

2020 年度北京地区卫生健康系统 网站考核评议总报告

(北京市卫生健康委直属单位)

北京市卫生健康委员会
北京市卫生健康委信息中心

测评团队

指导小组： 琚文胜、张世红

项目小组：

组 长：白玲

项目成员：朱小兵 孙婧 龚晨 赵越超

技术支持： 北京和思凯文化传媒有限公司

目 录

前 言.....	4
主要结论.....	6
第一章 测评综述.....	9
(一) 测评目的.....	9
(二) 测评范围.....	9
(三) 测评方法.....	10
(四) 测评指标.....	10
第二章 直属单位网站测评分析.....	12
(一) 总体得分情况分析.....	12
1. 网站综合测评得分分析.....	12
2. 网站各指标平均绩效得分分析.....	13
3. 网站发展阶段分析.....	14
(二) 单项指标得分情况.....	15
1. 信息发布类.....	15
2. 专项服务类.....	16
3. 互动交流类.....	17
4. 功能与设计类.....	18
5. 站点可用性.....	19
(三) 年度对比.....	20
1. 网站所处阶段对比.....	20
2. 单项指标得分对比.....	21
第三章 直属单位网站优秀案例集锦.....	23
(一) 北京市红十字血液中心.....	23
(二) 北京市体检中心.....	23
(三) 北京市疾病预防控制中心.....	23
第四章 问题与建议.....	25
附件 1: 北京市卫生健康委直属单位网站测评指标体系.....	28
附件 2: 北京市卫生健康委直属单位网站发展五阶段模型.....	31

前 言

北京市卫生健康委员会多年来积极贯彻国家和北京市一系列政策要求，坚持开展卫生健康系统网站考核评议工作（简称：网站考核评议工作），有力地促进了北京地区卫生健康系统网站群的规范建设和创新发展。网站考核评议工作的常态化有效开展，引导各直属单位针对网站测评报告中提出的问题和建议，持续优化网站建设工作，收到了“以评促建、以评促改”的实效。

2020 年，突如其来的新冠肺炎疫情，全面加速了“互联网+医疗健康”的进程。国家密集出台的多项“互联网+医疗健康”相关政策，为医疗机构网站考核评议工作进一步提供了创新依据和行动指南。在健康促进方面，《基本医疗卫生与健康促进法》已于 2020 年 6 月正式实施，规定医疗卫生组织应当开展健康知识的宣传和普及。在医院智慧服务方面，推进线上线下一体融合成政策焦点。2020 年 5 月，国家卫生健康委《关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知》要求，进一步建立完善预约诊疗制度，加快建立线上线下一体化的医疗服务新模式。2020 年 12 月，国家卫生健康委、国家医保局、国家中医药管理局联合发布《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》，要求推进“一体化”共享服务，提升便捷化、智能化、人性化服务水平。在医院智慧管理方面，2020 年 12 月，国家卫生健康委等发布《关于加强公立医院运营管理的指导意见》，推动公立医院将现代管理理念、方法和技术融入运营管理的各个领域、层级和环节，提升运营管理精细化水平。

2020 年，国务院、国家卫生健康委员会、北京市一系列相关政策的颁布和实施，对于北京地区卫生系统特别是医疗机构的患者服务和满意度评价工作提出了更高更具体的要求。各直属单位和各级医疗机构应持续高度重视网站的建设，充分运用互联网、移动通信等技术手段，开展疫情防控阻击战，配合互联网诊疗等移动应用，在疫情防控常态化下满足人民群众日益增长的健康教育信息需求，进一步改善医疗服务。

本着引导信息化便民惠民的目标，为了进一步提高北京地区卫生健康系统网站建设水平，全面贯彻落实国务院、国家卫生健康委员会和北京市相关政策要求，2020 年北京市卫生健康委信息中心继续组织开展北京地区卫生健康系统网站考核工作，紧密结合最新政策要求和移动互联网技术创新应用趋势，全面评估各级医疗机构网站的定位和建设优化方向，努力引导北京地区卫生健康系统网站建设发展方向，旨在进一步加强各级领导对北京地区卫生健康系统网站的重视程度，以服务为导向，促进各网站在创新中均衡发展。

主要结论

（一）直属单位网站发展三年来总体呈向好态势，均衡发展态势持续改善，个别直属单位网站建设停滞不前。

根据北京市卫生健康委直属单位网站发展五阶段模型（详见附件 2），2020 年，北京市卫生健康委直属单位（简称：直属单位）网站建设步伐稳健，纳入监测范围的网站 80%达到优秀或卓越水平，20%处于发展阶段。

对比三年来绩效考核数据，直属单位网站建设总体呈现良好发展态势。测评结果显示，2020 年直属单位网站整体平均绩效为 86.5%，虽相比 2019 年的 87.7%略有下降；但对比 2018 年的 85.4%，整体平均绩效仍然处于上升通道。网站发展均衡性有所提升。处于卓越阶段的网站占比连续三年呈现不断降低态势；与此同时，处于优秀阶段的网站占比大幅跃升，从 2018 年的 23.1%提高为 2020 年的 50%。

2020 年处于发展阶段的网站比例为 20.0%，2019 年占比为 9.1% 2018 年占比为 23.1%，这一比例波动源于每年参评直属单位网站数量的变化。具体分析发现，个别网站建设停滞不前，连年处于“拖后腿”的发展阶段。

（二）“专项服务”指标绩效提升明显，直属单位网站在事关国计民生重大工作任务中发挥不可替代的作用。

直属单位一般面向的是特定业务条线的受众，其业务特点和公众获取信息的习惯途径等，决定了网站是直属单位面向目标受众发布日

常信息的主要渠道和载体。

2020 年，直属单位网站“专项服务”指标绩效继续提升。2018 年“专项服务”一级指标得分率为 83.8%，2019 年提高到 83.9%，2020 年继续提升至 87.0%。特别是其中“专业宣教”二级指标，2018 年该项二级指标得分率为 78.9%，2019 年为 90.0%，2020 年继续提高至 99.0%；“专业服务”二级指标，2018 年得分率为 78.2%，2019 年得分率为 79.8%，2020 年继续提升至 82.8%。“专业宣教”“专业服务”等二级指标的持续提高，拉动了“专项服务”指标绩效的连续攀升。

这说明直属单位网站越来越重视面向核心目标受众，提供单位职能相关的专业宣传教育，如面向公众的健康教育、医疗保健、专业技能与行业交流信息等。特别是 2020 年针对新冠肺炎疫情防控工作，多家直属单位在网站及时发布专业宣教信息，把网站作为打赢疫情防控阻击战、疫情防控常态化的重要宣传阵地，如北京市疾控中心网站发布《北京日常防疫指引》、北京医学会开通“北京市新型冠状病毒感染肺炎在线医生咨询平台”，彰显各直属单位在网站建设中日益重视切实提升用户在线服务的获得感。这也进一步表明，网站在事关国计民生的重大工作任务面前，能够发挥不可替代的重要作用。

