

2024 年政府网站搜索 用户需求分析报告

赛迪检测认证中心有限公司

赛迪检测认证中心有限公司

二〇二四年十二月

版权所有，未经许可不得转载引用

● 组织实施单位

赛迪检测认证中心有限公司

组 长：王庆蒙 副组长：崔雪峰

成 员：王 强 范海勤 杨 帅 边 琳

● 技术支撑单位

北京顶尖时代科技发展有限公司

组 长：付国庆

成 员：田会龙 路 亮 刘燃霞 欧 慧 曹龙飞 张青林 刘 滨

目 录

一、背景趋势..... 1

 （一）搜索成为社会公众获取网络信息的主要手段..... 1

 （二）优化搜索功能是政府网站主管部门政策要求..... 1

二、政府网站热搜词分析..... 2

 （一）用户对象热搜词分析 2

 （二）地区和月度热搜词分析..... 5

 （三）行业热搜词分析 10

 （四）热门点击政策分析 15

三、政府网站搜索现状分析..... 19

 （一）拼音转化功能表现 20

 （二）场景化指标表现 20

 （三）关键词推荐指标表现 21

 （四）人物名片化指标表现 21

 （五）自动纠错指标表现 22

 （六）政策格式化指标表现 23

 （七）百姓体和可视化指标表现..... 24

四、相关建议..... 26

 （一）定制网站栏目服务，提升网站内容质量..... 26

 （二）优化网站栏目结构，提高用户访问体验..... 27

 （三）持续推进场景搜索，深化服务模式创新..... 28

 （四）应用人工智能技术，增强搜索精准易用 28

 （五）加强平台数据共享，加快平台融合搜索..... 29

 （六）探索搜问一体化，推进网站扁平化发展..... 29

●报告咨询

潘春燕 电话：(010) 60738219 邮箱：panchunyan@cstc.org.cn

王庆蒙 电话：(010) 60738276 邮箱：wangqingmeng@cstc.org.cn

●官方网站

中国软件评测中心：www.cstc.org.cn

赛迪评估：www.ccidegov.cn

数字政府评估公共服务平台：dgservice.cstc.org.cn

●官方微信公众号



一、背景趋势

（一）搜索成为社会公众获取网络信息的主要手段

搜索早已成为公众从网上获取信息与服务的行为。查文件、找办事、提问题，“有事搜一搜”“搜索”已经成为公众通过政府网站获取信息与服务的主要手段与快捷途径。

政府网站是政府对外提供服务的官方权威渠道，不论是发布的政策文件、还是提供的办事服务，其内容都是严格采用官方术语、词汇。而现实中，公众更习惯使用百姓体通俗语言进行搜索，同官方专业术语并不完全一致，这也是公众觉得大部分政府网站搜不到、搜不全、搜不准、体验差的原因之一，所搜非所要。

（二）优化搜索功能是政府网站主管部门政策要求

2017 年《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号），指引中明确指出优化政府网站搜索功能，提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化和通俗语言搜索等功能。根据用户真实需求调整搜索结果排序，提供多维度分类展现，聚合相关信息和服务，实现“搜索即服务”。2019 年，国务院办公厅制定了《政府网站与政务新

媒体检查指标》，搜索功能评分占 4 分，智能搜索加分指标占 4 分。明确要求各级政府网站要提供更加实用化、智能化的搜索服务。

因此，不论是国家政策要求，还是为民服务的现实需要，政府网站搜索的全面性、准确性、易用性和用户需求至关重要，智能搜索必将成为各级政府网站标配的服务功能。基于此，赛迪检测认证中心有限公司联合北京顶尖时代科技发展有限公司，围绕政策文件要求，对全国政府网站搜索用户需求展开抽样调查分析，了解政府网站搜索现状及发展趋势。

二、政府网站热搜词分析

针对 2024 年全国几千家政府网站的用户搜索功能及用户搜索行为进行大数据分析，总结用户对象热搜词、地区热点、行业热点、月度热点等，更清晰把握公众对政府网站信息内容的需求，为推进政府网站健康有序发展提供参考。

（一）用户对象热搜词分析

1. 个人更关注就业、住房、社保等民生领域信息和服务

通过对个人用户的热搜词分析，可以看出个人对于政府网站的需求主要集中于获取就业、住房、社保等与民生密切

相关的信息和服务。



(1) 事业单位招聘、社区工作者的热搜词反映出公众对于就业机会的高度关注。这要求政府网站在发布招聘信息时，不仅要确保信息的准确性和及时性，还要提供便捷的搜索和筛选功能，以便公众能够快速找到合适的职位。

(2) 商品房价格、公租房、公积金等热搜词表明，公众在住房方面的信息需求强烈。政府网站需要构建一个全面、透明的信息发布机制，确保公众能够轻松获取这些关键信息，从而做出明智的决策。

(3) 灵活就业、社会保险、生育津贴、延迟退休等热搜词则体现了公众对于社会保障政策的关注。政府网站应提供清晰的政策说明和申请指南，以及相关的搜索服务，以便公众能够及时了解和利用这些福利。

