

政务服务及政务新媒体第三方常态化监测服务

(网景盛世)

北京网景盛世技术开发中心于 2001 年成立，是中国政府与企业领域大型门户网站诊断监测产品开创者和领导者，公司的发展得到了政府多方面领导的支持与关心，是 2008 北京奥运会和 2010 上海世博会网站监测服务商。公司现有人员 260 人，分布在北京总部和上海、辽宁锦州三个分公司。北京总部又分为营销中心（酷维在线）和研发中心两个地点。其中，辽宁锦州是公司云计算机房所在地，海南有 24 小时网站安全值守中心。北京网景盛世技术开发中心拥有中国最大的政府网站监测网络，在辽宁建设有专业网站监测机房，提供网站监测统计云服务。同时提供包括网通、电信、教育等多个骨干网络接入。北京网景盛世技术开发中心在业界有良好的信誉和形象：经过长期实践检验，产品成熟度高，并获得客户的一致好评；具有提供一流解决方案的能力和实力。

一、政务服务监测解决方案

近年来，随着“放管服”改革的不断深入，不少地方纷纷在政务服务方式上进行深度探索，饱受诟病的“门难进、脸难看、事难办”问题得到了有效治理。2017 年 2 月，《国务院办公厅关于开展全国政务服务体系普查的通知》（国办函〔2017〕17 号）是对提升政府服务效率和群众获得感的重要举措，是推动“放管服”改革各项措施落实到位的重要支撑，也是对建设人民满意的服务型政府具有重要意义。

（一）基于“软件+人”模式的政务服务监测值班模式

北京网景盛世为政务服务监测建立了专业监测值班团队，依托自研的大型“政务服务监测平台”，设置专职值守人员 24 小时连续监测节假日不休，以“软件定期扫描+人工比对识别”的模式，第一时间发现政务服务的故障，并协助政务服务主管单位跟踪各服务变动升级、发现僵尸服务、对下属政务服务进行考核。

（二）网景盛世政务服务监测值班服务内容

服务名称	人工监测与软件扫描分类	服务描述
僵尸政务服务监测	按监测费用决定是否有该项服务	监测团队通过各种路径获取公开的“政府网上权力事项清单”的变动动态，与软件扫描组配合，发现现有网上政务服务中的僵尸服务

服务名称	人工监测与软件扫描分类	服务描述
政务服务指南验证拨测	电话号码纠错月度拨测	电话号码纠错以人工定时拨测
	办公地址纠错按季度拨测	办公地点纠错以人工拨测及公开信息搜集对比为手段
办事指南基本信息准确度	按监测费用设定频度	包括：事项类型、事项编码、办理对象、法定时限、承诺时限、办理地点、受理时间、联系电话、监督电话、电话准确性、办理依据是否标识
政务服务指南文字及敏感词纠错	按监测费用设定频度	文字纠错以软件扫描加人工复核为主
办事指南申请材料准确度	按监测费用设定频度	事指南申请材料准确度（材料名称、材料来源、数量要求、介质要求）是否标识
办事指南的表格及样表下载准确度	按监测费用设定频度	办事指南的表格及样表下载准确度（空表下载服务、样表下载服务、收费信息）
在线服务成熟度一体化办理评估	按监测费用设定频度及服务粒度	在线服务成熟度一体化办理评估（统一身份认证、单点登陆、权力事项库、电子证照、统一赋码、统一查询、统一咨询）
政务服务用户登陆及业务流程模拟监测	按监测费用设定频度。可按小时扫描或客户定制频率，最小保障频率 5 分钟	需要提供模拟账户，预设登陆流程模板文件
政务服务页面元素丢失监测	建议按周扫描	软件扫描页面元素缺失，人工确认
政务服务页面安全监测	链接篡改建议每 60 分钟扫描一次； 暗链伪链建议每周扫描一次	软件扫描并比对特征库，人工确认审核
政务服务手机端链接可用性监测	可按小时扫描或客户定制频率，最小保障频率 30 分钟	软件扫描通断，人工确认
政务服务 PC 端链接可用性监测	可按小时扫描或客户定制频率，最小保障频率 30 分钟	软件扫描通断，人工确认

