

广州仲裁委员会 2021 年信息化建设开发经费 重点项目绩效评价报告

根据《广州市财政局关于印发 2022 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》有关要求，受广州市财政局委托，本机构对广州仲裁委员会 2021 年度信息化建设开发经费重点项目开展第三方绩效评价工作。经现场核查与综合分析评价，最终得出评价结论，并形成本评价报告。经综合评定，广州仲裁委员会 2021 年度信息化建设开发经费重点项目绩效等级为“良”。

一、评价概况

（一）项目基本情况

广州仲裁委员会（简称“广州仲裁委”）获司法部推荐，成为受司法部推荐的唯一一家仲裁机构参与亚太经合组织企业间跨境商事争议在线解决机制项目（简称 APEC-ODR 项目）的建设。根据《广州仲裁委员会关于获司法部推荐参与亚太经合组织企业间跨境商事争议在线解决机制建设有关工作情况的报告》（穗仲报〔2020〕13 号）的批示，广州仲裁委迅速成立工作专班，进行项目立项，高质量推进亚太经合组织 APEC 跨境 B2B 商事争议 ODR 平台建设工作。2021 年 12 月 22 日，广州仲裁委组织召开了本项目的初验专家会议，专家组同意项目通过初步验收。

（二）项目资金情况

项目预算为 299.77 万元，实际支出为 294.81 万元，其中软件开发及相关服务器采购费用为 273.8 万元，工程监理费用为 11.55 万元，安全相关评测费用为 3.98 万元，验收测评费用为 5.48 万元。

（三）项目绩效目标

通过开展智能化仲裁项目，加强广州仲裁委员会服务亚太地区国际商事交往能力，提高广州仲裁委员会仲裁业务国际化、智能化水平，向世界发出仲裁的“中国声音”。

（四）评价结果

评价工作组根据经确认的评价指标体系及评分标准，通过资料收集、问卷调查及现场核查评价等方式，对广州仲裁委员会 2021 年信息化建设开发经费（2021 年智能化仲裁项目）重点项目的决策、过程、产出、效益等方面实施客观评价，绩效评级为“良”。

二、项目主要绩效

（一）按期完成 APEC-ODR 平台建设，实现预期功能

顺利完成应用支撑平台建设、应用系统建设以及其他（终端、配套管理等）系统建设，实现了预期功能，并于 2021 年 12 月 22 日通过初步验收。APEC-ODR 平台的顺利完成，为跨境商事争议

在线解决打下坚实基础，后续将为使用不同语言、具有不同使用习惯的当事人提供一站式在线解纷途径，为跨境、跨语言、跨法域的商事争端提供高效、易用、低成本的法律服务。

（二）项目的建成创新了传统仲裁方式，智能化水平有效提升，办案效率实现飞跃

对比传统庭审方式，通过在线争议解决（ODR）机制建设，积极运用网上立案、远程庭审、批量智审、在线争议解决等方式，能最大限度保证疫情期间仲裁工作的正常开展，为企业尽快解决法律纠纷、尽快渡过难关提供有力支持。ODR 机制提供一种集谈判、调解、仲裁“三维一体”的纷争解决机制，具有零距离、高效便捷、低成本三种优势，高效灵活化解纠纷，创新了传统仲裁方式。

在线争议解决（ODR）平台建设，进一步提升了仲裁服务数字化水平，可以实现全部程序通过线上智能处理，最大限度简化仲裁员和仲裁秘书的工作量，智能化水平得到有效提升。

通过对 2021 年使用 ODR 平台办结的 160 件案件进行统计分析，平均结案周期 41 天，相对于传统庭审方式一般 4 个月左右的审理周期，办案效率极大提升。可以预见，使用 APEC-ODR 平台进行跨界 B2B 商事争议纠纷在线解决，整体办案效率将实现飞跃。

（三）项目的建成助力广州仲裁委员会国际影响力提升

项目建设期间，广州仲裁委基于 ODR 平台的建设成果，连续两次代表中国内地仲裁机构参加 APEC 关于启动在线争议解决合作框架专题研讨会并分享平台建设历程和实践经验。项目建设完成后，亚太经合组织（APEC）经济委员会（EC）于 5 月初已审议批准广州仲裁委成为 APEC—ODR 正式提供方，并将该项目成果上挂 APEC 官网，标准着广州仲裁委仲裁机制再获国际认可。从而进一步加强广州仲裁委服务亚太地区国际商事交往能力，助力其在国际化道路上迈出重要一步，引领全球 ODR 机制国际化、规范化发展，为国际仲裁界贡献“中国智慧”，发出“中国声音”。

三、存在问题或不足

（一）未根据项目周期细化年度绩效目标，个别绩效指标有待进一步完善

一是未根据项目周期细化年度绩效目标。项目制定的绩效目标为：通过开展智能化仲裁项目，加强广州仲裁委员会服务亚太地区国际商事交往能力，提高广州仲裁委员会仲裁业务国际化、智能化水平，向世界发出仲裁的“中国声音”。考虑到本项目是跨年度的，仅设置了绩效总目标，应该根据项目实际计划和周期，细化年度绩效目标及相应的年度考核指标，确保针对性更强，也便于项目绩效自评或第三方绩效评价。

