田企服中心于项目立项前聘请具备咨询资质的专业机构编制项目预算,按照项目复杂度及信息系统工程造价指导书、国家或深圳市有关工程建设其他费用标准的规定等规范文件的要求,完成梳理本项目的建设需求并测算相应的建设费用,项目总预算为 774 万元,预算 2020 年项目金额为 574 万元,实际支出 537.69325 万元;项目预算编制依据较为充分,但预算编制的准确度还有待进一步提高。

(二) 项目过程情况

项目财务和业务管理制度健全,预算资金 100%到位,预算执行率为 100%。该指标分值 20 分,得分 20 分,得分率 100%。下设 2 个二级指标,5 个三级指标。评分见表 3-2。

表 3-2 过程指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
过程	资金管理	资金到位率	4	4
		预算执行率	4	4
		资金使用合规性	4	4
	组织实施	管理制度健全性	4	4
		制度执行有效性	4	4

1. 资金管理

（1）资金到位率

此项总分 4 分，扣 0 分，得 4 分。2020 年，区企服中心预算经区发展和改革局批复后，由区政府统筹（财政）根据《深圳市福田区发展和改革局关于批复各年部门预算的通知》将项目经费 537.69325 万元足额、及时拨付至区企业发展服务中心。

（2）预算执行率

此项总分 4 分，扣 0 分，得 4 分。区企业发展服务中心 2020 年申请计划资金 537.69325 万元，实际支出 537.69325 万元，预算执行率为 100%。项目资金根据阶段性目标完成时间支付，未出现年底集中支付情况。

（3）资金使用合规性

此项总分 4 分，扣 0 分，得 4 分。福田区企业发展服务中心在申请及受理、评议、审定、公示、资金拨付、备案等环节严格按照《深圳市福田区政府投资全过程管理办法》及其实施细则（福府规【2019】5 号）规定的有关要求进行管理。基于现场抽凭认定项目财务数据真实、准确，会计核算较为规范。项目签订协议书，约定项目周期、建设内容、经费使用要求等。总体上，项目资金使用程序较为规范。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

此项总分 4 分，扣 0 分，得 4 分。区福田企业发展服务中心根据相关政策文件，对企业服务智能化系统建设过程、内容、验

收等细节作出了明确规定。合约目标也作出了相应的规定。管理制度较为健全。

（2）制度执行有效性

此项总分 4 分，扣 0 分，得 4 分。

总体上，项目从申请、审批、公示、批复等环节都能够依据相关制度和要求有效执行，业务制度履行情况较好。虽由于受新冠疫情的影响因素，部分项目实施人员无法正常开展，项目进度受影响，但双方协商一致，在原合同基础上延期交付，并最终在补充协议约定的时间内完成项目交付。

（三）项目产出情况

通过企业服务智能化系统建设并投入使用，全部功能均达到正常使用的标准，服务能力和质量得以较大提升。该指标分值 30 分，得分 30 分，得分率 100%。下设 4 个二级指标，4 个三级指标。评分见表 3-3。

表 3-3 产出指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
产出	产出数量	实际完成率	8	8
	产出质量	质量达标率	9	9
	产出时效	完成及时性	6	6
	产出成本	成本节约率	7	7

1. 产出数量

此项总分 8 分，扣 0 分，得 8 分。

项目按照合同约定，完成全部功能开发工作，且全部功能均

达到正常使用标准。实际的绩效总目标一致。

2. 产出质量

此项总分 9 分，扣 0 分，得 9 分。

（1）完成智能响应功能，解决辖区企业获取政策难、咨询政策难的问题。

（2）完成智能审核功能，解决企业纳统不及时、项目实时审核不全面的问题。

（3）完成云课堂功能，解决辖区企业理解政策难的问题。

（4）完成进度查询功能，解决辖区企业获取项目进度难的问题。

（5）完成楼宇信息功能，解决辖区企业获取空间信息难的问题。

（6）完成智能拨付功能，解决拨付数量大、金额小、时间紧、人手不足的问题。

（7）完成智能核验功能，解决数据复核滞后性的问题。

（8）完成专员服务功能，解决移动服务缺失的问题。

（9）完成企业画像功能，解决数据分析单一的问题。

（10）完成监测预警功能，解决信息获取滞后的问题。

3. 产出时效

此项总分 6 分，扣 0 分，得 6 分。项目实施过程中，由于不可抗力因素（受到新冠疫情的影响）部分项目实施人员无法正常工作，影响项目进度，经双方协商一致在原合同基础上延期交付，

