

附件

2019 年上海市政府网站测评表

表一：普查工作测评指标

带 * 号指标为单项否决指标

测评项目	测评内容	测评标准			
		优秀	良好	一般	差
* 国务院办公厅抽查情况	本单位网站在国务院办公厅开展的全国政府网站抽查中的情况	全年无通报	/	/	1 次或以上被通报
	本单位下属子网站在国务院办公厅开展的全国政府网站抽查中的情况	全年无通报	/	/	1 次或以上被通报
本市政府网站季度检查情况	本单位网站在市大数据中心开展的本市政府网站季度检查中的情况	全部合格	/	/	存在不合格情况
	本单位下属子网站在市大数据中心开展的本市政府网站季度抽查中的情况	全部合格	/	/	存在子网站不合格情况
“我为政府网站找错”平台工作情况	本单位网站是否规范链接“我为政府网站找错”监督举报平台	是	/	/	否
	本单位网站在“我为政府网站找错”平台中的曝光情况	全年无曝光	1-5 次曝光	/	多次曝光
	本单位下属子网站在“我为政府网站找错”平台中的曝光情况	全年无曝光	1-5 次曝光	/	多次曝光
	曝光问题是否按时整改和答复	是	/	/	否
本区、本部门开展政府网站季度检查的情况	按时完成和公开季度检查结果，并向“中国上海”报送公告链接	是	/	/	否

表二：第三方评估指标

一、重点指标

一级指标	二级指标	三级指标
总体情况	安全、泄密事故等严重问题	1.出现严重表述错误。 2.泄露国家秘密。 3.发布或链接反动、暴力、色情等内容。 4.对安全攻击(如页面被挂马、内容被篡改等)没有及时有效处置造成严重安全事故。 5.存在弄虚作假行为(如伪造发稿日期等)。 6.因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种,即单项否决。
	站点无法访问	监测 1 周,每天间隔性访问 20 次以上,超过(含)15 秒网站仍打不开的次数累计占比超过(含)5%,即单项否决。
	首页不更新	监测 2 周,首页无信息更新的,即单项否决。 如首页仅为网站栏目导航入口,所有二级页面无信息更新的,即单项否决。 (注:稿件发布页未注明发布时间的视为不更新,下同)
	栏目不更新	1.监测时间点前 2 周内的动态、要闻类栏目,以及监测时间点前 6 个月内的通知公告、政策文件类一级栏目,累计超过(含)5 个未更新。 2.应更新但长期未更新的栏目数量超过(含)10 个。 3.空白栏目数量超过(含)5 个。 上述情况出现任意一种,即单项否决。
	互动回应差	1.未提供网上有效咨询建言渠道(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)。 2.监测时间点前 1 年内,对网民留言应及时答复处理的政务咨询类栏目(在线访谈、调查征集、网上信访、纪检举报类栏目除外)存在超过 3 个月未回应有效留言的现象。 上述情况出现任意一种,即单项否决。
	服务不实用	1.未提供办事服务。 2.办事指南重点要素类别(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程)缺失 4 类及以上的事项数量超过(含)5 个。 3.事项总数不足 5 个的,每个事项办事指南重点要素类别(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程)均缺失 4 类及以上。 上述情况出现任意一种,即单项否决。 (注:对外服务职能较少的部门网站,不检查该项指标)

二、扣分指标

一级指标	二级指标	三级指标
发布解读	概况信息	1.是否开设概况信息类栏目。 2.概况信息更新是否及时准确。 (注:市政府部门网站不检查该项指标,权重平均分解至发布解读其他指标)

