

# 新时代数字政府门户网站的转型与发展路径研究

本文旨在深入探讨新时代数字政府建设背景下政府门户网站的发展方向和面临的新机遇，创新提出新时代政府门户网站能力建设模型及一系列发展策略，以期为我国政府门户网站的高质量发展提供参考和借鉴。

文 | **王庆蒙** 中国软件评测中心 数字政府和数据治理研究评估事业部副总经理

**边琳** 中国软件评测中心 数字政府和数据治理研究评估事业部评估师

随着信息技术的迅猛发展和数字化转型的深入推进，政府门户网站作为政府数字化转型的重要窗口和服务平台，其建设与发展已成为衡量一个国家或地区政府数字化水平的重要标志。

在《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（以下简称《指导意见》）的指引下，政府门户网站正逐步从传统的信息发布平台向集政务公开、在线服务、互动交流于一体的数字政府综合服务平台转变。



赛迪网官方微信



数字经济官方微信

## 一、数字政府建设为政府门户网站发展带来新机遇

### 1. 新时代数字政府建设引导政府门户网站迈向新发展阶段

2018年，国务院办公厅启动政府网站集约化建设试点工作，标志着我国政府网站集约导向建设新阶段的开始，建设重点从解决网站内容数量、质量和实用性问题，转而解决网站资源优化融合问题。

为贯彻《指导意见》，政府门户网站

应充分发挥数字政府综合服务平台的作用，持续汇聚和丰富资源并推进各类型资源的优化融合。

## 2. 数据资源体系建设推动政府门户网站数据治理体系建设

《指导意见》强调，坚持数据赋能，构建开放共享的数据资源体系。政府门户网站汇聚海量数据资源，应以数据资源为核心，以数据价值为目标，有序推进数据资源体系建设，探索“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的政府网站数据治理体系和多元主体共同参与的“共建、共治、共享、共用”的数据治理新格局。

## 3. 不断变化的用户需求促进政府网站服务模式的持续创新

《指导意见》强调，以人民为中心，始终把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点。数字时代重塑了当今社会生产要素和生产关系，传统政府门户网站建设模式已无法满足持续裂变的用户新需求，如何让各类用户方便、快捷、准确地获取所需内容，让用户找得到、看得懂、办得成，已成为政府门户网站服务模式创新的核心。

## 二、新时代政府门户网站的发展趋势

随着数字政府建设的深入，政务信息资源日益丰富多样，政府门户网站的集约融合建设纵深发展。数据驱动、场景牵引的资源集约融合成为未来一段时期内政府门户网站的发展方向，并呈现六个显著趋势。

### 1. 规范化

政府门户网站是承载数字政府建设成果的重要平台，其规范程度直接影响政府形象。规范化包括三方面内涵：

（1）信息服务规范化。既要确保提供的内容符合国家规定，又要做好栏目规范，避免A内容发布在B栏目的“张冠李戴”现象。

（2）网页设计规范化。即规范网站名称和标识、中英文域名等基础要素和提高页面设计质量要求。

（3）监管考核规范化。即确保监督考核符合规范要求，避免“四不”问题，满足数字政府发展趋势和用户需求。

### 2. 集约化

新时代政府门户网站集约化特点主要包括：

（1）以技术平台集约为支撑。在做好顶层规划、标准规范建设、安全防护保障的基础上构建开放式系统框架。

（2）以数据资源集约为核心。遵循《政府网站发展指引》的“先入库，后使用”原则，丰富信息资源存量。

（3）以资源优化融合为目标。在打破各个系统平台、各类资源界限的基础上，促进政府门户网站信息资源与其他系统、平台资源的融合。

（4）以运维管理集约为保障。统一规划部署，实现资源高效配置与合理利用，确保政府门户网站稳定运行和持续优化。

### 3. 融合化

《政府网站发展指引》明确，要通过“四统一两集中”实现政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、

管理统筹规范、服务便捷高效。政府网站建设应通过情景式、沉浸式服务场景，深度整合不同信息资源，使用户按照网站的场景引导即可方便快捷地完成信息查询、服务办理、诉求提交等过程而无须过多关注资源细节。

