

2025 年项目支出部门评价报告

项目名称：法院电子送达外包项目（两级法院合并
招标项目）

主管部门（公章）：深圳市盐田区人民法院

填报人：甄钰敏

联系电话：0755-25228687

目录

一、基本情况	1
（一）项目概况	1
（二）项目绩效目标	2
二、绩效评价工作开展情况	3
（一）绩效评价目的、对象和范围	3
（二）绩效评价原则、评价方法及评价标准	3
（三）绩效评价工作过程	6
三、综合评价情况及评价结论	6
四、绩效评价指标分析	7
（一）项目决策	7
（二）项目过程	8
（三）项目产出	9
（四）项目效益	10
五、主要经验及做法	10
（一）深化智慧司法建设，司法送达工作提质增效	10
（二）规范送达流程，有效规避法院办案风险	10
六、存在的问题及原因分析	11
七、相关建议	11
附件项目绩效评价指标体系评分情况表	12

为贯彻《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）等文件精神，落实预算管理和绩效主体责任，提高财政资金使用效益，参照《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号），深圳市盐田区人民法院（以下简称“本院”）组织对2025年“法院电子送达外包项目（两级法院合并招标项目）”项目（以下简称“本项目”）开展部门绩效评价。本项目涉及财政资金25.76万元，评价得分98.6分，评价等级为“优”，具体说明如下。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 实施背景

送达是案件审理过程中的重要程序事项，是保障人民法院依法公正审理案件及时维护当事人合法权益的基础。及时高效的送达对确保各类诉讼的顺利进行起着积极的作用，送达工作关乎当事人的知情权、参与权。但在司法实践中，司法送达占用了法官和司法辅助人员大量时间与精力，送达乱、送达难等问题成为制约审判公正与效率的瓶颈之一。

近年来，随着我国社会经济的发展和人民群众司法需求的提高，诉讼文书的送达出现了一些新情况、新问题。在人口流动不断加速、电子诉讼日益成熟的背景下，送达机制也面临重大改革，即从住址为中心的传统送达，逐渐转向电子送达，电子送达具有节约司法资源、高效、便利、规范性强等优势。根据2021年新修订的《中华人民共和国民事诉讼法

法》相关规定，通过电子方式可以送达判决书、裁定书、调解书。

2. 主要内容

本项目为两级法院合并招标项目，服务方根据本院下达的电子送达任务，进行任务检查，采取以电话辅助方式通知受送达人，并利用短信、邮箱、微法院等方式开展送达。送达详情自动生成送达报告，客观记录电子送达开展情况，电话辅助送达应采用录音记录送达过程。

3. 项目资金投入和使用情况

本项目资金均来源于财政部门一般公共预算。2025 年，本项目年初预算 25.76 万元，年中未进行调整，实际支出 25.76 万元，预算执行率 100%。

(二) 项目绩效目标

参照市财政局对预算绩效管理工作的要求，本院结合项目内容设置了绩效目标，涵盖产出、效益、满意度。2025 年，本项目总体目标为：完成法院电子送达外包项目（两级法院合并招标项目）项目工作，保障法院审判业务的正常运行。具体绩效指标设置情况如表 1-1 所示。

表 1-1 项目绩效目标申报表（节选）

年度总体目标	预期目标			
	通过本项目的实施，完成法院电子送达外包项目（两级法院合并招标项目）项目工作，保障法院审判业务的正常运行。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	电子送达工作完成率	100%
		质量指标	电子送达工作完成合格率	100%

		时效指标	电子送达工作完成及时率	100%
		成本指标	支付进度达标率	≥ 90%
	效益指标	经济效益指标	不适用	不适用
		社会效益指标	保障法院审判业务的正常运行	有效
		生态效益指标	不适用	不适用
		可持续影响指标	不适用	不适用
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥ 85%
		其他满意度指标	不适用	不适用

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

通过开展项目支出部门绩效评价工作，从决策、管理、产出及效益入手，总结项目经验成效，对项目工作全过程的规范性、资金支出的合规性、资金使用的有效性进行综合评估，客观、全面地反映该项目资金的使用效益和本院有关工作职能的实现程度，进一步完善本院项目支出的全过程管理和内控体系，提高财政资金使用效益。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价对象为法院电子送达外包项目（两级法院合并招标项目），涉及财政资金 25.76 万元，评价基准日为 2025 年 12 月 31 日。如对项目绩效评价结果存在较大影响的，视实际情况对评价周期进行延伸。