一级指标	二级指标	三级指标
发布解读	机构职能	1.是否开设机构职能类栏目。 2.机构职能信息是否准确。
	领导信息	1.是否开设领导信息类栏目。 2.领导姓名、简历等信息是否存在缺失或不准确情况。
	动态要闻	1.是否开设动态要闻类栏目。 2.监测时间点前2周内是否更新。
	政策文件	1.是否开设政策文件类栏目。 2.监测时间点前6个月内政策文件类一级栏目是否存在应更新而未更新情况。
	政策解读	1.是否开设政策解读类栏目。 2.监测时间点前6个月内政策解读类栏目是否存在应更新而未更新情况。
	解读比例	1.抽查网站发布的4个以本区本部门或本区本部门办公室名义印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件解读情况。 (注:不足4个的则检查全部文件) 2.网站已发布的解读稿中,通过新闻发布会、图表图解、音视频或动漫等形式解读的比例是否低于1/3。
	解读关联	抽查网站已发布的4个解读稿,与被解读的政策文件是否关联。 (注:不足4个的则检查全部解读稿)
	数据发布	1.是否开设数据发布类栏目。 2.数据发布类栏目是否更新。 3.是否通过图表图解等可视化方式展现和解读数据。 (注:市政府部门网站不检查该项指标,权重平均分解至发布解读指标)
办事服务	其他栏目	1.是否存在其他空白栏目。 2.是否存在其他应更新未更新的栏目。 (注:因空白、应更新未更新等原因已按其他指标扣分的,本指标项不重复扣分)
	统一入口	办事服务栏目是否统一使用“一网通办”统一平台和入口。
	事项公开	是否对办事服务事项进行分类展示。
	办事指南	随机抽查5个办事服务事项,是否存在以下现象: 1.事项无办事指南的; 2.提供办事指南,但重点要素类别(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程)缺失的; 3.办理材料格式要求不明确的(如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等); 4.存在表述含糊不清的情形(如“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等表述)。 (注:不足5个的则检查全部事项)
内容准确	随机抽查6个办事指南,信息(如咨询电话、投诉电话等)是否存在错误,或与实际办事要求不一致的情况。 (注:不足6个的则检查全部指南)	

一级指标	二级指标	三级指标
办事服务	表格样表	随机抽查 6 个办事指南,是否存在要求办事人提供申请表、申请书等表单但未提供规范表格获取渠道的情况。 (注:不足 6 个的则检查全部指南)
	(注:无对外服务职能的部门,不考查该指标,权重平均分配至其他指标)	
互动交流	信息提交	是否存在网民(含异地用户)无法使用网站互动交流功能提交信息的情况。
	留言公开	1.咨询建言类栏目(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)是否对所有网民公开。 2.随机抽查 5 条已公开的网民留言,是否存在未公开留言时间、答复时间、答复单位、答复内容的情况。 3.监测时间点前 2 个月内是否存在未更新的情况。 4.是否公开留言受理反馈情况统计数据。 (注:不足 5 条的则检查全部留言)
	办理答复	模拟用户进行 2 次简单常见问题咨询: 1.是否在 5 个工作日内收到网上答复意见; 2.答复是否存在质量不高,有推诿、敷衍等现象。
	知识库	1.是否编制常见问题知识库。 2.是否按照业务进行合理分类。 3.是否存在知识库主题超过一个月未更新。
	在线访谈	1.是否提供在线访谈渠道。 2.2019 年开展活动是否超过(含)6 次。 3.是否规范整理访谈中网民提问及回复。 4.是否通过文字、图片或音视频等多种形式发布访谈内容。 (注:市政府部门网站该项指标为 1 年内开展活动 3 次)
	调查征集	1.是否提供在线调查征集渠道(不含电子邮件形式)。 2.2019 年开展活动是否超过(含)6 次。 3.2019 年开展的调查征集活动是否公开反馈结果。 (注:市政府部门网站该项指标为 1 年内开展活动 3 次)
功能设计	域名名称	1.域名是否符合规范。 2.网站是否以本区本部门名称命名。 3.网站名称是否在全站页面头部区域显著展示。
	网站标识	是否在全站页面底部功能区清晰列明党政机关网站标识、网站标识码、ICP 备案编号、公安机关备案标识、网站主办单位、联系方式。
	可用性	1.首页上的链接(包括图片、附件、外部链接等)是否存在打不开或错误的现象;如首页仅为网站栏目导航入口,则检查所有二级页面上的链接。 2.其他页面上的链接(包括图片、附件、外部链接等)是否存在打不开或错误的现象。
	“我为政府网站找错”	1.是否在首页底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口。 2.是否在其他页面底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口。

一级指标	二级指标	三级指标
功能设计	站内搜索	1.是否提供全站站内搜索功能,功能是否正常。 2.随机选取 5 条网站已发布的信息或服务的标题进行测试,在搜索结果第一页是否可以找到该内容。 3.是否对搜索结果进行分类展现(如按照政策文件、办事指南等进行分类)。
	一号登录	注册用户在各个功能板块(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)是否实现一号登录。
	页面标签	1.随机抽查 2 个内容页面,是否有站点标签或内容标签。 2.随机抽查 2 个栏目页面,是否有站点标签或栏目标签。
	兼容性	使用主流浏览器访问网站,是否存在不能正常显示页面内容的情况。
	IPv6 改造	是否完成 IPv6 改造。 (注:市政府部门网站不检查该项指标,权重平均分解至功能设计指标)
网站管理	集约整合	是否存在下属于网站已报关停却未关停,或关停后内容未迁移至上级网站的情况。
	年度报表	本区、本部门政府网站工作年度报表是否按要求于 1 月 31 日前在本网站首页发布。
	季度自查	是否开展本区、本部门政府网站季度自查工作,并公开自查结果。

