



第十七届（2018）中国政府网站 绩效评估总报告 （节选）

中国软件评测中心

（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

二〇一八年十二月

版权所有，未经许可不得转载引用

- 组织实施单位：

中国软件评测中心（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

- 绩效评估工作组

1. 研究小组

组 长：周 亮 副组长：崔雪峰

成 员：张连夺、王庆蒙、王芳、王强、范海勤、仵海燕、高雪峰、阎冬钰、韩颖、宋建伟、杨帅、赵子琴、檀阳、冯玮娜、赵小亚、王晓方

2. 会议小组

组 长：吴金涛 副组长：潘春燕

成 员：刘喜喜、徐胜男、赵航、唐新禹、梁静、谭世亮、车懿达

- 评估报告编写人员

主 编：崔雪峰 副主编：张连夺、王庆蒙、王芳

成 员：王强、范海勤、仵海燕、赵子琴、高雪峰

- 联系方式:

周 亮 电 话:(010)88559230 邮 箱: zhoul@cstc.org.cn

崔雪峰 电 话:(010)88558737 邮 箱: cuixuefeng@cstc.org.cn

潘春燕 电 话:(010)88559365 邮 箱: panchunyan@cstc.org.cn

张连夺 电 话:(010)88559247 邮 箱: zhanglianduo@cstc.org.cn

王庆蒙 电 话:(010)88559354 邮 箱: wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站: www.ccidegov.cn

- 官方微信:

赛迪评估



目 录

目 录.....	4
评估范围与样本.....	1
第一部分 评估工作与评估指标.....	8
第一章 政府网站评估工作过程	8
第一节 指标体系研究制订与意见征集.....	8
第二节 评估指标数据采集与分析	9
第三节 评估报告撰写与结果发布	10
第二章 评估指标设计思路及指标体系	11
第一节 评估指标设计思路	11
第二节 部委网站评估指标	13
第三节 地方政府网站评估指标	19
第二部分 评估结果与数据分析.....	27
第三章 评估结果	27
第一节 部委网站评估结果	27
第二节 地方政府网站评估结果	27
第四章 绩效评估结果分析	40
第一节 部委网站评估结果分析	40
第二节 地方政府网站评估结果分析.....	42
第三部分 技术解决方案推荐.....	50
TRS 统一信息资源库平台	50
一、建设背景	50
二、平台概述	50
三、体系架构	51
四、主要功能	51
五、技术特色	53
六、应用场景	54
政务服务 APP 的现状与思考	56
一、首先要看到这是政府移动应用必经的探索和试错阶段.....	56
二、正视当前政务 APP 存在的问题和不足	57
三、移动政务 APP 的解决之道	58

政府网站第三方运维监管服务方案	61
一、政府网站运维外包服务管理现状	61
二、政府网站运维绩效考核业务必要性及需求分析	61
三、国家针对政府网站运维绩效考核的要求	62
四、政府网站第三方运维监管服务内容	62
五、案例介绍	67
构建“统一信息资源库”，助力政府网站集约化建设	68
一、政府网站信息资源集约化面临的挑战	68
二、统一信息资源库：政府网站集约化的“数据银行”	68
三、统一信息资源库：重大建设项目“一码通”平台	72
四、统一信息资源库：打造矩阵式融媒体平台	73
新一代移动化适配技术 助力数字政府移动端应用高效落地	76
一、一体化移动应用支撑 SaaS 服务概述	76
二、四类 SaaS 云服务介绍	77
三、产品功能	79
四、产品特点	81
五、应用案例	81
年度重要文献	84

评估范围与样本

（一）部委网站

国务院组成部门、直属（特设/办事）机构（单位）、部委管理的国家局网站（64 个）	
国务院组成部门网站 (26 个)	外交部、国防部、国家发展和改革委员会、教育部、科学技术部、工业和信息化部、国家民族事务委员会、公安部、国家安全部、民政部、司法部、财政部、人力资源和社会保障部、自然资源部、生态环境部、住房和城乡建设部、交通运输部、水利部、农业农村部、商务部、文化和旅游部、国家卫生健康委员会、退役军人事务部、应急管理部、人民银行、审计署
国务院直属特设机构网站 (1 个)	国务院国有资产监督管理委员会
国务院直属机构网站 (10 个)	海关总署、国家税务总局、国家市场监督管理总局、国家广播电视总局、国家体育总局、国家统计局、国家国际发展合作署、国家医疗保障局、国务院参事室、国家机关事务管理局
国务院办事机构网站 (2 个)	国务院港澳事务办公室、国务院研究室
国务院直属事业单位网站 (9 个)	新华通讯社、中国科学院、中国社会科学院、中国工程院、国务院发展研究中心、中央广播电视总台、中国气象局、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会
国务院部委管理的国家局网站 (16 个)	国家信访局、国家粮食和物资储备局、国家能源局、国家国防科技工业局、国家烟草专卖局、国家移民管理局、国家林业和草原局、国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局、国家文物局、国家中医药管理局、国家煤矿安全监察局、国家外汇管理局、国家药品监督管理局、国家知识产权局

注：国家安全部、国家医疗保障局、国务院研究室、中央广播电视总台尚未开通政府网站。

（二）地方政府网站

省、自治区、直辖市、兵团（32 个），副省级城市（15 个），省会城市（27 个），地级市

(302 个)，区县 (507 个)	
北京市 (17 个)	省级政府网站：北京市 区县政府网站：东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、大兴区、昌平区、平谷区、怀柔区、密云区、延庆区
天津市 (17 个)	省级政府网站：天津市 区县政府网站：滨海新区、和平区、河北区、河西区、河东区、南开区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、静海区、宁河区、蓟州区
上海市 (17 个)	省级政府网站：上海市 区县政府网站：浦东新区、黄浦区、静安区、徐汇区、长宁区、普陀区、虹口区、杨浦区、宝山区、闵行区、嘉定区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
重庆市 (39 个)	省级政府网站：重庆市 区县政府网站：万州区、黔江区、涪陵区、渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、北碚区、渝北区、巴南区、长寿区、江津区、合川区、永川区、南川区、綦江区、大足区、璧山区、铜梁区、潼南区、荣昌区、开州区、梁平区、城口县、丰都县、垫江县、武隆区、忠县、云阳县、奉节县、巫山县、巫溪县、石柱县、秀山县、酉阳县、彭水县
河北省 (33 个)	省级政府网站：河北省 地市政府网站：石家庄市、承德市、张家口市、秦皇岛市、唐山市、廊坊市、保定市、沧州市、衡水市、邢台市、邯郸市 区县政府网站：新乐市、晋州市、赵县、正定县、赞皇县、灵寿县、无极县、高邑县、平山县、行唐县、井陉县、元氏县、深泽县、长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、矿区
山西省 (25 个)	省级政府网站：山西省 地市政府网站：太原市、大同市、阳泉市、长治市、晋城市、朔州市、晋中市、忻州市、吕梁市、临汾市、运城市 区县政府网站：小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区、古交市、清徐县、阳曲县、娄烦县、河曲县、永济市、盐湖区
内蒙古 自治区 (24 个)	省级政府网站：内蒙古自治区 地市政府网站：呼和浩特市、包头市、呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市、锡林郭勒盟、乌兰察布市、鄂尔多斯市、巴彦淖尔市、乌海市、阿拉善

	盟、满洲里市、二连浩特市 区县政府网站：土左旗、托县、和林县、清水河县、武川县、新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
辽宁省 (39 个)	省级政府网站：辽宁省 地市政府网站：沈阳市、大连市、鞍山市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市、营口市、阜新市、辽阳市、铁岭市、朝阳市、盘锦市、葫芦岛市 区县政府网站：和平区、沈河区、铁西区、大东区、皇姑区、浑南区、于洪区、苏家屯区、沈北新区、新民市、辽中区、法库县、康平县、中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、普兰店区、瓦房店市、庄河市、长海县、兴城市、连山区
吉林省 (20 个)	省级政府网站：吉林省 地市政府网站：长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市、白城市、延边州 区县政府网站：朝阳区、宽城区、南关区、二道区、绿园区、双阳区、九台区、榆树市、德惠市、农安县
黑龙江省 (32 个)	省级政府网站：黑龙江省 地市政府网站：哈尔滨市、齐齐哈尔市、牡丹江市、佳木斯市、大庆市、鸡西市、双鸭山市、伊春市、七台河市、鹤岗市、黑河市、绥化市、大兴安岭地区 区县政府网站：道里区、道外区、南岗区、香坊区、平房区、松北区、呼兰区、阿城区、五常市、双城区、尚志市、宾县、巴彦县、依兰县、延寿县、木兰县、通河县、方正县
江苏省 (28 个)	省级政府网站：江苏省 地市政府网站：南京市、无锡市、徐州市、常州市、苏州市、南通市、连云港市、淮安市、盐城市、扬州市、镇江市、泰州市、宿迁市 区县政府网站：玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区、江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区、兴化市、仪征市、宝应县
浙江省 (37 个)	省级政府网站：浙江省 地市政府网站：杭州市、宁波市、温州市、嘉兴市、湖州市、绍兴市、金华市、衢州市、舟山市、台州市、丽水市 区县政府网站：上城区、江干区、下城区、西湖区、拱墅区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区、桐庐县、临安区、建德市、淳安县、海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区、奉化区、余姚市、慈溪市、宁海县、象山县、临

	海市、瓯海区
安徽省 (37 个)	省级政府网站：安徽省 地市政府网站：合肥市、淮北市、亳州市、宿州市、蚌埠市、阜阳市、淮南市、滁州市、六安市、马鞍山市、芜湖市、宣城市、铜陵市、池州市、安庆市、黄山市 区县政府网站：肥东县、肥西县、长丰县、庐江县、巢湖市、瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、南谯区、裕安区、金安区、含山县、当涂县、花山区、和县、博望区、雨山区、义安区、舒城县
福建省 (28 个)	省级政府网站：福建省 地市政府网站：福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市、宁德市 区县政府网站：鼓楼区、台江区、仓山区、晋安区、马尾区、福清市、长乐市、闽侯县、连江县、闽清县、罗源县、永泰县、思明区、湖里区、集美区、海沧区、同安区、翔安区
江西省 (22 个)	省级政府网站：江西省 地市政府网站：南昌市、九江市、景德镇市、萍乡市、新余市、上饶市、鹰潭市、吉安市、赣州市、抚州市、宜春市 区县政府网站：南昌县、进贤县、安义县、东湖区、西湖区、青山湖区、青云谱区、湾里区、新建区、分宜县
山东省 (40 个)	省级政府网站：山东省 地市政府网站：济南市、青岛市、淄博市、枣庄市、东营市、烟台市、潍坊市、济宁市、泰安市、威海市、日照市、莱芜市、临沂市、德州市、聊城市、滨州市、菏泽市 区县政府网站：历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、章丘市、平阴县、济阳县、商河县、市南区、市北区、黄岛区、崂山区、李沧区、城阳区、胶州市、即墨区、平度市、莱西市、寿光市、平阳县
河南省 (30 个)	省级政府网站：河南省 地市政府网站：郑州市、开封市、洛阳市、平顶山市、安阳市、鹤壁市、新乡市、焦作市、濮阳市、许昌市、漯河市、三门峡市、南阳市、商丘市、信阳市、周口市、驻马店市 区县政府网站：中原区、二七区、金水区、管城区、惠济区、上街区、中牟县、新郑市、新密市、荥阳市、登封市、济源市
湖北省	省级政府网站：湖北省

(31 个)	地市政府网站：武汉市、黄石市、襄阳市、荆州市、宜昌市、黄冈市、鄂州市、十堰市、孝感市、荆门市、咸宁市、随州市、恩施州 区县政府网站：江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、汉南区、蔡甸区、江夏区、黄陂区、新洲区、仙桃市、潜江市、天门市、神农架林区
湖南省 (27 个)	省级政府网站：湖南省 地市政府网站：长沙市、株洲市、湘潭市、衡阳市、益阳市、常德市、岳阳市、邵阳市、郴州市、娄底市、永州市、怀化市、张家界市、湘西自治州 区县政府网站：芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区、长沙县、浏阳市、宁乡县、武冈市、安乡县、新化县
广东省 (45 个)	省级政府网站：广东省 地市政府网站：广州市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、韶关市、河源市、梅州市、惠州市、汕尾市、东莞市、中山市、江门市、阳江市、湛江市、茂名市、肇庆市、清远市、潮州市、揭阳市、云浮市 区县政府网站：越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区、福田区、罗湖区、盐田区、南山区、宝安区、龙岗区、龙华区、坪山区、光明区、三水区、禅城区、顺德区
广西壮族 自治区 (31 个)	省级政府网站：广西壮族自治区 地市政府网站：南宁市、柳州市、桂林市、梧州市、北海市、防城港市、钦州市、贵港市、玉林市、百色市、贺州市、河池市、来宾市、崇左市 区县政府网站：兴宁区、江南区、青秀区、西乡塘区、邕宁区、良庆区、武鸣区、横县、宾阳县、上林县、马山县、隆安县、鹿寨县、富川县、鱼峰区、柳江区
海南省 (24 个)	省级政府网站：海南省 地市政府网站：海口市、三亚市、三沙市、儋州市 区县政府网站：秀英区、龙华区、琼山区、美兰区、五指山市、琼海市、文昌市、万宁市、东方市、定安县、屯昌县、澄迈县、临高县、白沙县、昌江县、乐东县、陵水县、保亭县、琼中县
四川省 (55 个)	省级政府网站：四川省 地市政府网站：成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市、遂宁市、内江市、乐山市、南充市、宜宾市、广安市、达州市、巴中市、雅安市、眉山市、资阳市、阿坝州、甘孜州、凉山州 区县政府网站：锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青

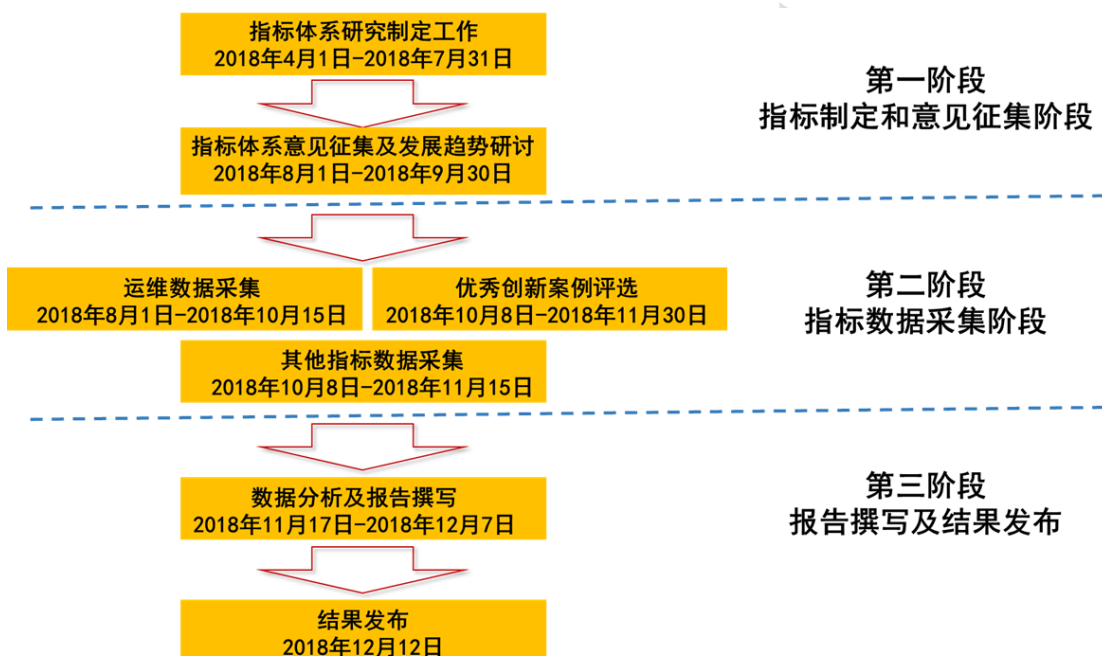
	白江区、新都区、温江区、双流区、简阳市、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、郫都区、金堂县、新津县、大邑县、蒲江县、大安区、富顺县、贡井区、荣县、沿滩区、自流井区、开江县、普格县、冕宁县、雷波县、会理县、惠东县、会东县
贵州省 (20 个)	省级政府网站：贵州省 地市政府网站：贵阳市、遵义市、六盘水市、安顺市、毕节市、铜仁市、黔东南州、黔南州、黔西南州 区县政府网站：云岩区、花溪区、清镇市、息烽县、南明区、白云区、修文县、观山湖区、乌当区、开阳县
云南省 (31 个)	省级政府网站：云南省 地市政府网站：昆明市、曲靖市、玉溪市、昭通市、楚雄州、红河州、丽江市、迪庆州、文山州、西双版纳州、普洱市、大理州、保山市、德宏州、怒江州、临沧市 区县政府网站：五华区、盘龙区、官渡区、西山区、东川区、呈贡区、晋宁县、富民县、宜良县、石林彝族自治县、禄劝彝族苗族自治县、寻甸回族彝族自治县、安宁市、嵩明县
西藏自治区 (14 个)	省级政府网站：西藏自治区 地市政府网站：拉萨市、林芝市、昌都市、日喀则市、阿里地区 区县政府网站：城关区、达孜县、尼木县、当雄县、曲水县、林周县、墨竹工卡县、堆龙德庆县 (注：山南市、那曲地区未开通政府门户网站)
陕西省 (24 个)	省级政府网站：陕西省 地市政府网站：西安市、宝鸡市、咸阳市、铜川市、渭南市、延安市、榆林市、汉中市、安康市、商洛市 区县政府网站：莲湖区、新城區、碑林区、雁塔区、长安区、未央区、灞桥区、阎良区、临潼区、鄠邑区、周至县、高陵区、蓝田县
甘肃省 (30 个)	省级政府网站：甘肃省 地市政府网站：兰州市、天水市、嘉峪关市、武威市、金昌市、酒泉市、张掖市、庆阳市、平凉市、白银市、定西市、陇南市、临夏州、甘南州 区县政府网站：城关区、七里河区、西固区、安宁区、红古区、永登县、榆中县、皋兰县、静宁县、庄浪县、华亭县、崆峒区、崇信县、泾川县、灵台县
青海省	省级政府网站：青海省

(16 个)	地市政府网站：西宁市、海东市、海南州、海北州、海西州、黄南州、果洛州、玉树州 区县政府网站：城东区、城西区、城中区、城北区、大通县、湟源县、湟中县
宁夏回族自治区 (12 个)	省级政府网站：宁夏回族自治区 地市政府网站：银川市、石嘴山市、吴忠市、固原市、中卫市 区县政府网站：兴庆区、金凤区、西夏区、永宁县、贺兰县、灵武市
新疆维吾尔自治区 (27 个)	省级政府网站：新疆维吾尔自治区 地市政府网站：乌鲁木齐市、伊犁哈萨克自治州、塔城地区、阿勒泰地区、博尔塔拉蒙古自治州、昌吉回族自治州、吐鲁番市、哈密市、巴音郭楞蒙古自治州、阿克苏地区、克孜勒苏柯尔克孜自治州、喀什地区、和田地区、克拉玛依市 区县政府网站：米东区、头屯河区、新市区、天山区、沙依巴克区、水磨沟区、达坂城区、乌鲁木齐县、五家渠市、北屯市、可克达拉市、昆玉市
新疆生产建设兵团 (1 个)	新疆生产建设兵团

第一部分 评估工作与评估指标

第一章 政府网站评估工作过程

第十七届（2018 年）中国政府网站绩效评估工作于 2018 年 4 月正式启动，工作分为三个阶段开展，具体时间安排如下图所示。



第一节 指标体系研究制订与意见征集

一、指标体系研究制订工作

时间：2018 年 4 月 1 日—2018 年 7 月 31 日

中国软件评测中心依据十八届五中全会和 2018 年全国“两会”精神，以及《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2018〕47 号）、《关于全面推进政务公开工作的意见》（中办发〔2016〕8 号）、《国务院于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55 号）等文件要求，结合互联网发展应用新趋势和用户需求，研究制定了《2018 年中国政府网站绩效评估指标体系（征求意见稿）》。

二、意见征集

时间：2018 年 8 月 1 日—2018 年 9 月 30 日

2018 年 8 月—9 月，中国软件评测中心通过官方网站、微信公众号公布 2018 年评估工作方案，并进行指标解读说明。同时，中心在呼和浩特市、长沙市、福州市、北京市等地召开 4 场评估工作意见征求系列研讨会，邀请电子政务、政府网站领域的专家、学者及相关领导，共同探讨当前政府网站的发展方向。工信部、住建部、交通部、水利部、商务部、海关总署、税务总局、广电总局、体育总局、证监会、烟草专卖局、林业和草原局、铁路局、民航局、邮政局、药监局、北京市、天津市、河北省、内蒙古自治区、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山东省、广西壮族自治区、海南省、四川省、云南省、陕西省、青海省等 300 余家单位超 500 位代表参会并反馈指标修改意见。根据参会代表反馈意见，经研究讨论最终形成了《2018 年中国政府网站绩效评估指标体系》。

第二节 评估指标数据采集与分析

一、“运维保障”指标数据采集

时间：2018 年 8 月 1 日—2018 年 10 月 15 日

中国软件评测中心根据网站普查指标要求，依托政府网站可用性监测工具对参评单位网站故障率、链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维、安全防护等指标采集监测结果数据。并结合国办 2018 年第一、二季度抽查通报情况考察参评对象网站日常运维情况。

二、其他指标数据采集

时间：2018 年 10 月 8 日—2018 年 11 月 15 日

中国软件评测中心开展“信息发布（含附加指标）、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、功能推广”等指标的数据采集，并汇总“运维保障”指标数据，形成最终网站采样结果。

三、“优秀创新案例”评选

时间：2018 年 10 月 8 日—2018 年 11 月 30 日

中国软件评测中心邀请政府网站建设领域的专家组成专家团队，并按照部委、地方组建评估小组。专家组根据分工进行评价打分，并对各网站推荐的优秀创新案例得分最高的 3 个案例（不够 3 个的按照实际提供数量计数）进行分数汇总，纳入网站评估总分。

第三节 评估报告撰写与结果发布

一、数据分析和报告撰写

时间：2018 年 11 月 17 日—2018 年 12 月 7 日

中国软件评测中心对汇总的“信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、功能推广、优秀创新案例”指标进行统计分析，撰写《第十七届（2018）中国政府网站绩效评估总报告》，并撰写相关网站诊断意见。

二、结果发布与交流

时间：2018 年 12 月 12 日

由中国软件评测中心组织的“2018 数字政府建设论坛暨第十七届中国政府网站绩效评估结果发布会”于 2018 年 12 月 12 日在北京召开。会议以研讨数字中国建设背景下数字政府、互联网政务服务建设热点难点问题及建设思路、发布数字政府领域评估结果及系列调查报告、展示政府网站、互联网政务服务建设领域前沿技术为主要内容。

第二章 评估指标设计思路及指标体系

第一节 评估指标设计思路

一、评估指标体系设计思路

2018 年我国迈入了政府网站发展的新阶段，国家对政府网站的要求越来越明确，管理也将越来越规范。同时，互联网领域新技术应用不断涌现和广大网民的需求不断发生新变化，这些因素也在间接地推动着各级政府网站不断提升建设管理和服务水平。为此，2018 年中国政府网站绩效评估指标体系也紧紧地围绕国家最新要求、网民最新需求以及互联网技术发展最新趋势来设计。