2. 法人更关注国家政策、科技创新、营商环境等领域的信息和服务

通过对法人主体搜索的热搜词分析，可以看出法人对于政府网站的需求主要集中于获取国家政策、科技创新与产业升级、营商环境等与企业经营密切相关的信息和服务。



(1) 政府工作报告、乡村振兴、安全生产属于国家重大

政策。政府网站应强化信息公开的透明度，提供详尽的工作报告和统计数据，以增强公众对政府工作的了解和监督。

(2) 新质生产力、人工智能是今年科技创新和产业升级的重点方向，政府网站应展示在这些领域的最新动态和政策以及相关专题报道。

(3) 公司法、营商环境、城乡划分代码、统计年鉴关联了企业经营和市场环境。政府网站应提供清晰的专项专题和优化营商环境的措施，以支持企业经营和激发市场活力。

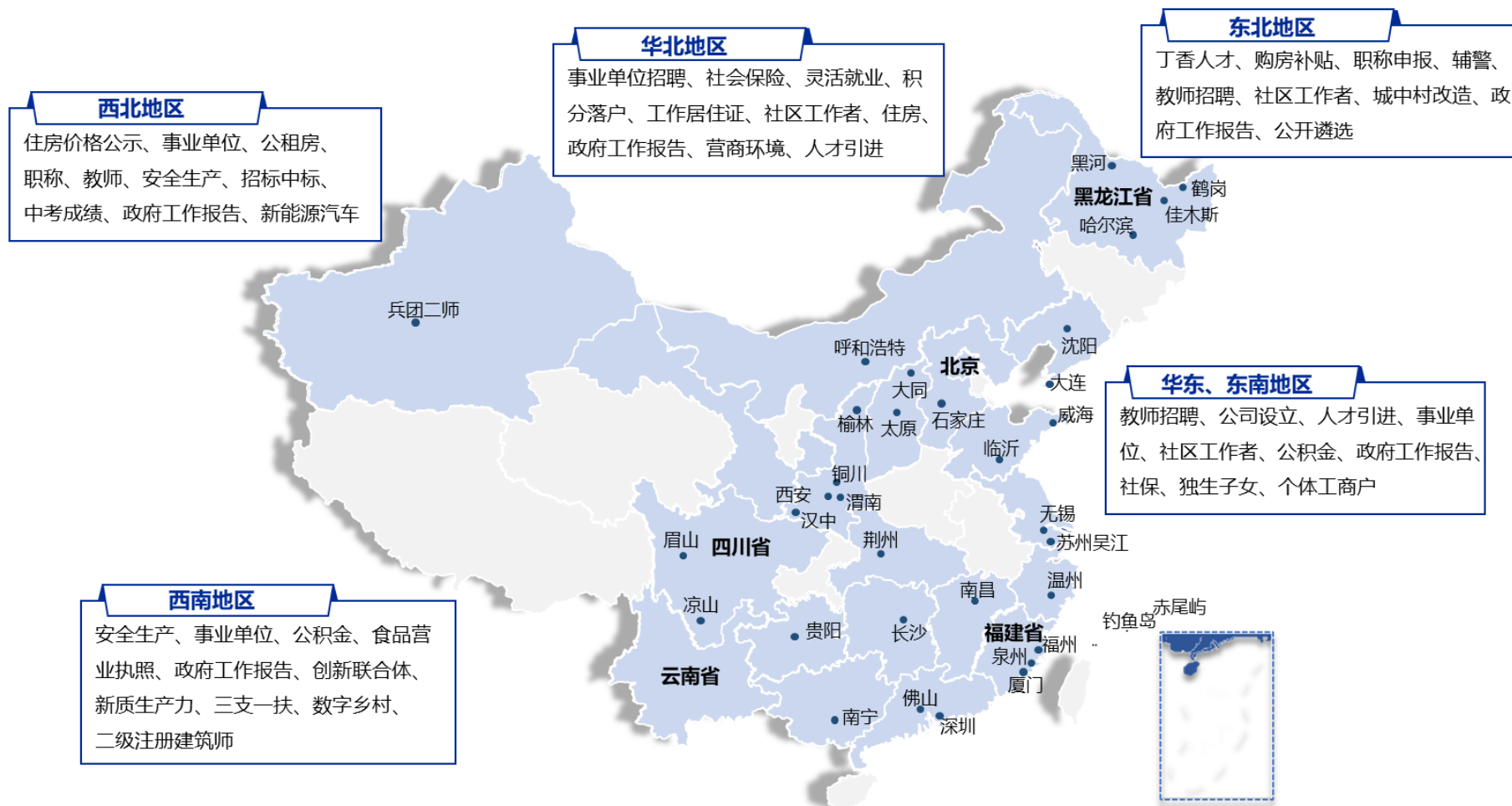
(二) 地区和月度热搜词分析

1. 地区搜索热词呈现出鲜明的地域特色和公众需求多样性

从全国政府网站管理视角，全国政府网站搜索关键词呈现多样化趋势，各地公众关注焦点各异。东北地区更关注个人就业与住房政策，华北地区更关注社会保障、人才引进和营商环境；西北地区更关注住房、事业单位招聘和安全生产；西南地区则更聚焦安全生产、事业单位及创新发展；华东与华南地区共同关注企业发展、个人就业和社会保障。这些关键词反映了公众对生活质量提升、职业发展及企业经营的重点需求。