三、加分指标

一级指标	二级指标	三级指标
功能设计	智能搜索	1.是否提供关键词模糊搜索功能。 2.是否根据搜索关键词聚合相关信息和服务功能,实现“搜索即服务”。 3.随机选取该区、该部门下级单位的 2 条信息或服务的标题进行测试,是否能够在搜索结果第一页找到该内容。
	智能推送	是否能够根据用户历史访问行为,主动推送关联信息和服务资源。
	用户空间	注册用户是否能在用户主页下浏览其在本网站咨询问题、办事服务等历史信息。
办事服务	场景服务	针对重点服务事项,是否整合相关资源,细化办理对象、条件、流程等,提供专题或集成服务。
	聚合服务	针对不同用户对象,整合相关资源,是否提供专题或集成服务。
	服务关联	随机抽查 2 个办事服务事项,涉及到的政策文件依据是否准确关联至本网站政策文件库。
互动交流	咨询回复	模拟用户进行 1 次简单常见问题咨询;咨询后一个工作日内答复且内容准确。
	智能互动	是否提供实时智能问答功能且内容准确。

注:第三方评估指标分为三部分,第一部分为重点指标,第二部分为扣

分指标,第三部分为加分指标。

如网站出现重点指标中的任意一种情形,不再对扣分指标和加分指标进行评分,本年度测评取消该区、部门网站评优资格。如网站不存在单项否决问题,则对扣分指标进行评分,如评分结果高于 80 分的,进入加分指标评分环节。

表三：专项工作测评指标

带*号指标为单项否决指标

一、政府网站整合工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准	
网站整合	各区政府、市政府各部门下属子网站整合工作完成情况	是否全面、规范完成网站整合工作(按要求予以保留的子网站除外)。	是	否

二、“一网通办”建设工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
“一网通办”	“一网通办”建设及保障情况	是否按照本市“一网通办”建设相关规范要求,做好页面展示、数据对接、内容保障等工作。	由市大数据中心应用开发部提供测评结果			

三、网站域名清理工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准	
* 域名清理	政府网站域名清理工作完成情况	是否按时完成政府网站域名规范和清理工作。	是	否

四、问题地图清理工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准	
问题地图清理	政府网站问题地图清理工作完成情况	是否按时完成政府网站问题地图清理工作并反馈。	是	否

表四：网站技术安全测评指标

一、系统安全

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
系统安全	系统安全性	是否关闭多余对外服务端口	是	/	/	否
		是否防止 SQL 注入攻击	是	/	/	否
		是否防止跨站脚本攻击	是	/	/	否
		是否对上传文件类型进行限制,防止利用上传校验不严上传木马文件	是	/	/	否
		是否关闭目录列表,及时删除 web 目录下的测试及备份文件,出错页面不包含服务器信息	是	/	/	否
		直接用 IP 是否无法访问主网站	是	/	/	否

二、无障碍建设及标签规范

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
无障碍建设	1)新闻及公开类栏目	依据《网站设计无障碍技术要求》(YD/T 1761-2012)和《网站设计无障碍评级测试方法》(YD/T 1822-2012)评估网站无障碍建设水平(测评对象为上海市政府网站无障碍建设“十三五”工作计划表的第一、第二阶段责任单位)	≥80分	≥60分	/	<60分
	2)互动及服务类栏目(不包含“一网通办”和网上信访)		≥70分	≥60分	/	<60分
标签规范	1)网站标签	是否包含网站名称、网站域名、政府网站标识码	是	/	/	否
	2)栏目标签	是否包含栏目名称、栏目描述、栏目关键词、栏目类别	是	/	/	否
	3)内容页面标签	是否包含标题、发布时间、来源	是	/	/	否

三、可见性优化

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
可见性优化	1)搜索引擎影响力	网站被主流搜索引擎收入页面数	≥100000页	≥20000页	≥2000页	<2000页
		网站被搜索引擎收录页面数与去年相比	≥10%	≥5%	无增长	页面收录数量下降

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
可见性优化	2) 社会化媒体影响力	网站信息被社交媒体转载的情况(月均)	≥80 次	≥50 次	≥10 次	<10 次
		网站用户中社交媒体用户的来源比例	≥10%	≥5%	≥1%	<1%
		重要导航网站收录情况(hao123、2345、搜狗、360、114 啦、毒霸等)	≥5 个	≥3 个	≥1 个	无
	3) 移动端适配力	适应搜索引擎认可的适配界面	PC 和 移动 站有符合搜索引擎认可的自适应代码	有移动端适配代码	有移动端但无适配代码	无移动端网站
	4) 移动端地理位置获取力	通过移动设备浏览器打开网址获取地理位置信息	格式规范且标注准确	格式或准确性存在问题	缺少标注内容	无标注
5) 移动端搜索引擎影响力	通过移动端搜索引擎搜索 5 个政府名称词结果排名(搜索引擎—百度)	平均排名小于 20	平均排名在 21—50 之间	平均排名在 51 — 100 之间	平均排名大于 100	

