

附件：

2019 年
广东省人民政府发展研究中心
网站改版及运维服务外包项目
需求方案

第一章 服务项目和单位概况

一、基本情况

（一）服务项目单位概况

1. 项目单位职能和内设机构

根据事业单位分类改革精神，广东省人民政府发展研究中心为省政府直属事业单位，内设秘书人事处、宏观经济研究处、创新产业研究处、城乡统筹研究处、生态文明研究处、商贸金融研究处、社会发展研究处、决策咨询服务处等8个机构。其主要任务是：组织和协调有关方面的研究力量，就全省发展中的重大问题以及热点、难点问题进行研究，为省委、省政府提供决策咨询和政策建议；组织和协调有关方面力量，起草省委、省政府重大决策性文件和其他重要文稿；组织专家学者和实际工作者，开展对省委、省政府重大决策的咨询和跟踪反馈，组织重大决策咨询研究课题的招标管理工作；加强对全省农村改革试验区试点的研究工作；收集、分析与我省改革开放和现代化建设有关的省际、港澳台和国外有关的信息资料；承办省委、省政府交办的其他事项。

（二）服务项目名称、类型及服务项目申报主体

项目名称：广东省人民政府发展研究中心网站改版及运维服务外包项目

项目类型：系统业务运营服务项目

项目主体：由本单位编制预算。

（三）服务项目背景、依据

1. 项目背景

广东省人民政府发展研究中心官方网站是广东省人民政府发展研究中心

(以下简称“中心”)“互联网+政务”的重要载体,加强官网建设,是我省“数字政府”改革建设工作的需要,对全面履行中心官网职能,提高履责效能,拓宽宣传渠道,进一步提升中心官网互联网社会影响力具有重要意义。

2. 建设依据

- 1.《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》(国办发〔2014〕57号);
- 2.《中共中央国务院办公厅关于全面推进政务公开工作的意见》(中办发〔2016〕8号);
- 3.《广东省政府网站考评办法》(粤办函〔2015〕555号);
- 4.《广东省人民政府办公厅关于印发广东省2017年度政府网站考评方案的通知》(粤办函〔2017〕198号);
- 5.《广东省人民政府办公厅关于2017年度全省政务公开工作第三方评估结果的通知》(粤办函〔2018〕279号);
- 6.《广东省人民政府办公厅关于印发省直单位政府网站集约化迁移工作方案的通知》(粤府办〔2018〕304号);
- 7.《广东省政务数据管理局 广东省财政厅关于印发2019年省级政务信息化服务项目审核要点的通知》(粤政数函〔2018〕3号);
- 8.《关于做好2019年省级政务信息化服务项目骤升编制及召开培训班的通知》(粤财预函〔2018〕170号)。
- 9.《广东省人民政府办公厅关于印发广东省2018年度政府网站考评方案的通知》(粤办函〔2018〕190号)

(四) 服务项目目标、规模、周期

1. 建设目标

网站将紧密围绕中心职能任务,贯彻落实《中共中央国务院办公厅关于全面推进政务公开工作的意见》(中办发〔2016〕8号)、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》(国办发〔2014〕57号)、《广东省人民政府办

公厅关于印发广东省 2018 年度政府网站考评方案的通知》（粤办函〔2018〕190 号）等文件要求，改版重点着力于打造智库影响平台、信息公开平台、工作展示平台、互动交流平台，将中心网站建设成“省内政府决策咨询网站的标杆”，改版后将突出“以人为本”的服务理念，把握用户的浏览习惯和服务需求，设计出特色鲜明、庄重大气、美观亲民的视觉形象，达到官网各功能板块分明、栏目设置科学、架构归类清晰、页面风格简明。

1. 智库影响平台：根据习近平总书记建设新型智库的要求，着力打造广东省级智库平台，扩大中心智库影响力。

2. 信息公开平台：根据上级文件规定公开政务信息，推进依法行政，提升政府公信力。

3. 工作展示平台：通过展示中心工作成果，传递上级部署，构建发布政务工作，展现互联网政务品牌形象的窗口。

4. 互动交流平台：对涉及中心的社会热点问题回应网友关切，积极阐明政策，解疑释惑，化解矛盾，理顺公众情绪。

2. 建设规模、服务期限

2019 年度网站改版、运维费用共计预算 35 万元。

二、项目的必要性分析

（一）重要性

广东省人民政府发展研究中心网站是中心“互联网+政务”的重要载体，网站改版是“数字政府”改革的要求（即统一标准规范，统一技术平台，统一安全维护，统一运维监管），是履行决策咨询服务职责的前提和重要保证，有助于提升中心网站运维水平，对中心实现“两为”服务的宗旨意义重大。