从政府网站建设角度看，需进一步强化信息聚合与分类，确保民众能快速定位所需信息。同时，应深化政策解读与互动服务，提升政策透明度与民众参与度。此外，针对区域特色需求，如东北的人才招聘、华北的营商环境优化、西北的新能源汽车推广等，政府网站应提供定制化服务，以精准响应民众需求，全面提升政府网站的服务效能与民众满意度。

赛迪检测认证中心有限公司



2. 月度搜索热词呈现出鲜明的政策导向和民生特色

通过对政府网站全年不同月份搜索关键词的分析，可以清晰地看到公众在不同月份对政府工作、民生服务及政策动态的强烈关注。这些关键词不仅反映了民众生活的各个方面，而且让网站管理者开展网站阶段性建设和运营，在不同月份推出相关重点工作（专题服务），提供了重要依据，以达到供给侧和需求侧匹配。

2024年 月度搜索热点 Monthly Top Searches	
1月 GDP、国家奖学金、工作总结 国民经济运行情况新闻发布引起了GDP等搜索热度	2月 政府工作报告、一号文件 各地政府工作报告发布，一号文件出台，成为本月关注的焦点
3月 招聘、旅游、以旧换新 国务院印发以旧换新行动方案，就业与消费成为公众关注的内容	4月 工作居住证、积分落户、新质生产力 孩子上学落户准备工作逐步展开
5月 教师招聘、入职体检、职称 各地教师校招计划纷纷开启，教师招聘季启动	6月 高考、中考、三支一扶 高考、中考，升学考试；高校毕业生到基层从事支教、支农、支医和帮扶乡村振兴工作
7月 成绩查询、专业目录、导游证、公司法、实缴、减资 公司法修订，实施注册资本实缴	8月 大学生公租房、幼儿园入学、演出 毕业季各地保障性住房为大学生提供专项配租
9月 延迟退休、开学第一课 关于渐进式延迟退休年龄的决定发布，引发搜索热点	10月 旅游、汽车以旧换新 多地区响应汽车以旧换新政策举办车展，购车出行搜索热度凸显
11月 人才引进、创新联合体、安全生产 各地引进高素质专业人才，满足发展需求，产业升级、科技创新	12月 个税申报、烟花爆竹 个税申报对年度专项附加扣除信息，申报及操作引起搜索热度

如 2024 年 7 月 1 日中华人民共和国国务院令（第 784 号）《国务院关于实施〈中华人民共和国公司法〉注册资本登记管理制度的规定》第二条提到“2024 年 6 月 30 日前登记设立的公司，有限责任公司剩余认缴出资期限自 2027 年 7 月 1 日起超过 5 年的，应当在 2027 年 6 月 30 日前将其剩余认缴出资期限调整至 5 年内并记载于公司章程，股东应当在调整后的认缴出资期限内足额缴纳认缴的出资额；股份有限公司的发起人应当在 2027 年 6 月 30 日前按照其认购的股份全额缴纳股款。”与此同时，全国省市县政府网站有关“公司法”“公司法 修订”的搜索词逐步攀升，其中，“公司法 减资”的搜索量是“公司法 补缴 实缴”搜索的 30 余倍，但通过各个政府网站去搜索“公司法 减资”呈现的结果很少或搜索效果不好，更没有公司法减资相关专题场景化或融合化的办事服务，但是像公司注册、设立、注销的办事服务或专题场景还比较丰富。

由此可见，通过政府网站搜索热词的分析，能够帮助政府网站管理人员通过当前时间段分析公众的搜索需求和意图，成为当前某一时间段政府网站专题建设的重要抓手和主要依据。如政府网站可以在 6 月前推出中高考相关专题服务、8 月推出上学季相关专题服务，北方的政府网站可以在秋季推出供暖专题服务等等。

同时，政府网站还应关注民生热点，如旅游、以旧换新

等，提供便捷服务入口，满足民众多样化需求。此外，针对即将到来的政策变化，如延迟退休、个税申报等，要提前做好内容准备，确保信息时效性，为民众提供及时、准确、全面的服务。

