

团 体 标 准

T/DGAG XXXX—XXXX

政务信息系统效能评估指标体系

Evaluation indicator system for effectiveness of government information systems

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广东省数字政务协会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
4.1 设置原则	2
4.2 体系框架	2
4.3 评估对象分类	3
5 系统状态信息	3
6 运行评估指标	4
6.1 用户服务效能	4
6.2 业务办理效能	4
6.3 数据利用效能	4
6.4 系统运行质量	4
6.5 安全运营效能	5
6.6 协同复用效能	5
6.7 迭代优化效能	5
7 指标应用与维护	6
7.1 指标选用	6
7.2 指标管理	6
7.3 指标维护	6
附 录 A （规范性） 系统状态信息采集要求	7
A.1 一般要求	7
A.2 采集项	7
A.3 采集结果处理	8
附 录 B （规范性） 运行评估指标评估方法	9
B.1 用户服务效能评估方法	9
B.2 业务办理效能评估方法	9
B.3 数据利用效能评估方法	10
B.4 系统运行质量评估方法	10
B.5 安全运营效能评估方法	11
B.6 协同复用效能评估方法	11
B.7 迭代优化效能评估方法	12
附 录 C （规范性） 指标选用明细表	13
参 考 文 献	16

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由广州市政务服务和数据管理局提出。

本文件由广东省数字政务协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务信息系统效能评估指标体系

1 范围

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、系统状态信息、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；其评估结果可作为政务信息化项目立项审批、运行维护预算审查、云网资源动态调配及系统退役清退决策的重要依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 25000.10-2016 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第10部分：系统与软件质量模型

GB/T 25000.51-2016 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第51部分：就绪可用软件产品（RUSP）的质量要求和测试细则

GB/T 34077.1-2017 基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第1部分：服务质量评估

GB/T 36468-2018 物联网 系统评价指标体系编制通则

GB/T 37273-2018 公共服务效果测评通则

GB/T 25000.23-2019 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第23部分：系统与软件产品质量测量

GB/T 28827.4-2019 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求

GB/T 38664.1-2020 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则

GB/T 38664.2-2020 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求

GB/T 38664.3-2020 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第3部分：开放程度评价

GB/T 40692-2021 政务信息系统定义和范围

GB/T 38664.4-2022 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第4部分：共享评价

GB/T 39204-2022 信息安全技术 关键信息基础设施安全保护要求

GB/T 20988-2025 网络安全技术 信息系统灾难恢复规范

GB/T 45940-2025 网络安全技术 网络安全运维实施指南

GB/T 46861-2025 政务服务平台集约互联工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务信息系统 government information system

由政务部门投资建设、运行或使用的，用于直接支持政务部门工作或履行其职能的各类信息系统。

[来源：GB/T40692—2021，4]

3.2

系统效能 system effectiveness

政务信息系统在实际运行中，在提供公共服务、支撑业务流转、促进数据利用、实现跨域协同，以及保障自身安全稳定与持续迭代等方面的综合支撑能力与客观表现。

3.3

效能评估 effectiveness evaluation

采集系统客观运行数据与管理台账，按照统一的指标体系与计算规则，对政务信息系统的综合支撑能力与实际运行表现进行量化衡量与评判的活动。

3.4

指标体系 indicator system

由若干个主要特征定义的指标构成反映该现象的指标集合。

注：指标体系是系统的、具有紧密联系的、反映评价对象整体的指标集合。

[来源：GB/T 36468-2018, 3.4]

3.5

系统状态信息 system status information

客观描述政务信息系统基本属性、运行保障、部署环境等前置条件的数据集合，为运行评估指标的选用、分类比较及评价结果解释提供基准参照。

3.6

运行评估指标 operation evaluation indicator

用于度量政务信息系统在特定评估周期内，在用户服务、业务办理、数据利用、系统运行、安全运营、协同复用及迭代优化等方面实际动态表现的量化评价参量。

3.7

评估周期 evaluation cycle

对政务信息系统效能指标进行数据归集、统计与量化评判的特定时间间隔或时间跨度。

注：通常以月、季度、半年度或年度作为基本评估周期。

4 总体要求

4.1 设置原则

评估指标的设置应遵循以下原则：

- a) 科学适用性：遵循政务信息系统建设与运行基本规律，结合差异化应用场景与功能定位，科学划分评价维度，构建结构清晰、层次分明的指标体系；
- b) 结果导向性：聚焦核心业务处理量、数据交互频率与安全稳定运行等关键技术输出，以量化参量反映系统对实际业务流转的支撑能力；
- c) 客观可得性：选取可通过底层日志、监测探针、接口调用等技术手段自动提取的运行数据作为评价依据，限定统计边界，提升数据真实性与实施可操作性；
- d) 规范统一性：规定统一的指标名称、定义释义、计算模型与数据源路径，维持同类系统间的横向可比性，并随业务与技术演进实施常态化调整。

4.2 体系框架

评估指标体系由系统状态信息与运行评估指标两部分构成。体系构建应按照静态基准与动态评估相结合、指标形态与数据特性相匹配的思路，全面覆盖政务信息系统效能的核心评估维度，具体框架见图1。