（二）政务工作整改的要求

根据党中央、国务院和省委省政府关于开展政务公开工作第三方评估有关

要求，2018年上半年省府办公厅委托中国社会科学院法学研究所组织开展了2017年度全省政务公开评估工作。评估结果显示中心得分偏低，存在的问题主要集中在政务公开、在线服务、互动交流、网站功能及网站传播等项目。开展网站改版及运维服务外包项目是有助于提升中心政务工作实效，是落实省政府政务公开对工作要求，也是落实中心政务公开工作的整改重要内容。

一级指标	二级指标	三级指标	考评内容	权重	得分
展现标识 (10)	网站标识	名称域名	网站名称中是否能清晰识别为政府网站，域名是否为“www.***.gov.cn”结构。	1	1
		备案信息	网站是否办理ICP备案，并在首页清晰显示。	1	1
		网站标识码	网站是否在首页清晰展示政府网站标识码。	1	1
		党政机关网站标识	网站是否在首页清晰加挂党政机关网站标识，以及标识能否链接标识证书基本信息。	1	1
	展现设计	页面兼容性	网站兼容主流类别及常用版本浏览器的情况。	2	2
		展现友好性	网站页面布局的科学合理性，以及插件控件、飘窗等使用情况。	1	1
		要素完整性	网站页面清晰显示发布时间、标明信息来源的情况。	2	2
		链接规范性	内部链接能否体现网站内容分类和访问路径的逻辑性，打开非政府网站外部链接打开时是否有提示信息。	1	1
健康情况 (30)	常态化 监管	可用情况	按照国办普查及通报相关要求，监测网站能否正常访问，以及页面、图片、附件、功能与外部链接的可用情况和各栏目更新维护情况。	12	30
		更新情况		12	
		商业广告	网站是否存在刊登商业广告问题。	2	
	问题整改 情况	整改时间	对监测抽查反馈问题是否及时整改。	2	
		整改质量	对监测抽查反馈问题的整改质量。	2	
信息内容 (35)	政务公开	基础信息公开	机构职能、领导信息、动态信息、人事信息、统计信息、公告公示等基础信息的公开和更新情况。	5	4.6
		“五公开”及重点领域信息公开	决策、执行、管理、服务、结果公开和重点领域信息公开专栏的建设情况，以及信息内容更新维护情况。	8	2.7
		数据开放	整合部门数据，依托“开放广东”全省政府数据统一开放平台向公众提供数据浏览、查询和批量下载等服务。	2	0
		信息公开年报	是否及时公开信息公开年报。	1	1
	在线服务	办事服务	基于部门职能和业务，整合服务资源及名单类信息，提供进度查询和结果查询的情况。	8	4

	互动交流	政策解读	是否设置相关栏目，对涉及面广、社会关注度高的法规政策和重大措施开展解读，通过数字化、图表图解、音频、视频等方式予以展现的情况，与政策文件的关联情况。	2	1.4
		政务咨询	在线提交、信件查询、来信公开等咨询投诉功能的实现情况，分类整理汇编常见问题及其解答情况，以及答复及时性、答复质量及处理态度情况。	3	2.1
		征集调查	围绕工作重点和社会热点开展民意征集调查情况，公众参与情况以及意见采纳反馈情况。	2	0
		在线访谈 (新闻发布会)	本单位主要领导、分管领导围绕年度重点工作和社会热点开展在线访谈或新闻发布会情况。	2	0
		智能互动	基于互动知识库提供智能互动渠道，实现自动回复以回复质量情况。	2	2
平台功能 (9)	网站功能	站内搜索	网站是否提供站内搜索功能，以及搜索结果分类展示和实用情况。	3	0.9
		地图导航	网站是否建立清晰、准确的站点地图，对主要栏目进行导航。	1	0
		转载分享	网站是否具备向主要社交媒体分享信息的功能。	1	0
	多元渠道	政务微信 (微博)	利用政务微信或微博发布信息、解读相关政策、回应社会关切、推送政务服务的情况。	2	0
		移动版本	建设适配于各类终端的移动门户，以及功能和内容的实用情况。	2	0
应用推广 (6)	网站传播	搜索到达率	通过主流公共搜索引擎搜索网站、重点信息和服务的情况。	1	1
		搜索引擎收录数	网站页面被主流搜索引擎收录数量，以及增长情况。	1	0.1
	社会监督	监督举报入口	网站添加“我为政府网站找错”监督举报入口的情况。	2	2
		监督举报问题处理	网民通过“我为政府网站找错”监督举报入口提交问题的及时处理情况。	2	2
支撑保障 (10)	机制保障	--	是否有明确机构、人员、制度、经费等方面的机制保障。	2	2
	安全防范	--	政府网站安全漏洞及安全事件发生次数、整改时限、整改结果等情况。	3	3
	自行评议	--	是否及时提交网站自评报告，以及内容规范、真实有效情况。	2	2
	省政府门户网站保障	信息公开目录	省政府信息公开目录系统中本单位目录更新情况。(备注：未在上述系统中开设站点的单位，检查自建的信息公开目录)	3	2
附加指标	加分指标	--	本单位政府网站受到上级单位表彰的，加分。	5	0