（三）行业热搜词分析

通过对不同行业性网站热搜词进行分析发现，行业网站上用户热搜词基本聚焦行业领域最新、最热的话题。具体情况如下表所示。

序号	行业	热搜词	分析
1	 发展改革	● 新能源汽车 ● 充电桩 ● 成品油 ● 光伏 ● 市场准入 ● 天然气 ● 项目批复 ● 风电 ● 补贴公示 ● 充电设施	聚焦“新能源汽车”“充电桩”等基础设施建设和“光伏”产业规划，体现行业对能源转型和可持续发展的重视。
2	 工信科技	● 高新技术 ● 专精特新 ● 中小企业 ● 以旧换新 ● 揭榜挂帅 ● 科技特派员 ● 重点实验室 ● 科技计划 ● 绿色工厂 ● 两化融合	科研创新“揭榜挂帅”激发巨大创新潜能。服务基层“科技特派员”和产业现代化“两化融合”表达出科技进步和产业升级的关注重点。
3	 国土住建	● 住房价格公示 ● 住房保障 ● 人才公寓 ● 大学生公租房 ● 公积金提取 ● 二手房 ● 职称申报 ● 造价信息 ● 基准地价 ● 购房补贴	“人才公寓”“大学生公租房”热搜词突显出政策对人才和住房保障的重视。

序号	行业	热搜词		分析
4	 交通运输	● 网约车 ● 公路养护技术 ● 公交 ● 质量检验评定 ● 高速公路	● 安全 ● 运输条例 ● 工程施工 ● 危险货物运输 ● 港口货物	新兴出行方式“网约车”及重要的“安全”“质量检验评定”“公路养护技术”体现对交通运输安全的关注。
5	 教育	● 成绩查询 ● 教师招聘 ● 学区划分 ● 教师资格证 ● 普通话水平	● 幼儿园 ● 特岗 ● 小升初 ● 转学 ● 定向生	“成绩查询”“学区划分”行业热搜词体现出对学业升学和地区重点院校的关注。
6	 农业农村	● 乡村振兴 ● 生猪 ● 农村集体资产 ● 高标准农田 ● 宅基地	● 中央一号文件 ● 农安信用 ● 农药 ● 课题申报 ● 智慧农业	以“一号文件乡村振兴”战略为核心，重点涉及“高标准农田”建设。“农村集体资产”和“宅基地”是农村主要关注热点问题。
7	 人社民政	● 事业单位 ● 职称评审 ● 三支一扶 ● 创业补贴 ● 档案	● 工伤 ● 公务员 ● 人才引进 ● 退休 ● 社保	“三支一扶”反映高校毕业生对就业机会的关注；“人才引进”体现了科技发展对人才需求增加。
8	 体育	● 八段锦 ● 攒蛋 ● 孙颖莎 ● 运动员等级 ● 体育指导员	● 足球 ● 游泳 ● 乒乓球 ● 亚运会 ● 匹克球	春晚的“八段锦”引发了全民健身的热潮；体育局举行全国攒牌(攒蛋)公开赛，也让“攒蛋”成为纸牌界的顶流。
9	 文化旅游	● 演唱会 ● 旅游 ● 导游证 ● 演出经纪人 ● 旅行社	● 非物质文化遗产 ● 营业性演出 ● 酒店 ● 旅游数据	“导游证”反映出旅游行业的发展引起导游岗位的关注；文化和旅游部开展“文化和自然遗产日”宣传活动引发了“非物质文化遗产”的关注。

序号	行业	热搜词	分析
		● 红色旅游	
10	 医药健康	● 器械分类目录 ● 器械管理规范 ● 药品管理法 ● 化妆品技术规范 ● 执业药师 ● 药品标签 ● 参比制剂 ● 中药饮片 ● 右美沙芬 ● 药品注册	“器械分类目录”新版发布后引起了搜索热度；医药行业“药品管理法”始终备受业界重视；镇咳药“右美沙芬”被列入第二类精神药品管理引起了相对热点。

1. 发展改革行业聚焦新能源转型和可持续发展

新能源汽车、充电桩、成品油、光伏、市场准入、天然气、项目批复、风电、补贴公示、充电设施等发展改革领域的热搜词显示了公众对新能源和可再生能源领域的关注，以及对能源转型和可持续发展的重视。相关政府网站需要重点提供相关的政策信息、市场动态和项目批复流程，以满足公众对能源行业透明度和参与度的需求。

2. 工信科技行业聚焦科技创新和产业升级

高新技术、专精特新、中小企业、以旧换新、揭榜挂帅、科技特派员、重点实验室、科技计划、绿色工厂、两化融合等工信科技领域的热搜词反映了公众对科技创新和产业升级的关注，特别是对中小企业的支持和科技创新项目的期待。政府网站应重点提供科技政策、项目申报指南和创新成果展示，以激发创新潜能和促进产业现代化。

3. 国土住建行业聚焦住房政策和房地产市场的健康发展

住房价格公示、住房保障、人才公寓、大学生公租房、公积金提取、二手房、职称申报、造价信息、基准地价、购房补贴等国土住建领域的热搜词突显了公众对住房政策和房地产市场的关注，尤其是对人才和住房保障政策的需求。政府网站应集中提供住房政策解读、价格公示和公积金管理等信息，以支持公众的住房需求。

4. 交通运输行业聚焦交通安全和新兴的出行方式

网约车、公路养护技术、公交、质量检验评定、高速公路、安全、运输条例、工程施工、危险货物运输、港口货物等交通运输领域的热搜词体现了公众对交通安全和质量的关注，以及对新兴出行方式的兴趣。政府网站应提供交通法规、安全指南、工程质量评定、网约车等信息，以保障公众出行安全和提升交通服务质量。

