

國家發展委員會
政府網站建置及營運作業參考指引

中華民國 104 年 7 月 23 日

政府網站建置及營運作業參考指引

更新對照表

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
前言與導讀	1		1
一、緣由	1		1
二、現行規範應用的運作與問題	1		1
三、政府網站建置與營運作業參考指引之規劃構想	2		2
四、政府網站建置與營運作業參考指引之制訂觀點	3		3
五、網站開發作業型態	5		4
六、網站開發評估指引	5	➤ 「表 1 作業參考指引導入需求建議」新增對照章節，更新內容	5
七、政府網站建置與營運作業參考指引使用介紹	8	➤ 原章節名稱「政府網站建置與營運作業參考指引使用指引」改為「政府網站建置與營運作業參考指引使用介紹」	9
八、政府網站建置與營運作業參考指引導讀	9	➤ 新增表 3 不同網站類型建議閱讀章節 ➤ 新增關於無障礙部分註腳說明 ➤ 「表 2 本參考指引與既有規範關連對應表」更新對照章節。 ➤ 更新表 3 內容	9
參考指引本文	15		18
1. 網站定位	15		18
1.1 確認網站成立的意義	15		18
1.2 評估網站預計達成的效益	15		18
1.3 確認網站服務的對象	15		18
1.4 確認網站的類型	15	➤ 新增行動版網站（Mobile Web）說明 ➤ 改動內容	19
1.4.1 入口網站	16	合併（1.4.1 入口網站、1.4.2 機關網站）章節至 1.4.1 入口網站	19
1.4.2 機關網站	16		
1.4.2 主題網站	16	合併（1.4.3 主題網站、1.4.4 申辦服務網站）章節至 1.4.2 主題網站	20
1.4.4 申辦服務網站	17		

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
1.4.3 外語版網站		新增外語版網站說明章節	21
1.4.4 行動版網站 (Mobile Web)		新增行動版網站 (Mobile Web) 說明 章節	21
1.5 確認網站的機關層級	18		22
1.6 確認網站資料的架構與來源	18		22
1.7 確認網站維運的成員	19		22
2. 網站規劃	19		23
2.1 網站無障礙與公平原則	19		23
2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	20	➢ 更新內容 ➢ 新增行動版網站 (Mobile Web) 說明 ➢ 新增註腳：請參考附件七	24
2.3 規劃外語版與分眾版網站	22	➢ 新增語系選擇優先順序說明 ➢ 新增參考資料 ➢ 新增外語版網站建置相關說明	25
2.4 規劃網站的資料架構	24		27
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	24		28
2.6 規劃網站需要的應用功能	25		29
2.7 規劃網站需要的管理功能	26		30
2.8 規劃所需要整合的資訊環境	26		30
2.9 規劃網站的視覺風格	26		30
2.10 規劃網站的版型	27		30
2.11 規劃網站經營資源	27		31
2.12 規劃行動版網站要項		新增行動版網站 (Mobile Web) 說明 章節 ➢ 新增行動版網站建置相關說明	31
3. 網站開發	27		32
3.1. 評估應用現有網站維護機制	27		32
3.2. 網站建置開發評估	27		32
3.3. 共構機房代管服務導入	28		32
3.4. 技術的選用	28		33
3.4.1 導入網站共用元件	29	刪除	33
3.4.2 不導入網站共用元件	29	修正為 3.4.1 開發的規範	33
3.4.3 開發的準則	30	修正為 3.4.2	33
3.4.4 資訊交換的標準與架構	30	修正為 3.4.3	34
3.4.5 資料搜尋	33	修正為 3.4.4	37

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
3.4.6 Web 2.0 應用趨勢的因應措施	34	修正為 3.4.5	37
3.4.7 Web 2.0 相關技術	35	修正為 3.4.6	38
3.4.8 Web 2.0 Mobile 相關應用	36	修正為 3.4.7 此章節內容與 Mobile 無關，故刪除此 章節所有”Mobile”字串	39
3.4.9 行動版網站（Mobile Web）相關技術		修正為 3.4.8 新增行動版網站（Mobile Web）說明 章節	40
3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估		修正為 3.4.9 新增 IPv6 與 IPv4 說明章節 ➤ 新增關於 IPv6 部分註腳說明 ➤ 更新說明內容	40
3.5 視覺設計	37		41
3.5.1 使用者介面	37		42
3.5.2 使用標準 HTML 語言	37		42
3.5.3 網頁上的圖	39		44
3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的視覺呈現	40		45
3.5.5 不建議利用表格排版	41		46
3.5.6 頁框（frame）的應用	42		48
3.5.7 瀏覽器相容性	43		49
3.5.8 外掛程式（Plug-ins）	44		50
3.5.9 指令碼語言與程式語言（Scripting and programming）	45		50
3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項		新增行動版網站（Mobile Web）說明 章節	51
3.6 資料建置	45		52
3.7 驗收測試	46		53
3.7.1 無障礙功能檢測	47		53
3.7.2 網站支援不同瀏覽器	48		55
3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核	49		55
3.7.4 詮釋資料檢測	49		56
3.7.5 建議圖示與名稱檢核	50	➤ 新增其它功能按鈕建議圖示	56
3.8 資訊安全檢測	51	➤ 調整參考規範與依據網址	58
3.9 附件檔案上傳		新增附件檔案上傳說明章節	59

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
4. 系統移轉	54		61
4.1 舊系統移轉的範圍與程序 規劃	54		61
4.2 資訊移轉的資料盤點	54		61
4.3 應用功能無法移轉時的方 案評估	55		62
5. 網站上線	56		63
5.1 新舊網站的汰換程序	56		63
5.2 新網站上線的緩衝與輔導 機制	56		63
6. 網站經營	56		64
6.1 資訊服務流程標準化導入	56		64
6.2 籌組網站維運小組	57		64
6.3 定義網站維運管理手冊	57		65
6.3.1 維護人員管理準則	58		65
6.3.2 資訊發布原則	58		65
6.3.3 資訊發布品質	59		66
6.3.4 資訊發布審查程序	59		66
6.3.5 定義網站內容的稽核 機制	59		67
6.3.6 定義網站維運分工的 權責	60		68
6.3.7 定義網站資料維護的 頻率	60		68
6.3.8 定期稽核網站維護的 績效	61		68
6.3.9 定期檢核網頁無障礙 狀態	61		68
6.3.10 應用功能經營績效	61		69
6.3.11 定期檢討網站資料架構 調整與應用功能擴充	62		69
6.3.12 資料保存與網站典藏	62		69
6.3.13 各類申請與記錄表單	63	➤ 新增表格必填欄位的表示方式說明	71
6.3.14 客戶關係管理	64	➤ 新增軟協提供網站績效檢核相關 內容	71
6.3.15 個人資料保護		新增個人資料保護說明章節	72
6.4 軟硬體維護	64		72

