

政府網站服務管理規範政府網站服務管理規範 修正對照表

修正規定	現行規定	說 明
<p>壹、前言</p> <p>政府網站是機關在網路世界的數位門市，<u>提升網站服務品質更是機關責無旁貸的重要任務</u>。為提升政府網站服務的品質，國家發展委員會（前身為行政院研究發展考核委員會及行政院經濟建設委員會，以下簡稱國發會）於民國94年頒布「政府網站版型與內容管理規範」及民國99年頒布「政府網站建置及營運作業參考指引」，並配合我國電子化政府推動進程及國際趨勢發展，於民國100年頒布「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引（社會網絡篇）」，提供各級政府機關參考導入<u>社群應用</u>，經由相關規範之導入實施，使機關規劃與建置政府網站服務時有所遵循，有效提升政府網站品質。</p> <p>為因應各國政府網站相關設計規範及國際趨勢發展，<u>國發會於106年參考歐美創新應用理念，將</u></p>	<p>壹、前言</p> <p>政府網站服務是機關在網路世界的虛擬門市，為提升政府網站服務的品質，國家發展委員會(前身為行政院研究發展考核委員會，以下簡稱國發會)<u>分別於民國94年頒布「政府網站版型與內容管理規範」、99年頒布「政府網站建置及營運作業參考指引」，並配合我國電子化政府推動進程及國際發展趨勢，於100年頒布「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引(社會網絡篇)」，提供各政府機關導入應用參考。而經由相關規範之導入實施，使機關規劃與建置政府網站服務時有所遵循，確實有效提升政府網站品質。然前述各規範歷經多次修正，彼此的整合程度不高，涵蓋範圍亦有重複，對機關承辦同仁與委外廠商而言，需花費許多時間熟悉各規範內容與要求，實有必要針對上開三類規範進行整</u></p>	<p>本項修正前言內容及原由，酌作文字修正。</p>

<p><u>上開三規範及指引，整併訂定「政府網站服務管理規範」(以下簡稱本規範)，復於110年參考108年頒定之「政府數位服務指引」修正之，以透過整體性架構呈現網站服務管理的重點原則與注意事項，作為政府網站服務開發與內容維護管理的參考依據。</u></p>	<p><u>合，以整體性架構呈現網站服務管理規範，以利參閱。</u></p> <p>「政府網站服務管理規範」以下簡稱本規範參考各國政府網站相關設計規範及國際發展趨勢，融入歐美創新應用理念，並依循我國政府相關規範，提供作為政府網站服務開發與內容維護管理的參考依據。</p>	
<p><u>參、規範框架</u></p>	<p><u>參、網站服務設計原則與程序</u></p>	<p>本項修正標題及酌作內容修正，說明政府網站服務執行層面與管理原則對照。</p>
<p><u>肆、政府網站服務管理原則</u></p>	<p><u>肆、政府網站服務管理原則</u></p>	<p>章名未修正。</p>
<p><u>原則一、評估網站服務的定位，包括任務目標、服務對象及其需求，以及達成目標的做法。</u></p>	<p><u>原則一、評估政府網站服務的定位，包括任務目標、開發類型及達成目標的作法。</u></p>	<p>配合「政府數位服務指引第一項-了解使用者需求，為設計符合使用者真正需要的服務」，本規範增加政府網站服務定位需了解服務對象需求。</p>
<p><u>原則二、宜確保網站服務之易用性，提供簡明易用的操作介面與流程。</u></p>	<p><u>原則三、政府網站服務應以簡明易用為主，操作流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。</u></p>	<p>一、配合「政府數位服務指引第三項-規劃多元服務管道及第十一項-遵循易用性原則」，酌作文字修正。</p> <p>二、配合本規範「參、規範框架」之網站</p>