5. 教育行业聚焦教师资格和转学升学

成绩查询、教师招聘、学区划分、教师资格证、普通话水平、幼儿园、特岗、小升初、转学、定向生等教育领域的热搜词显示了公众对教师资格和转学升学政策的关注。政府网站应集中提供教育政策、教师资格、成绩查询和学区划分、转学升学等信息，以帮助家长和学生做出教育决策。

6. 农业农村行业聚焦乡村振兴战略和农业现代化

乡村振兴、生猪、农村集体资产、高标准农田、宅基地、中央一号文件、农安信用、农药、课题申报、智慧农业等农业农村领域的热搜词反映了公众对农村发展和农业政策的关注，特别是对乡村振兴战略和农业现代化的期待。政府网站应提供农业政策、农村发展项目和农业科技信息，以支持农村经济发展。

7. 人社民政行业聚焦就业机会和社会保障

事业单位、职称评审、三支一扶、创业补贴、档案、工伤、公务员、人才引进、退休、社保等人社民政领域的热搜词显示了公众对就业机会和社会保障的关注，尤其是对事业单位招聘、高校毕业生就业和人才引进政策的兴趣。政府网站应集中提供就业政策、事业单位招聘、职称评审和社会保障信息，以满足公众对就业和社会保障的需求。

8. 体育行业聚焦体育赛事和健身活动

八段锦、攒蛋、孙颖莎、运动员等级、体育指导员、足球、游泳、乒乓球、亚运会、匹克球等体育行业的热搜词体现了公众对体育活动和健身热潮的兴趣，以及对运动员和体育赛事的关注。政府网站应提供体育活动指南、运动员等级评定和体育赛事信息，以促进全民健身和体育事业发展。

9. 文化旅游行业聚焦旅游行业发展和非遗保护

演唱会、旅游、导游证、演出经纪人、旅行社、非物质文化遗产、营业性演出、酒店、旅游数据、红色旅游等文旅行业的热搜词显示了公众对文化和旅游活动的兴趣，尤其是对旅游行业发展和文化遗产保护的关注。政府网站应提供旅游政策、文化活动和遗产保护信息，以支持文化和旅游业的繁荣。

10. 医药健康行业聚焦医药政策和药品安全

器械分类目录、器械管理规范、药品管理法、化妆品技术规范、执业药师、药品标签、参比制剂、中药饮片、右美沙芬、药品注册等医药健康领域的热搜词反映了公众对医药健康政策和药品安全的关注。政府网站应重点提供药品监管政策、医疗器械分类和药品注册信息，以确保公众健康和药品安全。

（四）热门点击政策分析

根据 2024 年全年搜索结果点击后的政策标题，分析统计热门政策如下：

1. 发展改革：构建高质量充电基础设施体系

**国务院办公厅关于进一步构建高质量
充电基础设施体系的指导意见**

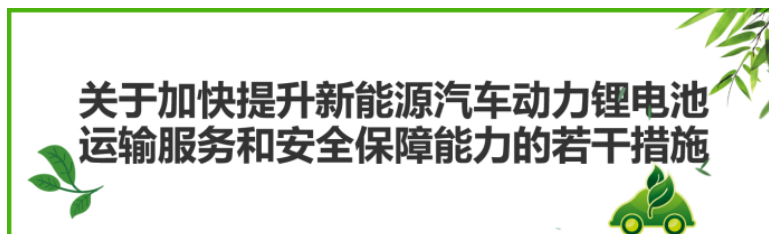
《国务院办公厅关于进一步构建高质量充电基础设施体系的指导意见》（国办发〔2023〕19号）政策的实施带动充电桩制造、电力设备、智能交通、电池技术等相关产业的发展，形成产业协同效应，促进产业链上下游企业的共同发展，为经济增长注入新动力。搜索热词集中在“充电基础设施”“新能源汽车”“碳达峰碳中和”“大功率充电技术”等。

2. 工信科技：设备更新和消费品以旧换新

推动大规模设备更新
和消费品以旧换新
行动方案

国务院关于印发《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》的通知（国发〔2024〕7号）发布以来，搜索热度呈现出阶段性变化。多个热搜词也与政策的实施相关联，如“设备更新”“汽车以旧换新”“家电以旧换新”“数字化转型”“绿色发展”“智能制造”等，体现了国家在推动工业行业高质量发展方面的决心和方向。

3. 交通行业：新能源汽车锂电池运输服务



2024年，电动汽车、锂电池、光伏产品“新三样”出口增长近30%。动力锂电池是新能源汽车产业关键，交通运输

部等十部门联合印发《关于加快提升新能源汽车动力锂电池运输服务和安全保障能力的若干措施》（交运发〔2024〕113号）提升运输服务与安全保障。相关搜索词主要为：“新能源汽车”“锂电池运输”“运输服务”“国际供应链”“危险货物国际道路运输公约”。

