

# 新北市政府網站管理作業要點

103 年 10 月 17 日北府研資字第 1033047056 號函訂定

## 壹、總則

- 一、新北市政府(以下簡稱本府)為落實所屬網站管理工作，強化網站資訊之正確性、完整性、即時性、美觀性、互動性及安全性，增進網際網路便民服務效能，特訂定本要點。
- 二、本要點適用對象範圍為本府所屬各機關、機構、單位、學校(以下簡稱各機關)以民眾為服務對象之各機關入口網站、主題網站及活動網站(以下簡稱網站)。

## 三、名詞定義：

- (一)入口網站：入口網站為機關網路服務之中心，提供之資訊範圍以單一機關或其下屬機關資訊為主。網站內容著重於機關組織、業務、公告、法規、主動公開資訊、宣傳等公開性資訊揭露，並提供所屬機關網站、主題網站及業務相關網站連結。
- (二)主題網站：以特定議題相關之資訊為範圍，可能集合單一機關或跨機關資訊之網站，網站內容著重於該主題資訊之完整性。
- (三)活動網站：以特定活動相關之資訊為範圍，可能集合單一機關或跨機關資訊之網站，網站內容著重於該活動資訊之完整性。
- (四)行動載具：包括平板電腦及智慧手機等個人行動化資通訊設備。

## 貳、網站建置前評估作業

### 四、各機關建置網站前，應就下列事項進行評估：

- (一)確認網站建置之目的：例如作為機關入口網站，或是進行特定業務的推廣，抑或是提供民眾或其他特定對象的資訊化網路服務；同時需探究所要成立的網站，是否可以現有網站因應或擴充，儘量避免重複建置網站。
- (二)評估網站預計達成的效益：機關應根據網站設定的目的進行效益評估。
- (三)確認網站服務的對象：應以使用者需求之資訊及服務為優先考量，確認網

站服務及其需求，探究民眾使用網路的資訊能力與應用載具及系統，避免產生服務立意良好，但使用推行時卻造成民眾困擾之狀況。

- (四) 確認網站資料的架構與來源：網站資料內容應優先考量介接本府 OpenData 平台或本府所提供之其他資料匯整平台，如需由該網站自行取得時，應確認提供資料之內部業務單位及外部機關清單及由委外廠商處理等事項。
- (五) 確認網站軟硬體平台之來源及位置：確認網站建置之軟硬體平台，係使用本府所提供之網站共同平台或虛擬主機、使用機關自有之伺服器主機、租用伺服器主機或租用雲端服務等。
- (六) 確認網站維運組織及分工：確認網站開發完成後網站管理機關（單位）以及其他相關機關（單位）之分工。
- (七) 確認網站推廣之方式及分工：確認網站開發完成後推廣之方式，以及負責之組織與分工。
- (八) 採購方式：如採用委外方式辦理網站建置，應考量如何以適當的採購方式，選擇合適之委託廠商。
- (九) 智慧財產權之歸屬：確認網站之系統及其內容資料智慧財產權之歸屬。
- (十) 經費：評估確認所需之經費，以及經費組成之合理性。