（二）绩效评价原则、评价方法及评价标准

1. 绩效评价原则

（1）科学规范原则

评价工作参照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）及《深圳市财政局关于印发〈深圳市市级项目支出绩效评价工作规程〉的通知》（深财绩〔2020〕14号）等文件中项目支出绩效评价相关要求开展，工作过程符合规范，评价结果科学。

（2）公开公正原则

绩效评价工作依法公开并进行监督，主管部门根据项目执行情况进行公正评价，保证评价结果的准确、客观和具有可信度。

（3）相关性原则

绩效评价工作针对项目相关支出及其产出进行分析，评价结果能够清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价方法

（1）指标分析法

本次评价将主要采用指标分析法开展评价工作，遵循科学全面的原则，按照项目立项、项目实施、产出和效果的逻辑路径，制定绩效评价指标体系。根据指标体系，以收集到的项目相关资料为依据并进行评分，对绩效指标体系表中的扣分点进行定性分析，重点剖析此项绩效指标的扣分原因，对整个项目实施的影响程度，并且在对应的问题和建议中给予反映。

（2）比较法

对于该项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较

法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（3）因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

3. 评价标准

本次绩效评价过程中所涉及的标准来源于项目相关上级文件要求、计划标准、行业标准及历史标准等方面。对于指标体系中涉及的定量指标，目标值设置采取具体数量、百分形式的目标值，准确衡量项目完成情况，评分标准以设置明确的公式或评分标准，计算指标得分；对于涉及的定性指标，设置“达成指标”“部分达成指标并具有一定效果”及“未达成指标且效果较差”三个档次，设定相对应的分值范围，并以百分比形式衡量实现目标情况，并计算指标得分。

4. 评价依据

本项目绩效评价依据包括但不限于：

1. 《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）；
2. 《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）；
3. 《中共广东省委广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）；
4. 《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5号）；

5. 《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕614号）。

（三）绩效评价工作过程

1. 前期准备及资料收集

本院由专人负责评价工作，在确定评价项目后，对现有材料进行分析，与业务实施部门进行沟通，了解项目实施内容。根据财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）中的绩效评价指标体系框架，梳理评价所需材料，并与业务部门进行访谈，了解项目具体情况。

2. 报告撰写、修改及出具。

经材料分析对比等工作流程，结合项目所设置的绩效评价指标体系逐一进行核对，完成评分工作。根据评分结果，总结过程的经验成效及问题，并完成绩效评价报告，经征求业务实施部门意见后进行修改定稿。

三、综合评价情况及评价结论

根据项目财政支出绩效评价指标体系和评分标准，本项目综合绩效评价得分为**98.6分**，评价等级为“**优**”。项目各指标得分情况见表3-1，评分细则详见附件。

表3-1 绩效评价指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成值	分值	得分
项目决策 (20分)	项目立项 (7分)	立项依据充分性	充分	100%	5.00	5.00
		立项程序规范性	规范	100%	2.00	2.00
	绩效目标 (7分)	绩效目标合理性	合理	100%	4.00	4.00
		绩效目标明确性	明确	100%	3.00	3.00
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	合理	100%	4.00	4.00
		资金分配合理性	合理	100%	2.00	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成值	分值	得分
项目过程 (20分)	资金管理 (10分)	资金到位率	100%	100%	2.00	2.00
		预算执行率	100%	100%	4.00	4.00
		资金使用合规性	合规	100%	4.00	4.00
	组织实施 (10分)	管理制度健全性	健全	100%	5.00	5.00
		制度执行有效性	有效	100%	5.00	5.00
项目产出 (30分)	数量指标 (12分)	电子送达完成率	100%	100%	8.00	8.00
		售后服务保障时长	7*24 小时	7*24 小时	4.00	4.00
	质量指标 (5分)	电子送达错误率	≤1‰	0	5.00	5.00
	时效指标 (8分)	单个送达时长	≤48 小时	≤24 小时	4.00	4.00
		故障服务响应时长	≤1 小时	≤1 小时	4.00	4.00
	成本指标 (5分)	成本控制率	≤100%	100%	5.00	5.00
项目效益 (30分)	社会效益 (24分)	电子送达成功率	≥78%	89.85%	10.00	10.00
		节约司法资源	显著	100%	7.00	7.00
		提高送达效率	显著	80%	7.00	5.60
	满意度 (6分)	工作人员满意度	≥85%	92.86%	6.00	6.00
合计					100	98.6