4. 生育健康：生育支持政策

关于加快完善生育支持政策体系 推动建设生育友好型社会的 若干措施

国务院办公厅印发《关于加快完善生育支持政策体系推动建设生育友好型社会的若干措施》的通知（国办发〔2024〕48号），为计生领域提供了全面规划和细致指导，核心聚焦于“强化生育服务支持”“加强育幼服务体系建设”“强化教育、住房、就业等支持措施”“营造生育友好社会氛围”四方面，全力促进人口高质量发展。“双减”“保障性住房”“居家办公”“妇女就业”等也均成为行业关注的热门话题。

5. 教育行业：高等学校专业目录



《教育部关于公布 2023 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2024〕6号）发布《普通高等学校本科专业目录（2024 年）》以来搜索热度迅速攀升。

尤其是在高考招生季热度居高不下，反映出考生、家长、教育工作者对教育的高度关注，搜索热词主要为“新增专业”“专业调整优化”“国控专业”等相关内容。政策实施有望推动教育行业高质量发展，培养适应新时代需求的高素质人才。

6. 农业行业：乡村全面振兴

2024年中央一号文件

千村示范、万村整治，推进乡村全面振兴

《中共中央 国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》（一号文件）文件发布，为中国农业行业乡村全面振兴提供了全面的规划和指导。搜索词“乡村振兴”“高标准农田”“千村示范、万村整治工程经验”“粮食安全”“数字乡村”“防止规模性返贫”“粮食产量”反映了对农业政策的高度关注。

7. 人社行业：高校毕业生“三支一扶”计划



《人力资源社会保障部办公厅 财政部办公厅关于做好2024年高校毕业生“三支一扶”计划实施工作的通知》（人社厅发〔2024〕26号）是人社领域的重要政策，该计划对社会产生了积极影响。它引导高校毕业生到基层就业，有利于

促进人才的合理流动和优化配置，缓解城市就业压力，缩小城乡人才差距，促进社会和谐发展。相关搜索词“三支一扶”“招募条件”“期满政策”“高校毕业生就业”和“基层服务”反映了公众对政策细节和实施效果的密切关注。

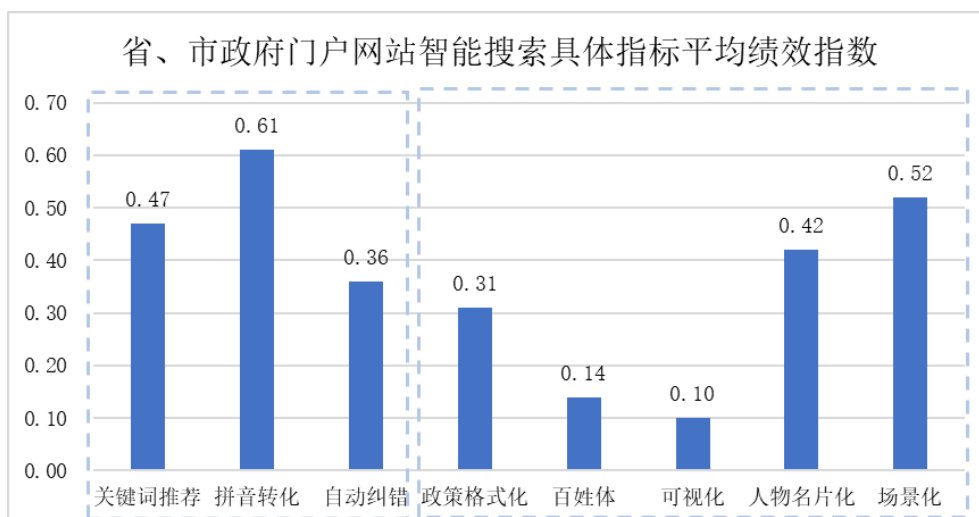
8. 文旅行业：导游资格考试大纲

《2024年全国导游资格考试大纲》

文化和旅游部办公厅关于印发《2024 年全国导游资格考试大纲》的通知（办市场函〔2024〕175 号），该内容是文旅行业人才选拔质量的重要依据。行业搜索主要内容为考试科目及备考材料等内容“导游资格考试大纲”“导游资格证”“政策与法律法规”“导游业务”“导游基础知识”“导游服务能力”。

三、政府网站搜索现状分析

以省、自治区、直辖市和地市政府门户网站作为样本。地方政府门户网站智能搜索评估指标包括关键词推荐、拼音转化、自动纠错等三个智能输入指标和政策格式化、百姓体、可视化、人物名片化、场景化等五个智能输出指标。针对以上指标对全国 23 个省、5 个自治区和 336 个城市政府门户网站进行评估数据分析，发现 364 个网站的智能搜索平均绩效指数为 0.41，其中智能输入指标的平均绩效指数为 0.48，智能输出指标的平均绩效指数为 0.38，仍有较大提升空间。



（一）拼音转化功能表现

拼音转化功能的实现程度最高，平均绩效指数为 0.61，多数的省（自治区）、城市政府门户网站能够在用户输入拼音搜索时，自动关联匹配和提示关键词转化。例如，北京市政府门户网站搜索“jinjingzheng”显示进京证的搜索结果。