（一）坚守功能定位，厚植网站建设发展基础

领会最新政策文件精神，坚守政府网站功能定位，厚植政府网站建设和发展基础。一方面，根据《政府网站发展指引》（下称《指引》）的规定，政府网站功能主要包括信息发布、解读回应和互动交流，政府门户网站和具有对外服务职能的部门网站还要提供办事服务功能；另一方面，在延续之前政策文件精神的基础上，最新出台的政策文件对政务公开、政务服务等方面提出了多项具体要求，例如，《国务院关于实行市场准入负面清单制度的意见》（国发〔2015〕55 号）提出“从 2018 年起正式实行全国统一的市场准入负面清单制度”，在这一基础上，《国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23 号）中指出建立市场准入负面清单信息公开机制。因此，2018 年政府网站绩效评估指标体系基于上述内容开展指标设计。

（二）关注用户需求，提升用户体验和满意度

秉承以人为本的理念，关注用户需求，构建“以用户为中心”的网上政府，提供可用、实用、易用的互联网政务信息数据服务和便民服务，从而不断提升用户体验和满意度。2018 年政府网站绩效评估指标体系关注以下两方面：一方面，关注用户获取信息数据便捷性需求。通过强化智能问答和智能搜索服务，为用户提供即时答复和实现全平台资源查询；通过引导提供移动应用和政务新媒体，实现信息数据直达用户手机桌面；通过考察信息服务、重点专题在外部主流搜索引擎的传播情况，使网站适应用户公共搜索习惯。另一方面，关注用户办事服务需求。通过强化办事服务平台入口统一，利于用户快速进入服务；通过引导提供诸如个人主页、热点推送等个性化服务功能和预约查询、证照寄送、在线支付等第三方服务功能，并在此基础上关注功能的真实有效性和操作简便性，满足用户新体验需求。

（三）加强平台融合，引导信息资源共享共用

《指引》中明确了集约化平台上信息资源的建设和管理模式：构建分类科学、集中规范、

共享共用的全平台统一信息资源库，对来自平台上各政府网站的信息资源统一管理，实现统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一调用、统一监管。基于信息资源库、电子证照库和统一身份认证系统，从用户需求出发，推动全平台跨网站、跨系统、跨层级的资源相互调用和信息共享互认。因此，2018 年政府网站绩效评估指标体系关注以下两方面：一方面，重点关注网站站内搜索“搜索即服务”的体现情况，并通过搜索方式考察网站是否加强平台融合，有机聚合所有平台信息和服务资源。另一方面，关注网站信息服务资源内容向政务微博、政务微信或移动应用等平台渠道的传播情况。

（四）统一互动交流平台，强化互动交流效果

《指引》中强调政府门户网站要搭建统一的互动交流平台，根据工作需要，实现留言评论、在线访谈、征集调查、咨询投诉和即时通讯等功能。2018 年政府网站绩效评估指标体系重点关注两个方面：一方面，关注政府网站是否搭建统一的互动交流平台，实现信息发布、解读回应和办事服务类等栏目统一的咨询投诉功能，实现用户留言、评论、反馈的数据汇聚、统一处理。另一方面，关注政府网站是否通过统一的互动交流平台实现咨询投诉、在线访谈、征集调查和即时通讯等功能，为听取民意、了解民愿、汇聚民智、回应民声提供了平台支撑。

（五）聚焦内容重点，突出网站公开服务实效

内容建设是网站服务能力的核心，要遵循提质增效的原则，聚焦重点，关注质量，提升效果。2018 年政府网站绩效评估指标体系将关注以下两方面：一方面，聚焦重点领域信息公开，巩固深化政务公开效果。根据最新文件要求，围绕社会公益事业建设、公共资源配置、重大项目建设批准和实施等领域细化考察信息公开内容和公开实效；另一方面，聚焦“互联网+政务服务”，推动提升政务服务办理实效。重点从服务内容层面考察政府网站提供服务的统一性、规范性、全面性、丰富性以及一致性情况。

（六）融合科技创新，增强网站创新发展动力

习近平总书记在十二届全国人大三次会议上海代表团参加审议时指出，创新是引领发展的第一动力，要推动以科技创新为核心的全面创新。作为推动简政放权、放管结合、优化服务改革的重要载体和抓手，政府网站要贯彻落实好创新驱动发展战略，就必须坚持体制创新与“互联网+”融合促进，强化互联网思维，推动政府管理创新与互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能等信息技术深度融合。2018 年政府网站绩效评估指标体系进一步关注各级政府网站建设发展过程中的创新优秀做法，通过案例征集方式，梳理总结部委、地方政府网站建设过程中的成果。

二、评估指标调整情况

基于以上工作思路，2018 年评估指标体系从以下几个方面做出调整。

（一）关注政府网站多维度评估，促进政府网站提质增效

《指引》从政府“办网”的职责分工、机制保障，以及网站的开设整合、功能设计、集约共享、安全防护、创新发展等多角度、多层面做出明确、细致的规范。因此，2018 年评估工作重点主要是从信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、功能推广等多维度推进评估，从而促进政府网站提质增效。

（二）加强重点信息公开力度，进一步提升政府公开透明度

在梳理近年国务院办公厅信息公开工作要点的基础上，2018 年评估指标体系进一步加强对政府政务公开工作要点中提及的重点信息考察力度。指标体系结合《国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23 号）进一步加强了对部委政府网站在财政信息、权责清单、建议提案以及其他重点信息等方面的具体考察要求；同时，也加强了省、市、县级政府网站在重大建设项目批准和实施、社会公益事业建设、公共资源配置、清单信息、财政信息及其他等重点工作信息公开方面的具体考察要求。

（三）聚焦互联网+政务服务建设，突出政务服务办理实效

《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27 号）强调要推进各地区各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通。因此，通过聚焦政务服务平台和内容建设，进一步突出提升政务服务办理实效。一方面，强调政务服务平台，强化平台建设效果。重点从入口统一、功能体验、服务规范、渠道延伸等对服务平台进行考核。另一方面，关注政务服务内容，提升内容建设效果。重点从服务内容层面考察政府网站提供服务的统一性、规范性、全面性、丰富性以及一致性情况。

（四）强化互动交流平台的统一，加强互动交流平台效果

《指引》明确要求政府门户网站要搭建统一的互动交流平台，根据工作需要，实现留言评论、在线访谈、征集调查、咨询投诉和即时通讯等功能。因此，2018 年评估指标体系重点考察咨询投诉、在线访谈、征集调查的统一平台建设这一渠道功能，从而促进统一平台建设，为听取民意、了解民愿、汇聚民智、回应民声提供平台支撑。

（五）加强应用功能整合与提升，强化信息资源共享与传播

2018 年政府网站绩效评估指标体系评估指标体系重点考察两方面：一方面，重点考察政府网站“搜索即服务”的体现情况，主要表现为考察是否加强平台融合，有机聚合所有平台信息和服务资源。另一方面，考察网站信息服务资源内容向政务微博、政务微信或移动应用等平台渠道的传播情况。

第二节 部委网站评估指标

2018 年部委网站评估指标包括了信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、功能推广、优秀创新案例 7 个一级指标。其中，优秀创新案例指标为附加指标，结果

纳入网站 最终绩效得分。部委网站评估指标如下表所示。

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重
信息发布	基本信息	机构信息	政府网站对本部门机构设置、主要职责、领导介绍等信息提供情况： 1. 是否设置机构信息相关栏目； 2. 是否全面公开内设机构和直属单位的组织架构、主要职责、联系方式等信息； 3. 是否全面公开主要领导人姓名、照片、简历、主管或分管工作、重要讲话等信息； 4. 信息内容是否准确。	1
		文件资料	政府网站对本部门应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息提供情况： 1. 是否以文件库形式发布法律政策相关信息； 2. 是否按照文件类型、主题、机构等进行准确分类； 3. 是否对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注； 4. 是否提供文件资料搜索功能。	1
		政务动态	政府网站对本部门政务要闻、工作动态、通知公告等信息提供情况： 1. 是否及时发布或转载本部门政务要闻、工作动态、通知公告等需要社会广泛知晓的信息； 2. 发布或转载的信息，是否注明信息来源。	1
		数据发布	政府网站对本部门相关统计数据提供情况： 1. 是否设置了数据发布相关栏目； 2. 是否与部门相关数据发布系统对接，实现动态更新； 3. 是否按照主题、地区、部门等维度对数据进行科学合理分类； 4. 是否通过图形图表、地图等可视化方式展现和解读； 5. 是否提供数据查询、图表下载等功能。	1
		人事信息	政府网站对本部门相关人事信息提供情况： 1. 是否设置了人事信息栏目； 2. 是否及时更新人事任免、招考招录等情况。	1
		规划计划	政府网站对本部门的相关中长期规划、年度工作计划信息提供情况： 1. 是否设置了规划计划栏目； 2. 是否公开本部门中长期规划以及解读信息； 3. 是否公开本部门的年度工作计划以及实施进展情况。	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重
	重点信息	财政信息	政府网站对本部门财政信息、政府采购等信息提供情况： 1. 是否按年度发布本部门财政预决算信息、三公经费信息； 2. 是否公开采购项目信息。	2
		权责清单	政府网站对本部门权力清单、责任清单的提供情况： 1. 是否发布本部门权力清单、责任清单； 2. 是否根据权责事项取消、下放、承接情况进行动态调整。	3
		建议提案	政府网站对建议提案信息的提供情况： 是否公开人大代表建议和政协委员提案的答复信息或建议提案办理工作情况。	3
		其他重点信息	根据历年国办政府信息公开要求，政府网站对本部门职责范围内相关重点信息的提供情况： 1. 是否以专题专栏形式发布与本部门职责、业务密切相关的公开信息； 2. 信息内容是否及时更新。	3
	公开保障	公开目录	政府网站信息公开目录建设情况和实用性： 1. 是否按照主题、机构等信息进行合理分类； 2. 目录信息是否与网站文件资料库、相关栏目内容进行关联融合； 3. 是否可以通过目录快速检索到具体信息。	2
		依申请公开	政府网站依申请公开渠道建设情况： 1. 网站是否提供依申请公开渠道； 2. 是否提供在线申请功能。	1
		公开年报	政府网站对 2017 年政府信息公开年报的提供情况。	1
解读回应	政策解读	渠道建设	政府网站对本部门发布的重要政策文件提供政策解读渠道建设情况。	1
		解读情况	政府网站对本部门发布的重要政策文件解读情况： 1. 解读信息发布是否及时； 2. 解读形式是否包括文字、数字化、图表图解、音频、视频、动漫等多种形式； 3. 解读文件是否与政策文件本身进行相互关联； 4. 是否公布解读机构； 5. 是否及时转载对政策文件精神解读到位的媒体评论文章。	5
	热点回应	渠道建设	政府网站是否通过在线访谈、新闻发布、热点回应等渠道对涉及本部门的重大突发事件、重大政府决策、热点问题、网络谣言等进行回应。	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重
		回应情况	政府网站对涉及本部门的重大突发事件、重大政府决策、热点问题、网络谣言等进行回应的情况： 1. 热点回应信息发布是否及时； 2. 是否主动运用新闻媒体资源对回应内容进行推广传播。	5
办事服务	服务平台	入口统一	政府网站对互联网政务服务平台、网上办事服务大厅等办事服务渠道进行前端整合，统一服务入口情况。	5
		功能体验	政府网站办事服务功能体验情况： 1. 是否整合办事服务系统前端功能，提供统一注册登录、在线申报、在线咨询、在线查询、常见问题、投诉举报等功能； 2. 提供的各种功能是否真实有效、操作简便。	4
		服务规范	政府网站提供服务事项规范性情况： 1. 是否按主题、用户等维度，对服务事项进行科学分类展现； 2. 是否实行编码管理，实现统一标准； 3. 是否按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。	3
		渠道延伸	利用政务微信或移动应用等渠道提供政务服务情况。	2
	服务内容	服务目录	政府网站提供服务事项目录的情况。	2
		办事指南	政府网站办事指南标准性、规范性、全面性和准确性提供情况： 1. 办事指南格式、要素是否统一标准； 2. 办事指南要素是否全面； 3. 办理材料是否具体明确； 4. 办理流程是否清晰； 5. 是否提供表格下载及填写示范； 6. 办事指南内容是否准确。	6
		利企便民服务	政府网站结合部门业务职能提供查询类、名单名录类利企便民服务情况，以及相关服务内容更新维护情况。	3
互动交流	咨询投诉	渠道功能	政府网站咨询投诉渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现信息发布、解读回应和办事服务类栏目统一的咨询投诉功能； 2. 政务咨询渠道是否真实可用。	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重
	在线访谈	内容质量	政府网站咨询投诉内容质量： 1. 是否公开 2018 年政务咨询留言反馈情况； 2. 反馈留言是否及时、详细、不存在敷衍推诿、答非所问情况； 3. 是否提供投诉举报帮助指南或来信须知。	3
		渠道功能	政府网站在线访谈渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现在线访谈功能； 2. 是否提供访谈预告、在线提问等功能。	1
		访谈数量	政府网站年度内开展在线访谈数量。	1
		内容质量	政府网站开展在线访谈活动质量： 1. 活动主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否能够以视频、图片、文字等形式公开在线访谈情况。	2
	征集调查	渠道功能	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现征集调查功能； 2. 是否提供在线提交意见、结果查看等功能。	1
		征集数量	政府网站年度内开展征集调查活动数量。	1
		内容质量	政府网站开展征集调查活动质量： 1. 活动主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否公开意见征集统计、采纳情况。	2
管理保障	建站规范	开设规范	根据《政府网站发展指引》要求，政府网站名称、域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP 备案标识、公安备案标识等信息提供情况。	2
		网页设计	根据《政府网站发展指引》要求，政府网站网页展现布局、地址链接、悬浮框处理、商业广告处理等方面设计规范性情况。	2
	年度报表	——	政府网站对 2017 年政府网站监管年度报表和工作年度报表提供情况。	3
	协同联动	——	政府网站对中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息及时联动、同步发声情况。	2
	运维保障	日常运维	政府网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况。	3
		安全防护	政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重
功能推广	应用功能	智能问答	政府网站智能问答功能实现情况： 1. 是否基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题情况； 2. 是否聚合所有栏目留言评论资源并实现常见问题推荐。	3
		智能搜索	政府网站“搜索即服务”体现情况： 1. 是否在网站头部标识区提供站内搜索入口； 2. 是否聚合所有平台信息和服务资源并实现搜索功能； 3. 是否提供搜索结果排序调整以及多维度分类展现功能； 4. 是否提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等搜索优化功能。	5
		移动应用	政府网站移动应用提供情况： 1. 政府网站移动 APP、移动化适配提供情况； 2. 上述移动应用信息更新情况。	3
	传播合力	政务新媒体	政府网站内容在政务微博、政务微信等政务新媒体上的传播应用情况。	3
		一键分享	政府网站首页面和其他页面分享功能提供情况。	1
		外部搜索	政府网站信息服务、重点专题等内容在主流搜索引擎等其他第三方平台上的传播情况。	1
加分指标（10 分）				
优秀创新案例			舆情引导类：利用政府网站开展本部门职能相关重大决策解读、政务舆情回应方面的创新实践。	10
			集约化建设：网站在集中管理信息数据，集中提供内容服务建设等方面的创新实践。	
			互联网+政务服务类：政府网站在发展线上线下政务服务融合、服务模式创新以及公共服务等方面的创新实践。	
			数据开放类：政府网站在应用大数据技术，加强业务流程改造、辅助领导决策以及在政府数据开放平台建设、数据共享、数据利用等方面的优秀创新实践。	
			IPv6 改造类：政府网站 IPv6 改造完成情况、改造模式和改造效果等方面的创新实践。	
			多语言版本类：政府网站结合本部门实际情况，建设网站双语或多语言版本的优秀实践。	

第三节 地方政府网站评估指标

2018 年地方政府网站评估指标也包括了信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、功能推广、优秀创新案例 7 个一级指标。其中，优秀创新案例指标为附加指标，结果纳入网站最终绩效得分。省级评估指标、市级评估指标和区县评估指标在三级指标和指标权重设置方面根据网站层级不同进行了针对性调整。地方政府网站评估指标如下表所示。

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
信息发布	基本信息	——	政府网站对本地区政府概况信息、文件资料、政务动态、数据发布、人事信息、规划计划等基本信息的公开情况，详见附表。	3	4	4
	重点信息	重大建设项目批准和实施	政府网站对本地区重大建设项目批准和实施领域信息的提供情况： 1. 是否公开了批准服务、批准结果、招标投标等项目核准信息； 2. 是否公开了征收土地、重大设计变更、施工等项目执行信息； 3. 是否公开了竣工信息、质量安全监督等项目竣工信息； 4. 主动公开的信息是否在公开时效内公开。	3.5	3.5	3.5
		社会公益事业建设	政府网站对本地区社会公益事业建设领域信息的提供情况： 1. 是否公开脱贫攻坚领域扶贫政策、扶贫规划、扶贫项目等信息及社会救助和社会福利领域救助对象认定、救助标准、福利补贴申领等信息； 2. 是否公开教育领域及公共文化体育领域相关政策、经费投入和使用等信息； 3. 是否公开基本医疗卫生领域重大疾病预防控制、突发公共卫生事件、食品安全、健康科普等信息； 4. 是否公开环境保护领域污染源监测及减排、建设项目环境影响评价审批、重大环境污染和生态破坏事件调查处理、环境保护执法监管等信息； 5. 是否公开灾害事故救援领域自然灾害、重大事故灾难、公共卫生事件等突发事件的应急处	3.5	4	4.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			置与救援等工作情况及动态信息； 6. 主动公开的信息是否及时公开。			
		公共资源配置	政府网站对本地区公共资源配置领域如住房保障领域、国有土地使用权出让领域、矿业权出让领域、国有产权交易领域等信息的提供情况： 1. 是否公开住房保障的项目建设信息、住房分配信息； 2. 是否公开了公共资源交易公告、资格审查结果、交易过程信息、成交信息、履约信息以及有关变更信息； 3. 主动公开的信息是否在公开时效内公开。	3	3.5	4
		清单信息	政府网站对清单类信息的提供情况： 是否公开权责清单、市场准入负面清单、中介服务事项清单。	2	2	2
		财政信息	政府网站对本级政府及部门财政预决算、政府采购等信息的提供情况： 1. 是否按年度发布本级政府及各部门财政预决算信息、三公经费信息； 2. 是否公开采购项目信息。	1	1	1
		其他	政府网站对本地区安全生产、消费领域、建议提案等信息的提供情况： 1. 是否及时更新安全生产领域、消费领域相关政策措施及执行落实情况； 2. 是否公开人大代表建议和政协委员提案的答复信息或建议提案办理工作情况。	2	2	2
	公开保障	公开目录	政府网站信息公开目录建设情况和实用性： 1. 是否按照主题、机构等对信息进行合理分类； 2. 目录信息是否与网站文件资料库、相关栏目内容进行关联融合； 3. 是否可以通过目录快速检索到具体信息。	2	2	2
		依申请公开	政府网站依申请公开渠道建设情况： 1. 网站是否提供依申请公开渠道； 2. 是否提供在线申请功能。	1	1	1
		公开年报	政府网站对 2017 年政府信息公开年报的提供情况。	1	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
解读回应	文件解读	渠道建设	政府网站对本地区发布的重要政策或决策文件提供文件解读渠道建设情况。	1	1	1
		解读情况	政府网站对本地区发布的重要政策或决策文件解读情况： 1. 解读信息发布是否及时； 2. 解读形式是否包括文字、数字化、图表图解、音频、视频、动漫等多种形式； 3. 解读材料是否与文件本身进行相互关联； 4. 是否公布解读机构； 5. 是否及时转载对文件精神解读到位的媒体评论文章。	3.5	3.5	3.5
	热点回应	渠道建设	政府网站是否通过在线访谈、新闻发布、热点回应等渠道对涉及本地区的重大突发事件、重大政府决策、热点问题、网络谣言等进行回应。	1	1	1
		回应情况	政府网站对涉及本地区的重大突发事件、重大政府决策、热点问题、网络谣言等进行回应的情况： 1. 热点回应信息发布是否及时； 2. 是否主动运用新闻媒体资源对回应内容进行推广传播。	3.5	3.5	3.5
办事服务	服务平台	入口统一	政府网站对互联网政务服务平台、网上办事服务大厅等办事服务渠道进行前端整合，统一服务入口情况。	3	3	3
		功能体验	政府网站办事服务功能体验情况： 1. 是否提供注册登录、在线申报、在线查询、常见问题等功能； 2. 是否提供在线检索、在线咨询、投诉举报等功能； 3. 是否提供个人主页、热点推送等个性化服务功能； 4. 是否提供预约查询、证照寄送、在线支付等第三方服务功能； 5. 提供的各种功能是否真实有效、操作简便。	5	4	3
		服务规范	政府网站提供的服务事项规范性情况： 1. 是否按主题、用户等维度，对服务事项进行科学分类展现；	4	4	4

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			2. 是否实行编码管理, 实现统一标准; 3. 是否按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。			
		渠道延伸	利用政务微信或移动应用等渠道提供政务服务情况。	1	1	1
	服务内容	服务目录	政府网站提供的服务事项目录情况: 1. 是否发布政务服务事项目录; 2. 是否发布“最多跑一次”、“不见面审批”、“马上办、网上办、就近办、一次办”中至少任一服务事项目录或在办事指南中标注最少跑腿次数。	3	3	3
		办事指南	政府网站办事指南标准性、规范性、全面性和准确性提供情况: 1. 办事指南格式、要素是否统一标准; 2. 办事指南要素是否全面; 3. 办理材料是否具体明确; 4. 办理流程是否清晰; 5. 是否提供表格下载及填写示范; 6. 办事指南内容是否准确。	7	7	7
		利企便民服务	政府网站对本地区利企便民服务资源提供情况: 1. 是否整合企业开办、经营纳税等企业服务资源; 2. 是否整合教育、卫生、社保、就业、住房、交通等民生领域服务资源; 3. 整合的服务资源是否及时更新、准确可用。	4	4	4
		服务一致	政府网站与移动应用及线下实体大厅政务服务一致性情况: 1. 与移动应用同一事项的办事指南、办理材料等服务内容是否一致; 2. 与线下实体大厅同一事项的办事指南、办理材料等服务内容是否一致。	3	3	3
互动交流	咨询投诉	渠道功能	政府网站咨询投诉渠道建设情况: 1. 是否搭建统一的互动交流平台, 实现信息发布、解读回应和办事服务类等栏目统一的咨询投诉功能; 2. 咨询投诉渠道是否真实可用。	1	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
	在线访谈	内容质量	政府网站政务咨询内容质量： 1. 是否公开 2018 年政务咨询留言反馈情况； 2. 反馈留言是否及时、详细、不存在敷衍推诿、答非所问情况； 3. 是否提供投诉举报帮助指南或来信须知。	3	3	3
		渠道功能	政府网站在线访谈渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现在线访谈功能； 2. 是否提供访谈预告、在线提问等功能。	1	1	1
		访谈数量	政府网站年度内开展在线访谈数量。	1.5	1.5	1.5
		内容质量	政府网站开展在线访谈活动质量： 1. 活动主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否能够以视频、图片、文字等形式公开在线访谈情况。	1.5	1.5	1.5
	征集调查	渠道功能	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现征集调查功能； 2. 是否提供在线提交意见、结果查看等功能。	1	1	1
		征集数量	政府网站年度内开展征集调查活动数量。	1.5	1.5	1.5
		内容质量	政府网站开展征集调查的活动质量： 1. 活动主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否公开意见征集统计、采纳情况。	1.5	1.5	1.5
管理保障	建站规范	开设规范	根据《政府网站发展指引》要求，政府网站名称、域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP 备案标识、公安备案标识等信息提供情况。	2	2	2
		网页设计	根据《政府网站发展指引》要求，政府网站网页展现布局、地址链接、悬浮框处理、商业广告处理等方面设计规范性情况。	2	2	2
	年度报表	——	政府网站对 2017 年政府网站监管年度报表和工作年度报表提供情况。	2	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			备注：监管年度报表只对省级政府网站进行评估。			
	协同联动	——	政府网站对中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息及时联动、同步发声情况。	2	2	2
	运维保障	日常运维	政府网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况。	2	2	2
		安全防护	政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况。	2	2	2
功能推广	应用功能	智能问答	政府网站智能问答功能实现情况： 1. 是否基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题情况； 2. 是否聚合所有栏目留言评论资源并实现常见问题推荐。	3	3	3
		智能搜索	政府网站“搜索即服务”体现情况： 1. 是否在网站头部标识区提供站内搜索入口； 2. 是否聚合所有平台信息和服务资源并实现搜索功能； 3. 是否提供搜索结果排序调整以及多维度分类展现功能； 4. 是否提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等搜索优化功能。	5	5	5
		移动应用	政府网站移动应用提供情况： 1. 政府网站移动 APP、移动化适配提供情况； 2. 上述移动应用信息更新情况。	3	3	3
	传播合力	政务新媒体	政府网站内容在政务微博、政务微信等政务新媒体上的传播应用情况。	2	2	2
		一键分享	政府网站首页面和其他页面分享功能提供情况。	1	1	1
		外部搜索	政府网站信息服务、重点专题等内容在主流搜索引擎等其他第三方平台上的传播情况。	1	1	1
	加分指标（10 分）					