此外，值得肯定的是，各直属单位的“信息发布”整体水平较好，得分超过 90%，表明各直属单位在网站建设中普遍重视落实信息公开制度。网站建设成为直属单位展示自身职能和实力的“门面”，是用户在线访问的第一扇“窗口”。

（三）直属单位日益重视整合延伸移动应用，与此同时网站“僵

尸”栏目问题较为突出，亟待加强整改。

各直属单位利用微博、微信等新媒体平台进行宣传和服务的意识已经形成，并已经通过微信公众号、App 等移动互联网平台延伸出符合自身业务特色的交流互动、便民服务。

直属单位网站仍存在一些栏目长期无人维护、内容得不到更新，网页无法打开，成为“僵尸”栏目或“废弃”功能，根本原因还是缺少网站建设的整体观念，不能持续投入，各栏目运营维护的职责分工不明。

（四）“互动交流”应用持续下滑，网站在移动应用冲击下的短板进一步凸显。

“互动交流”指标连续三年均为直属单位网站绩效考核所有一级指标中的最低得分指标。且相比 2018、2019 年，2020 年“互动交流”指标得分最低，为 79.1%，而 2018 年、2019 年这一指标得分分别为 80.2%、83.5%。说明网站应用在交互方面的短板日益明显，必须适时加强统筹推进相关移动便民惠民应用的建设。

第一章 测评综述

（一）测评目的

2020 年，北京地区卫生健康系统继续开展了系统内网站测评工作。通过测评工作，一方面全面贯彻落实好国家和北京市政策法规要求，顺应“互联网+医疗健康”发展趋势，侧重考察各网站的信息服务，加强移动应用融合发展下的网站在线服务能力；另一方面，持续推动全市直属单位网站群规范、有序、创新发展，努力构建系统内网站群形成“以评促建”的建设发展机制。

（二）测评范围

2020 年，实施单位对直属单位测评范围进行了进一步梳理。本次实际测评的直属单位为 10 家，比 2019 年减少了 1 家。具体测评范围详见下表：

表 1 2020 年直属单位网站测评范围

直属单位网站		
序号	单位名称	单位网址
1	北京市疾病预防控制中心	http://www.bjcdc.org
2	北京市体检中心	http://www.bjtjzx.com
3	北京市红十字血液中心	http://www.brcbc.org
4	北京市卫生计生热线（12320）服务中心	http://www.bj12320.org
5	北京急救中心	http://www.beijing120.com
6	北京市卫生健康委人才交流服务中心	http://www.bjwsrc.org
7	北京结核病控制研究所	http://www.bjjks.org
8	中华医学会北京分会	http://www.bjyxh.org.cn

9	北京市卫生健康委会计核算服务中心	http://www.wsjhszx.org.cn
10	北京卫生职业学院	http://www.bjwszyxy.com

（三）测评方法

为强化测评效果，提升各直属单位网站建设的质量意识，增进相互借鉴，2020 年度测评工作主要采用“测评指标+综合测评+分析总结”的模式进行。综合测评阶段以获取的日常监测数据及第三方测评数据为基础，来综合评价网站建设整体绩效。

网站考核评议主要方法如下：

第三方测评：由有网站测评经验的专家根据网站的实际情况，并根据专家制定的指标体系，采集网站内容的相关数据，并通过规范化的流程确保数据质量。

日常监测：北京市卫生健康委信息中心在网站考核评议期间，对参评单位网站的运维情况进行监测，逐日监测并记录各网站相关情况。

软件工具监测：利用软件监测网站访问量、网站性能、可用性和链接有效性等情况。

综合评议：在第三方测评结论的基础上，结合日常监测、信息上报等方面的情况，计算出各单位网站考核评议分数并生成考评报告。

（四）测评指标

在全面贯彻国家和北京市一系列政策对卫生系统网站建设的相关政策要求、深入调研北京地区卫生健康系统网站测评结果及当前网

站整改情况，系统总结往年测评工作开展情况的基础上，重点结合 2020 年国家和北京市的一系列相关政策要求，本着持续性和客观性并重的原则，坚持引导网站建设创新发展的思路，确定了 2020 年北京市卫生健康委直属单位网站测评指标体系。

本次测评指标涵盖网站信息发布、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性等方面，满分 100 分，充分体现鼓励各单位响应国家号召和行业主管部门政策要求，充分利用网站和移动端新媒体（微博、App、微信公众号、微信小程序等）持续推进信息公开，为基层减负，主动提供基于自身业务特色和目标受众的在线服务。同时，为引导各直属单位重视网站日常管理、拓展特色服务，在基础指标外，另设加分、扣分等附加指标（2020 年度直属单位网站测评指标体系，请详见附件 1）。

第二章 直属单位网站测评分析

（一）总体得分情况分析

1. 网站综合测评得分分析

测评结果显示,10 家直属单位网站综合平均绩效得分为 86.5 分。其中,北京市红十字血液中心以 95.7 分的成绩居于首位,北京市体检中心以 94.4 分的成绩位列第二,北京市疾病预防控制中心以 91.5 分的成绩居于第三位。

除前三名之外,还有 5 家直属单位的综合平均绩效得分在 80 分以上,分别是:北京市卫生健康委会计核算服务中心、北京急救中心、北京市卫生计生热线(12320)服务中心、北京结核病控制研究所、中华医学会北京分会。

总体看,直属机构网站的综合评估结果分布点相对平稳,没有得分不及格的网站。共有 6 家网站得分低于平均分,获得最低分的单位是北京市卫生健康委人才交流服务中心,得分为 78.5 分。各直属单位网站综合绩效得分分布情况详见下图:

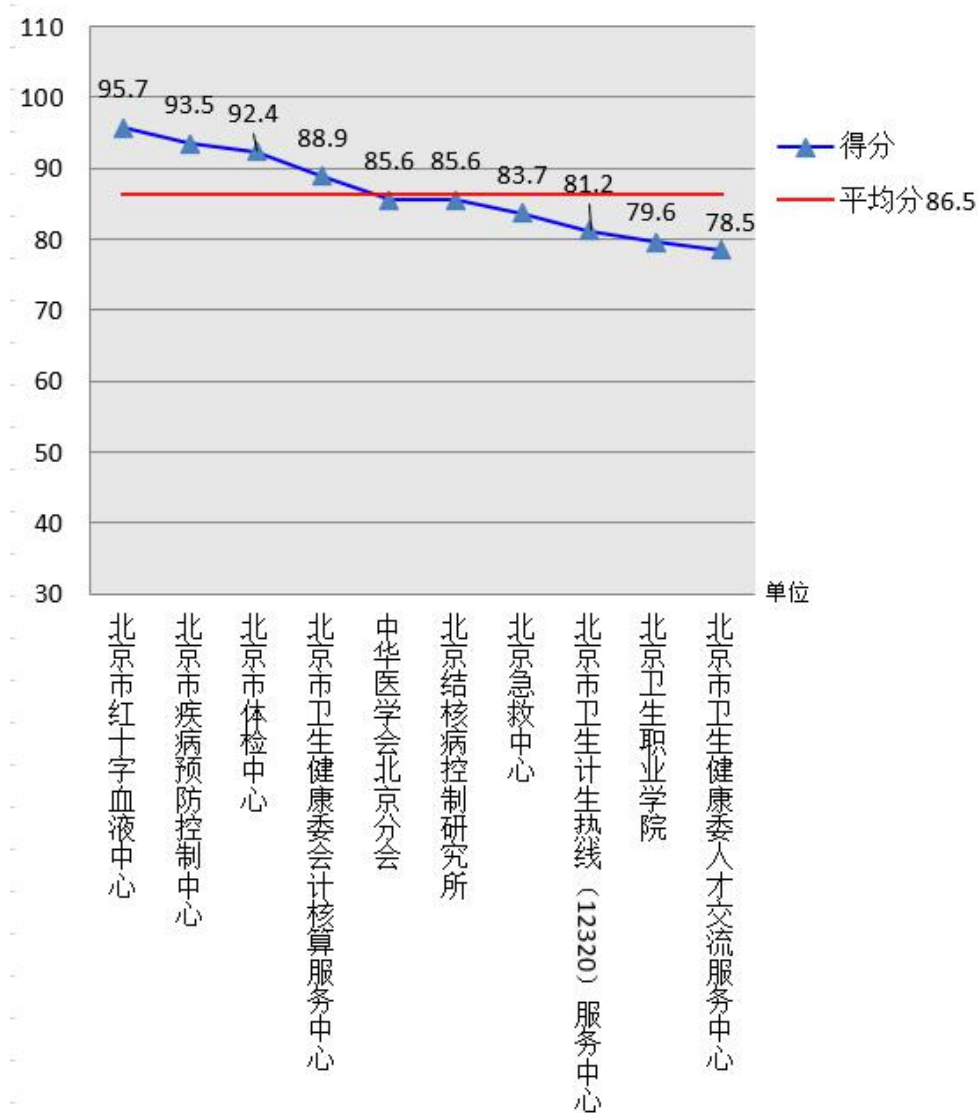


图 1 直属单位网站综合绩效得分分布图

2. 网站各指标平均绩效得分分析

测评结果显示，直属单位网站整体平均绩效为 86.5%，五项功能指标除“互动交流”外得分率都在 80% 以上。其中，“信息发布”指标的得分率最高，为 90.5%；“功能与设计”指标得分率次之，为 88.3%；“专项服务”指标的建设情况亦较好，得分率为 87.0%。另外，“站点可用性”指标的得分率是 80.8%；“互动交流”指标的得分率最低，是 79.1%。

从各项指标的得分率中可以看出，“互动交流”仍然是直属单位网站建设的主要短板，且相比 2019 年该项指标得分率有所下降。应结合移动应用（如微信公众号、统一的政府 App 平台等）进一步重点加强互动渠道建设、提升渠道应用效果，同时优化网站栏目设置、保持栏目内容持续更新、优化网站功能，增强便民服务功能，打造易用、实用的在线政务服务。各直属单位网站各指标模块得分情况详见下图：

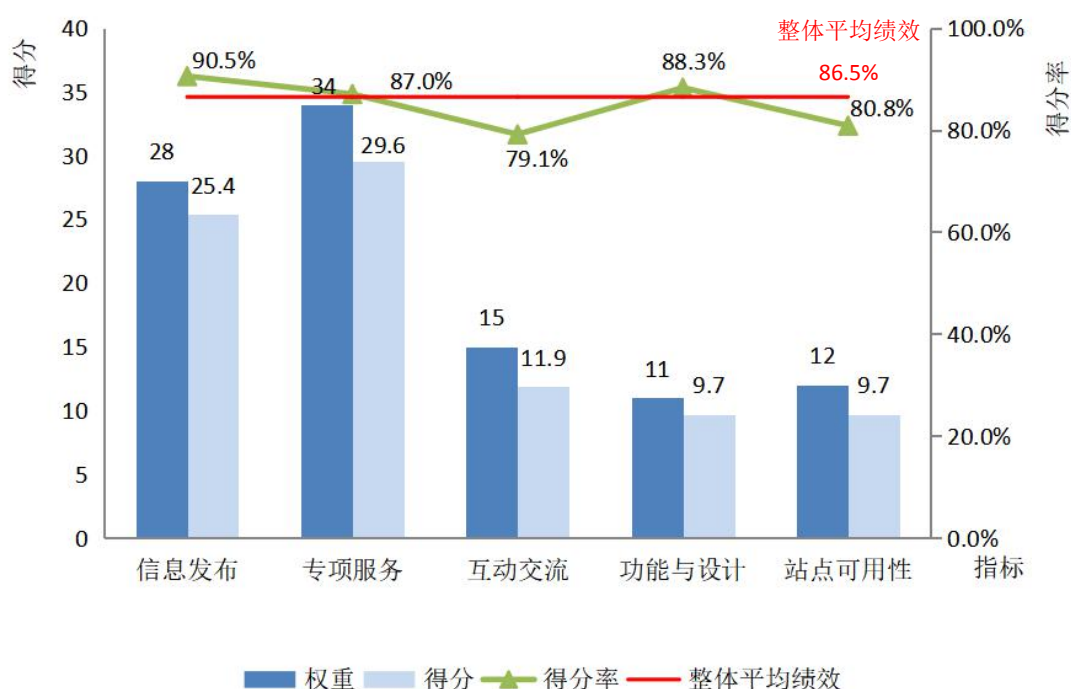
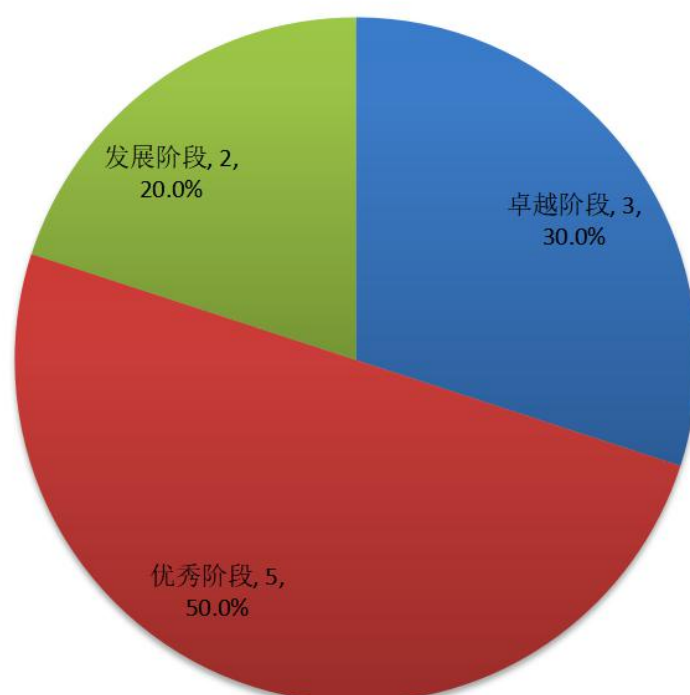