五、各機關完成網站建置評估後，應就其評估項目及其結果，提出網站建置評估報告書，依下列程序送本府資訊中心(以下簡稱資訊中心)核備，經同意後辦理網站建置後續作業：

- (一) 本府一級機關、區公所，經機關首長或授權人同意後，逕送資訊中心核備。
- (二) 本府二級機關及學校，經所屬一級機關初審同意後，送資訊中心核備。

六、網站建置評估報告書格式由資訊中心定之。

#### 參、網站管理機關

七、網站均應指定管理機關，網站管理機關其指定原則如下：

- (一) 入口網站：以所屬機關為網站管理機關。

(二)主題網站：屬單一機關業務者，以該業務主管機關為網站管理機關；屬跨機關或難以歸屬於特定機關業務者，由網站建置機關研議，經市長或授權代理人同意後指定。

(三)活動網站：以網站建置機關為網站管理機關。

#### 八、網站管理機關之權責：

(一)網站管理機關為所管網站之聯絡、溝通及代表窗口，並接受資訊中心對該網站之考評。

(二)網站管理機關應負責所管網站各項內容之日常管理、檢查及維護。

(三)就所管網站擔任內部同仁及外部民眾聯絡之窗口。

九、網站管理機關應指定屬員擔任網站管理人員及其代理人，實際執行相關業務，並作為所管網站與資訊中心聯繫之代表窗口。

#### 肆、網站資料權責機關

十、網站資料權責機關應定期彙整更新資料，避免資料重覆或標題內文不一致等錯誤。

十一、網站內容如涉及其他機關或單位權責，網站管理機關得就該部分資料之提供、收集及更新，另研議資料權責機關，經市長或授權代理人同意後指定。

十二、網站管理機關應要求、督促資料權責機關確依要求完成各項資料交付工作。

#### 伍、網站規劃及建置原則

十三、各網站建置應兼顧行動應用技術創新及提供便民服務，如自適應網頁設計(Responsive Web Design)、html 5、搜尋引擎最佳化(Search Engine Optimization)等，並參考國家發展委員會訂定之「政府網站建置及營運作業參考指引」、「政府網站版型與內容管理規範」、「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」及國家通訊傳播委員會訂定之「無障礙網頁開發規範」。

十四、各網站開發應依循 W3C 所制訂之標準，並應同時支援 IPv4 與 IPv6 協定。

- 十五、網站內容及資料須遵守「個人資料保護法」，並不得含有具威脅性、猥褻性、攻擊性、毀謗性之資料，且不得侵害他人著作權或其他權利。
- 十六、各網站資料，如本府 OpenData 平台或本府其他資料匯整平台已提供者，除有特殊事由且經資訊中心同意者外，皆應採介接取得資料，不得再行建置，以符合資料內容一致性，而由各網站自行建置及發布之資料，則應回饋至本府 OpenData 平台。
- 十七、各網站新聞、公告、活動或其他訊息功能，如本府已提供介接功能或共同性功能模組，除有特殊事由且經資訊中心同意者外，不得另行建置。
- 十八、網站視覺設計除網站的美觀與可閱讀性之外，尚須考慮以下使用需求：
- (一)網站提供服務時，應將身心不便或年長者之使用需求列入考量，提昇網站之可用性、可及性及通用性。
  - (二)需支援桌上型電腦及筆記型電腦使用率較高之網頁瀏覽器(如：ie8 以上版本、Chrome 及 Firefox)，並配合瀏覽器使用率趨勢更新，解析度至少需滿足 800 \* 600 及 1024 \* 768 兩種規格。
  - (三)評估網站瀏覽是否順暢，例如等待網頁下載時間不超過五秒。
  - (四)評估頁面長度是否適切，例如不超過螢幕高度的三倍，避免使用者太常使用捲軸捲動頁面。
  - (五)評估網頁列印是否正確，例如當網頁無法正確被列印時，建議開發友善列印網頁功能
  - (六)確保沒有圖像的狀況下，亦可正常閱讀網站內容，例如避免僅用圖片表達所有內容，建議以圖文並存的方式呈現網頁。
- 十九、入口網站及主題網站除了以完善的資訊架構引導民眾瀏覽所提供的資訊與服務外，亦需提供資料搜尋功能，便於民眾透過關鍵字查詢所需資訊。
- 二十、網站設計時，需以全站一致性的概念，定義統一性的頁面編排與操作介面，讓使用者可順利地瀏覽與操作網站，性質相同之資訊項目應有相同的單

