

國家發展委員會

政府網站服務管理規範  
(草案)

中華民國 106 年 4 月



# 目 錄

壹、 前言 .....	1
貳、 適用範圍 .....	1
參、 網站服務設計原則與程序 .....	1
肆、 政府網路服務管理原則 .....	4
伍、 指引說明 .....	7
陸、 參考指南 .....	14
柒、 附錄 .....	44
一、 政府機關網站親和性設計原則 .....	44

## 表 目 錄

表 1 網站服務上線緩衝機制相關建議.....	29
表 2 新網站服務上線機關內部輔導機制.....	30
表 3 營運任務團隊人員管理分類.....	31
表 4 營運任務團隊成員分工表.....	32
表 5 資訊發布品質檢核表.....	33
表 6 網站服務系統重要備份資料項目建議.....	36
表 7 網站服務系統重要備援項目建議.....	37
表 8 網站服務歷史資料保存建議.....	38
表 9 社群網路媒體類型和應用網站案例.....	40
表 10 社群網路媒體經營團隊與職責對應表.....	41
表 11 社群網路媒體負面評論危機處理原則參考表.....	42
表 12 社群網路媒體負面評論因應措施參考.....	42

## 圖 目 錄

圖 1 網站開發作業型態與網站開發生命周期對照圖 .....	3
圖 2 政府資料活化應用示意圖.....	19

## 壹、 前言

機關網站是政府在網路世界的重要施政窗口，社群媒體亦是機關與民眾互動溝通的重要管道。為提升政府機關網站及社群媒體服務品質，國家發展委員會(前身為行政院研究發展考核委員會，以下簡稱本會)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」、100 年頒布「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引(社會網絡篇)」，並配合我國電子化政府推動進程及國際發展趨勢逐年修訂，提供各政府機關網站應用參考。因此利用網站提供各種便捷、即時、豐富多元的資訊，強化網站虛擬門市的整體服務，加強與民眾的溝通互動，創新政府服務流程，提升施政決策品質，是先進國家推動政府改造，躍升國家競爭力的主要策略之一，也是我國政府優先考慮的首要課題。

政府網站服務管理規範(以下簡稱本規範)為參考歐美各國政府相關網站指引及國際應用發展趨勢，融入創新設計理念，並依循我國國情修訂。本規範係提供各政府機關網站開發建置及維運管理之參考指引，以達成政府網站資訊即時性、瀏覽便利性、服務友善性、互動親和性等面向之服務品質。

## 貳、 適用範圍

- 一、 本規範可供各機關入口網站、主題網站(含機關建置之專業網站、網路申辦服務、觀光文化等)、分眾網站及外語網站(如英文、日文等)之網站服務開發建置及維運管理之參考。
- 二、 網站管理及開發人員在規劃網站架構與內容時，應參考本規範內容及導入使用者體驗，建置符合民眾需求的政府網站服務。

## 參、 網站服務設計原則與程序

網站開發人員在規劃網站架構、盤點服務內容、設計視覺呈現、及開發技術取捨時，應該依循本規範的原則主軸辦理。每一原則下各有若干指引，用以闡釋該原則。讓網站開發人員能夠對政府網站服務在資訊即時性、瀏覽便利性、服務友善性、互動親和性等設計面向上有明確的遵循原則。

本節說明政府網站服務如何在網站開發建置過程中融入本規範所規定的各

種網站開發建置及維運管理考量，使開發完成的政府網站服務符合我國政府相關管理規範並具備創新應用設計，以達成創新政府網站設計及服務新思維。

### 網站服務開發生命週期：

系統開發生命週期是一種常見的研究模型，藉由明確定義開發過程中的不同工作階段來描述整個系統的發展過程，有助於系統工程師和系統開發人員利用對系統的設計、構建、測試和交付進行計劃。此模型亦可用於描述網站服務的發展過程。

1. 網站定位：決定開發網站或網站改版時，需要明確定義該網站之定位。
2. 網站規劃：定位確認後，要明確規劃網站的資料與服務項目，以及未來的經營方式。
3. 網站開發：網站需要尋求資訊系統的委外開發，並考量相關規範。
4. 系統移轉：針對既有網站移轉到新網站服務而言，需注意移轉的範圍。
5. 網站上線：網站開發完成後，如何確保上線的成功。
6. 網站經營：上線後需持續進行網站的經營，確保網站服務品質。若因階段性任務完成或時效性考量(例如長期無更新資訊的網站)，應進行退役，而成為典藏網站。

### 網站開發作業型態

常見三種不同類型的開發型態，乃依據網站開發目的予以定義，分別是「全新開發、網站改版、網站整併」。

1. 全新開發：開發一個全新的網站服務。
2. 網站改版：既有網站服務因功能、效能等因素之考量，決定進行改版。
3. 網站整併：鑒於全新開發與網站改版，難免造成相同性質網站重複建置，基於資源有效利用及網站維護之便利性，機關針對屬性相同網站服務之進行整併。

根據上述三種開發類型，界定各階段所需要遵循之層級，分別為「必要、建議、不適用」。各機關於開發網站服務時，可先決定網站開發的行為，再判斷所需遵循參考之範圍(如下圖)。

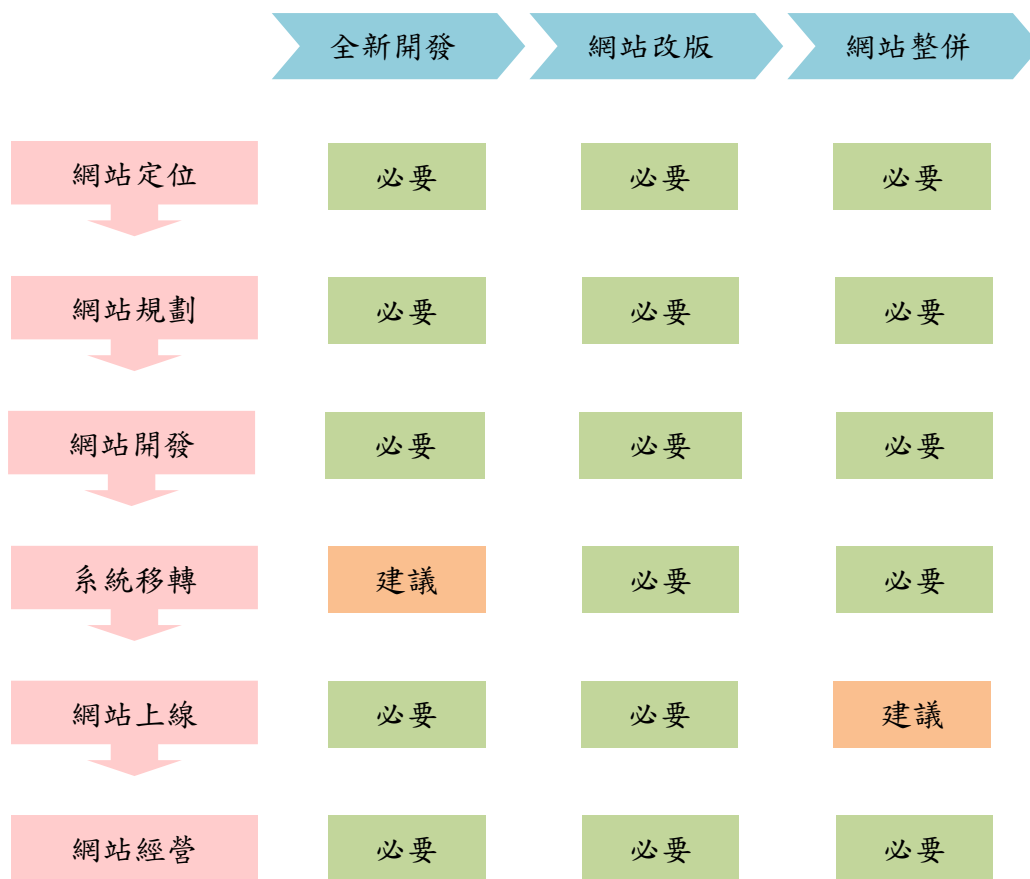


圖 1 網站開發作業型態與網站開發生命周期對照圖

## 肆、 政府網路服務管理原則

**原則 1、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。**

- ☐ 確認網站服務的任務目標及首要達成目標。
- ☐ 評估網站服務之開發作業型態，避免重複開發。
- ☐ 評估欲達成任務目標，所應提供的網站服務類型與內容。

**原則 2、政府網站服務應符合行政院頒布之資通安全管理法規及其他相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。**

- ☐ 確認符合政府資通安全管理相關法規內容，例如行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等。
- ☐ 確認符合政府資訊公開法及相關政府資料開放(Open Data)規定。
- ☐ 確認符合其他各項政府網站服務應遵守的規定，例如網站無障礙規範等。

**原則 3、網站服務應以簡明易用為主，各項操作之流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。**

- ☐ 政府網站服務應具備響應式網頁設計(RWD)。
- ☐ 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 等系統環境。
- ☐ 政府網站服務應清楚呈現版面基本組成要素相關資訊，並提供人性化的搜尋服務功能。

**原則 4、網站服務開發應基於相容國際通用標準的開發建置環境。**

- ☐ 政府網站服務應優先採用國際組織-全球資訊網協會(World Wide Web Consortium, W3C)及 WHATWG 組織之新版 HTML 標準，並具備跨瀏覽器相容性。
- ☐ 政府網站服務如需使用 JavaScript 或相關語言，應優先採用相容於



ECMAScript 之新版標準。

- ☐ 政府網站服務如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用相容於全球資訊網協會之新版 CSS 標準。

**原則 5、政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。**

- ☐ 評估及盤點既有系統需要被移轉的資料與服務範圍與內容。
- ☐ 確認新網站服務與欲移轉的資料與服務之相容性與呈現樣式。
- ☐ 舊網站服務無法移轉時，應提供替代方案並評估後續影響。

**原則 6、新網站服務上線前應制定上線計畫，以避免驟然衝擊業務單位的作業流程及影響使用者操作網站服務。**

- ☐ 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，或可考慮公開測試。
- ☐ 政府網站服務上線前應更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。
- ☐ 新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。