		服務執行層面與「肆、政府網站服務管理原則」之流程對應，將原則二、三、四項次對應順序調整。
原則三、 <u>網站建置以開放源碼工具與系統為優先，並採用相容國際通用標準的開發建置環境。</u>	原則四、 <u>政府網站服務應基於相容國際通用標準的開發建置環境。</u>	一、配合「政府數位服務指引第六項-評估採用工具與系統及第八項-以開放為優先」，增加政府網站建置以開放源碼工具與系統為優先，提高服務建置效率及持續服務精進的需求。 二、原則項次對應順序調整。
原則四、 <u>確認符合資訊安全及網站服務等相關規定，例如資通安全管理法、個人資料保護法、政府資訊公開法及網站無障礙規範等。</u>	原則二、 <u>確認符合資訊安全及網站服務等相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。</u>	一、配合「政府數位服務指引第七項-兼顧資安、隱私及便利性」，增加相關網站資安防護及個人資料保護法規定。 二、原則項次對應順序調整。
原則五、 <u>應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站所提供的資料與服務，須制定移轉計畫並據以執行。</u>	原則五、 <u>政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站所提供的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。</u>	本項酌作文字修正。
原則六、 <u>上線前宜制定上</u>	原則六、 <u>上線前應制定上</u>	本項酌作文字修正。

線計畫，並避免驟然衝擊業務單位作業及影響使用網站服務。	線計畫，並避免驟然衝擊業務單位作業及影響使用網站服務。	
原則七、 <u>宜建立跨部門或跨領域的網站營運任務團隊</u> ，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。	原則七、 <u>機關應成立跨部門的網站營運任務團隊</u> ，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。	配合「政府數位服務指引第二項-建立跨領域合作機制」，增加跨領域的網站營運任務團隊及酌作文字修正。
原則八、 <u>宜訂定服務衡量指標，並蒐集網站服務使用數據分析資料</u> ，據此做為後續網站服務維護及調整的參考。	原則八、 <u>政府網站服務應蒐集網站服務使用數據分析資料</u> ，據此做為後續網站服務維護及調整的參考。	配合「政府數位服務指引第四項-採用持續精進作業程序及第十三項-衡量服務績效」，增加政府網站應訂定服務衡量指標，以促進並提高政府網站整體服務水準。
原則九、 <u>依網站類型及重要性，訂定中斷因應措施</u> ，並定期檢視備份資料完整可用，避免因 <u>突發狀況造成服務中斷</u> 。	原則九、 <u>確保政府網站服務之穩健經營，應定期備份網站資料內容</u> ，並定期檢視備份資料完整可用，避免因 <u>外界因素造成網站服務中斷</u> 。	配合「政府數位服務指引第十項-擬定中斷因應計畫」，增加政府網站服務應訂定中斷因應措施及酌作文字修正。
原則十、 <u>評估機關業務屬性與所提供的服務類型</u> ，善用社群網路媒體，提供多元化的溝通交流管道。	原則十、 <u>政府網站服務應評估機關業務屬性與所提供的服務類型</u> ，善用社群網路媒體，提供多元化的溝通交流管道。	配合「政府數位服務指引第二項-建立跨領域合作機制」，酌作文字修正。
伍、參考指南	伍、參考指南	章名未修正。
指引1.2 <u>確認網站服務的主要服務對象及使用者需求</u> 。	指引1.2 <u>確認網站服務的主要服務對象及需求</u> 。	配合本規範第肆章之原則一修正，明確導入使用者中心設計理念，新增附錄一、使用者中心設計建議及酌作項下文

