

2019 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 谭啸 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..... | 7 |
| 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..... | 22 |
| (一) 北京市疾病预防控制中心..... | 22 |
| (二) 北京市社区卫生服务管理中心..... | 22 |
| 第四章 问题与建议..... | 23 |
| (一) 直属单位网站建设水平仍不均衡, 建议借鉴移动应用发展经验, 加强对网站建设的重视程度和业务领域信息资源整合力度。..... | 23 |
| (二) 增强网站与移动应用“一盘棋”发展意识, 统筹规划, 创新网站互动交流渠道。..... | 23 |
| (三) 依托单位特色业务, 增强主动服务, 深化网站在线服务。..... | 24 |
| 附件 1: 北京市卫生健康委直属单位网站测评指标体系..... | 26 |
| 附件 2: 北京市卫生健康委直属单位网站发展五阶段模型..... | 29 |

图表目录

| | |
|---------------------------|----|
| 表 1 2019 年直属单位网站测评范围..... | 9 |
| 图 1 直属单位网站综合绩效得分分布图..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 图 2 直属单位网站平均绩效和各指标模块得分分析图 | 14 |
| 图 3 直属单位网站发展阶段分析图 | 15 |
| 图 4 直属单位网站“信息发布”二级指标得分率分析图 | 16 |
| 图 5 直属单位网站“在线服务”二级指标得分率分析图 | 17 |
| 图 6 直属单位网站“互动交流”二级指标得分率分析图 | 18 |
| 图 7 直属单位网站“功能与设计”指标得分率分析图 | 19 |
| 图 8 直属单位网站“站点可用性”指标得分率分析图 | 20 |
| 表 2 2019 年与 2018 年直属单位网站所处阶段对比分析表 | 21 |
| 表 3 直属单位网站各指标模块得分情况与 2018 年对比表 | 21 |

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，直接指导各级医疗机构针对网站测评报告中提出的问题和意见建议进行改版和升级、持续优化网站建设工作，收到了“以评促建、以评促改”的实效。

2019 年，“互联网+医疗”政策持续落地，国家和北京市颁布的一系列重大政策法规，为网站考核评议工作提供了创新依据和行动指南。在健康促进方面，2019 年国务院出台《健康中国行动（2019-2030 年）》，意在推动各级政府落实健康责任，在健康相关的各领域主动承担责任，落实健康中国战略。2019 年 12 月颁布的《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》规定医疗卫生机构应当开展健康知识的宣传和普及。医疗卫生人员在提供医疗卫生服务时，应当对患者开展健康教育。在绩效考核方面，2019 年 1 月国务院办公厅《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》（国办发〔2019〕4 号）、2019 年 8 月印发的《北京市三级公立医院绩效考核工作实施方案》均将运行效率、满意度评价等纳入三级公立医院绩效考核指标体系。在医院信息便民服务方面，2019 年 3 月国家卫生健康委员会发布的《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》，重点考察医院在诊前、诊中、诊后通过信息化手段服务患者的能力。2019 年医院智慧服务分级评估工作的评估对象包括应用信息系统提供智慧服务的二级及以上医院。2019 年 6 月国家卫生健康委《关于做好 2019 年基本公共卫生服务项目工作的通知》（国卫基层发〔2019〕52 号）要求，发挥“互

联网+”的优势，结合本地实际情况整合预约挂号、在线健康状况评估、检验结果在线查询、用药指导等功能，提高群众对电子健康档案的利用率。

2019 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，满足人民群众日益增长的健康教育信息需求，将进一步改善医疗服务落实到具体行动。

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，2019 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）直属单位网站整体建设水平稳中有升，呈现总体均衡发展态势，个别直属单位仍需加强网站建设。

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），2019 年，北京市卫生健康委直属单位（简称：直属单位）网站建设水平稳中有升，绝大部分达到优秀或卓越阶段。测评结果显示，直属单位网站整体平均绩效为 87.7%，与上年 85.4% 的整体平均绩效相比，呈现稳中有升态势。表现突出的是，各直属单位的站点可用性和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注重落实政府信息公开。

与此同时，各直属单位网站在局部仍有提升空间，特别是个别直属单位网站综合测评结果还分别处于发展阶段。建议可以考虑全面更新改版，实现“后发优势”。

（二）网站作为直属单位面向目标受众提供日常信息沟通的首要途径，应增强特色服务，与移动端应用融合发展。

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提供日常信息的主要沟通渠道和载体。与此同时，一些直属单位也已经积极开通上线微信公众号、小程序、App 等为代表的移动应用，内容十分丰富，时效性好，同时体现服务意识，比如北京市疾病预防控制中心、北京市体检中心等。