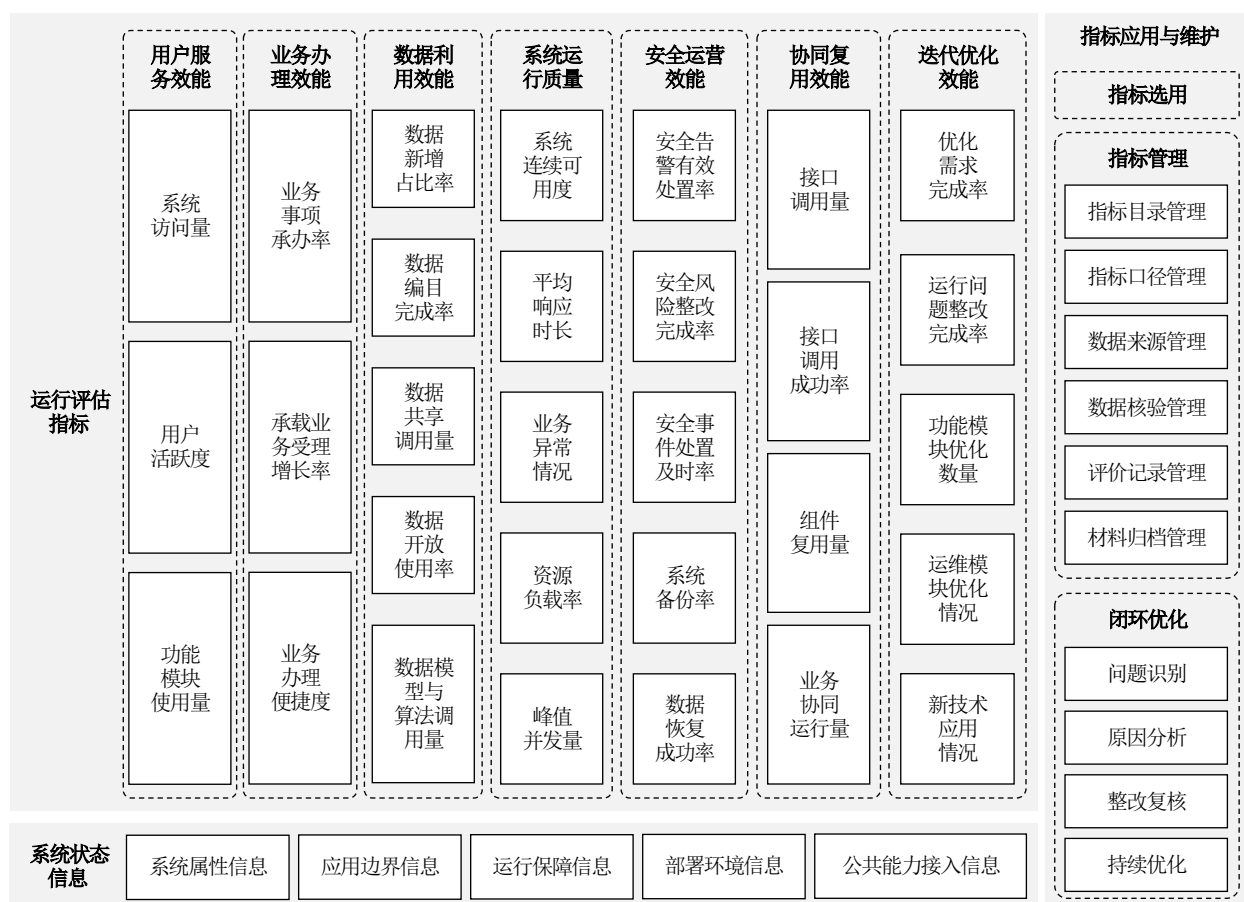


图1 评估指标体系框架结构图

4.3 评估对象分类

依据GB/T 40692和政务信息系统总体技术架构与服务对象边界，评估对象分类如下：

- 公共服务类系统：面向自然人、法人及非法人组织等外部对象，承担政务信息公开、政策发布、在线业务申办、便民服务及互动反馈等对外公共服务功能的信息系统；
- 业务办理类系统：面向行政许可、行政处罚、行政强制及业务审批等核心政务场景，承担事项受理、流程审查、业务流转及结果反馈等具体行政业务办理功能的信息系统；
- 内部管理类系统：面向政务机关内部运行管理场景，承担公文流转、内部审批、行政后勤、资源统筹及综合效能考核等内部控制与运转功能的信息系统；
- 协同联动类系统：针对跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的复杂政务场景，承担业务指令调度、流程跨域衔接、数据横向流转及应急联动处置等业务协同支撑功能的信息系统；
- 数据资源类系统：针对政务数据要素的治理与流转场景，承担政务数据的编目汇聚、清洗加工、共享交换、开放利用及全生命周期资产管理等功能的信息系统；
- 公共支撑类系统：针对政务信息化底座能力配置场景，提供统一身份认证、统一电子印章、统一支付、消息网关、公共基础组件及运行状态监测等底层技术支撑功能的信息系统。

注：单一政务信息系统具备两类及以上复合特征时，依据其主要功能定位或核心投资比重界定评估对象类型；针对架构复杂的综合性政务信息系统，按实际部署的独立子系统或核心功能模块分项界定类别。

5 系统状态信息

系统状态信息采集要求见附录A，包括但不限于：

- 系统属性信息：采集系统类型、建设形态、安全状态、统筹方式和服务对象等信息，为区分不同类型系统评价口径、确定运行评估指标适用范围和解释评价差异提供基础依据；

- b) 应用边界信息：采集系统所属关系、覆盖层级、覆盖区域和业务领域等信息，为界定评估对象范围、判断系统应用覆盖情况和开展同类系统比较提供基础依据；
- c) 运行保障信息：采集系统承建、运维和技术支撑等责任关系信息，为分析系统运行保障条件、界定运行问题责任和解释评估过程差异提供基础依据；
- d) 部署环境信息：采集系统部署位置、接入网络、技术架构、开发技术和访问方式等信息，为客观分析系统运行表现、安全条件、访问性能和技术适配差异提供基础依据；
- e) 公共能力接入信息：采集系统接入统一身份认证、电子证照、公共移动应用等公共能力情况，为判断系统协同联动、能力复用和服务触达等运行评估指标适用范围提供基础依据。

6 运行评估指标

6.1 用户服务效能

本分项重点反映系统服务使用和业务支撑的活跃状态，评估方法见附录B.1，指标包括但不限于：

- a) 系统访问量：采集评估周期内系统访问次数、访问流量等记录，分析系统被访问和使用的总体规模；
- b) 用户活跃度：参考GB/T 37273测评通则，采集评估周期内用户登录、访问、查询、办理、调用等使用记录，分析系统真实用户使用和业务发生情况；
- c) 功能模块使用量：根据GB/T 25000.10要求，采集评估周期内系统功能模块访问、操作、办理或调用记录，分析系统核心功能使用和功能模块闲置情况。

