

2021 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

北京市卫生健康大数据与政策研究中心

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.....	5
主要结论.....	8
第一章 测评综述.....	11
(一) 测评目的.....	11
(二) 测评范围.....	11
(三) 测评方法.....	12
(四) 测评指标.....	12
第二章 直属单位网站测评分析.....	14
(一) 总体得分情况分析.....	14
1. 网站综合测评得分分析.....	14
2. 网站各指标平均绩效得分分析.....	15
3. 网站发展阶段分析.....	16
(二) 单项指标得分情况.....	17
1. 信息发布类.....	17
2. 专项服务类.....	18
3. 互动交流类.....	19
4. 功能与设计类.....	20
5. 站点可用性.....	21
(三) 年度对比.....	22
1. 网站所处阶段对比.....	22
2. 单项指标得分对比.....	23
第三章 直属单位网站优秀案例集锦.....	25
(一) 北京市红十字血液中心.....	25
(二) 北京市医院管理中心.....	25
(三) 北京市卫生健康委员会会计核算服务中心.....	26
第四章 问题与建议.....	28
附件 1: 北京地区卫生健康系统直属单位网站测评指标体系.....	31
附件 2: 北京地区卫生健康系统直属单位网站发展五阶段模型.....	34

图表目录

表 1 2021 年北京地区卫生健康系统直属单位网站测评范围.....	11
图 1 直属单位网站综合绩效得分分布图.....	15
图 2 直属单位网站平均绩效和各指标模块得分分析图.....	16
图 3 直属单位网站发展阶段分析图.....	17
图 4 直属单位网站“信息发布”二级指标得分率分析图.....	18
图 5 直属单位网站“专项服务”二级指标得分率分析图.....	19
图 6 直属单位网站“互动交流”二级指标得分率分析图.....	20
图 7 直属单位网站“功能与设计”指标得分率分析图.....	21
图 8 直属单位网站“站点可用性”指标得分率分析图.....	22
表 2 2021 年与 2020 年、2019 年直属单位网站所处阶段对比分析表.....	23
表 3 直属单位网站各指标模块得分情况与 2020 年、2019 年对比表.....	23

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，对于引导北京地区卫生健康系统直属单位（简称：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。

2021 年，随着疫情防控常态化的持续，以及我国“十四五”规划强调全面推进健康中国建设，一系列围绕“互联网+医疗健康”、数据安全和个人信息保护相关的政策、法律法规密集发布，北京市卫生健康事业朝着高质量发展阶段转型。一系列政策为直属单位网站便民惠民考核评议工作提供持续改进依据，成为网站在新时代规范发展的行动指南。

健康促进方面，2021 年 3 月，国家“十四五”规划强调全面提高全方位全生命周期健康服务能力。2021 年 7 月，国家发改委等部门发布的《“十四五”优质高效医疗卫生服务体系建设实施方案》要求补齐健康服务、康复医疗等领域短板。**制度规范和绩效考核方面**，2021 年 6 月，国务院办公厅《关于推动公立医院高质量发展的意见》提出“强化信息化支撑作用”，推动云计算、大数据、物联网、区块链、5G 等新技术与医疗服务深度融合。2021 年 10 月，国家卫生健康委发布《互联网诊疗监管细则（征求意见稿）》，对医疗机构、人员、业务、质量安全监管做了详细规定，为互联网诊疗进入规范化、

高质量的发展阶段提供指引。同时，2021 年《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》相继出台并正式施行。2021 年 7 月 1 日实施的国家标准《信息安全技术 健康医疗数据安全指南》则直接为医疗数据处理合规提供指引。医院信息便民服务方面，2021 年 8 月《关于印发长期处方管理规范（试行）的通知》、9 月《“十四五”全民医疗保障规划》、11 月《医疗机构检查检验结果互认管理办法（征求意见稿）》、12 月《医疗卫生机构信息公开管理办法》着重疏通“互联网+慢病管理”“线上线下一体化异地就医结算”“检查检验结果互认”“信息公开标准”等互联网便民惠民服务的“堵点”“难点”。2021 年 2 月，北京市卫生健康委、北京市中医管理局发布《关于北京市互联网医院许可管理有关工作的通知》，鼓励开展互联网诊疗服务的医疗机构对诊疗服务、处方开具、药品物流模式等进行优化再造。

2021 年，国务院、国家卫生健康委员会、国家医保局、北京市等一系列相关政策的颁布和实施，对于北京地区卫生健康系统的公众服务和满意度评价工作提出了更高要求。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，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，2021 年北京市卫生健康大数据与政策研究中心（即原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，全面评估各直属单位网站的定位和建设优化方向，以服

务为导向，促进各网站在创新中均衡发展。

主要结论

（一）直属单位网站建设总体发展步伐提速，网站平均绩效处于上升通道，个别网站建设仍较为滞后。

对比近 3 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，2021 年直属单位网站整体平均绩效为 90.5%，相比 2020 年的 86.5%、2019 年的 87.7%均有较为明显的提高，直属单位网站整体平均绩效处于上升通道，网站建设质量有明显提升。

