

政务信息系统效能评估指标体系

编制说明

《政务信息系统效能评估指标体系》标准编制组

2026年6月

目录

1. 工作简况.....	1
1.1. 任务来源.....	1
1.2. 起草单位.....	1
2. 目的和意义.....	1
2.1. 提升数字政府治理现代化水平的必然要求.....	1
2.2. 推进广州高质量发展和数字化转型的必然要求.....	2
2.3. 通过政务信息系统效能指数填补标准空白的需要...	2
3. 编制原则及过程.....	2
3.1. 编制原则.....	2
3.2. 编制过程.....	3
4. 标准的主要内容.....	5
5. 知识产权情况说明.....	6
6. 与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系.....	6
7. 重大分歧意见的处理经过和依据.....	6
8. 标准性质的建议.....	6
9. 标准实施建议.....	6
10. 其他应说明的事项.....	7

1. 工作简况

1.1. 任务来源

根据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》《广东省数字政务协会团体标准管理办法》《广东省数字政务协会关于〈政务信息系统效能评估指标体系〉团体标准的立项公告》（粤政务协会〔2025〕53号）相关要求，《政务信息系统效能评估指标体系》团体标准由广州市政务服务和数据管理局、暨南大学、广东省数字政务协会等单位发起，广东省数字政务协会负责归口与发布，以广东省数字政务协会牵头负责标准编制工作。

1.2. 起草单位

起草单位拟包括：广州市政务服务和数据管理局、暨南大学、广东省数字政务协会、广州市数字政府运营中心、广州市白云区城市管理和综合执法局、广东工业大学、广东外语外贸大学、广东金桥百信律师事务所、深圳市艾泰克工程咨询有限公司等。

2. 目的和意义

《政务信息系统效能评估指标体系》团体标准的制定旨在建立一套科学、合理、可操作的评估体系，以量化和标准化的方法客观评价广州市政务信息化应用系统的效能，对于描绘数字广州进程和数字化变革实践模式、提升财政资金的使用效能、推进广州高质量发展和数字化转型具有重要意义。

2.1. 提升数字政府治理现代化水平的必然要求

在数字化转型的大背景下，随着信息技术的快速发展及其在政务

服务中的广泛应用，对政务信息化应用系统的效能评估已成为提高数字政府治理现代化水平的必然要求。

2.2. 推进广州高质量发展和数字化转型的必然要求

通过制定全市统一的系统效能评估标准，可以明确引导建设单位在应用系统的建设管理过程中，全方位考量应用系统的预期效果和实际效能，特别是在系统建设成果的有效性、资源开销的合理性及服务质量的可靠性等方面需要专门的评估体系来进行约束，以实现系统的性能、运行状态、业务数据、应用成效等情况进行客观评价，为筛查清理“僵尸”系统，优化资源配置、提高财政资金使用效率提供决策依据、为推进广州高质量发展和数字化转型提供有效支撑。

2.3. 通过政务信息系统效能指数填补标准空白的需要

标准将着重研究政务信息系统的的生产能力，对政务信息系统在每次的业务处理过程中产生的数据规模、存储规模、用户规模及活跃度等方面进行重点研究，用系统客观产生的数据实时动态地反映系统在数据生产、价值挖掘数据分析方面的水平。现有的国家标准、地方标准、行业标准和团体标准，多侧重于政务信息系统的技术规范、信息安全、数据共享等方面，缺乏针对系统业务处理过程中生产的数据及实时动态应用效能的专项标准，本标准的制定将填补这一关键空白。

3. 编制原则及过程

3.1. 编制原则

本标准制定遵循以下原则：

（1）协调性

本标准遵循国家、省、市有关政策和法律法规，以及政务信息系统效能评估相关政策和标准规范，密切结合数字中国发展要求、数字政府建设需要及广州数字化发展能力评估实践经验，确保标准内容的科学性、合理性和严谨性，使本标准与国家政策、标准规范及行业发展相协调相适应。

（2）实用性

本标准在编制的过程中，深入调研政务信息系统效能评估的实际需求与难点，以及各类政务信息系统运行阶段的管理要求，并进行充分的调查研究、行业研讨和必要验证工作，确保标准内容贴近实际，使标准具有广泛的实用性和可操作性。

（3）规范性

本标准按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定的格式进行编写。

3.2. 编制过程

2025年12月8日-2026年1月8日，成立标准编制组，通过前期资料搜集和初步调研，形成标准制定工作方案和内容大纲，包括基本原则与要求、计划进度、人员的工作分工等。

2026年1月12日-2026年3月17日，标准编制组进一步开展政务信息系统效能评估指标相关文献收集与研究。通过系统检索，共收集涵盖国家标准、地方标准、团体标准及学术论文在内的相关文件20余份。基于这些资料，对其中涉及的系统效能评估指标进行了