6.2 业务办理效能

本分项重点评价系统实际承载与支撑业务开展情况，评估方法见附录B.2，指标包括但不限于：

- a) 业务事项承办率：采集评估周期内系统实际产生流转记录的业务事项流程数量与系统配置的事项流程总数，量化系统承载业务集成的广度与真实承载比例；
- b) 承载业务受理增长率：参考GB/T 34077.1评测方法，采集评估周期内系统实际业务受理量与上一评估周期业务受理量，计算支撑业务规模的增长幅度，反映系统核心业务运转能力的演进趋势；
- c) 业务办理便捷度：根据GB/T 46861要求，采集评估周期内网页端、移动端、自助终端等不同接入渠道发起的有效业务办理记录，计算非实体窗口渠道的业务流转分布占比，衡量系统跨终端服务供给能力与数字化支撑成效。

6.3 数据利用效能

本分项重点评价系统数据资源增长、编目管理、共享开放和产品化应用情况，评估方法见附录B.3，指标包括但不限于：

- a) 数据新增占比：参考GB/T 38664.2数据规模增长要求，采集评估周期内新增有效数据量和评估周期末有效数据总量，分析系统数据资源新增变化情况；
- b) 数据编目完成率：按GB/T 21063.1目录体系的总体框架要求，采集系统应编目数据资源和已完成编目的数据资源信息，分析系统数据资源目录化管理情况；
- c) 数据共享调用量：按GB/T 38664.4共享评价要求，采集评估周期内系统通过共享交换、接口服务、数据服务等方式产生的数据调用记录，分析系统数据资源被共享调用的规模；
- d) 数据开放使用率：按GB/T 38664.3开放程度评价要求，采集评估周期内开放数据资源访问、下载、调用等记录，分析系统开放数据资源被实际使用的情况；
- e) 数据模型与算法调用量：采集评估周期内，系统内置的数据分析模型、风险预警规则、自动审批算法或智能标签推荐服务等被业务流转触发或调用的记录，评价系统数据深度加工与智能应用的成效。

6.4 系统运行质量

本分项重点评价系统可用性、响应性能、业务异常、资源负载和高峰承载等运行质量情况，评估方法见附录B.4，指标包括但不限于：

- a) 系统连续可用度：根据GB/T 25000.51质量要求，采集评估周期内系统正常运行时间、计划运行时间以及服务中断事件记录，综合计算系统可用率与平均无故障运行时长（MTBF），评价系统持续提供稳定服务的可靠性表现；
- b) 平均响应时长：根据GB/T 25000.23响应时间测量方法，采集评估周期内系统页面访问、业务办理、查询检索、接口调用等响应时间记录，分析系统响应性能；
- c) 业务异常情况：根据GB/T 25000.51可靠性要求，采集评估周期内系统业务处理失败、报错、中断、超时、回退等异常记录，分析系统业务运行异常情况；
- d) 资源负载率：根据GB/T 28827.4系统资源监控与负载评估的规范，采集评估周期内CPU、内存、存储、网络等资源使用记录，分析系统运行资源负载情况；
- e) 峰值并发量：根据GB/T 25000.23高峰承载压力测度框架，采集评估周期内系统访问、办理、查询、调用等并发记录，分析系统高峰运行状态下的承载压力。

6.5 安全运营效能

本分项重点评价系统安全告警处置、安全风险整改、安全事件处置、备份执行和恢复验证等安全运营情况，评估方法见附录B.5，指标包括但不限于：

- a) 安全告警有效处置率：参考GB/T 45940安全运维效果评估模型，采集评估周期内安全监测、日志审计、态势感知等平台形成的有效安全告警和处置记录，分析系统安全告警识别和处置情况；
- b) 安全风险整改完成率：参考GB/T 39204安全检测评估与风险隐患发现方法，收集评估周期内漏洞扫描、风险排查、安全检查等形成的安全风险问题和整改记录，分析系统安全风险分级处置和闭环整改情况；
- c) 安全事件处置及时率：根据GB/T 45940响应与处置环节的实施内容，采集评估周期内安全事件发现、响应、派单、处置、关闭等记录，分析系统安全事件响应和处置及时情况；
- d) 系统备份率：根据GB/T 20988系统备份任务计划与执行，采集评估周期内系统数据库、文件、配置、日志等备份任务计划和执行记录，分析系统备份任务执行情况；
- e) 数据恢复成功率：根据GB/T 20988灾难恢复能力等级划分和测试评价方法，采集评估周期内数据恢复、恢复测试或应急恢复验证记录，分析系统备份数据可恢复情况。

6.6 协同复用效能

本分项重点评价系统接口调用、组件复用和业务协同情况，评估方法见附录B.6，指标包括但不限于：

- a) 接口调用量：采集评估周期内系统接口调用记录，分析系统支撑数据交换、业务调用和服务协同的调用规模；
- b) 接口调用成功率：采集评估周期内系统接口调用请求和成功响应记录，分析系统接口服务支撑协同联动的稳定性；
- c) 组件复用量：采集评估周期内系统提供的公共组件、能力组件、接口组件、模块组件等被申请、订阅或复用的记录，分析系统能力沉淀和对外复用情况；
- d) 业务协同运行量：采集评估周期内跨部门、跨层级、跨区域、跨系统业务办理或协同调用记录，分析系统支撑跨域多跨业务协同运行的情况。

6.7 迭代优化效能

本分项重点评价系统持续优化、需求响应、问题整改、功能更新、运维优化和智能技术等应用情况，评估方法见附录B.7，指标包括但不限于：

- a) 优化需求完成率：采集评估周期内系统优化需求的提出、受理、开发、测试、上线等记录，分析系统对业务变化、用户反馈和管理要求的响应改进情况；
- b) 运行问题整改完成率：采集评估周期内系统运行问题、缺陷、故障、用户反馈等整改记录，分析系统对运行问题的闭环处理情况；
- c) 功能模块优化数量：采集评估周期内系统功能模块新增、调整、优化、下线等记录，分析系统功能迭代更新情况；