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
优秀创新案例			舆情引导类：利用政府网站开展本地区职能相关重大决策解读、政务舆情回应方面的创新实践。	10	10	10
			集约化建设：网站在集中管理信息数据，集中提供内容服务建设等方面的创新实践。			
			互联网+政务服务类：政府网站在发展线上线下一体化政务服务融合、服务模式创新以及公共服务等方面的创新实践。			
			数据开放类：政府网站在应用大数据技术，加强业务流程改造、辅助领导决策以及在政府数据开放平台建设、数据共享、数据利用等方面的优秀创新实践。			
			IPv6 改造类：政府网站 IPv6 改造完成情况、改造模式和改造效果等方面的创新实践。			
			多语言版本类：政府网站结合本地区实际情况，建设网站双语或多语言版本的优秀实践。			

附表：基本信息评估指标

评估指标	评估说明
概况信息	政府网站对本地区概况、组织机构、领导介绍等信息提供情况： 1. 是否发布本地区经济、社会、历史、地理、人文、行政区划等介绍性信息； 2. 是否发布机构设置、主要职责、联系方式等信息； 3. 是否全面公开主要领导人姓名、照片、简历、主管或分管工作、重要讲话等信息； 4. 信息内容是否准确。
文件资料	政府网站对本地区应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息提供情况： 1. 是否以文件库形式发布法律政策相关信息； 2. 是否按照文件类型、主题、机构等进行准确分类； 3. 是否对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注； 4. 是否提供文件资料搜索功能。
政务动态	政府网站对本地区政务要闻、工作动态、通知公告等信息提供情况： 1. 是否及时发布或转载本地区政务要闻、工作动态、通知公告等需要社会广泛知晓的信息； 2. 发布或转载的信息，是否注明信息来源。

评估指标	评估说明
数据发布	政府网站对本地区相关统计数据提供情况： 1. 是否按照主题、地区、部门等维度发布数据信息； 2. 是否与业务部门相关系统对接，实现动态更新； 3. 是否通过图形图表、地图等可视化方式展现和解读； 4. 是否提供数据查询、图表下载等功能。
人事信息	政府网站对本地区相关人事信息提供情况： 是否及时更新人事任免、任前公示、招考招录情况。
规划计划	政府网站对本地区相关中长期规划、年度工作计划、年度工作总结等信息提供情况： 1. 是否公开本地区中长期规划以及解读信息； 2. 是否公开本地区的年度工作计划，以及实施进展情况； 3. 是否公开本地区年度工作总结。

第二部分 评估结果与数据分析

第三章 评估结果

第一节 部委网站评估结果

2018 年，因国务院机构改革，部委网站评估结果分为两个阶段发布：

第一阶段，2018 年 12 月，发布“2018 年度‘十大’优秀创新案例评选结果”。

第二阶段，2019 年 03 月，发布“2018 年度国务院组成部门网站评估结果”和“2018 年度国务院其他部门网站评估结果”。

2018 年度部委网站“十大”优秀创新案例评选结果

2018 年中国政府网站绩效评估中，共收到 34 家部委 86 个优秀创新案例，被评选为 2018 年度部委网站“十大”优秀创新案例，如下表所示。

序号	参评单位	案例名称	案例类别
1	水利部	互联网+水利政务服务平台	集约化建设类
2	国家卫生健康委员会	“健康大数据”栏目	集约化建设类
3	中国科学院	中国科学院网站群平台	集约化建设类
4	国家税务总局	融合型新媒体产品	互联网+政务服务类
5	国家邮政局	安易递实名收寄公共服务平台	互联网+政务服务类
6	商务部	公共服务资源平台	数据开放类
7	国家林业和草原局	中国林业数据开放共享平台	数据开放类
8	工业和信息化部	IPv6 升级改造	新技术应用类
9	交通运输部	“交通智搜”系统	新技术应用类
10	中国民用航空局	民航局政府网站移动版的应用	新技术应用类

注：优秀创新案例评选结果根据案例类别顺次排序。

第二节 地方政府网站评估结果

一、省级政府网站评估结果

2018 年中国政府网站绩效评估中，北京、上海、四川、湖北/福建（并列第 4）、广西/江西（并列第 5）、江苏/广东（并列第 6）、贵州、安徽、山东、浙江/海南（并列第 10）位列省级政府网站前 10 名。省级政府网站评估结果前 20 名如下表所示。

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	北京	0.89	0.93	0.86	0.81	0.96	0.84	0.60	93.7
2	上海	0.83	0.86	0.92	0.84	0.96	0.82	0.56	93.2
3	四川	0.89	0.90	0.84	0.78	0.90	0.77	0.84	93.0
4	湖北	0.85	0.85	0.88	0.86	0.88	0.77	0.73	92.6
4	福建	0.84	0.88	0.90	0.84	0.88	0.75	0.73	92.6
5	广西	0.85	0.84	0.84	0.82	0.86	0.82	0.70	91.0
5	江西	0.81	0.85	0.85	0.83	0.86	0.72	0.90	91.0
6	江苏	0.86	0.82	0.87	0.86	0.83	0.73	0.70	90.8
6	广东	0.85	0.91	0.93	0.87	0.91	0.81	0.25	90.8
7	贵州	0.82	0.83	0.90	0.71	0.89	0.72	0.73	89.7
8	安徽	0.79	0.85	0.84	0.75	0.78	0.83	0.65	87.6
9	山东	0.82	0.83	0.80	0.76	0.80	0.69	0.85	87.1
10	浙江	0.78	0.94	0.93	0.77	0.86	0.67	0.30	86.1
10	海南	0.75	0.80	0.86	0.71	0.90	0.65	0.75	86.1
11	湖南	0.78	0.81	0.84	0.84	0.99	0.72	0.35	86.0
12	山西	0.75	0.69	0.78	0.80	0.90	0.69	0.78	84.7
13	内蒙古	0.80	0.79	0.81	0.83	0.89	0.68	0.50	84.5
14	云南	0.86	0.86	0.83	0.63	0.92	0.69	0.35	84.0
15	河南	0.80	0.78	0.70	0.68	0.90	0.78	0.75	83.8
16	河北	0.81	0.80	0.75	0.84	0.86	0.74	0.38	82.6
16	吉林	0.75	0.83	0.86	0.69	0.81	0.73	0.40	82.6
17	陕西	0.73	0.90	0.83	0.83	0.83	0.73	0.10	80.9
18	辽宁	0.77	0.90	0.79	0.72	0.86	0.63	0.30	80.2
19	天津	0.81	0.70	0.83	0.82	0.84	0.68	0.10	80.0
20	重庆	0.75	0.80	0.80	0.76	0.85	0.70	0.20	79.5

二、副省级城市政府网站评估结果

2018 年中国政府网站绩效评估中，青岛市、成都市、深圳市、武汉市、广州市、厦门市、济南市、南京市、哈尔滨市、杭州市位列副省级城市政府网站前 10 名。副省级城市政府网站评估结果如下表所示。

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	青岛市	0.92	0.80	0.84	0.84	0.85	0.90	0.85	95.2
2	成都市	0.96	0.98	0.89	0.85	0.93	0.77	0.50	94.6

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
3	深圳市	0.87	0.90	0.88	0.92	0.90	0.77	0.70	94.0
4	武汉市	0.85	0.87	0.86	0.85	0.92	0.79	0.83	93.5
5	广州市	0.94	0.93	0.88	0.85	0.85	0.74	0.60	93.2
6	厦门市	0.85	0.92	0.86	0.80	0.88	0.85	0.30	88.7
7	济南市	0.89	0.86	0.84	0.83	0.90	0.81	0.30	88.5
8	南京市	0.82	0.83	0.86	0.90	0.90	0.77	0.36	88.0
9	哈尔滨市	0.80	0.85	0.84	0.79	0.91	0.68	0.45	85.4
10	杭州市	0.78	0.87	0.88	0.82	0.90	0.67	0.35	85.3
11	西安市	0.81	0.90	0.80	0.87	0.85	0.84	0.12	84.4
12	宁波市	0.84	0.91	0.84	0.67	0.88	0.67	0.25	82.9
13	大连市	0.83	0.82	0.76	0.79	0.88	0.76	0.10	81.1
14	沈阳市	0.84	0.87	0.70	0.79	0.84	0.63	0.35	80.0
15	长春市	0.73	0.80	0.76	0.78	0.84	0.57	0.12	75.1

三、省会城市政府网站评估结果

2018年中国政府网站绩效评估中，成都市、长沙市、武汉市、广州市、贵阳市/南宁市（并列第5）、福州市/太原市（并列第6）、济南市、南京市、郑州市、南昌市位列省会城市政府网站前10名。省会城市政府网站评估结果前20名如下表所示。

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	成都市	0.96	0.98	0.89	0.85	0.93	0.77	0.50	94.6
2	长沙市	0.93	0.88	0.85	0.84	0.93	0.71	0.76	93.6
3	武汉市	0.85	0.87	0.86	0.85	0.92	0.79	0.83	93.5
4	广州市	0.94	0.93	0.88	0.85	0.85	0.74	0.60	93.2
5	贵阳市	0.93	0.88	0.83	0.82	0.87	0.80	0.45	90.2
5	南宁市	0.93	0.91	0.82	0.83	0.87	0.76	0.50	90.2
6	福州市	0.92	0.79	0.86	0.85	0.88	0.73	0.40	89.0
6	太原市	0.87	0.87	0.84	0.83	0.85	0.81	0.44	89.0
7	济南市	0.89	0.86	0.84	0.83	0.90	0.81	0.30	88.5
8	南京市	0.82	0.83	0.86	0.90	0.90	0.77	0.36	88.0
9	郑州市	0.87	0.82	0.81	0.87	0.86	0.80	0.40	87.8
10	南昌市	0.83	0.82	0.83	0.90	0.90	0.79	0.36	87.5
11	合肥市	0.81	0.84	0.81	0.90	0.80	0.74	0.55	86.8
12	哈尔滨市	0.80	0.85	0.84	0.79	0.91	0.68	0.45	85.4

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
13	杭州市	0.78	0.87	0.88	0.82	0.90	0.67	0.35	85.3
14	西安市	0.81	0.90	0.80	0.87	0.85	0.84	0.12	84.4
15	海口市	0.81	0.80	0.76	0.79	0.87	0.67	0.36	81.5
16	昆明市	0.82	0.80	0.77	0.71	0.86	0.66	0.32	80.3
17	沈阳市	0.84	0.87	0.70	0.79	0.84	0.63	0.35	80.0
18	银川市	0.81	0.76	0.70	0.72	0.85	0.66	0.10	75.7
19	长春市	0.73	0.80	0.76	0.78	0.84	0.57	0.12	75.1
20	石家庄市	0.73	0.76	0.73	0.81	0.73	0.56	0.15	73.2
21	兰州市	0.67	0.69	0.63	0.73	0.78	0.59	0.17	68.7
22	呼和浩特市	0.60	0.64	0.55	0.55	0.66	0.61	0.20	61.3
23	西宁市	0.64	0.60	0.58	0.56	0.62	0.50	0.24	61.2
24	拉萨市	0.63	0.64	0.46	0.63	0.83	0.55	0.14	60.6
25	乌鲁木齐市	0.63	0.68	0.56	0.61	0.61	0.44	0.10	58.9

四、地市政府网站评估结果

2018年中国政府网站绩效评估中，佛山市、苏州市、柳州市/无锡市（并列第3）、潍坊市/凉山州（并列第4）、镇江市、六安市、宁德市、温州市、南平市、宿迁市位列地市政府网站前10名。地市政府网站评估结果前100名如下表所示。

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	佛山市	0.91	0.90	0.86	0.82	0.90	0.78	0.77	93.9
2	苏州市	0.91	0.90	0.87	0.84	0.90	0.68	0.81	93.4
3	柳州市	0.83	0.89	0.80	0.82	0.87	0.79	0.74	89.6
3	无锡市	0.94	0.84	0.81	0.84	0.88	0.75	0.50	89.6
4	潍坊市	0.89	0.90	0.82	0.82	0.89	0.83	0.40	89.3
4	凉山州	0.88	0.91	0.83	0.82	0.87	0.79	0.48	89.3
5	镇江市	0.83	0.87	0.86	0.78	0.92	0.80	0.50	89.2
6	六安市	0.83	0.86	0.81	0.80	0.90	0.79	0.65	89.1
7	宁德市	0.82	0.86	0.83	0.90	0.90	0.79	0.40	88.0
8	温州市	0.85	0.84	0.85	0.86	0.88	0.69	0.50	87.9
9	南平市	0.90	0.83	0.85	0.85	0.82	0.72	0.35	87.2
10	宿迁市	0.91	0.80	0.84	0.84	0.85	0.69	0.38	87.0
11	泰州市	0.77	0.70	0.81	0.84	0.89	0.75	0.73	86.7

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
12	郴州市	0.76	0.90	0.80	0.90	0.80	0.81	0.50	86.5
13	威海市	0.79	0.88	0.74	0.88	0.85	0.81	0.50	85.4
14	中山市	0.76	0.87	0.77	0.87	0.88	0.78	0.52	85.3
15	龙岩市	0.81	0.90	0.83	0.76	0.80	0.78	0.40	85.2
15	马鞍山市	0.83	0.90	0.78	0.82	0.85	0.75	0.40	85.2
16	扬州市	0.82	0.83	0.84	0.80	0.91	0.68	0.38	85.0
17	六盘水市	0.88	0.80	0.81	0.78	0.90	0.68	0.34	84.6
18	襄阳市	0.80	0.89	0.79	0.85	0.88	0.80	0.20	84.0
19	鄂尔多斯市	0.88	0.84	0.76	0.77	0.86	0.78	0.26	83.9
20	宜昌市	0.82	0.85	0.78	0.78	0.86	0.71	0.44	83.7
21	江门市	0.78	0.78	0.80	0.87	0.90	0.82	0.20	83.6
22	南通市	0.78	0.86	0.79	0.80	0.90	0.81	0.25	83.4
23	荆门市	0.85	0.86	0.78	0.81	0.90	0.72	0.23	83.3
24	三明市	0.81	0.55	0.84	0.84	0.88	0.66	0.40	82.4
25	汕头市	0.77	0.90	0.75	0.84	0.82	0.84	0.23	82.3
26	珠海市	0.78	0.90	0.84	0.78	0.81	0.67	0.27	82.2
27	长治市	0.83	0.86	0.77	0.72	0.77	0.66	0.50	81.9
28	十堰市	0.83	0.90	0.76	0.82	0.80	0.65	0.33	81.7
29	盐城市	0.84	0.83	0.82	0.77	0.85	0.54	0.32	81.4
30	渭南市	0.84	0.85	0.79	0.89	0.82	0.60	0.19	81.3
31	连云港市	0.82	0.80	0.78	0.80	0.75	0.61	0.42	80.8
32	常州市	0.81	0.81	0.80	0.84	0.76	0.68	0.20	80.6
32	丽水市	0.78	0.80	0.85	0.77	0.90	0.60	0.20	80.6
33	朔州市	0.81	0.84	0.76	0.79	0.82	0.73	0.22	80.5
33	徐州市	0.83	0.77	0.80	0.84	0.90	0.55	0.22	80.5
34	鹰潭市	0.80	0.79	0.75	0.85	0.85	0.66	0.26	80.2
35	衡阳市	0.78	0.84	0.80	0.83	0.85	0.66	0.15	80.0
36	嘉兴市	0.75	0.80	0.81	0.86	0.84	0.64	0.17	79.8
37	赣州市	0.75	0.80	0.73	0.90	0.90	0.72	0.17	79.7
38	泉州市	0.82	0.85	0.74	0.84	0.80	0.66	0.20	79.6
39	东营市	0.77	0.80	0.73	0.83	0.85	0.78	0.18	79.5
40	惠州市	0.82	0.85	0.77	0.80	0.83	0.67	0.10	79.4
41	鹤壁市	0.83	0.80	0.76	0.85	0.89	0.61	0.10	79.3
41	咸阳市	0.80	0.90	0.74	0.80	0.89	0.58	0.26	79.3
42	新余市	0.81	0.83	0.71	0.72	0.90	0.72	0.22	79.0

排名	名 称	信息 发布 指数	解读 回应 指数	办事 服务 指数	互动 交流 指数	管理 保障 指数	功能 推广 指数	优秀创 新案例 指数	总分
43	铜陵市	0.80	0.80	0.70	0.82	0.68	0.59	0.58	78.8
44	宜宾市	0.81	0.80	0.75	0.79	0.85	0.58	0.25	78.4
45	唐山市	0.83	0.80	0.76	0.86	0.85	0.54	0.13	78.3
46	金华市	0.68	0.80	0.85	0.86	0.79	0.68	0.10	78.2
46	绍兴市	0.74	0.82	0.83	0.85	0.76	0.63	0.10	78.2
47	肇庆市	0.80	0.90	0.78	0.78	0.73	0.67	0.10	78.1
47	大同市	0.79	0.73	0.74	0.72	0.78	0.53	0.60	78.1
48	莆田市	0.75	0.80	0.77	0.82	0.80	0.70	0.11	78.0
49	九江市	0.82	0.82	0.71	0.71	0.82	0.69	0.21	77.8
50	阳江市	0.78	0.84	0.76	0.90	0.77	0.61	0.10	77.7
51	玉林市	0.67	0.79	0.79	0.71	0.76	0.67	0.40	76.9
52	北海市	0.80	0.79	0.73	0.81	0.82	0.61	0.15	76.6
52	晋城市	0.79	0.87	0.70	0.71	0.90	0.56	0.26	76.6
53	常德市	0.80	0.78	0.70	0.77	0.85	0.63	0.18	76.5
54	崇左市	0.83	0.78	0.70	0.72	0.92	0.60	0.15	76.3
54	抚州市	0.78	0.86	0.71	0.72	0.91	0.58	0.20	76.3
55	广安市	0.77	0.78	0.74	0.70	0.84	0.68	0.10	76.0
56	吉安市	0.71	0.81	0.74	0.81	0.82	0.68	0.10	75.9
57	益阳市	0.73	0.78	0.74	0.72	0.85	0.65	0.20	75.6
58	攀枝花市	0.79	0.78	0.72	0.83	0.74	0.63	0.10	75.4
59	烟台市	0.77	0.80	0.69	0.85	0.89	0.57	0.12	75.2
60	株洲市	0.79	0.80	0.72	0.75	0.81	0.61	0.10	75.1
61	东莞市	0.69	0.83	0.73	0.73	0.78	0.75	0.10	74.6
62	广元市	0.76	0.86	0.73	0.60	0.83	0.64	0.12	74.5
63	梧州市	0.75	0.80	0.76	0.66	0.77	0.59	0.19	74.4
63	湘潭市	0.82	0.75	0.72	0.67	0.87	0.58	0.10	74.4
64	辽源市	0.73	0.74	0.69	0.62	0.84	0.64	0.40	74.3
65	黄石市	0.72	0.81	0.72	0.69	0.89	0.52	0.30	74.2
66	巴彦淖尔市	0.70	0.84	0.73	0.77	0.88	0.57	0.10	74.0
67	恩施州	0.80	0.83	0.70	0.72	0.88	0.50	0.10	73.9
68	鄂州市	0.76	0.81	0.69	0.81	0.70	0.62	0.15	73.7
69	咸宁市	0.77	0.75	0.73	0.63	0.76	0.60	0.23	73.5
70	绵阳市	0.76	0.81	0.70	0.77	0.87	0.52	0.10	73.4
71	荆州市	0.78	0.84	0.66	0.82	0.81	0.54	0.10	73.1
71	雅安市	0.77	0.79	0.70	0.78	0.76	0.55	0.13	73.1

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
72	黄冈市	0.77	0.80	0.64	0.73	0.80	0.54	0.30	73.0
73	岳阳市	0.81	0.80	0.71	0.74	0.72	0.53	0.10	72.8
74	巴中市	0.76	0.83	0.71	0.73	0.74	0.53	0.14	72.7
75	湛江市	0.70	0.83	0.74	0.76	0.79	0.57	0.05	72.5
76	景德镇市	0.78	0.74	0.65	0.73	0.80	0.58	0.20	72.4
77	遵义市	0.80	0.74	0.69	0.73	0.82	0.44	0.21	72.3
77	淮安市	0.75	0.68	0.79	0.74	0.71	0.45	0.20	72.3
78	舟山市	0.64	0.74	0.79	0.69	0.83	0.50	0.26	72.2
79	鞍山市	0.73	0.74	0.70	0.70	0.81	0.61	0.10	71.9
80	滁州市	0.75	0.74	0.65	0.74	0.83	0.62	0.09	71.8
81	宜春市	0.72	0.77	0.64	0.68	0.83	0.58	0.28	71.6
82	南阳市	0.76	0.74	0.69	0.70	0.78	0.52	0.18	71.5
83	台州市	0.65	0.73	0.78	0.70	0.79	0.55	0.10	71.3
84	茂名市	0.70	0.83	0.67	0.71	0.84	0.57	0.11	71.2
85	防城港市	0.76	0.65	0.73	0.78	0.77	0.47	0.05	70.6
85	德州市	0.69	0.74	0.68	0.71	0.78	0.62	0.12	70.6
86	汉中市	0.74	0.70	0.60	0.71	0.79	0.70	0.13	70.4
86	桂林市	0.77	0.63	0.71	0.68	0.79	0.50	0.13	70.4
87	蚌埠市	0.74	0.76	0.67	0.76	0.66	0.56	0.15	70.2
88	安庆市	0.74	0.74	0.65	0.65	0.79	0.59	0.14	70.0
89	贵港市	0.74	0.76	0.66	0.73	0.73	0.55	0.10	69.8
90	松原市	0.71	0.69	0.60	0.64	0.75	0.55	0.45	69.5
90	内江市	0.74	0.74	0.70	0.56	0.79	0.54	0.14	69.5
91	秦皇岛市	0.72	0.71	0.68	0.73	0.74	0.56	0.10	69.4
92	娄底市	0.69	0.74	0.65	0.69	0.83	0.55	0.12	69.2
93	遂宁市	0.67	0.75	0.70	0.60	0.77	0.55	0.20	69.1
93	葫芦岛市	0.75	0.78	0.69	0.61	0.74	0.49	0.14	69.1
94	黄山市	0.74	0.74	0.67	0.62	0.75	0.59	0.07	68.9
94	济宁市	0.76	0.74	0.67	0.70	0.71	0.48	0.10	68.9
95	泰安市	0.67	0.78	0.61	0.75	0.82	0.55	0.15	68.7
96	南充市	0.79	0.81	0.64	0.58	0.71	0.50	0.15	68.6
96	淮南市	0.75	0.83	0.60	0.70	0.77	0.54	0.07	68.6
97	泸州市	0.76	0.70	0.66	0.64	0.71	0.54	0.10	68.3
97	乐山市	0.67	0.74	0.67	0.69	0.79	0.55	0.09	68.3
98	云浮市	0.68	0.74	0.69	0.64	0.76	0.55	0.10	68.2