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
6.4.1 網站資訊系統備份	65	➤ 刪除「機關電子檔案管理作業要點」	73
6.4.2 網站資訊系統備援	66		74
6.4.3 復原演練	67	➤ 刪除參考資料：政府機構資料備份及復原演練概況調查報告	75
6.5 行銷推廣	68		76
6.5.1 網站優化（SEO）管理		新增網站優化（SEO）說明章節	77
6.5.2 社群媒體之應用及管理		新增社群媒體說明章節 ➤ 新增註腳：請參考政府網站Web2.0營運作業參考指引	77
6.6 整併的考量	69		78

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
附件一 參考指引說明	71		80
2. 網站規劃	71		80
2.1 網站無障礙與公平原則	71		80
2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	77	➢ 更新網頁瀏覽器使用分布圖（2010 年 1 月更新為 2012 年 2 月） ➢ 更新網頁瀏覽器使用率表格（2010 年 1 月更新為 2012 年 9 月）	85
2.3 規劃外語版與分眾版網站	78	➢ 新增外語版網站建置說明 ➢ 更新表十內容	86
2.4 規劃網站的資料架構	80		89
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	85		93
2.6 規劃網站需要的應用功能	96	➢ 新增其它功能按鈕建議圖示 ➢ 新增文字轉語音服務及 W3C CSS Ruby Module 文字標註注音符號說明	100
2.7 規劃網站需要的管理功能	99		103
2.10 規劃網站的版型	100	➢ 訂正章節代碼 2.8 為 2.10	105
2.12 規劃行動版網站要項		新增行動版網站（Mobile Web）說明章節	105
3. 網站開發	101		106
3.3 共構機房代管服務導入	101	➢ 更新 圖 6 共構機房申請流程	106
3.4 技術的選用	103		109
3.4.1 導入網站共用元件	103	刪除	
3.4.3 開發的準則	106	➢ 更新(2)支援瀏覽器內容	109
3.4.9 行動版網站（Mobile Web）相關技術		新增行動版網站（Mobile Web）說明章節	119
3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估		新增 IPv6 與 IPv4 說明章節 ➢ 新增「IPv6 與 IPv4 共存時期注意事項」 ➢ 參考政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引，更新 (4) 建議參考資料 內容。 ➢ 調整內容	120
3.5 視覺設計	115		123
3.5.2 使用標準 HTML 語言	115		123
3.5.3 網頁上的圖	117		125

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的 視覺呈現	119	➤ 更新內容	127
3.5.7 瀏覽器相容性	120	➤ 新增行動版網站（Mobile Web）說明：行動裝置之瀏覽器	128
3.5.8 外掛程式（Plug-ins）	121	➤ 更新內容	129
3.5.9 指令碼語言與程式語言 （Scripting and programming）	122	➤ 更新內容	131
3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項		新增行動版網站（Mobile Web）說明章節 ➤ 新增「行動版網站螢幕解析度的設定說明」 ➤ 新增說明：建議提供可切換為「電腦版」之選項	134
3.7 驗收測試	125		137
3.7.1 無障礙功能檢測	128		141
3.7.2 網站支援不同瀏覽器	133		145
3.7.4 詮釋資料檢測	133		146
3.8 資訊安全檢測	134		147
3.9 附件檔案上傳		新增附件檔案上傳說明章節	148
5. 網站上線	136		150
5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制	136		150
6. 網站經營	138		151
6.1 資訊服務流程標準化導入	138		151
6.3 定義網站維運管理手冊	142		156
6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充	142		156
6.3.12 資料保存與網站典藏		新增網站典藏說明章節 ➤ 參考網站典藏工具操作手冊，調整此章節內容。	156
6.3.15 個人資料保護		新增個人資料保護說明章節 ➤ 增加國際傳輸及軌跡資料的說明	160
6.4 軟硬體維護	143		161
6.4.1 網站資訊系統備份	143		162
6.4.2 網站資訊系統備援	144		162
6.4.3 復原演練	144		163

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
6.5 行銷推廣	145	合併（6.5.1 行銷推廣的宣傳工具、6.5.2 行銷推廣成效的關鍵指標、6.5.3 行銷推廣的成效衡量機制）章節內容至 6.5	164
6.5.1 行銷推廣的宣傳工具	145		
6.5.2 行銷推廣成效的關鍵指標	147		
6.5.3 行銷推廣的成效衡量機制	147		
6.5.1 網站優化（SEO）管理		新增網站優化（SEO）說明章節 ➤ 新增<h1>說明	167
6.5.2 社群媒體之應用及管理		新增社群媒體說明章節 ➤ 參考政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引，調整此章節內容。	168
附件二 參考指引檢核表單	151		171
1. 網站定位	151		171
1.1 確認網站成立的意義	151		171
1.2 評估網站預計達成的效益	151		171
1.3 確認網站服務的對象	152		172
2. 網站規劃	153		173
2.1 網站無障礙與公平原則	153		173
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	153		173
2.8 規劃所需要整合的資訊環境	156		177
2.11 網站經營資源規劃	157		177
3. 網站開發	159		179
3.1 評估應用現有網站維護機制	159		179
3.2 評估是否全新建置開發	160		181
3.3 共構機房代管服務導入	161		181
3.7 驗收測試	161		182
3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核	161	➤ 配合政府網站版型與內容管理規範調整檢核表內容 ➤ 新增表 40 外語版網站規範功能檢核表 ➤ 新增表 41 行動版網站規範功能檢核表	182
3.7.5 建議圖示與名稱檢核	174	➤ 新增其它功能按鈕建議圖示	224
3.8 資訊安全檢測	175	➤ 隱私權保護政策宣告範例	225
6. 網站經營	188		236
6.2 籌組網站維運小組	188	➤ 新增說明	236
6.3 定義網站維運管理手冊	189		237