- d) 运维模块优化情况：采集评估周期内系统运维监测、告警、工单、报表、自动化巡检等运维模块优化记录，分析系统运维支撑能力优化情况；
- e) 新技术应用情况：采集评估周期内人工智能、智能体、智能问答、智能审核、辅助生成、自动识别、智能分析等功能使用、调用或处理记录，分析系统新技术实际应用情况。

7 指标应用与维护

7.1 指标选用

政务信息系统效能评估应在采集系统系统状态信息数据基础上，基于评估对象的分类特征与实际业务场景选用系统运行评估指标，详见附录C。

7.2 指标管理

指标管理应围绕评估指标目录、统计口径、数据来源、取值核验、结果记录和材料归档等内容开展，保持指标使用过程规范、数据来源清晰、评价结果可追溯。

- a) 指标目录管理：应建立评估指标目录，对指标编号、指标名称、所属维度、指标说明、适用对象、计算方式或取值方法、数据来源、统计周期和佐证材料等内容进行统一管理。
- b) 指标口径管理：应明确指标统计范围、统计对象、统计周期、计算规则、取值方法和不适用情形，保持同一系统不同评估周期、同类系统横向比较时指标口径相对一致。
- c) 数据来源管理：应明确评估指标数据来源，优先采用系统运行后台、数据库、日志记录、运行监测平台、数据共享平台、运维管理平台、业务管理台账等客观数据。
- d) 数据核验管理：应对指标评价数据的完整性、一致性、准确性和可追溯性进行核验，对缺失数据、异常数据、重复数据和口径不一致数据进行说明或修正。
- e) 评价记录管理：应记录指标取值、计算过程、数据来源、核验结果和评价结论，对人工填报、系统导出、平台汇聚、专家确认等不同方式形成的数据进行过程留痕。
- f) 材料归档管理：应归集指标目录、数据底表、计算过程、佐证材料、评价结果和问题说明等材料，归档内容应便于后续复核、比对和持续改进使用。

7.3 指标维护

应根据指标评价结果建立系统闭环优化机制，将评价发现的问题转化为系统运行改进、管理优化和指标维护的依据。

- a) 问题识别：应根据指标评价结果识别系统运行、业务应用、数据利用、运行保障、协同复用和持续发展等方面存在的问题，形成问题清单。
- b) 原因分析：应结合指标数据和系统运行记录、业务管理台账等佐证材料，对问题产生原因进行分析，区分系统功能、业务流程、数据质量、资源配置、运维管理、用户使用等原因。
- c) 整改复核：应针对评价发现的问题提出改进措施，明确整改内容、责任主体、完成时限和验证方式，并对整改完成情况及相关指标变化进行复核。
- d) 持续优化：应根据评价实施、问题整改和复核结果，对指标名称、统计口径、数据来源、计算方式、取值方法和佐证材料要求进行优化，作为后续评估和系统改进的参考。

附录 A
(规范性)
系统状态信息采集要求

A.1 一般要求

系统状态信息采集应按以下要求开展：

- a) 系统状态信息应以政务信息化项目管理系统登记信息为主要采集渠道；
- b) 政务信息化项目管理系统中基础状态信息不完整、不一致或未及时更新的，宜优先通过跨系统接口调用、平台配置日志或公共平台接入记录等技术手段进行自动补充获取；对于无法自动获取的参数，再通过查阅项目档案、合同文件、验收材料、测评材料等进行人工核验；
- c) 基础状态信息发生变化时，应在当期评估前更新；未发生变化的，宜按年度进行复核；
- d) 系统状态信息应按系统唯一标识进行归集。同一系统存在多个名称、多个入口、多个版本或多个部署环境的，应注明对应关系；
- e) 系统状态信息取值应采用最新有效记录。涉及多个来源信息不一致的，应以政务信息化项目管理系统登记信息为基础，经补充材料核验后确定。

A.2 采集项

系统状态信息采集项见表A.1。

表A.1 系统状态信息采集项

序号	指标名称	采集项	采集要求
1	系统属性信息	系统类型	采集系统所属类型，可按业务系统、公共服务系统、内部管理系统、数据资源系统、基础支撑系统等类型记录。
2	系统属性信息	系统性质	采集系统建设或获取方式，可按定制软件开发、成品软件采购、平台租用、SaaS服务、统建分用等方式记录。
3	系统属性信息	运行状态	采集系统当前运行状态，可按在用、试运行、暂停使用、整合中、拟下线等状态记录。
4	系统属性信息	系统简介	采集系统主要功能、服务内容、应用场景和运行用途等信息。
5	系统属性信息	复用情况	采集系统复用已有平台、公共能力、组件资源，或被其他系统复用的情况。
6	系统属性信息	统筹方式	采集系统建设和应用统筹方式，可按省级统建、市级统建、部门自建、上下级共建等方式记录。
7	系统属性信息	系统服务及对象	采集系统服务内容及服务对象，可按机关内部、企业、群众、基层单位、行业机构、其他系统等对象记录。
8	系统属性信息	首次上线时间	采集系统首次正式上线或投入运行时间。
9	系统属性信息	信创技术信息	采集系统基础软硬件、数据库、中间件、浏览器、终端等信创适配或运行信息。
10	系统属性信息	网络安全等级保护级别	采集系统网络安全等级保护定级级别及相关备案信息。
11	系统属性信息	政务服务范畴属性	采集系统与政务服务事项、政务服务渠道、政务服务对象的关联情况。
12	系统属性信息	商用密码应用状态	采集系统商用密码应用、密评及整改等状态信息。
13	系统属性信息	备份状态	采集系统数据库、文件、配置、日志等备份机制建立情况和备份对象范围。
14	应用边界信息	所属单位	采集系统直接所属或管理单位信息。
15	应用边界信息	一级单位	采集系统所属单位对应的一级单位或上级主管单位信息。
16	应用边界信息	覆盖层级	采集系统覆盖的管理层级或应用层级，可按省、市、县、镇街、村居等层级记录。
17	应用边界信息	覆盖区域	采集系统覆盖的行政区域、业务区域或服务区域。