并最终在补充协议约定的时间内完成项目交付。

4. 产出成本

此项总分 7 分，扣 0 分，得 7 分。

项目实际发生的成本较预算低。本项目总预算投资 774 万元，实际资金支出 733.835 万元，结余资金 40.165 万元，成本节约率约 5.2%，故未扣分。

(四) 项目效益情况

深福企业服务智能化系统建设在政策申报层面较之前就系统方面有明显提升，同时也为其他兄弟部门提供数据来源，进一步降低获取数据的成本。该指标分值 30 分，得分 30 分，得分率 100%。下设 1 个二级指标，2 个三级指标。评分见表 4-1。

表 4-1 效益指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
效益	项目效益	实施效益	15	15
		满意度	15	15

1. 实施效益

此项总分 15 分，扣 0 分，得 15 分。

(1) 完成智能响应功能，解决辖区企业获取政策难、咨询政策难的问题。智能平台上线智能客服服务，满足企业多轮次、个性化咨询政策，运用人工智能技术搭建政策知识库，全天候提供智能客服服务 6172 次，分流热线咨询量超 30%，有效缓解咨询压力；为扩大惠企覆盖面，帮助更多符合条件的企业获取政策支持，智能平台接入政策匹配服务，企业填写基本信息就能获得

政策推荐结果，自动为 12000 家企业匹配政策清单，其中 1950 家企业申报项目 3625 个，支持资金 156477863.6 元。

（2）完成智能审核功能，解决企业纳统不及时、项目实时审核不全面的问题。智能平台率先在业务申报前端集成核验注册关系、统计关系等信息，前置审核申报条件方便企业及时纳统、修正相关信息。

（3）完成云课堂功能，解决辖区企业理解政策难的问题。云课堂汇总了产业资金、人才政策、税务社保、产业空间、政务服务等营商环境要素政策权威专家解读视频，并且上线了非公党建、院士论坛、CEO 实战营、产学研对接等专题，帮助企业最短时间了解前沿动向。

（4）完成进度查询功能，解决辖区企业获取项目进度难的问题。智能平台完成从企业申报前端到政府拨付后端的全流程建设工作，并且组织政策主管部门开展线上审批、线上录入结果的工作，实现了全流程数据流与审批流的畅通，方便辖区企业随时在线实时了解申报项目进展情况，办理情况一目了然。

（5）完成楼宇信息功能，解决辖区企业获取空间信息难的问题。智能平台提供按片区、租金查询辖区商务楼宇租赁信息，支持 VR 看房，随时满足企业办公用房需求。

（6）完成智能拨付功能，解决拨付数量大、金额小、时间紧、人手不足的问题。为积极应对短时间密集兑现福企支持项目，本年度紧抓建设智能平台的契机，会同国库支付中心对原有拨付

体系进行变革，推动拨付机制适应特殊时期资金拨付工作，支持在线达成全流程签批、支持拨付文件校验、支持拨付数据无缝导入拨付系统、支持码上核查，在维持现有人员的情况下无差错完成 10 倍以上校验工作、4 倍于上一年度的拨付任务，拨付时效至少增加 3 倍，得到辖区企业高度认可。

（7）完成智能核验功能，解决数据复核滞后性的问题。智能平台支持智能秒批与智能测算功能，实施白名单支持机制，根据企业情况实时测算支持力度，避免人工出错风险，在维持现有人员的情况下仅 2020 年 3 季度审核数量远超上年度全年的项目数，在密集开展审批工作的基础上保障了扶持资金总体安全可控。

（8）完成专员服务功能，解决移动服务缺失的问题。智能平台定制开发移动端专员走访服务业务，根据工作部署下发走访服务任务工单，支持服务专员利用平板移动终端开展采集企业诉求、完善更新企业信息、现场推送政策匹配清单等服务项目，提升走访企业质量。在车公庙专项调研工作中各服务专员已使用该功能开展安商稳商工作，及时采集企业办公空间需求等诉求，畅通政企人员流、业务流、服务流，为后续制定专项政策、开展专项服务提供数据支撑。