**原則 7、機關應成立跨部門的網站營運任務團隊，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。**

- ☐ 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。
- ☐ 確認網站營運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。
- ☐ 確認網站服務所提供的資料內容更新與管理機制。

**原則 8、政府網站服務應蒐集網站使用數據分析資料，據此作為後續網站服務維護及調整的參考。**

- ☐ 政府網站服務應善用網站流量統計技術，例如政府網站流量儀表板及 Google Analytics 服務，瞭解網站服務使用情況。

- ☐ 定期評估網站服務之任務目標與實際使用統計數據之差異。
- ☐ 定期評估網站內容更新機制，例如更新類型、更新週期等。

**原則 9、確保政府網站服務之穩健經營，應定期備份網站資料內容，並定期檢視備份資料完整可用，避免因外界因素造成網站服務中斷。**

- ☐ 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。
- ☐ 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。
- ☐ 政府網站服務應提供網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方典藏服務或靜態網站輸出功能。

**原則 10、政府網站服務應評估機關業務屬性與所能提供的資源類型，善用社群網路媒體平臺，提供民眾多元化的溝通管道。**

- ☐ 機關應盤點業務相關可用資源，善用合適的社群網路媒體類型，加強與民互動溝通。
- ☐ 機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新內容。
- ☐ 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。

## 伍、 指引說明

本節說明政府網站管理原則之參考指引內容，提供作為政府網站服務之設計與開發過程參考依據。

原則 1、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。

政府各機關業務屬性、服務對象不全然相同，不同類型的業務會有不同目標，故需考量所欲開發之網站服務的任務目標，以此作為後續規劃的參考基準。同時需探究是否可藉由現有網站服務因應或擴充，儘量避免重複開發。

**指引 1.1 確認網站服務的任務目標及首要達成目標。**

建議可透過業務單位需求調查或相關文件整理，列出網站服務的任務目標清單，並列出 3 項至 5 項的首要達成任務目標。若為延續性網站服務，可引用其任務目標並評估適用性，在需要時修正之。

**指引 1.2 評估網站服務之開發作業型態，避免重複開發。**

機關應評估所欲開發之網站服務是否由現有網站服務因應或擴充，避免重複開發功能相近的網站服務。可區分為三種開發作業型態，包含全新開發、網站改版、網站整併。

**指引 1.3 評估欲達成任務目標，所應提供的網站服務類型與內容。**

依據網站服務的首要達成任務目標及次要目標，評估所欲開發的網站服務類型與內容，例如入口網站、主題網站或分眾網站等，據以規劃應提供的服務項目與資料內容，藉以達成任務目標及需求。建議針對每一項首要達成目標，提出至少 1 至 2 項可能的執行方法。

原則 2、政府網站服務應符合行政院頒布之資通安全管理法規及其他相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。

政府網站服務相當於政府為民服務的虛擬門市，亦為政府機關於網路世界的延伸，提供符合行政院頒布之資訊安全及其他相關規定的網站服務是必要條件。

**指引 2.1** 確認符合政府資通安全管理相關法規內容，例如行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等。

主要規定各機關網站資訊安全政策制定應依據個人資料保護法、國家機密保護法及行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等相關法規。

**指引 2.2** 確認符合政府資訊公開法及相關政府資料開放(Open Data)規定。

全民共享及公平利用政府資訊，保障民眾知的權利，是建立政府資訊公開制度的主要目的。依據行政院第 3322 次院會決議指示，推動政府資料開放加值應用是推動電子化政府發展的重要主軸。詳細內容請參照政府資訊公開法、行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則與相關規範。

**指引 2.3** 確認符合其他各項政府網站服務應遵守的規定，例如網站無障礙規範等。

詳細內容請參照國家通訊傳播委員會公告之網站無障礙規範，相關檢測及辦法亦依據國家通訊傳播委員會規定。

**原則 3、網站服務應以簡明易用為主，各項操作之流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。**

根據統計研究，民眾使用政府網站服務以尋找所需資訊或功能為主，因此資訊是否容易瀏覽、理解與使用，成為政府網站服務的重要成功關鍵。網站服務的開發設計原則，在於具備親和性及行動友善設計，例如資訊於版面上呈現的方式，包括位置、內容的格式與閱讀性、介面與互動設計等。

**指引 3.1** 政府網站服務應具備響應式網頁設計(RWD)。

政府網站服務應具備友善瀏覽設計，確保大多數民眾無須額外的操作即可瀏覽資訊內容。響應式網頁設計相較於過去常見的行動版網站，機關無需建置及維護多個相同性質的網站(例如桌面版與行動版網站)，即可滿足多種不同解析度裝置的使用需求。

**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 等系統環境。

政府網站服務應具備行動裝置友善操作，除了需考量顯示裝置的尺寸大小，亦需考量行動裝置的特性，例如操作方式及輸出(列印)限制

等。網站版面設計及操作流程，應考慮可能的影響因素。

**指引 3.3** 政府網站服務應清楚呈現版面基本組成要素相關資訊，並提供人性化的搜尋服務功能。

版面基本組成要素是網頁版面上需呈現的元素，其配置與呈現方式會立即反應在使用便利性上，其組成包含機關名稱、語言版本選擇、通訊地址及電話、相關宣告等。除版面基本組成要素，網站服務提供檢索功能及進階人性化搜尋服務，亦可提升使用便利性。建議於版面設計時，應考量使用習慣，依重要性擺放在相對應的位置，並在保持整體一致性，以簡明易用為主。更多詳細內容可參考本會政府網站營運績效檢核計畫

原則 4、網站服務開發應基於相容國際通用標準的開發建置環境。

**指引 4.1** 政府網站服務應優先採用國際組織-全球資訊網協會(World Wide Web Consortium, W3C)及 WHATWG 組織之新版 HTML 標準，並具備跨瀏覽器相容性。

網站服務開發採用 HTML5 為國際主流趨勢，目前歐美各國政府網站多已改用 HTML5 技術。市面上常見瀏覽器皆已支援 HTML5 標準，例如 Chrome、Firefox、IE(版本 9 以後)、Edge 及 Safari 等瀏覽器。建議在開發網站服務時，應確保使用之 HTML 語法於當時各家主流瀏覽器的最新版本及往前一個主要版本皆有支援。

**指引 4.2** 政府網站服務如需使用 JavaScript 或相關語言，應優先採用相容於 ECMAScript 之新版標準。

目前 JavaScript 標準由歐洲標準組織 ECMA 制定，建議參照 ECMA 網站資訊，選用各大主流瀏覽器皆有支援的 JavaScript 語法為佳。亦建議制定開發團隊的程式撰寫規則，以降低程式開發及後續維護的複雜度。

**指引 4.3** 政府網站服務如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用相容於全球資訊網協會之新版 CSS 標準。

CSS 提供開發人員依據個別需求，可重新定義 HTML 標籤，自行擴充呈現效果，使網頁呈現豐富的樣貌。設計開發人員應確保所使用的 CSS 語法可被大多數瀏覽器支援，並使用 W3C 提供的 CSS 檢驗

工具確保符合 W3C 標準。更多詳細資訊請參照 W3C 網站內容。

原則 5、政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。

**指引 5.1** 評估及盤點既有系統需要被移轉的資料與服務範圍與內容。

新網站服務如需承接舊網站既有資料與應用服務，必須針對所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。被界定為不移轉之舊網站資料，則需確認是否不具備公開之需求，或者以靜態資料或典藏資料方式移轉。

**指引 5.2** 確認新網站服務與欲移轉的資料與服務之相容性與呈現樣式。

新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。新舊網站服務於呈現樣式上可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉之資料處理。

**指引 5.3** 舊網站服務無法移轉時，應提供替代方案並評估後續影響。

舊網站服務之應用功能若無法移轉時，可採取常見的 2 種做法：(1) 於新網站服務提供連結，延用舊系統繼續提供該項服務，但不可因舊系統功能的持續服務，造成民眾有機會點選舊網站其他資料與功能。(2) 將舊系統使用端介面整合至新系統，而管理端沿用舊系統，此為處理多數業務型功能所採取之方案，主要考量管理端業務系統功能龐雜，無法立即汰舊換新。使用端應配合新系統進行調整，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。

原則 6、新網站服務上線前應制定上線計畫，以避免驟然衝擊業務單位的作業流程及影響使用者操作網站服務。

新網站服務上線，可分為全新網站、或既有網站重新改版。前述 2 種情況對網站使用者與管理者均需經歷一段時間的適應期，但必須減少對業務單位作業流程的衝擊與對民眾使用習慣的改變，並縮短適應期，以期全新網站能夠以最快速度提供高品質的服務。

**指引 6.1** 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，或可考慮公開測試。

網站服務開發完成後應進行系統壓力測試，並依據測試結果，改善並調整系統效能瓶頸，避免影響業務單位與使用者的正常使用。亦

或可評估新網站服務是否具備公開測試之條件，公開測試為當前歐美政府網站服務常用之測試模式。

**指引 6.2** 政府網站服務上線前應更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。

新網站服務正式上線前，應確認所使用之系統與程式(或函式庫)已更新或安裝最新穩定版本，避免暴露於可能的資安風險。並應監控網站服務狀態，及時紀錄異常狀態並通報管理人員，以確保網站服務可隨時提供資訊與服務。

**指引 6.3** 新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。

對於使用者與管理者而言，無論是既有網站改版或全新開發，均可能產生特定問題而無法順利使用網站，例如 URL 更換、原有連結失效、資料架構/單元名稱調整或不清楚新網站服務操作流程等。網站應提供相應的處理機制，並提供操作手冊或說明文件。

**原則 7、機關應成立跨部門的網站營運任務團隊，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。**

**指引 7.1** 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。

任務團隊成員數量應視網站服務的規模與機關的編制大小而定，本參考指引不對此明確定義，但建議機關儘量依角色屬性安排成員，例如團隊主持人、團隊專案經理、內部業務單位聯繫窗口、資訊單位服務窗口等。