究其原因，一是新纳入测评名单的“北京市医院管理中心”在信息发布、专项服务、互动交流等方面建设水平较为均衡，总绩效得分名列前茅；二是部分直属单位，如北京市红十字血液中心、北京市卫生健康委员会会计核算服务中心等网站，对标测评指标体系完善了内容建设，特别是专项服务能力建设，直属单位网站考核评议“以评促建、以评促改”的效果显现。

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），2021 年，直属单位网站建设步伐提速，纳入监测范围的网站 90% 达到优秀或卓越水平，10% 处于发展阶段。其中，处于卓越阶段的网站占比大幅增加，从 2019 年的 36.4%、2020 年的 30%，迅速增长为 2021 年的 60%。处于发展阶段的网站占比同比大幅减少，从 2020 年的 20% 减少为 2021 年的 10%。具体分析发现，个别网站建设仍停滞不前。

（二）“专项服务”指标得分稳步提高，直属单位网站在事关国

计民生重大工作任务中继续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，是用户在线访问的第一扇“窗口”。

2021 年，直属单位网站“专项服务”指标得分率从 2019 年的 83.9%、2020 年的 87.0%，稳步提升至 89.9%。特别是其中“专业宣教”二级指标得分率，从 2019 年的 90.0%、2020 年的 99.0%，提升至 2021 年的 99.7%。“专业服务”二级指标，从 2019 年 79.8%、2020 年的 82.8%，提高至 2021 年 85.6%。

“专业宣教”“专业服务”等功能的持续发展，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。2021 年，多家直属单位在网站及时发布专业宣教信息，坚持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。北京市疾病预防控制中心网站连续发布《重大团体活动疾病防控》等专题；北京急救中心网站发布“《关于修改〈北京市院前医疗急救服务条例〉的决定》解读”等，以服务百姓健康为宗旨，第一时间做好疫情防控宣传和卫生健康政策解读，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。

（三）直属单位日益重视整合延伸移动应用，网站“互动交流”应用持续下滑，网站在移动应用冲击下的“信息交互”短板凸显。

2021 年，各直属单位日益重视通过微信公众号、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。与此同时，

直属单位网站建设中的“互动交流”应用日益受到移动应用的冲击。测评结果显示，在 5 个一级指标中，“互动交流”连续 3 年成为得分最低的指标，且其得分率从 2019 年的 83.5%、2020 年的 79.1%，连续下降为 2021 年的 75.5%。网站应用在交互方面的短板日益明显，加强统筹推进网站、移动便民惠民应用的建设，是大势所趋。

（四）网站建设的内容维护、服务创新意识有待进一步加强，需高度重视网站运维管理制度建设，确保网站服务提质增效。

直属单位网站建设在呈现加速发展的同时，仍存在两大突出问题有待改进。

一是“僵尸”栏目这一“老”问题仍然存在。部分直属单位网站存在一些栏目内容更新不及时、个别网页无法打开、特定时间内网站无法打开等问题。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。

二是网站的易用性有待提高。网站存在栏目层级设置过多、信息分类不够合理、网站和移动应用信息割裂等问题，一定程度阻碍公众通过网站获取专业信息服务的便捷性。采用新技术、新应用创新网站服务方式的意识不足，个别网站虽然改版后采用了全新的版式设计，但网站服务内容和质量并未同步提升。

第一章 测评综述

（一）测评目的

2021 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

2021 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，与 2020 年测评单位数量持平。具体测评范围详见下表：

表 1 2021 年北京地区卫生健康系统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	北京急救中心	https://www.beijing120.com
2	北京市红十字血液中心	https://www.brcbc.org
3	北京市疾病预防控制中心	https://www.bjcdc.org
4	北京市体检中心	https://www.bjtjzx.com
5	北京市卫生健康委员会宣传教育中心	http://www.beijing12320.org.cn/
6	北京市卫生健康委员会会计核算服务中心	http://www.wsjhszx.org.cn
7	北京市卫生健康人力资源发展中心(北京市卫生人员考评中心)	http://www.bjwsrcc.cn

8	北京市医院管理中心	http://www.bjygzx.org.cn/
9	北京卫生职业学院	http://www.bjwszyxy.com/
10	中华医学会北京分会（北京医学会）	http://www.bjyxh.org.cn

（三）测评方法

为确保测评质量，2021 年度测评工作主要采用“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。在测评过程中始终强化数据质量意识，并通过规范的流程和严谨的方法确保数据质量。

日常监测：北京市卫生健康大数据与政策研究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 2021 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 2021 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（直属单位网站测评指标体系，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90.5分。其中,北京市红十字血液中心以99.4分的成绩居于首位,北京市医院管理中心以95.3分的成绩位列第二,北京市卫生健康委员会会计核算服务中心以94.6分的成绩居于第三位。

除前三名之外,还有6家直属单位的综合平均绩效得分在80分以上,分别是:北京市体检中心、北京市疾病预防控制中心、北京急救中心、中华医学会北京分会(北京医学会)、北京市卫生健康人力资源发展中心(北京市卫生人员考评中心)、北京市卫生健康委员会宣传教育中心。