		字修正。
指引1.3評估網站服務所應提供的服務項目與資料內容	指引1.3評估網站服務所應提供的服務項目與內容	配合本規範第肆章之原則一修正，酌作文字修正。
<p>指引2.1版面設計應清楚呈現版面基本組成要素，並協助使用者取得所需資訊，例如搜尋功能。</p> <p>指引2.2宜提供行動友善設計，確保使用行動裝置仍有一致的使用體驗，例如響應式網頁設計。</p> <p>指引2.3宜具備在不同系統平臺上皆可完成操作，並持續精進網站服務易用性。</p>	<p>指引3.1政府網站服務應具備行動裝置友善 (Mobile-Friendly)，例如響應式網頁設計 (Responsive Web Design)。</p> <p>指引3.2政府網站服務應具備可於常見的行動裝置環境下完成操作步驟的能力，例如 Android、iOS 等。</p> <p>指引3.3政府網站服務的版面設計應清楚呈現版面基本組成要素，並提供人性化的搜尋服務功能。</p>	配合本規範第肆章原則項次對應順序調整及文字修正，調整指引項次順序及酌作項下文字修正。
<p>指引3.1 宜採用國際組織 W3C 新版 HTML 標準(如 HTML5)及新版 CSS 標準(如 CSS3)等，並具備跨瀏覽器相容性。</p> <p>指引3.2網站設計開發如需使用 JavaScript 或相關程式語言，應相容於 ECMAScript 標準。</p> <p>指引3.3 政府網站建置宜採用開放源碼工具與系統，以永續支援服務管理與精進。</p>	<p>指引4.1 政府網站服務應優先採用國際組織 W3C 及 WHATWG 提出之新版 HTML 標準(如 HTML5)，並具備跨瀏覽器相容性。</p> <p>指引4.2網站設計開發如需使用 JavaScript 或相關程式語言，應相容於 ECMAScript 標準。</p> <p>指引4.3 政府網站服務設計開發如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用全球</p>	<p>一、配合自2019年起，HTML 標準由國際組織 W3C 與 WHATWG 共同發展，並統一由 W3C 發布，另 CSS 標準亦由 W3C 發布，爰合併原指引4.1及4.3為指引3.1。</p> <p>二、配合本規範第肆章原則項次對應順序調整及文字修正，調整指引項次順</p>

	<u>資訊網協會之新版 CSS 標準。</u>	序。 三、新增指引3.3，政府網站建置宜優先採用開放源碼工具與系統。
<p><u>指引4.1</u> 確認符合政府資訊安全相關規定，例如<u>資通安全管理法</u>、<u>個人資料保護法</u>、<u>行政院及所屬各機關資訊安全管理規範</u>。</p> <p><u>指引4.2</u> 確認符合政府資訊公開法及政府資料開放規定。</p> <p><u>指引4.3</u> 確認符合其他應遵守的規定，例如網站無障礙規範。</p>	<p><u>指引2.1</u> 確認符合政府資訊安全相關規定，例如<u>行政院及所屬各機關資訊安全管理規範</u>。</p> <p><u>指引2.2</u> 確認符合政府資訊公開法及<u>相關政府資料開放 (Open Data)</u> 規定。</p> <p><u>指引2.3</u> 確認符合其他應遵守的規定，例如網站無障礙規範。</p>	<p>一、配合本規範第肆章原則項次對應順序調整及文字修正，調整指引項次順序。</p> <p>二、指引4.1增加相關網站資安防護及個人資料保護法規定。</p>
<p><u>指引6.1</u> 宜制定上線計畫，提供緩衝與輔導機制，並據以執行。</p> <p><u>指引6.2</u> 上線前應完整測試各項服務功能之易用性測試及壓力測試，確保系統效能符合預期，亦可考慮公開測試。</p> <p><u>指引6.3</u> 上線前應確認更新至最新的穩定版本，後續維運亦應適時更新修補程式或採取適當的應變措施。</p>	<p><u>指引6.1</u> 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，亦可考慮公開測試。</p> <p><u>指引6.2</u> 政府網站服務上線前應確認更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。</p> <p><u>指引6.3</u> 網站服務上線應提供緩衝與輔導機制，並提供新網站服務之操作說明或指南。</p>	配合本規範第肆章之原則六修正，調整指引項次順序及酌作文字修正。
<p><u>指引7.1</u> 籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。</p> <p><u>指引7.2</u> 確認營運任務團隊各成員的任務分工權責</p>	<p><u>指引7.1</u> 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。</p> <p><u>指引7.2</u> 確認<u>網站服務營</u></p>	配合本規範第肆章之原則七修正，酌作文字修正。