（三）网景盛世“在线政务服务”监测报告

网景盛世“在线政务服务”监测团队根据发现的政务服务的不同问题级别，分为“实时告警”、“日报”、“周报”、“月报”、“季报”、“年报”等不同频率的报告。用户可根据自身需求定制。

（四）北京网景盛世“在线政务服务”监测团队

软件扫描团队：负责对各政务服务门户进行扫描，确保政务服务监测软件稳定可靠运行，制作网站采集及服务登陆脚本模板，获取政务服务运行状态。

24 小时值班团队：根据网景政务服务监测软件提示的信息，对实时告警数据进行审核，第一时间发送告警。对于需要二次研判数据推送至下一流程组。

政策信息搜集团队：通过与客户直接沟通，或者通过政府网站获取“政务服务”变动信息，与“软件扫描组”、及“信息对比审核组”密切配合，调整软件配置与审核策略。

信息比对审核团队：根据其他各组推送的信息，对政务服务运营的各个数据文字进行定期研判，拨测，发现问题及时通知客户。

二、政务新媒体监测解决方案

《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》，将政务新媒体被列入检查、考核指标中明确考核项，政务新媒体也增加了日常管理和常态化监管工作。国务院办公厅将每半年对政务新媒体运行情况进行抽查，每年度对有关监管工作进行考核，抽查和考核结果将予以公开通报。

北京网景盛世采用“技术软件+人工审核”模式，利用云监管平台对新媒体账号进行下列内容监测，并实时告警。

（一）严重表述错误内容信息监测

通过“云监测平台”内置 4800 万条海量专业词库，高频对政府进行高频检测。如果发现政府信息内容中存在严重错别字、常见文字错误、成语错误、地名错误等等，则立即告警。

（二）领导人名、职务检测

内置全国各级政府单位领导人名库、职务库，如发现政府中提到的关于本单位领导人名及职务错误，立即告警。

（三）涉密涉敏信息检测

每天对新增的信息进行检测扫描，通过敏感词词库、关键词库的比对挑选出较为敏感的内容，并进行人工检查并给出每天的日报。另外，服务还包括每月对内容进行全面扫

描，并同样进行敏感词、关键词的过滤和人工分析。

内置涉密、涉敏特征库，如果发布的政府中含有涉及“秘密”、“密级”、“涉密”、“此件不公开”等涉密信息，以及“师团级”以上部队番号、公民身份证类信息、可能引发炒作的政府福利性事务等等敏感信息的，立即告警。

（四）预置关键词检测

北京网景盛世可以为用户自定义关键词或事件，一旦政府中发现此类预置关键词或事件，立即告警。

（五）更新量检测

为杜绝“僵尸微博、僵尸公众号”的发现，北京网景盛世对政府的更新量进行检测，一旦发现 2 周内无更新情况，则立即提醒管理人员尽快更新。

（六）外链链接审核检测

为防止暗链、伪链的发生，北京网景盛世对政府信息中的链接地址进行检测，如果现在外链链接地址存在赌博、色情、游戏、过期域名等问题，立即告警。

（七）手机 APP 客户端可用性检测

“网景检测云”具备 APP 可用性检测功能。

（八）内容不更新检测

移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”、“睡眠”情况。

（九）告警方式

以上所有告警均经过人工审核确认，可提供电话、短信、微信、邮件等多种告警方式。

（十）新媒体政务服务及互动类栏目的检测服务

根据国办最新普查“新媒体”指标考核需求，还可以为用户提供政务服务及政务互动类栏目检测分析报告。

报告内容包括政务服务情况及办事指南不准确检测、政务互动回复情况等指标，形成分析数据图表，供管理人员参考进行整改及敦促回复。

三、网站 24 小时值班读网解决方案

北京网景盛世技术开发中心根据全国各级政府网站的安全保障要求，并结合 2008 年北京奥运会、2009 年 60 周年国庆、每年“两会”期间为各级政府网站值守的成功经验，