	扣分指标	--	本单位或辖区内政府网站受到国务院办公厅或省政府办公厅通报批评的，扣分。	5	0
	单项否决指标	--	本单位政府网站被国务院办公厅或省政府办公厅通报为不合格或存在突出问题的，即单项否决。	--	--
合计	72.8分				

(三) 资源共享整合

网站运维服务及改版属于系统运维项目，无资源共享、整合内容。

第二章 需求分析

一、网站建设现状问题分析

广东省人民政府发展研究中心的网站建设现状存在以下问题：

（一）网站栏目设置与“数字政府”建设要求存在差距

国办和省府办公厅下发的政府网站建设发展指引，对政府网站全面推进政务公开和“互联网+政务服务”的能力提出了很高的要求，对照省政府办公厅《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 2018 年度政府网站考评方案的通知》（粤办函〔2018〕190 号）考评方案的要求及 2017 年中心网站的考评结果，中心网站在“五公开”（即决策、执行、管理、服务、结果公开）、政务咨询、征集调查、在线访谈、智能互动、网站导航、转载分享、政务微信（微博）、移动版本等栏目距省政府要求有较大差距，亟需对目前网站进行改版升级，如准确定位中心官网、重新规划设置网站各功能板块和栏目进行，借鉴国内外优秀政府网站的设计风格优化中心网站的版式，充分发挥政务公开和服务群众等作用以提升中心网站在互联网上的影响力。

（二）缺乏网站维护专业技术力量

由于受编制限制，中心至今无专业网站运维技术人员，致使中心现有网站管理、更新滞后，网站安全漏洞等无法得到及时、准确的修补、更新，与“数字政府”建设和省政府提出的政务公开工作考评要求均存在较大差距。中心网站运维服务外包给专业运维团队能解决人手不足，专业力量薄弱的现实，实现对网站内容的运维和技术保障，同时能协助中心精准落实有关网站的各项工作任务和要求。

二、网站改版需求分析

网站改版需求分析详见第三章“网站改版总体设计”。

三、运维管理服务需求

运维服务方要求是技术实力雄厚的法人实体，遵守国家法律制度，社会声

誉良好，根据每年省政府办公厅的网站考评方案指标要求，确定专职人员负责中心网站内容运维和技术保障等工作，及时提出网站栏目规划调整建议，协助中心落实工作任务和要求。

（一）网站运维服务政治要求

1. 运维项目团队要具备过硬的政治素质，清晰网站的政治定位。
2. 熟悉我国政治生活的内容和准则。
3. 熟悉国家、省、市的党政中心工作、政策方针；熟悉广东省情、民情。
4. 熟悉机关单位的工作流程，妥善处理不同部门的关系。
5. 熟悉政民互动的规律，能做好舆论引导工作。

（二）网站运维服务机制要求

网站运维服务方须根据国办、省府办对政府网站建设的要求，具备一整套完整的服务保障机制，确保网站内容和技术运维服务稳定可靠。服务定位准确，能对网站内容运维、技术安全具备较强的保障管理能力，能妥善安排不同渠道的内容采编工作，具备内容和技术应急响应保障机制。