建议直属单位统筹规划网站建设，通过在网页版增加移动分享等功能，实现与移动应用的有机融合发展。2019 年，部分直属单位

进行了网站改版，采用新技术，优化外观和阅读体验，实现了更加友好的移动端跨屏浏览，值得借鉴。

（三）直属单位应充分借鉴移动应用资源和经验，清理“僵尸”栏目、合并雷同栏目，创新互动方式和调查渠道。

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。从栏目设置、交互体验上总体有较大提升。

因此，建议各直属机构应集合自身业务特色，持续优化网站栏目设置，增强站内检索等功能体验。重点优化一些长期不更新的栏目，去除“僵尸”栏目，增强内容的时效性，加强主站支持。

此外，针对传统依托网站为主的信箱类、调查类渠道建设，建议一方面要创新求变，结合网站在移动互联网时代的传播特点，采用更为有效便捷的交互方式和界面，另一方面可以融合移动端应用（比如提供微信公众号、小程序入口）等拓宽互动渠道，引导参与，增强互动，从而更好地发挥网站作为沟通桥梁的重要作用。

第一章 测评综述

（一）测评目的

2019 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，一方面适应当前发展趋势和贯彻落实好国家和北京市相关政策文件精神，加强引导，侧重考察各网站的信息服务和新媒体融合态势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

2019 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 11 家。具体测评范围详见下表：

表 1 2019 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 | 北京市社区卫生服务管理中心 | http://bjchs.org.cn |
| 11 | 北京卫生职业学院 | http://www.bjwszyxy.com |

（三）测评方法

为强化测评效果，提升质量意识，增进学习交流，2019 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。

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 2019 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 2019 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（2019 年度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,11 家直属单位网站综合平均绩效得分为 87.7 分。其中,北京市疾病预防控制中心以 95.5 分的成绩居于首位;北京市社区卫生服务管理中心得分 95.4 分,位居第二;北京市红十字血液中心得分 93.4 分,位居第三。

除前三名之外,还有 7 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、北京市卫生健康委会计核算服务中心、中华医学会北京分会、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、北京市卫生健康委人才交流服务中心。

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卫生职业学院,得分为 70.5 分。各直属单位网站综合绩效得分分布情况详见下图:

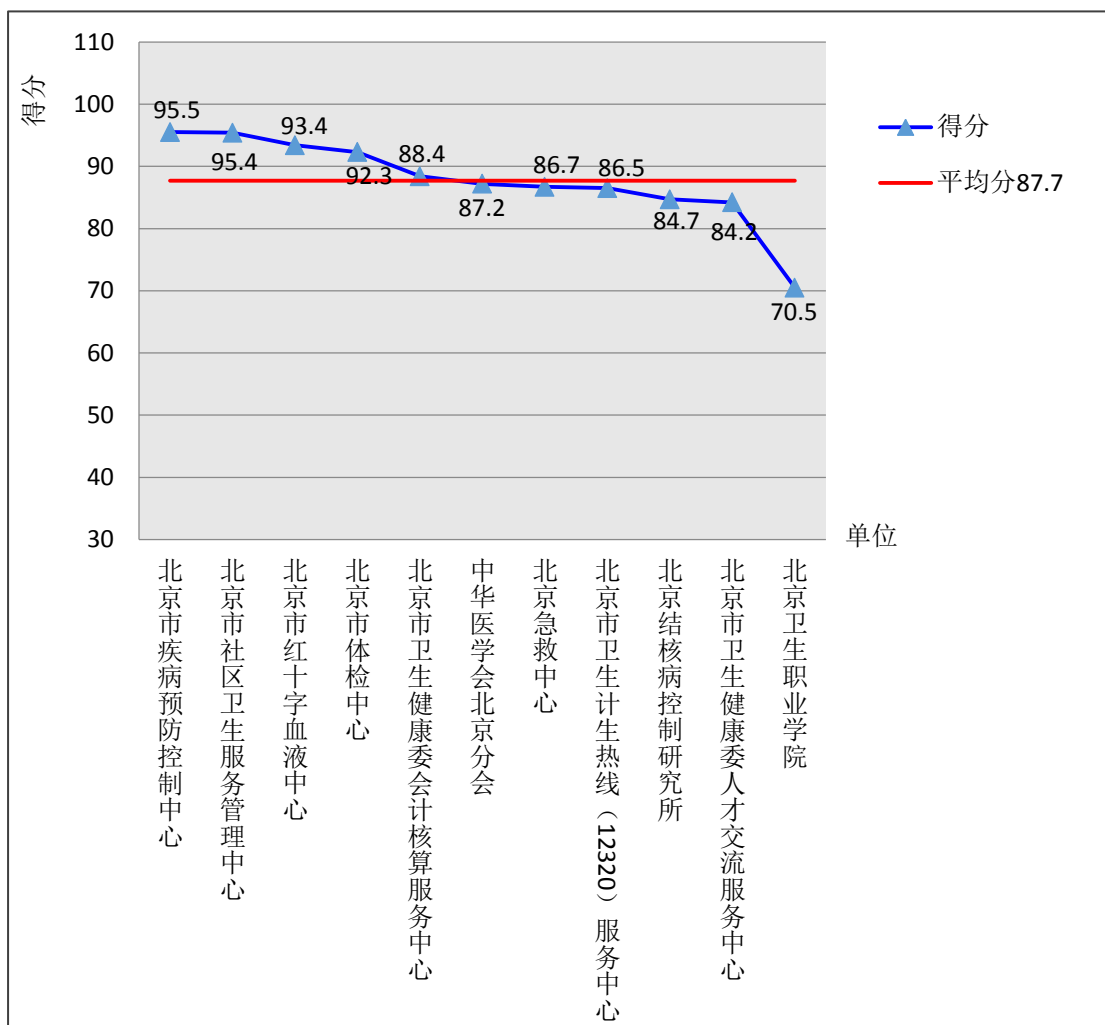


图 1 直属单位网站综合绩效得分分布图

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 87.7%，五项功能指标的得分率都在 80%以上。其中，“站点可用性”指标的得分率最高，为 92.4%；“信息发布”指标得分率次之，为 91.4%；“功能与设计”指标的建设情况亦较好，得分率为 90.0%。另外，“在线在线服务”指标的得分率是 83.9%；“互动交流”指标的得分率最低，是 83.5%。

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。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:

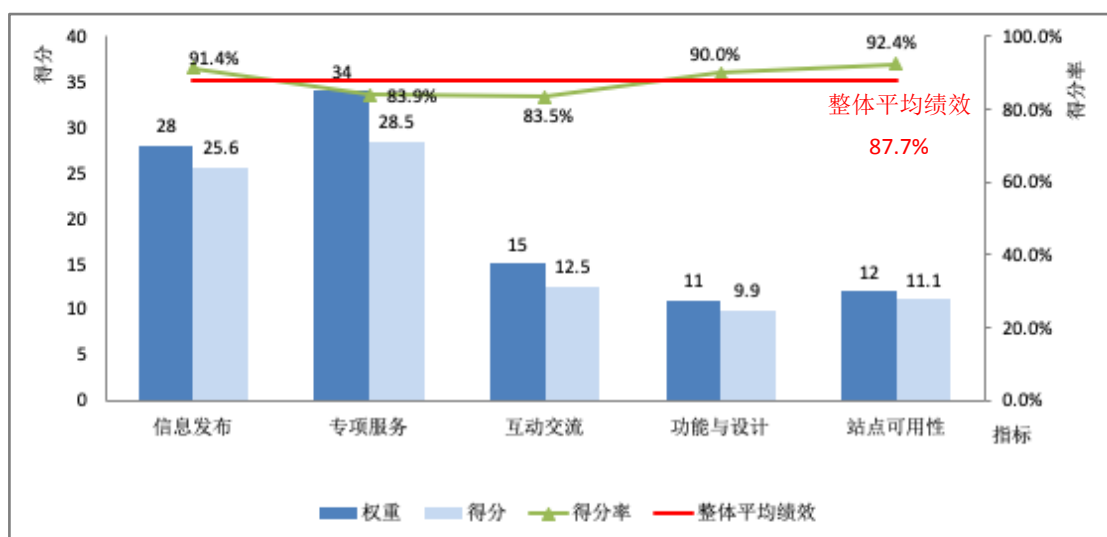


图 2 直属单位网站平均绩效和各指标模块得分分析图

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 4 家步入 90 分以上的卓越阶段，占比 36.4%；处在优秀阶段的网站有 6 家，占比 54.5%，比上年有所增加；处于发展阶段的网站有 1 家，所占比例为 9.1%；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提升态势，发展相对均衡，但局部仍有改进空间。另外，个别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：