章節	原始 頁次	修改內容	更新後 頁次
6.3.2 資訊發布原則	189		237
6.3.3 資訊發布品質	194	➤ 資訊公開發布時，應加上連絡者或上稿者及其連絡方式	242
6.3.4 資訊發布審查程序	195		243
6.3.5 定義網站內容的稽核機制	196		244
6.3.6 定義網站維運分工的權責	197		245
6.3.8 定期稽核網站維護的績效	198		246
6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態	198		247
6.3.10 應用功能經營績效	199		247
6.3.13 各類申請與記錄表單	200		248
附件三 參考資源索引	206		255
附件四 現有各項規範編號與內容	211	➤ 配合政府網站版型與內容管理規範調整檢核表內容	260
附件五 政府網站資料開放宣告範例	218		266
附件六 行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則		新增附件	267
附件七 平板電腦與智慧型手機的解析度與螢幕尺寸表		新增附件	269
附件八 無障礙網頁相關規範		新增附件	271
附件九 外語版網站自我檢測作業參考規範		新增附件	272
附件十 修訂記錄	219		287

（表格第一次更新日期：民國 101 年 4 月 12 日）

（表格第二次更新日期：民國 102 年 10 月 31 日）

（表格第三次更新日期：民國 104 年 3 月 31 日）

目 錄

前言與導讀	1
一、緣由	1
二、現行規範應用的運作與問題	1
三、政府網站建置與營運作業參考指引之規劃構想	2
四、政府網站建置與營運作業參考指引之制訂觀點	3
五、網站開發作業型態	4
六、網站開發評估指引	5
七、「政府網站建置與營運作業參考指引」使用介紹	9
八、「政府網站建置與營運作業參考指引」導讀	9
參考指引本文	18
1. 網站定位	18
1.1 確認網站成立的意義	18
1.2 評估網站預計達成的效益	18
1.3 確認網站服務的對象	18
1.4 確認網站的類型	19
1.4.1 入口網站	19
1.4.2 主題網站	20
1.4.3 外語版網站	20
1.4.4 行動版網站（Mobile Web）	21
1.5 確認網站的機關層級	21
1.6 確認網站資料的架構與來源	22
1.7 確認網站維運的成員	22
2. 網站規劃	23
2.1 網站無障礙與公平原則	23
2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	24
2.3 規劃外語版與分眾版網站	25
2.4 規劃網站的資料架構	27
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	28
2.6 規劃網站需要的應用功能	29

2.7 規劃網站需要的管理功能	29
2.8 規劃所需要整合的資訊環境	30
2.9 規劃網站的視覺風格	30
2.10 規劃網站的版型	30
2.11 規劃網站經營資源	31
2.12 規劃行動版網站	31
3. 網站開發.....	31
3.1 評估應用現有網站維護機制	31
3.2 網站建置開發評估	32
3.3 共構機房代管服務導入	32
3.4 技術的選用	32
3.4.1 開發的規範	33
3.4.2 開發的準則	33
3.4.3 資訊交換的標準與架構	33
3.4.4 資料搜尋	36
3.4.5 Web 2.0 應用趨勢的因應措施	37
3.4.6 Web 2.0 相關技術	38
3.4.7 Web 2.0 相關應用	39
3.4.8 行動版網站（Mobile Web）相關技術	40
3.4.9 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	40
3.5 視覺設計.....	41
3.5.1 使用者介面	42
3.5.2 使用標準 HTML 語言	42
3.5.3 網頁上的圖	44
3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的視覺呈現	45
3.5.5 不建議利用表格排版	46
3.5.6 頁框（Frame）的應用	47
3.5.7 瀏覽器相容性	49
3.5.8 外掛程式（Plug-ins）	49
3.5.9 指令碼語言與程式語言（Scripting and Programming）	50
3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項	51

3.6 資料建置.....	51
3.7 驗收測試.....	52
3.7.1 無障礙功能檢測	53
3.7.2 網站支援不同瀏覽器	54
3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核	55
3.7.4 詮釋資料檢測	55
3.7.5 建議圖示與名稱檢核	56
3.8 資訊安全檢測	57
3.9 附件檔案上傳	59
4. 系統移轉.....	60
4.1 舊系統移轉的範圍與程序規劃	60
4.2 資訊移轉的資料盤點	60
4.3 應用功能無法移轉時的方案評估	61
5. 網站上線.....	62
5.1 新舊網站的汰換程序	62
5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制	62
6. 網站經營.....	63
6.1 資訊服務流程標準化導入	63
6.2 籌組網站維運小組	63
6.3 定義網站維運管理手冊	64
6.3.1 維護人員管理準則	64
6.3.2 資訊發布原則	64
6.3.3 資訊發布品質	65
6.3.4 資訊發布審查程序	65
6.3.5 定義網站內容的稽核機制	66
6.3.6 定義網站維運分工的權責	67
6.3.7 定義網站資料維護的頻率	67
6.3.8 定期稽核網站維護的績效	67
6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態	67
6.3.10 應用功能經營績效	68
6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充	68

6.3.12 資料保存與網站典藏	68
6.3.13 各類申請與記錄表單	70
6.3.14 客戶關係管理	70
6.3.15 個人資料保護	71
6.4 軟硬體維護	71
6.4.1 網站資訊系統備份	72
6.4.2 網站資訊系統備援	73
6.4.3 復原演練	74
6.5 行銷推廣	75
6.5.1 網站優化 (SEO) 管理	75
6.5.2 社群媒體之應用及管理	76
6.6 整併的考量	76
附件一 參考指引說明	79
2. 網站規劃	79
2.1 網站無障礙與公平原則	79
2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	84
2.3 規劃外語版與分眾版網站	85
2.4 規劃網站的資料架構	88
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	92
2.6 規劃網站需要的應用功能	100
2.7 規劃網站需要的管理功能	103
2.10 規劃網站的版型	105
2.12 規劃行動版網站要項	105
3. 網站開發	106
3.3 共構機房代管服務導入	106
3.4 技術的選用	110
3.4.3 開發的準則	110
3.4.9 行動版網站 (Mobile Web) 相關技術	120
3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	121
3.5 視覺設計	124
3.5.2 使用標準 HTML 語言	124

