

ICS 35.240.01

CCS L79

T/CCUA

中国计算机用户协会团体标准

T/CCUA 027—2024

政府网站内容监测服务提供方服务质量评价

Evaluation of service quality of government website content monitoring service providers

2024 - 04 - 10 发布

2024 - 05 - 10 实施

中国计算机用户协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务质量模型 1

5 评价细则 2

 5.1 常规内容监测服务能力 2

 5.2 专项内容监测服务能力 2

 5.3 监测服务组织能力 2

 5.4 用户附加的监测服务能力 2

6 评价参数及权重 3

7 评价过程 3

 7.1 评价发起 3

 7.2 数据采集 4

 7.3 参数确定 4

 7.4 结果计算 4

 7.5 评价结论 4

 7.6 评价报告 4

附录 A（规范性） 政府网站内容监测服务提供方服务质量评价表 5

附录 B（规范性） 政府网站内容监测服务提供方服务质量评价报告 10

参考文献 11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国计算机用户协会提出并归口。

本文件起草单位：中国计算机用户协会政务信息化分会、农业农村部网站运行处、上海星鸟网络科技有限公司、北京中帧四方资讯有限公司、国研数字科技（北京）有限公司。

本文件主要起草人：杜维成、石跃军、姚琴、王岚生、赵进延、张保印、张泯泯、王美霞、金雯、杨春英、江婷、李轩、陈海宙、范全利、周如娅、黄晶、李凤英、张蕊、贾小利、江培峰、朱修阳、郁跃伟、张志俊、李经、马思伟、彭维民、赵凤娟、于丽丽。

政府网站内容监测服务提供方服务质量评价

1 范围

本文件主要规定了对政府网站内容监测服务的提供方服务质量模型、评价细则、评价参数及权重和评价过程。

本文件适用于政府网站管理者对政府网站内容监测服务提供方服务质量的评价或自身对网站内容监测质量的评价，也可用于政府网站内容监测服务提供方对监测服务质量的自评价，或用于第三方机构对政府网站内容监测服务提供方的服务质量的的评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府网站 governmental website

各级人民政府及其部门、派出机构和承担行政职能的事业单位在互联网上开办的，具备信息发布、解读回应、办事服务和互动交流等功能的网站。

3.2

敏感词 sensitive words

违反国家法律法规，带有暴力倾向、不健康色彩的词或不文明用语，以及网站根据自身实际情况设定的特殊词语。

3.3

外链 external links

在一个网站导入其他网站的链接。

3.4

政府网站内容监测服务的提供方 providers of content monitoring services for governmental websites