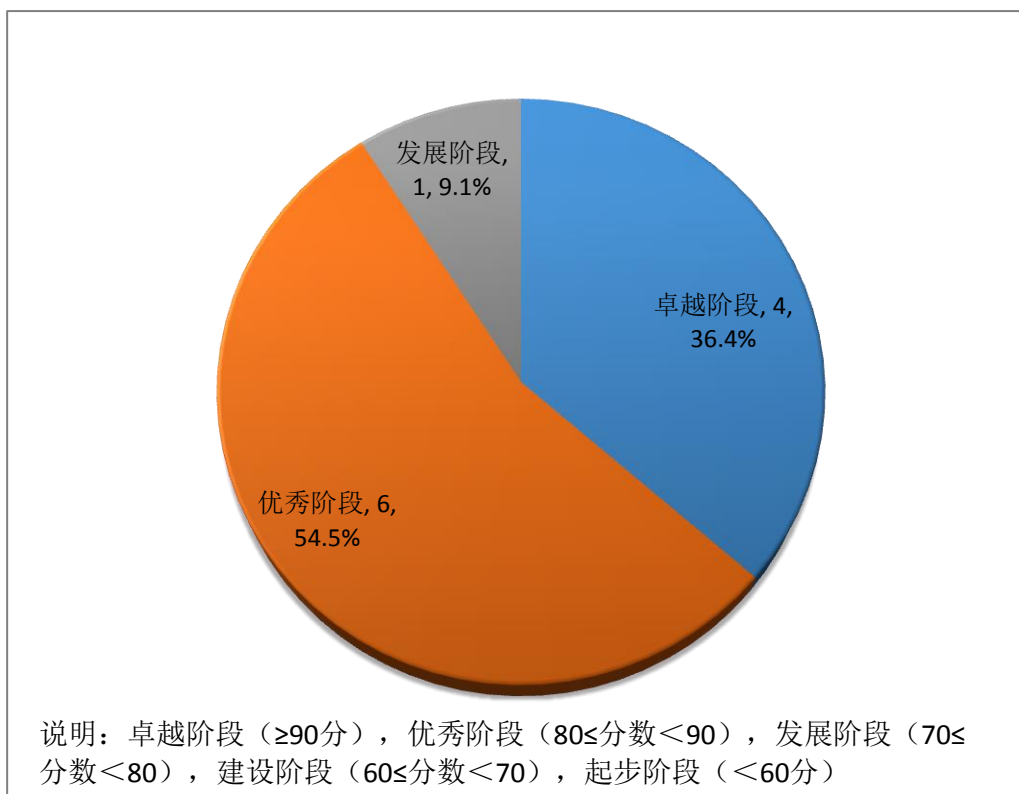


图 3 直属单位网站发展阶段分析图

（二）单项指标得分情况

1. 信息发布类

测评结果显示，11 家直属单位网站“信息发布”指标的平均得分率为 91.4%。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 96.4%；第三是“专业信息”，得分率为 93.6%。

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 78.2%；“主站支持”指标的得分率偏低，为 77.3%，有较大提升空间。