（三）网站运维人员资质要求

1. 有成熟稳健的内容采编队伍，且团队具备过硬政治素质，了解并严格遵守国家保密制度，确保网站内容政治正确、准确无误；须具备较强的新闻素质和业务素质，掌握政府网站内容运维基础业务知识，具备较高的职业素养，具备较强的服务意识，积极主动完成各项工作。
2. 熟悉政府部门信息内容的采集、编辑、审核、发布的原则、流程及规范；具备较强的信息加工能力，在日常维护中提供高水准的文字内容；具备较强的政治敏感性和新闻敏感性，能迅速捕捉国家政策、社会热点问题。

（四）网站运维服务工作要求

1. 根据国办、省府办对政府网站建设的要求，按照政府网站规划做好网站

内容运维工作，掌握国内外主流政府网站的发展趋势，及时对网站内容的组织、规划、调整、完善提出意见和建议。

2. 安排专职人员负责网站日常工作，接受我中心相关负责人的协调指导，完成各项工作安排，定期汇报总结。专职人员应做好网站的日常内容保障工作，及时发现所负责更新的网站栏目问题，巡查所负责栏目的信息发布、更新情况。

3. 根据上级相关文件精神及省政府办公厅监测报告要求，做好网站栏目策划、信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、信息转载、问题整改等工作，并就网站栏目调整、内容更新、专题专栏制作提出意见和建议，确保网站符合全国政府网站普查有关要求。

4. 按规定做好网站普查登记、ICP 备案、等级保护备案、加挂党政机关网站标识、规范名称和域名等工作。当网站主办单位、负责人、联系方式、网站域名、栏目的主体结构或访问地址等信息发生变更时，及时向网站主办方备案，在全国政府网站普查系统中更新相关信息并做好相关公告。

5. 负责建设网站技术平台，并做好平台软硬件系统维护、功能升级、数据备份、日志管理、信息资源管理等日常管理工作。

6. 按照《网络安全法》等法律法规和政策要求，制定完善安全管理制度和操作规程，做好网站安全定级、备案、检测评估、整改和检查工作，定期对网站进行安全检查，及时消除隐患。

7. 部署必要的安全防护设备，采取有效安全防护措施提高网站防篡改、防病毒、防攻击、防瘫痪、防劫持、防泄密能力。

8. 遵守国家关于互联网管理的各项法律法规，不利用网站从事国家法律法规或公共道德所禁止的活动；不发布侵害他人合法权益的信息和其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息；不通过网站开展任何盈利性的活动，不开展其它不适用党政机关工作要求的活动。

9. 建立网站日常巡检和监测预警机制，发现问题或出现突发情况要及时妥善处理，确保网站安全、稳定、高效运行；安排专人负责每日浏览网站内容，认真审核发布的信息，及时发现问题、更正整改；建立 24 小时值班制度，及时处理突发事件；安排专人负责及时处理中国政府网“我为政府网站找错”平台网民找错留言。

10. 建立网站应急响应机制，制定应急预案并向网站主办方备案，明确应急处置流程及当事人职责，每半年至少进行一次网站应急响应预案的演练。发现网站故障或其他紧急情况，立即启动应急预案及时处置，并做好相关记录。

11. 接受中心的监督、指导、考核和培训，对日常监测和定期抽查发现的问题，及时整改。

12. 做好网站信息公开年度报告编制工作，确保数据真实、及时、准确、完整。

（五）网站安全需求

系统安全需求如下：

1. 网站的设计与数据使用必须安全、可靠、准确、可信、可用、完整。

2. 系统安全访问功能要求

网站具有严格的权限管理、身份认证、和访问控制功能。

3. 重要数据保密性功能要求

重要数据资料必须遵守国家有关保密制度的规定。保证个人的隐私在非授权条件下不受侵犯。

4. 重要数据可追溯性功能要求

系统对重要数据提供痕迹保留、数据追踪和防范非法扩散的功能。

5. 等级保护要求

在信息安全建设方面主要考虑了技术体系的安全、信息安全策略、运行安全策略以及系统安全权限管理定制。依据《GB/T 22240—2008 信息安全技术信息系统安全等级保护定级指南》信息系统安全保护等级规定。