（9）完成企业画像功能，解决数据分析单一的问题。智能平台联通区级政务共享数据，上线企业信息库、企业诉求库、扶持档案库与企业画像库，在线运行 390 个企业画像标签，支持多维度、多条件、个性化智能筛选，支持产业部门按照纳税额、国

家高新、总部企业、上市企业等企业性质按需获取信息。

(10) 完成监测预警功能，解决信息获取滞后的问题。上线产业空间预警模型，通过持续输出企业人均面积、地均贡献等关键数据，精准定位在地贡献大却急缺办公空间的企业明细，自模型上线以来已有成功样例；上线风险监测功能，全天候监控重点企业行政处罚、司法涉诉、新闻舆情、经营异常等负面信息，并根据企业经济数据、办公空间推测企业外迁可能，按照严重风险、中等风险与一般风险进行输出，便于更有针对性开展服务工作。

2. 满意度

此项总分 15 分，扣 0 分，得 15 分。项目投入使用以来，区企业发展服务中心针对使用效果主动开展相关满意度调查。共回收 243 份问卷，调查结果显示，对于企业服务智能化系统平台总体使用方面综合满意度为 96.29%。

六、主要成效和经验

(一) 主要成效

企业服务智能化系统建设项目在政策申报层面较之前旧系统方面有明显提升，先后支撑起复工复产阶段收集防护物资需求、落实福企系列政策惠企工作以及人才住房、产业资金与创新人才奖等常规项目受理工作，在智能客服、智能校验、智能匹配、智能审批等业务均取得了一定效果，同时系统实现与政务数据联通，在业务场景中的数据会交换到区数据管理平台，为其他兄弟部门开展分析提供数据来源，进一步降低获取数据成本。

（二）主要经验

保障资金使用安全

深福企业服务智能化系统建设项目在实施过程中，实施流程包括申请、审核、公示、审定、拨付、使用等环节，在政策实施过程中，单位有关岗位职责分工明确，密切协作配合，有效保证了企业服务智能化系统建设项目从申请、采购招标到验收支付等程序上的公平公正性，保证了财政资金的使用安全可控。

七、存在的主要问题及原因分析

（一）预算编制不够精准

企服中心虽有聘请具备咨询资质的专业机构编制项目预算，但由于项目的特殊性，在实际执行过程中，预算资金有进行调整，预算编制的准确度有待进一步提高。

（二）绩效目标不够完善

虽整体绩效目标较为合理、内容较为明确。但绩效目标仅为建设内容汇总，对于产出目标质量不够明确。

项目在具体执行中存在如下问题：一是数据共享局限性，例如现有政务数据源无法支撑测算企业同比正增长、对比同行业增速等关键数据，部分项目无法启用系统内置的智能测算功能，仍需要进行人工线下核算工作，影响政策兑现时效性；二是数据呈现不直观，本年度智能平台的建设内容偏向于业务系统，统计分析功能还比较薄弱，对数据价值的挖掘还有欠缺，无法满足一站式直观获取企业全貌。

八、有关建议

（一）完善绩效目标，充分发挥资金效益

建议每年申请项目资金预算时，加强对绩效目标的审核和细化，要充分考虑项目资金影响的多元性，从多层次、多角度全面完整地反映项目的最终绩效。通过设置科学合理的绩效目标，使预算与目标相匹配，更加有效衡量项目资金开展产生的绩效情况。

（二）定期开展调研等工作

在此类项目开展前期，要做好更深入、更全面调研工作，过程中要做好审核等把关工作。在项目投入使用后，结合运行实际情况，定期收集使用反馈意见，充分分析，为后续完善系统功能提供参考依据。