排名	名 称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	功能推广指数	优秀创新案例指数	总分
99	运城市	0.67	0.70	0.67	0.58	0.80	0.47	0.36	68.0
100	张家界市	0.68	0.60	0.67	0.69	0.78	0.53	0.17	67.8

五、区县政府网站评估结果

2018 年中国政府网站绩效评估中，深圳罗湖区、佛山禅城区、武汉武昌区、深圳福田区、青岛崂山区/北京西城区（并列第 5）、北京大兴区、扬州仪征市、温州瓯海区、佛山顺德区、广州增城区位列区县政府网站前 10 名。区县政府网站评估结果前 100 名如下表所示。

排名	名 称	所属城市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	罗湖区	深圳市	0.89	0.91	0.81	0.89	0.87	0.93	0.50	92.2
2	禅城区	佛山市	0.82	0.92	0.85	0.82	0.84	0.76	0.80	91.2
3	武昌区	武汉市	0.87	0.82	0.80	0.83	0.89	0.85	0.40	87.8
4	福田区	深圳市	0.83	0.84	0.89	0.82	0.75	0.88	0.20	86.5
5	崂山区	青岛市	0.85	0.93	0.80	0.80	0.84	0.89	0.20	86.2
5	西城区	北京市	0.87	0.84	0.88	0.78	0.81	0.81	0.20	86.2
6	大兴区	北京市	0.81	0.86	0.87	0.84	0.83	0.76	0.30	86.0
7	仪征市	扬州市	0.86	0.85	0.84	0.71	0.64	0.63	0.76	85.4
8	瓯海区	温州市	0.87	0.91	0.82	0.80	0.75	0.70	0.40	85.2
9	顺德区	佛山市	0.81	0.87	0.83	0.80	0.60	0.81	0.50	84.4
10	增城区	广州市	0.89	0.91	0.77	0.80	0.83	0.69	0.30	84.2
11	鼓楼区	福州市	0.82	0.91	0.88	0.75	0.75	0.77	0.20	84.1
12	东城区	北京市	0.77	0.99	0.87	0.81	0.88	0.69	0.20	84.0
13	未央区	西安市	0.87	0.92	0.81	0.87	0.75	0.62	0.30	83.7
13	思明区	厦门市	0.83	0.85	0.73	0.89	0.87	0.77	0.30	83.7
14	寿光市	潍坊市	0.84	0.82	0.79	0.80	0.81	0.64	0.45	83.3
15	南山区	深圳市	0.82	0.98	0.79	0.86	0.84	0.65	0.20	82.8
15	顺义区	北京市	0.85	0.94	0.76	0.86	0.81	0.73	0.15	82.8
16	湖里区	厦门市	0.84	0.79	0.80	0.81	0.83	0.79	0.12	82.6
16	静安区	上海市	0.83	0.91	0.77	0.75	0.85	0.84	0.10	82.6
17	余杭区	杭州市	0.76	0.84	0.80	0.70	0.90	0.85	0.25	82.5
18	余姚市	宁波市	0.81	0.94	0.80	0.68	0.76	0.80	0.26	82.4
19	东西湖区	武汉市	0.87	0.81	0.73	0.79	0.80	0.78	0.30	82.3
20	龙岗区	深圳市	0.79	0.88	0.80	0.82	0.79	0.72	0.27	82.1
21	翔安区	厦门市	0.80	0.82	0.80	0.78	0.82	0.75	0.25	81.8

排名	名 称	所属城市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
22	城阳区	青岛市	0.87	0.83	0.79	0.80	0.76	0.72	0.15	81.6
23	郫都区	成都市	0.78	0.88	0.74	0.71	0.73	0.68	0.60	81.0
23	市南区	青岛市	0.76	0.82	0.77	0.82	0.76	0.72	0.39	81.0
24	北仑区	宁波市	0.84	0.75	0.70	0.87	0.82	0.72	0.31	80.8
25	市北区	青岛市	0.72	0.71	0.77	0.82	0.89	0.77	0.30	80.3
26	朝阳区	北京市	0.81	0.72	0.73	0.82	0.82	0.86	0.15	80.2
27	宝山区	上海市	0.83	0.87	0.80	0.73	0.77	0.69	0.15	80.1
28	雨花区	长沙市	0.84	0.84	0.74	0.76	0.79	0.68	0.24	79.8
29	海淀区	北京市	0.87	0.81	0.79	0.71	0.71	0.70	0.17	79.6
29	道外区	哈尔滨市	0.84	0.83	0.74	0.74	0.79	0.75	0.15	79.6
30	天心区	长沙市	0.85	0.83	0.74	0.82	0.80	0.66	0.12	79.4
31	海沧区	厦门市	0.82	0.80	0.77	0.75	0.79	0.77	0.10	79.3
32	昌平区	北京市	0.83	0.79	0.72	0.79	0.80	0.75	0.15	79.1
32	长沙县	长沙市	0.81	0.72	0.81	0.73	0.71	0.62	0.40	79.1
33	金牛区	成都市	0.78	0.81	0.85	0.72	0.71	0.71	0.13	78.9
34	丰台区	北京市	0.83	0.68	0.72	0.87	0.64	0.65	0.45	78.8
35	硚口区	武汉市	0.82	0.83	0.78	0.77	0.76	0.55	0.30	78.7
36	义安区	铜陵市	0.73	0.72	0.73	0.67	0.59	0.80	0.70	78.6
36	江岸区	武汉市	0.78	0.84	0.73	0.83	0.72	0.47	0.60	78.6
37	鄞州区	宁波市	0.83	0.89	0.82	0.75	0.65	0.50	0.30	78.3
38	越秀区	广州市	0.75	0.80	0.78	0.74	0.85	0.75	0.10	78.2
39	青白江区	成都市	0.78	0.83	0.76	0.73	0.75	0.58	0.40	78.0
39	平度市	青岛市	0.84	0.72	0.73	0.67	0.65	0.60	0.58	78.0
40	雁塔区	西安市	0.86	0.72	0.72	0.76	0.88	0.55	0.25	77.7
41	坪山区	深圳市	0.82	0.71	0.69	0.59	0.67	0.71	0.65	77.6
42	江北区	宁波市	0.77	0.93	0.75	0.80	0.72	0.62	0.20	77.2
43	虹口区	上海市	0.84	0.84	0.73	0.62	0.79	0.69	0.16	76.9
44	新都区	成都市	0.77	0.82	0.70	0.79	0.71	0.74	0.22	76.8
45	花都区	广州市	0.75	0.87	0.78	0.77	0.61	0.73	0.14	76.7
46	黄浦区	上海市	0.80	0.90	0.73	0.72	0.58	0.76	0.10	76.2
39	晋安区	福州市	0.80	0.85	0.75	0.72	0.69	0.68	0.10	76.1
48	嘉定区	上海市	0.81	0.91	0.70	0.71	0.59	0.77	0.13	75.9
49	李沧区	青岛市	0.86	0.82	0.71	0.67	0.70	0.63	0.15	75.7
50	集美区	厦门市	0.78	0.86	0.77	0.70	0.71	0.65	0.10	75.6
51	武冈市	邵阳市	0.76	0.91	0.76	0.71	0.69	0.61	0.19	75.5

排名	名 称	所属城市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
52	黄岛区	青岛市	0.80	0.71	0.71	0.78	0.64	0.75	0.14	75.4
52	溧水区	南京市	0.83	0.79	0.77	0.81	0.62	0.55	0.10	75.4
53	都江堰市	成都市	0.75	0.79	0.79	0.72	0.59	0.48	0.47	75.2
53	章丘区	济南市	0.75	0.78	0.68	0.78	0.75	0.75	0.13	75.2
54	良庆区	南宁市	0.81	0.84	0.74	0.63	0.59	0.76	0.12	75.1
54	武侯区	成都市	0.77	0.79	0.77	0.75	0.58	0.72	0.10	75.1
55	宝安区	深圳市	0.81	0.83	0.72	0.78	0.58	0.69	0.10	75.0
56	鱼峰区	柳州市	0.76	0.74	0.71	0.71	0.68	0.61	0.40	74.8
56	长宁区	上海市	0.78	0.85	0.77	0.75	0.71	0.51	0.17	74.8
57	盐田区	深圳市	0.75	0.79	0.78	0.60	0.69	0.56	0.37	74.6
58	同安区	厦门市	0.70	0.73	0.72	0.74	0.72	0.70	0.25	74.2
59	三水区	佛山市	0.77	0.84	0.75	0.62	0.81	0.59	0.10	73.9
60	青浦区	上海市	0.73	0.74	0.76	0.82	0.79	0.50	0.15	73.8
61	市中区	济南市	0.73	0.73	0.69	0.83	0.74	0.67	0.14	73.7
62	鹿寨县	柳州市	0.75	0.76	0.76	0.68	0.64	0.57	0.30	73.6
63	莲湖区	西安市	0.73	0.70	0.82	0.65	0.77	0.57	0.12	73.5
64	长安区	西安市	0.80	0.74	0.78	0.79	0.59	0.53	0.10	73.4
65	新化县	娄底市	0.77	0.84	0.69	0.64	0.55	0.63	0.40	73.3
66	海曙区	宁波市	0.76	0.83	0.69	0.71	0.64	0.71	0.10	73.2
67	成华区	成都市	0.79	0.88	0.73	0.79	0.58	0.54	0.10	73.0
68	开江县	达州市	0.73	0.72	0.72	0.83	0.79	0.53	0.10	72.6
69	平谷区	北京市	0.77	0.70	0.70	0.80	0.71	0.56	0.14	72.5
69	建德市	杭州市	0.80	0.88	0.77	0.70	0.61	0.45	0.12	72.5
70	西湖区	南昌市	0.72	0.87	0.76	0.68	0.63	0.61	0.10	72.3
71	瑶海区	合肥市	0.77	0.77	0.71	0.67	0.76	0.51	0.20	72.2
71	柳江区	柳州市	0.76	0.79	0.72	0.64	0.56	0.48	0.50	72.2
72	含山县	马鞍山市	0.79	0.79	0.76	0.58	0.59	0.57	0.20	72.1
72	南谯区	滁州市	0.82	0.70	0.71	0.64	0.58	0.50	0.40	72.1
73	新津县	成都市	0.75	0.66	0.79	0.72	0.57	0.61	0.10	72.0
74	通州区	北京市	0.79	0.72	0.66	0.72	0.60	0.55	0.35	71.6
75	即墨区	青岛市	0.81	0.79	0.69	0.70	0.68	0.54	0.10	71.5
76	通河县	哈尔滨市	0.73	0.73	0.69	0.70	0.70	0.66	0.10	71.1
77	滨江区	杭州市	0.68	0.77	0.73	0.70	0.64	0.69	0.10	71.0
78	锦江区	成都市	0.81	0.88	0.68	0.71	0.67	0.47	0.10	70.9
78	鄱阳县	上饶市	0.78	0.84	0.64	0.67	0.71	0.57	0.14	70.9

排名	名 称	所属城市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
79	萧山区	杭州市	0.69	0.67	0.73	0.71	0.63	0.67	0.15	70.7
79	临海市	台州市	0.74	0.72	0.77	0.66	0.58	0.59	0.10	70.7
80	荔湾区	广州市	0.79	0.71	0.70	0.64	0.60	0.63	0.10	70.5
81	胶州市	青岛市	0.71	0.70	0.65	0.70	0.64	0.70	0.20	70.3
81	龙华区	深圳市	0.74	0.78	0.71	0.70	0.68	0.50	0.14	70.3
82	浦口区	南京市	0.79	0.75	0.71	0.65	0.58	0.49	0.20	70.0
82	金安区	六安市	0.80	0.82	0.72	0.66	0.55	0.47	0.15	70.0
83	云岩区	贵阳市	0.75	0.90	0.73	0.59	0.68	0.47	0.10	69.9
84	道里区	哈尔滨市	0.75	0.77	0.66	0.68	0.59	0.61	0.18	69.7
85	蜀山区	合肥市	0.69	0.71	0.68	0.72	0.70	0.50	0.30	69.4
85	济阳县	济南市	0.71	0.76	0.74	0.69	0.63	0.48	0.15	69.4
86	仓山区	福州市	0.75	0.80	0.67	0.82	0.68	0.41	0.10	69.3
87	白云区	贵阳市	0.69	0.94	0.68	0.64	0.69	0.53	0.10	69.1
88	鼓楼区	南京市	0.70	0.74	0.68	0.78	0.69	0.47	0.18	68.9
89	舒城县	六安市	0.75	0.73	0.67	0.59	0.70	0.52	0.20	68.7
89	番禺区	广州市	0.77	0.77	0.70	0.60	0.59	0.49	0.20	68.7
90	安乡县	常德市	0.70	0.76	0.69	0.64	0.68	0.53	0.20	68.6
91	岳麓区	长沙市	0.75	0.78	0.70	0.65	0.62	0.51	0.10	68.5
92	巩义市	郑州市	0.74	0.80	0.68	0.62	0.66	0.53	0.10	68.4
92	分宜县	新余市	0.70	0.74	0.74	0.69	0.56	0.55	0.10	68.4
93	当涂县	马鞍山市	0.76	0.84	0.70	0.64	0.55	0.51	0.10	68.3
94	崇州市	成都市	0.74	0.76	0.72	0.59	0.57	0.54	0.14	68.2
94	北碚区	重庆市	0.78	0.81	0.68	0.67	0.55	0.47	0.12	68.2
95	武鸣区	南宁市	0.73	0.70	0.68	0.58	0.76	0.54	0.10	68.1
96	开福区	长沙市	0.72	0.81	0.71	0.59	0.59	0.57	0.10	68.0
97	洪山区	武汉市	0.74	0.78	0.64	0.68	0.63	0.53	0.13	67.9
98	平邑县	临沂市	0.72	0.89	0.64	0.63	0.69	0.52	0.10	67.7
99	桃江县	益阳市	0.72	0.79	0.64	0.56	0.67	0.56	0.15	66.9
100	连山区	葫芦岛市	0.70	0.81	0.62	0.59	0.62	0.60	0.12	66.2

六、2018 年度地方政府网站“十大”优秀创新案例评选结果

2018 年中国政府网站绩效评估中，共收到 278 地方政府网站优秀创新案例 602 个，被评选为 2018 年度地方政府网站“十大”优秀创新案例如下表所示。

(一) 省级政府网站“十大”优秀创新案例评选结果

序号	参评单位	案例名称	案例类别
1	北京市	北京市政务公开惠民便民地图	集约化建设类
2	广西壮族自治区	智能审批和审管信息一体化系统	集约化建设类
3	河南省	政府网站统一技术平台	集约化建设类
4	山东省	全省政府网站统一技术平台	集约化建设类
5	江苏省	江苏政务服务网	互联网+政务服务类
6	安徽省	“皖事通”	互联网+政务服务类
7	江西省	江西政务服务移动小程序“赣服通”	互联网+政务服务类
8	四川省	四川政务服务 APP	互联网+政务服务类
9	贵州省	“集成套餐服务”	互联网+政务服务类
10	海南省	“惠民一卡通”数据开放及应用	数据开放类

注：优秀创新案例评选结果根据案例类别顺次排序。

(二) 副省级城市、省会城市和地市政府网站“十大”优秀创新案例评选结果

序号	参评单位	案例名称	案例类别
1	青岛市	网络在线问政平台	舆情引导类
2	苏州工业园区	重大建设项目领域政务公开“一码通”平台	舆情引导类
3	福州市	e 福州 APP	互联网+政务服务类
4	武汉市	“云端武汉·软件政策”平台	互联网+政务服务类
5	长沙市	“中国长沙” APP	互联网+政务服务类
6	贵阳市	大数据驱动“互联网+政务服务”平台	互联网+政务服务类
7	松原市	互动热点平台“@小松”	互联网+政务服务类
8	郴州市	“一次办结”政务服务平台	互联网+政务服务类
9	佛山市	在线智能化招聘市场	互联网+政务服务类
10	泰州市	政务数据共享开放平台	数据开放类

注：优秀创新案例评选结果根据案例类别顺次排序。

(三) 区县政府网站“十大”优秀创新案例评选结果

序号	参评单位	案例名称	案例类别
1	深圳罗湖区	“五公开”全集约链条服务	舆情引导类
2	铜陵义安区	基层政务公开标准化规范化平台	舆情引导类
3	深圳福田区	“3×4”智慧政务服务	互联网+政务服务类
4	深圳南山区	“政务知了”政务服务公众互助共享平台	互联网+政务服务类
5	扬州仪征市	生育服务综合信息平台	互联网+政务服务类
6	武汉江岸区	江岸微邻里服务平台	互联网+政务服务类
7	佛山禅城区	一门式改革服务平台	互联网+政务服务类
8	青岛平度市	政务服务平台	互联网+政务服务类
9	滁州南谯区	网上政务服务集约化平台	互联网+政务服务类
10	柳州柳江区	智能机器人	互联网+政务服务类

注：优秀创新案例评选结果根据案例类别顺次排序。

第四章 绩效评估结果分析

第一节 部委网站评估结果分析

一、积极配合机构改革，掀起网站调整优化、升级改版浪潮

2018年3月21日，《深化党和国家机构改革方案》正式发布。根据该方案，改革后国务院正部级机构减少8个，副部级机构减少7个，除国务院办公厅外，国务院设置组成部门26个、直属特设机构1个、直属机构10个、办事机构2个、直属事业单位9个、国务院部委管理的国家局16个。其中，组建或重新组建单位20个，涉及职能调整单位17个，机构职能保持不变单位27个。具体情况如下图所示。

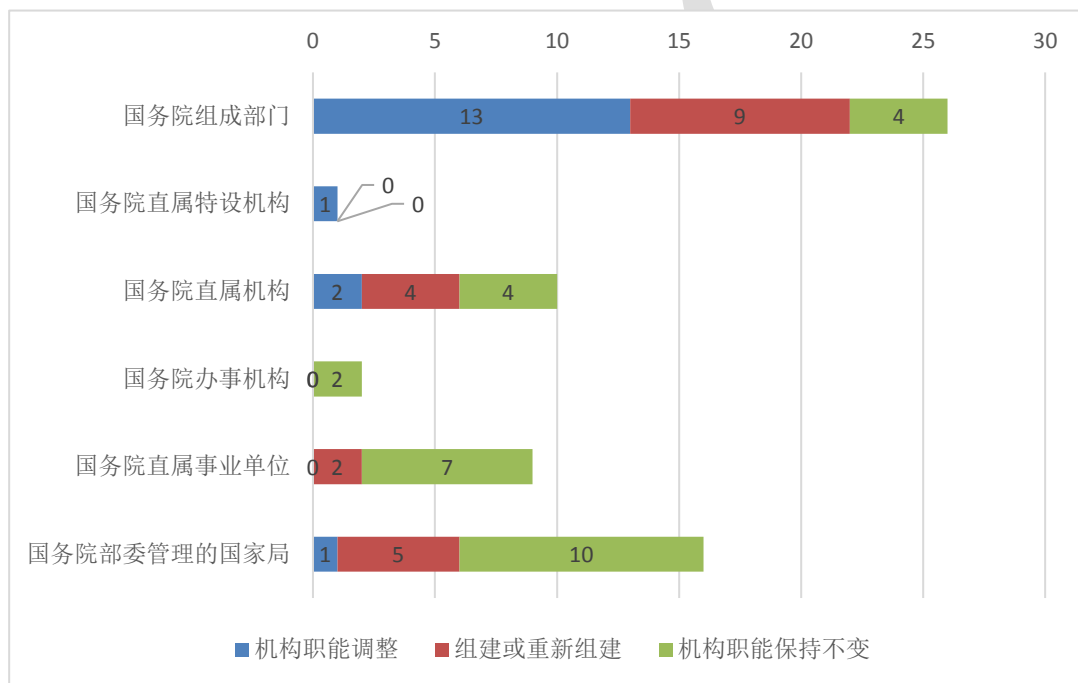


图 部委机构职能调整情况

《深化党和国家机构改革方案》发布后，各部委高度重视门户网站建设工作，积极对网站工作进行安排部署，形成大规模的网站调整优化、升级改版浪潮。在涉及机构职能调整的部委中，全部17家部委均对网站进行了调整优化。在涉及组建或重新组建的20家部委中，司法部、自然资源部、生态环境部、国家卫生健康委员会、应急管理部等11家部委完成新版网站上线，占比55.0%；农业和农村部、文化和旅游部、退役军人事务部等7家部委网站仍处于调整或建设中，占比35.0%；国家医疗保障局、中央广播电视总台2家尚未开通政府网站，占比10.0%。

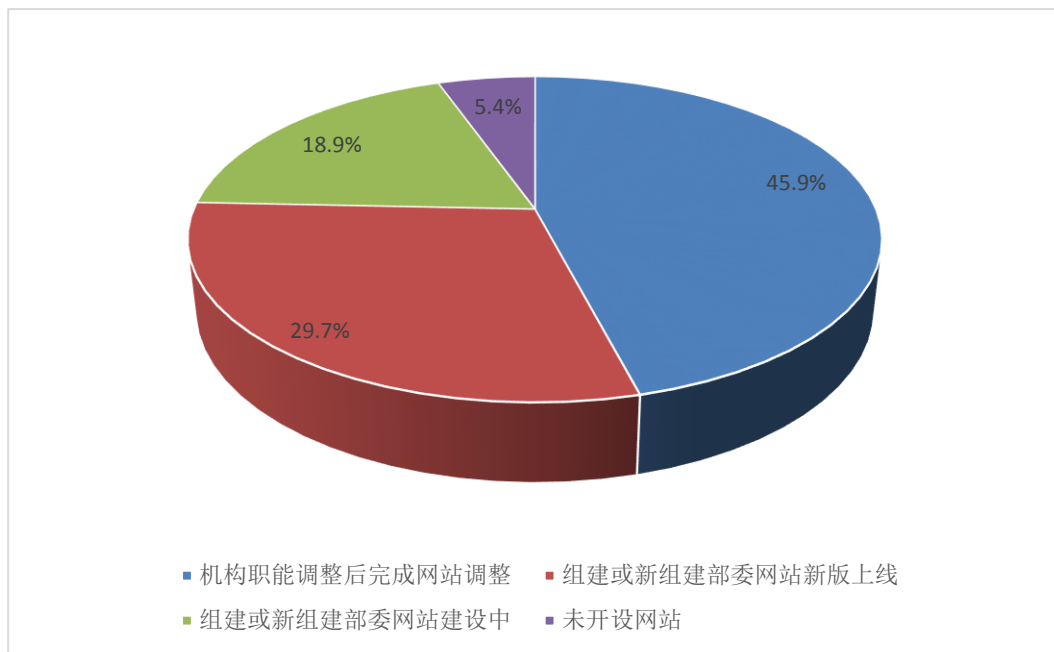


图 机构职能调整、组建和新组建部委网站建设情况

二、注重业务特色栏目建设，强化政策引导，推动网站内容向新媒体渠道拓展

1.部委网站业务特点突出。约 70%的部委网站能够聚焦机构职能、结合部门业务提供查询类、名单名录等利企便民服务。如，商务部网站公共服务频道整合提供商务预报、商务数据、贸易救济等服务资源；农业农村部按日发布农产品批发价格 200 指数，并以信息日历的形式农时、农作物信息。