总体看直属单位网站的综合评估结果,没有得分不及格的网站。共有4家网站得分低于平均分,获得最低分的单位是北京卫生职业学院,得分为76.9分。各直属单位网站综合绩效得分分布情况详见下图:

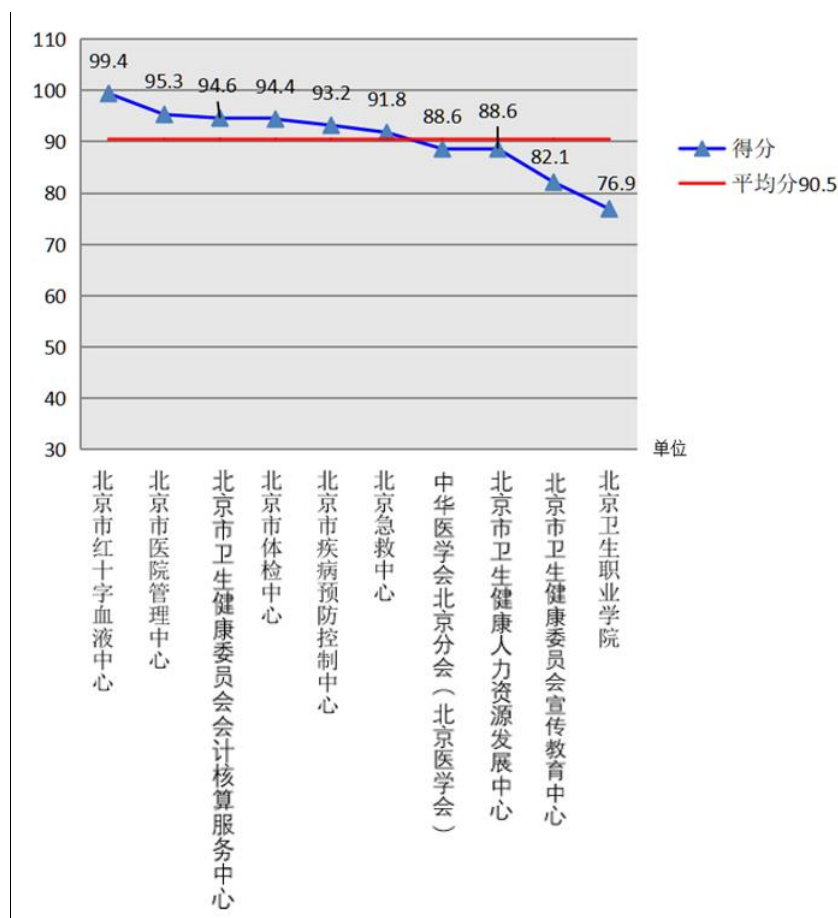


图 1 直属单位网站综合绩效得分分布图

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 90.5%，五项一级指标除“专项服务”“互动交流”外，其余三项一级指标的得分率均在 90%以上。其中，“站点可用性”指标的得分率最高，为 96.9%；

“功能与设计”指标得分率次之，为 94.2%；“信息发布”指标的建设情况亦较好，得分率为 93.8%。另外，“专项服务”指标的得分率为 89.9%；“互动交流”指标的得分率最低，为 75.5%。

从各项指标的得分率可以看出，“互动交流”仍然是直属单位网站建设的主要短板，且相比 2020 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、App 移动应用等）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：

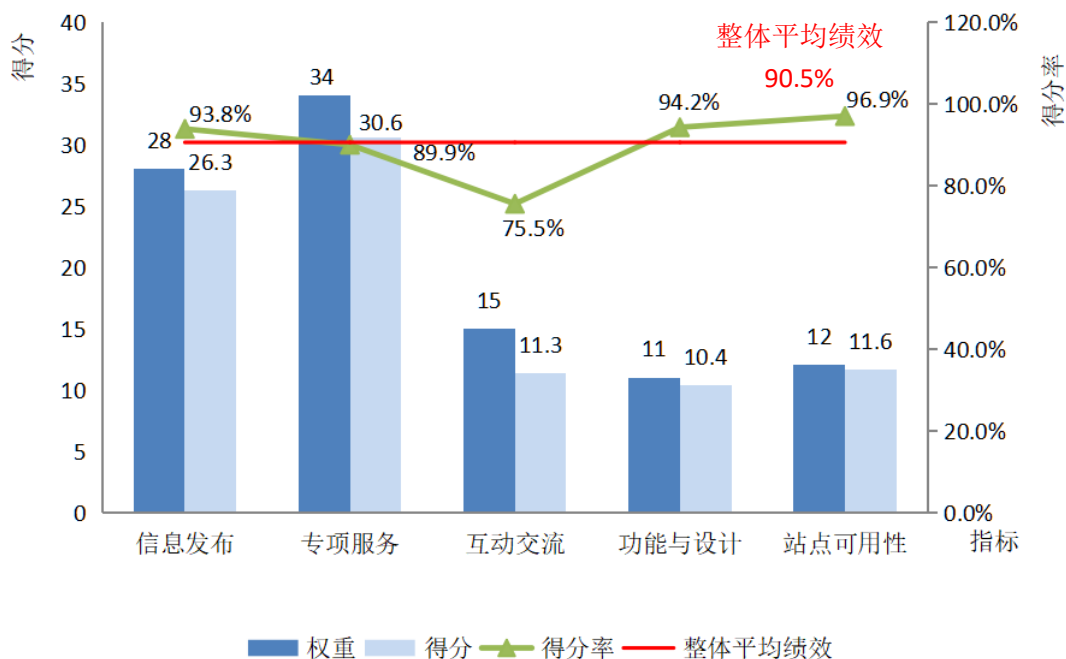
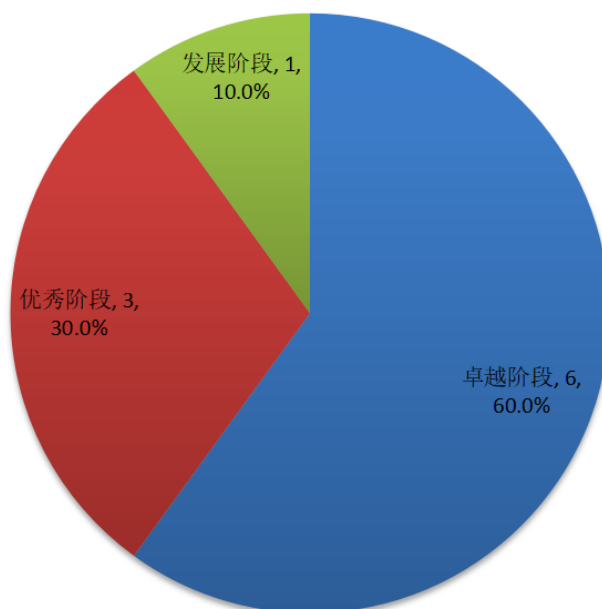