3.5.3 網頁上的圖	126
3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的視覺呈現	128
3.5.7 瀏覽器相容性	129
3.5.8 外掛程式 (Plug-ins)	130
3.5.9 指令碼語言與程式語言 (Scripting and Programming)	132
3.5.10 行動版網站 (Mobile Web) 設計要項	135
3.7 驗收測試	138
3.7.1 無障礙功能檢測	142
3.7.2 網站支援不同瀏覽器	146
3.7.4 詮釋資料檢測	148
3.8 資訊安全檢測	149
3.9 附件檔案上傳	150
5. 網站上線	152
5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制	152
6. 網站經營	153
6.1 資訊服務流程標準化導入	153
6.3 定義網站維運管理手冊	158
6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充	158
6.3.12 資料保存與網站典藏	159
6.3.15 個人資料保護	162
6.4 軟硬體維護	163
6.4.1 網站資訊系統備份	164
6.4.2 網站資訊系統備援	165
6.4.3 復原演練	165
6.5 行銷推廣	166
6.5.1 網站優化 (SEO) 管理	169
6.5.2 社群媒體之應用與管理	171
附件二 參考指引檢核表單	173
1. 網站定位	173
1.1 確認網站成立的意義	173
1.2 評估網站預計達成的效益	173

1.3 確認網站服務的對象	174
2. 網站規劃.....	175
2.1 網站無障礙與公平原則	175
2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	175
2.8 規劃所需要整合的資訊環境	179
2.11 網站經營資源規劃	179
3. 網站開發.....	181
3.1 評估應用現有網站維護機制	181
3.2 評估是否全新建置開發	183
3.3 共構機房代管服務導入	183
3.7 驗收測試.....	184
3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核	184
3.7.5 建議圖示與名稱檢核	229
3.8 資訊安全檢測	230
6. 網站經營.....	241
6.2 籌組網站維運小組	241
6.3 定義網站維運管理手冊	242
6.3.2 資訊發布原則	242
6.3.3 資訊發布品質	247
6.3.4 資訊發布審查程序	248
6.3.5 定義網站內容的稽核機制	249
6.3.6 定義網站維運分工的權責	250
6.3.8 定期稽核網站維護的績效	251
6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態	252
6.3.10 應用功能經營績效	252
6.3.13 各類申請與記錄表單	253
附件三 參考資源索引	260
附件四 現有各項規範編號與內容	265
附件五 政府網站資料開放宣告範例	271
附件六 行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則	272
附件七 平板電腦與智慧型手機的解析度與螢幕尺寸表	274

附件八 無障礙網頁相關規範	276
附件九 外語版網站自我檢測作業參考規範	277
附件十 修訂紀錄	292

圖目錄

圖 1 本參考指引之規劃構想	2
圖 2 網站開發生命流程	3
圖 3 網站開發類型與開發生命流程簡圖	5
圖 4 網路服務架構示意圖	35
圖 5 重大政策揭露方式示意圖	105
圖 6 共構機房申請流程	109
圖 7 測試流程圖	141
圖 8 ITIL V3 架構	155
圖 9 網站典藏工具架構圖	162
圖 10 會員註冊與維護權限申請流程	253
圖 11 委託維運中心上稿流程	257

表目錄

表 1 不同類型網站開發作業參考指引導入需求建議.....	6
表 2 本參考指引與既有規範關連對應表.....	10
表 3 不同網站類型建議閱讀章節.....	13
表 4 資料搜尋的應用種類.....	36
表 5 建議圖示與名稱表.....	56
表 6 維護人員管理分類表.....	64
表 7 網站歷史資料保存方式.....	70
表 8 身體與心理障礙者上網時可能遭遇問題之列表.....	80
表 9 網頁瀏覽器使用分佈.....	85
表 10 多語系版網站類別與代表性網站列表.....	86
表 11 資料編譯原則.....	86
表 12 資訊內容分眾案例.....	87
表 13 單元架構分眾案例.....	87
表 14 政府機關網站資料架構.....	88
表 15 建議圖示與單元名稱.....	91
表 16 詮釋資料的欄位說明.....	93
表 17 政府網站共通應用功能.....	100
表 18 機關業務服務屬性而考量開發之應用功能.....	102
表 19 建議圖示與應用名稱.....	102
表 20 網站管理功能.....	103
表 21 XSL 與 CSS 異同點.....	118
表 22 網頁常用語言代碼.....	125
表 23 常見瀏覽器支援各類型外掛程式一覽表.....	132
表 24 白箱測試與黑箱測試差異比較一覽表.....	139
表 25 新網站上線緩衝機制.....	152
表 26 新網站上線機關輔導機制.....	153
表 27 使用者意見來源列表.....	158
表 28 網站資訊系統軟硬體維護項目.....	164
表 29 重要備份資料項目.....	164

表 30 重要備援項目	165
表 31 運用 5W1H 評估表單範例	173
表 32 網站服務對象效益評估範例	173
表 33 分眾模式期望項目與機關提供項目分析範例	174
表 34 詮釋資料欄位規劃範例（以 國家發展委員會 網站為例）	175
表 35 可供政府機關整合之資訊系統	179
表 36 政府網站經營資源規劃建議	179
表 37 網站維護機制評估分析表	181
表 38 網站全新建置開發評估範例	183
表 39 網站規範功能檢核表	184
表 40 外語版網站規範功能檢核表	203
表 41 行動版網站規範功能檢核表	222
表 42 建議圖示與名稱檢核表	229
表 43 維運小組成員分工表	241
表 44 資訊發布原則分析表	242
表 45 資訊發布品質檢核表	247
表 46 資訊發布審查分析表	248
表 47 稽核紀錄表	249
表 48 資料架構維護權責與頻率表	250
表 49 資料架構維護績效表	251
表 50 無障礙檢測紀錄表	252
表 51 應用功能經營績效表（以線上申辦為例）	252
表 52 ○○○網站（平台）使用者帳號申請表	254
表 53 ○○○中文網站資料權限申請異動申請表範例	255
表 54 ○○○英文網站資料權限申請異動申請表	256
表 55 ○○○網站資料上稿委辦申請單（範例）	258
表 56 機關網站分類說明	278
表 57 整體指標架構及指標項目配分	279
表 58 網站介面指標	281
表 59 網站內容指標	282
表 60 網站功能指標	284