图 2 直属单位网站平均绩效和各指标模块得分分析图

3. 网站发展阶段分析

根据北京市卫生健康委直属机构网站发展五阶段模型（详见附件 2），测评结果显示，直属单位网站中有 3 家步入 90 分以上的卓越阶段，占比 30.0%；处在优秀阶段的网站有 5 家，占比 50.0%，比 2019 年有所减少；处于发展阶段的网站有 2 家，占比 20%；没有单位处于建设阶段和起步阶段。

由以上可知，直属单位大部分网站整体建设水平总体保持稳健态势，发展相对均衡，但局部改进空间较大。另外，处于发展阶段的网站同比有所增加，而处于卓越和优秀阶段的网站同比均有所减少，排名靠后的网站还需提高重视程度，加强网站整体建设水平。各直属单位网站发展阶段分布情况详见下图：



说明：卓越阶段（ ≥ 90 分），优秀阶段（ $80 \leq \text{分数} < 90$ ），发展阶段（ $70 \leq \text{分数} < 80$ ），建设阶段（ $60 \leq \text{分数} < 70$ ），起步阶段（ < 60 分）

图 3 直属单位网站发展阶段分析图

（二）单项指标得分情况

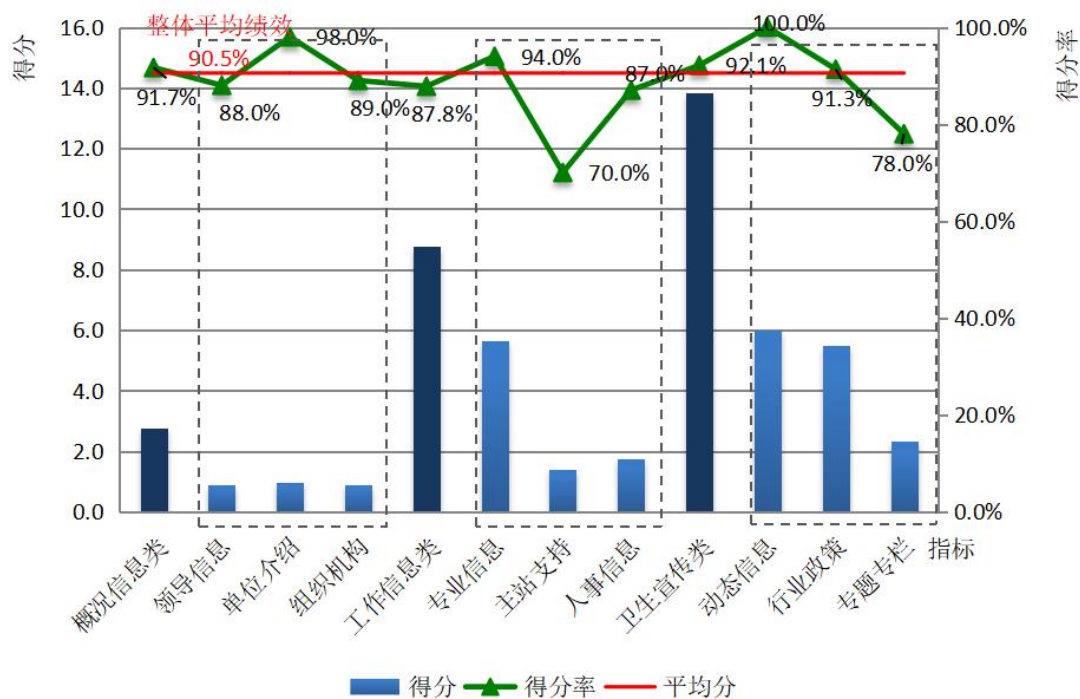
1. 信息发布类

测评结果显示，10 家直属单位网站“信息发布”指标的平均得分率为 90.5%。在各二级指标中，除“主站支持”和“专题专栏”外，其他各项二级指标的得分率均在 80%以上。其中，“动态信息”的得分率最高，达到 100.0%；其次是“单位介绍”，得分率为 98.0%；第

三是“专业信息”，得分率为94.0%。

此外，得分率在80%以上的指标还有：“人事信息”、“行业政策”、“组织机构”、“领导信息”。“专题专栏”的得分率为78.0%；“主站支持”指标的得分率偏低，为70.0%，亟待加强。

由上可见，直属单位网站的信息发布整体水平较好，体现了政府信息公开的意识全面落实到位。“专题专栏”指标的得分率为78.0%，比上年（78.2%）降低0.2个百分点，建议需重点加强专题专栏的策划和建设，力求更新及时、主题鲜明、形式多样。同时，直属单位普遍需要加强主站支持，并且要注重内容的质量。各直属单位网站“信息发布”各单项指标得分情况详见下图：