图 2 直属单位网站平均绩效和各指标模块得分分析图

3. 网站发展阶段分析

根据北京市卫生健康委直属单位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 6 家步入 90 分以上的卓越阶段，占比 60.0%，比 2020 年大幅增加；处于优秀阶段的网站有 3 家，占比 30.0%，比 2020 年有所减少；处于发展阶段的网站有 1 家，占比 10%；没有单位处于建设阶段和起步阶段。

由以上结果可知，直属单位大部分网站整体建设水平总体保持向好发展态势。处于发展阶段的网站同比减少，而处于卓越阶段的网站同比大幅增加。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 93.8%，各二级指标得分率均在 80%以上。其中，“单位介绍”“动态信息”的平均得分率最高，均达到 100.0%；其次是“专业信息”，平均得分率为 98.0%；第三是“专题专栏”，平均得分率为 95.7%。

此外，平均得分率在 80%以上的指标还有：“领导信息”“主站支持”“人事信息”“行业政策”“组织机构”。其中，“组织机构”的平均得分率最低，为 83.0%。

由以上数据可见，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。但“组织机构”指标的平均得分率比上年降低了 6 个百分点；“领导信息”指标的平均得分率比上年降低了 4 个百分点。建议网站加强对“组织机构”“领导信息”的

介绍，特别是单位概况信息，以及单位领导主要职责、联系方式等，以提高本单位的信息公开度。各直属单位网站“信息发布”各单项指标得分情况详见下图：

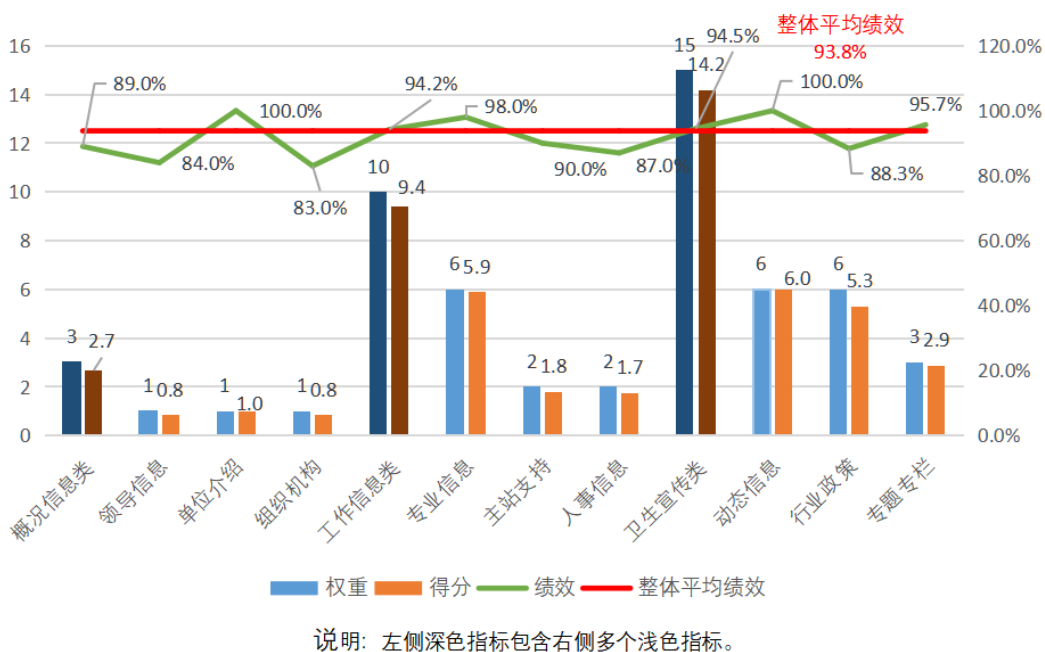


图 4 直属单位网站“信息发布”二级指标得分率分析图

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89.9%。其中，“专业宣教”指标的得分率最高，为99.7%；其次是“业务培训”，平均得分率为97.4%；第三是“服务咨询”，平均得分率为96.6%。此后，依次是“查询服务”“专业服务”“科研工作”“技术标准”，平均得分率分别为88.0%、85.6%、84.7%；“技术标准”指标的平均得分率最低，仅有66.8%。