表 61 網站維運及行銷指標	285
表 62 檢測總分和權重配置	288

政府網站建置及營運作業參考指引

前言與導讀

前言與導讀

一、緣由

原行政院研考會為強化網路虛擬門市的整體服務，加強與民眾的溝通互動，提升政府網站服務的品質，已制定發布以下規範：

1. 政府網站版型與內容管理規範。
2. 無障礙網頁開發規範（包括「無障礙網路空間規劃與設計」、「無障礙網頁設計技術手冊」與「無障礙網頁人工檢視教戰手冊」等）。
3. 行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範。

然這些規範之間尚缺一完整網站建置與維運的執行步驟參考指引串連，因此原行政院研考會分析現有我國規範之外，並收納現有電子化政府相關資源，以及參考國際網站評鑑指標及先進國家相關的網站規範與作業指引手冊，編撰本「政府網站建置及營運作業參考指引」。

本參考指引依網站開發生命流程，制定完整的網站建置與營運的執行步驟，提供各步驟與既有網站規範內容的對應，便利機關於網站開發過程有所參考依據。

二、現行規範應用的運作與問題

如前段所述，為提升我國政府網站品質，原行政院研考會制訂諸多規範，而經由相關規範之導入實施，使機關規劃與建置政府網站時有所遵循，確實有效提升政府網站品質。

然目前各規範訂定目的及範圍不同，對機關網站承辦同仁與委外之資訊廠商而言，需花費許多時間熟悉各規範內容與要求，且未明確定義網站規範與實際開發建置過程之關連性，缺乏政府網站整體性之建置指引。原行政院研考會為解決此問題，將於本參考指引中提供更為具體的網站建置步驟、執行說明與相關建議，使現有的各種網站規範可更具體落實在網站開發的程序上。

三、政府網站建置與營運作業參考指引之規劃構想

有鑑於此，本參考指引規劃構想即針對網站之開發與經營過程與成果為出發點，期望使機關網站承辦同仁與委外資訊廠商可以按圖索驥，進行網站的開發與經營，藉由開發與經營的過程，瞭解各項規範與開發程序的關連性，確實掌握各項規範之應用目標。

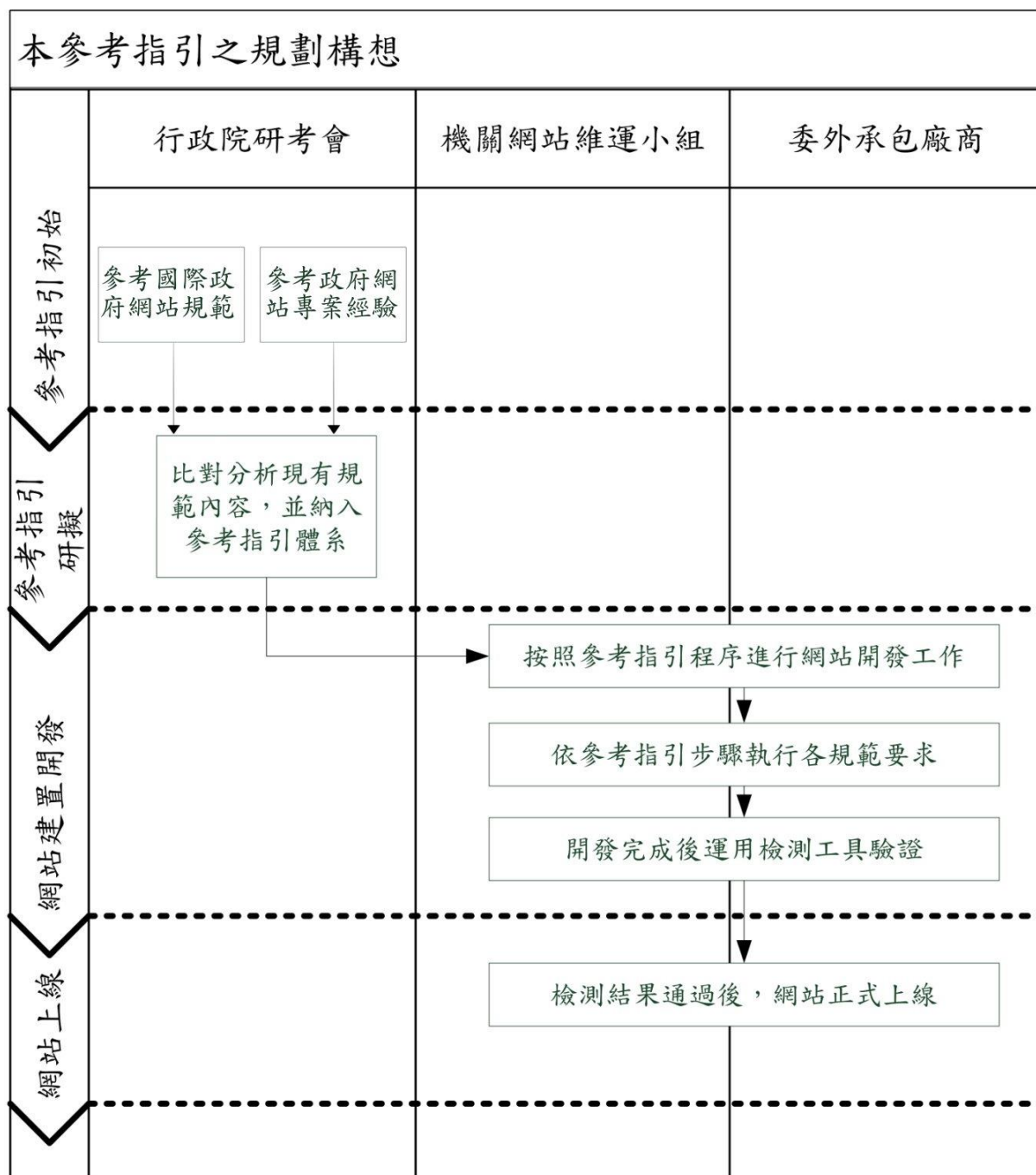


圖 1 本參考指引之規劃構想

四、政府網站建置與營運作業參考指引之制訂觀點

政府網站建置與營運作業參考指引的制訂觀點係以一個政府網站從「網站定位、網站規劃、網站開發、系統移轉、網站上線、網站經營」等完整的網站生命流程(Website Lifecycle¹)之概念，發展本參考指引中六個面向的規範體系。