表A.1 系统状态信息采集项（续）

序号	指标名称	采集项	采集要求
18	应用边界信息	业务领域	采集系统所属业务领域，可按政务服务、监管执法、内部管理、公共服务、综合治理、基础支撑等领域记录。
19	运行保障信息	承建单位	采集系统建设、开发或集成实施单位信息。
20	运行保障信息	运维单位	采集承担系统日常运行维护、巡检监测、故障处置、技术支持等工作的单位信息。
21	运行保障信息	技术支持单位	采集为系统持续运行、功能优化、故障处理或技术咨询提供支撑的单位信息。
22	运行保障信息	运维服务范围	采集系统运维服务覆盖内容，可包括应用运维、基础设施运维、用户支持、安全运维、数据维护等。
23	部署环境信息	系统部署位置	采集系统部署环境，可按政务云、本地机房、行业云、专有云、混合部署等方式记录。
24	部署环境信息	接入网络类型	采集系统接入网络类型，可按政务外网、互联网、业务专网、政务内网等记录。
25	部署环境信息	开发架构	采集系统技术架构，可按单体架构、微服务架构、前后端分离架构、分布式架构等记录。
26	部署环境信息	开发语言	采集系统主要开发语言或技术栈信息。
27	部署环境信息	访问方式	采集系统访问方式，可按浏览器访问、移动端访问、专用客户端访问、自助终端访问、接口调用等记录。
28	部署环境信息	访问入口	采集系统门户入口、移动端入口、业务入口、事项入口、接口入口等访问入口信息。
29	公共能力接入信息	统一身份认证接入状态	采集系统接入统一身份认证或统一账号体系的状态信息。
30	公共能力接入信息	电子证照接入状态	采集系统接入统一证照库、电子证照调用或证照核验能力的状态信息。
31	公共能力接入信息	电子印章接入状态	采集系统接入电子印章、电子签章或相关签署能力的状态信息。
32	公共能力接入信息	公共移动应用接入状态	采集系统入驻或接入公共移动应用、移动服务平台的状态信息。
33	公共能力接入信息	数据共享交换平台接入状态	采集系统接入数据共享交换平台、数据接口管理平台或相关数据交换通道的状态信息。
34	公共能力接入信息	其他公共组件接入状态	采集系统接入统一支付、统一消息、统一预约、统一物流、统一评价、统一搜索等其他公共组件或公共能力的状态信息。

A.3 采集结果处理

系统状态信息采集结果应形成系统基础状态记录，并按以下要求进行处理：

- a) 基础状态记录宜包括系统唯一标识、指标类别、采集项、采集结果、数据来源、采集时间、核验材料、更新状态等内容；
- b) 系统状态信息采集结果存在缺失、异常、重复、不一致或无法核验情形的，应在评估记录中说明原因，并根据补充核验材料进行修正或标注；
- c) 系统状态信息采集结果涉及多个来源的，应保留数据来源、核验过程和处理结果，便于后续复核和追溯；
- d) 系统状态信息采集结果发生调整的，应记录调整内容、调整依据、调整时间和责任主体。

附录 B
(规范性)
运行评估指标评估方法

B.1 用户服务效能评估方法

用户服务效能指标数据采集与评估方法见表B.1。

表B.1 用户服务效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.1.1	系统访问量	系统访问日志、门户访问记录、统一身份认证日志、应用访问统计、接口网关日志、运维监测平台记录等。	较高。多数系统可通过访问日志、门户统计、统一认证或监测平台取得；纯后台接口型系统宜结合接口访问记录取值。	可按访问次数、访问用户数、访问人次、访问流量等口径统计；应剔除测试访问、巡检探测、爬虫访问、健康检查等非业务访问记录。
B.1.2	用户活跃度	用户管理后台、统一身份认证平台、访问日志、业务操作日志、移动端或门户端使用记录等。	较高。接入统一身份认证或具备用户标识的系统可直接归集；匿名访问或机器调用场景应先明确用户识别口径。	可按活跃用户数量、活跃用户占比、用户使用频次等口径取值；同一用户存在多种登录方式的，宜按统一用户标识去重。
B.1.3	功能模块使用量	系统菜单访问日志、功能操作日志、业务办理记录、接口调用日志、前端埋点记录等。	条件性。具备菜单、模块、功能接口或操作日志的系统可统计；无明确功能模块边界的底层组件应先划定统计对象。	以功能模块为统计对象，统计各模块使用次数或产生有效业务记录的次数；可按一级模块、二级模块或核心功能分项统计。

B.2 业务办理效能评估方法

业务办理效能指标数据采集与评估方法见表B.2。

表B.2 业务办理效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.2.1	业务事项承办率	事项管理系统、业务流程配置库、业务办理系统、事项办理平台、流程引擎、业务数据库、办理日志等。	条件性。适用于存在系统配置事项流程总数且能识别实际流转记录的系统；仅提供展示、导办、查询或基础支撑能力的系统可不适用。	业务事项承办率=评估周期内实际产生流转记录的业务事项流程数量/系统配置的事项流程总数×100%。系统配置但评估周期内未产生运行记录的事项流程不计入分子；测试流程、废止事项、临时配置项应按评估口径剔除。
B.2.2	承载业务受理增长率	业务办理系统、政务服务平台、统一办理平台、事项办理平台、业务数据库、受理记录、流程记录、办理日志等。	条件性。适用于存在业务受理环节并可取得上一评估周期同口径受理量的系统；首次评估、无历史数据或业务口径变化较大的，应说明对照口径。	承载业务受理增长率=(评估周期内系统实际业务受理量-上一评估周期业务受理量)/上一评估周期业务受理量×100%。上一评估周期业务受理量为0或无法取得的，可记录评估周期内业务受理量，并在评估记录中说明原因。
B.2.3	业务办理便捷度	门户端日志、移动端日志、自助终端记录、窗口端办理记录、统一办理平台记录、渠道管理平台记录、接口服务日志、业务办理记录等。	条件性。适用于存在两个及以上办理渠道或接入统一办理渠道的系统；单一后台系统或无业务办理渠道区分的系统可不适用。	业务办理便捷度可按非实体窗口渠道有效业务办理量/有效业务办理记录总量×100%取值，也可按网页端、移动端、自助终端、窗口端、统一办理平台、接口服务等渠道分别列示。渠道归集口径应保持一致，同一办件跨渠道流转的应明确去重规则。