说明：深蓝色指标包含其右侧虚线框内的多个浅蓝色指标

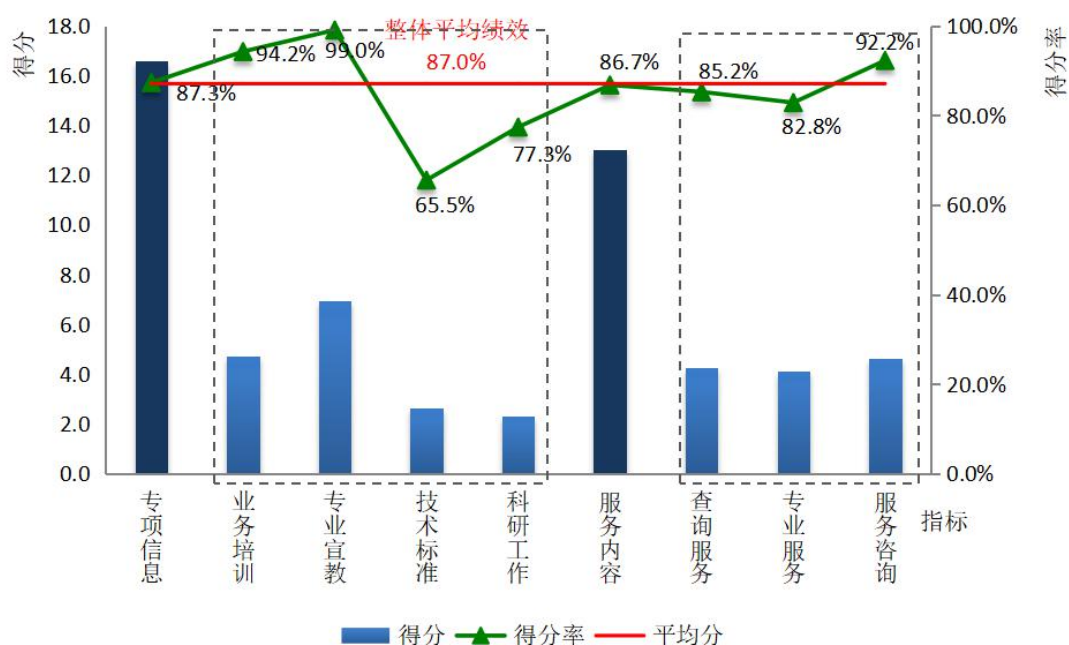
图4 直属单位网站“信息发布”二级指标得分率分析图

2. 专项服务类

测评结果显示，10家直属单位网站“专项服务”指标的平均得分率为87.0%。其中，“专业宣教”指标的得分率最高，为99.0%；

其次是“业务培训”，得分率为 94.2%；第三是“服务咨询”，得分率为 92.2%。此后，依次是“查询服务”、“专业服务”、“科研工作”，得分率分别为 85.2%、82.8%、77.3%；“技术标准”指标的得分率最低，仅有 65.5%。

直属单位网站在“专项服务”类指标综合得分比 2019 年有较为明显的提高，说明地区卫生健康系统直属单位越来越注重通过网站拓展服务深度及广度，提供更多针对目标受众的在线服务。但“专项服务”各项指标中得分不均衡现象依然突出，特别是“技术标准”指标得分同比有所降低，应加强“技术标准”类服务信息的发布，建议加强国家、行业主管部门和北京市对相关领域专业技术标准研究、政策的监测和研究，及时同步更新发布。各直属单位网站“在线服务”各单项指标得分情况详见下图：



说明：深蓝色指标包含其右侧虚线框内的多个浅蓝色指标

图 5 直属单位网站“专项服务”二级指标得分率分析图

3. 互动交流类

测评结果显示，10 家直属单位网站“互动交流”指标的平均得分率为 79.1%。其中，“微信”指标的得分最高，得分率为 99.3%；“微博”指标紧随其后，得分率为 95.7%；第三是“渠道建设”指标，得分率为 84.4%。“渠道反馈”的得分率最低，为 44.5%；“调查渠道”得分率仅比“渠道反馈”得分高 1 分，得分率为 45.5%。

在移动互联时代，各直属单位利用微博、微信等新媒体平台进行宣传和服务的意识已经形成，但如何在新媒体平台上延伸出更多的交流互动、便民服务还有待进一步加强。同时，传统的信箱类、调查类渠道建设，由于互动性不足，应用呈现弱化趋势。建议各单位积极借助新媒体拓宽互动渠道，强化互动参与效果，发挥网站作为政民沟通桥梁的实际作用。各直属单位网站“互动交流”各单项指标得分情况详见下图：

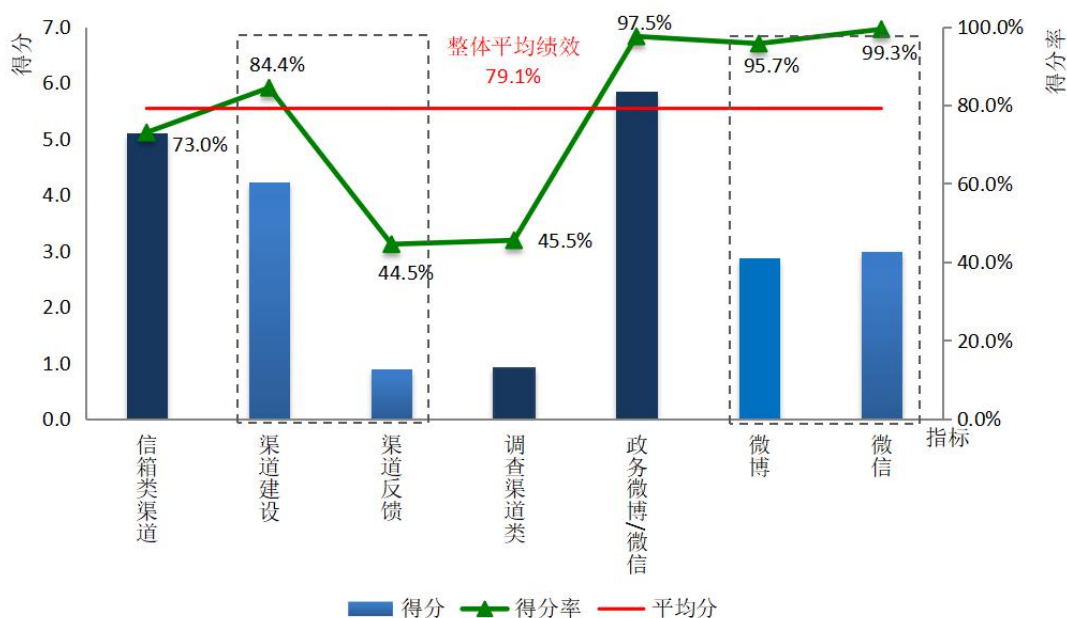


图 6 直属单位网站“互动交流”二级指标得分率分析图

4. 功能与设计类

测评结果显示，10 家直属单位网站的“功能与设计”指标平均

得分率为 88.3%。其中，“标识规范”的得分率最高，为 96.0%；其次是“辅助信息”，得分率为 91.5%；“页面设计”指标排名第三，得分率为 91.3%。最后是“检索功能”和“网站导航”，这两项指标的得分率分别是 83.7%和 83.5%。

要重视网站用户体验和满意度，全面提高网站设计和开发水平。2020 年，北京市红十字血液中心、北京结核病控制研究所等直属单位通过优化栏目、功能设置、外观设计和内部性能，明显提升了网站的整体水平。其他单位还需加强网站的功能与设计，需采用先进的设计理念和技术，展现美观、庄重的政府网站特色，并做到功能易用、导航准确。各直属单位网站“功能与设计”各单项指标得分情况详见下图：