與溝通機制。	運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。	
<p><u>指引8.1 宜訂定服務衡量指標，並定期評估網站服務營運績效，持續提升服務品質</u></p> <p><u>指引8.2 善用網站流量統計技術蒐集網站數據。</u></p> <p><u>指引8.3 定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異。</u></p>	<p><u>指引8.1 政府網站服務應善用網站流量統計技術蒐集網站數據。</u></p> <p><u>指引8.2 定期評估網站服務預期效益與實際使用統計數據之差異。</u></p> <p><u>指引8.3 定期評估網站服務內容更新機制，例如更新類型、更新週期等。</u></p>	<p>一、配合本規範第肆章之原則八修正，修正原指引8.3，機關宜訂定服務衡量指標，並移列為指引8.1。</p> <p>二、調整指引項次順序。</p>
<p>指引9.1 定期備份完整的網站資料，並確認備份資料可用。</p> <p>指引9.2 評估網站服務中斷之應變措施，例如備援機制。</p> <p>指引9.3 <u>妥善規劃</u>網站典藏機制，例如機關自行典藏、第三方典藏或靜態網站輸出功能。</p>	<p>指引9.1 <u>網站服務應定期備份完整的網站資料，並確認備份資料可用。</u></p> <p>指引9.2 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。</p> <p>指引9.3 <u>政府網站應提供</u>網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方典藏服務或靜態網站輸出功能。</p>	配合本規範第肆章之原則九修正，酌作文字修正。
<p>指引10.1 宜盤點業務相關可用資源，<u>選用合適的社群類型</u>，加強與民眾互動溝通。</p> <p>指引10.2 組成社群媒體經營團隊，並定期更新社群內容。</p> <p>指引10.3 制定風險管理與危機處理機制。</p>	<p>指引10.1 <u>機關應盤點業務相關可用資源，善用合適的社群網路媒體</u>，加強與民互動溝通。</p> <p>指引10.2 <u>機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新社群內容。</u></p> <p>指引10.3 <u>機關應制定風險管理與危機處理機制，例如負面評論處理機制。</u></p>	配合本規範第肆章之原則十修正，酌作文字修正。
陸、附錄	陸、附錄	章名未修正。

<p>附錄一、使用者中心設計建議</p>		<p>一、本項為新增，原有附錄序號依序調整。</p> <p>二、為增進機關網站的易用性與親和性，並協助機關規劃網站服務時，更有效率地導入使用者中心設計理念，參照「政府數位服務指引一(了解使用者需求)與十一(遵循易用性原則)」及 ISO 9241-210 之使用者中心設計相關內容，並融合敏捷開發精神，爰於本規範附錄增訂，提供機關人員於規劃網站時，瞭解使用者中心設計內涵與相關流程，並可參考提供之相關案例，研擬使用者需求調查之執行規劃。</p>
<p>附錄三、上線計畫書章節架構建議</p>	<p>附錄六、上線計畫書範本</p>	<p>本項調整附錄序號及標題修正。</p>
<p>附錄四、網站服務架構參考</p>	<p>附錄五、網站服務架構參考指南</p>	<p>本項調整附錄序號及標題修正。</p>
<p>附錄五、政府網站資料開放宣告範例</p>		<p>一、本項為新增。</p> <p>二、為利各界廣為利用政府網站資料，增訂「政府網站資料</p>

		<p>開放宣告範例」，提供授權條款選項，以提供各級機關作為網站資料開放宣告參考。</p>
<p>附錄六、網頁設計參考</p>	<p>附錄二、視覺設計參考指南 附錄三、文字樣式設計參考指南 附錄四、圖片、多媒體與表單設計參考指南</p>	<p>原附錄二、三及四合併為附錄六、網頁設計參考，作為網站服務設計參考之依據。</p>