2.政策宣贯解读作用显著。部委网站均能够建立相关专栏及时、主动公开政府文件以及相关法律法规等信息，超过八成的部委网站建立了政策解读类栏目。其中，约 65%的网站能够公布解读机构，超过一半的网站实现解读文件与政策文件本身相互关联，近四成的网站提供文字、数字化、图表图解、音频、视频、动漫等多种形式的解读材料。

3.日常保障机制较为完善，集约化建设取得积极成效。2018 年，全部部委网站能够按照国务院办公厅相关要求开展网站季度抽查检查，超七成的部委能够在门户网站公开抽查检查结果。部分部委网站集约化建设成效明显，如国家税务总局，网站数由 2015 年底的 498 家降至 2018 年的 37 家，集约化比例达 92.6%，地市和区县级税务机关不再开设网站，通过省级税务机关网站开展政务公开、纳税服务、税收宣传等。

4.积极拓展服务渠道，政务新媒体建设成效明显。超过六成的部委能够积极适应互联网发展变化和公众使用习惯，推进政府网站向移动终端、政务新媒体等多渠道延伸，为企业和群众提供多样便捷的信息获取和办事渠道。约 54%的部委开通了两种以上公众常用的平台和渠道，多渠道传播政府网站的声音。由此可见，顺应移动互联网发展趋势，提供便利化的

移动端微博、微信和移动客户端，已成为各部委及时发布政务信息、解读政策、回应关切和提供便民服务的主流趋势。

三、建设管理水平参差不齐，政务服务建设整体进展缓慢

评估过程中发现，部委网站也存在一些明显短板，主要表现在以下两个方面。

1. 两级分化现象明显，个别网站建设管理滞后。据统计，在建设网站的 60 个部委中，约 20% 的网站在今年进行了升级改版，如商务部、自然资源部等；同时，约一成的网站近 10 年未进行大规模升级优化，网站页面风格较为传统，用户体验度和操作便捷度不高，明显落后于部委网站整体发展水平。此外，个别部委对网站群建设管理工作重视不够，2018 年第二季度“国家民委网站办公厅子站”网、“国资委建材离退休干部局网站”网、林草局“美丽中国网”因首页面长期不更新被国务院办公厅通报不合格，“住房和城乡建设部”网、“国家粮食和物资储备局”网因搜索功能不完善被国务院办公厅通报。

2. 政务服务建设进展较为缓慢。近八成的网站存在统一注册登录、在线申报、在线咨询、在线查询、常见问题、投诉举报等功能不同程度的缺失问题，约四分之一的网站上述功能全部缺失。57% 的网站办事指南未实行编码管理，实现统一标准；85% 的网站未按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。超过六成的网站存在办理材料份数、打印格式、材料来源、签字盖章等要求不明确的问题，约四分之一的网站办理材料中出现“其他材料”模糊描述；17% 的网站存在办理流程不清晰，仅提供“申请-受理-审批-办结”等流程环节名称；超过四成的网站存在表格下载服务不实用的问题，未提供表格下载服务或示范文本。

第二节 地方政府网站评估结果分析

一、地方网站整体呈现良性发展水平

1. 地方网站总体呈现阶梯式发展水平，与经济发展水平具有一定相关性。评估结果显示，我国地方政府网站总体上呈现“阶梯式”发展，经济较为发达的华东地区、华南地区政府网站相对较好，绩效水平分别为 0.668、0.632；华中地区次之，整体水平为 0.615。经济欠发达地区政府网站发展相对缓慢，西北地区整体发展水平为 0.437。各区域地方政府网站绩效水平如下图所示。

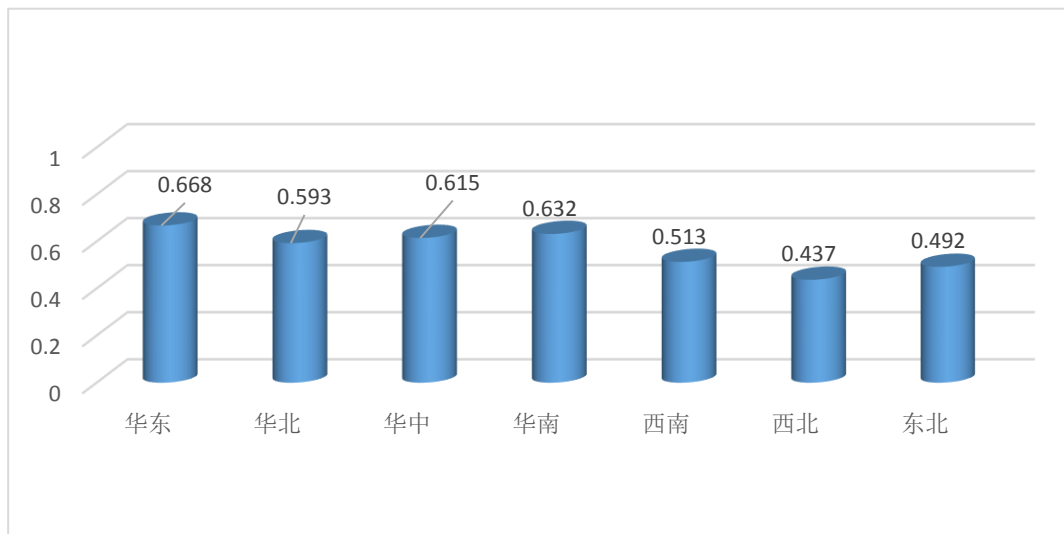


图 各区域政府网站总体绩效水平表现情况

2. 信息发布和管理保障表现好，解读回应和互动交流表现一般，功能推广亟待加强。

评估结果显示，我国各地方政府网站的信息发布、管理保障平均绩效指数分别为 0.682、0.691，办事服务平均绩效指数为 0.572，解读回应和互动交流效果有待进一步完善，平均绩效指数分别为 0.513 和 0.489；功能推广处于较低发展水平，平均绩效指数仅为 0.279。2017 年地方政府网站各项指标整体绩效水平如下图所示。

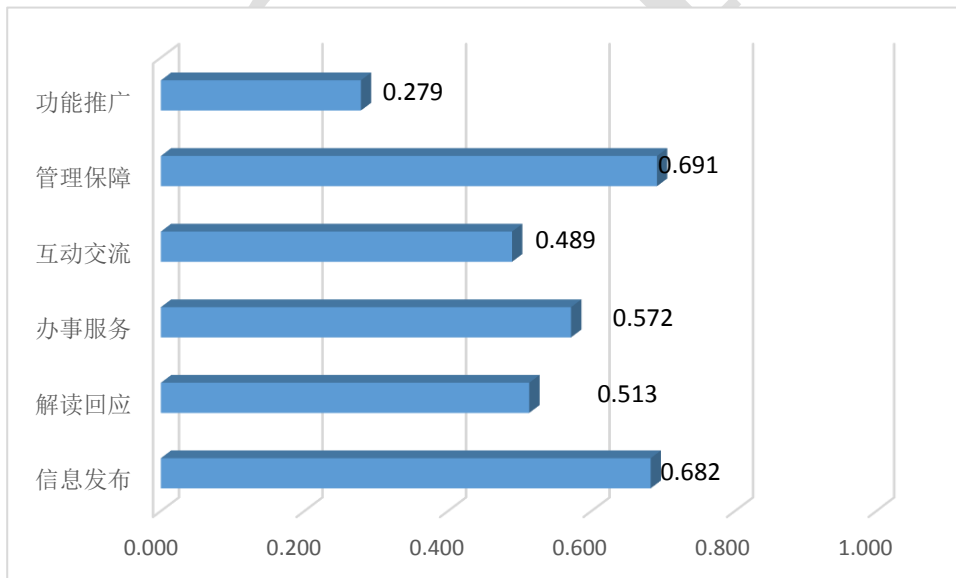


图 地方政府网站一级指标绩效指数总体表现

二、基础信息公开和公开保障表现较好，重点领域信息公开有待加强

评估结果显示，总体上，省、地市和区县级政府网站基础信息指标平均绩效评估指数为

0.679。其中，绝大多数省、地市、区县级政府网站能够按照政府信息公开条例的要求，主动公开本地区概况信息、政务动态、人事信息、规划计划、统计数据等基础政府信息，并建立政府信息公开目录、提供依申请公开政府信息渠道、按时发布政府信息公开年报，但是总体上在文件资料修改、废止、失效标注和按照主题、地区、部门等维度发布数据、与业务部门数据对接以及数据查询、图表下载等功能方面做得不够到位。重点领域信息公开仍处于较低水平，综合绩效评估指数仅为 0.517，仍有近一半地市、区县级政府网站对重大建设项目、社会公益事业建设、公共资源配置等国务院办公厅要求公开的重点领域信息，未能做到及时、全面公开。

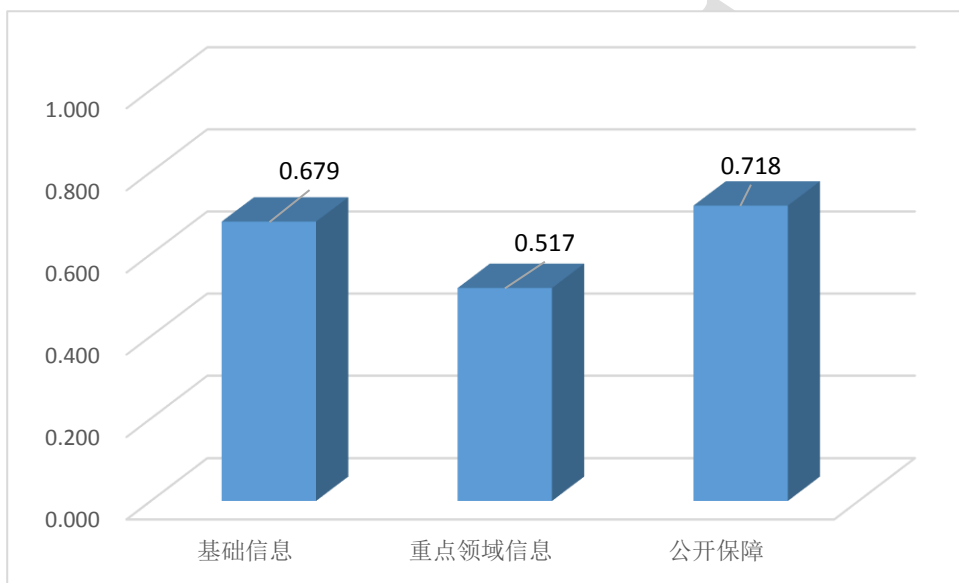


图 地方政府网站信息发布绩效指数表现

1. 部分基本信息公开不够到位。各地方政府网站重视概况信息、政务动态、人事信息、规划计划、统计数据等基础信息的公开，内容丰富、更新较为及时。但有部分网站在文件资料修改、废止、失效标注和按照主题、地区、部门等维度发布数据、与业务部门数据对接以及数据查询、图表下载等功能方面做得不够到位，约八成的网站未及时标准文件资料修改、废止、失效等情况，近四分之一的网站提供数据查询功能，但数据图表下载功能实现率不足 15%。

2. 重点信息公开力度不足。评估结果显示，超过七成的地方政府网站开通了重点信息公开专栏，围绕民生、企业关注热点，设置了财政预决算、权责清单、重大建设项目栏目，但约一半的单位明显存在“重建设、轻运维”情况。其中，约 30% 的单位 2018 年未更新社会公益事业建设领域、重大建设项目批准和实施领域信息，近六成的单位存在信息公开不全面的情况。此外，仍有约三分之一的地方政府网站，未开通相关专题专栏，虽不同程度地公开相关领域信息，但明显存在信息公开内容较为分散、公开内容不够全面、信息更新不及时等问题。

三、政策解读和热点回应力度有待加强

各单位网站落实国务院办公厅要求，进一步推进解读回应工作。但政策解读和热点回应信息通过政府网站发布力度不足。

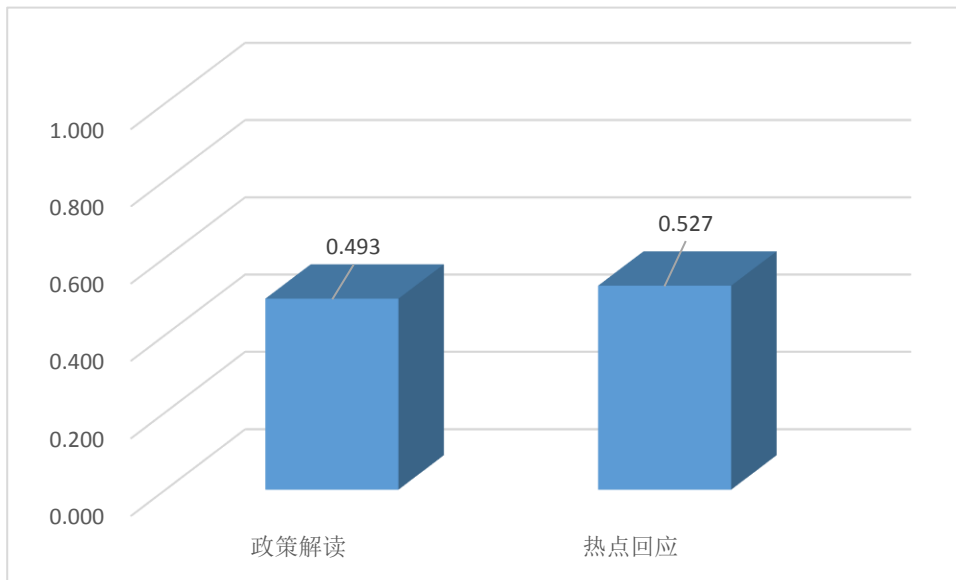


图 地方政府网站解读回应绩效表现情况

政策解读方面，近七成的网站能够建设政策解读相关栏目，但超过一半的网站解读形式单一，约 78% 的网站解读文件未与政策文件本身进行相互关联，对文件精神解读到位的媒体评论文章及时转载率不足 63%。

热点回应方面，近七成的网站未建设热点回应相关栏目，较少通过网站集中发布涉及本部门本行业的重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等回应信息，在主动运用新闻媒体资源对回应内容进行推广传播方面亟待加强。

四、办事服务水平参差不齐，利企便民服务建设力度不足

2018 年，多数地方政府网站围绕公众和企业需求，加大政务服务平台建设力度，积极整合利企便民服务资源，加强服务内容的实用化建设，但与社会公众需求还存在较大差距，主要表现在“重建设、轻运维”、服务规范性和实用性不足，服务整合力度不够，公众关注度高的便民服务资源匮乏、维护机制不畅通等。办事服务各项指标平均绩效如下图所示。

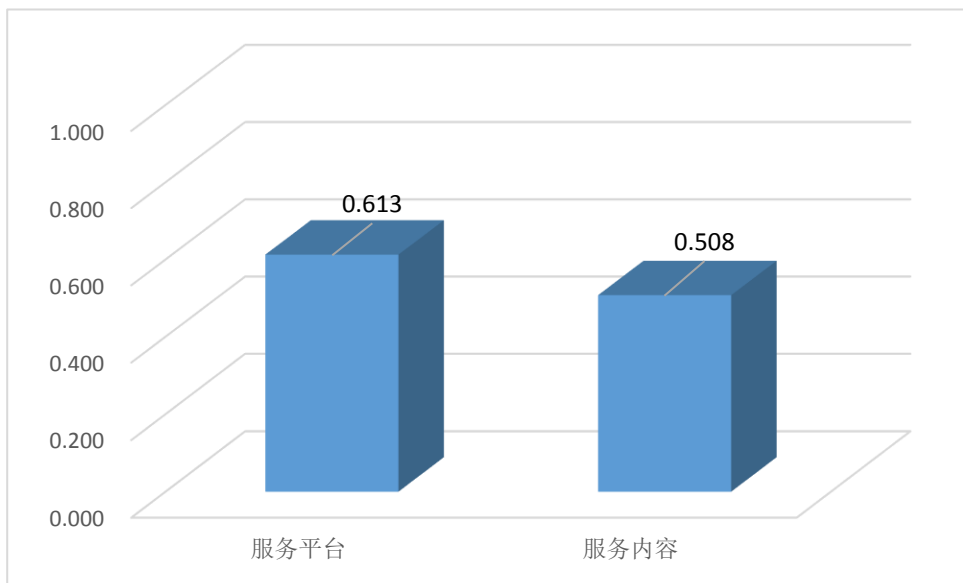


图 地方政府网站办事服务绩效指数表现

1. 政务服务平台建设开通率高，但服务水平差异性较大。评估结果显示，超过七成的省、地市和县级政府网站，按照国务院办公厅有关要求，加大政务服务平台、网上办事服务大厅等办事服务渠道。但办事服务渠道在入口统一、功能体验、服务规范及办事指南规范性、准确性方面存在较大差异。超七成的评估对象网站正在推进或已经建成了统一的互联网政务服务平台、办事服务大厅等办事服务渠道，但近三成的网站存在统一注册登录、在线申报、在线咨询、在线查询、常见问题、投诉举报等功能不同程度的缺失问题。近三成的网站办事指南未实行编码管理，实现统一标准；约一半的网站未按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。近八成的网站存在办理材料份数、打印格式、材料来源、签字盖章等要求不明确的问题，约一半的网站办理材料中出现“其他材料”模糊描述；近三成网站存在办理流程不清晰，仅提供“申请-受理-审批-办结”等流程环节名称；超过 70% 的网站存在表格下载服务不实用的问题，未提供表格下载服务或示范文本。

2. 利企便民服务建设力度有待加强。一是利企便民服务覆盖不全。评估结果显示，约八成的省、地市和区县级政府网站能够围绕用户需求，整合提供教育、卫生、社保、就业等便民服务，但住房、交通等便民服务和企业开办、经营纳税等利企服务整合建设率不足一半。二是服务资源内容不实用。评估结果显示，超过三分之一的网站仅整合提供相关工作动态、政策文件信息，约四成的网站未整合服务指南、业务表格、名单名录等资源，公告提示、业务查询、常见问题等资源整合率明显欠缺，不足 30%。

五、互动交流渠道日益完善，但交流效果有待进一步提升

评估结果显示，近九成的地方政府网站已经建立了多样化的互动渠道，能够通过咨询投

诉、在线访谈、意见征集、网上调查等方式与公众开展互动交流活动。但是，总体水平还有待提高，尤其在调查征集效果、在线访谈公众参与度等方面明显不足。互动交流各项指标平均绩效如下图所示。

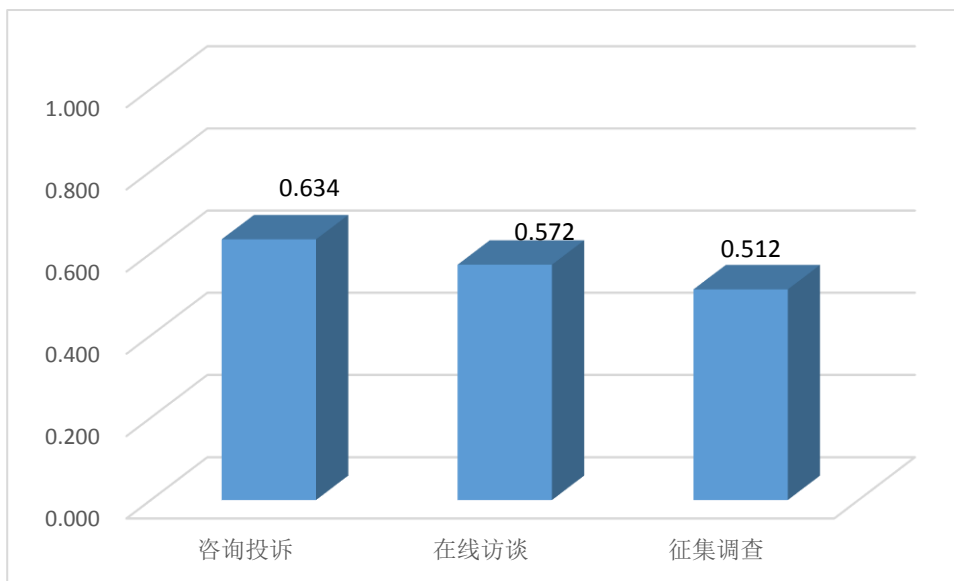


图 地方政府网站互动交流绩效指数表现

1. 咨询投诉渠道基本健全，征集调查和在线访谈渠道建设明显不足。评估结果显示，各省、地市和区县级网站互动交流的相关渠道中，咨询投诉相对较好，绝大多数网站提供了咨询投诉渠道，积极答复公众问题；在线访谈次之，能够围绕重点工作、公众关注热点开展访谈活动；征集调查指标平均绩效最低，渠道功能、征集数量及效果均表现较差。

2. 征集调查和在线访谈实际效果有待提升。征集调查方面，超过九成的各省、地市和区县级政府网站提供征集调查渠道，约 81% 的网站能够围绕重大政策制定、社会公众关注热点开展意见征集或网上调查活动。但征集调查活动效果明显不好，近两成的网上调查活动问卷设计简单，调查主题仅局限于网站改版等方面，未能充分发挥作用；意见征集统计、采纳情况公开率不足 10%。在线访谈方面，78% 的网站开设了在线访谈渠道，但网站在答复网民提问环节还有待加强。23% 的网站实时参与和预告功能较弱，一些政府网站在线访谈链接地方电视台的新闻视频等节目，实时访谈仅流于形式，公众参与热情不高。

六、网站管理保障水平有待进一步加强

评估结果显示，2018 年，各省、地市和区县级政府网站运行情况良好，网站管理保障绩效指数为 0.691。其中，年度报表表现良好，绩效指数为 0.981。各地方政府网站管理保障整体情况如下图所示。