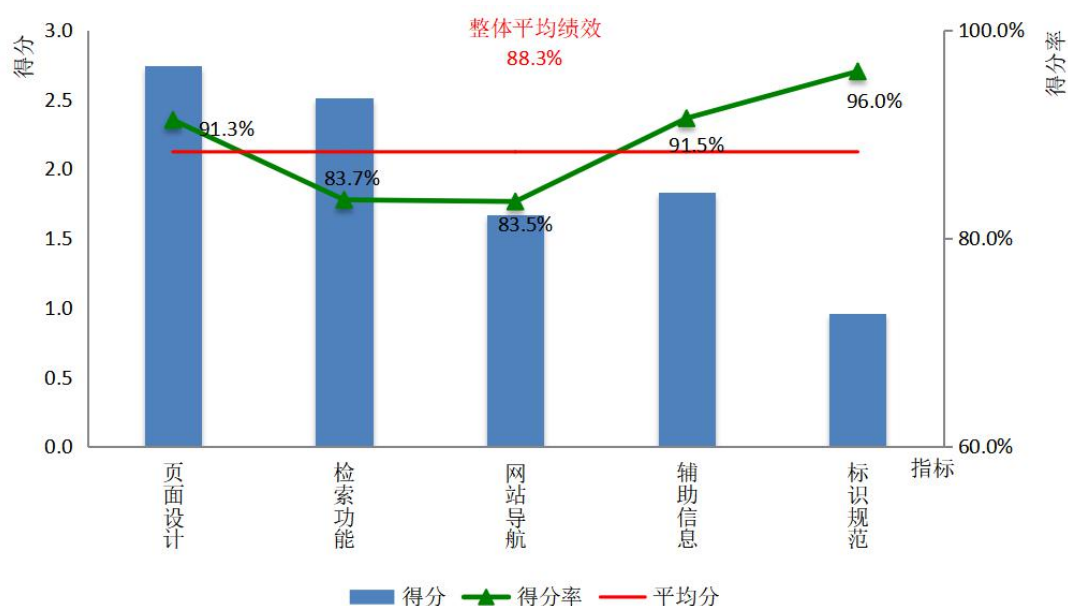


图 7 直属单位网站“功能与设计”指标得分率分析图

5. 站点可用性

测评结果显示，10 家直属单位网站“站点可用性”指标的平均

得分率为 80.8%。其中，“栏目设置”的得分最高，得分率为 91.0%；“栏目更新”的得分率为 89.0%；“链接有效”的得分率最低，为 62.5%，需要加强网站的运维保障和链接优化工作。

可以看出，直属单位“站点可用性”各指标的建设水平比 2019 年有较为明显的下降。尤其是常年空白的“僵尸”栏目现象比较突出，栏目内容不能持续更新，还有不少栏目设置雷同，从而拉低了全站的可用性。各直属单位网站“站点可用性”各单项指标得分情况详见下图：

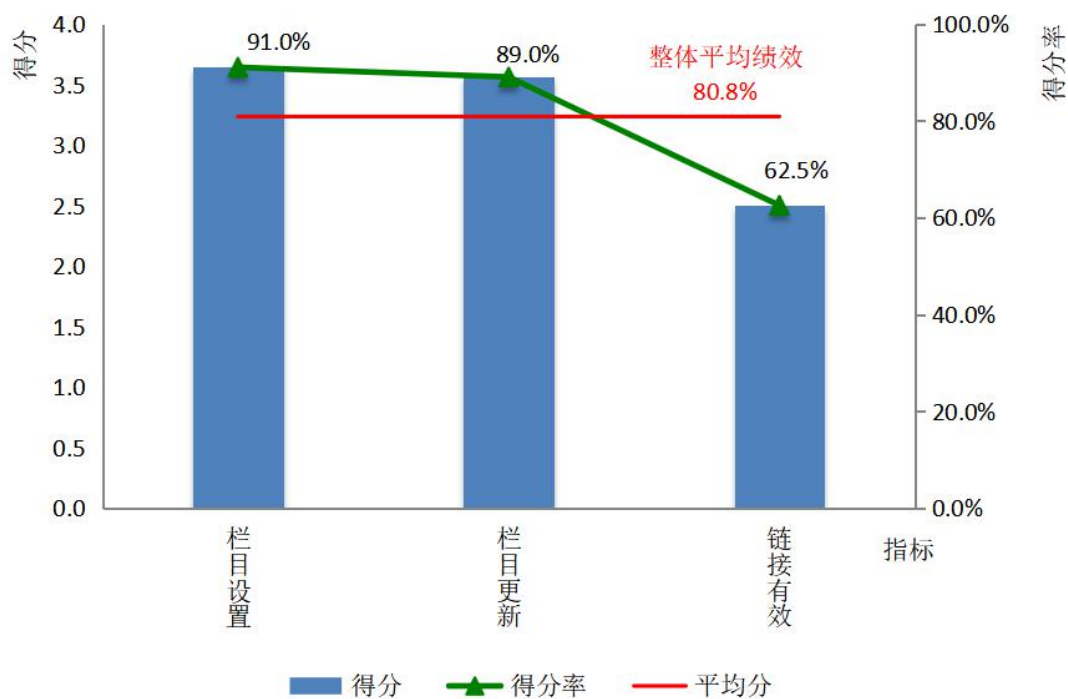


图 8 直属单位网站“站点可用性”指标得分率分析图

（三）年度对比

1. 网站所处阶段对比

根据北京市卫生健康委直属单位网站发展五阶段模型（详见附件

2)，测评结果显示，10 家直属单位网站 2020 年有 3 个单位突破 90 分，进入卓越阶段，比 2019 年减少 1 个，比 2018 年减少 3 个；处于优秀阶段的网站数量为 5 个，比 2019 年减少 1 个，比 2018 年增加 2 个；处于发展阶段的网站数量为 2 个，比 2019 年增加 1 个，比 2018 年减少 1 个；没有网站处于建设阶段和起步阶段。

直属单位网站总体保持稳健发展态势，建设水平逐步深化。建议各直属单位继续补齐短板、优化网站各功能模块建设。处于发展阶段的单位要进一步提升对网站建设的重视程度，学习借鉴先进典型经验，力争显著改善网站建设状况。直属单位网站近三年所处阶段变化情况对比详见下表：

表 2 2020 年与 2018 年、2019 年直属单位网站所处阶段对比分析表

网站所处阶段	2020 年		2019 年		2018 年	
	网站数量	所占比例	网站数量	所占比例	网站数量	所占比例
卓越阶段	3	30.0%	4	36.4%	6	46.2%
优秀阶段	5	50.0%	6	54.5%	3	23.1%
发展阶段	2	20.0%	1	9.1%	3	23.1%
建设阶段	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
起步阶段	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