附件：1. 2020 年度福田区企业服务中心项目绩效评价指标体系及评分表

2. 企业服务智能化系统建设项目服务对象满意度调查问卷分析

福田区企业发展服务中心

2021 年 9 月 23 日

附件 1

2020 年度福田区企业服务中心项目绩效评价 指标体系及评分表

序号	一级 指标	二级 指标	三级 指标	分 值	指标解释及评价要点	得分	评分依据
1	决策	项目 立项	立项 依据 充分 性	5	指标解释：评价企业服务智能化系统建设项目是否符合相关政策，是否具有必要性、迫切性。	5	项目建设实施一是实现了线上全流程畅通，在企业层面便于及时掌握项目进度，在政府层面简化审批环节、提高审批效率、加速服务兑现。二是实现了与政务数据联通，在业务场景中调用政务数据进行核验、补全操作，方便企业申报；同时本项目的数据亦会交换到区数据管理平台，为其他兄弟部门开展分析提供数据来源，进一步降低获取数据成本。因此，深福企服中心企业服务智能化系统具有现实需求。此项得 5 分，不扣分。
2			立项 程序 规范 性	5	指标解释：评价企业服务智能化系统建设项目政策是否与省、市、区其他现行政策相衔接，是否存在重复、冲突的情况。	5	《关于以更大力度支持民营经济发展的若干措施》与《福田区人民政府办公室关于印发〈福田区新型智慧城区建设行动计划（2017-2019 年）〉的通知》《推动福田区在建设现代化经济体系走在全国最前列的行动方案（2018-2022）》《福田区落实〈政务信息系统整合共享实施方案〉工作方案》有效衔接，符合政策、规划，个别立项程序不规范。此项得 5 分，不扣分。
3		绩效 目标	绩效 目标 合理 性、 明确 性	5	指标解释：项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，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： ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；	5	项目立足于企业线上申报到政府审批层面的需求，旨在完善政府服务工作，提升网上政务能力。定位较为合理、内容较为明确。此项得 5 分，不扣分。

					③项目预期产出和效果是否符合正常的业绩水平; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。		
5		资金投入	预算编制科学性	5	指标解释:项目预算编制是否经过科学论证、是否依据相关标准进行费用测算。 评价要点:预算编制是否依据充分,是否经过科学论证。	4.68	企服中心虽有聘请具备咨询资质的专业机构编制项目预算,按照项目复杂度及信息工程造价指导书、国家或深圳市有关工程建设其他费用标准的规定等规范性文件的要求及项目的建设需求测算相应的建设费用,但在实际执行过程中,预算资金有进行调整,预算编制的准确度有待进一步提高。此项得 4.68 分,扣 0.32 分。
7			资金到位率	4	指标解释: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%。 评价要点:资金到位是否足额。	4	2020 年度,区企业发展服务中心《企业服务智能化系统项目建设》预算经区发展和改革委员会批复后,区政府(统筹)财政相关科室根据《深福发改【2019】383 号批复文件》将项目经费 537.69325 万元足额、及时拨付至区企业发展服务中心。此项得 4 分,不扣分。
8	过程	资金管理	预算执行率	4	指标解释:项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 评价要点:截至实施周期末资金实际支出比例情况。	4	区企业发展服务中心统筹安排项目资金,截至 2020 年 12 月底,项目实际支出 733.835 万元,预算执行率为 100%。此项得 4 分,不扣分。
9			资金使用合规性	4	指标解释:项目资金使用是否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。 评价要点:①项目是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况; ②项目资金是否独立核算; ③资金支出是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ④资金的拨付是否有完整的审批程序和手续;	4	基于现场抽凭认定项目财务数据真实、准确,会计核算较为规范。区企服中心与第三方签订协议书,约定工作周期、工作内容等。总体上,项目资金使用程序较为规范。此项得 4 分,不扣分。

					⑤是否存在违反国家财经法规和财务管理制度以及有关管理办法的其他情况。		
10			管理制度健全性	4	指标解释：项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，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。 评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	4	区企业发展服务中心财务及业务管理支付较为健全。此项得4分，不扣分。
11		组织实施	制度执行有效性	4	指标解释：项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 评价要点： ①项目调整或支出调整手续是否完备； ②项目采购、合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ③项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ④项目过程管控措施是否落实到位。	4	项目从申请、审批、公示、批复等环节都能够依据相关制度和要求有效执行，业务制度履行情况较好。此项得4分，不扣分。
12		产出数量	实际完成率	8	评价企业服务智能化系统的质量和数量是否达到绩效目标，是否按照合同约定完成项目建设。	8	企业服务智能化系统项目按照合同约定完成全部功能开发工作，且全部功能均达到正常使用标准。此项得8分，不扣分。
13	产出	产出质量	质量达标情况	9	评价项目投入使用情况，是否实现阶段性目标，是否存在功能缺陷，操作是否便捷等。	9	项目投入使用先后支撑起复工复产阶段收集防护物资需求、落实福企系列政策惠企工作以及人才住房、产业资金与创新人才奖等常规项目受理工作，在智能客服、智能校验、智能匹配、智能审批等业务均取得了一定效果；实现线上全流程畅通，同时实现与政务数据联通，为其他兄弟部门