1. 網站定位：決定開發網站或網站功能調整時，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：本架構係針對既有網站移轉到新資訊系統而言，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。

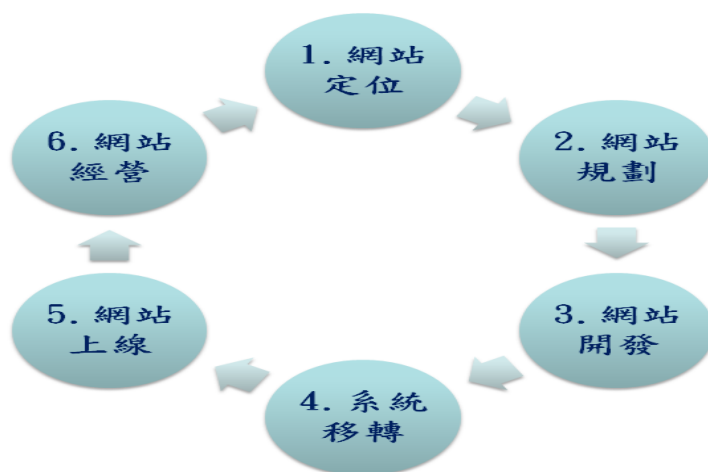


圖 2 網站開發生命流程

¹網站生命流程之概念係參考澳洲政府規範 <http://webguide.gov.au/managing-content/lifecycle/>

五、網站開發作業型態

本參考指引提出四種不同類型的網站開發作業，乃依據開發網站目的予以定義，分別是「全新網站、舊網站改版、舊網站整併、網站退役」四種。

1. 全新網站：開發一個全新的網站。
2. 舊網站改版：既有網站因功能、效能等因素之考量，決定進行改版為新網站。
3. 舊網站整併：全新網站開發與網站改版，難免造成相同性質網站系統重複建置，基於管理與維護之便利性，建議進行屬性相同網站之整併作業。
4. 網站退役：網站因任務及時效性，必須進行退役之考量，成為典藏網站。

六、網站開發評估指引

根據上述四種網站開發類型，界定各架構項目規範所需要遵循之等級，分別為「必要、建議、不適用（意指該網站開發作為無相關規範對應）」。提供機關於開發網站時，首先決定網站開發的行為，再判斷所需遵循參考之規範項目。

以下分別為四種網站開發類型與六個網站生命流程的簡要分級建議圖，及所有完整架構清單之詳細分級建議表。

	全新	舊站	舊站	網站
網站定位	必要	必要	必要	必要
網站規劃	必要	必要	必要	不適用
網站上線	必要	必要	建議	不適用
系統移轉	建議	必要	必要	建議
網站開發	必要	必要	必要	不適用
網站經營	必要	必要	必要	不適用

圖 3 網站開發類型與開發生命流程簡圖

表 1 不同類型網站開發作業參考指引導入需求建議

主架構		次架構		本文	說明	表單	全新網站	舊站改版	舊站整併	網站退役
1	網站定位	1.1	確認網站成立的意義	v		v	✓	✓	✓	—
		1.2	評估網站預計達成的效益	v		v	✓	✓	✓	—
		1.3	確認網站服務的對象	v		v	✓	✓	✓	✓ ²
		1.4	確認網站的類型	v			✓	✓	✓	—
		1.4.1	入口網站	v			✓	✓	✓	—
		1.4.2	主題網站	v			✓	✓	✓	—
		1.4.3	外語版網站	v			✓	✓	✓	—
		1.4.4	行動版網站（Mobile Web）	v			✓	✓	✓	—
		1.5	確認網站的機關層級	v			✓	✓	✓	—
		1.6	確認網站資料的架構與來源	v			✓	✓	✓	—
		1.7	確認網站維運的成員	v			✓	✓	✓	—
		2.1	網站無障礙與公平原則	v	v	v	✓	✓	✓	—
		2.2	網站設計需考量民眾使用的上網設備	v	v		✓	✓	✓	—
		2.3	規劃外語版與分眾版網站	v	v		✓	✓	✓	—
		2.4	規劃網站的資料架構	v	v		✓	✓	✓	—
		2.5	規劃網站要使用的詮釋資料	v	v	v	✓	✓	✓	—
3	網站開發	2.6	規劃網站需要的應用功能	v	v		✓	✓	✓	—
		2.7	規劃網站需要的管理功能	v	v		✓	✓	✓	—
		2.8	規劃所需要整合的資訊環境	v	v	v	✓	✓	✓	—
		2.9	規劃網站的視覺風格	v			✓	✓	✓	—
		2.10	規劃網站的版型	v	v		✓	✓	✓	—
		2.11	規劃網站經營資源	v		v	✓	✓	✓	—
		2.12	規劃行動版網站要項	v	v		✓	✓	✓	—
		3.1	評估應用現有網站維護機制	v		v	✓	✓	✓	—
		3.2	網站建置開發評估	v		v	✓	✓	—	—
		3.3	共構機房代管服務導入	v	v	v	✓	✓	—	—
		3.4	技術的選用	v			✓	✓	—	—
		3.4.1	開發的規範	v			✓	✓	—	—
		3.4.2	開發的準則	v	v		✓	✓	—	—
		3.4.3	資訊交換的標準與架構	v			✓	✓	—	—
		3.4.4	資料搜尋	v			✓	✓	✓	—
		3.4.5	Web 2.0 應用趨勢的因應措施	v			✓	✓	✓	—
		3.6.6	Web 2.0 相關技術	v			✓	✓	✓	—
		3.4.7	Web 2.0 相關應用	v			✓	✓	✓	—