4. 场景化

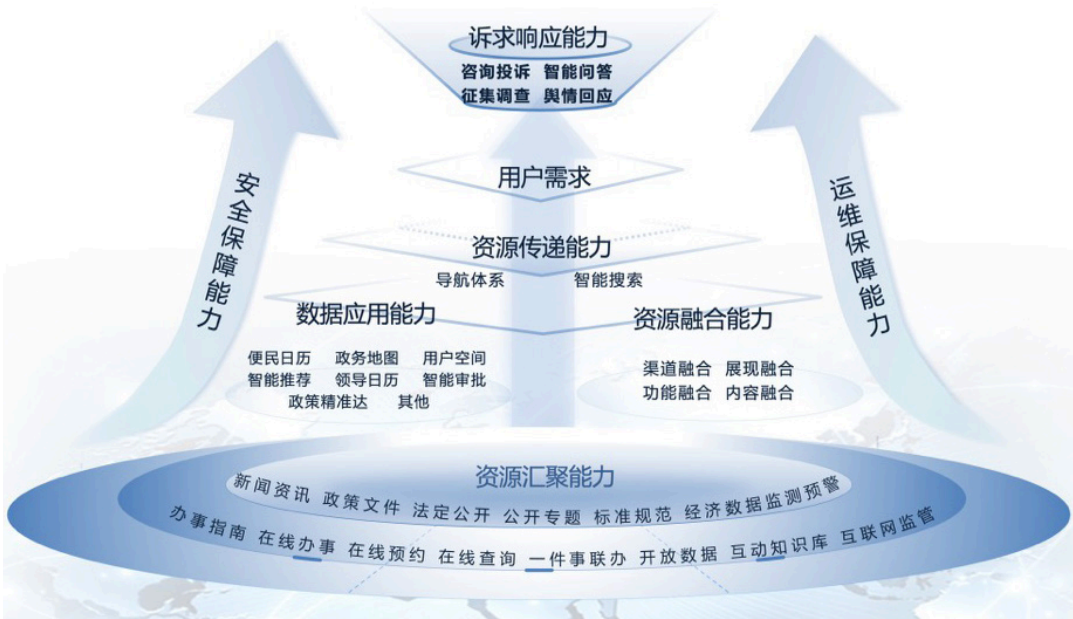
《指导意见》明确，要准确把握行业和企业发展需求，打造主动式、多层次创新服务场景。《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》强调，要全面提高政务服务效率，构建定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景。

场景创新已成为数字政府建设的重要驱动力，也引导了政府网站服务模式的变革方向。信息和服务的场景化是政

府网站集约融合发展的外在表现之一，通过新一代信息技术，将服务资源与政务服务场景结合，确保企业和群众“找得到”“看得懂”“办得成”。

5. 数据化

数据资源是支撑数字政府和政府网站建设的基础要素和创新引擎。政府网站数据化发展分为开源、强基、增效三个阶段，三者之间循序渐进，一脉相承。开源即确保政府网站和各类系统、平台有效对接，增加信息资源存量。强基即构建数据资源库标签体系，坚持存量数据和增量数据双管齐下，提高数据资源支撑应用的丰富度、准确度。增效即深入挖掘信息资源价值，开发和推送数据产品与数据服务，提升政府网站辅助决策、服务企业和群众的能力。



来源：中国软件评测中心

图 1 新时代政府门户网站能力建设模型

## 6. 智能化

区块链、人工智能等新兴技术的蓬勃发展为政府网站的需求侧、供给侧智能化发展提供技术支撑。

(1) 需求侧智能化。即通过数据同步共享、主动服务推送、智能搜索问答三种途径满足企业和群众的查询、办事、互动等需求。

(2) 供给侧智能化。即通过深化数据挖掘分析、人工智能等新技术新应用提升网站辅助政府决策和数据赋能应用的智能化水平。

## 三、新时代政府门户网站能力建设模型

新时代政府门户网站应充分发挥数字政府综合服务平台的作用，持续提升七大核心能力，以高效响应用户不断更新迭代的需求。政府门户网站七大能力建设模型如图 1 所示：

### 1. 资源汇聚能力

资源汇聚能力是支撑政府网站建设发展的基础。新时代政府门户网站发展首先要牢牢把握信息资源核心要素，依托统一信息资源库和共享运行机制形成完整数据链，推进新闻资讯、政策文件、互动问答资源、政务服务资源、开放数据及接口资源、经济数据及监测预警信息等各类政务资源跨网站、跨系统、跨层级、跨部门、跨地域汇聚共享共用。

### 2. 数据应用能力

数据汇聚共享是基础，对数据价值的挖掘和加工，进而形成服务能力是大数据应用的关键。政府网站建设要充分运

用大数据、人工智能、区块链等先进技术，深入挖掘数据价值，拓展数据资源应用场景，提高对内辅助政府网站管理和政府科学决策、对外满足公众多样化需求的能力。

### 3. 资源融合能力

政府门户网站需要具备的资源融合能力并非是对各类资源的简单叠加，而是需要打破部门界限，以用户为中心对不同类型资源进行优化重组，由浅入深、由表及里地理顺某一资源主题的逻辑流程，打通数据烟囱，融合各类型资源，最终为用户提供更多元化的服务和更人性化的体验。

### 4. 资源传递能力

随着资源的深度融合，政府门户网站应逐步建立和完善“主题－子主题－融合服务”的主题领域导航体系，提高融合服务的可及性。另一方面，搜索已经成为导航体系以外，用户获取信息资源的第一渠道，政府网站应强化搜索的智能化水平，通过分类搜索、模糊搜索等基础功能和推荐引导、可视化、名片化、场景化和聚合化等进阶功能提升网站的资源传递能力。

### 5. 诉求响应能力

首先，政府门户网站应融合政府网站、政务服务平台、政务热线等渠道建立统一的咨询投诉平台，提高网站的诉求受理能力。

其次，政府网站应不断健全诉求回应机制，完善互动知识库，利用人工智能、语义理解等技术手段建设智能问答平台，提升网站的诉求反馈能力。

### 6. 运维保障能力

政府网站在顺应数字政府建设趋势的同时，要始终做好网站的日常运维保障工作，杜绝更新不及时、链接不可用、服务不实用、内容不准确、互动不回应等问题，保障网站健康有序发展。