本期项目的建设将充分考虑链路专网安全、网络安全、信息安全等方面的安全保密性，以保证系统安全。

（六）信息公开审核要求

建立信息上网保密审查制度，指定专人专职负责上网信息审核，遵循“谁审查、谁负责、谁发布、谁负责，先审查、后发布”和“涉密信息不上网，上网信息不涉密”的原则开展信息发布审核工作。

网站信息的审核把关由中心负责，实行网站信息公开逐级审核制度，按照《广东省人民政府发展研究中心政务信息公开管理暂行办法实施细则》逐级审核，核发后方可上网发布。

四、关联系统和接口需求

一、关联系统需求分析

暂无需要对接关联系统。

二、接口需求分析

系统能够提供两种接口方式：

本项目仅为网站，不提供标准接口，若各职能部门需对接，再进行相关对接开发。

第三章 服务项目方案

一、网站改版总体设计

（一）栏目优化

将网站现有栏目进行板块分类，按照动态要闻、信息公开、办事服务、政民互动等重点板块条块分明，做到栏目设置科学，信息归类清晰，查找方便，实现广东省人民政府发展研究中心门户网站信息公开、回应关切、网上服务能力的全面提升。

（二）网站栏目补充

（1）针对“公示公告”栏目：一年至少发布3条以上公示公告。

（2）针对“执行公开”栏目：补充项目实施步骤、责任分工、监督方式等信息。

（3）针对“结果公开”栏目：补充部门工作计划、发展规划等信息。

（4）针对“政策解读”栏目：补充转载省（部）级政策解读信息。

（三）网站栏目新增

（1）“征集调查”栏目：网站新增建设“征集调查”栏目，可参考茂名市政府门户网站“在线调查”栏目。

（2）“在线访谈”栏目：网站新增建设“在线访谈”栏目，可参考省港澳办网站“在线访谈”栏目。

（3）“统计信息”栏目：丰富网站“统计信息”栏目，可参考省港澳办网站“统计信息”栏目。

（4）“数据发布”栏目：网站新增建设“数据发布”栏目，利用图表、文字等形式发布部门最新的数据并对数据进行多种形式的解读。

（四）技术平台新增

1. 智能实时互动技术平台开发：进行数据库的整合开发，以及前端页面的设计，为网友提供智能互动问答服务。

2. 移动门户技术平台开发：基于后台进行技术开发，以及前端页面设计，实现智能移动终端可直接访问网站页面，可参考茂名市政府门户网站移动版。

3. 网站功能补充：为网站优化站内搜索功能，实现搜索结果分类展示；为网站建立清晰、准确的站点地图，对主要栏目进行导航；为网站建立社交媒体分享信息的功能。

4. “数据开放”平台开发：基于后台进行技术开发，新增中心网站的数据开放平台，实现向公众提供数据浏览、查询和下载服务。

5. 非公开性文件查询系统：基于用户系统进行技术开发，可实现非公开性文件的上传下载及查看。

（五）新媒体建设

针对“政务微信（微博）”，开通认证政务微信公众号，进行定期更新，并在网站提供微信入口及介绍，可参考茂名市政府门户网站“微博微信”。

（六）搜索导航

1. 站内搜索

网站搜索结果实现分类展示。

2. 地图导航

网站建立清晰、标准的站点地图，能对主要栏目进行导航。

3. 转载分享

网站具备向主要社交媒体分享信息的功能。

4. 政务新媒体

开通微信微博新媒体。

5. 移动版本

建立适配于各类终端的移动门户。

二、运维服务外包内容