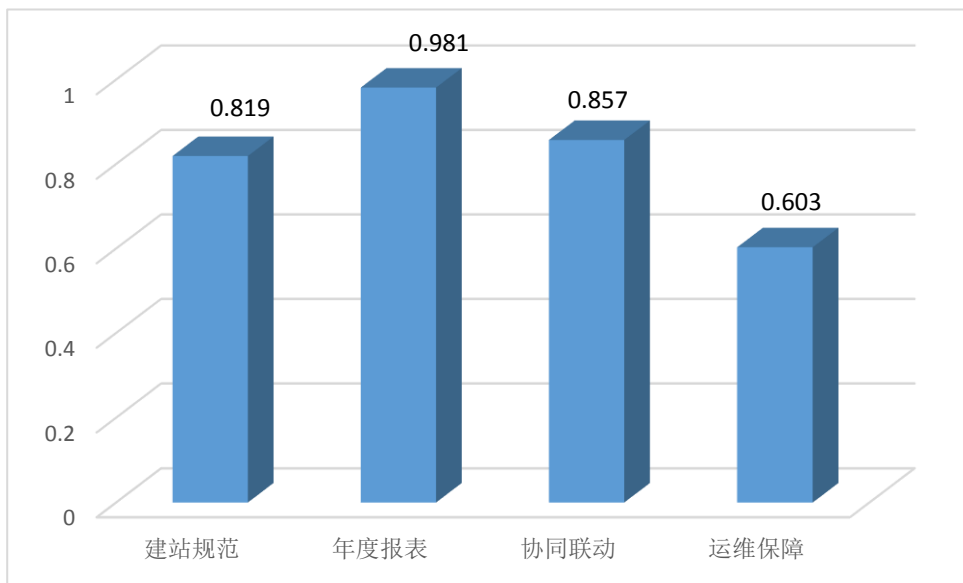


图 地方政府网站管理保障绩效指数表现

1.年度报表情况良好。各省政府门户网站均在1月31日前按照《政府网站发展指引》要求发布了《政府网站监管年度报表》，同时，均在省级政府门户网站开设专栏，集中发布本地区政府网站工作年度报表。

2.协同联动和建站规范表现较好。各省、地市和区县级政府网站协同联动水平较高，超过九成的网站能够及时转载中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息。建站规范方面，超过八成的政府网站能够规范名称、域名，并规范添加政府网站标识码、ICP备案标识、公安备案标识、我为政府网站找错”平台入口、党政机关网站标识等内容；约60%的网站未外链至非政府网站或外链时能够提供提示信息；78%的网站未使用悬浮框或使用具备关闭功能的悬浮框。

3.网站运维保障有待加强。评估结果显示，各省、地市和区县级政府网站运维保障水平仍有待加强，尤其一些区县级政府网站。超过九成的网站存在不同程度的链接不可用问题；近半数的网站仍存在信息更新不及时情况；约8.5%的网站因出现故障导致不可访问；个别网站存在严重错别字以及涉密涉敏信息。

七、网站功能推广力度与公众需求仍存在较大差距

随着移动互联网的广泛普及，各省、地市和区县级政府网站在网站功能应用、内容传播力方面建设力度不断加强，但与公众需求尚存在较大差距。评估结果显示，网站传播合力绩效指数相对较高。政府网站智能化应用水平尚处于起步阶段，绩效指数相对较低。主要指标绩效水平如下图所示。

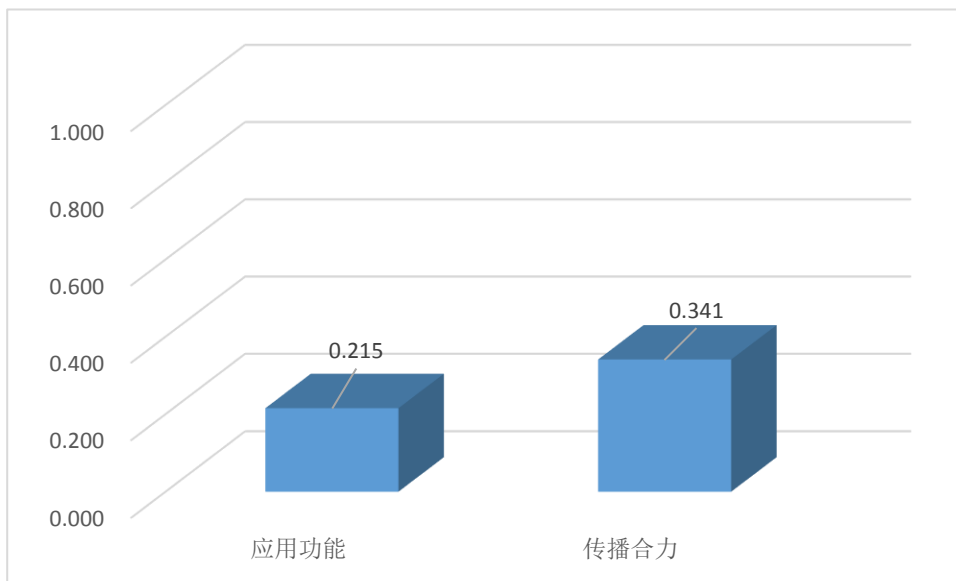


图 地方政府网站应用推广绩效指数表现

1. 网站智能化应用功能水平较低。评估结果显示，超过九成的省、地市和区县级政府网站提供了站内搜索功能，能够提供传统的快速检索功能，但较少提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等搜索优化功能，搜索结果排序调整以及多维度分类展现功能实现率不足 7%。约 82% 的省、地市和区县级政府网站，未基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题。

2. 网站传播影响力有待进一步提升。评估结果显示，近七成的省、地市和区县级政府网站信息未被公共搜索引擎及时收录，用户通常不易通过搜索引擎获取最新政府信息。据统计，近半数的网站一键分享功能不完善；约五分之一左右的省、地市和区县级政府网站，未能积极利用政务微博、政务微信等新媒体，及时转发政府网站各类权威信息。

第三部分 技术解决方案推荐

TRS 统一信息资源库平台

拓尔思

一、建设背景

1. 集约化网站建设现存痛点

- 多厂家系统独立，形成信息化孤岛
- 数据价值无法有效二次利用
- 统一数据资源的管理制度不完善
- 跨部门协同管理缺乏系统支持及标准规范
- 综合类政务应用间无完善的协同机制

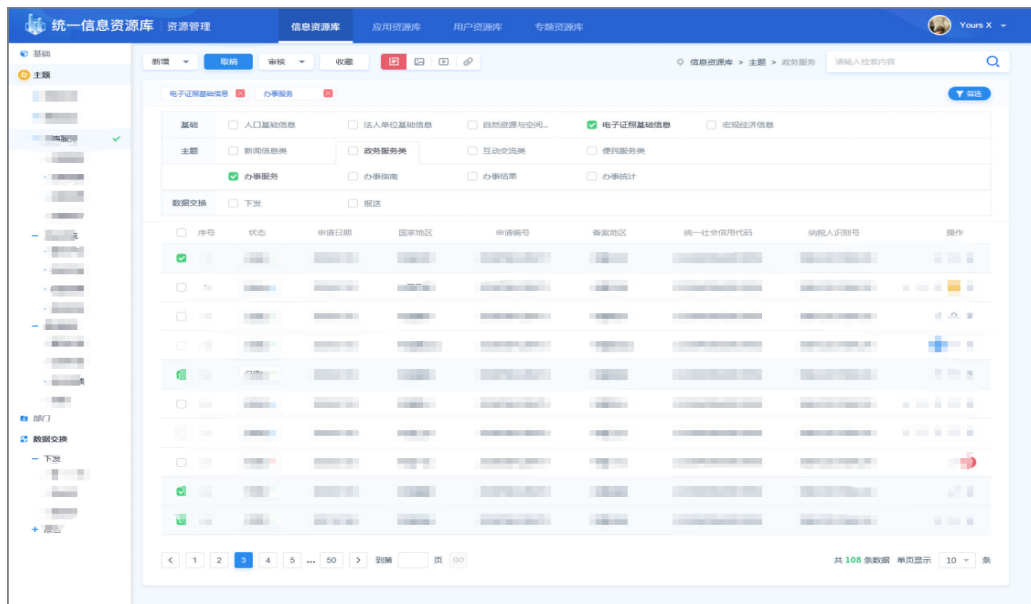
2. 政策驱动

《政府网站发展指引》提出，以集中共享的资源库为基础、安全可控的云平台为依托，打造协同联动、规范高效的政府网站集群。构建分类科学、集中规范、共享共用的全平台统一信息资源库，按照“先入库，后使用”原则，对来自平台上各政府网站的信息资源统一管理。

二、平台概述

为进一步推动政府网站集约化建设，引领各级政府网站创新发展，北京拓尔思信息技术股份有限公司（以下简称“拓尔思”）按照党中央、国务院关于政府网站发展指引、政务信息资源共享管理暂行办法等文件的要求，结合各省、市政府网站集约化工作实际，推出 TRS 统一信息资源库平台。

TRS 统一信息资源库平台以政府网站集约化建设需求为驱动，以大数据、人工智能为技术支撑，以智慧服务应用创新为导向，以信息资源共享管理机制为顶层设计，构建分类科学、集中规范、共享共用的统一信息资源库平台，按照“先入库，后使用”的原则，对来自不同政府网站集约化平台的信息资源统一汇聚，实现统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一管理、统一调用、统一监管。



三、体系架构



四、主要功能

1. 资源归集

资源归集支持对不同来源渠道的信息资源、业务数据、应用服务等资源的统一汇聚，主要包括不同政府网站集约化平台、政务信息资源共享平台、各部门业务系统、互联网数据等。

系统提供多种数据适配采集方式，如 HTTP API、异步消息中心、WebService、ETL、数据文件、数据库读取等。在数据采集过程中，基于自然语言处理技术实现信息资源的预处理，包括遗漏处理、不一致数据处理、排重、替换、打标、自动分类等功能。清洗后的数据可根据应用场景的不同，采用不同的存储策略，直接自动入库。

2. 资源模型

提供资源库模型设计功能，为各级政府网站、数据开放门户以及第三方应用调用标准化信息资源和应用服务提供支撑。依据信息资源内容规范，内置标准化的四大库分类体系与元数据结构，包括信息资源库、专题资源库、应用资源库、用户资源库。系统提供灵活的模型自定义功能，用户可根据实际需求对资源分类、元数据、资源编码、资源结构等调整与扩展。

3. 资源管理

提供对信息资源的创建、审核、修改、删除、调用、报送下达、检索等功能。支持多级、多维度、灵活的安全操作控制，具备不同安全级别数据的有效管理。提供灵活的数据备份功能。所有信息资源使用方通过统一服务网关方式，实现对统一信息资源库的多场景调用，实现信息资源的共享共用。

4. 资源分析

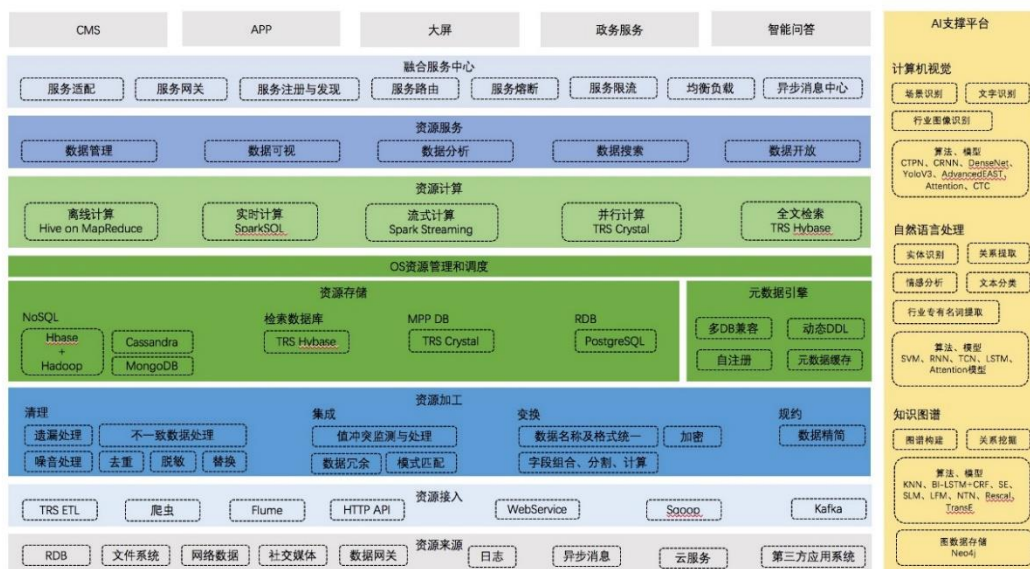
支持对信息资源库的所有资源进行多维度、多层次分析，提供信息资源的数据量统计、分布统计、标签统计、使用率统计、增量统计等功能，为管理部门评估信息资源库的管理绩效提供科学依据。提供内容热点、调用热点、用户访问热点等分析功能。提供知识图谱分析，帮助用户有效掌握信息资源库中基本于内容的资源关联与汇聚情况。所有统计及分析结果支持数据可视化图表展现。

5. 资源监管

资源监管支持对信息资源库的整体运营情况进行实时监测，包括信息资源的采集异常监测、内容安全检测、系统违规操作监测等。系统可对资源内容是否包含敏感、违规等内容进行检测并及时预警。对敏感内容支持全库一键撤稿操作，并同步发送消息通知资源使用方稿件的最新状态。提供信息资源的可视化使用轨迹溯源功能。



五、技术特色



1. 可伸缩、高可用的服务架构

采用可伸缩、可扩展的分布式框架，有效解决信息资源调用高并发服务的一致性、高性能、高可用、敏捷等痛点，保障信息资源库共享共用服务的健壮运行。

2. 基于深度学习的自然语言处理

提供中文分词、实体识别、关系识别、意图分析、知识图谱等基于深度学习的自然语言处理工具，实现对海量繁杂文本内容进行富标签智能标注、自动摘要、自动分类、关联分析、

自动聚类等语义分析与文本挖掘。

3. 高性能、海量、异构数据处理

支持 PB 级、异构数据资源的高效汇集、存储、管理、查询、分析。

符合信息系统安全等级保护要求

采用加密传输、原子级控制、接口授权使用、网络分离等手段，有效保障内容安全、接口安全、部署安全和传输安全，与政府网站集约化平台的信息系统安全等级保护标准保持一致。

4. 轻量级通讯机制的服务开放体系

利用应用注册授权、流量限制、服务熔断、智能路由等微服务结构技术，个性化接入标准化输出，实现接口跨域整合、权与资源管理、服务活化创新。

六、应用场景



1. 基于富标签体系的专题自动聚合

统一信息资源库将实现省、市级各部门政府网站各类主题信息、办事服务等资源汇聚。在此基础上，基于知识打标技术，可将每篇文档进行富标签化自动标注。富标签体系是包含资源属性信息、资源内容语义的全方位、多角度的标注体系，且支持本体库知识推理的语义扩展。具体包括主题词、关键词、自动标签、摘要、命名实体(人名、地名、机构名、时间等)、文章类型(图集、文字稿、视频、音频)、主题分类(多字段提取)、地域分类(多字段提取)、情感分析、是否突发事件(抽取事件基本要素)、突发事件伤亡指标、是否政策解读标记(抽取解读对应的政策名)、文档 MD5 指纹、重复标记(标题重复(粗、细)、正文

重复标记(粗、细))、原创标记、关键抽取结果、全文特征向量……。基于富标签库的标注，结合关联聚类技术，可快速实现专题的灵活聚合，提高网站编辑的专题策划能力与工作效率。

2. 勾勒精准用户画像构建千人千网

统一信息资源库将实现省、市级各部门政府网站的用户访问行为数据的汇聚。在此基础上，从用户行为中构建各种标签，在用户生命周期中不断刻画用户意图。一可实现政府网站用户体验的科学优化。通过全站追踪用户行为，优化站内浏览体验和交互。追踪新用户的渠道来源，用数据直观评估渠道拉新能力。追踪用户行为路径，微调网页布局和交互，提升用户体验。二可将用户行为结合用户实名信息和办事服务数据交叉分析，洞察核心用户特点，勾勒精准用户画像，为用户主动推送精准的信息发布和办事服务。

3. 智能分析民意数据实现智慧理政

统一信息资源库将实现省、市级各部门政府网站投诉咨询库的汇聚。在此基础上，基于文本自动抽取、实体识别、数据标引、文本聚类等技术，将杂乱的社情民意数据进行清洗处理，实现投诉咨询信息的自动分类、自动标引、自动聚类。通过数据服务调用，可与 GIS 应用结合，以地图方式分析各地区公众关注的焦点热点领域及分布。另外，也可以结合投诉咨询件的办理情况，掌握公众真实诉求及办理结果，聚焦梳理政府管理中存在的薄弱环节。通过用好“大数据”，基于人工智能技术，帮助政府提高理政效能。

4. NLP 技术自动构建智能问答知识库

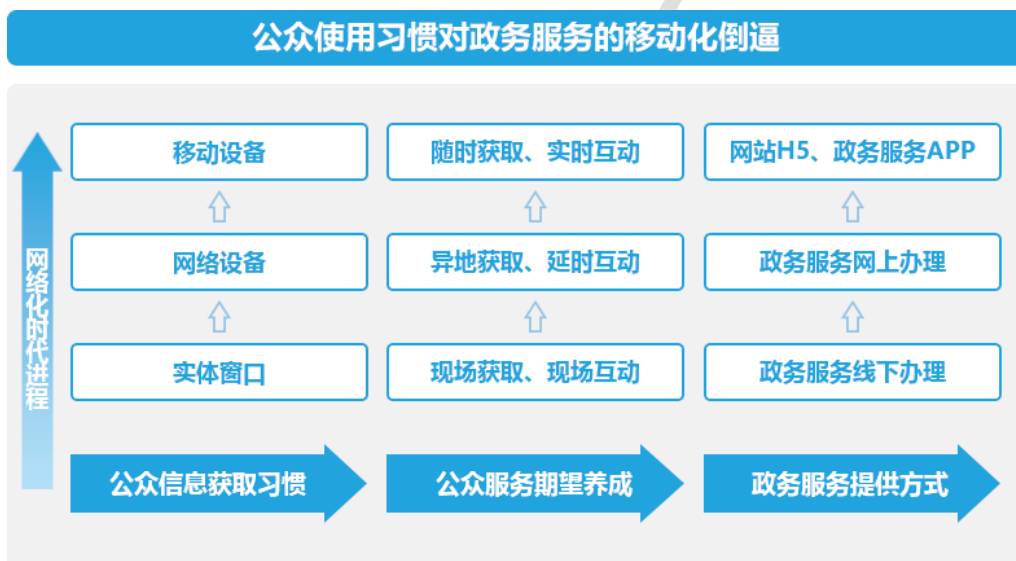
统一信息资源库将实现省、市级各部门政府网站常见问题和咨询库的汇聚。在此基础上，基于文本自动抽取、实体识别、知识图谱、问题生成等技术，可自动批量构建政务服务问答知识库。通过数据服务调用，可为政府智能客服机器人、12345 热线提供问答知识库支撑，提高信息资源利用率，提升政府智能客服机器人工作效率，减少人工知识维护成本。

政务服务 APP 的现状与思考

大汉科技

2015 年 4 月李克强总理在政府工作报告中首次提出了“互联网+”战略，“智慧城市”、“服务民生”等领域正在进行着一场巨大变革。智能交通、信用社保、环境保护、在线教育、移动医疗等移动政务应用在公开公正、惠民便民等方面扮演着更加重要的角色。

由于移动设备的随时在线，与人交互的零距离，使得人们的使用习惯、生活方式、商业模式等都发生了巨变，更多的老百姓和社会公众都是通过手机和移动终端来接受服务，而这种巨变也倒逼政务服务面临着重要的变革，不是要不要，而是必须的问题。



2018 年初，央视的一则调查发现某些政府 APP 出现闪退、数据异常备受诟病，很多 APP 的建设变成了形象工程的代名词。然而，移动互联发展已经深入到各行各业的今天，当前移动政务应用问题到底出在哪里？移动政务的发展方向是什么？

一、首先要看到这是政府移动应用必经的探索和试错阶段

虽然移动应用发展了多年，但移动政务服务真正进入快车道应当是从 2016 年 9 月李克强总理主持召开国务院常务会议，提出加快推进“互联网+政务服务”开始的。目前算来也就经历了 2-3 年的时间，政务 APP 怎么建，采用什么模式建，它和电商 APP 有什么异同，政府网站、微信公众号、政务微博和政务 APP 是什么关系？

这让我们联想起 1999 年政府上网工程启动，到 2015 年第一次政府网站普查，我们发现政府网站经过 15 年的发展仍然存在错链、死链更新不及时等问题。因此，我们说要给政务 APP 发展留有足够耐心，留给它试错和一定的发展空间。我们不能因为少部分政务

APP 出现问题就把整个移动政务的发展一棒子打死。

二、正视当前政务 APP 存在的问题和不足

1、国家对政务 APP 缺乏必要的监管

由于国家对政务 APP 没有官方认证机构，也没有专门的政务 APP 市场，一方面，对政务 APP 缺乏有效的监督，另一方面，对政务 APP 的质量和安全性缺乏必要的监管。

任何个人都可以开发一个图标和名称一模一样的“钓鱼”政务 APP，上载到 APP 软件市场混淆视听，破坏政府的公信力。而在苹果的“APP STORE”中的 APP 软件有游戏分类、办公分类，但没有专门政务服务分类。

2、移动政务 APP 缺乏国家标准

政务 APP 的建设各地区、各级政府部门建设的水平参差不齐，技术路线也各不相同，造成应用无法汇聚形成合力，因无法监管而孤岛林立、服务分散，用户体系和数据不能互联互通等。

3、移动政务 APP 开发的难度大

开发难度之所以大，是因为普通的 PC 互联网开发只需要开发一个应用，要么用 Java 开发要么用 php 开发，但是移动应用开发会涉及到服务器端的开发、苹果 IOS 客户端的开发，安卓客户端的开发，开发的语言各不相同，而且目前国内的安卓手机大屏小屏以及各类的安卓操作系统大概有 5000 多种，这就给开发者带来了巨大的开发难度；同时苹果的 IOS 也有各种屏幕的大小，以及 IOS 的不同的版本，同时 IOS 的操作系统升级也非常地快。因此在开发难度上，要考虑的问题就比较多。

4、移动应用的开发成本高

一个移动应用开发工程师的成本是非常高的，除了市场原因之外还跟移动开发工程师需要掌握的开发能力也是分不开的，作为移动开发工程师不但需要能够掌握移动端的开发知识，还需要较高 UI 设计素养，要懂得一个移动应用如何开发才能有更好的用户体验。

移动应用由于机型种类繁多，需要大量的测试保障，包括安全性测试才能如期上线，一款过硬的应用往往要测试几百个主流机型，一般的小公司没有自动测试生产线是保障不了质量的。

5、做为尝试性应用，政府重视不够，思维还没有跟上

既然移动政务应用刚刚起步，政府的投入是尝试性的，对移动应用的经验少，定位也思考不足，投入力量和保障都不到位。往往是先发布一些信息，率先解决有没有的问题。因此经常出现类似于网站错链死链的打不开、闪退、服务不可用等各类低级错误。

6、传统政府招标和项目制，无法适应移动开发的迭代思维，且经费保障不足

由于移动应用往往采用的是迭代渐进式开发，也就是快速更新，小步快跑来适应手机以及操作系统平台的升级换代，但往往由于政府项目招标制的传统，造成后期没有迭代和

运维经费的保障，也由于没有后期运维团队的跟进，开发好的移动应用结项后，没有后期的跟进，自然因手机平台升级的不兼容性而错误频出。

7、政府对移动政务的运营推广力不从心

政务服务的品牌很重要，我们自然只能把微信、支付宝城市服务的平台作为引流入口，而不能作为政务服务的主入口，政务服务的品牌当然要靠政府自己打造。

但是，当前各级政府部门以及各委办厅局都纷纷建立自己的政务 APP，没有技术能力保障、没有精力运营、更没有能力推广，如果每个政务 APP 没有推广，又有谁会去下载？而要去花精力推广一个让人记住的有品牌的 APP 应用，那又是谈和容易？

8、移动政务应用开发缺乏引导，政府普遍对移动政务应用的研究不足

移动应用有它特定的场景，很多 PC 上办的事情并不适合在手机办。当前政府移动应用开发由于对应用黏度和获客成本缺乏认识，因此开发的应用不好用、没人用，从而变成了形象工程、花架子。