二是绩效指标的全面性不够。结合项目绩效目标，其设置的产出指标未能反映项目最核心的产出，如功能实现情况；设置的效益指标未能反映相应的社会效益，如提升智能化、国际化水平情况。

三是个别定量化绩效指标计算不详。项目设置的绩效指标基本可衡量，但设备运行完好率、故障处理及时率指标未有明确的计算公式，影响后续指标的考核。同时个别指标预期实现值设置偏低，如业务办理无纸化率 90%、ODR 系统满足语言数量 ≥ 3 。

（二）项目管理精细化程度有待提高

一是项目业务管理制度虽较为健全，但随着对项目的精细化管理要求越来越高，以及对项目绩效管理的日渐重视，广州仲裁委员会仍需在现有制度基础上进一步细化项目相关的监督检查办法，并严格落实，加强项目管理，提升管理水平。二是项目过程监管有待进一步加强。广州仲裁委员会成立了信息化工作领导小组，加强对信息化项目的管理，同时本项目引进专业监理公司对项目实施监理，但能直接反映广州仲裁委员会有力推动项目进展以及在项目管理过程中监督检查的工作记录相关资料不够完善。

（三）合同支付管理有待进一步提升

一是存在费用支付不及时情况。根据与承建方签订的项目承

建合同，合同中约定乙方完成项目《需求规格说明书》后5个工作日内，甲方支付第二笔款项，但实际支付时间有所滞后。二是部分合同约定的支付方式欠妥。如测试评估认证服务合同，因金额较小，未约定分期支付条款，合同款项在合同签订后一次性支付给了乙方。

四、相关建议

（一）细化项目年度绩效目标，优化个别绩效指标设置

一是根据项目周期，合理设置绩效总目标及各年度绩效目标，并根据年度绩效目标有针对性设置绩效指标，可注明考核指标时限，便于项目绩效自评或第三方绩效评价。二是在设置合理、细致、可量化的绩效目标同时，也要考虑指标设置的全面性和可衡量性。如制定涉及产出质量指标时，要设置反映核心功能实现情况的指标；制定涉及社会效益指标时，要设置反映提升智能化和国际化水平情况的指标；三是针对部分定量化绩效指标，须定义合理、明确的计算公式，方便指标的考核，并合理设置预期实现值。

（二）加强项目过程监管，严控合同支付

一是完善细化项目相关的监督检查办法，充分发挥监理单位作用，督促其做好日常监理工作，并要求监理每周汇报项目进展情况及需协调解决问题；同时广州仲裁委员会相关业务部门应牵

头组织相关的监督检查，做好监督检查记录等基础性工作，并对发现的问题做好复查，使监督工作落到实处。二是项目实施期间，广州仲裁委员会相关业务部门应根据项目进展情况，定期牵头组织相关工作协调会，及时解决项目在实施过程存在的各类问题，有力推动项目的进展或保障项目质量，并及时出具相关会议纪要，也可作为履行项目监管职责的支撑文件。三是加强合同支付管理，严格按照合同约定的时间及时支付相关费用，避免出现合同费用支付拖延情况；同时合理约定合同的支付方式，做好合同风险控制。

（三）进一步加强预算绩效管理

一是建议根据按照市财政局预算绩效管理工作的相关要求，结合广州仲裁委员会内部管理流程，制定具有可实操性的内部绩效管理办法，成立相关的绩效评价工作小组，统筹全委的绩效管理工作，细化职责分工，进一步提高绩效管理水平。二是将绩效理念和方法深度融入预算管理，实现绩效管理和预算管理一体化，逐步构建预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈，反馈结果有应用的全过程预算绩效管理机制。三是建议后期持续跟踪本项目的社会、经济效益，进一步强化项目实施效果的评价和验收工作，同时进一步完善 ODR 平台系统网络安全等级测评报告中提及的需整改闭合的问题，以保证项目

实施的质量和效率，确保财政资金的使用效益达到最大化。

（四）持续加强宣传，进一步拓展 ODR 平台应用范围

采用 APEC-ODR 平台进行跨界 B2B 商事争议纠纷在线解决，相比传统仲裁模式和其他互联网仲裁方式具有明显优势，值得大力宣传推广，并持续进行。APEC-ODR 平台目前仅局限于亚太经合组织，考虑到建设 APEC-ODR 平台积累的丰富经验以及平台本身的可扩展性，而中国作为全球第一外贸大国，国家企业参与全球经贸投资活动日益频繁和广泛，可根据实际情况将 APEC-ODR 平台应用范围进一步拓展至“一带一路”沿线国家，并逐步扩展至全球其他国家，为公正高效解决跨境 B2B 商事争议发挥最大价值，也必将有效地提升广州仲裁委员会国际影响力，更多更好的发出“中国声音”。