直属单位网站“专项服务”类指标综合得分相比2020年有较为明显的提高，平均得分率增长了2.9个百分点，说明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。

与此同时，“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”指标平均得分率较低。建议加强对国家、行业主管部门和北京市相关领域专业技术标准和政策监测，及时同步更新发布相关信息。各直属单位网站“专项服务”各单项指标得分情况详见下图：

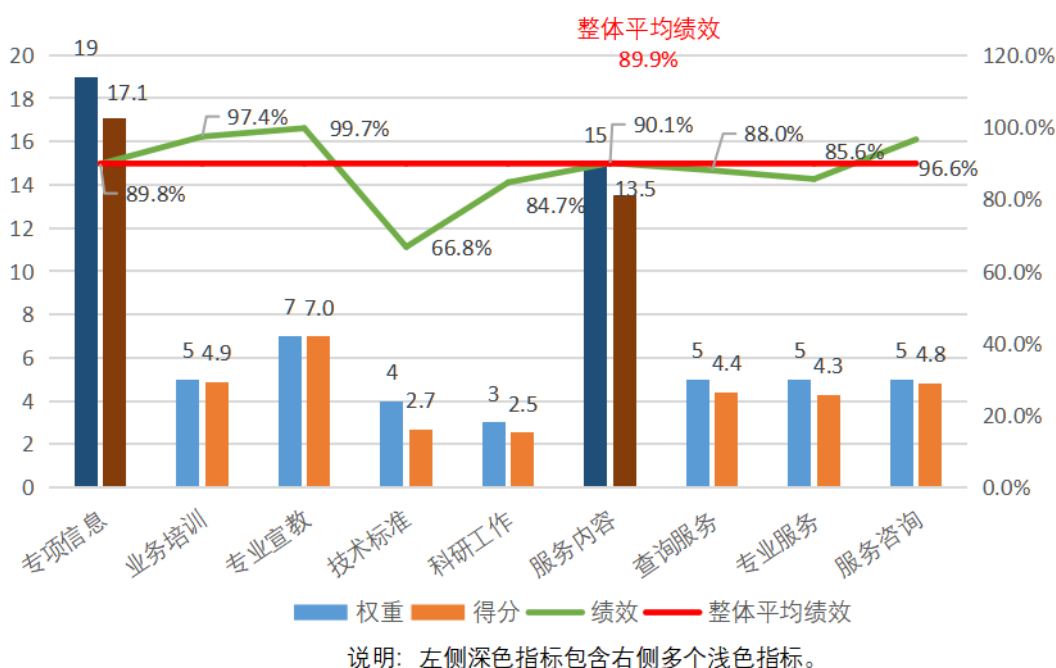


图 5 直属单位网站“专项服务”二级指标得分率分析图

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 75.5%。其中，“微信”指标的平均得分率最高，为 99.3%；“微博”指标紧随其后，平均得分率为 95.3%；第三是“渠道建设”指标，平均得分率为 79.6%。“渠道反馈”得分率排第四位，平均得分率为 47.5%。“调查渠道”的平均得分率最低，仅为 27.5%。

直属单位网站“互动交流”指标平均得分率连续 3 年降低，相比 2020 年下降了 3.6 个百分点。其中，“调查渠道”指标得分下降最为明显，相比 2020 年该指标下降了 18 个百分点。直属单位“互动交

流”功能、特别是“调查渠道”类功能进一步向移动端迁移。

测评发现，虽然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探索和加强。同时，传统的调查类渠道建设，由于互动性不足，应用呈现急剧弱化趋势。建议各单位积极探索移动应用、网站一体化的互动渠道，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。直属单位网站“互动交流”各单项指标得分情况详见下图：