2. 单项指标得分对比

直属单位网站 2020 年相对于 2019 年总绩效得分率略有下降，比 2018 年总绩效得分率略有上升。“专项服务”指标得分率连续 3 年提高，其他指标得分率均呈现下降趋势。其中“互动交流”指标下降较为明显。

建议各单位网站按照考核指标要求，借鉴卫生健康行业网站和移

动应用发展经验，不断提升专项服务的建设水平，从而促进直属单位网站在媒体融合背景下的迭代发展。直属单位网站各指标模块三年得分变化情况对比详见下表：

表3 直属单位网站各指标模块得分情况与2018年、2019年对比表

2020 年模块功能指标得分			2019 年模块功能指标得分			2018 年模块功能指标得分		
功能指标	权重	得分率	功能指标	权重	得分率	功能指标	权重	得分率
信息发布	28	90.5%	信息发布	28	91.4%	信息发布	28	90.7%
专项服务	34	87.0%	专项服务	34	83.9%	专项服务	34	83.8%
互动交流	15	79.1%	互动交流	15	83.5%	互动交流	15	80.2%
功能与设计	11	88.3%	功能与设计	11	90.0%	功能与设计	11	88.6%
站点可用性	12	80.8%	站点可用性	12	92.4%	站点可用性	12	81.2%
总绩效得分	100	86.5%	总绩效得分	100	87.7%	总绩效得分	100	85.4%

第三章 直属单位网站优秀案例集锦

（一）北京市红十字血液中心

北京市红十字血液中心网站总得分为 95.7 分，位居直属单位网站综合测评第一名。由评估数据可知，本站重视信息发布建设，栏目分类较为清晰。本站不仅确保了信息发布的准确性、时效性和规范性，而且外观设计美观大方，界面友好。

在互动交流方面，不仅重视网站自身直接提供了交互渠道，而且积极通过微博、微信公众号等新媒体平台，发表了大量工作和科普信息，并且与网站打通了个别互动交流功能。

（二）北京市体检中心

北京市体检网站总得分为 94.4 分，位居直属单位网站综合测评第二名。本网站各栏目信息更新及时，信息量大，质量较为稳定，实现了信息公开。

本网站在“专项服务”方面，专业宣教、查询服务、服务咨询方面建设水平较高，功能较为完善。网站在显著位置标明微博链接以及微信公众号二维码等提示信息，体现了网站与移动应用并重的统筹发展策略。

（三）北京市疾病预防控制中心

北京市疾病预防控制中心网站总得分为 91.5 分，位居直属单位网站综合测评第三名。本网站栏目设置全面，各方面发展均衡。在“专

项服务”方面，查询服务、专业服务、服务咨询建设较为完备，网站服务水平较高。

本站在互动交流方面表现突出，渠道建设和渠道反馈两项指标均得满分，能及时答复各类问题，并予以展示，体现了主动服务社区群众的业务特色和主动服务意识。积极应用微博、微信等新媒体平台提供服务。

第四章 问题与建议

（一）各直属单位网站建设较为稳健，但发展不均衡，建议全面对标网站评分指标体系，补齐短板，夯实管理基础，实现高质量发展。

2020 年，直属单位的平均绩效成绩略低于 2019 年平均绩效成绩，略高于 2018 年平均绩效成绩，说明直属单位网站的整体建设水平较为稳健，总体发展向好。但是，排名靠后的单位落差较为明显，直属单位网站的最高分（95.7 分）比最低分（78.5 分）高出 17.2 分。一些直属单位网站存在一些栏目信息内容多年未更新的情况，直接表明仍有单位对网站的重视程度不够、对业务领域信息资源建设的组织管理不到位。

建议各直属单位网站建设要确立高质量发展理念，全面对标网站评分指标体系，有针对性补齐短板，夯实管理基础，明确职责分工。对于仍处在发展阶段的网站，建议可以考虑全面更新改版，实现“后发优势”。

（二）有针对性加快网站、移动端融合发展步伐，增强“一盘棋”意识，补齐“互动交流”“功能与设计”等建设短板。

测评结果显示，2020 年，直属单位网站的“互动交流”“功能与设计”指标项得分较低，得分率分别为 79.1%和 80.8%。“互动交流”“功能与设计”依然是直属单位网站建设的短板。值得注意的是，

2020 年度微信指标得分率一改不断攀升势头，同比略有下降；此外，“链接有效”指标同比明显下降。说明目前直属单位网站建设与移动应用还缺少统筹规划，网站建设相比移动应用有所滞后。

直属单位网站承担着政府机构与公众双向沟通的桥梁作用，各直属单位需更加重视提升网站的“互动交流”能力。建议规划网站与移动应用的功能定位，促进优势互补，实现“一盘棋”、“一站式”发展。如可加快网站页面设计改版、两微一端及多终端适配改造、网上互动交流功能升级等方式，并探索智能搜索云服务建设；对网站现有的网民留言、在线访谈、征集调查等服务进行整合升级，构建统一互动交流系统；优化栏目和界面风格设置，保障信息的持续更新，减少站内错误链接，确保全站的可用性。

同时，直属单位网站应统筹规划移动端应用（比如提供微信公众号、小程序入口），有效推进卫生健康领域在线宣教、特色服务、互动交流能力的持续提升，实现与移动应用的有机融合发展。

（三）从梳理“网站地图”为入手，对栏目进行“瘦身”，同时加强内容建设，依托单位特色业务增强主动服务，拓展服务深度。

直属单位“站点可用性”各指标的建设水平与 2018 年、2019 年相比，得分状况为三年来最低分。清理常年空白的“僵尸”栏目、精简定位雷同的栏目，成为目前优化网站建设的当务之急。建议直属单位从梳理“网站地图”入手，重点清理调整不符合实际情况、重复建设、无人负责运营的栏目。

虽然 2020 年直属单位网站在“专项服务”指标得分比 2018 年、

2019 年均有所提升，但各类指标不均衡现象依然存在。建议各直属单位加强“技术标准”“科研工作”类服务信息的整合发布，加强各栏目内容的持续更新，从而进一步提升全站的可用性。

总之，建议各直属单位网站牢固树立高质量发展理念，按照网站评议考核指标要求，有针对性持续改进、“一盘棋”统筹推进移动应用和网站建设，重视网站可用性和用户体验，持续提升网站建设水平。