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 78.2%，

比上年（75.1%）提升 3.1 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：

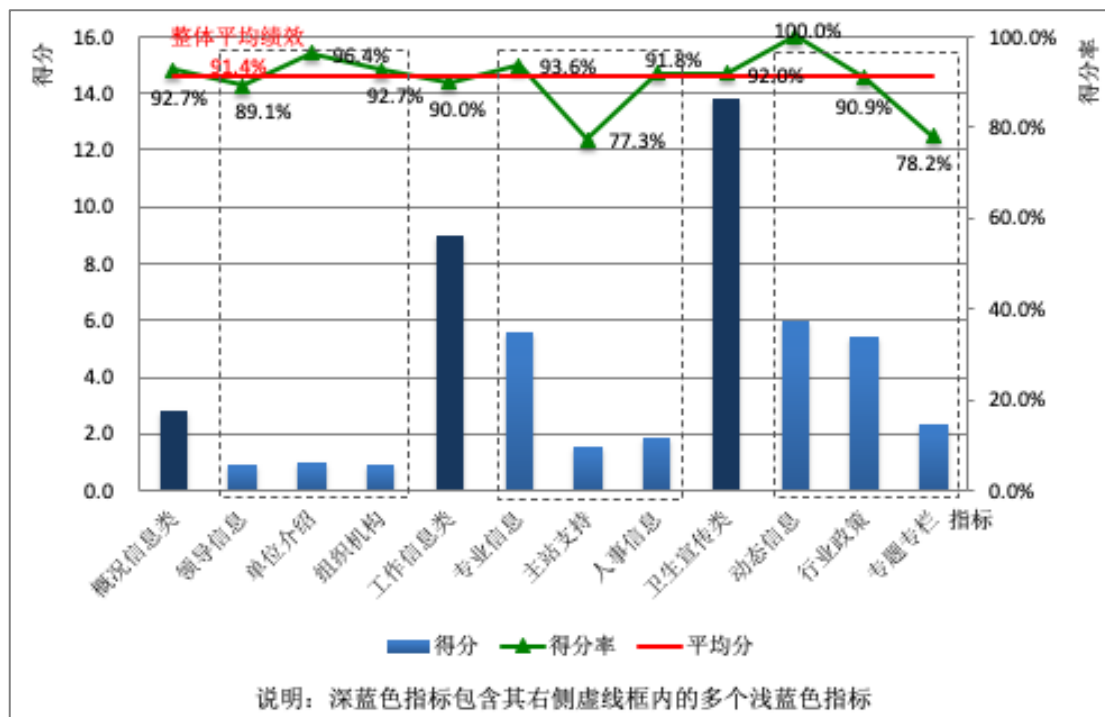


图 4 直属单位网站“信息发布”二级指标得分率分析图

2. 在线服务类

测评结果显示，11 家直属单位网站“在线服务”指标的平均得分率为 83.9%。其中，“业务培训”指标的得分率最高，为 95.1%；其次是“专业宣教”，得分率为 90.0%；第三是“查询服务”，得分率为 87.1%。此后，依次是“服务咨询”、“专业服务”、“科研工作”，得分率分别为 86.7%、79.8%、70.0%；“技术标准”指标的得分率最低，仅有 67.0%。

直属单位网站在“专项服务”类各指标中得分不均衡现象突出，需进一步拓展服务深度及广度，提供更多针对目标受众的在线服务。

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：

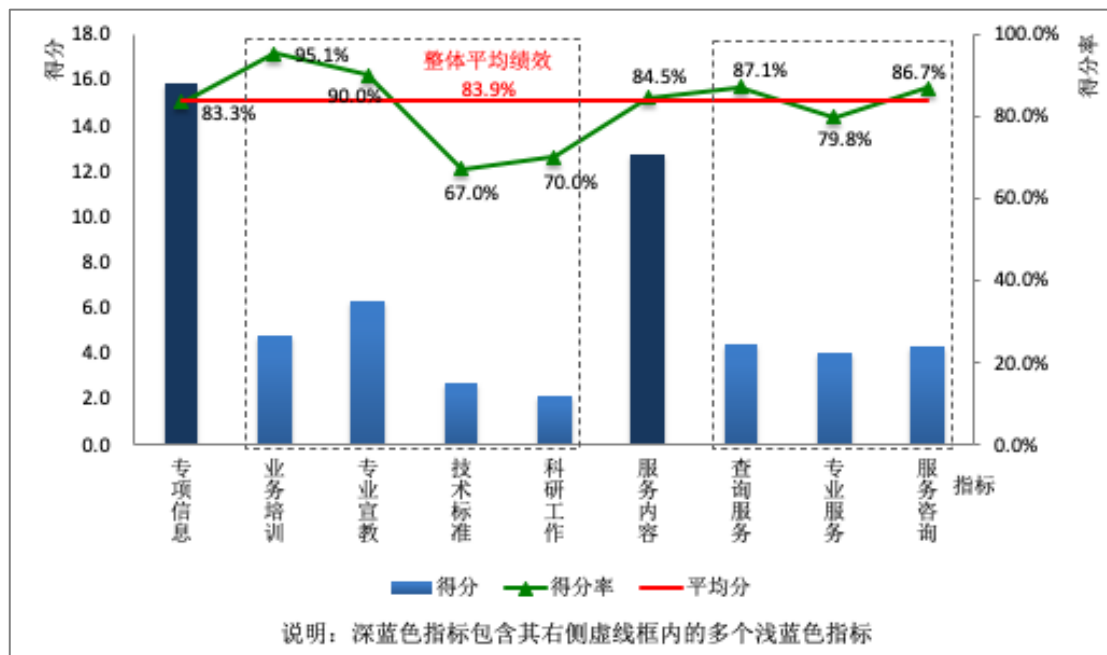


图 5 直属单位网站“在线服务”二级指标得分率分析图

3. 互动交流类

测评结果显示，11 家直属单位网站“互动交流”指标的平均得分率为 83.5%。其中，“微信”指标的得分最高，得分率为 99.7%；“微博”指标紧随其后，得分率为 99.4%；第三是“渠道建设”指标，得分率为 86.4%。“渠道反馈”的得分率是 57.7%；“调查渠道”是所有指标中得分最低的，得分率为 54.1%。