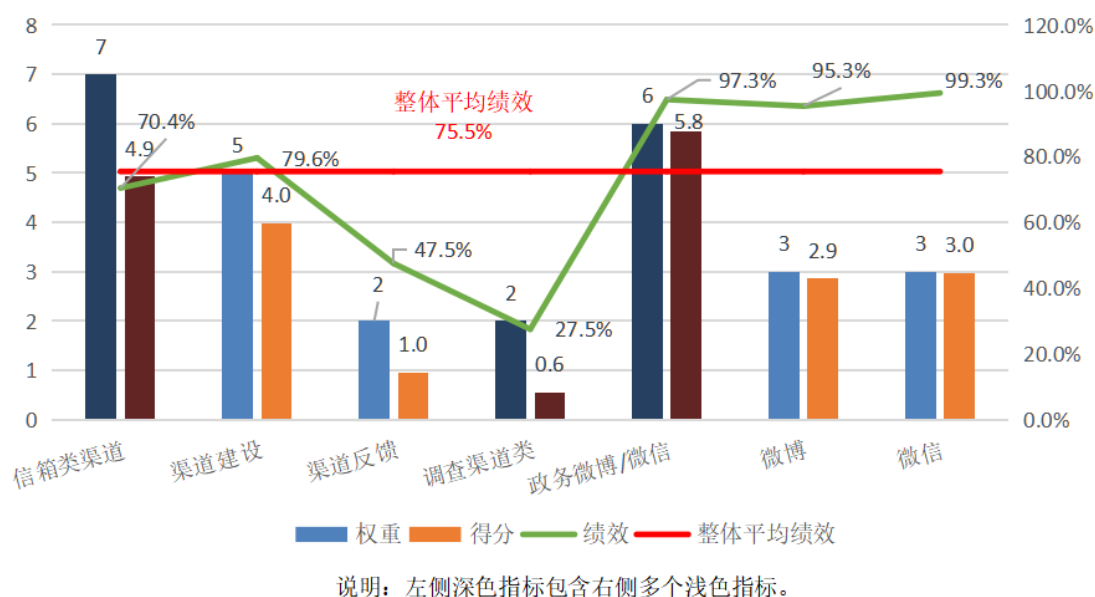


图 6 直属单位网站“互动交流”二级指标得分率分析图

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 94.2%。其中，“标识规范”的得分率最高，为 99.0%；其次是“检索功能”，得分率为 95.0%；“页面设计”指标排名第三，得分率为 94.0%。最后是“网站导航”和“辅助信息”，这两项指标的得分率分别为 93.0%和 92.0%。

直属单位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。2021 年，北京市红十字血液中心、北京急救中心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：

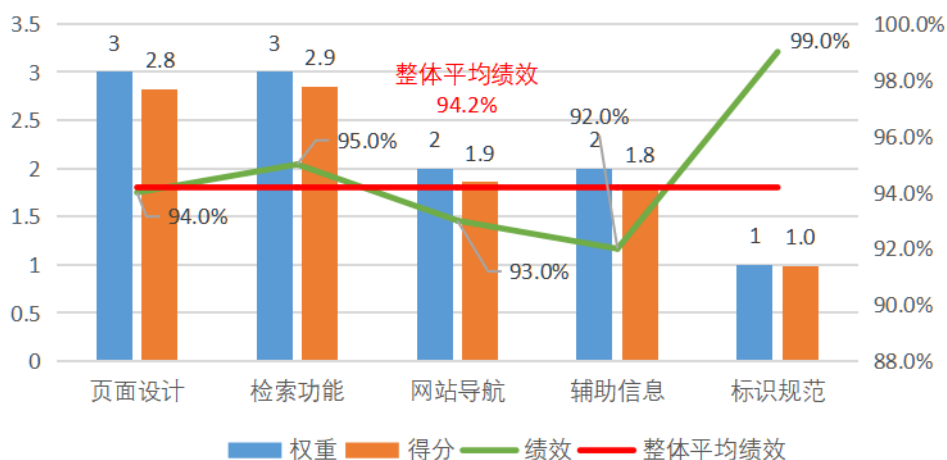


图 7 直属单位网站“功能与设计”指标得分率分析图

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 96.9%。其中，“链接有效”的得分最高，平均得分率为 100.0%；“栏目设置”的平均得分率为 96.3%；“栏目更新”的平均得分率相对最低，为 94.5%，网站的运维保障和内容更新工作仍有提升空间。

可以看出，直属单位“站点可用性”各指标的建设水平比 2020

年有较为明显的提高。但常年空白的“僵尸”栏目、栏目内容不能持续更新等问题影响了网站的可用性。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：