全面汇总，并按照指标类别、指标内容、评估维度等类别进行系统分类与分析，形成指标分析对比表。

2026年3月19日，在广州市政务服务和数据管理局716会议室，标准主要编制单位广州市数字政府运营中心、暨南大学、广东省数字政务协会就文献收集与分析情况进行了讨论，并对指标分类进行补充，为后续标准内容的细化与论证提供了扎实的数据支撑和理论依据。

2026年3月20-2026年4月2日，基于前期文献收集分析，并结合对各类指标分类及具体内容进行讨论，同时充分考虑政务信息系统效能评估的实际应用场景与需求，经过多轮研讨与系统梳理，整合形成初步的指标分类方案，概述评估指标体系的分级及定义。

2026年4月3日-2026年5月7日，根据前期调研和研讨成果，开展团体标准框架编制工作，包括梳理研讨纪要、归纳应用需求、明确标准适用范围与核心章节，初步形成标准框架和基本内容。

2026年5月8日，广东省数字政务协会在广州市政务服务和数据管理局716会议室组织召开团体标准编制研讨会，主要起草单位广州市数字政府运营中心、暨南大学代表参加会议。协会围绕该标准的编制思路、总体框架和主要内容进行了详细的介绍，包括总体要求、静态评价指标、运行评估指标、指标应用与维护等。主要起草单位代表围绕标准各章节内容逐条展开深入研讨，结合工作经验提出多项修改意见和补充建议。

2026年5月9日-2026年6月3日，围绕标准框架和相关技术内容进行反复研讨，对标准文本进行多轮打磨，形成团体标准初稿。

2026年6月4日，广东省数字政务协会在广州市政务服务和数据管理局716会议室组织召开团体标准编制研讨会，主要起草单位广州市数字政府运营中心、暨南大学代表参加会议。围绕标准的总体要求、基础状态指标、运行评估指标、指标应用与维护、基础状态指标采集要求、运行评估指标评估方法及指标选用明细等内容展开深入讨论，主要起草单位代表结合工作经验提出多项修改意见和补充建议。

2026年6月5日-2026年6月23日，根据编制研讨会中提出的修改建议，并多次征询相关专家的意见，进一步完善标准文本内容。

2026年6月24日，广东省数字政务协会在广州市政务服务和数据管理局716会议室组织召开团体标准编制研讨会，主要起草单位广州市政务服务和数据管理局、广州市数字政府运营中心、暨南大学代表参加会议。会议深入研讨了标准文本的具体内容和指标设置，主要起草单位代表结合工作实际，围绕指标选用、评估要求、标准落地等方面提出具体的完善建议。

2026年6月25日-2026年6月30日，标准编制组组织进行组内审稿，并咨询相关领域专家意见和建议，对少部分存在异议的内容进行讨论研究，经修改完善后形成《政务信息系统效能评估指标体系》（征求意见稿）。

4. 标准的主要内容

本文件规定了政务信息系统效能评估指标体系的总体要求、基础状态指标、运行评估指标以及指标应用与维护要求。

本文件适用于各类政务信息系统运行阶段的客观测量、持续监测

与闭环优化管理，也可供政务信息化项目建设审批、运维预算审查与资源清退决策提供基础参照。

(1) 总体要求：规定了评估指标的设置原则、体系框架、评估对象分类。

(2) 系统状态信息：规定了系统状态信息包括但不限于系统属性信息、应用边界信息、运行保障信息、部署环境信息、公共能力接入信息。

(3) 运行评估指标：规定了用户服务效能、业务办理效能、数据利用效能、系统运行质量、安全运营效能、协同复用效能、迭代优化效能的评估指标要求。

(4) 指标应用与维护：规定了指标选用条件、指标管理要求和指标维护机制。

5. 知识产权情况说明

本标准不涉及知识产权。

6. 与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准均不存在冲突。

7. 重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

8. 标准性质的建议

本标准作为推荐性标准。

9. 标准实施建议

本标准批准发布实施后，尽快将本标准的批准信息通告编制小组

成员单位及其他有关单位，并尽快将规范的正式文本发送给使用单位。

积极组织本标准的宣传和贯彻，做好宣传培训，使涉及到政务信息系统效能评估的相关单位与管理人员熟悉了解本标准的内容、特点，加强示范推广，保证本标准的顺利实施，使标准的应用真正落到实处。

为全面掌握本标准的执行情况，鼓励使用单位和相关单位将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到归口团体或本标准的起草单位，为标准完善工作做好准备，不断提高标准的科学性、合理性、协调性和可操作性。

10. 其他应说明的事项

无。