B.3 数据利用效能评估方法

数据利用效能指标数据采集与评估方法见表B.3。

表B.3 数据利用效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.3.1	数据新增占比	业务数据库、数据资源管理平台、数据治理平台、数据仓库、数据目录系统、数据统计报表等。	条件性。适用于承担数据产生、归集、治理、沉淀或资产管理职责的系统；需能够区分有效数据与日志、缓存、临时数据。	数据新增占比=评估周期内新增有效数据量/评估周期末有效数据总量×100%。有效数据总量为0或无法取得的，应记录新增有效数据量并说明原因。
B.3.2	数据编目完成率	数据目录系统、数据资源管理平台、政务数据管理平台、编目台账、数据治理记录等。	较高。纳入政务数据资源编目范围的系统通常可从目录平台或编目台账取得；未纳入编目范围的系统应说明原因。	数据编目完成率=已完成编目的数据资源数量/应编目数据资源数量×100%。不属于编目范围的系统，可标注为不适用并说明原因。
B.3.3	数据共享调用量	数据共享交换平台、接口网关、数据服务平台、API管理平台、调用日志等。	较高。通过统一共享交换平台或接口网关调用的数据较易归集；系统内点对点接口需补充接口清单和调用日志。	统计评估周期内有效数据共享调用次数；可按调用方、数据资源、接口服务、调用场景等维度分类统计。
B.3.4	数据开放使用率	公共数据开放平台、开放接口日志、下载记录、访问统计、开放数据管理台账等。	条件性。仅适用于承担公共数据开放职责或形成开放数据资源的系统；无开放数据场景的系统不适用。	数据开放使用率=产生访问、下载或调用记录的开放数据资源数量/已开放数据资源数量×100%。无开放数据场景的系统，可标注为不适用。
B.3.5	数据模型与算法调用量	规则引擎日志、算法服务调用记录、业务系统后台运行日志、AI中台/智能底座接口网关等。	条件性。具备独立算法模块、规则引擎或接入统一智能底座的系统易于自动获取。	统计评估周期内，算法模型被真实业务成功调用或触发的有效次数。注意：应剔除探针测试、心跳检测及非正式生产环境的调用记录；单纯的数据库普通条件查询（如SQL Select）不宜计入。

B.4 系统运行质量评估方法

系统运行质量指标数据采集与评估方法见表B.4。

表B.4 系统运行质量指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.4.1	系统连续可用度	运行监测平台、政务云监测平台、应用性能监测平台、系统巡检记录、故障记录、服务中断事件记录等。	较高。部署在政务云、统一运维或应用监测平台的系统可自动获取；未接入监测平台的系统需依赖巡检和故障记录，可信度相对较弱。	宜同时列示系统可用率和平均无故障运行时长。系统可用率=系统正常运行时间/计划运行时间×100%；平均无故障运行时长（MTBF）=评估周期内正常运行时间/故障或服务中断次数。计划停机、例行维护等是否计入应在评估口径中说明。
B.4.2	平均响应时长	应用性能监测平台、访问日志、接口网关日志、前端埋点记录、压力测试或运行监测记录等。	较高。页面、接口和业务请求的响应时间可由APM、网关、日志或前端埋点取得；应避免混合不同业务场景直接平均。	平均响应时长=响应时长合计/有效请求数量。可按页面访问、业务办理、查询检索、接口调用等场景分项统计。
B.4.3	业务异常情况	业务日志、异常日志、错误日志、工单系统、运行监测平台、用户反馈记录等。	较高。具备业务日志、异常日志或工单系统的系统可统计；需统一异常类型、重复异常和排除范围。	可按业务异常量或业务异常率取值。业务异常率=业务异常记录数量/业务处理请求总量×100%。异常类型和排除范围应保持口径一致。

表B.4 系统运行质量指标数据采集与评估方法（续）

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.4.4	资源负载率	政务云监测平台、主机监控、容器监控、数据库监控、网络监控、存储监控等。	较高。政务云、容器平台、主机和数据库监控一般可获取；SaaS、统建分用或多租户系统需明确系统级或租户级归集口径。	可分别统计CPU、内存、存储、网络等资源的平均负载率和峰值负载率；必要时可按资源类型分别评价，不宜简单相加。
B.4.5	峰值并发量	访问日志、应用性能监测平台、接口网关、会话管理记录、压力监测记录等。	条件性。高并发、接口密集或高峰访问明显的系统较易获取；批处理或低交互系统可改用并发作业数等替代口径。	取评估周期内单位时间窗口的最大并发用户数、并发请求数或并发业务处理量；统计时间窗口应保持一致。