我公司为政府门户网站制定了如下网站告警监测方案：

（一）网站诊断监测系统自动监测服务

监测级别	适用范围	监测频率	监测内容
高频级扫描监测	(1) 主站首页、重要栏目 (2) 重要下属分站首页、重要业务系统	每隔 3 分钟扫描一次	(1) 网站不可访问情况； (2) 网站页面被黑客篡改； (3) 网站被挂木马； (4) 网站页面字节突变； (5) 网站非工作时间更新
巡航级扫描监测	(1) 主站一级、二级栏目； (2) 下属分站首页、一级栏目	每隔 10-20 分钟扫描一次	(1) 网站不可访问情况； (2) 网站页面被黑客篡改； (3) 网站被挂木马； (4) 网站页面字节突变； (5) 网站非工作时间更新
全站级扫描监测	(1) 主站全站所有页面 (2) 下属分站全站所有页面	每月扫描一次	(1) 敏感词监测； (2) 过大图片监测； (3) 错误链接扫描； (4) 页面异常代码； (5) 网站被持木马；

（二）24 小时告警人工确认服务

网景盛世值班中心 24 小时都由专人在公司值守，值班人员负责接收由来自网站 24 小时告警监测系统发来的告警信息，并根据告警信息的提示登陆到政府网站上进行核实，如果情况属实则立即通知相关负责人员。告警方式主要有电话通知、短信、微信、邮件等方式。

（三）网站定期人工巡查服务

网景盛世值班中心除了依靠诊断监测软件对政府网站进行全天 24 小时实时监测外，还为政府网站提供定期人工巡查服务。人工巡查主要内容有：

巡查时间	时间定义	巡查频率	巡查内容
日常工作 时间	周一至周 五 08:30- 18:00	(1) 主站首页和部分重要栏目每 小时巡查一遍； (2) 分站首页每 2 小时巡查一遍	(1) 网站不可访问情 况； (2) 网站页面被黑客篡 改； (3) 网站被挂木马； (4) 网站页面字节突 变；
日常非工 作时间	当日 18:00-次 日 08:30	(1) 主站首页每 30 分钟巡查一 遍； (2) 主站部分重要栏目每 30 分钟 巡查一遍； (3) 分站首页每 1 小时巡查一遍	(1) 网站不可访问情 况； (2) 网站页面被黑客篡 改； (3) 网站被挂木马； (4) 网站页面字节突 变；
重大活动 期间	待定	(1) 主站首页每 15 分钟巡查一 遍； (2) 主站部分重要栏目每 20 分钟 巡查一遍； (3) 分站首页每 30 分钟巡查一遍	(1) 网站不可访问情 况； (2) 网站页面被黑客篡 改； (3) 网站被挂木马； (4) 网站页面字节突 变；

(四) 网景盛世值班服务与传统值班方式的区别

网站监测 服务内容	传统值班模式	网景盛世 24 小时人工告警监测 值班模式
政府网站 24 小时 值班制度现状	大多数政府网站无 24 小时的 值班制度，只有在重大活 动期间、传统假日期间才会 安排工作人员在单位值班，	除为政府用户提供重大活动期间、传 统假日期间的网站安全监测服务，还 提供全年全天 24 小时不停的网站安全 值守服务，帮助政府网站建立一种全 年的安全值班制度。