表五：内容保障工作测评指标

带 * 号项目仅测评市政府部门网站

测评项目	测评指标	测评内容		测评标准			
				优秀	良好	一般	差
1.内容报送	1)信息报送	政务公开类信息 (部门网站)	全年报送量	≥150 条	≥80 条	<80 条	未报送
			采用率	≥90 %	≥80 %	≥50 %	<50 %
		要闻动态类信息 (部门网站)	全年报送量	≥1000 条	≥600 条	<600 条	未报送
			采用率	≥90 %	≥80 %	≥50 %	<50 %
		要闻动态类信息 (区网站)	全年报送量	≥2500 条	≥1600 条	<1600 条	未报送
			采用率	≥90 %	≥80 %	≥50 %	<50 %
		便民提示类信息 (部门网站)	全年报送量	≥100 条	≥50 条	<50 条	未报送
			采用率	≥90 %	≥80 %	≥50 %	<50 %
	便民提示类信息 (区网站)	全年报送量	≥100 条	报送	/	未报送	
		采用率	≥90 %	≥80 %	<80 %	/	
	2)专题维护	是否报送专题栏目		是	/	否	/
	3)政府信息公开年报	是否及时报送政府信息公开年报		是	/	/	否
	* 4)实项目	本年度市政府实项目涉及部门是否开设“实项目专栏”,并及时向“中国上海”门户网站报送专栏链接		是	/	/	否
	2.链接纠错	5)及时修改断链、错链	发现断链、错链后是否在 5 个工作日内修改		是	/	/

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
3.领导信箱	6)部门领导信箱处理情况报送	在当月15日之前报送上月领导信箱信件处理情况	全部按时报送	未按时报送次数≤1次	未按时报送次数≤3次	未按时报送次数>3次
	7)部门领导信箱案例反馈	每月公布典型案例和处理结果情况	每月反馈5个案例	每月均反馈案例,平均每月≥3个	每月均反馈案例,平均每月≥1个	平均每月反馈案例<1个
	8)部门领导信箱案例反馈质量	案例反馈是否扼要阐述信件反映内容、处理过程和办理结果,并注意保护来信人隐私信息	是	/	/	否
	9)区领导信箱反馈	区政府网上领导信箱公开和反馈情况	该项指标由市信访办统一测评			
4.意见征集	10)网上征询	2019年区网站报送网上征询、意见征集等互动信息数量	≥6次	<6次	/	/
		2019年部门网站报送网上征询、意见征集等互动信息数量	≥3次	<3次	/	无
	11)网上公示	及时报送网上公示信息数量	≥50条	<50条	/	无
	12)结果反馈	征询、公示截止后报送结果反馈信息情况	100%提供结果反馈	≥80%提供结果反馈	<80%提供结果反馈	未提供结果反馈
5.在线访谈	13)在线访谈开展	主动在“中国上海”门户网站开展在线访谈	≥2次	1次	/	无
	14)在线访谈预告	2019年区网站上报在线访谈预告数量	≥6次	<6次	/	无
		2019年部门网站上报在线访谈预告数量	≥3次	<3次	/	无
6.日志访问	15)日志差错	日志文件无法被下载、访问数据异常等全年出错次数	无差错	1次	≥2次 <6次	≥6次

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
7.社会监督建议意见	16)社会监督员建议意见处理情况	3天内响应	100%	≥90%	≥50%	<50%
		2周内答复	100%	≥90%	≥50%	<50%
8.网站年度工作报告	17)报送情况	是否按要求及时报送本年度政府网站工作年报	是	/	/	否
9.工作联系人	18)报送及更新情况	是否提供工作联系人的姓名、手机、联系电话、电子邮箱并及时更新	是	/	/	否

表六：公众测评指标

1. 网站页面设计是否美观大方,栏目分类是否合理清晰。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
2. 网站检索功能是否方便、快捷、准确。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
3. 网站信息更新是否及时。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
4. 网站政府信息发布是否准确。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
5. 网站办事服务是否实用。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
6. 网站咨询、投诉服务是否有回应。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意
7. 使用移动设备访问网站的体验。
a) 满意 b) 基本满意 c) 不满意