元名稱，不因名稱差異造成民眾瀏覽網站之困擾，同時應將內容近似的服務資訊置於同一資料夾，且資料夾名稱須具代表性，以便使用者藉由名稱即能瞭解內含資訊。

- 二十一、網站應增加對於行動載具瀏覽器(如：Andriod、IOS Safari)之支援，並能配合行動載具之解析度作適當版面配置。
- 二十二、網站之管理功能，除需涵蓋網站前台呈現的資料與服務外，尚應包括系統面管理功能、網站營運績效及系統運作效能面之管理工具。
- 二十三、網站伺服器主機安裝於本府共構機房或各機關所屬電腦機房時，網路安全措施由機房管理機關負責，如租用廠商機房或雲端服務時，相關資訊安全或管理責任由網站管理機關負責。

#### 陸、網站檢測

- 二十四、機關於完成網站建置，正式上線前，應通過網站功能、效能及安全檢測，以確認符合網站規劃需求。
- 二十五、網站功能檢測，分為單元測試及整合測試，單元測試用於測試特定功能之邏輯是否滿足機關需求，並確認流程中是否發生錯誤。整合測試為單元測試之邏輯延伸，測試跨單元之運作是否無誤，確保網站所有功能串連之正確性。
- 二十六、網站效能測試，係使用工具軟體進行壓力測試，驗證網站在多人同時連接使用的狀況下，系統反應時間符合規劃要求。
- 二十七、網站安全，係使用工具軟體進行源碼及網站主機弱點掃描，確認網站是否存在中、高風險，如發現時，並作必要的弱點修補，以確保網站之安全。
- 二十八、無障礙檢測，如網站應具備無障礙標章時，則應指派人員依據「無障礙網頁開發規範」進行無障礙功能檢測。

#### 柒、網站之網址

二十九、網站不得以 IP 位址，或其他未被許可之網域為其網址，各機關網站應向網域管理機關提出網址之申請，並以經配發之網址對外公開。

三十、網站之網址規定如下：

(一)行政機關、機構之入口網站，除教育局外以\*.ntpc.gov.tw 網域為其網址。

(二)教育局及所屬教育機關、學校之入口網站以\*.ntpc.edu.tw 網域為其網址，所屬行政機關以\*.ntpc.gov.tw 網域為其網址。

(三)主題網站及活動網站，除委外網站或委外雲端服務外，以\*.ntpc.gov.tw 網域為其網址。

(四)委外網站或委外雲端服務以\*.ntpc.net.tw 網域為其網址。

三十一、\*.ntpc.gov.tw 及 \*.ntpc.net.tw 網域管理機關為本府資訊中心，\*.ntpc.edu.tw 網域管理機關為本府教育局，各網域管理機關應訂定其網域命名規則。