B.5 安全运营效能评估方法

安全运营效能指标数据采集与评估方法见表B.5。

表B.5 安全运营效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.5.1	安全告警有效处置率	安全监测平台、态势感知平台、日志审计系统、安全运营平台、工单系统等。	较高。接入统一安全运营或态势感知平台的系统可归集；未接入系统需依赖本地安全设备和工单记录。	安全告警有效处置率=已有效处置安全告警数量/有效安全告警总数量×100%。误报、重复告警等应按统一规则去重或删除。
B.5.2	安全风险整改完成率	漏洞扫描报告、风险排查记录、安全检查报告、整改台账、工单系统、复测记录等。	较高。常规安全检查、漏洞扫描和整改台账可支撑取数；统建、托管或SaaS模式下需明确整改责任主体和证据来源。	安全风险整改完成率=已完成整改的安全风险数量/应整改安全风险总数量×100%。安全风险宜按高危、中危、低危等等级分类统计；高危风险应单独列示整改完成情况。整改完成应以复测通过、关闭记录或责任单位确认结果为准。
B.5.3	安全事件处置及时率	安全事件台账、安全运营平台、工单系统、应急处置记录、日志审计记录等。	条件性。发生安全事件或纳入安全事件管理的系统可统计；当期无安全事件时应标注为无事件，不宜按零值处理。	安全事件处置及时率=按规定时限完成处置的安全事件数量/安全事件总数量×100%。处置时限应根据安全事件等级或管理要求确定。
B.5.4	系统备份率	备份系统、运维平台、数据库备份记录、文件备份记录、配置备份记录、日志备份记录等。	较高。具备备份系统或运维平台的系统可直接取数；统一平台集中备份场景可由平台侧提供备份任务执行证明。	系统备份率=实际完成备份任务数量/计划备份任务数量×100%。应明确备份对象、备份频率和备份周期。
B.5.5	数据恢复成功率	恢复测试记录、应急演练记录、故障恢复记录、备份系统记录、运维工单等。	条件性。实际恢复或恢复测试记录可支撑统计；无恢复验证记录的，应说明原因，不宜以备份完成情况替代。	数据恢复成功率=恢复成功次数/恢复验证或实际恢复次数×100%。无恢复验证记录的，应说明原因。

B.6 协同复用效能评估方法

协同复用效能指标数据采集与评估方法见表B.6。

表B.6 协同复用效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.6.1	接口调用量	接口网关、API管理平台、数据共享交换平台、应用接口日志、服务调用日志等。	较高。经统一网关、API平台或共享交换平台调用的接口易于统计；系统间点对点接口需补充接口清单和日志。	统计评估周期内有效接口调用次数；可按调用方、被调用方、接口类型、业务场景等分类统计。

表B.6 协同复用效能指标数据采集与评估方法（续）

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.6.2	接口调用成功率	接口网关、API管理平台、数据共享交换平台、接口调用日志、异常日志等。	较高。与接口调用量配套获取；应统一成功响应、超时、异常响应和重试请求的判定规则。	接口调用成功率=成功响应的接口调用次数/接口调用请求总次数×100%。超时、失败、异常响应等应按统一口径计入未成功调用。
B.6.3	组件复用量	组件管理平台、能力开放平台、接口管理平台、申请审批记录、订阅记录、复用记录、调用记录等。	条件性。适用于对外开放组件、能力、接口或模块服务的系统；仅调用他人组件而不对外提供可复用能力的系统不适用。	可按组件申请数量、订阅数量、复用数量、申请通过数量或实际调用次数取值；应明确组件范围、申请状态和复用认定口径。
B.6.4	业务协同运行量	业务协同平台、跨域办理系统、数据共享交换平台、接口调用日志、业务办理记录、联合处置记录等。	条件性。适用于存在跨部门、跨层级、跨区域、跨系统业务办理或协同调用场景的系统；无业务协同场景的系统不适用。	统计评估周期内跨部门、跨层级、跨区域或跨系统业务办理、协同调用、联合处置等有效运行记录数量。

B.7 迭代优化效能评估方法

迭代优化效能指标数据采集与评估方法见表B.7。

表B.7 迭代优化效能指标数据采集与评估方法

指标编号	指标名称	数据来源	数据来源可行性说明	取值评估方法
B.7.1	优化需求完成率	需求管理平台、项目管理系统、运维工单、版本管理记录、测试记录、上线记录等。	较高。具备需求管理、项目管理或工单系统的系统可统计；无需求台账的应补充人工核验材料。	优化需求完成率=已完成上线或交付的优化需求数量/已受理优化需求数量×100%。未纳入实施范围的需求应说明原因。
B.7.2	运行问题整改完成率	缺陷管理平台、运维工单、故障记录、用户反馈记录、整改台账、版本发布记录等。	较高。工单、缺陷和故障记录可支撑统计；需区分咨询类反馈、需求类事项和整改类问题。	运行问题整改完成率=已完成整改并关闭的问题数量/应整改问题总数量×100%。整改完成应以验证通过或关闭记录为准。
B.7.3	功能模块优化数量	版本管理记录、发布说明、需求管理平台、配置管理记录、功能清单、测试报告等。	较高。发布说明、需求管理和配置管理记录可支撑统计；应避免将配置调整、问题修复与功能优化重复计数。	统计评估周期内完成上线或生效的功能模块新增、调整、优化、下线数量；同一模块多次调整的，应按评估口径去重或分类统计。
B.7.4	运维模块优化情况	运维平台、监测平台、工单系统、自动化巡检记录、版本发布记录、运维优化方案等。	条件性。统一运维平台、基础支撑平台或具备独立运维模块的系统较易统计；无独立运维模块的系统可不适用。	可按已完成优化的运维模块数量、优化事项数量或优化功能使用记录取值；应说明优化对象、优化内容和生效时间。
B.7.5	新技术应用情况	智能应用平台、模型服务平台、智能体运行日志、业务系统日志、调用记录、处理记录等。	条件性。适用于已正式部署并运行新技术应用场景的系统；试点、测试或演示环境记录不宜计入正式运行数据。	可按新技术功能数量、使用次数、调用次数、处理业务量等口径取值；应区分试点、测试和正式运行记录。

附 录 C
(规范性)
指标选用明细表

表C.1给出各类政务信息系统效能评估指标的选用规则。表中“●”表示推荐选用，“○”表示条件选用，“—”表示一般不选用；“★”表示核心指标，“☆”表示扩展指标；条件选用指在评估方案中明确触发条件、统计对象、数据来源和不适用原因。