²機關需評估當網站退役後，可能會對那些服務對象造成影響，並在 4.系統移轉的階段，確實做好退役網站的資料與服務如何移轉到其他網站繼續提供服務。

主架構		次架構		本文	說明	表單	全新網站	舊站改版	舊站整併	網站退役
		3.4.8	行動版網站（Mobile Web）相關技術	v	v		✓	✓	✓	—
		3.4.9	因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5	視覺設計	v			✓	✓	✓	—
		3.5.1	使用者介面	v			✓	✓	✓	—
		3.5.2	使用標準 HTML 語言	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.3	網頁上的圖	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.4	建議以 CSS 來處理網頁的視覺呈現	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.5	不建議利用表格排版	v			✓	✓	✓	—
		3.5.6	頁框（Frame）的應用	v			✓	✓	✓	—
		3.5.7	瀏覽器相容性	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.8	外掛程式（Plug-ins）	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.9	指令碼語言與程式語言。 （Scripting and Programming）	v	v		✓	✓	✓	—
		3.5.10	行動版網站（Mobile Web）設計要項	v	v		✓	✓	✓	—
		3.6	資料建置	v			✓	✓	✓	—
		3.7	驗收測試	v	v	v	✓	✓	✓	—
		3.7.1	無障礙功能檢測	v	v		✓	✓	✓	—
		3.7.2	網站支援不同瀏覽器	v	v		✓	✓	✓	—
		3.7.3	政府網站版型與內容管理規範檢核	v		v	✓	✓	✓	—
		3.7.4	詮釋資料檢核	v	v		✓	✓	✓	—
		3.7.5	建議圖示與名稱檢核	v		v	✓	✓	✓	—
		3.8	資訊安全檢測	v	v	v	✓	✓	✓	—
		3.9	附件檔案上傳	v	v		▲	▲	▲	—
4	系統移轉	4.1	舊系統移轉的範圍與程序規劃	v			▲	✓	✓	▲
		4.2	資訊移轉的資料盤點	v			▲	✓	✓	▲
		4.3	應用功能無法移轉時的方案評估	v			▲	✓	✓	▲
5	網站上線	5.1	新舊網站的汰換程序	v			✓	✓	✓	—
		5.2	新網站上線的緩衝與輔導機制	v	v		✓	✓	✓	—
6	網站經營	6.1	資訊服務流程標準化導入	v	v		✓	✓	✓	—
		6.2	籌組網站維運小組	v		v	✓	✓	✓	—
		6.3	定義網站維運管理手冊	v		v	✓	✓	✓	—

主架構	次架構	本文	說明	表單	全新網站	舊站改版	舊站整併	網站退役
	6.3.1 維護人員管理準則	v			✓	✓	✓	—
	6.3.2 資訊發布原則	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.3 資訊發布品質	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.4 資訊發布審查程序	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.5 定義網站內容的稽核機制	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.6 定義網站維運分工的權責	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.7 定義網站資料維護的頻率	v			✓	✓	✓	—
	6.3.8 定期稽核網站維護的績效	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.10 應用功能經營績效	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能的擴充	v	v		✓	✓	✓	—
	6.3.12 資料保存與網站典藏	v	v		✓	✓	✓	✓
	6.3.13 各類申請與紀錄表單	v		v	✓	✓	✓	—
	6.3.14 客戶關係管理	v			✓	✓	✓	—
	6.3.15 個人資料保護	v	v		✓	✓	✓	—
	6.4 軟硬體維護	v	v		✓	✓	✓	✓
	6.4.1 網站資訊系統備份	v	v		✓	✓	✓	▲
	6.4.2 網站資訊系統備援	v	v		✓	✓	✓	▲
	6.4.3 復原演練	v	v		✓	✓	✓	▲
	6.5 行銷推廣	v	v		▲	▲	▲	—
	6.5.1 網站優化（SEO）管理	v	v		▲	▲	▲	—
	6.5.2 社群媒體之應用及管理	v	v		▲	▲	▲	—
	6.6 整併的考量	v			▲	▲	✓	—

註：

✓表示該網站開發行為建議可閱讀該章節規範以做建置網站之參考。

▲表示由機關自行選擇閱讀。

—表示機關網站開發行為無相關規範對應。

七、「政府網站建置與營運作業參考指引」使用介紹

一個網站的開發模式定義為「網站定位、網站規劃、網站開發、系統移轉、網站上線、網站經營」等六個完整的網站生命週期，但並非每次網站建置與改版時，都需要逐步執行六個完整的網站生命週期。

以下定義機關在進行網站開發時的使用指引三步驟：

步驟一、確認網站開發的類型

當機關決定要開發一個網站時，請參考網站開發類型所界定的「全新網站、舊網站改版、舊網站整併、網站退役」，確定本次網站執行的樣態。

步驟二、網站開發類型在六個網站生命週期所建議的需求制度

選定網站類別後，接著參考「表 1 不同類型網站開發作業參考指引導入需求建議」，找出網站類別對應的分級制度，並根據實際的開發行為，進行參考指引的調適。

界定需要導入開發程序的參考指引架構後，即可按照選定的參考指引架構逐步進行網站的建置與經營，並於執行每個架構項目時，進一步參考該架構項目的定義、說明、表單範例、檢測工具，確保該項目執行的品質。

步驟三、於建置與營運過程中，適時使用檢測工具

現存的檢測機制，如無障礙與網站詮釋資料檢測工具，將於網站建置及營運時，引導機關進行檢測，未來也將持續開發可程序性檢測的工具，提供機關檢驗各架構規範的執行成果。

八、「政府網站建置與營運作業參考指引」導讀

本文件分成四大部分，分別為前言與導讀、本文、參考指引說明與參考指引檢核表單：

1. 「前言與導讀」說明新版參考指引的緣由、整體架構、需求導入與使用指引。
2. 「本文」逐條提出參考指引架構的原則性定義。
3. 「說明」針對有需要進一步進行解釋的架構項目，提出更詳盡的說明，這部分可以隨著技術發展的趨勢，隨時配合修訂。