三、移动政务 APP 的解决之道

1、建设政务 APP 注册监管机制

依托国家政务服务平台，建立国家政务服务 APP 市场，完成对政务 APP 的注册、监管、安全检测，建立政务 APP 权威的认证、下载和推广通道。

2、建立政务 APP 的统一技术标准规范、应用规范和数据规范

要考虑政府网站、政务服务网、微信、政务微博、小程序、支付宝城市服务的数据一体化，实现数据同源多端展现的规范标准。

3、建立统一的政务 APP 质量检测、安全检测、兼容性检测审核机制

对政务 APP 的兼容性、安全性进行统一的检测，质量、安全以及兼容性进行上线审核，不符合要求的 APP 不能认证上线。

4、建立以省或有条件的地市为龙头的移动集约开放生态



(1) **统一服务入口：**省级或有条件的地市政务服务 APP 只有一个，所有部门移动应用基于统一的平台展现和开发。

(2) **统一推广载体：**政务服务的载体越少越好，降低推广的成本，这样也便于百姓记忆且树立统一的品牌效应，从而也因访问模式的统一形成良好的用户体验。

(3) **统一开放生态：**由平台统一考虑统一用户、数据对接、展现标准和开发规范等，把升级、兼容性问题。这样一个生态体系当中，工商、税务、公安、人社等很多的各级政府部门，包括一些垂管的政府部门都可以基于统一的平台和生态体系之上进行移动 APP 应用的开发，形成微服务的扩展。

(4) **一次开发多端运行：**现移动政务 APP 应用必须由平台级统一考虑与政府网站、政务服务网、微信、政务微博、小程序、支付宝城市服务的对接，实现一次开发，多端运行。

(5) **降低开发成本提升开发质量：**基于底层技术平台封装，避免不同的平台、不同的手机的兼容性问题。当整个平台封装好了以后，所有的各个委办局和各级政府部门仅仅是通过接受 SDK 的调用，通过 APP 的开发，也就是普通的网页校本的开发，就能够完成复杂的移动应用开发，大大的降低了开发的成本、开发的门槛，使得整个移动应用开发变得

轻灵、快速和更加地丰富。

5、构建政务服务 APP 的评测评比机制，以评促建

由于建立了统一标准规范体系，和数据对接标准，政务服务 APP 就可以通过建立软件进行评测、评比，并实现以评促建。

6、加强对移动政务、互联网+政务服务的行业研究

建议通过行政学院的课题研究加强对互联网+政务服务落地，对政务服务的应用建设进行指导，并通过年度检测排行，对各省市区的应用服务进行评价监管。

移动应用建设不能贪大求全，要从适合发挥手机场景、提供有黏度有品质的政务服务应用、以及建立移动开放和规范的生态着手。

政府网站第三方运维监管服务方案

网景盛世

一、政府网站运维外包服务管理现状

现阶段，各级政府部门对网站运维外包团队的管理处于初级阶段，管理手段单一，往往依托验收时的集中评审，缺乏对运维的“日常跟踪考核”手段，缺乏对日常运维数据的采集体系，更无法对日常运维工作的隐患问题及时发现修正。往往是运维隐患积累到一定阶段，出现大的事故，各单位才“消防队救火”的方式集中整治，但损失已然无法挽回。

有些单位虽然购买了信息监理业务，但是由于传统监理往往侧重于建设期监理，对网站运维阶段的监理缺乏信息采集手段和运营思路，也缺乏大型“运维绩效考核平台”，没有对运维商的常态化监督考核，没有整体运维标准体系的设计，没有对运维工作量的科学估算，导致相关监理工作往往流于形式，监理效果普遍存疑。目前，国内从事专业第三方运维绩效考核服务的机构几乎没有。

二、政府网站运维绩效考核业务必要性及需求分析

1、降低风险。通过引入网站运维绩效考核，可大幅降低网站运行风险和运维外包商遴选风险。通过专业的运维绩效考核服务，避免运维商“拿钱不干活”“拿钱少干活”等问题发生，规避了系统性风险；通过主动监控和趋势分析，预防事故的发生；通过制定运维应急预案，减少重大故障的影响。网站运维将不再是黑箱，将变得可管可控，降低了信息化带来的风险。

2、有利审计。通过引入国内外先进的网站运维管理标准规范，和信息审计制度，降低了整体项目的审计风险。

3、提升效益。“三分建设，七分运维”，网站 80%的效益体现在运行维护阶段。网站运维管理体系的建设，将进一步规范运维管理工作，降低网站运维成本，通过“用好网站”，更加有效地支持业务和提供公共服务，进一步推进业务工作公开、透明。

4、提升水平。建立科学的网站运维管理机制和治理型组织结构，理顺组织机构和职责划分，规范网站运维管理制度与工作流程，建立绩效考核评价体系，规范运维费用，实现精细化管理和提升信息化科学管理水平。

5、支持决策。建设的网站运维管理系统，能够记录并分析运维过程中发生的各种故障及其解决方案，通过报表工具，展示全局视图，让领导了解运维工作各方面情况，支持领导宏观决策。

6、支持考核。政府网站部门人员可以对各运维外包企业实施科学量化绩效考核

三、国家针对政府网站运维绩效考核的要求

1、《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》

《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》国办发〔2016〕108号（以下简称《建设指南》）。《建设指南》着重强调了对政务服务考核及管理的要求：

“监督考核是推进互联网+政务服务工作的重要抓手。网上政务服务评估评价要按照以用户为中心的原则，从公众体验和信息化支撑的角度，结合对网上政务服务的内容、管理和运维等多方面的考察，建立科学有效的评估指标体系，促进各级政府部门不断提升政务服务供给质量。”

2、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》

《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》国发〔2018〕27号。指出：“加强督查考核。建立全国一体化在线政务服务平台建设管理督查考核机制，明确督查考核范围、周期和内容，实现督查考核工作制度化、规范化、标准化、常态化。各地区和国务院有关部门要把政务服务平台建设管理纳入工作绩效考核范围，列入重点督查事项。围绕全国一体化在线政务服务平台建设管理等组织开展第三方评估。充分发挥督查考核的导向作用，形成推进工作的良性机制。”

3、《关于推进政府购买服务第三方绩效评价工作的指导意见》

财政部《关于推进政府购买服务第三方绩效评价工作的指导意见》财综〔2018〕42号，指出“针对当前政府购买服务存在的问题，准确把握公共服务需求，创新财政支持方式，加快转变政府职能，将第三方绩效评价作为推动政府购买服务改革的重要措施”。

该文件是在中央全面深化改革委员会上通过，自2018年起在全国10各省市进行试点。各级政府每年在政务服务运维上投入巨资，引入第三方运维绩效考核也是大势所趋。

四、政府网站第三方运维监管服务内容

1、网站运维过程监管服务

（1）运维人员监管

为保障政府网站的长期稳定运行，既需要对网站运维人员、服务外包人员有更高的业务能力要求，又需要有配套的、完善的运维人员管理体系。

在本项目中我们将对网站运维人员的个人信息、工作职责、上岗资质、业务能力等进行监管。

运维人员岗位清单

列表明细

显示 10 条

搜索:

姓名	技术资质	联系方式	工作年限	负责内容	特长	学历	联系人
刘宇	技术员	1396504	5	网站运维与修改	java、css	本科	否
张岩	项目经理	1381033	10	客户联系相关事情	项目管理	本科	是
张扬	助理工程师	1396503	7	协助工程师完成网站搭建及运维	java、css、网站模型搭建	本科	否
王静	培训讲师	139650	5	培训相关事情	项目管理	本科	否
秦晓宇	工程师	139650	8	项目搭建、运维	java、css、网站模型搭建	本科	是
赵伟	销售经理	15945	10	销售相关问题咨询	项目销售	本科	否
陆洋	技术负责人	17508	8	技术相关事情	java、css、网站模型搭建	本科	否

显示 1 - 7, 共 7 条

上一页 1 下一页

网站运维人员及岗位责任清单

为政府网站提供服务的各家运维公司可以向“网站运维绩效云平台”提交驻场人员、相关服务人员的详细信息，包括：姓名、技术资质、联系方式、工作年限、工作内容、特长、学历等等。用户可以方便查询到对应服务工作的对接人及联系方式，同时也方便用户对相关服务人员的上岗资质进行审核。经用户审核同意后，在做好工作交接的前提下，运维公司也可以对服务人员进行调整更换。

(2) 运维工作监管

网站日常运维工作繁杂、琐碎，每个环节都不可或缺，同时对运维人员的专业技术要求较高，所以对政府网站运维工作细节的管理是决定运维工作成败的关键。

在本项目中，“网站运维绩效云平台”可以对网站运维管理中的工作细节进行管理，其中包括如下几方面：

■ 系统巡检管理

“网站运维绩效云平台”可以记录每次巡检人员对网站及业务系统进行巡检的情况，巡检人员巡检完毕后需要上传本次巡检内容及巡检结果报告，同时进行位置定位。

■ 电话沟通记录管理

网站运维公司可以通过“网站运维绩效云平台”将每次与用户电话沟通的情况进行整理、汇总，详细记录沟通细节内容，方便日后追溯查询。

■ 会议沟通记录管理

网站运维公司可以通过“网站运维绩效云平台”将每次与用户召开的会议情况进行整理、汇总。会议包括线下、QQ 视频、微信群、电话会议等。网站运维公司详细记录会议纪要内容，方便日后追溯。

■ 邮件记录管理

网站运维公司可以通过“网站运维绩效云平台”将每次与用户的电子邮件往来情况、工

单派发情况进行整理、汇总。详细记录邮件内容内容，方便日后追溯查询。

■ 系统备份管理

系统及数据定期备份是网站日常运维工作中的重中之重，所以应要求网站运维公司严格按照合同中的约定，定期对各系统数据进行备份，同时应将备份信息提交“网站运维绩效云平台”，供用户查验。

■ 漏洞补丁更新管理

日常运维中需要依靠操作系统、中间件、数据库等系统软件保障政府网站的稳定运行，应及时对系统漏洞进行补丁更新。“网站运维绩效云平台”需要记录运维公司对操作系统等核心系统软件的补丁更新情况，保障政府网站的安全、稳定运转。

■ 二次开发管理

针对用户在网站开发项目中提出的二次开发需求，“网站运维绩效云平台”可以记录网站开发商对二次开发工作的响应及完成情况。记录二次开发具体需求及用户要求完成时间节点，确保开发工作的按时完成。

■ 系统软件版本管理

网站运行中离不开各类的软件，包括：操作系统、数据库、中间件、OA 系统、邮件系统等系统及应用软件，所以各类软件的打补丁、版本升级也是日常运维中的一项固定工作。

“网站运维绩效云平台”要记录各系统软件的当前版本及最近一次升级更新情况，帮助用户对各系统软件的版本进行风险管控，监督运维人员按照合同要求对软件版本进行升级。

■ 应急事件管理

网站日常运维中不可避免出现突发紧急情况，所以网站运维工作中应有完备的应急预案。“网站运维绩效云平台”具有“运维应急管理”模块，针对各类紧急情况设定阈值，一旦达到设定阈值便启动应急预案。用户及运维公司可以随时查询网站运维应急预案及紧急情况发生时相关运维应急小组情况。

（3）运维合同监管

■ 工作内容量化管理

用户与网站运维公司签定运维合同后，可对合同中规定的工作内容进行量化梳理，并将可量化的指标上传“网站运维绩效云平台”，由“网站运维绩效云平台”监督网站运维公司的合同执行。

■ 合同有效期管理

“网站运维绩效云平台”记录了合同的执行期限及合同款项支付情况，如果合同即将到期系统则及时高亮提醒。

■ 合同进度提醒

“网站运维绩效云平台”根据量化的指标来统计合同的进度，进度情况以可视化的图表来展示。

(4) 运维文档监管

网站运维过程中会产生大量的文档，其中包括：软件使用手册、系统维护手册、定期的运维总结、培训文档、项目验收文档，以及合同中规定的相关成果文件等。

在本项目中需要网站运维公司随时将各类文档上传至“网站运维绩效云平台”，包括日常生成的成果文件，方便用户随时在线上查看。服务结束后，系统可以将全年的各类文档进行导出，一键生成运维工作总结，从而达到对项目文档的集中管理保存及归档。

2、“网站运维绩效考核云平台”功能特点

(1) 不增加政府网站日常工作负担

北京酷维在线通过“网站运维绩效云平台”直接与运维外包商基层运维人员操作对接，直接采集各运维行为数据，除了必要的甲方运维满意度回访外，整个运维绩效考核过程不需要甲方额外做工作。

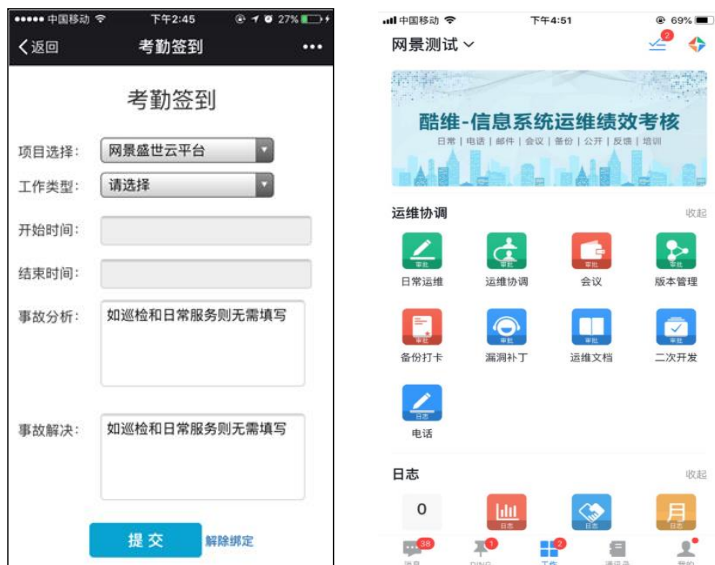
(2) 全程运维记录查询服务

“网站运维绩效云平台”为运维外包方（下简称“乙方”）开通了运维数据实时提交通道，运维外包方可将日常工作全部实时上传至“网站运维绩效云平台”，包括现场维护次数日期、远程维护次数日期等等。既将乙方的工作情况实时保存，又可以方便甲方随时查看乙方的工作情况。



(3) 微信和钉钉作为运维绩效考核云移动客户端

为了方便运维人员及时的将运维数据上传至“网站运维绩效云平台”，系统同时支持微信和钉钉手机端操作。另外运维外包人员还可借用手机定位功能，向“网站运维绩效云平台”上传位置信息，实现运维人员打卡上岗的功能。



手机端运维信息上传

(4) 项目验收报告一键生成

“网站运维绩效云平台”保存项目整个周期的运维成果，可根据日、周、月、年查询各类上传的运维数据，支持图形可视化数据展示。另外，根据各项目验收标准，“网站运维绩效云平台”支持项目验收报告自动生成功能，将协助甲乙双方不必在验收前突击准备各类验收文档。

“网站运维绩效云平台”记录保存各类网站运维过程数据和监理数据，图文并茂地在网站和手机上展现。

(5) 运维绩效监管大屏显示

“网站运维绩效云平台”提供可定制的“政务服务日常运维监测大屏”，可将多种运维数据做全景式展现。

(6) 丰富的运维文档在线查询功能

运维人员在工作中生产的所有运维文档也将上传至“网站运维绩效云平台”，例如使用手册、安装手册、月报总结、工作计划、会议记录等等，“运维绩效考核云平台”还提供文档在线查询、文档分类检索等功能。

(7) 7*24 小时督查服务热线

对于政府网站管理者要同时面对不同的运维外包商，协调及督查督办事务繁多，而且联系人也众多。由于酷维在线的“运维绩效考核云平台”已经记录了所有运维外包服务商的联系人员和业务进展情况，政府负责人可以在有需要时第一时间联系酷维在线 24 小时运维督查热线，通过督查热线了解项目情况及项目追踪，大幅提升甲方对多个运维外包企业的管理效率，降低甲方工作强度。

五、案例介绍

- 国家标准化委员会网站常态化普查运维督查监理服务项目
- 北京市档案局网站常态化错别字运维督查监理服务项目
- 天津市信访办网站常态化普查运维督查监理服务项目
- 贵州省卫生和计划生育委员会网站运维监理服务项目
- 阜新市人民政府网站运维督查监理服务项目
- 忻州市政府网站常态化普查运维督查监理服务项目
- 定西市政府网站群常态化普查运维督查监理服务项目

构建“统一信息资源库”，助力政府网站集约化建设

泰得科技

一、政府网站信息资源集约化面临的挑战

政府网站集约化建设工作是项长期综合工程，目前各地政府陆续完成了基础设施集约、管理集约、技术集约和运维集约等工作，随着其它集约问题的解决，信息资源集约的矛盾越发突出。数据银行就是数据的中介机构，通过对碎片化、异构数据的处理，提高数据使用频率及深度。数据的价值在于被使用以及重复使用，数据银行就是将数据价值最大化的系统。



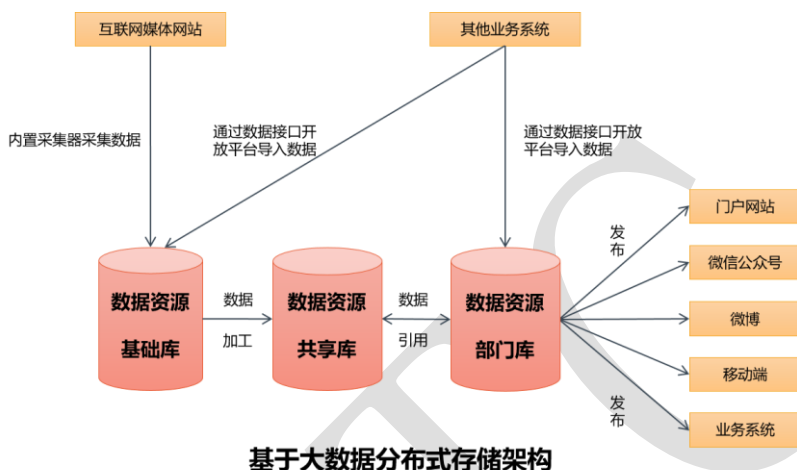
如何做好信息资源的集约化建设已经成为集约工作当前重点之一。《政府网站发展指引》提出的构建分类科学、集中规范、共享共用的全平台统一信息资源库，按照“先入库，后使用”原则，对来自平台上各政府网站的信息资源统一管理，实现统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一调用、统一监管，推动全平台跨网站、跨系统、跨层级的资源相互调用和信息共享互认，从顶层设计角度为破解这一难题提供了思路。

二、统一信息资源库：政府网站集约化的“数据银行”

为进一步助力政府网站集约化建设，共建各级政府网站创新发展，江苏泰得科技股份有限公司（以下简称“泰得科技”）按照党中央、国务院关于政府网站发展指引、政务信息共享管理暂行办法等文件的要求，结合各省、市政府网站集约化工作实际，推出统一信息资源管理平台。

泰得科技的统一信息资源管理平台基于多年内容管理、云计算、大数据等专业技术实

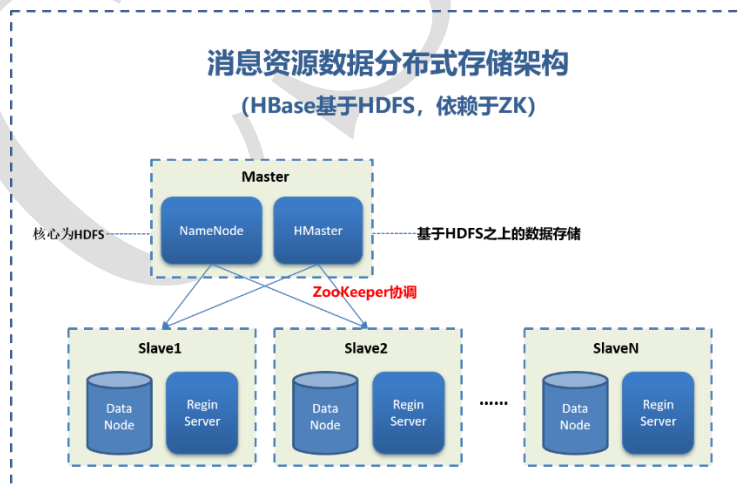
力，通过 Hadoop 大数据处理技术提供多渠道采集、信息共享、信息资源处理、可视化编辑、数据统计分析等功能，实现信息资源“海量存储、标准化管理、便捷化编辑、多渠道发布、智能化分析”的全流程全生命周期服务，帮助政府、媒体和企业量化信息资产，让信息资源价值最大化。



1. 功能应用

大数据分布式架构

为了存储海量的消息资源数据，本次系统使用 Hadoop 大数据处理技术架构。Hadoop 框架最核心的设计就是：HDFS 和 MapReduce。HDFS 为海量的数据提供了存储，则 MapReduce 为海量的数据提供了计算。



异构数据模型化管理，多系统直接调用

从不同的业务系统中收集碎片化信息数据，经过对信息数据的拆解重组后，对同一信息数据赋予不同状态下的不同标签，按标签分类管理，需要用到数据时，系统内可智

The screenshot displays the JSTICE system interface, which is a web-based application for judicial case management. The interface is in Chinese and features a sidebar on the left with navigation icons for '案件管理' (Case Management), '文书管理' (Document Management), '统计分析' (Statistical Analysis), and '系统设置' (System Settings). The main content area is divided into several sections:

- Top Section:** A header bar with the JSTICE logo and navigation links.
- Left Sidebar:** A vertical navigation menu with icons for '案件管理', '文书管理', '统计分析', and '系统设置'.
- Main Content Area:** A grid of data cards and modules.
 - Case Management (案件管理):** Includes modules for '案件列表' (Case List), '案件详情' (Case Details), '案件统计' (Case Statistics), and '案件分析' (Case Analysis).
 - Document Management (文书管理):** Includes modules for '文书列表' (Document List), '文书详情' (Document Details), '文书统计' (Document Statistics), and '文书分析' (Document Analysis).
 - Statistical Analysis (统计分析):** Includes modules for '统计列表' (Statistics List), '统计详情' (Statistics Details), '统计统计' (Statistics Statistics), and '统计分析' (Statistical Analysis).
 - System Settings (系统设置):** Includes modules for '系统设置' (System Settings), '用户管理' (User Management), '角色管理' (Role Management), and '权限管理' (Permission Management).

The interface is designed to be user-friendly and efficient, with a clear layout and intuitive navigation. The data cards provide a quick overview of the system's key metrics and allow for detailed analysis of individual cases and documents.

统信息资源分别存储在三个资源库中：基础库，支持异构系统数据、互联网媒体信息、微数据；中间库，对基础库中的数据进行加工处理之后，实现统一应用功能；发布库，最终实现信息资源的统一发布功能，并支持与其他异构系统。

The image displays a complex web-based interface for a system named 'JETIDE'. On the left, a dark sidebar contains navigation icons and a menu with options like '首页', '新闻', '公告', '报告', '数据', '设置', and '帮助'. The main content area is divided into several sections. At the top, there's a header with 'JETIDE' and '新闻' (News) tabs. Below this, a table lists news items with columns for '序号' (Serial Number), '标题' (Title), '来源' (Source), '日期' (Date), and '状态' (Status). The table contains 15 rows of data. To the right of the table, there's a sidebar with '新闻' (News) and '公告' (Announcement) tabs, and a '新闻' (News) section with a list of items. At the bottom, there's a section titled '新闻' (News) with a list of items and a '新闻' (News) section with a list of items. The interface is designed for managing and displaying news content.