（二）场景化指标表现

场景化指标的平均绩效为 0.52，在评估过程中，分别对

“延迟退休”“事业单位招聘”“公积金提取”“保障房申请”“就业创业补贴”热词进行测试，测试结果显示，绝大多数政府网站都能够准确搜索到与热词有关的政务信息，搜索的准确率普遍较高，但是只有极少数政府网站能够围绕焦点热词提供场景化搜索模式。例如福建省政府门户网站搜索“公积金提取”，搜索结果以场景化融合化展示各类型资源。



（三）关键词推荐指标表现

关键词推荐指标的平均绩效指数为 0.47，处于中等水平。这表明政府门户网站基本提供了关键词推荐功能，但推荐效果并未达到理想状态。

（四）人物名片化指标表现

人物名片化指标的平均绩效指数为 0.42，说明政府门户

网站基本能够在用户搜索领导信息时突出展示主要领导的基本信息，但仍有部分政府门户网站以传统列表或链接跳转形式呈现，搜索结果展示效果不理想。例如，安徽省政府门户网站搜索省长王清宪，搜索结果名片化展示省长信息，同步融合省长信箱、省长政务活动和其他省长信息。



（五）自动纠错指标表现

自动纠错指标的平均绩效指标为 0.36，整体表现尚可但仍有较大进步空间。评估发现，大多数政府门户网站具备自动纠错功能，但常见错别字词库收录不完全，对热门领域关键词的自动纠错匹配不够准确。例如，厦门市政府门户网站搜索“一袋一路”错别字，搜索结果纠正为“一带一路”，并推荐“丝绸之路经济带”等其他相关搜索词。



（六）政策格式化指标表现

政策格式化指标的平均绩效指数为 0.31，处于中等偏下水平，反映出省（自治区）、城市政府门户网站的搜索对政策格式化功能的实现程度有限。评估发现，多数省（自治区）、城市政府门户网站在用户搜索政策文件时，无法直接在搜索界面完整呈现政策关键要素、解读信息、附件下载等关联内容，往往需要用户进一步点击跳转才能查看具体内容和解读情况，没能充分满足用户希望便捷获取政策全方位信息的需求。例如，北京市政府门户网站搜索“电动汽车充换电设施建设运营奖励实施细则”，搜索结果格式化展示政策文件的核心要素以及对应解读和附件等内容。

政策文件北京市城市管理委员会关于印发2024年北京市电动汽车充电设施建设运...

发文字号:	京管发9号	发文机构:	北京市城市管理委员会
成文日期:	2024-11-20	发布日期:	2024-11-21
主题分类:	城乡建设、环境保护		
相关解读:	文件图解——《2024年北京市电动汽车充电设施建设运营奖励实施细则...		
附件:	附件3: 2024年度北京市电动汽车充电电站考核评价方法 附件1: 名词解释 附件2: 2024年度北京市电动汽车充电设施建设运营奖励项目申报书		
搜索命中:	31日期间运营的换电设施给予运营奖励, 分为日常奖励和年度奖励 对充电精品示范区给予运营奖励, 分为日常奖励和年度奖励, 日常奖励以充电量为基准给予, 年度奖励以功率为基准给予。		

北京市城市管理委员会-2024-11-21

政民互动

关于对《2024年北京市电动汽车充电电...
关于对《2024年北京市电动汽车充电电...
关于对《2023年北京市电动汽车充电电...
关于对《2023年北京市电动汽车充电电...
关于对《2022年度北京市电动汽车充换...

您可能感兴趣的信息

2022-2023年度北京市燃料电池汽车车...
新能源汽车充电基础设施工作专题
换设备、换家电、换汽车.....三部门公...
关于2024年北京市电动汽车充电电设...
关于对《2024年北京市电动汽车充换...

满意

不满意

（七）百姓体和可视化指标表现

百姓体指标和可视化指标平均绩效指数较低，分别为0.14、0.10。百姓体指标主要评估政府门户网站对群众通俗语和政府文件语言的转换与识别精准度，评估发现，绝大多数政府门户网站难以精准地根据用户输入的通俗语进行关键词匹配和关联信息输出，导致用户在使用百姓体语言搜索时，难以获取真实需要的内容。例如，沈阳市政府门户网站搜索“二手房过户”，搜索结果准确识别为“房屋所有权转移登记”。



可视化指标的表现情况同样不容乐观，实现程度较低。评估发现，当用户搜索如“GDP”等数据关键词时，仅 5% 的省（自治区）、城市政府门户网站能通过图表等可视化形式在搜索结果页面直观呈现数据、数据服务等内容，其他大部分政府门户网站搜索结果普遍以关联跳转链接的形式呈现，用户无法快捷地从搜索结果中获取目标数据。例如宁德市政府门户网站搜索“一般公共预算收入”，搜索结果通过柱状图、折线图可视化展示 2017 年至 2024 年的季度数据，并同步推荐其他数据的可视化搜索。