捌、網站上線

三十二、各機關完成網站建置、檢測後，應依下列程序提送網站維運計畫書，依下列程序送資訊中心核備，經同意後進行網站上線作業：

(一)本府一級機關、區公所，經機關首長或授權人同意後，逕送資訊中心核備。

(二)本府二級機關及學校，經所屬一級機關初審同意後，送資訊中心核備，其中教育局如初審同意所屬機關、學校網站上線，應同時配發網址。

三十三、各網站維運計畫書至少包括下列內容，其格式由資訊中心訂之：

(一)網站名稱、功能說明等基本資料。

(二)網站資料的架構與來源。

(三)網站軟硬體架構。

(四)網站維運組織架構及工作說明。

(五)網站管理機關(單位)人員分工及聯絡資料。

(六)網站功能、效能、安全及無障礙檢測報告。

- (七)經費。
- (八)效益及績效。
- (九)相關承包廠商資料。
- (十)網址申請書。

三十四、網站管理人員及分工如有異動，應於異動前三日內通知資訊中心。

#### 玖、網站維運

三十五、網站管理機關，於網站上線服務後，應維持網站資料的正確性、完整性及有效性，所有訊息於公布後應立即上網檢視，確認內容或效果的正確性。

三十六、網站管理機關應依下列規定進行定期自我檢查，並作成紀錄備查：

- (一)每日(含星期日、國定假日或其他休息日)，至少連接該網站一次，確認該網站正常運作。
- (二)每週，應對於網站中所有內部及外部超連結、資料內容至少檢查一次，確認其正確性、完整性及有效性，並統計使用人數。
- (三)每三個月應至少召開網站維運工作會議一次，就網站營運狀況、效益、內容及改善作法進行充分討論及檢討。
- (四)每年應至少自行完成網站源碼及主機弱點掃瞄一次，如發現中、高等級風險，應於一個月內完成修正。

三十七、網站管理機關應配合資訊中心資訊安全演練及整體性弱點掃瞄，經資訊中心發現有中、高等級風險，應於一個月內完成修正。

三十八、網站如發現數字或一般內容錯誤，至遲應於發現後四小時完成更正；如發現嚴重內容錯誤或網頁置換等重大事由時，應立即暫停服務，並於發現後二小時完成更正。

三十九、網站維運期間，因週期性活動告一段落或其他事由，需暫停服務時，應轉向至適當之說明網頁，避免連接錯誤訊息。

四十、網站如有 IP、目錄或其他異動，網站管理機關應至遲於五日前通知本府各機關，各機關收到異動通知時應配合進行超連結或其他相關異動作業。

四十一、網站管理機關應指定星期日、國定假日或其他休息日之夜間聯絡及處理人員，俾利緊急事由之聯繫。

四十二、資訊中心得視業務需求，至機關處進行網站維運業務檢查。

#### 壹拾、網站下線

四十三、網站如下線不再使用，網站管理機關至遲應於下線五日前，通知本府所屬各機關，各機關收到下線通知時應配合進行超連結及其他異動修正。

四十四、原網址應轉向至適當之說明網頁至少三個月，以避免呈現連結錯誤訊息或造成使用者困擾。

四十五、機關對於下線網站，除應留存網站畫面作為紀錄外，並應於完成網站電子資料備份後，完整清除原主機之資料目錄及其內容，避免造成錯誤。

四十六、網站下線後原網址原則不再配發其他網站使用，以避免錯誤或使用者誤解。

#### 壹拾壹、獎懲

四十七、為激勵並提升網站品質，資訊中心得定期辦理網站評獎，考評之對象為本府各網站，原則分為機關網站、主題網站及活動網站三類，以及業務機關、幕僚機關、學校三組，其辦法由資訊中心另訂之。

四十八、各網站獲得外部機關、機構獎項或媒體正面新聞之肯定報導，各機關應視其情節對網站管理人員及其主管予以敘獎。

四十九、各網站因內容錯誤，造成民眾陳情、投訴，或有其他減損本府信譽或民眾對本府信賴之情形，網站管理人員及其主管，應視其情節予以處分，而有前述情形時，資訊中心得要求網站管理機關限期提交維運過程中各項紀錄文件，如逾期未繳交或繳交後發現機關未依規定辦理時，網站管理人員及其主管，應以申誡以上之處分。

五十、有下列情形之一時，第一、二次應視其情節對網站管理人員及其主管，處以口頭警告以上之處分，第三次則應視其情節處以申誡以上之處分，並得連續處理：

(一)資訊中心抽檢發現有網站內容錯誤時。

(二)機關未依本要點規定辦理，經查屬實時。

五十一、網站之資料權責機關如未善盡資料提供、維護及更新責任時，網站管理機關得視情節輕重，就資料權責機關疏失部分簽請處分。

#### 壹拾貳、其他

五十二、本要點施行前既有之網站，網址未符規定者，應於本要點施行二個月內完成修正，現有網址暫時維持平行作業，於一年內完成移轉。

五十三、本要點施行前既有之網站，應於本要點施行三個月內比照本要點規定完成網站維運計畫書之提報，而網站維運及考評作業則自資訊中心通知之日起開始實施。