表C.1 指标选用矩阵

序号	指标编号	指标名称	指标属性	公共服务类	业务办理类	内部管理类	协同联动类	数据资源类	公共支撑类	选用边界说明
1	B.1.1	系统访问量	★	●	●	●	○	○	○	以人机访问、服务入口访问或应用入口访问为主时选用；纯后台、纯接口型系统不宜用页面访问量替代接口调用量。
2	B.1.2	用户活跃度	★	●	●	●	○	○	○	存在可识别用户且可剔除机器账号、测试账号时选用；匿名访问或机器调用场景应明确用户识别口径。
3	B.1.3	功能模块使用量	★	●	●	●	○	○	○	有明确功能模块、菜单、核心操作对象或功能接口时选用；无模块边界的底层组件可不选用。
4	B.2.1	业务事项承办率	★	○	●	○	○	○	○	适用于存在系统配置事项流程总数且评估周期内能够识别实际流转记录的系统；仅承担展示、导办、查询或底层支撑的系统可不选用。
5	B.2.2	承载业务受理增长率	★	○	●	○	○	○	○	适用于存在业务受理记录并可取得上一评估周期同口径业务受理量的系统；无受理环节、无历史数据或仅承担接口转发、数据服务、能力支撑的系统不宜选用。
6	B.2.3	业务办理便捷度	☆	●	●	○	○	○	○	适用于存在两个及以上办理渠道或接入统一办理渠道的系统；单一后台端、无业务办理渠道区分的系统可不选用。
7	B.3.1	数据新增占比	★	○	○	○	○	●	○	主要适用于承担数据归集、治理、沉淀、更新或资产管理职责的系统；不宜将日志、缓存、临时表、消息流水作为有效数据。
8	B.3.2	数据编目完成率	★	○	○	○	○	●	○	系统纳入政务数据资源编目范围时选用；未纳入编目范围的应说明原因。
9	B.3.3	数据共享调用量	★	○	○	○	●	●	○	适用于通过共享交换、接口服务、数据服务等方式提供或调用数据资源的系统；不等同于全部接口调用。

表C.1 指标选用矩阵（续）

序号	指标编号	指标名称	指标属性	公共服务类	业务办理类	内部管理类	协同联动类	数据资源类	公共支撑类	选用边界说明
10	B. 3. 4	数据开放使用率	☆	○	○	○	○	●	○	适用于承担公共数据开放职责的系统；审批、内部管理、一般支撑平台通常不选用。
11	B. 3. 5	数据模型与算法调用量	☆	○	○	○	●	●	○	适用于内部部署、接入或封装了独立数据分析模型、风险预警规则、自动审批算法、机器学习或大模型（LLM）等智能底座的政务信息系统；不具备相关算法或规则引擎的传统纯表单、纯展示型系统可不适用。
12	B. 4. 1	系统连续可用度	★	●	●	●	●	●	●	通用指标，应统一计划运行时间、计划停机、例行维护和服务中断事件的统计口径。
13	B. 4. 2	平均响应时长	★	●	●	●	●	●	●	通用指标，应按页面、接口、查询、办理、批处理等场景明确响应口径。
14	B. 4. 3	业务异常情况	★	●	●	●	●	●	●	通用指标，应统一异常分类、排除范围和去重规则；无业务处理逻辑的系统可按接口或运行异常记录选用。
15	B. 4. 4	资源负载率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标，可按CPU、内存、存储、网络等资源分别评价，不宜简单相加。
16	B. 4. 5	峰值并发量	☆	●	●	○	●	○	●	高并发、接口密集或高峰访问明显的系统优先选用；批处理系统可改用并发作业数。
17	B. 5. 1	安全告警有效处置率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标；统一安全运营或云托管场景下应按系统、租户或应用维度归集证据。
18	B. 5. 2	安全风险整改完成率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标；统建、托管或SaaS模式下应明确整改责任主体、复测依据和关闭口径。
19	B. 5. 3	安全事件处置及时率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标；当期无安全事件时应标注为无事件，不宜记零。
20	B. 5. 4	系统备份率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标；云托管或SaaS模式下可由平台侧提供备份任务执行证明。
21	B. 5. 5	数据恢复成功率	★	●	●	●	●	●	●	通用指标；无恢复验证记录时应说明原因，不宜主观判断。
22	B. 6. 1	接口调用量	☆	○	○	○	●	●	●	存在接口服务、API网关、共享交换或能力调用时选用；纯展示系统可不选用。
23	B. 6. 2	接口调用成功率	☆	○	○	○	●	●	●	与接口调用量配套选用，应统一成功响应、超时、异常响应和重试请求判定规则。
24	B. 6. 3	组件复用量	☆	○	○	○	○	○	●	系统对外沉淀并开放组件、能力、接口或模块服务时选用；仅调用他人组件的不宜计入。
25	B. 6. 4	业务协同运行量	★	○	○	○	●	○	○	存在跨部门、跨层级、跨区域、跨系统业务办理或协同调用场景时选用；无协同业务场景的系统可不选用。

表C.1 指标选用矩阵（续）

序号	指标编号	指标名称	指标属性	公共服务类	业务办理类	内部管理类	协同联动类	数据资源类	公共支撑类	选用边界说明
26	B.7.1	优化需求完成率	☆	●	●	●	●	●	●	通用指标；以已受理并纳入实施范围的优化需求为统计对象。
27	B.7.2	运行问题整改完成率	☆	●	●	●	●	●	●	通用指标；应区分咨询类反馈、需求类事项和整改类问题。
28	B.7.3	功能模块优化数量	☆	●	●	●	●	●	●	通用指标；应区分新增、优化、调整、下线等优化类型。
29	B.7.4	运维模块优化情况	☆	○	○	○	○	○	●	统一运维平台、基础支撑平台或具备运维模块的系统优先选用。
30	B.7.5	新技术应用情况	☆	○	○	○	○	○	○	存在正式运行的人工智能、智能体、智能审核、智能问答、智能分析等新技术应用场景时选用；试点或测试记录不宜计入。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求
 - [2] GB/T 37988-2019 信息安全技术数据安全能力成熟度模型
 - [3] GB/T 38664.1-2020 信息技术大数据政务数据开放第1部分：总则
 - [4] GB/T 39477-2020 信息安全技术政务信息共享数据安全技术要求
 - [5] GB/T 43697-2024 数据安全技术数据分类分级规则
-