通过上述政府网站热搜词和评估指标分析，我们发现大多数政府网站跟热搜词相关的搜索结果都比较简单或单一，较少提供百姓体通俗语言、政策格式化、数据可视化、任务机构名片化、场景化、融合化等智能搜索功能，“搜索即服务”水平普遍不高。同时，多数政府网站未充分利用搜索用户需求数据分析开展政府网站内容运营，智能推送、业务性专题专栏、融合服务等特色功能和服务还存在较大提升空间。

四、相关建议

基于以上政府网站热搜词和搜索现状分析，我们提出以下工作建议：

（一）定制网站栏目服务，提升网站内容质量

定期开展政府网站搜索热词分析，及时发现用户关注的政务领域，研判用户的潜在政务需求，结合用户需求主动定制关联度高、时效性强的政府网站栏目内容。例如，围绕用

户关注的政府重点工作和重大政策文件，定制专题专栏，汇聚相关的政策依据、工作进展、工作成果、相关服务和知识库等各类型资源。例如，围绕用户关注的热点服务，按照用户的思维习惯，提供基于用户视角的沉浸式、情景式资源融合服务，向用户提供“办前引、办中帮、办后跟”的同时，实现不同资源的深度融合。

这些热搜词不仅是公众兴趣的体现，更是政府网站功能建设和服务优化的风向标。围绕热搜词政府网站应提供更为详尽的政策解读、办事指南和互动交流资源，以满足公众的知情权和参与权。同时，政府网站应利用搜索结果的大数据分析，预测和引导公众需求，提前布局相关政策和服务，提升政府工作的前瞻性和主动性。

通过这样的分析，政府网站能够更加精准地把握社会脉搏，及时调整和优化服务内容，从而提升公众的满意度和政府的公信力。这不仅是对公众需求的积极响应，也是政府网站在数字化时代背景下，推动政府职能转变和服务创新的重要途径。

（二）优化网站栏目结构，提高用户访问体验

通过开展政府网站搜索结果点击内容分析，可以及时发现与搜索热词相关的哪些内容、哪些栏目更容易得到用户的关注，从而精准地定位用户的需求，以此为依据优化调整网站的页面布局和栏目结构，提高用户访问效率和访问体验。

（三）持续推进场景搜索，深化服务模式创新

多数用户访问政府网站的首要需求是全面了解政务服务事项的来龙去脉，在此基础上再进行查询、办事、咨询等服务。由于政府网站内容与服务的大集中，“搜不到”“搜不全”“搜不准”“体验差”已经成为公众获取政府网站信息服务的新困惑。通过开展网站搜索用户需求分析，可以及时掌握并匹配搜索热词对应的各类型资源，以主题场景、服务场景、人物名片、机构服务、框计算等场景化服务模式替代传统列表式的搜索服务模式。公众不仅需要政府网站搜索服务，而且更需要集办事指南、办事入口、政策文件，问题解答等政府信息与服务于一体的更加智能化、场景化的搜索“慧眼”服务，让公众不必东搜西找，而是一搜即有、一搜全有、一目了然，对所需服务“看得到”“看得全”“看得准”“人性化”，实现政府网站真正意义上的“搜索即服务”，全面提升用户的搜索体验。

（四）应用人工智能技术，增强搜索精准易用

通过算法和人工智能技术，提供自然语言处理功能，实现对用户搜索意图的准确理解，以实现更精准的搜索；基于用户的搜索历史、浏览行为等数据，主动推送符合用户兴趣和需求的信息、政策、办事服务等，从“人找信息”变为“信息找人”，提高用户获取信息的效率和便捷性。

（五）加强平台数据共享，加快平台融合搜索

融合化是互联网政务平台发展的必然趋势。政府网站是各类互联网政务平台的总前端，《政府网站发展指引》要求将政府网站打造成更加全面的政务公开平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时的回应关切和便民服务平台。因此政府网站的搜索功能要横向深度融合政务公开、政务服务、数据开放、移动客户端、政务新媒体等各类互联网政务平台，纵向融合政府不同层级互联网政务平台，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的一站式统一搜索服务，有力体现政府网站作为数字政府平台总入口的作用，确保用户通过政府网站这个总前端能够及时准确地找到各类互联网政务平台中的资源。

（六）探索搜问一体化，推进网站扁平化发展

在海量政务信息资源中，用户的本质需求是快速准确地找到所需内容并能够解决用户的问题，搜索和问答成为用户访问政府网站最常用的功能。但由于一些原因，搜索和问答功能经常出现数据不互通、功能不复用、词汇不统一、反馈不一致等共享、共通、共用问题，因此，通过探索搜问一体化服务模式，将“搜索”和“问答”服务进行界面融合、数据融合和功能融合，摒弃以往搜索与问答之间的信息割裂感，提供一体化搜索问答服务，创新性地将“搜索”与“问答”

功能深度融合，构建了一种更为高效、连贯的信息服务模式。这一模式不仅简化了用户的信息检索流程，还通过数据共享与智能匹配，确保了信息的一致性与准确性，从而为用户带来前所未有的便捷体验。

赛迪检测认证中心有限公司