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：

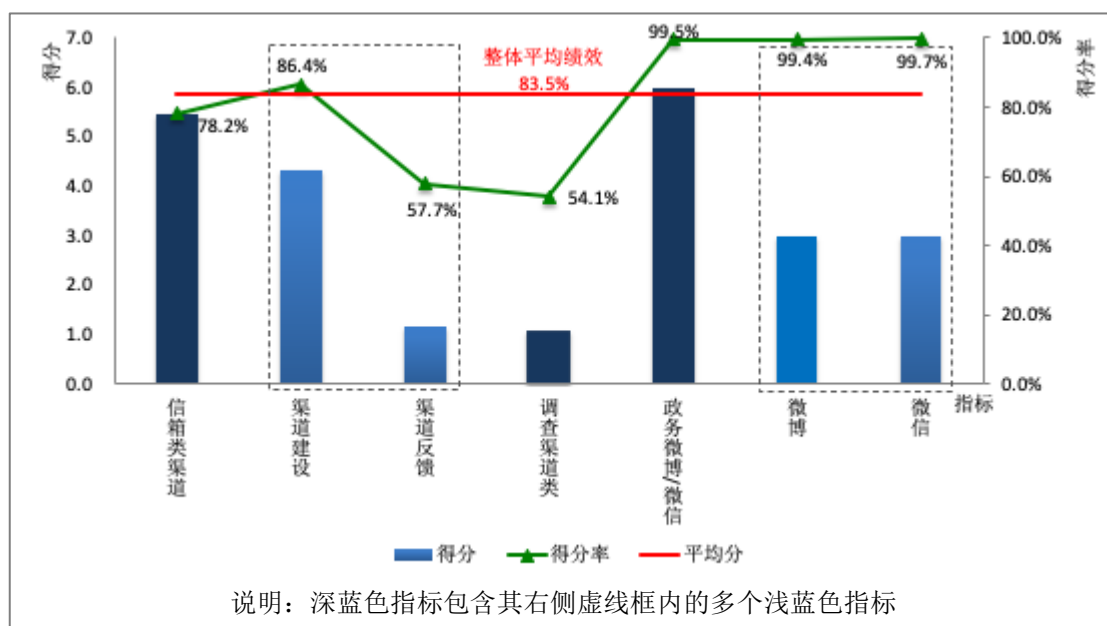


图 6 直属单位网站“互动交流”二级指标得分率分析图

4. 功能与设计类

测评结果显示，11 家直属单位网站的“功能与设计”指标平均得分率为 90.0%。其中，“检索功能”的得分率最高，为 93.6%；其次是“标识规范”，得分率为 91.8%；“页面设计”指标排名第三，得分率为 90.6%。最后是“辅助信息”和“网站导航”，这两项指标的得分率分别是 90.5%和 82.3%。

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。2019 年，个别直属单位进行了网站改版，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：