**指引 7.2** 確認網站營運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。

組成任務團隊後，應由團隊主持人召集啟動會議，團隊主持人應由機關資訊長擔任或指派人員擔任，確認團隊成員瞭解各自的任務分工權責，以及後續維運過程之溝通機制。

**指引 7.3** 確認網站服務所提供的資料內容更新與管理機制。

召開啟動會議時，需確認網站服務的管理機制，例如更新週期(頻率)、更新追蹤提醒，以及內容的品質管理與審查原則等。

**原則 8、政府網站服務應蒐集網站使用數據分析資料，據此作為後續網站服**

務維護及調整的參考。

**指引 8.1** 政府網站服務應善用網站流量統計技術，例如政府網站流量儀表板及 Google Analytics 服務，瞭解網站服務使用情況。

參考國發會網站流量儀表板服務之相關作法，藉由整合 Google Analytics 服務，蒐集民眾瀏覽網站服務的統計資料，可讓機關藉由所提供的資料，作為調整改善網站服務的依據。

**指引 8.2** 定期評估網站服務之任務目標與實際使用統計數據之差異。

機關應定期追蹤網站服務實際執行情況與預期效益之差異分析，作為後續調整方案之基礎。可依網站服務的任務目標與需求訂定適合之預期效益指標，評估差異程度並進行原因分析。

**指引 8.3** 定期評估網站內容更新機制，例如更新類型、更新週期等。

機關應善用國發會政府網站檢核系統，該系統可提供機關管理人員定期檢視網站營運機制及服務適切性，落實自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性，提升網站服務品質。

**原則 9、確保政府網站服務之穩健經營**，應定期備份網站資料內容，並定期檢視備份資料完整可用，避免因外界因素造成網站服務中斷。

備份網站服務資料內容，可以在遭受外部損壞或其他需求時，提供快速復原修護以利再提供服務。亦可供日後追蹤、典藏、管理使用。

**指引 9.1** 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。

網站服務管理人員應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭配備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，方有實際價值與意義。

**指引 9.2** 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。

網站服務之系統備援機制，其目的在於確保與提高網站服務系統的高度可用性，當系統發生突發狀況無法運作時，備援系統將肩負起主系統運作之任務，確保系統停止服務之影響降至最低。備援機制可依據切換時服務水平容許範圍值、預算及費用成本考量、人力需求訂定。

**指引 9.3** 政府網站服務應提供網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方



典藏服務或靜態網站輸出功能。

不同於資料備份，網站服務所提供的資料，可能因下架或原有內容改寫，而造成無法查詢原本的資料內容。但對於民眾及資料研究而言，將造成欠缺查詢瀏覽歷史資料及追蹤網站服務的遺憾。政府網站服務可自行典藏內容或透過第三方服務典藏，例如國家圖書館或國立臺灣大學圖書館皆有提供典藏服務。另外，亦可考慮提供靜態網站輸出功能，提供使用者自行儲存網站服務的公開資料內容。

**原則 10、政府網站服務應評估機關業務屬性與所能提供的資源類型，善用社群網路媒體平臺，提供民眾多元化的溝通管道。**

因應網路發展趨勢，政府部門應用社群網路媒體已是主流趨勢，綜觀各國政府運用社群媒體的案例，可擴大傾聽民眾對於政府施政的意見，更可促進公民參與，進而提升政府施政的效率與品質。

**指引 10.1 機關應盤點業務相關之可用資源，善用合適的社群網路媒體類型，加強與民互動溝通。**

機關應盤點內部及外部相關可用資源的內容屬性，並依據常見的社群網路媒體之偏重類型，選用合適的社群媒體平台，例如(1)文字溝通類：需投入人力與時間經營，經營人力需視其營運規模大小與參與程度而定。(2)影音媒體類：依據現有內容或其他來源取得的內容上傳發布，投入人力較少，較不容易獲得網友回饋。可單方面分享或發布訊息。

**指引 10.2 機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新內容。**

機關應在內部培養熟悉社群媒體應用及營運的專業人才，亦可結合外部專業顧問，組成專業的社群媒體營運任務團隊。並建立管理機制(例如帳號密碼及上傳內容管理)，定期發布可讀性高且有趣的內容，以強化社群互動與經營成效。

**指引 10.3 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。**

社群媒體為官網的服務延伸，亦是提高與民眾深度互動的重要管道。機關應制定留言回應處理機制，不論正面或負面的評論或回應，管理者都應該理性且快速回覆或處理，才能讓參與者認為受到尊重。面對負面評論或不理性的言論，建議參考下列危機處理原則，避免負面評論的影響擴大：回應速度原則、系統化處理原則、真誠溝通原則、權威證實原則、承擔責任原則。

## 陸、 參考指南

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。

### 指引 1.1 確認網站服務的任務目標及首要達成目標。

指引說明	建議可透過業務單位需求調查或相關文件整理，列出網站服務的任務目標清單，並列出 3 項至 5 項的首要達成任務目標。若為延續性網站服務，可引用其任務目標並評估適用性，在需要時修正之。
------	--

#### 1.1.1 瞭解機關的業務內容與特性

網站服務規劃人員應全面性的瞭解機關業務內容與特性，可藉由訪談業務單位主管或承辦同仁、問卷調查(紙本或電子郵件)或整理相關文件而得知。若機關已有其他相關網站服務，可以參考其內容，但應評估其適用性，在需要時需修正。

- 網站服務規劃人員應將上述研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序，建議挑選 1 至 3 項以上作為網站服務著重展現的內容。

#### 1.1.2 瞭解網站服務的任務目標與需求

規劃網站服務時，除了考量機關業務特性，還需考量網站服務的類型與任務目標，不同類型的網站服務會有不同目標，也有不同的需求。建議可藉由訪談業務單位主管或承辦同仁、問卷調查(電子郵件)或整理相關文件而得知。擬定網站服務的目標與需求，若為延續性網站服務，可以直接引用其結果；但應評估其適用性，在需要時修正。

- 網站服務規劃人員應將上述研究之結果，以清單形式呈現，並由部門主管決定其重要性與優先順序。建議挑選 3 至 5 項以上作為網站服務需要達成的目標。

### 指引 1.2 評估網站服務之開發作業型態，避免重複開發。

指引說明	除了網站服務的任務目標之外，規劃網站服務亦應瞭解服務對象的特性與需求，方能提供符合期待的網站服務內容。
------	---

### 1.2.1 瞭解網站服務的主要服務對象

規劃網站服務之前，需確認網站服務的主要服務對象的組成、人口統計分布及其他特質；不僅是既有服務對象的特質，亦應考慮潛在服務對象，依此評估及選擇網站服務的主要服務族群。此處之「族群」並非單指人口統計上的分類(如性別、年齡)，而是依功能或類型分類(如辦理某項業務的民眾)。欲瞭解網站服務主要服務對象，可藉由分析既有網站的流量統計資訊、各項調查資料、業務承辦單位相關資料，或其他方式(如網站流量數據分析工具)瞭解。

- 網站服務規劃人員應於上述研究之結果，說明網站服務主要使用族群的組成、人口統計分布及其他相關特質。

### 1.2.2 瞭解網站服務主要服務對象的需求

網站服務規劃時亦應瞭解服務對象的主要需求及潛在需求，或者在使用既有服務所面臨的問題。舉例來說，規劃人員需要瞭解網站主要服務對象在使用網站服務過程中，所需的資訊內容，以及既有網站服務尚未提供的服務內容等。再者，可檢討既有網站資訊內容的分類，是否有採用不易理解的命名或分類錯誤等，導致服務對象無法找到正確資訊。網站服務對象的需求可藉由相關調查研究得知，例如機關服務據點實地考查、業務承辦單位相關資料，或其他調查結果數據。若為延續性網站服務，可以直接引用其結果；但應評估其適用性，在需要時需修正。

- 網站服務規劃人員應記錄並說明所發現的結果，包括服務對象的需求、行為及偏好等，以及如何得知這些結果。並應列出並挑選重要與優先需滿足的項目。

## 指引 1.3 評估欲達成任務目標，所應提供的網站服務類型與內容。

指引說明	依據網站服務的首要達成任務目標及次要目標，評估所欲開發的網站服務類型，例如入口網站、主題網站或分眾網站等，據以規劃應提供的服務項目與資料內容，藉以達成任務目標及需求。建議針對每一項首要達成目標，提出至少 1 至 2 項可能的執行方法。
------	---

確認網站服務的任務目標後，接著需要規劃網站服務的類型與內容。若網站主要為資訊型或內容型服務，即以提供訊息為主(例如健康訊息、經貿訊息等)，需要確認內容需涵蓋那些範圍、需提供那些資訊。此外亦需確定相關內容資訊的來源，例如內部業務單位提供、上級機關提供、或由外部資訊來源提供等，所需相關資訊應詳細列出，並配合前述網站服務目標及服務對象

的需求予以說明。

■ 網站服務規劃人員應列出網站服務提供資訊需涵蓋的範圍、資訊的項目、來源及相關說明。

■ 內容建議如下：

- 提供機關及主管業務介紹  
提供機關的主要業務、組織架構、所屬機關(構)、歷史背景等基本介紹，讓民眾瞭解機關運作及相關背景資訊。
- 提供服務項目介紹及作業流程說明  
網站服務項目的基本介紹、服務流程、作業辦法應明列於網站上，讓民眾瞭解如何取得機關提供的服務。
- 提供相關最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊  
網站應提供新聞稿、活動訊息、最新消息、爭議訊息澄清等更新頻率較高的動態資訊。此類資訊可側面反應出網站更新頻率，提高使用者的再度拜訪比例。
- 提供機關主管業務的相關核心資訊  
根據「政府資訊公開法」，機關網站服務應提供主管業務的核心資訊，例如年報、出版品、統計資料、業務報告、會議記錄、法規資訊等。
- 提供相關單位網站連結資訊  
機關應提供相關單位連結，引導使用者獲得更多相關資料。
- 提供線上語音服務及影音瀏覽服務  
機關應視其業務性質，以及所可運用之資訊及資源，提供語音資訊及影音資訊，可讓網站內容更豐富多元。