（一）网站年度技术运维

1. 网站各系统运维费用：包括 web 主站维护费用、内容管理系统维护费用、网友留言系统、在线直播系统等系统运维费用。

2. 硬件及网络资源费用：包括系统平台设备租用与维护、光纤宽带资源、专业机房配备等费用。

3. 安全维护费用：包括日常安全评估扫描，漏洞补修，防止黑客入侵、数据备份、突发事件应急处理等运维费用。

（二）网站新版内容运营维护（远程运维）

1. 包括改版后网站日常信息发布板块、政民互动等栏目更新；

2. 在中心指导下提供内容及数据保障，对标政府网站指标完成官网内容运营维护。（远程内容运维）

3. 非公开性文件查询系统运维

三、网站对标考评栏目建设及开发

（一）对标考评指标技术开发

1. 对标政府网站指标进行数据开放技术栏目开发

2. 对标政府网站指标进行智能互动技术栏目开发

3. 对标政府网站指标进行移动门户建设

（二）对标考评内容栏目建设和运维

1. 微博微信建设和内容运维

2. 数据发布栏目建设

3. 民意征集栏目建设

4. 在线调查栏目建设
5. 在线访谈栏目建设
6. 统计信息栏目建设

（三）系统开发

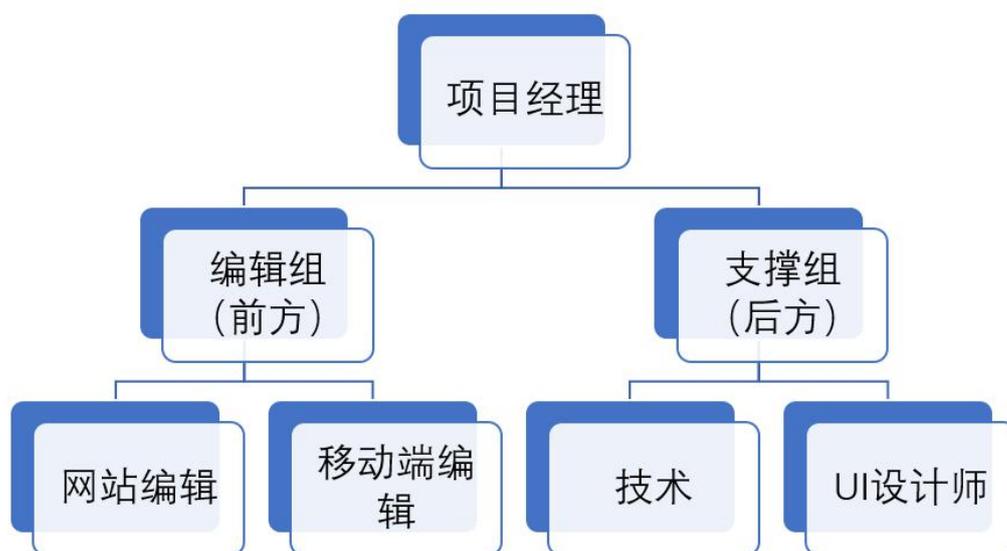
1. 非公开性文件查询系统建设

第四章 服务项目组织实施

一、服务项目实施计划

(一) 实施架构

为保障项目顺利实施，要求建设方组建专业的实施团队负责各项具体工作的执行，结合我中心实际需求，要求团队在项目期内根据服务内容设置相应架构：



项目经理：负责管理团队人员；把控项目实施的整体进度；为我中心提出优化建议，协调相关资源。

编辑支持：负责政务新媒体的内容保障和运行管理。

后方支撑：负责专题专栏、图解的设计和制作，技术负责策划的程序实施。

(二) 实施工作对接机制

以下事宜，要求实施方及时与我中心对接、沟通：

1. 重要事项工作对接

(1) 项目的管理层面工作，如项目进展，团队管理等。

- (2) 重要工作、专项工作的安排。
- (3) 紧急工作处理。
- (4) 其他日常工作，如无法布置到具体执行人时，项目经理应负责对接。

2. 日常运营工作汇报

- (1) 接收我中心日常安排的工作任务，反馈工作结果。
- (2) 根据项目的运行情况，向我中心主动提出优化调整方案。
- (3) 根据与政务公开、政务服务有关的热点，主动研究提出策划方案。

3. 线上对接

要求实施方与我中心在线上组成工作群，进行非重要性、非紧急性工作的日常沟通。

沟通内容：项目日常工作的沟通交流；项目方向性工作的交流、定题与预览审核。

二、人员培训需求和计划

在项目实施过程的培训和反馈环节可能存在的风险在于：人员不能参与培训的全程，培训的内容没有很好的针对性，接受培训的目的不明确；业务人员对于反馈的重要性和必要性认识不足，没有给予足够的重视和精力投入。

规避策略：

- 需提前与相关所有人员进行全面的沟通，说明培训的重要性和开展思路，并充分征求人员对培训的要求、制定完善的培训方案；
- 根据具体情况、制定具有全面性、针对性的培训课程，并积极征求意见，不断完善培训内容；
- 对于培训的内容、时间、场地等各个环节进行妥当的安排并在培训后及时征求被培训者意见，及时改正不足。