

上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2020〕67号

上海市人民政府办公厅关于开展 2020年度本市政府网站测评工作的通知

各区人民政府，市政府有关委、办、局：

为进一步落实《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）和《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》要求，全面评估本市政府网站建设管理水平，持续推动政府网站创新发展，市政府办公厅决定开展2020年度本市政府网站测评工作，现将有关事项通知如下：

一、指导思想

认真贯彻党中央、国务院和市委、市政府的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，以提升政府网站管理水平和服务能力为

主线,及时总结经验、查找不足、巩固成果、明确方向,切实提升人民群众的获得感和满意度。

二、测评范围

各区政府,市政府有关委、办、局。

三、测评内容

(一)国务院办公厅要求落实情况

考查各单位网站落实国务院办公厅要求情况,包括网站普查、网站工作年报、网站标识添加、IPv6改造等工作情况。其中,“国务院办公厅抽查情况”属于单项否决指标,各区、各部门所属各级各类政府网站如有在全国政府网站抽查中被国务院办公厅通报批评的,取消其本年度评优资格。

(二)网站建设管理情况

考查各单位网站日常建设、运行和管理情况,包括政务公开、办事服务、政民互动等栏目建设情况和系统安全、无障碍建设、网页规范、可见性优化等工作情况。

(三)内容保障情况

考查各单位网站对“中国上海”门户网站相关栏目内容的保障情况,包括信息报送、信箱反馈、栏目链接维护、社会监督员意见处理、在线访谈开展等工作情况。

(四)网站专项工作情况

考查各单位网站专项工作情况,包括集约化工作、IPv6改造、“一网通办”建设等。其中,“IPv6改造”指标属于单项否决指标,

各区、各部门凡未按照要求完成网站 IPv6 改造工作的，取消本年度评优资格。

(五)用户满意度

考查用户使用政府网站的满意情况，包括网站检索是否便捷，信息更新是否及时，内容发布是否准确，办事服务是否实用，互动交流是否响应，页面设计是否友好，交互功能是否易用等情况。

四、测评方式

(一)专项评价

市大数据中心负责内容保障、集约化以及“一网通办”建设运维情况(与“一网通办”工作评估指标不重复测评)等的测评；

市信访办负责领导信箱运行反馈情况的测评。

(二)社会评估

委托第三方专业机构对政府网站建设情况、可见性、影响力等进行评估。

(三)公众评议

组织公众通过“中国上海”门户网站，对各单位网站进行满意度评价。

五、时间安排

(一)2020 年 12 月—2021 年 1 月，部署 2020 年度上海政府网站测评工作；开展政府网站测评，包括主管部门评价、第三方评估和公众评议。

(二)2021 年 1—2 月，综合有关测评情况，形成测评结果，并

主动向社会公开。

附件：2020年上海市政府网站测评表



(此件公开发布)

附件

2020 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
	市政府部门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
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政府网站季度检查中的情况	全部合格	/	/	存在不合格情况
	市政府部门下属子网站在市大数据中心开展的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
政府网站季度自查情况	按时完成并同步向“中国上海”报送季度自查结果	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个以本地区本部门或本地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。 (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。)
	重点专栏设置与更新	1.是否按照要求规范设置政府信息公开专栏。 2.是否按照要求公开重大行政决策事项目录。 3.随机比对各单位在门户网站与市行政规范性文件数据库中公开的规范性文件,是否一致。
	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照其他指标扣分的,本指标项不重复扣分。)
办事服务	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。)

一级指标	二级指标	三级指标
办事服务	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。)
	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。 2.2020 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)。 2.2020 年开展活动是否超过(含)6 次。 3.2020 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.网站是否以本地区本部门名称命名。 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。
	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。

一级指标	二级指标	三级指标
功能设计	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。
网站管理	集约整合	是否存在下属子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	本地区、本部门政府网站工作年度报表是否按照要求于 1 月 31 日前在本网站首页发布。
	季度自查	是否开展本地区、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	评分细则
功能设计	智能问答	1.是否提供智能问答服务。 2.根据输入关键词返回的内容,与关键词及用户需求是否相关。
	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。
	数据发布 (仅考核区网站)	1.开设数据发布类栏目并定期更新。 2.通过图表图解等可视化方式展现和解读数据。 3.定期更新数据集,并提供下载功能或可用数据接口。
	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 2 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。
英文版 (仅考核区网站)	开设英文版	是否开设英文版。
	网站导航	提供栏目导航功能,提供网站地图、关键字索引等。
	功能应用	提供检索功能,提供互动渠道,信息订阅功能等。

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,取消本年度评优资格。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、网站集约化工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准	
集约化工作	集约化工作完成情况	1.是否按照时间节点准时接入市集约化平台。	是	否
		2.区政府网站与市集约化平台数据对接是否通畅。	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。	由上海市大数据中心应用开发部提供测评结果			

三、网站 IPv6 改造工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准	
* IPv6 改造	IPv6 改造完成情况	是否按照国务院办公厅要求，按时完成 IPv6 改造工作。	是	否

四、网上领导信箱工作

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
领导信箱	网上领导信箱公开和反馈情况	区政府、市政府部门网上领导信箱公开和反馈情况。	由市信访办提供测评结果。（没有接入市信访办平台的部门不检查该项指标，权重平均分解至其他指标。）			

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	≥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
	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 和移动端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

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	≥50条	<50条	未报送
			采用率	≥80%	≥50%	<50%
		要闻动态类信息 (部门网站)	全年报送量	≥200条	<200条	未报送
			采用率	≥80%	≥50%	<50%
		要闻动态类信息 (区网站)	全年报送量	≥1000条	<1000条	未报送
			采用率	≥80%	≥50%	<50%
	2)专题维护	便民提示类信息 (部门网站)	全年报送量	≥50条	<50条	未报送
			采用率	≥80%	≥50%	<50%
		便民提示类信息 (区网站)	全年报送量	报送	/	未报送
			采用率	≥80%	<80%	/
2.链接纠错	是否报送专题栏目		/	否	/	
	3)政府信息公开年报	是否及时报送政府信息公开年报	/	/	否	
	4)实事项目 (仅考核部门网站)	本年度市政府实事项目涉及部门是否开设“实事项目专栏”,并及时向“中国上海”门户网站报送专栏链接	/	/	否	
	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	/	/	否	
			是	/	/	否

测评项目	测评指标	测评内容	测评标准			
			优秀	良好	一般	差
3.意见征集	6)网上征询	2020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	/	/
	7)网上公示	2020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
	8)结果反馈	及时报送网上公示信息数量	≥30条	<30条	/	无
4.在线访谈	9)在线访谈开展	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
	10)在线访谈预告	主动在“中国上海”门户网站开展在线访谈	≥2次	1次	/	无
	11)社会监督员意见建议处理情况	2020年区网站上报在线访谈预告数量	≥5次	<5次	/	无
5.社会监督意见建议	12)报送情况	2020年部门网站上报在线访谈预告数量	≥2次	1次	/	无
	13)报送及更新情况	3天内响应	100%	≥90%	≥50%	<50%
6.网站年度工作报告	12)报送情况	2周内答复	100%	≥90%	≥50%	<50%
7.工作联系人	12)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
	13)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(包括全国政府网站信息报送系统)	是	/	/	否

(数据统计截止至2020年9月30日)

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