原則二、政府網站服務應符合行政院頒布之資通安全管理法規及其他相關規定，例如政府資訊公開法、網站無障礙規範等。

指引 2.1 確認符合政府資通安全管理相關法規內容，例如行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等。

指引說明	主要規定各機關網站資訊安全政策制定應依據個人資料保護法、國家機密保護法及行政院及所屬各機關資訊安全管理規範及要點等相關法規。
------	--

常見威脅網站服務資訊安全之類型，包括人為外力侵入(例如電腦病毒或電腦蠕蟲感染、駭客非法入侵與木馬植入等)，或天然災害(例如颱風或地震等)以及網路線路骨幹中斷等突發事件，皆有可能影響網站服務之正常運行。為使政府網站服務免於相關弱點與風險的破壞，防堵資料外洩，避免損害機關形象及民眾權益，滿足程式設計安全、線上交易安全、身分認證安全、民眾隱私安全及系統架構安全為必需之資安考量。

行政院前於 90 年 1 月第 2718 次院會核定通過第一期「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫」(90 年至 93 年)，並成立「行政院國家資通安全會報」，於同年 3 月規劃成立「國家資通安全技術服務中心」(簡稱技服中心)。資通安全會報自成立以來，積極推動政府機關對資通安全的重視，使政府機關之資通安全提升已具初步成效。除了面對全球複雜多元的資通訊變革，還需面對險峻的資通訊安全威脅，故持續落實精進各項資通訊安全防護工作實屬必要。行政院後於 105 年 8 月 1 日成立資通安全處，負責掌理國家資通安全之政策研議、法案審查、計畫核議、業務推動、督導及管考等業務，為提升資安即國安之防護等級，技服中心自資通安全處成立後，即移由該處委辦及督導相關業務，包括提供政府機關事前安全防護、事中預警應變、事後復原等資安技術服務。

技服中心已完成包括作業系統安全參考指引等多本參考指引，機關開發網站服務應符合相關規範及參考指引內容，詳細資訊請參閱技服中心<sup>1</sup>官網相關內容。

<sup>1</sup> 行政院國家資通安全會報技術服務中心 - <https://www.nccst.nat.gov.tw/>

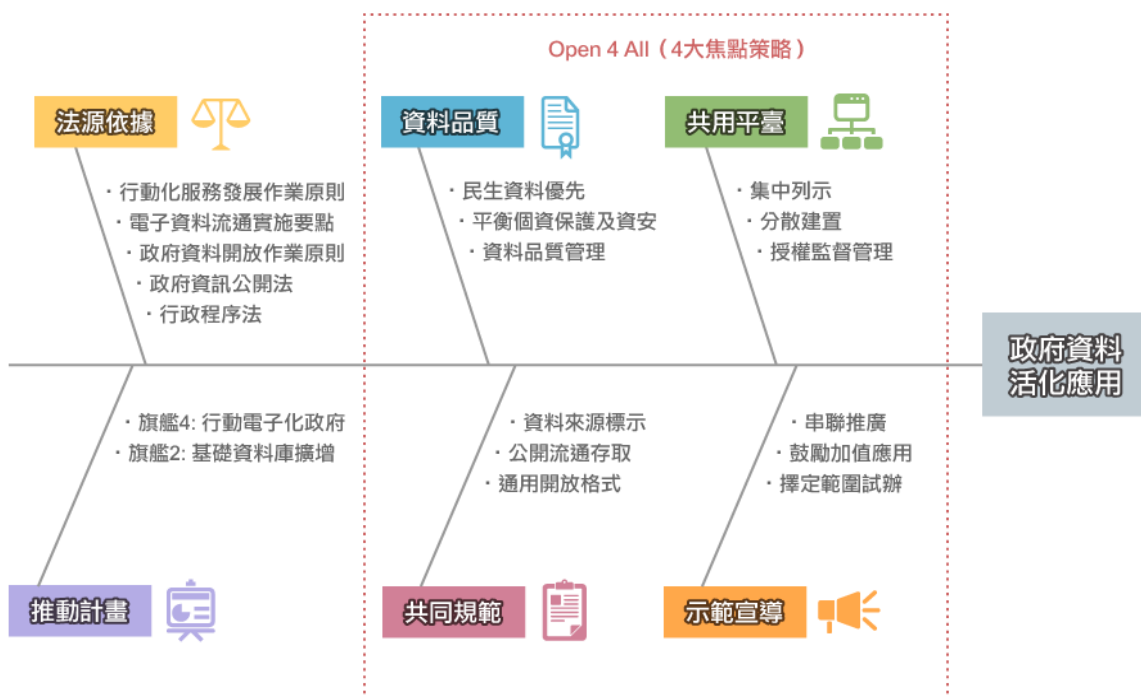
## 指引 2.2 確認符合政府資訊公開法及相關政府資料開放(Open Data)規定。

指引說明	全民共享及公平利用政府資訊，保障民眾知的權利，是建立政府資訊公開制度的主要目的。依據行政院第 3322 次院會決議指示，推動政府資料開放加值應用是推動電子化政府發展的重要主軸。詳細內容請參照政府資訊公開法、行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則與相關規範。
------	---

政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題是世界各國政府推動的趨勢，經由政府資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量。依據行政院第 3322 次院會決議指示，政府開放資料(Open Data)可增進政府施政透明度、提升民眾生活品質，滿足產業界需求，對於各級政府間或各部會間之決策品質均有助益可見其重要性，各部會應自民眾的應用面發想，思考使用端之需求，在規劃時也要考慮到機器讀取介面的必要性。行政院所屬各機關今後將藉由「資料開放民眾與企業運用」、「以免費為原則、收費為例外」、「資料大量、自動化而有系統的釋放與交換」3 步驟，並配合「主動開放，民生優先」、「制定開放資料規範」、「推動共用平臺」、「示範宣導及服務推廣」等 4 大焦點策略推動政府資料開放工作。資料開放的類型以便利及提升民眾生活品質為優先，例如食、醫、住、行、育樂、就業、文化、經濟發展和生活品質等。詳細資訊請參閱政府資料開放平臺<sup>2</sup>相關內容。

---

<sup>2</sup> 政府資料開放平台 - <http://data.gov.tw/>



資料來源：政府資料開放平臺

圖 2 政府資料活化應用示意圖

### 指引 2.3 確認符合其他各項政府網站服務應遵守的規定，例如網站無障礙規範等。

指引說明	詳細內容請參照國家通訊傳播委員會公告之網站無障礙規範，相關檢測及辦法亦依據國家通訊傳播委員會規定。
------	---

網際網路日益普及，在日常生活中所扮演的角色越來越重要，包括就學、就業、政府施政、商業行為甚或娛樂活動等皆可透過網際網路進行，由此可知網頁無障礙化所提供之無差別服務也就愈形重要。事實上，網際網路的本質與特性，已較其他服務提供管道或環境空間更具平等之特性，透過網際網路所提供之服務或活動，可以較低的成本進行無障礙化，可使受惠的使用者層面達到最廣。

政府網站無障礙化可鼓勵民眾透過完善的資訊建設，充分參與政治、社會與經濟活動。隨著社會人口逐漸老化，網站提供服務時，不應該僅針對年輕力壯、耳聰目明者，而必須將身心不便或年長者之使用需求列入考量。國家通訊傳播委員會依身心障礙者權益保障法第五十二條之二第二項規定訂定「各級機關機構學校網站無障礙檢測及認證標章核發辦法」，政府網站服務應

依循規範內容打造無障礙的全民網路環境。詳細資訊請參閱國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網<sup>3</sup>相關內容。

---

<sup>3</sup> 無障礙網路空間服務網 - <https://www.handicap-free.nat.gov.tw/>



### 原則三、網站服務應以簡明易用為主，各項操作之流程設計應從整體的網站服務流程週期來考量。

#### 指引 3.1 政府網站服務應具備響應式網頁設計(RWD)。

指引說明	政府網站服務應具備親和性設計，並確保大多數民眾可正常瀏覽。響應式網頁設計相較於過去常見的行動版網站設計，機關無需同時維護多個網站，使用者無需額外的操作步驟，既可於不同解析度顯示裝置都可順暢取得相同的內容。
------	--

根據國家發展委員會 104 年 7 月修訂之行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則第三條，(1)智慧型行動裝置：指具可移動性、無線上網功能、允許使用者自行連網下載安裝應用軟體並可透過觸控面板進行操作等特性之個人化裝置，主要為智慧型手機或平板電腦。(2)行動化服務：指搭載於智慧型行動裝置供使用者運用之應用服務，主要為行動化應用軟體。(3)行動化應用軟體(Mobile Application; Mobile App)：民眾自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。

各機關自行或委外開發之行動化服務宜以提供主動服務為內涵，並以達成簡化服務流程、提升服務效能、創新使用體驗等為目標，並考量後續維運之財務規劃，作為評估自行或委外開發及訂定優先順序之發展原則。各機關發展行動化服務應衡酌機關之資源，優先發展能提供多數服務對象取用之服務。為提供行動化服務，機關提供之網站服務應以響應式網頁設計(Responsive Web Design, RWD)提供行動裝置瀏覽的服務，並考量行動裝置之操作設計。

RWD 可提供使用者透過各種裝置瀏覽(包括桌上型電腦、平板電腦或手機)，網站服務一律使用相同的網址和程式碼，版面配置自動依據螢幕尺寸進行調整。機關網站服務採用 RWD，機關僅需維護單一網站版本，即可提供使用者透過不同裝置瀏覽的使用需求。

- 網站服務設計應提供響應式網頁設計(RWD)，可隨裝置自動調整版面，版面配置設計應同時考量不同裝置的解析度，以適應各種尺寸之螢幕。建議應準備 3 種不同解析度的配置
- 網站服務版面應簡潔，為使行動裝置易於瀏覽，應清楚呈現重點內容，並採用操作簡單之單欄式設計。
- 網站服務版面之按鈕設計應明顯易按、簡單清楚，並提供視覺反饋設