附件 1：北京市卫生健康委直属单位网站测评指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	考核标准
信息发布	28	概况信息类		
		领导信息	1	• 提供本单位主要领导的姓名、职务、分管范围、联系方式、照片、个人简历等信息。
		单位介绍	1	• 提供本单位成立时间、资质荣誉等简介信息，单位职能、地址、联系方式等内容。
		组织机构	1	• 提供本单位内设科室、下属机构、直属机构等单位的概况信息，如主要职责/概况、联系方式等信息。
		工作信息类		
		专业信息	6	• 提供本单位业务相关的专业信息，如统计数据、本单位专业学术领域交流信息、专业介绍等。
		主站支持	2	2020 年信息报送量（仅限报送北京市卫健委信息中心的信息数量）
		人事信息	2	• 提供本单位人事任免、公务员招考/人员招聘等信息，1 年内有更新
		卫生宣传类		
		动态信息	6	• 提供本单位工作动态、行业动态、通知公告等信息，要求要素齐全；动态、新闻类信息在 2 周内更新，通知公告类信息在 6 个月内有更新。
		行业政策	6	• 提供国家部委、上级机构、市卫计委等机构发布的本行业相关的政策法规文件以及本单位重要文件等文件的发布，2020 年最少 6 个月内有更新。
		专题专栏	3	• 围绕本单位重点工作、社会热点及时开设专题，主题明确、内容丰富，更新及时（2020 年专题）。
专项服务	34	专项信息		
		业务培训	5	• 针对本行业的专业工作人员提供培训相关的信息，如培训通知、培训动态、培训课件等，综合考核更新情况。2020 年有更新。
		专业宣教	7	• 面向核心目标受众，提供单位职能相关的专业宣传教育，如面向公众的健康教育、医疗保健、专业技能与行业交流信息等，内容丰富，2020 年有更新。
		技术标准	4	• 介绍本行业相关的技术标准，并进行有效的分类。2020 年有更新。
		科研工作	3	• 提供本单位的科研工作信息，如科研动态、科研课题、科研申请、科研成果、科研项目等信息。2020 年有更新。
		服务内容		
		查询服务	5	• 提供本单位职能相关的服务查询支持或功能。

		专业服务	5	•针对本单位业务职能提供资料下载或网上办理等在线专业服务。
		服务咨询	5	• 针对单位所服务的目标受众，可以提供就本单位负责的相关业务进行在线咨询、或提供面向目标受众开放的咨询电话，并且相应服务咨询使用方式的说明。
互动交流	15	信箱类渠道		
		渠道建设	5	• 设有领导信箱、在线咨询、建议投诉等在线提交渠道（可整合为一），明确告知处理规则、答复时限；提供信件查询功能，主动公示信件处理状态；设立信件是否公开选项；设置答复满意度评价功能。
		渠道反馈	2	• 对目标受众提交的信件在 5 个工作日内答复，信件答复详细、具体，不出现敷衍、推诿情况；提供 2020 年公示信件。
		调查类渠道		
		调查渠道	2	• 能结合本单位重点工作、公众关心的社会热点组织内容开展网上调查或意见征集活动，要求调查主题明确、功能易用，对调查结果进行统计分析，2020 年内至少开展 3 次以上。
		政务微博/微信		
		微博	3	• 开通官方微博，保持信息持续更新，并通过政务微博发布行业信息、行业政策及解读内容，原创性是否高，引导网络舆情；近一年时间里是否及时回应社会关切问题，以及与公众的互动情况。
微信	3	• 开通官方微信，在网站提供官方微信号或二维码扫描；保持信息持续更新，并通过政务微信发布信息（是否包括行业信息、行业政策及解读等内容，原创性是否高）；与公众的互动情况，引导网络舆情。		
功能与设计	11	页面设计	3	采用先进的设计思想和技术展现美观、庄重的政府网站特色，如扁平化设计、HTML5、DIV+CSS、SEO 优化等。
		检索功能	3	• 提供站内、组合检索等多种检索功能，检索结果是否丰富、完整，能否有序排列，关键字突出。
		网站导航	2	• 站点地图、栏目导航、站外导航等功能，功能是否易用，导航是否准确。
		辅助信息	2	• 提供 ICP 备案号、公安网备证书号、隐私安全、版权保护申明、网站维护单位及联系方式、网站使用帮助等。
		标识规范	1	• 首屏位置体现本单位职能的独有 LOGO，醒目位置设置“北京市卫生健康委员会网站” 站群链接。
站点可用性	12	栏目设置	4	网站是否存在空白栏目（栏目无内容、栏目内容无实际意义等）。
		栏目更新	4	新闻、动态、通知等具备时效性栏目内容长期（2020 年全年）不更新。
		链接有效	4	全站死链、无法访问的链接的情况。
	100		100	

2020 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——直属单位

加分项		特色服务	<p>▲10</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新技术应用服务（无障碍浏览、移动 APP、小程序、社交媒体分享、人工智能等）； 2. 是否通过发布权威信息、召开新闻发布会或吹风会、接受媒体采访等方式进行热点回应； 3. 热点服务或栏目首页突出体现； 4. 结合自身业务开展的特色功能或栏目； 5. 其他方面的特色服务（如多语种版本）。
扣分项		不符合医疗广告管理规定	<p>▼5</p> <p>重点审核医疗广告的内容及表现形式是否符合《医疗广告管理办法》第六条、第七条规定。</p>
	网站安全问题	<p>▼5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站在测评期间不能正常访问的； 2. 网站出现严重的安全事件并造成一定社会负面影响的； 3. 网站被网络安全部门监测到网站有安全隐患的。 	

附件 2：北京市卫生健康委直属单位网站发展五阶段模型

发展阶段	网站特征
卓越阶段 (≥90 分)	<ul style="list-style-type: none"> ●有内容——更新及时、原创比例大、信息价值高； ●有服务——整合程度高、服务一体化、易用性好； ●有人气——访问量大、使用率高、有固定用户群； ●有品牌——基于自身业务形成用户欢迎的平台； ●可持续发展——信息高度共享、业务协同力强、持续保持领先、应用不断创新。
优秀阶段 (80≤分数<90)	<ul style="list-style-type: none"> ●有风格——网站定位准确、风格成型、鲜明，服务包容性强； ●有内容——更新及时、信息量大； ●有服务——服务趋于集成化、人性化； ●有互动——后台形成整合处理机制，信件处理能力强； ●有创新——具有地域或行业特色的服务栏目与功能。
发展阶段 (70≤分数<80)	<ul style="list-style-type: none"> ●有维护——网站各项应用和管理得到规范有效维护； ●有内容——网站动态信息量较大； ●有服务——在线服务能力已得到体现； ●有互动——建立互动渠道但形式单一、处理能力不强。
建设阶段 (60≤分数<70)	<ul style="list-style-type: none"> ●有信息——信息发布为主要表现形式，但更新量小； ●有服务——以信息服务为主，服务的广度、深度不够； ●有渠道——开通互动交流渠道，但互动效果差。
起步阶段 (<60 分)	<ul style="list-style-type: none"> ●有网页——网上已有站点，但卫生行业网站特征不明显； ●有信息——以静态信息为主要内容，更新缓慢。