系统可跟踪数据使用轨迹，包括数据被引用次数、使用地址、展示率等，统计数据可以折线图、饼状图、柱状图等多种图标展现，方便使用者更直观的了解数据的价值体现。



2. 系统特色

数据复杂多样，海量高效存储

统一信息资源库建设，首要解决的就是各类异构数据的存储问题，即围绕政府网站建设所需的各种格式数据，均需要在资源库中存储。这些数据资源既包括网页、图片、音视频等非结构化数据，也包括互动交流、问答、政府服务等产生的结构化数据。我们综合利用了大数据分布存储技术和分布式搜索引擎等技术手段，实现了对复杂多变海量数据的高效存储和管理。

统一数据标准，实现汇聚融合

为解决“标准不统一、信息融合难”的问题，我们依据政府网站共性的信息公开目录、政策文件、领导信息梳理并内置了相关业务分类和元数据，用户可以此为参考，构建基础信息资源管理体系，并根据个性业务灵活扩展。最终可以快速推进信息资源集约工作，实现对分散信息资源的科学梳理、有序入库、合理利用。

信息互认共享，促进服务创新

基于泰得科技统一信息资源库，信息的互认共享将得以实现，了统一信息资源库的支撑，数据不再受系统束缚，可自由在业务间流动，信息互认共享，改进服务流程变得格外简单，无需再费力协调不同厂商，甚至无需改进现有业务系统。

统一资源监管，提升治理水平

基于泰得科技的统一信息资源库，资源的统一监管将得以实现，治理水平的提升有了“组合拳”。主管单位对下级的监督管理不再局限于网站运行层面，可深入到“信息公开申请、答复情况”等业务层面；同时，信息资源经汇聚融合转化为数字化资产，可供大数

据挖掘和 AI 应用，促进政府治理水平的提升。

三、统一信息资源库：重大建设项目“一码通”平台

根据国办〔2017〕94 号文，协同多个部门，以“一码通”理念打造重大建设项目领域政务公开平台，通过“一码通”管、存、查、发、评、维六步骤，及时公开重大建设项目全生命周期九类信息，即批准服务信息、批准结果信息、招标投标信息、征收土地信息、重大设计变更信息、施工有关信息、质量安全监督信息和行政处罚信息。

1. 建设内容

- 1) 引入“一码通”，对园区各个信息化系统进行改造；
- 2) 建立核心部件，重大建设项目公示目录；
- 3) 专题网站的建设；
- 4) 处置平台的建设；
- 5) 数据接口和数据的汇集治理。

2. 平台特色

一码通“管”：项目全生命周期跟踪管理

实现项目全生命周期跟踪管理。改造各业务应用系统，构建以项目编号为唯一标识的项目全生命周期跟踪管理生态圈，形成自项目立项到竣工验收、决算审核一整套的跟踪、公示流程，自动关联展示每个节点相关数据。

一码通“存”：项目信息统一存储、流转

实现项目信息统一存储和流转。通过“数据层面的字段抓取”现有系统数据，依托项目标识码进行加签管理，形成数据对应关系，建设重大项目统一信息资源库，实现同一项目信息多维度管理和调用。

一码通“查”：信息交互共享，依权限通查

依托重大项目统一信息资源库，实现同一项目不同标签的查询调用、同一项目不同生命周期的查询调用、同一生命周期不同项目的查询调用、不同部门不同项目的信息共享、不同权限项目的依申请公开查看。

一码通“发”：项目信息多渠道发布展示

依托重大项目统一信息资源库，实现项目信息多渠道发布展示。包括：政务公开统一平台、重大项目审批平台、信用平台、政务服务平台、公共资源交易平台等多个渠道。

一码通“评”：数据归集分析，图形化展示

依托重大项目统一信息资源库，实现项目信息直观分析评价。按需抽取各部门办事和公开时效等数据，通过大数据分析和图形化展示，形成分阶段分类别的项目信息报表展示，直观反映重大建设项目进展和公开情况。

一码通“维”：项目相关方协作维护项目进程

依托重大项目处置平台，实现项目相关方协同维护项目进程。通过重大建设项目处置平台，项目相关方依权限登录部门工作台，开展信息维护、督办等工作，推动项目全生命周期维护和公开发布管理。

四、统一信息资源库：打造矩阵式融媒体平台

媒体融合，实际上是站在传统媒体的立场上，指传统媒体如何转型：这不仅仅是架设一个网站，开通几个微信公号，它要求从内容、渠道、技术、组织到运营的全面改革与提升，打破原有流程，实现深度整合。

泰得科技“媒体融合中心”是基于三大基础平台（TurboECM 内容管理系统，统一信息资源库，网站群运维管理平台），从信息采集汇聚、全媒融合加工、多形态资源管理、多渠道内容发布、全文检索业务到平台运营管理的媒体融合整体解决方案。

1. 三大基础平台



内容管理中心：

内容管理中心基于 TurboECM 内容管理系统，采用“中央厨房”模式运用微服务、大数据、移动互联网等新技术为政府媒体行业提供的从信息采集汇聚、全媒融合加工、多形态资源管理、多渠道内容发布、全文检索业务到平台运营管理的媒体融合整体解决方案。

帮助政府与媒体构建“两微一端”全媒体发布平台，并全面覆盖各种内容应用，可轻松编辑管理包括图文、图集、可视化专题、音频、视频、直播、VR、AR 等在内的众多资源类型，通过整合媒体渠道资源、内容资源，形成新媒体矩阵，可快速实现“PC 站+手机站+微网站+小程序+APP”等多平台个性化发布。

数据管理中心：

基于泰得科技的统一信息资源库，通过 Hadoop 大数据处理技术，多渠道采集、信息共享库、信息资源处理、可视化编辑、数据统计分析等功能，提供“海量存储、标准化管理、便捷化编辑、多渠道发布、智能化分析”的全流程生命周期服务。

数据管理中心通过大数据资源平台、信息共享库、多渠道采集分发平台，汇聚大量的

海量的资源将原创文章和外部的文章整合，在新媒体群里面进行合理化传播，最后通过精准的用户画像达到智能推送的效果。

数据管理中心的场景应用：存、采、搜、编、发、计等方面可以为媒体提供强有力的技术支撑，在“互联网+”时代用技术驱动媒体融合发展创新。

运维监控中心：

基于泰得科技的网站群运维管理云平台，系统可跟踪数据使用轨迹，包括数据被引用次数、使用地址、展示率等，统计数据可以折线图、饼状图、柱状图等多种图标展现，方便使用者更直观的了解数据的价值体现。

运维监控中心利用用户行为分析、流量分析、内容分析等技术手段建立用户阅读行为数据库，构建用户画像、时序传播画像等分析模式，进一步实现用户情感倾向和兴趣偏好分析，从而实现多样化、个性化、对象化的信息服务，以用户需求为导向重建用户连接。

2. 系统功能

全媒体采编分发系统：

1) 多渠道数据采编

提供包括一键转载、文件导入、Web 采集、数据库采集、网站群采集、媒体渠道接入等在内的多种内容采集方式。为后期媒体传播提供全面完整素材。

2) 多媒体内容平台

支持多形态媒体资源的生产及加工，包括对文章、音视频、图片、文件、附件、专题等内容进行编辑, 设置, 排序, 发布等操作。

3) H5 创意产品

H5 创意产品的目的是为了使网站及微信微博等新媒体发布平台的快速编辑提供可视化编辑器，不需要美工设计功底，也可实现各种炫酷效果展示。

4) 多平台发布

支持构建跨平台跨终端（PC 端、移动 APP、微信、微博等）的统一内容发布平台。支持 PC、手机、IPad、电视等多终端展示，实现内容全网推送。

全媒体数据库系统：

多种类型的数字资源统一管理：支持文稿、图片、音视频、word、excel、pdf、排版文件、新闻线索、广告资源等多种类型的数字资源管理，大幅降低资源管理成本；

1) 全生命周期管理

从全媒体数字资产的创建、发布、使用、归档、已及销毁进行全生命周期的管理；

2) 高性能的全文搜索

满足 T 级数据支撑能力、亚秒级响应速度，7*24 全年稳定运行、单线程分词速度不低于 350K 字符每秒，双线程分词速度不低于 650K 字符每秒；

3) 基于图片内容的检索

利用图像的颜色(灰度)、形状、纹理、等特征对图像进行查询，试图在理解图像内容的基础上，检索出与图像样本相类似的图像；

4) 可视化的资源入库工具

入库工具通过可视化数据抽取、转换（清洗）和加载任务，实现了网络域和物理隔离域的数据迁移；支持远程管理与监控，统一管理、调度，实现全局总控与系统自动化运转；

运营监控分析系统：

1) 运营管理监控

主要提供流量、内容、用户、来源、新媒体运营监控等，社内网站、客户端、微博、微信等渠道每天有多少访问用户，用户增加多少，用户从哪里来，他们关注哪些栏目……这些信息都被系统实时监测，内容团队会根据数据的变化及时优化报道内容。

2) 数据资源统计

系统可跟踪数据使用轨迹，包括数据被引用次数、使用地址、展示率等，统计数据可以折线图、饼状图、柱状图等多种图标展现，方便使用者更直观的了解数据的价值体现。

3) 智能化分析

提供用户行为分析、个性化内容推荐、内容推荐市场、新闻内容库、广告素材管理、内容（广告）精准营销等功能，既可以分析用户特征、描述画像，实现内容对用户的精准到达，也可以进行商业广告内容的精准推荐，实现媒体渠道的价值变现。

4) 绩效考核评估

跟系统的数据统计，可以用于对跨部门、跨单位的进行统一调度，实现任务统一分配和绩效统一考核，不仅完成了内容资源整合，还能完成合作媒体的内容资源接入。

流媒体融合云：

是基于云的数据中心构建了一个应用与平台解耦的、资源按需取用的云端服务平台。采用最先进的视频“云计算”技术，是通过在现有的 Internet 中增加一层新的网络架构，将流媒体内容上传到中心节点服务，也可分享到各“边缘”节点，使用户可以在多节点获取需要的内容，提高视频资源的利用率。达到原有建设的独立的流媒体系统实现互联互通，解决资源的重复建设，实现云端用户按需取用。

系统还支持集群化部署，通过全局负载均衡器的调度分发可将不同功能应用分组管理，通过横向动态调整各动态应用服务组中成员节点数量，以适应不同场景下应用组应满足的性能和可用性。

新一代移动化适配技术 助力数字政府移动端应用高效落地

飞天经纬

随着移动端设备的普及和广泛应用，4G 网络的广泛覆盖，使用移动端设备上网的用户越来越多，据中国互联网络信息中心报告显示，截至 2014 年 6 月，手机网民达到 5.27 亿，首次超过 PC，成为中国网民上网的第一终端，随着智能手机的发展，手机网民数量不断增加，截至 2018 年 6 月，我国手机网民规模达 7.88 亿，网民中使用手机上网人群的占比达 98.3%，中国已进入当之无愧的移动互联网时代。

在互联网时代，PC 是主要上网终端，网站是 B 端用户通过网络发布信息、提供服务的主要形态，据统计，中国已建网站有 482 万个，随着移动互联网时代的到来，手机和智能终端成为主要上网终端，大量传统的 PC 网站不适应手机终端浏览，视觉展现和操作体验不好，面对绝大多数客户上网终端移动化的现状，PC 网站所有者不得不考虑网站的移动化，谁能率先抢占移动端入口，满足客户浏览需求，谁就能够掌握先机、赢得优势。

如何能够快速将 PC 网站和应用系统完美的在移动端完美展现和重构，在不改变原有系统的前提下，既可以保护原有建设成果，避免重新建设移动网站带来的投资成本高和建设周期长的问题，又可以使各类移动应用可以在移动互联网生态中做到快速建立和更新、能够在移动互联网生态中借助巨大的拥有流量入口的移动端渠道进行推广（微信、微博、小程序、facebook 等），并且拥有自行可以控制和不断可以变化的交互能力，不断提升 C 端用户和该 B 端企业的粘性，拥有各类新型的互联网推广工具，如红包、大转盘等推广助燃器，并且对于自己的移动化应用的访问情况等了然于心，这个全流程的移动化应用生命周期，飞天经纬用建、接、交、推、管五个大的版块 SaaS 服务来总结和代表，飞天经纬移动支撑 SaaS 服务给出了快速、高效、低成本的解决方案。

一、一体化移动应用支撑 SaaS 服务概述

飞天经纬为一体化移动应用支撑云服务提供 4 种 SaaS 服务产品可供选择：

网站移动化适配服务，无法用手机浏览的网站已经完全不能适应移动互联网的特性，会造成用户反感，不能展现移动互联网时代下的企业形象，不能很好的完成用户信息的推送和推广，网站移动化适配可以快速完成 PC 网站移动化的过程，实现 PC 网站转化成适合在移动端浏览的网站。

应用系统移动化适配服务，企业老板不可以在外实时掌握企业的经营情况？无法实时审批需要审批的要件？只能在办公室处理所有的工作内容吗？经纬的应用系统移动化在不改造原有系统的情况下，低成本快速的实现应用系统的移动化改造，为企业的快速发展奠定

基础。

两微一端已经是移动互联网时代的宣传标配，如果企业知名度不足，用户不知道你的产品和策略更新，那就是在移动互联网时代没有很好的利用和借力移动互联网推广渠道，经纬两微 SaaS 服务将助你移动互联网畅通。

一体化移动支撑 SaaS 服务是终极的移动互联网支撑平台，将全面协助您完成从 PC 时代像移动互联网时代的过渡。

一体化移动应用支撑云服是移动互联网时代的宣传标配，如果企业知名度不足，用户不知道你的产品和策略更新，那就是在移动互联网时代没有很好的利用和借力移动互联网推广渠道，飞天经纬一体化移动应用支撑云服将助你移动互联网畅通。

二、四类 SaaS 云服务介绍

1. 网站移动化适配云服务

网站移动化适配，在不改动原网站代码的前提下，通过对原网站格式和结构进行渲染重构，当用户通过移动端访问 PC 网站时，自动适应移动端屏幕尺寸，提高用户浏览体验。通过网站移动化适配可以快速完成 PC 网站移动化的过程，支持灵活定制移动版网站样式，在不改变原有系统的基础上做到与原 PC 网站数据同源同步，访问域名不变，大幅节省移动版网站开发、维护成本。



应用场景：通过原 PC 网站嵌入一行代码的方式，当客户通过移动端访问 PC 网站时，自动适应移动终端屏幕尺寸，提高用户浏览体验。



图 网站移动化适配应用场景

2. 应用移动化适配云服务

应用移动化适配支持对 web 类应用系统进行移动化，可对内、外网各类应用快速实现移动化，并可以对移动化的应用系统进行发布，该移动化的版本可以被第三方作为移动组件调用，支持接入 APP、公众号、小程序等各种应用，一次开发多端支持。

应用场景：支持多类应用系统移动化，实现在移动端操作，移动化的版本支持接入微信公众号、生成小程序、打包生成 APP，一次开发多端兼容。

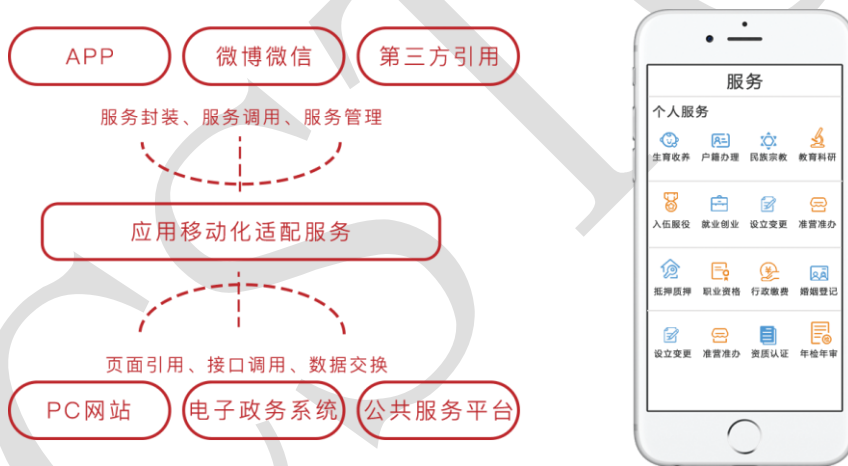


图 应用移动化适配应用场景

3. 微信微博管理服务

“微信微博管理服务”可接管已有微信微博，实现一个平台对于“两微一端”应用的接管和管理运营，是服务于政企客户微信、微博管理以及运营数据分析的专业云服务平台。



应用场景：支持托管多个微信公众号、新浪微博账号，在一个平台实现所有账号的操作，包括菜单设定、消息回复、粉丝管理、信息发布等功能，不用再登录多个平台进行操作，完成一体化两微管理。

4. 一体化移动应用支撑服务

一体化移动应用支撑平台是基于 HTML5 技术企业级解决移动化问题的 SaaS 服务平台，通过“适配引擎技术+移动化开发工具+一体化多渠道信息发布和汇集管理+全生命周期移动运营管理”，迅速为政府和企业构建一套安全、便捷、跨平台的网站或应用系统移动化的解决方案，帮助企业级用户迅速接入移动互联网生态，完成业务与移动互联的融合战略。

应用场景：政企客户移动端应用建设支撑：迅速为政企客户构建安全、便捷、跨平台的移动应用，协助企业级用户迅速实现移动互联网战略。



图 一体化移动应用支撑服务

三、产品功能

1. 可视化适配编辑器

为了使移动适配工作变得轻松简单，飞天移动适配云提供了友好的可视化编辑器，集成了大量的移动端 UI 组件，能够适应移动设备上的各种样式布局，适配人员可以在线使用，通过拖拽 UI 组件，完成页面布局，对组件属性进行设置，调整成想要的样式，即可完成适配编辑工作，大大缩减了开发周期；我们也为开发人员提供了高级功能，有开发能力的程序员，可以自定义样式代码和数据选择脚本。



图 可视化适配编辑器

2. 在线预览

进行适配的过程中，适配人员可以随时在线预览适配效果，而无需对原网站进行任何操作，飞天移动适配云会模拟出真实适配后的浏览效果，适配人员根据所见即所得的预览结果，进行调整，直到满意为止。

3. CDN 加速

适配代码虽然只有几百 KB 大小，但飞天移动适配云采用了 CDN 技术存储适配代码，平台根据访问网站用户所使用的移动网络类型和所在区域等信息，将适配代码分发到离浏览用户最近的服务结点，加速了用户通过移动设备访问网站时适配的速度，使得适配渲染达到毫秒级。

4. 多账号管理

飞天移动适配云提供了多账号管理功能，用户可以根据人员配备情况添加多个子账号，根据开发、运营、管理等不同的岗位赋予子账号相应的角色和权限，子帐户之间可以分工协作各司其职，共同管理适配站。

5. 打包生成 APP

用户可以通过移动设备的浏览器浏览适配后的网站，为了使用户可以有更多途径更加方便快捷的访问网站，平台提供打包生成 APP 的功能，将适配后的网站打包生成 Android 和 IOS 安装包，用户下载安装 APP 后可以驻留在移动设备的桌面，用户打开 APP，即可访问适配后的网站，让网站的服务功能发挥的更加淋漓尽致。

6. 统计分析

平台能为适配后的网站提供多维度统计分析，提供访问量分析、用户行为分析、地域分

析、访问终端分析等统计分析功能，并通过图形化的方式进行展现，使用户对网站的使用情况能够有直观的了解。

7. 日志查询

平台记录用户登录日志、详细操作日志以及进行操作时设备的 IP 地址和操作时间，能按用户名、操作时间、IP 地址等条件进行组合查询，可以下载日志记录。

四、产品特点

1. 一行代码，快速适应移动展示

原 PC 网站只需引用一行 JS 适配代码，即可实现整站自动适应移动端展示，不对原 PC 网站进行改造，不影响原 PC 网站维护流程，只需几个工作日的适配设置，省去了域名指向、服务器扩容、移动版单独开发、数据整合等复杂过程和成本，实现了 PC 网站快速适应移动展示。

2. 域名不变，无需进行二次宣传

移动端访问的域名和 PC 端访问的域名一致，已经在网上进行的推广宣传不用进行修改，适配代码自动判断访问终端类型，提升了移动端浏览用户的体验，聚合了网站统计流量，有助于提升网站搜索排名、分析用户行为。

3. 同源同步，内容实时同步更新

适配版网站内容源于 PC 网站显示内容，当 PC 网站内容更新时，适配版网站内容实时同步更新。飞天移动适配云平台不缓存内容数据。

4. 在线编辑，样式轻松定制修改

飞天移动适配云提供的在线编辑器，可以随时修改移动版样式，帮助用户通过拖拉拽的方式快速定制修改，及时响应移动端多样化展示的需求。

5. 安全可靠，原 PC 网站无需改造

使用飞天移动适配云，无需对原 PC 网站进行任何改造，适配代码采用前端技术架构，在移动端运行适配规则，不影响服务端运行环境，不影响原 PC 网站安全性，不影响原 PC 网站维护流程，飞天移动适配方案是安全可靠的技术方案。

6. 一键打包，快速生成 APP 安装包

成功适配后，能够通过平台一键生成 Android 和 IOS 安装包，用户可以将安装包发布到 APP 应用市场供其客户下载安装，APP 驻留在移动设备的桌面，打开后可直接显示适配后的网站，帮助用户通过多种移动应用覆盖客户群。

五、应用案例

目前，贵州省政府、江西省政府、江西政务服务网、北京市教委等 42 个省级厅局、26 个地州市、28 个区县的上百个网站/应用系统的移动化适配版已经上线。



图 江西省人民政府移动版

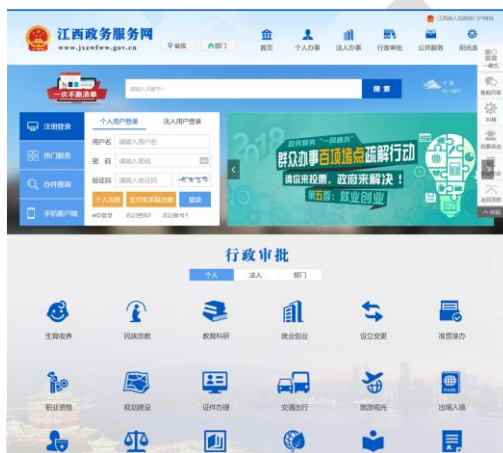


图 江西政务服务网移动版



图 贵州省人民政府移动版



图 贵州省民政厅移动版

年度重要文献

- ✧ 《国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23 号）
- ✧ 国务院办公厅关于推进社会公益事业建设领域政府信息公开的意见(国办发〔2018〕10 号)
- ✧ 国务院办公厅关于推进公共资源配置领域政府信息公开的意见(国办发〔2017〕97 号)
- ✧ 国务院办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的意见(国办发〔2017〕94 号)
- ✧ 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》
- ✧ 《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45 号）
- ✧ 国务院关于印发加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见(国发〔2018〕27 号)
- ✧ 2018 年 11 月 9 日《国务院办公厅关于印发〈政府网站集约化试点工作方案〉的通知》（国办函〔2018〕71 号）
- ✧ 2018 年 9 月《国务院办公厅关于加强政府网站域名管理的通知》(国办函〔2018〕55 号)
- ✧ 国务院办公厅关于做好政府网站年度报表发布工作的通知（国办函〔2018〕12 号）
- ✧ 《2018 年第二季度全国政府网站抽查情况通报》
- ✧ 《2018 年第一季度全国政府网站抽查情况通报》