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策

项目决策类指标由 3 个二级指标和 6 个三级指标构成，其中满分指标 6 个，权重分 20 分，实际得分 20 分，得分率 100%。

1. 项目立项

本项目设立以《中华人民共和国民事诉讼法》中，“通过电子方式可以送达判决书、裁定书、调解书”为依据，立项依据充分。根据评分标准，该指标分值 7 分，实际得分 7 分。

2. 绩效目标

参照市财政局对预算绩效管理工作的要求，本院认真梳理本项目内容，根据项目立项依据及项目实际，分析项目申报的必要性及可行性，完成绩效目标、绩效指标编报工作，按时在项目库管理系统提交绩效目标申报表，并根据项目预算资金用途设立指标，绩效指标设置与预算资金量相匹配，大部分项目指标明确、清晰、量化、可衡量，绩效指标的目标值符合项目实际情况。根据评分标准，该指标分值 7 分，实际得分 7 分。

3. 资金投入

总体上，本项目预算编制以往年项目经验以及签订的合同为基础，资金额度与年度目标相适应，资金分配有测算依据，与本院工作实际相适应。根据评分标准，该指标分值 6 分，实际得分 6 分。

（二）项目过程

项目过程类指标由 2 个二级指标和 5 个三级指标构成，其中满分指标 5 个，权重分 20 分，实际得分 20 分，得分率 100%。

1. 资金管理

2025 年，本项目预算金额 25.76 万元，资金到位率 100%，资金到位及时，预算执行率 100%。根据评分标准，该指标分值 10 分，实际得分 10 分。

2. 组织实施

本项目为一般公共预算资金的支出，本院在执行过程中

严格按照《深圳市盐田区人民法院财务管理办法》的规定执行资金的审批程序以及资金的申请、审核等流程。经复核，项目资金付款手续完整，资料齐全，审批程序执行到位，支出依据合规。根据评分标准，该指标分值 10 分，实际得分 10 分。

（三）项目产出

项目产出类指标由 4 个二级指标和 6 个三级指标构成，其中满分指标 6 个，权重分 30 分，实际得分 30 分，得分率 100%。

1. 数量指标

根据项目合同，本项目开展的电子送达工作已按要求完成，完成率 100%。同时，售后保障时长按照 7*24 的标准完成。根据评分标准，该指标分值 12 分，实际得分 12 分。

2. 质量指标

经抽查复核，本项目开展的电子送达错误率低于 1‰，符合合同要求。根据评分标准，该指标分值 5 分，实际得分 5 分。

3. 时效指标

本项目开展的电子送达工作单个送达事项平均完成时长低于 48 小时，故障响应平均时长低于 1 小时。根据评分标准，该指标分值 8 分，实际得分 8 分。

4. 成本指标

本项目涉及经费在预算范围内，未出现超支现象，成本控制情况良好。根据评分标准，该指标分值 5 分，实际得分

5 分。

（四）项目效益

项目效益类指标由 2 个二级指标和 4 个三级指标构成，其中满分指标 3 个，扣分指标 1 个，权重分 30 分，实际得分 28.6 分，得分率 95.33%。

1. 社会效益

通过本项目的实施，原/被告的送达率均达到响应要求，并显著节约了司法资源，但在实际送达过程中，客观存在一定影响事项，影响送达完成率的进一步提升。根据评分标准，该指标分值 24 分，实际得分 22.6 分。

2. 满意度指标

该项目所涉及的电子送达服务主要由本院办案人员使用，总体满意度情况良好。根据评分标准，该指标分值 6 分，实际得分 6 分。

五、主要经验及做法

（一）深化智慧司法建设，司法送达工作提质增效

通过服务团队承接全流程电子送达事务，极大减轻了法院一线干警事务性工作负担，让法院工作人员能够集中精力投身案件审理、纠纷化解等核心业务工作。项目依托多渠道线上送达模式，大幅压缩文书送达时长，有效提升整体送达效率与案件流转速度，同时显著减少纸质文书印刷、邮政投递、外勤走访等各项办公办案成本，实现司法资源高效集约利用。

（二）规范送达流程，有效规避法院办案风险

在业务开展过程中，严格按照司法送达工作规范落实各项流程，全程做好通话录音、送达留痕、凭证留存、回执归档等工作，确保送达程序合法合规、资料完整可溯，有效规避送达流程不规范引发的各类办案风险。同时，依托数据统计分析，精准梳理送达工作短板弱项，为法院优化办案管理、完善工作机制提供详实的数据支撑。

