

## 澎湖縣政府網站維護管理作業要點

中華民國 93 年 9 月 14 日澎府計資字第 09314002401 號函頒

中華民國 97 年 3 月 27 日澎府計資字第 0971400110 號函修正全文 15 點

中華民國 97 年 9 月 23 日澎府計資字第 0971400404 號函修正第 4 點、第 5 點、第 10 點、第 11 點、第 12 點、第 13 點、第 14 點、第 15 點

中華民國 99 年 12 月 17 日澎府計資字第 0991400616 號函修正發布名稱及全文 14 點，並定自 100 年 1 月 1 日起施行

中華民國 101 年 6 月 1 日府行資字第 1011303891 號函修正發布名稱及全文 15 點（原名稱：澎湖縣政府網站網路服務網站維護管理作業要點）

中華民國 108 年 5 月 16 日府行資字第 1081301767 號函修正發布名稱及全文 43 點（原名稱：澎湖縣政府入口網站維護作業管理要點）

一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為加強落實所屬網站（以下簡稱本網站）管理工作，提升網站品質，維護網站秩序，提供正確、即時、便利、美觀、安全之資訊，增進網際網路便民服務效能，特訂定本要點。

二、本要點適用於本府各單位及所屬機關（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：入口網站為單位或機關網路服務之中心，提供之資訊範圍以單一單位或機關或其下屬單位或機關資訊為主。網站內容著重於單位或機關組織、業務、公告、法規、主動公開資訊、宣傳等公開性資訊揭露，並提供所屬單位或機關網站、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。

四、網站均應指定管理單位或機關，網站管理單位或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：屬單一單位或機關業務者，以該業務主管單位或機關為網站管理單位或機關；屬跨單位或機關或難以歸屬於特定單位或機關業務者，由網站建置單位或機關研議，經縣長或授權代理人同意後指定。

（三）活動網站：以網站建置單位或機關為網站管理機關。

五、網站管理單位或機關之權責：

（一）網站管理單位或機關為所管網站之聯絡、溝通及代表窗口，並接受本府行政處對該網站之考評。

（二）網站管理單位或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。

六、網站管理單位或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，並作為所管網站與本府行政處聯繫之代表窗口。

- 七、網站資料權責單位或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。
- 八、網站內容如涉及其他單位或機關權責，網站管理單位或機關得就該部分資料之提供、收集及更新，另研議資料權責單位或機關，經縣長或授權代理人同意後指定。
- 九、網站管理單位或機關應要求、督促資料權責單位或機關確依要求完成各項資料交付工作。
- 十、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」。
- 十一、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。
- 十二、各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。
- 十三、各網站資料，如本府資料開放 (Open Data) 平臺或本府其他資料彙整平臺已提供者，除有特殊事由且經本府 (行政處) 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，則應回饋至本府資料開放 (Open Data) 平臺。
- 十四、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，除有特殊事由且經本府 (行政處) 同意者外，不得另行建置。
- 十五、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，提升網站之可用性、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：IE10 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。

- 十六、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。
- 十七、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。
- 十八、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。
- 十九、網站之管理功能，除需涵蓋網站前臺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、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，相關網路安全措施及備份備援機制，由機房管理機關負責，如租用廠商機房或雲端服務時，相關資通安全或管理責任由網站管理機關負責。
- 二十一、單位或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。
- 二十二、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。
- 二十三、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。
- 二十四、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。
- 二十五、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。
- 二十六、網站管理單位或機關，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。
- 二十七、網站管理單位或機關應依下列規定定期進行自我檢查，必要時應作成紀錄備查：
  - (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。
  - (三)每年應至少完成網站源碼及主機弱點掃描一次，如發現中、高等級風險，應於一個月內完成修正。
  - (四)網站維運工作會議視需要不定期召開，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。

二十八、網站管理單位或機關應配合本府（行政處）資通安全演練及整體性弱點掃描，經本府（行政處）發現有中、高等級風險，應於一個月內完成修正。

二十九、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。若因此而發生法律糾紛，各網站管理機關須自行負起全責。

三十、網站互動交流項目維護原則：

（一）社群網站 Facebook、YouTube、Flickr、Plurk：由各建置單位（機關）負責管理，各機關並應協助提供及維護更新相關資訊。

（二）縣長信箱：

1、為免民眾利用本府縣長信箱發表攻擊、不實或不當言論，對民眾寄發電子郵件，經由秘書審核，線上派送並以電子郵件通知相關業務機關窗口進行分文，相關業務機關依行政程序產製處理表（附表一），由秘書綜整奉核後回覆結案。

2、各機關縣長信箱專責窗口應每日查收電子郵件並依行政程序回覆與業務相關之縣長信箱內容。

（三）縣府入口網站討論區：

1、為免民眾利用網站發表攻擊、不實或不當言論，對民眾發表演論由本府行政處審核可否發布至縣府入口網站，並製作列管通知單（附表二）送請業務單位處理，業務單位應於一日內上網回覆結案。

2、各機關網站管理人應每日上網瀏覽並依行政程序回覆與業務相關之民眾發表演論。

（四）單位或機關網站留言版：

1、各單位或機關應指定專責管理人員，同時設定留言版管理信箱，隨時接收留言版訊息，每日應上網瀏覽並依行政程序回復。

2、有設置留言版之單位或機關應自行設定留言版管理辦法。

（五）本網站（中文版及英文版）所提供民眾聯繫之機關信箱，各單位或機關應指定專責管理人員負責接收處理並依行政程序回復。

三十一、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。

三十二、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。

三十三、網站如有網址或其他相關異動，網站管理單位或機關應至遲於五日前通知本府所屬各機關，各機關收到通知時應配合進行超連結或其他相關異動作業。

三十四、網站如下線不再使用，網站管理單位或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。

- 三十五、單位或機關對於下線網站，得視業務需要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。
- 三十六、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。
- 三十七、為激勵並提升網站品質，本府得每年辦理網站評鑑或委外辦理營運績效檢核，其相關作業方法由本府行政處另訂之。
- 三十八、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，各單位或機關應視其情節對網站管理人員及其主管予以敘獎。
- 三十九、各網站因內容錯誤，造成民眾陳情、投訴，或有其他減損單位或機關信譽或民眾對單位或機關信賴之情形，網站管理人員及其主管，應視其情節予以處分。
- 四十、網站之資料權責單位或機關如未盡善資料提供、維護及更新責任時，先與網站管理人員進行口頭告知，則持續未改善者，則應視其情節輕重，就資料權責單位或機關疏失部分簽請處分。
- 四十一、網站之資訊安全，除本要點規定外，並應遵守本府資通安全管理制度相關規定。
- 四十二、本府整合型網站平臺系統建置及維運管理所需經費由行政處每年編列預算支出。
- 四十三、本縣各鄉市公所未訂定網站管理維護作業要點者，得準用本要點規定辦理。