### 7. 安全保障能力

政府网站建设在任何时候都要牢牢把握安全的绝对底线，构建稳定的安全保障防护闭环，为政府网站长期可持续发展提供稳定可靠的基础环境，提高自主安全防护能力，完善政府网站隐私保护举措，提高用户信息安全保护能力。

## 四、新时代政府门户网站建设发展路径分析

基于新时代政府门户网站的能力建设模型，政府门户网站可以从六个方面应对新挑战。

### 1. 夯实资源底座，全面提升网站资源汇聚能力

一是落实《政府信息公开条例》要求，详细梳理政务信息资源，编制信息公开目录、公共服务目录、行政办事服务目录，规范指导各部门内容保障工作。

二是利用统一信息资源库，加大网站对各类基础资源的汇聚整合力度，如建立便民服务资源库、策划特色专栏等。

三是构建统一数据资源体系，编制数据开放目录和规范，搭建数据开放平台，促进政务数据汇聚开放利用。

### 2. 加强数据挖掘，提升网站数据创新应用能力

新时代政府门户网站建设要强化数

据思维，推动基于应用场景的跨部门、跨地区数据开发和创新，实现数据价值变现。对内围绕监测、研判、评估等场景，探索大数据辅助网站管理和科学决策机制，对外围绕企业、群众需求，开发轻量化数据应用产品，提高服务质效。

一是从不同群体的实际需求场景出发，灵活运用数据、新技术及其他可用资源，优化原有要素组合与流程，实现场景化数据应用的价值目标。

二是聚焦解决具体问题，优先在数字化基础扎实的领域突破，由点及面，持续迭代和完善场景应用。

三是打通流程、系统、数据，实现业务多跨和闭环，促进资源高效共享。

四是探索多元主体共同参与的“共建、共治、共享、共用”数据治理新格局，利用市场创新和数据能力提供更优质全面的数据应用服务。

### 3. 注重资源协同，探索资源优化融合栏目体系

资源融合栏目体系应聚焦用户需求，选取重要且复杂、公众长期关注的政务服务或公共服务事项，以用户习惯为引导，提供沉浸式、情景式内容，实现不同资源的深度融合，为用户提供“办前引、办中帮、办后跟”。

一是清晰体现“事项说明、预期结果、谁能申请、如何申请、在线申请渠道及相关后续”的逻辑体系，解决用户办事前的疑问。

二是将服务环节的核心内容前置，以说明形式引导用户逐步深入。

三是依据每个环节的用户需求，有机



融合政务公开、服务、互动等多元资源，提供全方位信息支持，提高办事效率。

#### 4. 优化导航搜索，提升网站资源便捷传递能力

##### （一）全面优化网站导航体系

一是创建清晰的地图导航，合理分类网站内容，用简洁的层级结构展示网站栏目、页面的逻辑关系，方便快速跳转和信息定位。

二是按栏目内容或用户需求编制标准化的“频道-栏目导航”分类体系，统一分类名称和描述，设计用户友好的导航菜单。

三是建立主题领域导航体系，优化网站融合资源的展现形式，升级“一站式”主题服务体验。

##### （二）创新政府网站智能搜索模式

模式一“知识图谱模式”，即基于统一信息资源库和标签体系建立政务知识图谱，通过智能搜索技术和算法精确匹配关键词相关资源，提供一站式搜索服务，并借助智能推荐模型捕捉和分析用户行为，场景化、聚合化展示关联结果，让用户搜得准、找得全、查得快。

模式二“云搜索模式”，即通过采集爬虫技术或接口同步模式将网站群的多类数据统一汇聚到云平台，用户在政府网站的搜索请求上传至云平台处理和返回结果，最终实现智能化、场景化、集约化的云搜索服务。

#### 5. 提升诉求响应，建设基于 AI 引擎的智能问答

一是借助 AI 及 NLP 等技术手段整合政府数据资源，对数据进行抽取、融合、

存储、推理、标注等全周期循环迭代处理和 AI 模型训练，构建高效、精准的政府网站大模型知识体系。

二是基于此体系，实现生成式知识问答、语义理解问答、智能导办导服、智能联想推荐、集成式链接答案输出、多轮交互问答等核心功能，提供全天候、多终端的智能问答服务，实现“边聊边办”，提高服务效率，提升用户满意度。

#### 6. 做好日常运维，提高全流程的安全保障能力

一是建立健全政府网站和政务新媒体的常态化监管体系，明确监管流程，公开运维管理过程。完善和落实保障责任，加强内容审核，制定考核评估机制，及时发现和处理问题。

二是贯彻落实网络安全等级保护制度，完善网站安全事件应急预案和监测预警机制，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。

三是遵守《中华人民共和国个人信息保护法》要求，建立信息发布保密审查机制，规范信息采集审核发布流程，确保信息采集合法合规，防止敏感信息、个人隐私信息泄露或滥用。

责任编辑：金烨 jinye@staff.ccidnet.com