六、存在的问题及原因分析

2025 年，本院电子送达工作总体完成情况较好，基本实现了信息化手段赋能日常工作，项目按合同要求完成了全年送达工作，原告、被告送达率也达到相应要求，但部分送达工作客观存在一定困难，具体原因包括：一是部分送达信息地址有误，受联系人信息不全、失联等因素影响，未能按要求及时完成送达工作，该类问题多发生在港澳台或境外地区；二是因接收人员主观原因无法送达，部分接收送达人员将传达信息误认为诈骗信息，或因与原/被告存在较大纠纷且缺乏法律意识，主观拖延、接收送达信息。

七、相关建议

在后续项目开展过程中，我院将进一步优化完善电子送达机制，一是加强正面引导，参考“96110”网络诈骗官方电话宣传，结合号码认证提醒等形式，让市民群众了解法院电子送达的官方渠道，减少被送达人误解，同时督促服务方做好培训和规范人员话术，提高传达信服力；二是完善未送达处理机制，针对未能及时送达事项建立后续处理机制，规避相关法律风险。

附件项目绩效评价指标体系评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	得分
决策 (20分)	项目立项	立项依据充分性	5	项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点: ①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策(1分); ②项目立项符合行业发展规划和政策要求(1分); ③项目立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需(1分); ④项目属于公共财政支持范围,符合中央、地方事权支出责任划分原则(1分); ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复(1分)。	5
		立项程序规范性	2	项目申请、设立过程符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点: ①项目按照规定的程序申请设立(1分); ②审批文件、材料符合相关要求(0.5分); ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策(0.5分)。	2
	绩效目标	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标依据充分,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项目有绩效目标(1分); ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性(1分); ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平(1分); ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。	4
		绩效指标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点: ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(1分); ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分); ③与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。	3
	资金投入	预算编制科学性	4	项目预算编制经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度	评价要点: ①预算编制经过科学论证(1分);	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	得分
				目标相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	②预算内容与项目内容匹配(1分); ③预算额度测算依据充分,按照标准编制(1分); ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配(1分)。	
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配有测算依据,与补助单位或地方实际相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算资金分配依据充分,体现厉行节约从严从紧安排的导向(1分); ②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应(1分)。	2
过程 (20分)	资金管理	资金到位率	2	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%。 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。	2
		预算执行率	4	项目预算资金按照计划执行,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%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。	4
	资金管理	资金使用合规性	4	项目资金使用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符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定(1分); ②资金的拨付有完整的审批程序和手续(1分); ③符合项目预算批复或合同规定的用途(1分); ④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(扣1分)。	4
	组织实施	管理制度健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度健全,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已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2分); ②财务和业务管理制度合法、合规、完整(2分)。	5

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	得分
		制度执行有效性	5	项目实施符合相关管理规定,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遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续完备(1分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位(2分)。	5
产出 (30分)	产出数量	电子送达完成率	8	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。 实际产出数:一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数量:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或提供的服务数量。	8
		售后服务保障时长	4	项目实施的实际产出数与计划产出数的比较,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	按照实际完成情况计算得分,达到得满分;反之,按照比例计算得分。	4
	产出质量	电子送达错误率	5	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。 质量达标产出数:一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据。计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	5
	产出时效	单个送达时长	4	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。	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。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。	4
		故障服务响应时长	4	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	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。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。	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	得分
				程度。		
	产出成本	成本控制率	5	完成项目计划工作目标的实际成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的成本控制程度。	成本控制率=实际成本/计划成本×100%。 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。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。	5
项目效益(30分)	社会效益	电子送达成功率	10	项目工作完成对社会发展所产生的相关影响。	按照完成比例计算得分,送达成功率≥95%,得满分;反之,按照比例计算得分。	10
		节约司法资源	7	项目工作完成对社会发展所产生的相关影响。	按照实施成效计算得分。实施成效显著的,按100%-80%(含)计算得分;实施成效明显的,按80%-60%(含)计算得分;实施成效一般的,按60%-0%计算得分。	7
		提高送达效率	7	项目工作完成对社会发展所产生的相关影响。	按照实施成效计算得分。实施成效显著的,按100%-80%(含)计算得分;实施成效明显的,按80%-60%(含)计算得分;实施成效一般的,按60%-0%计算得分。	5.6
	满意度	工作人员满意度	6	项目涉及工作人员对项目实施效果的满意程度。	指因该项目实施而受到影响的部门(单位)、群体或个人。满意度≥85%,得满分;反之根据实际满意度计算得分。	6
合计						98.6