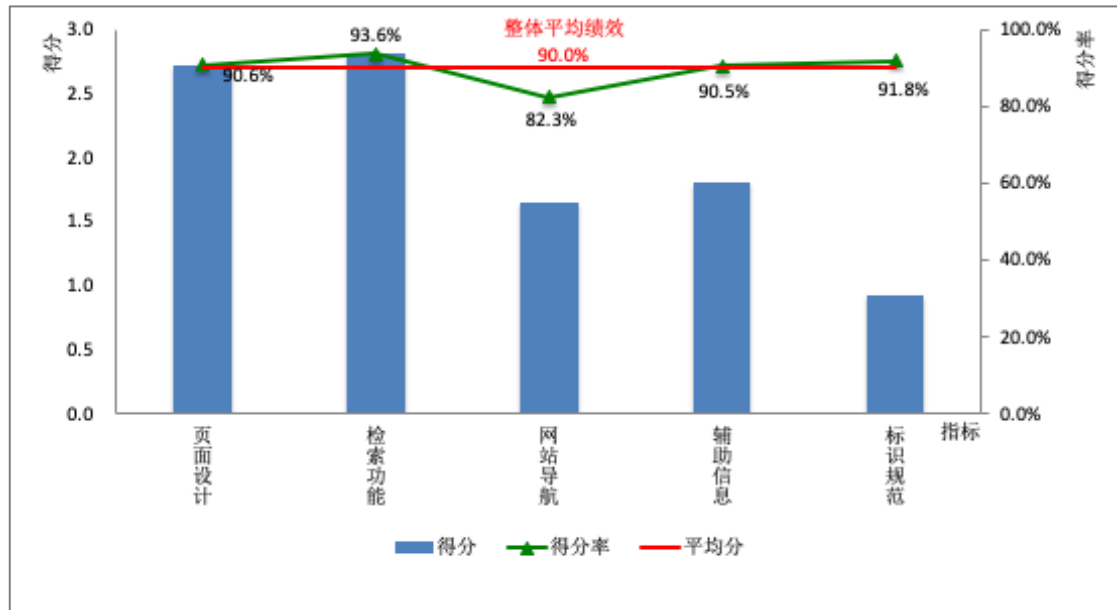


图 7 直属单位网站“功能与设计”指标得分率分析图

5. 站点可用性

测评结果显示，11 家直属单位网站“站点可用性”指标的平均得分率为 92.4%。其中，“链接有效”的得分最高，得分率为 95.7%；“栏目设置”的得分率为 90.9%；“栏目更新”的得分率最低，为 90.7%，需要加强网站各栏目内容的日常更新。

可以看出，直属单位“站点可用性”各指标的建设水平均在 90% 以上，比上年有所提升，各网站需优化栏目设置，清理常年空白的“僵尸”栏目，精简定位雷同的栏目，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。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：

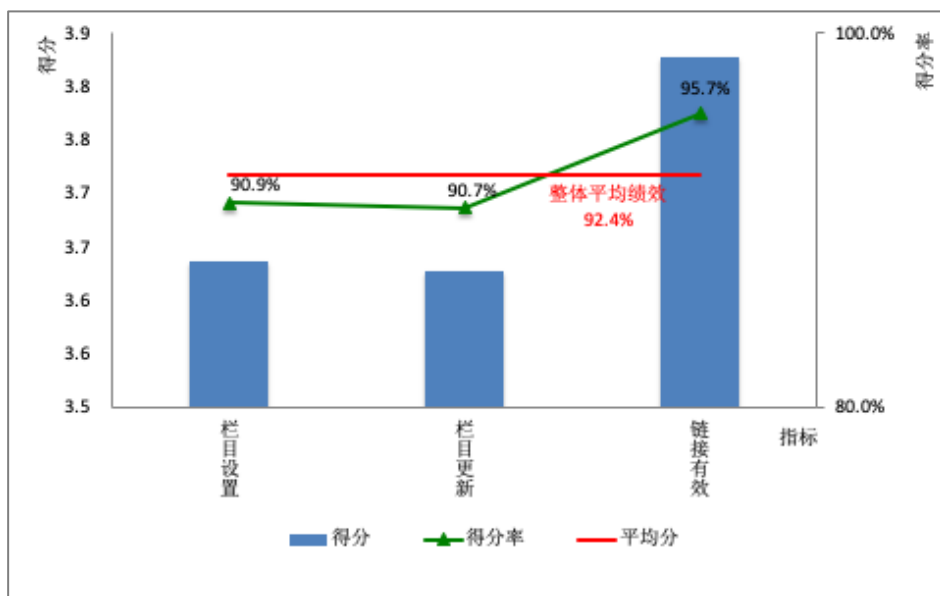


图 8 直属单位网站“站点可用性”指标得分率分析图

（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，11 家直属单位网站 2019 年有 4 个单位突破 90 分，进入卓越阶段；处于优秀阶段的网站数量为 6 个，比 2018 年的 3 个有所增加；处于发展阶段的网站数量为 1 个，比 2018 年有所减少；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步发展态势，建设水平逐步提升。建议各直属单位继续完善、优化网站各功能模块建设。处于建设阶段和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。直属单位网站近两年所处阶段变化情况对比详见下表：

表 2 2019 年与 2018 年直属单位网站所处阶段对比分析表

| 网站所处阶段 | 2019 年 | | 2018 年 | | 所占比例变化 |
|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | 网站数量 | 所占比例 | 网站数量 | 所占比例 | |
| 卓越阶段 | 4 | 36.4% | 6 | 46.2% | -9.8% |
| 优秀阶段 | 6 | 54.5% | 3 | 23.1% | 31.4% |
| 发展阶段 | 1 | 9.1% | 3 | 23.1% | -14.0% |
| 建设阶段 | 0 | 0.0% | 1 | 7.7% | -7.7% |
| 起步阶段 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0.0% |

2. 单项指标得分对比

直属单位网站 2019 年相对于 2018 年总绩效得分率略有上升，各指标得分率均有所提高。其中，“站点可用性”指标增幅最为突出。“互动交流”指标的得分率近两年一直在末位徘徊。