网站监测服务内容	传统值班模式	网景盛世 24 小时人工告警监测值班模式
	没有固定的、长期的网站安全制守制度	
值班监测时间	夜间需要安排工作人员值班，节假日也要安排相关人员值守	无需再派工作人员在单位值班，网景盛世网站值班中心所有值班人员轮流值班，全年全天 24 小时对网站进行监测，节假日均不休
网站监测频率	值班人员随机或定时巡查，网站检查频率较低	网站诊断监测系统每 1-3 分钟监测一次，分为高频级扫描、巡航级扫描、全站级扫描，并支持自定义扫描监测频率
网站监测范围	人工检查效率较低，仅能监测网站首页或若干页面。	除对网站首页和重要栏目进行高频监测外，还提供网站全站页面的扫描监测，页面数量不受限制
网站故障发现响应速度	发现比较被动，故障发现时间严重滞后，往往发现问题时故障已存在很长时间。	网站异常情况主动发现，当网站出现故障时第一时间即可监测到，经值班人员核实后，立即发送告警信息或电话通知
网站挂马监测	网站挂马存在方式比较隐蔽，需要分析网站代码才能发现木马迹象，单纯人工浏览无法发现	通过软件自动扫描，并自动分析网页源代码，异常代码与木马特征库进行比对分析，如发现挂马情况，经值班人员核实后，立即发送告警信息或电话通知用户
网站篡改监测	网页细小的变化不易被发现，比较容易漏掉变化细节	网站诊断监测系统可以监测到网站页面的任何字节变化，有一个字节变化也可以发现。如发现网站内容被篡改，经值班人员核实后，立即发送告警信息或电话通知用户

网站监测服务内容	传统值班模式	网景盛世 24 小时人工告警监测值班模式
网站告警准确度	人工检查效率较低，无法对网站进行全面检查	网站诊断监测系统发现政府网站异常后将全部告警信息发给网景盛世网站值班中心的值班人员，全部告警均经过值班人员的实际核实，只有情况属实的告警才会通知网站负责人员。告警准确率 100%

（五）北京网景盛世专业值班读网的核心内容是什么？

基于“软件+人”模式。前端使用专业的大型网站扫描软件，通过高频扫描网站获取网站的各种状态数据，后端有专业的数据判别团队，24 小时节假日不休对客户网站各类异常网站数据进行分析判别，一旦发现网站异常立即电话或短信通知客户。网站值班读网服务的范围包括：

- 网站与在线服务中断
- 网站挂马、挂暗链、被篡改
- 网站页面变形，开天窗
- 网站重大文字错误

（六）为什么说事后告警机制是“花小钱办大事”

中国古人讲大禹治水在于疏而不在于堵，花钱最多的大坝能防百年洪水不能防千年洪水，但是设置一个泄洪区花不了多少钱，却能在最危急的时候争取宝贵逃生时间。这个和网站安全体系建设有些类似，购买专业第三方值班读网花费不多，但一个及时的告警电话，也许就能把一件恶性的被黑事故封杀在最小传播范围内。

（七）网景盛世专业值班读网相对传统值班的优势

- 将网站安全值班外包专业值班读网团队是国内国际上的普遍趋势
- 专业的值班读网团队可 24 小时节假日不休，减轻网站管理者压力
- 软件扫描速度快，在异常发现时效上非人力所企及
- 网站页面数量巨大，人工点击无法查全
- 人工点击只能看网页表象，无法深入源代码检测

（八）专业第三方值班读网团队在异地服务，服务质量如何保证？

- 首先北京网景盛世从事专业网站读网业务近十年，很多客户多年长期使用网景

服务，客户反映比较可靠

- 其次北京网景盛世拥有国内顶级客户，包括中央政府北京奥组委、上海世博会、广州亚运会、中国人寿、联想集团等近 5000 家客户。服务品质经过多年实践验证。
- 第三、北京网景盛世网站扫描产品资质齐全，拥有从公安部到北京本地安全产品检测机构的认证，和产品质量认证
- 第四、北京网景盛世在签约前可接受客户的可靠性演习。

3.9、如何确保第三方值班读网的及时性与可靠性？

北京网景盛世值班读网服务中心 2007 年成立，经过 5 年的成长，技术、制度已日趋完善，并经历过 2008 年奥运会、国庆 60 周年、2010 年亚运会等大型活动的考验，并取得一致好评。

网景盛世采用“三地一体考核制度”，成立北京、辽宁、海南三个值班中心，值班人员同步接收告警，并要求三地对同一异常分别作出处理，系统会自己记录值班人员确认告警的点击时间，短信、邮件的发送时间，告警电话的拨打时间，从技术上实现异地校验，最大程度的确保了异常情况的漏报。同时制度上形成奖惩制，促进值班人员的积极性。