計，並可隨使用者動作，顯示不同圖示，以利使用者確認執行其操作動作。

- 網站服務設計應善用摺疊式目錄，建議以資訊重點式或主題式呈現資訊內容，將多欄的資料隱藏在重點或主題的條目下，讓使用者輕鬆選取自己想看的資訊。
- 儘量避免使用文字輸入的表單，行動裝置操作文字輸入較為不易，應儘量避免使用文字輸入的表單，表單應提供選項，由使用者選取，較適合行動裝置的使用習慣。

### 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 等系統環境。

指引說明	政府網站服務應具備行動友善瀏覽，需考量行動裝置的特性，例如操作方式及輸出(列印)限制等。網站服務版面設計及操作流程，應考慮可能的影響因素。
------	---

目前智慧型行動裝置大多以多點觸控式螢幕(Multi-touch)界面為主。可讓使用者透過數隻手指達到應用控制的目的。因此網站服務設計也應考慮到圖片及版面設置應符合此使用模式。

- 網站服務提供之服務，應儘量提供使用者可線上直接完成，避免使用者需要額外的操作方可完成。例如提供之意見信箱服務應可直接於網頁完成，毋須額另外電子郵件程式操作。
- 機關應確保所提供的網站服務可於常見的行動裝置完成操作，例如 Android、iOS 等行動裝置操作系統。

### 指引 3.3 政府網站服務應清楚呈現版面基本組成要素相關資訊，並提供人性化的搜尋服務功能。

指引說明	版面基本組成要素是網頁版面上需呈現的元素，其配置與呈現方式會立即反應在使用便利性上，其組成包含機關名稱、語言版本選擇、通訊地址及電話、相關宣告等。除版面基本組成要素，網站服務提供檢索功能及進階人性化搜尋服務，亦可提升使用便利性。建議於版面設計時，應考量使用習慣，依重要性擺放在相對應的位置，並
------	--

在保持整體一致性，以簡明易用為主。
-------------------

網頁組成要素應具備樣貌一致性及位置一致性。樣貌應清楚明確，符合使用者的習慣，並依重要性擺放在相對應的位置。網站版面內容及位置，可參考如下：

- 網站服務名稱與識別標誌(Logo)，建議放置於版面上方適當處，明確告知使用者。
- 常用服務功能，例如「網站導覽」、「常見問答」、「意見信箱」，建議置於版面上方適當處，以提升網站服務可及性。
- 如有版本切換按鈕，建議置於版面上方適當處，例如外語版、分眾版等。
- 網站服務應明確顯示之服務功能，例如全站搜尋、便民服務等，建議置於版面適當處，以利使用者可直接快速使用該功能。
- 網站服務的網頁設計應以簡單扼要為主，將最重要的資訊放置於網頁中，揭露必要的訊息。
- 機關聯絡方式、網站政策(如電話、地址隱私權保護政策、網站安全政策、政府網站資料開放宣告等)及特定標章(如無障礙標章)等宣告資訊，建議置於頁尾。
- 網站服務應設計明確的導覽動線，並清楚呈現資訊的階層架構，以提升取用資料的效率。
- 網站服務應提供路徑連結列，告知使用者目前所在的位置。
- 網站服務應提供搜尋服務，並考量版面設計及使用者習慣。搜尋引擎建議優先使用市場既有工具，以節省資源。

## 原則四、網站服務開發應基於相容國際通用標準的開發建置環境。

### 指引 4.1 政府網站服務應優先採用國際組織-全球資訊網協會 (World Wide Web Consortium, W3C)及 WHATWG 組織之新版 HTML 標準，並具備跨瀏覽器相容性。

指引說明	網站服務開發採用 HTML5 為國際主流趨勢，歐美各國政府網站多改用 HTML5 技術，各家主流瀏覽器皆已支援 HTML5 標準，例如 Chrome、Firefox、IE9/Edge 及 Safari 等。建議在開發網站服務時，應確保使用之 HTML 語法於常見瀏覽器的最新版本及往前一個主要版本皆有支援。
------	---

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 政府網站服務應優先採用國際通用標準進行開發，所使用之 HTML 語法應符合新版 HTML 標準(如全球資訊網協會及 WHATWG 組織 HTML5 標準)。
- 網站服務開發應確保使用之 HTML 語法於常見瀏覽器的最新版本及往前一個主要版本皆有支援。
- 政府網站服務為實體服務的延伸，須確保服務能提供大多數民眾正常使用，例如 Chrome、Firefox、IE/Edge 及 Safari 等常見瀏覽器。

### 指引 4.2 政府網站服務如需使用 JavaScript 或相關語言，應優先採用相容於 ECMAScript 之新版標準。

指引說明	目前 JavaScript 標準由歐洲標準組織 ECMA 制定，建議參照 ECMA 網站資訊，選用常見瀏覽器皆有支援的 JavaScript 語法為佳。亦建議制定開發團隊的程式撰寫規則，以降低開發及後續維護的複雜度。
------	--

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 網站服務開發若有需要，應採用相容於新版 ECMAScript 規範之

JavaScript 標準。

- 開發政府網站服務應確保使用之 JavaScript 語法於常見瀏覽器的最新版本及往前一個主要版本皆有支援。
- 建議開發團隊制定程式撰寫規則，以降低開發及後續維護的複雜度。

### 指引 4.3 政府網站服務如需使用 CSS 或相關語言，應優先採用相容於全球資訊網協會之新版 CSS 標準。

指引說明	CSS 提供開發人員依據個別需求，可重新定義 HTML 標籤，自行擴充呈現效果，使網頁呈現豐富的樣貌。網站服務設計與開發應確保所使用的 CSS 語法可被大多數瀏覽程式支援，並使用 W3C 提供的 CSS 檢驗工具確保符合 W3C 標準。
------	--

政府網站服務必須具備開發技術相容性，包括跨瀏覽器相容性、功能擴充相容性，應採用國際通用的標準技術。

- 網站服務開發若有需要，應優先採用全球資訊網協會(W3C)之新版 CSS 語法標準(如 CSS3)。
- 開發政府網站服務應確保使用之 CSS 語法於常見瀏覽器的最新版本及往前一個主要版本皆有支援。
- 建議開發團隊使用 W3C 提供的 CSS 檢驗工具<sup>4</sup>，以確保相容性。

---

<sup>4</sup> W3C Developers - <https://www.w3.org/developers/tools/>

**原則五、政府網站服務應考量所提供之資料與服務的延續性，如需承接舊網站的資料與服務，應制定移轉計畫並據以執行。**

**指引 5.1 評估及盤點既有系統需要被移轉的資料與服務範圍與內容。**

指引說明	新網站服務如需承接舊網站既有資料與應用服務，必須針對所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。被界定為不移轉之舊網站資料，則需確認是否不具備公開之需求，或者以靜態資料或典藏資料方式移轉。
------	---

資訊移轉時，必須進行完整的盤點作業，以確保舊網站服務的資料完整地保留或移轉至新網站服務。以下提供盤點與移轉的建議作業事項。

- 釐清資料移轉範圍，建議應先盤點舊網站資料架構與資料數量，並具體分析移轉資料清單，確定需移轉之資料。確定不移轉之舊系統資料，則需判斷是否不具公開之條件，或以靜態資料方式保存或典藏資料方式移轉。
- 新舊網站目錄結構不同時，需明確規範新舊資料移轉之對應方式。於資料移轉前，須妥善規劃新舊網站目錄結構間之對應關係，並據此進行資料移轉。

**指引 5.2 確認新網站服務與欲移轉的資料與服務之相容性與呈現樣式。**

指引說明	新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。新舊網站服務於呈現樣式上可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉之資料處理。
------	---

資訊移轉時，必須進行完整的盤點作業，以確保舊網站服務的資料完整地保留或移轉至新網站服務。以下提供盤點與移轉的建議作業事項。

- 移轉過程中，確認資訊屬性並提供修正與擴充。

資料移轉過程中，必須確保移轉至新系統的資料已完成詮釋資料補充

作業。且新系統可能設計新資料欄位或屬性，如舊資料缺乏該類資訊，亦需於移轉過程中予以補充或調整。

- 移轉後資料維護作業涉及移轉後持續增加、修改與刪除，可藉由目錄結構定義與資料移轉過程中，同時進行資料維護權限之設定。
- 移轉後資料編修的呈現方式調整，新舊網站服務內容於編排與樣式可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉時資料處理方式。

### 指引 5.3 舊網站服務無法移轉時，應提供替代方案並評估後續影響。

指引說明	網站服務移轉之應用功能若無法移轉時，可採取常見幾種做法：(1)於新網站服務提供連結，延用舊系統繼續提供該項服務。(2)將舊系統使用端介面整合至新系統，而管理端沿用舊系統，此為處理多數業務型功能所採取之方案。
------	---

新舊網站服務移轉之最佳狀況為達成將所有網站應用功能完整移轉，或舊網站服務所提供之應用功能已過時，經評估後決定予以淘汰，使新網站服務以嶄新風貌繼續提供應用功能。舊網站服務之應用功能若無法移轉，建議可採取下列可行方案：

- 於新網站服務提供連結，延用舊系統繼續提供該項服務，但不可因舊系統功能的持續服務，造成民眾有機會點選舊網站其他資料與功能。
- 將舊系統使用端介面整合至新系統，而管理端沿用舊系統，此為處理多數業務型功能所採取之方案，主要考量管理端業務系統功能龐雜，無法立即汰舊換新。使用端應配合新系統進行調整，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。

**原則六、新網站服務上線前應制定上線計畫，以避免驟然衝擊業務單位的作業流程及影響使用者操作網站服務。**

**指引 6.1 政府網站服務上線前應完成系統壓力測試，或可考慮公開測試。**

指引說明	網站服務開發應完成系統壓力測試，並依據測試結果，改善並調整系統功能架構，避免因新系統之缺失，而影響業務單位與使用者的正常使用。亦可評估新網站服務是否具備公開測試之條件，此為當前歐美政府網站服務常用之測試模式。
------	--