为政府网站提供内容监测服务的机构。

4 服务质量模型

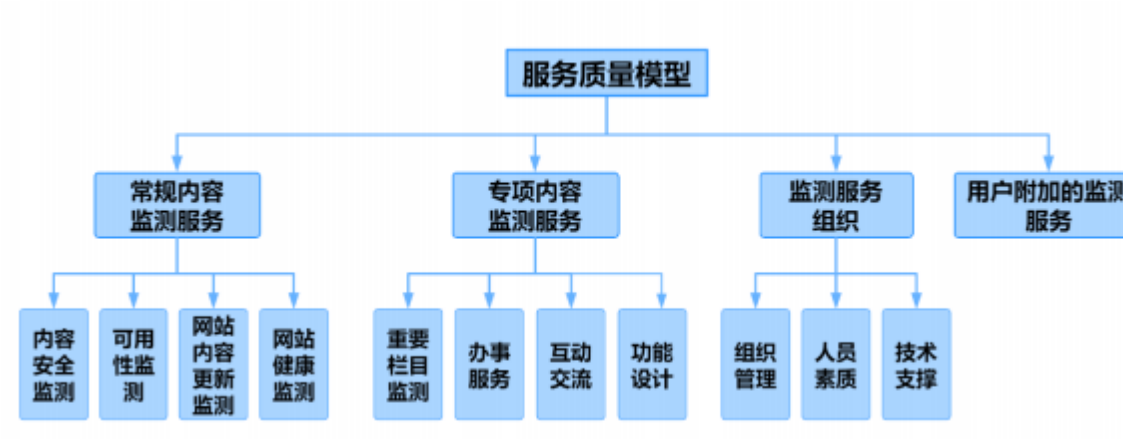


图1 服务质量模型

5 评价细则

5.1 常规内容监测服务能力

5.1.1 网站内容安全监测

是否能对网站错别字、敏感字、网站篡改及反动、暴力、色情内容或外链、非法暗链、黑链等进行监测，出现异常及时告警并进行信息推送。

5.1.2 可用性监测

是否能对网站首页及其他页面上的链接包括图片、附件、外链及浏览器兼容性等打开异常情况进行实时监测，出现异常及时告警并进行信息推送。

5.1.3 网站内容更新监测

是否能对网站首页、其他页面及栏目的更新频率、僵尸栏目数量、空白栏目数量进行监测。

5.1.4 网站健康监测

是否能对网站木马、安全漏洞、网站稳定性、网站响应速度等进行监测。

5.2 专项内容监测服务能力

5.2.1 重要栏目监测

是否能对网站重要栏目开设、重要栏目更新情况、解读比例、解读关联等进行监测。

5.2.2 办事服务

是否能对办事服务功能的实用性、办事指南的内容准确性等进行监测。

5.2.3 互动交流

是否能对互动交流功能的完善程度、网民留言反馈情况进行监测。

5.2.4 功能设计

是否能对网站建设规范性、站内搜索功能、兼容性等进行监测。

5.3 监测服务组织能力

5.3.1 组织管理

是否能设置专门部门及岗位负责政府网站内容监测。

是否能建立服务实施管理办法、服务培训考核机制、服务监督响应机制、服务满意度抽样调查等保障政府网站内容监测规范化运行的制度体系。

是否具有合理、规范的服务流程和服务文档，包括服务项目的启动、实施和维护等，能出具规范的服务文档。

5.3.2 人员素质

服务人员是否符合岗位任职要求，具备一定的网站内容监测服务技能，熟悉政府网站内容监测相关法规制度，能根据用户要求开展政府网站内容监测服务，具有良好的沟通、表达和协调能力，能准确、快速响应用户需求，服务主动、高效、周到、友好。

5.3.3 技术支撑

是否具备政府网站内容监测所需功能的服务工具，能够快速适应技术的变化，具有良好的兼容性、易操作性及适当的可扩展性。服务工具能实现智能巡检及自动化、可视化监控，对数据具备有效采集、统计分析和实时告警等功能。

5.4 用户附加的监测服务能力

是否能依据法律法规和规范性文件要求，或合同约定，或本部门、本行业特点对网站要求扩展监测服务项。

6 评价参数及权重

政府网站内容监测服务提供方服务质量评价参数及权重设定见表1。

表1 政府网站内容监测服务提供方服务质量评价权重设定表

一级参数	权重	二级参数	权重	细分参数	权重
常规内容监测服务能力	40%	网站内容安全监测	40%	错别字监测	10%
				敏感信息监测	10%
				网站篡改监控	10%
				外链、非法暗链、黑链监测	10%
		网站可用性监测	25%	首页的可访问性	10%
				其他页面的可访问性	5%
				浏览器的兼容性	10%
		网站内容更新监测	25%	首页更新率	5%
				其他页面的栏目更新率	5%
				页面更新率	5%
				僵尸栏目数量	5%
				空白栏目数量	5%
		网站健康监测	10%	网站木马监测	2.5%
				安全漏洞监测	2.5%
				网站稳定性	2.5%
				网站响应速度	2.5%
专项内容监测服务能力	30%	重要栏目监测	30%	重要栏目开设	7.5%
				重要栏目更新率	7.5%
				解读比例	7.5%
				解读关联	7.5%
		办事服务	25%	办事服务功能的实用性监测	12.5%
				办事指南的内容准确性监测	12.5%
		互动交流	25%	互动交流功能的完善程度	12.5%
				网民留言反馈率	12.5%
		功能设计	20%	功能设计监测	20%
				服务设施设备	8%

监测服务组织能力	20%	组织管理	40%		
				专门部门及岗位设置	8%
				服务管理机制	8%
				服务流程管理	8%
				服务文档的规范性	8%
		人员素质	30%	人员的专业程度	10%
				人员的稳定程度	10%
				服务满意度	10%
		技术支撑	30%	服务工具的适用程度	6%
				服务工具的应需设置	6%
服务工具的兼容性	6%				
服务工具的可扩展性	6%				
关键技术应用情况	6%				
用户附加的监测服务能力	10%	用户附加的监测服务	100%	用户附加的监测服务	100%

7 评价过程

7.1 评价发起

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/088117062064006114>