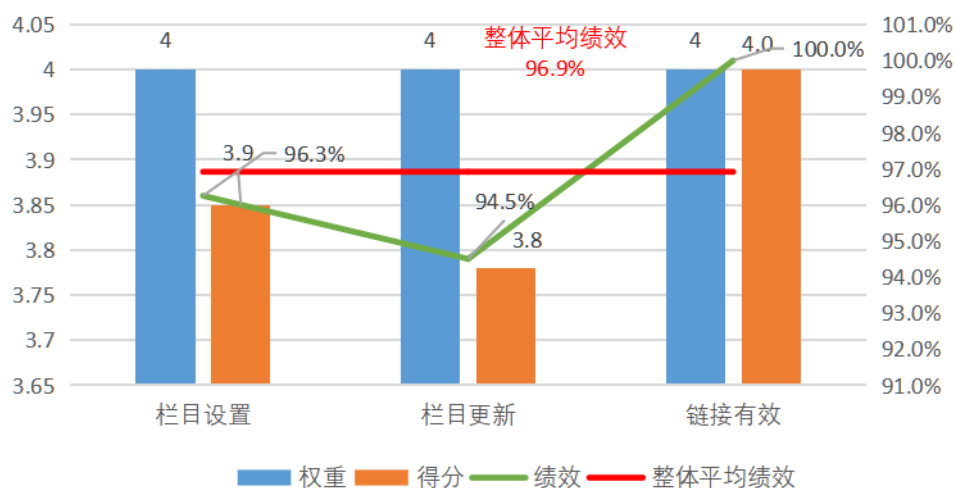


图 8 直属单位网站“站点可用性”指标得分率分析图

（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，2021 年实际测评的 10 家直属单位网站中，有 6 家单位突破 90 分，进入卓越阶段，比 2020 年增加 3 家，比 2019 年增加 2 家；处于优秀阶段的网站数量为 3 家，比 2020 年减少 2 家，比 2019 年减少 3 家；处于发展阶段的网站数量为 1 家，比 2020 年减少 1 家，与 2019 年持平；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加速发展态势，建设水平逐步深化。建议各直属单位继续对标指标体系，补齐短板，优化网站各功能模块建设。处于发展阶段的单位更须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 3 年所处阶段变化情况对比详见下表：

表 2 2021 年与 2020 年、2019 年直属单位网站所处阶段对比分析表

网站所处阶段	2021 年		2020 年		2019 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	6	60.0%	3	30.0%	4	36.4%
优秀阶段	3	30.0%	5	50.0%	6	54.5%
发展阶段	1	10.0%	2	20.0%	1	9.1%
建设阶段	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
起步阶段	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

2. 单项指标得分对比

2021 年，直属单位网站总绩效得分率相对于 2020 年、2019 年有较明显增长。其中，“专项服务”指标得分率连续 3 年提高，“互动交流”指标得分率连续 3 年降低。

建议各单位网站按照考核指标要求，借鉴卫生健康行业优秀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 2020 年、2019 年对比表

2021 年模块功能指标得分			2020 年模块功能指标得分			2019 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	93.8%	信息发布	28	90.5%	信息发布	28	91.4%
专项服务	34	89.9%	专项服务	34	87.0%	专项服务	34	83.9%
互动交流	15	75.5%	互动交流	15	79.1%	互动交流	15	83.5%

2021 年模块功能指标得分			2020 年模块功能指标得分			2019 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
功能与设计	11	94.2%	功能与设计	11	88.3%	功能与设计	11	90.0%
站点可用性	12	96.9%	站点可用性	12	80.8%	站点可用性	12	92.4%
总绩效得分	100	90.5%	总绩效得分	100	86.5%	总绩效得分	100	87.7%

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 99.4 分，已连续两年位居直属单位网站综合测评第 1 名。本站外观设计美观大方，界面友好。内容上，各指标功能建设齐备，栏目分类较为清晰合理，更新较为及时。在 5 项一级指标中，“互动交流”“专项服务”建设水平优势最为明显。其中，“互动交流”指标得分率 98.7%，比本年度该指标平均得分率高 23.2 个百分点。“专项服务”指标得分率 96.8%，比本年度该指标平均得分率高 6.9 个百分点。

在互动交流方面，“调查渠道”“渠道反馈”“渠道建设”建设水平较高，得分率分别比该指标平均得分率高 72.5、52.5、16.4 个百分点。除此之外，网站还提供在线咨询服务。本站重视对移动端应用的信息导流功能建设，在网站首页飘窗位置设置本单位微信公众号、App 入口；网页具备社交媒体分享功能。

专项服务方面，“技术标准”“专业宣教”服务水平较高，得分率分别比该指标平均得分率高 23.3、0.3 个百分点，“专业宣教”指标得分率为 100 分。本站能够面向核心目标受众，提供单位职能相关的技术标准、专业宣传教育服务，为“严格落实疫情防控措施，巩固全市血液保障安全”发挥积极作用。

（二）北京市医院管理中心

北京市医院管理中心网站总得分为 95.3 分，位居 2021 年直属单位网站综合测评第 2 名。中心网站栏目设置全面，在信息发布、专项服务、互动交流等方面建设水平较为均衡。在 5 项一级指标中，除“功能与设计”指标比本年度该指标平均得分率低 0.6 个百分点之外，其余 4 项一级指标得分率均比本年度该指标平均得分率高。其中，“专项服务”指标建设水平优势最为突出，指标得分率为 97.4%，比本年度该指标平均得分率高 7.5 个百分点。

在专项服务方面，本站的“专业宣教”“技术标准”“科研工作”功能优势凸显。“技术标准”指标得分率比该指标本年度平均得分率高了 30.8 个百分点，说明本站能及时、全面介绍本行业相关的技术标准，并进行有效分类。同时，本站能够面向核心目标受众，提供单位职能相关的专业宣传教育及科研信息。

此外，本站在互动交流方面，加强了“信箱类渠道”建设，“渠道建设”“渠道反馈”指标得分率比该指标平均得分率分别高 16.4、47.5 个百分点。北京市医院管理中心网站建设对完善所办医院现代管理制度、加强医院国有资产监督管理等起到一定促进作用。

（三）北京市卫生健康委员会会计核算服务中心

北京市卫生健康委员会会计核算服务中心网站总得分为 94.6 分，位居直属单位网站综合测评第 3 名，比 2020 年排名进步 1 名。本网站版面设计简洁大方，彰显人文关怀，公众较为关注的服务内容，如通知公告、应用系统、专业信息等，在首页中间位置突出展示。各栏目信息更新及时，信息量大，质量较为稳定。