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，不断提升在线服务的建设水平，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两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 年对比表

| 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 |
| 信息发布 | 28 | 91.4% | 信息发布 | 28 | 90.7% |
| 在线服务 | 34 | 83.9% | 在线服务 | 34 | 83.8% |
| 互动交流 | 15 | 83.5% | 互动交流 | 15 | 80.2% |
| 功能与设计 | 11 | 90.0% | 功能与设计 | 11 | 88.4% |
| 站点可用性 | 12 | 92.4% | 站点可用性 | 12 | 81.2% |
| 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 95.5 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，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。

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）北京市社区卫生服务管理中心

北京市社区卫生服务管理中心网站总得分为 95.4 分，位居直属单位网站综合测评第二名。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。

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。

本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。

第四章 问题与建议

（一）直属单位网站建设水平仍不均衡，建议借鉴移动应用发展经验，加强对网站建设的重视程度和业务领域信息资源整合力度。

2019 年，直属单位的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虽然稳中有升，但发展呈放缓态势。同时，排名靠后的单位落差还十分明显，直属单位网站的最高分（95.5 分）比最低分（70.5 分）高出 25 分。

在信息资源规划建设方面，部分直属单位纷纷对网站进行改版，页面设计更加美观实用，网站功能更加完善。但是，也有一些直属单位并不重视网站建设，存在一些栏目信息内容多年未更新的情况，表明这些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。

另外，在“站点可用性”方面，栏目设置、栏目更新、链接有效这三项指标比上一年有所提升，但还有改进空间。各网站需优化栏目和界面风格设置，保障信息的持续更新，减少错误链接，继续提升全站的可用性。

（二）增强网站与移动应用“一盘棋”发展意识，统筹规划，创新网站互动交流渠道。

测评结果显示，2019 年，直属单位网站的“互动交流”指标项得分最低，得分率为 83.5%。从各项指标的得分率可以看出，“互动

交流”是直属单位网站建设的主要短板。

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。值得注意的是，在互动交流版块，2019 年“微信”指标的得分率进一步上升，达到 99.7%，超过“微博”指标，成为互动交流版块的第一名；“微博”指标的得分率为 99.4%。各单位对微信这一移动端新媒体越来越重视，但目前网站与移动应用还缺少统筹规划。

建议从直属单位业务特色和实际出发，增强网站与移动应用“一盘棋”发展意识，统筹发展，创新网站互动交流渠道。一方面建立健全互动渠道回应机制，明确互动回复组织及人员，做到件件有人办、事事有结果，促进公众参与的互动效果。另一方面，面向大众服务的直属单位应重点加强网站与新媒体平台的融合应用，实现互动参与的多渠道、多元化建设，增加公众主动参与的活跃度。

（三）依托单位特色业务，增强主动服务，深化网站在线服务。

在线服务是网站的重要功能。通过测评结果可知，“在线服务”指标的业绩也欠佳，得分率为 83.9%。直属单位网站在“在线服务”类各指标中得分不均衡现象突出。

建议进一步根据单位特色业务，拓展服务的深度及广度，提供更多在线服务。比如，各直属单位可根据本单位业务范围，加强“技术标准”类服务信息的整合发布，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，及时更新，主动服

务群众。

总之，建议各直属单位网站按照考核指标要求，提高重视程度和信息资源整合力度、“一盘棋”统筹推进移动应用和网站建设、依托单位特色业务增强在线主动服务，重点从这三个方面入手，扬长避短，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 | 2019 年信息报送量(仅限报送北京市卫生健康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 周内有更新，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、市卫健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，2019 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（2019 年专题）。 |
| 在线服务 | 34 | 在线信息 | | |
| | | 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。2019 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，2019 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。2019 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。2019 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 2019 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，2019 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。 |

2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——直属单位

| | | | | |
|-------|-----|-------------|-----|--|
| | | 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（2019 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 服务应用、社交媒体分享等）； 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 | • 网站发布的医疗广告未取得医疗广告审查证明；医疗广告的内容及表现形式不符合《医疗广告管理办法》第六条、第七条规定。 |
| | | 网站安全问题 | ▼5 | • 被网络安全部门监测到网站有安全隐患并进行了及时整改的，酌情扣分；在测评年度出现网站安全问题，并造成一定影响的，取消评优资格。 |
| | | 网站服务信息不规范 | ▼10 | 未按照互联网医疗保健信息服务管理办法发布网站信息的。 |

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。 |