							开展分析提供数据来源，进一步降低获取数据成本。此项得 9 分，不扣分。
		产出 时效	完成 及时 性	6	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程度。①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。②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间。	6	项目实施过程中，虽由于不可抗力因素（受到新冠疫情的影响）部分项目实施人员无法正常工作，影响项目进度，但经双方协商一致在原合同基础上延期交付，并最终在补充协议约定的时间内完成项目交付。此项得 6 分，不扣分。
		产出 成本	成本 节约 率	7	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。①成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。②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。③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。	7	项目实际支出较预算成本节约 40.165 万，成本节约率为 5.2%，因此，此项得分 7 分，不扣分。
15	效益	项目 效益	实施 效益	15	评价项目投入使用以来，产生的效益。	15	深福企业服务智能化系统建设在政策申报层面较之前就系统方面有明显提升，同时也为其他兄弟部门提供数据来源，进一步降低获取数据的成本。此项得 15 分，不扣分。
16			满意 度	5	评价群众对企业服务智能化系统平台总体使用方面的满意程度。	5	项目单位有开展满意度调查，此项得 5 分，不扣分。
17				10		10	调查问卷显示，群众对系统总体使用满意度为 96.29%，达到 90%以上。此项得 10 分，不扣分。
22	合计			100		99.68	

备注：本次绩效评价综合绩效级别依据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）文件确定，分为4个等级：综合得分在90—100分为“优”；综合得分在80—89分为“良”；综合得分在60—79分为“中”；综合得分在0—59分为“差”。

附件 2

企业服务智能化系统建设项目服务对象满意度 调查问卷分析

类型：公开问卷

参与人数 243 人

	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
您对福田区企业服务智能系统平台总体使用方面是否感到满意。	166	68	8	1	0
您对福田区企业服务智能系统平台页面跳转速度方面是否感到满意	162	65	14	2	0
您对福田区企业服务智能系统平台的项目申报模块是否满意？	144	84	14	1	0
您对系统平台项目申报模块中的导航提示是否满意？	118	101	24	0	0
	非常满意	比较满意	不太满意	非常不满意	不知道这功能
您对系统平台企业基本信息智能填充功能是否满意？	125	109	7	0	2
您对系统平台项目资助时自动生成账户确认函的功能是否满意	167	70	2	0	4
	很简洁	较简洁	一般	不太简洁	很不简洁
请您评价福田区企业服务智能系统平台的页面信息展示是否简洁	149	82	12	0	0
	政策推介	信息公开	服务导航	云课堂	非公党建
下面选项中，哪个是您除项目申报外在系统平台中比较常使用的模块	165	61	17	0	0
	可以快速找到	用了一小会时间	用了很长时间	找不到	直接咨询
第一次使用系统平台时，您是否可以自行找到的项目申报模块	165	66	7	2	3
	经常	偶尔	很少	有	没有
您是否体验过系统平台项目申报模块中的智能匹配功能？	77	79	51	18	18

您是否查看过系统平台政策推介模块中的市产业资金政策摘要模块	98	77	28	18	22
您在使用系统平台申请项目的时候是否有打不开网站的情况发生？	36	72	72	19	44
	很明晰	较明晰	一般	不太明晰	找不到入口
您觉得在福田政府在线查找福田区企业服务智能系统平台的入口是否明晰？	121	89	25	6	2
	经常查看进度	偶尔查看进度	很少查看进度	知道	不了解
您对系统平台项目申报模块中的审批进度功能是否了解？	131	91	3	9	9
	经常使用	偶尔使用	很少使用	知道	不知道
您是否知道系统平台服务导航模块中有企业诉求模块	53	41	61	41	47
	经常学习	偶尔学习	很少学习	知道	不知道
您是否查看学习过系统平台中的云课堂模块	36	60	68	33	46
	愿意	可以增加些许数据	不太愿意	不愿意	非常不愿意
您是否愿意在系统平台自主录入更多的企业数据	105	108	25	5	0