網站服務上線前，應確保網站服務完成系統壓力測試，以找出開發的網站服務之效能瓶頸。並依據測試結果，評估是否符合網站服務上線後的預期使用需求。

- 網站服務開發後應完成系統壓力測試，並據以改善及調整系統功能架構，以確保提供符合預期的網站服務效能。
- 建議可評估開發中網站服務是否具備公開測試條件，開放並提供給一般使用者協助測試，公開測試之網站服務亦應於頁首清楚標示，以避免混淆。

**指引 6.2 政府網站服務上線前應更新至最新的穩定版本，並監控網站服務運作狀態。**

指引說明	新網站服務正式上線前，應確認所使用之作業系統與程式(或函式庫)已更新或安裝最新穩定版本，避免暴露於可能的資安風險。並應監控網站服務狀態，及時紀錄異常狀態並通報管理人員，以確保網站服務可隨時提供資訊與服務。
------	--

網際網路無遠弗屆，資訊科技日新月異，為避免政府網站服務因程式漏洞而遭受危害，應確保於系統上線前，更新系統及程式至最新的穩定版本，並定期檢視。

- 網站服務上線前應更新至最新的穩定版本，包括網站服務使用之作業



系統、工具軟體及相關程式(函式庫)。

- 定期檢視並更新網站服務所使用之系統及程式至最新穩定版本，更新前應先進行更新測試，以避免因系統或程式更新而影響網站服務正常提供。
- 網站服務建議可藉由系統監控程式，監控網站服務之異常狀態並通報管理人員處理，以確保網站服務可用性。

### 指引 6.3 新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。

指引說明	對於使用者與管理者而言，無論是既有網站改版或全新開發，均可能產生特定問題而無法順利使用網站，例如 URL 更換、原有連結失效、資料架構/單元名稱調整或不清楚新網站服務操作流程等。應提供相應的處理機制，以及提供操作手冊或指南。
------	--

網站服務上線可分為：(1)全新網站服務、(2)既有網站服務重新改版。無論為上述何種情形，網站服務使用者與管理者均需經歷一段時間的適應期，但機關必須減少新網站上線所伴隨而來對業務單位作業流程的衝擊與對民眾使用習慣改變的影響，並縮短適應期，以期全新網站能夠以最快速度提供高品質的服務。

- 緩衝機制：對於網站服務使用者而言，無論是既有網站服務改版或全新網站服務上線，均可能產生特定問題而無法順利使用網站，下表依據一般網站服務對象可能遭遇之問題，提出建議之緩衝機制：

表 1 網站服務上線緩衝機制相關建議

網站服務上線類型	服務對象可能遭遇問題	建議因應緩衝機制
既有網站服務改版	新網站 URL 更換	使用者輸入原有網址後提供轉址服務，但應避免由系統自動轉址，並提供說明頁面告知更新後網址。
	原有網站連結已失效	網站服務正式上線前先提供測試版網頁供服務對象使用，與機關共同測試新網站，提供意見回饋機制。

網站服務上線類型	服務對象可能遭遇問題	建議因應緩衝機制
	網站資料架構調整	網站服務正式上線前先提供測試版網頁供服務對象使用。
		藉由問卷調查瞭解服務對象對新版網站服務看法與意見。
		新舊網站服務並存，並提供新舊網站架構對應說明，經過一定時間後再完全停止既有網站服務之運作。
	網站單元名稱調整	提供清楚明瞭且具一致性之單元名稱。
全新網站服務上線	不瞭解網站整體資料架構	網站服務之「 <b>網站導覽</b> 」連結置於網頁上方適當處，並有明顯標示。
		提供「新手指南」，供初次到訪之使用者參考。
	不瞭解各資料架構所提供之內容	提供清楚明瞭且具一致性之單元名稱。

- 輔導機制：下表羅列新網站服務上線對網站管理者與維運者所可能造成之影響，並提供建議之輔導機制供各機關參考。

表 2 新網站服務上線機關內部輔導機制

網站服務管理者與維護者可能遭遇問題	建議因應輔導機制
不熟悉網站服務管理系統	1.由網站服務開發者提供詳盡的管理手冊 2. 提供網站服務管理者及營運者教育訓練
網站服務資料架構調整	1.管理者重新分配網站服務各資訊單元維護權責 2.管理者重新配置網站服務維運小組人力

**原則七、機關應成立跨部門的網站營運任務團隊，明確各個成員的角色權責分工與維運管理機制。**

**指引 7.1 機關應籌組網站服務營運任務團隊及成員名單。**

指引說明	任務團隊成員數量應視網站服務的規模與機關的編制大小而定，本規範不對此明確定義，但建議機關儘量依角色屬性安排成員，例如團隊主持人、團隊專案經理、內部業務單位聯繫窗口、外部民眾服務諮詢窗口、資訊單位服務諮詢窗口等。
------	---

機關應於網站服務確定開發後，確認後續負責網站營運之團隊成員。成員包括團隊主持人、團隊專案經理、內部業務單位聯繫窗口、外部民眾服務諮詢窗口、資訊單位服務諮詢窗口等，並擬定營運任務團隊成員分工表。

網站服務的持續經營需預先規劃後續維運分工與權責，建議於網站定位階段，依據網站服務資料架構與來源進行評估，規劃未來維運單位與分工；並於後續網站服務規劃階段擬定網站服務經營資源，於經營階段籌組網站服務營運任務團隊及明確定義維運成員與分工。可根據以下不同屬性，制訂人員管理重點與準則，說明如下。

表 3 營運任務團隊人員管理分類

人員屬性 接觸網站 維運系統	機關內部人員	委外廠商人員
是	通常為網站承辦同仁及各單位相關共同維護同仁，需針對系統維護帳號做好管理的準則。	通常為委外廠商之開發人員與維護人員，除需妥善維護帳號管理外，亦需特別注意安全控管議題。
否	通常為機關最高主管及各業務單位主管，其管理權責在於提供網站改善與發展意見，並協調機關與委外廠商維護管理問題。	通常為委外廠商計畫主持人或專案經理，主要負責委外廠商人員管理及與機關管理事務人員協商，確保委外維護品質符合要求。

## 指引 7.2 確認網站營運任務團隊各成員的任務分工權責與溝通機制。

指引說明	組成任務團隊後，應由團隊主持人召集啟動會議，團隊主持人應由機關資訊長擔任或指派人員擔任，確認團隊成員瞭解各自的任務分工權責，以及後續維運過程之溝通機制。
------	--

營運任務團隊成員數量多寡，視網站的規模與機關的編制大小決定，本規範不對此定義明確要求。但建議機關儘量依以下角色定義對應執行同仁。

表 4 營運任務團隊成員分工表

角色	工作執掌	執行同仁
團隊主持人	1.參與小組會議。 2.協調有關合約、時程及其他重大事項的決策。 3.協調維運小組的成員徵集。	
團隊專案經理	1.參與小組會議。 2.協調維運小組成員工作。 3.瞭解維運工作即時進行情形。 4.掌握內部同仁與外部民眾之意見與需求。	
內部業務單位 聯繫窗口	1.蒐集內部同仁意見與需求。 2.依據內部同仁意見與需求提出建議。	
外部民眾服務 諮詢窗口	1.蒐集外部民眾意見與需求。 2.依據外部民眾意見與需求提出建議。	
資訊單位服務 諮詢窗口	1.參與小組會議。 2.提供資訊專業訊息及諮詢。	

## 指引 7.3 確認網站服務所提供的資料內容更新與管理機制。

指引說明	召開啟動會議時，需確認網站服務的管理機制，例如更新週期(頻率)、更新追蹤提醒，以及內容的品質管理與審查原則等。
------	---

營運任務團隊應以網站服務架構為基礎，定義各架構項目之維護權責、審核與否及資料維護與審查人員名單，明確定義權責分工。此外，資料更新

頻率應考量其屬性再決定其更新頻率。各資料單元更新頻率，建議參考資料架構維護權責分工，分別訂定更新頻率與維護權責，以維持網站正常維運與品質。

資訊一旦確認發布時，建議營運任務團隊人員自我檢視內容品質狀況，若資料需經由審查程序後方准予上線者，則請審查人員亦需根據以下品質要求進行資料檢視與修正作業。

表 5 資訊發布品質檢核表

檢核項目	檢核作法	檢核紀錄
專有名詞	確保網站內容使用相同名詞，並據此維護雙語詞彙。建議機關根據業務屬性、網站屬性等，制訂機關常用專有名詞列表，以確保同仁撰寫資訊內容時，可有一致的遵循依據。	
書寫與編排	使用簡單易懂的文句，以章節標題將文章清楚分段，或以項目條列可更易閱讀與理解。 可參考行政院頒佈之「公文書橫式書寫推動方案」、「公文書橫式書寫數字使用原則」調整文字、數字、符號的統一書寫格式。	
詮釋資料	網站建置完成後，不同單元資料可能分散由組織中不同單位人員進行維護，該資料維護人員應該對於詮釋資料有基本概念，且維護人員必須清楚詮釋資料的重要性，並於資料上稿時設定正確的分類屬性。	
無障礙	維護人員需對無障礙網頁規範有基本概念，並運用無障礙檢測機制，自行驗證上稿內容是否符合無障礙要求。	
翻譯	上稿內容如為其他外語，如英文、日文者，請參閱國家發展委員會公布之雙語詞彙查詢相關連結與資訊。	
社群分享	建議於資訊發布頁面加上「社群分享按鈕」，讓民眾可將政府發布資訊分享至社群媒體，提高訊息曝光度。	
聯絡方式	資訊發布時，應附上機關連絡人或上稿者之連絡方式，提供該資訊之相關問題諮詢。	

**原則八、政府網站服務應蒐集網站使用數據分析資料，據此作為後續網站服務維護及調整的參考。**

**指引 8.1 政府網站服務應善用網站流量統計技術，例如政府網站流量儀表板及 Google Analytics 服務，瞭解網站服務使用情況。**

指引說明	參考國發會網站流量儀表板服務之相關作法，藉由整合 Google Analytics 服務，蒐集民眾瀏覽網站服務的統計資料，可讓機關藉由所提供的資料，作為調整改善網站服務的依據。
------	--