本站 5 项一级指标均比本年度同指标平均得分率高，特别是“互动交流”得分优势较为明显，比该指标平均得分率高 5.4 个百分点。特别是互动交流中的“调查渠道”功能建设，该指标得分率比本年度平均得分率高 67.5 个百分点，体现了网站与移动应用“互动交流”功能的统筹发展策略。

此外，本站在“信息发布”“专项服务”方面功能建设较为全面，领导信息、单位介绍、组织机构，业务培训、专业宣教、专业服务 etc 指标得分较高。

第四章 问题与建议

（一）针对网站发展“两极分化”加大问题，建议处于发展阶段的直属单位网站全面对标测评指标体系，实现高质量、均衡化发展。

2021 年，直属单位的平均绩效成绩高于 2020 年、2019 年平均绩效成绩，说明直属单位网站的整体建设总体发展向好。但是，排名靠后的单位落差较为明显，2021 年直属单位网站的最高分（99.4 分）比最低分（76.9 分）高出 22.5 分，而 2020 年该差值为 17.2 分，差值同比有较为明显的增加。直属单位网站建设的不平衡性问题值得关注。

建议各直属单位网站建设要确立高质量发展理念，全面对标直属单位网站测评指标体系，有针对性补齐短板，夯实管理基础。对于仍处在发展阶段的网站，可以考虑全面更新改版，加强日常运维，发挥“后发优势”。

（二）针对“互动交流”功能这一普遍短板，建议增强针对性推进移动应用融合发展。

测评结果显示，2021 年，直属单位网站的“互动交流”指标得分率为 75.5%，已连续 3 年降低，“互动交流”这一直属单位网站建设的短板急需补齐。值得注意的是，2021 年“互动交流”模块中的“调查渠道”二级指标得分率下降幅度较大，相比 2020 年下降了 18

个百分点。目前直属单位网站建设与移动应用还缺少统筹规划，“互动交流”类功能、特别是调查渠道、渠道建设进一步向移动应用平台集聚。

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。建议直属单位网站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，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，实现与移动应用的有机融合发展。同时，可加快网站页面设计改版及多终端适配改造，并探索智能搜索云服务建设，以遏制网站“互动交流”指标得分率连年下降趋势，增强网站的便民服务功能。

（三）针对“僵尸”栏目和易用性两大突出问题，建议优化网站栏目规划，保障内容运维，拓展服务深度。

信息公开方面，“信息发布”模块的“领导信息”“组织机构”指标得分率相比 2020 年下降幅度较大，二者属于直属单位信息公开的重要内容，建议着重加强相关内容建设，确保公众知情权。内容更新方面，“栏目更新”指标得分偏低，特别是“科研工作”等时效性不强的栏目更新不及时问题较为严重。网站建设需要继续清理“僵尸栏目”，加强运维保障和内容更新工作，减少“栏目长期无人维护、网页无法打开”等现象。服务能力方面，技术标准等专项服务能力偏弱。在专项服务模块，“技术标准”指标的得分率最低，仅 66.8%，

建议加强相关领域专业技术标准研究，强化标准信息公开。同时，在加强网站安全保障和隐私保护的前提下，推动相关领域公共服务数据的有序开放。

建议直属单位网站进一步加强运维管理制度建设，明确各栏目运营维护职责；同时统筹推进网站、移动应用融合发展，以提高集健康教育、疾病预防、公共卫生等功能在内的线上线下一体化服务水平，真正做到“互联网+医疗健康”服务的提质增效。

（四）针对服务创新性不足问题，建议融合新技术、新媒体应用，不断创新服务方式，同步增强网站的安全性和便捷性。

直属单位网站建设基本功能较为齐备，但服务创新性不足，建议融合新技术、新媒体应用，优化网站设计，加强特色服务，不断提升公共服务满意度。优化网站设计方面，除考虑将网络协议由“http”改为更为安全的“https”之外，可加强“瀑布流”技术、自适应的响应式技术等新技术应用，适度减少栏目层级，通过设置导航条、信息合理分类等方法，同步增强网站的安全性和便捷性。加强特色服务方面，可开通卫生健康相关政策咨询，开设“你问我答”“防疫知识”等专栏；还可以通过海报、短视频等通俗易懂且易于传播的方式开展政策解读、健康科普，增加专业信息服务供给。

总之，建议各直属单位网站牢固树立高质量发展理念，以网站目标受众为中心，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：北京地区卫生健康系统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	2021 年信息报送量（仅限报送北京市卫健委大数据与政策研究中心的信息数量）
		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、市卫生健康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，2021 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（2021 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。2021 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，2021 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。2021 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。2021 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 2021 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，2021 年内至少开展 3 次以上。
		政务微博/微信		
		微博	3	• 开通官方微博并在网站显著位置提供微博链接，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，并在网站显著位置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（2021 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	
加分项		特色服务	▲10	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	▼5	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。
		网站安全问题	▼5	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：北京地区卫生健康系统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。