國發會政府網站即時檢核系統串接 Google Analytics (簡稱 GA)服務，透過機關提供的 GA 權限，取得 Google Analytics 資料進行分析，以產生相關報表並提供「政府網站流量儀表板」服務，提供包括網頁活動分析報表、網站速度分析報表與網站事件相關分析報表等資訊，提供機關人員後續網站服務維護參考。更多資訊請參閱國發會政府網站即時檢核系統網站。

Google Analytics 係由 Google 所提供的網站流量統計服務，提供網站服務流量估算和轉換率，並提供最新的分析資料，以掌握及分析使用者造訪機關網站之行為。

**指引 8.2 定期評估網站服務之任務目標與實際使用統計數據之差異。**

指引說明	機關應定期追蹤網站服務實際執行現況與預期效益之差異分析，作為後續調整方案之基礎。可依網站服務的任務目標與需求訂定適合之預期效益指標，評估差異程度並進行原因分析。
------	--

機關應定期分析網站服務流量統計數據，或參考國發會網站流量儀表板提供的統計數據，包含網站總覽報表、客層報表、地理區域報表、技術報表、行動報表、網站內容報表和流量報表。並依統計數據分析比對，找出網站服務使用對象之需求及開發潛在使用族群，做為後續評估及調整網站服務之參考依據。

### 指引 8.3 定期評估網站內容更新機制，例如更新類型、更新週期等。

指引 說明	機關應善用國發會政府網站檢核系統，該系統可提供機關管理人員定期檢視網站營運機制及服務適切性，落實自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性，提升網站服務品質。
----------	--

網站服務營運管理之目的在於維持民眾對網站服務之滿意度，機關應參照網站服務流量統計分析數據，調整網路服務的內涵類型及更新週期，並結合機關導入之社群網路媒體平台進行推廣。

國發會政府網站即時檢核系統，為協助機關管理人員維運機關網路服務，並落實自主管理，提供網站服務內容更新之智慧型預警機制，建議機關善用政府網站即時檢核系統提供之各項功能，強化網站服務之內容與品質，達到機關成立網站服務之任務目標。

**原則九、確保政府網站服務之穩健經營，應定期備份網站資料內容，並定期檢視備份資料完整可用，避免因外界因素造成網站服務中斷。**

**指引 9.1 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。**

指引說明	網站服務管理人員應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭設備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，方有實際價值與意義。
------	--

網站服務系統通常包含下面幾個重要組成項目：(1)作業系統、(2)應用服務、(3)應用程式、(4)附件資料、(5)資料庫。運作中的網站服務系統又需配合主機硬體與網路，以及不同參數與環境設定，才能穩定有效的提供服務

網站服務營運任務團隊應確保每項備份程序以及資料備份的完整性與可用性，對於高風險的資料，除了搭配密集完整的備份程序外，最好還需要搭設備援機制，確保服務的不中斷以及高度可用性。制定備份政策亦需要定時進行復原演練確保備份項目確實可用，讓備份具實際的價值與意義。

表 6 網站服務系統重要備份資料項目建議

重要備份項目	說明
系統環境備份	含作業系統搭配應用服務相關參數與設定值。
應用服務參數備份	包含各類型 Web Server 環境參數設定。
附件資料備份	單位所上稿公開與非公開電子紀錄與文本檔案。
應用程式備份	網站資訊系統所開發應用程式與元件。
資料庫備份	儲放網站資訊系統相關資料庫電子紀錄資料以及連線參數。
Logfile 備份	資訊安全稽核規範之應保存紀錄。
其他系統備份	相關網通設備所自訂政策與環境參數紀錄。



## 指引 9.2 評估網站服務中斷之應變計畫，例如備援機制。

指引說明	網站服務之系統備援機制，其目的在於確保與提高網站服務系統的高度可用性，當系統發生突發狀況無法運作時，備援系統將肩負起主系統運作之任務，確保系統停止服務之影響降至最低。備援機制可依據切換時服務水平容許範圍值、預算及費用成本考量、人力需求訂定。
------	--

網站服務系統備援機制包含下面幾個重要組成項目：(1)網路線路備援、(2)網通設備備援、(3)資安設備備援、(4)服務主機備援、(5)資料庫備援、(6)基礎電力備援。備援策略可分為本地端備援與異地端備援。備援機制需定期復原演練，熟悉標準化備援程序，熟悉資料覆寫機制，訂定標準化復原文件，才能確保網站資訊系統備援機制穩定運作。

表 7 網站服務系統重要備援項目建議

重要備援項目	說明
網路線路備援	多組電路備援(需搭配網域名稱切換)
網通設備備援	各類型網通設備 Active/Active 或 Active/Passive 運作模式
資安設備備援	資通安全設備 Active/Active 或 Active/Passive 運作模式
服務主機備援	服務的負載平衡、叢集(Cluster)等高度可用性機制
資料庫備援	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資料庫多向發布機制，如資料轉換服務(DTS)、SQL Server 整合服務(SSIS)</li> <li>■ 高可用性(High-Availability)架構機制</li> </ul>
基礎電力備援	機房保有來自不同變電所電力以及備援負載柴油發電能力

## 指引 9.3 政府網站服務應提供網站典藏服務，例如機關自行典藏、第三方典藏服務或靜態網站輸出功能。

指引說明	不同於資料備份，網站服務所提供的資料，可能因下架或原有內容改寫，而造成無法查詢原本的資料內容。但對於民眾及資料研究而言，將造成欠缺查詢瀏覽歷史資料及追蹤網站服務的遺憾。政府網站服務可自行典藏內容或透過第三方服務典藏，例如國家圖書館或
------	--

國立臺灣大學圖書館皆有提供典藏服務。另外，亦可考慮提供靜態網站輸出功能，提供使用者自行儲存網站服務的公開資料內容。
---

隨著資訊快速的累積，資料汰舊換新的高頻率，網站服務資料量成長很快，但消失的也快，網站服務內容很可能隨時因為單位變遷、機關合併、伺服器關閉、網站服務移除、網站服務名稱變更等因素而無法再提供服務。因此，在網站服務資料即將下線前如何能被妥善的典藏供往後有機會再次被查詢，回顧當時典藏的資料，乃是一個值得探討的議題。

### ■ 常見的資料保存模式：

#### — 資料保存

意指單筆資料保存，網站服務提供的資料可能因保存期限到期，而透過管理系統將其設定為不公開，或是移轉至備份資料庫，使民眾無法正常瀏覽該筆資料。建議考量到資料發布的歷史，將此類型資料搬移到歷史區，並於網站上開設歷史區，繼續讓民眾瀏覽並提供相關研究的參考。

#### — 動態網站典藏

意指全網站的保存，尤其是為了特定施政議題或特定新政策等原因建置的網站服務，因議題結束而出現維運工作終止狀況時，建議機關持續讓網站運轉，而非選擇關閉網站，因為這都將成為具有參考價值的歷史網站。建議於網站上加註「本網站自 YYYY 年 MM 月 DD 日已停止營運，網站為典藏參考之用」，因此規劃此類網站時，就必須要預先準備日後網站進入典藏階段時所應準備之軟硬體設備。

#### — 靜態網站典藏

全網站資料以類似靜態網站型式留存，與動態網站典藏最大不同在於並非整站完整典藏，僅選取典藏瞬間所相關的資料予以保存，目前可透過一些類似 Website Copier 的工具進行靜態網站典藏。

表 8 網站服務歷史資料保存建議

模式	範圍	適用對象	建議作法	系統配合事項
資料保存	單筆資料	持續營運	開設歷史資料	網站系統要有對應的

			查閱區	程式控制與資料庫儲存的規則
動態網站 典藏	全網站	持續營運	整站標示「典藏」	機關需要有主機可持續運轉此網站
靜態網站 典藏	特定重點 項目	結束營運	開設歷史項目 查閱區	可透過一些類似 Web crawler 的工具進行靜態網站典藏

**原則十、政府網站服務應評估機關業務屬性與所能提供的資源類型，善用社群網路媒體平臺，提供民眾多元化的溝通管道。**

**指引 10.1 機關應盤點業務相關可用資源，善用合適的社群網路媒體類型，加強與民互動溝通。**

指引說明	機關應盤點內部及外部相關可用資源的內容屬性，並依據常見的社群網路媒體類型，選用合適的社群媒體平台，例如(1)文字溝通類：需投入人力與時間經營，經營人力需視其營運規模大小與參與程度而定。(2)影音媒體類：依據現有內容或其他來源取得的內容上傳發布，投入人力較少，較不容易獲得網友回饋。可單方面分享或發布訊息。
------	--

因應網路潮流的發展，政府機關導入社群網路媒體已是不可避免的趨勢，綜觀各國政府發展經驗與應用趨勢，機關導入時應以使用者為中心，使資訊與服務內容透明，並特別注重與使用者的雙向交流，進而提高民眾參與意願。在社群網路媒體的發展趨勢與潮流中，政府與民眾互動的方式與角色，將產生重大的變化，不僅應擴大傾聽民眾對於政府施政的意見，更應促進民眾參與各種施政的活動，進而提升政府施政的效率與品質。

表 9 社群網路媒體類型和應用網站案例

類型	適用情境	工具及應用網站
溝通類	(1) 與目標對象之互動交流管道 (2) 促進民眾參與及經營網路社群 (3) 提升機關之創新與親民形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社交網站：Facebook、LinkedIn、Google+</li> <li>■ 微網誌：Twitter、Tumblr</li> <li>■ 部落格：Blogger、PIXNET 痞客邦、Yam 天空、Xuite 隨意窩</li> </ul>
網路影音圖片媒體	(4) 政府機關新聞影音媒體之延伸 (5) 機關首長與民眾溝通之管道 (6) 政策宣導之廣宣平台	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 圖片分享：Instagram、Flickr、Pinterest</li> <li>■ 影像分享：YouTube、Vine</li> <li>■ 直播分享：Ustream、Live.me、Periscope</li> </ul>

## 指引 10.2 機關應組成社群媒體經營團隊，並定期更新內容。

指引說明	機關應在內部培養熟悉社群媒體應用及營運的專業人才，亦可結合外部專業顧問，組成專業的社群媒體營運任務團隊。並確定管理機制(例如帳號密碼及上傳內容管理)，定期發布可讀性高且有趣的內容，以強化社群互動與經營成效。
------	---

社群網路媒體相當於政府機關的互動式虛擬櫃台，營運資源不足將使服務品質下降，若無法滿足民眾期待，將導致負面效果。營運社群網路之人力資源、人員訓練、使用者測試與評估、委外經營與網站行銷推廣，機關必須評估上述經營資源充裕與否，以及社群網路媒體資源是否到位，逐一檢視經營社群網路媒體之人力資源及詳細規劃經營模式，確保後續可順利執行。

表 10 社群網路媒體經營團隊與職責對應表

團隊成員	建議負責人員	工作職掌
計畫主持人	部門主管	設定計畫目標，領導團隊達成導入社群網路計畫之預期目標
計畫經理 (或專案經理)	計畫承辦人	負責執行與行銷推廣該計畫
版主(站長)	承辦人或委外廠商	負責日常營運和充實社群網路之內容事宜
網站技術支援小組	內部資訊部門同仁或委外廠商	支援社群網路媒體設計及技術相關事項；包括網站視覺規劃、網頁設計、網站建置、製作及剪輯各種影音多媒體內容、特效製作、字幕編寫等
社群管理分析師	內部業務部門同仁委外專家顧問	管理及分析網路社群之行為
作者/網路撰稿人	由內容館長向外徵稿之外聘作者	撰寫文章或感言或推薦評論等
政策/法律顧問	內部法務部門人員或委外專家顧問	負責社群網路經營之法律議題
業務顧問	資深業務人員或退休人員	提供網站內容和回應的建議

代言人	名人或虛擬人物角色	代表機關與民眾溝通的橋樑
-----	-----------	--------------

### 指引 10.3 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。

指引說明	社群媒體為官網的服務延伸，亦是提高與民眾深度互動的重要管道。機關應制定留言回應處理機制，不論正面或負面的評論或回應，管理者都應該理性且快速回覆或處理，才能讓參與者認為受到尊重。面對負面評論或不理性的言論，建議參考下列危機處理原則，避免負面評論的影響擴大：速度第一原則、系統化處理原則、真誠溝通原則、權威證實原則、承擔責任原則。
------	---

經營社群網路媒體與一般傳統入口網站，最大的差異就是經營模式。由於機關在網路社群與民眾的互動，也將影響民眾對於政府的整體印象，因此對於網路社群中的負面評論，必須謹慎因應與處理。

表 11 社群網路媒體負面評論危機處理原則參考表

危機狀況	處理原則
負面評論過多	非逐篇回應/統一回應窗口 先簡速回應/再公開正式回應
遭有意人士串連抵制	觀察→監控→影響→轉移→分化→消除
遭有意人士潛伏社群破壞	1.確認身分 2.確認問題 3.封鎖帳號 4.公開說明封鎖原因
隱私權或資訊安全威脅	依各機關資訊安全政策及相關法規處理
版主(站長)發布錯誤訊息造成損失、誤解、糾紛	1.確認範圍 2.補償 3.排解 4.公開說明
網路社群留言不當引發訴訟	1.確認身分 2.確認問題 3.交法務部門統一處理 4.統一回應窗口

若機關社群網路中的負面評論過多，為避免可能引發的危機狀況，需針對網路社群進行刪除留言或加強帳號管理等因應措施時，可參考下列原則。

表 12 社群網路媒體負面評論因應措施參考

負面評論因應措施	建議處理方式
內容下架	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 詳細說明下架原因</li> <li>2. 盡速上架新內容</li> </ol>
刪除留言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勿擅自刪除</li> <li>2. 先爭取支持</li> <li>3. 排擠法：以正向留言排擠負面留言版面</li> <li>4. 如需刪除留言，應說明刪除之理由，例如涉及人身攻擊、毀謗等原因</li> </ol>
加強帳號管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 再次聲明網路社群政策</li> <li>2. 停用帳號</li> <li>3. 爭取支持與認同</li> <li>4. 議題轉向</li> </ol>

## 柒、 附錄

### 一、 政府機關網站親和性設計原則

#### (一)說明

本設計原則整合網站設計親和性指標，分為「首頁親和設計」、「任務導向」、「導覽及架構」、「網頁及內容設計」、「搜尋機制」、「服務可信度」等 6 大原則，定義政府網站設計原則，訂定網站架構、版型設計及內容管理共同規範，以達民眾利用政府網站易用性，提供政府網站管理者設計維護網站時之快速導讀。

#### (二)設計原則

項次	原則及細項指標
<b>1.首頁親和設計</b> 清楚傳達政府網站目的，提供網站必要資訊，讓民眾產生良好印象	
<b>1.1</b>	<b>設計性</b>
1.1.1	網站名稱及 LOGO 置於版面上方適當處(例如左上方)
1.1.2	常用服務功能，置於版面上方適當處(例如右上方)
1.1.3	版本切換按鈕，置於版面上方適當處(例如右上方)
1.1.4	服務功能應明確顯示，如「常見問答」
1.1.5	機關宣告資訊置於頁尾，如「無障礙標章」
1.1.6	站外連結按鈕 6 個以內為原則，置於版面適當處
1.1.7	提供胖頁尾(Fat footer)設計，作為輔助導覽之用
<b>1.2</b>	<b>功能性</b>
1.2.1	網站選單兩層內出現主要項目
1.2.2	考量友善，不宜產生橫向捲軸
1.2.3	提供必要導覽幫助，協助首次進入網站之民眾
<b>2.任務導向</b> 建立政府網站使用之必要提示，提供民眾友善操作網站功能	
2.1	提供之下載文件檔案，應讓選擇開啟或儲存
2.2	網站圖片兼顧清晰品質與下載時間，避免過長等待
2.3	多媒體網頁確保可關閉音效，以免干擾輔具讀取
2.4	確保多媒體介面可使用鍵盤操作
2.5	表單錯誤或未填寫的資料，應告知正確處理方式
2.6	因應網站服務需要，提供文字轉語音服務
2.7	因應網站服務需要，提供文字標註注音服務



2.8	響應式網頁按鈕設計應明顯易按，且提供視覺反饋按鍵
<b>3.導覽及架構</b> <b>建立網站使用動線，方便民眾找到相關政府資訊</b>	
<b>3.1</b>	<b>導覽設計</b>
3.1.1	Tab 鍵在網頁上移動應有順序性
3.1.2	導覽功能列設計與排版具一致性
3.1.3	導覽按鈕名稱應清楚易懂，避免相近或重複
3.1.4	導覽按鈕應加註文字說明
3.1.5	提供路徑連結列，用以顯示目前所在的位置與層級，方便返回上層頁面，路徑節點須具備連結功能
3.1.6	響應式網頁導覽設計應善用摺疊式目錄
<b>3.2</b>	<b>訊息架構</b>
3.2.1	架構依民眾瀏覽目的、角色和興趣適當分類
3.2.2	提供有意義視窗標題
3.2.3	拉動卷軸之頁面，應於上方加入分段標題的快速連結
3.2.4	與網站內不同連結行為應清楚說明，如「另開視窗」、「檔案下載」
3.2.5	網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽
<b>4.網頁內容及設計</b> <b>建立網站內容規格標準化及視覺一致性，讓民眾瀏覽網站順暢無阻</b>	
<b>4.1</b>	<b>表單</b>
4.1.1	在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例
4.1.2	確保表單可及性，讓民眾使用任何上網設備與輔具皆可順利使用
4.1.3	確保輸入框有足夠的空間
4.1.4	在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊
4.1.5	響應式設計網頁避免使用文字輸入的表單
<b>4.2</b>	<b>內容和文字</b>
4.2.1	提供下載文件包含開放性檔案格式，並註明檔案格式
4.2.2	提供單位及主管業務介紹
4.2.3	提供申辦服務介紹及程序說明
4.2.4	提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊
4.2.5	提供機關主管業務所產生的核心資訊
4.2.6	提供相關單位網站連結資訊
4.2.7	機關應視其業務性質及所可運用資源，提供語音及影音資訊服務
4.2.8	外語版網站內容應依外籍人士需求提供，提高可用性
4.2.9	外語版網站內容建議應經該外語系為母語之人士撰寫或審稿

<b>4.3</b>	<b>頁面佈局和視覺設計</b>
4.3.1	考量所有裝置，確保大多數民眾能正常瀏覽
4.3.2	考量螢幕解析度，以達最佳可視畫面
4.3.3	提供友善列印版本
4.3.4	字體格式大小及顏色具一致性
4.3.5	中文字使用系統預設字型，英文避免使用中文字型
4.3.6	超連結文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果
4.3.7	為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明，以利輔具使用者瞭解內容
4.3.8	網站版面應簡潔，宜採用單欄式設計
4.3.9	機關網站因業務性質需求，如需建置外語版網站，宜採用相同版型語系切換方式設計
<b>5.搜尋機制</b> <b>讓民眾輸入關鍵字，就能找到所需之服務，解決疑惑</b>	
5.1	搜尋輸入框應置於版面可清楚識別之處，且於網站所有頁面顯示及一致的位置
5.2	搜尋結果標示所在頁數及總頁數，方便檢閱
5.3	搜尋結果頁面不重複顯示結果
5.4	如果沒有搜尋成功，系統應依據民眾輸入的資料提供建議之搜尋項目
5.5	提供進階搜尋功能，篩選多種條件
<b>6.服務可信度</b> <b>確保政府資訊可信度及一致性，讓民眾產生信賴感</b>	
6.1	連結文字應與目標內容相符
6.2	機關應更新網站內容，並標示更新日期
6.3	定期檢視並修正網站資料
6.4	網站資訊內容稱呼對岸之用語，請使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」
6.5	政府資料開放應採用開放格式並定期檢核
6.6	外語版網站宜建立網站稿件審核機制，以確保網站內容正確