4. 「參考指引檢核表單」針對網站建置與營運及執行各架構項目時，能夠應用參考及檢核的表單範例。

表 2 說明本參考指引各章節項目與既有規範之關連，建議閱讀該章節時，可配合閱讀相關參考指引內容，將有助於深入瞭解該階段之詳細操作細節。

表中各項規範以規範的編號來對應，各規範的編號內容，請參閱附件四現有各項規範編號與內容；各規範的詳細內容與相關文件，歡迎自營運交流平台 <http://www.webguide.nat.gov.tw/> 下載。

表 2 本參考指引與既有規範關連對應表

主架構	次架構		無障礙	政府網站 版型	分類檢索
1 網站定位	1.1	確認網站成立的意義	—	4.1	—
	1.2	評估網站預計達成的效益	—	—	—
	1.3	確認網站服務的對象	11.4	3.4 4.1	—
	1.4	確認網站的類型	—	4.1	—
	1.4.1	入口網站	—	4.1	—
	1.4.2	主題網站	—	4.1	—
	1.4.3	外語版網站	—	4.1	—
	1.4.4	行動版網站（Mobile Web）	—	4.1	—
	1.5	確認網站的機關層級	—	—	—
	1.6	確認網站資料的架構與來源	—	9.1~9.6	—
	1.7	確認網站維運的成員	—	—	—
	2.1	網站無障礙與公平原則	全部	1.1~1.4 2.5	—
	2.2	網站設計需考量民眾使用的上網設備	11.1~11.4	1.1~1.4	—
	2.3	規劃外語版與分眾版網站	—	2.3 2.4 3.4 10.3 13.1~13.4	—
2 網站規劃	2.4	規劃網站的資料架構	—	2.1~2.5 4.1 9.1~9.6	—
	2.5	規劃網站要使用的詮釋資料	13.4	—	V
	2.6	規劃網站需要的應用功能	—	1.3~8.2	—
	2.7	規劃網站需要的管理功能	—	11.1~11.2	—
	2.8	規劃所需要整合的資訊環境	—	—	—
	2.9	規劃網站的視覺風格	14.3	2.1~6.5	—

主架構	次架構	無障礙	政府網站 版型	分類檢索
	2.10 規劃網站的版型	1.1~14.3	2.1~4.3	—
	2.11 規劃網站經營資源	—	—	—
	2.12 規劃行動版網站要項	—	12.1~12.6	—
3 網站開發	3.1 評估應用現有網站維護機制	—	—	—
	3.2 網站建置開發評估	—	—	—
	3.3 共構機房代管服務導入	—	—	—
	3.4 技術的選用	11.2~11.3	—	—
	3.4.1 開發的規範	1.1~13.14	1.3~8.2	V
	3.4.2 開發的準則	1.1~13.14	1.3~8.2	V
	3.4.3 資訊交換的標準與架構	—	2.4	V
	3.4.4 資料搜尋	13.11	8.1~8.2	V
	3.4.5 Web 2.0 應用趨勢的因應措施	11.1~11.4	1.1	—
	3.4.6 Web 2.0 相關技術	11.1~11.4	1.1	—
	3.4.7 Web 2.0 相關應用	11.1~11.4	1.1	—
	3.4.8 行動版網站（Mobile Web）相關技術	—	12.1~12.6	—
	3.4.9 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	—	—	—
	3.5 視覺設計	1.1~14.3	1.1~7.5	—
	3.5.1 使用者介面	1.1~14.3	1.1~7.5 12.1~12.6	—
	3.5.2 使用標準 HTML 語言	11.2~11.3	—	—
	3.5.3 網頁上的圖	1.1~1.16 3.1 7.4 9.1 14.2	6.1~6.5 12.2~12.4	—
	3.5.4 建議以 CSS 來處理網頁的視覺呈現	6.1	—	—
	3.5.5 不建議利用表格排版	5.1~5.7	—	—
	3.5.6 頁框（Frame）的應用	6.2 6.6 12.1 12.2	—	—
	3.5.7 瀏覽器相容性	6.1~6.6	1.1	—
	3.5.8 外掛程式（Plug-ins）	6.4 8.1	6.2~6.5	—
	3.5.9 指令碼語言與程式語言（Scripting and Programming）	6.3 8.1 10.2	1.1	—
	3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項	—	12.1~12.6	—
	3.6 資料建置	1.1~14.3	—	V
	3.7 驗收測試	1.1~14.3	All	V

主架構	次架構	無障礙	政府網站 版型	分類檢索
	3.7.1 無障礙功能檢測	1.1~14.3	2.5	—
	3.7.2 網站支援不同瀏覽器	6.1~6.6	1.1	—
	3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核	—	All	—
	3.7.4 詮釋資料檢核	13.4	—	V
	3.7.5 建議圖示與名稱檢核	1.1 1.4	2.1~2.5 3.2~3.3	—
	3.8 資訊安全檢測	—	—	—
	3.9 附件檔案上傳	—	—	—
4 系統移轉	4.1 舊系統移轉的範圍與程序規劃	—	—	—
	4.2 資訊移轉的資料盤點	—	—	V
	4.3 應用功能無法移轉時的方案評估	—	—	—
5 網站上線	5.1 新舊網站的汰換程序	—	—	—
	5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制	—	—	—
6 網站經營	6.1 資訊服務流程標準化導入	—	—	—
	6.2 籌組網站維運小組	—	—	—
	6.3 定義網站維運管理手冊	—	—	—
	6.3.1 維護人員管理準則	—	—	—
	6.3.2 資訊發布原則	—	2.2~2.5 5.6 5.7 9.1~9.5	—
	6.3.3 資訊發布品質	1.1~14.3	4.1~4.2 5.1~5.7 6.1~6.5 9.1~9.6 13.3~13.4	V
	6.3.4 資訊發布審查程序	—	—	—
	6.3.5 定義網站內容的稽核機制	—	11.1 11.2	—
	6.3.6 定義網站維運分工的權責	—	—	—
	6.3.7 定義網站資料維護的頻率	—	—	—
	6.3.8 定期稽核網站維護的績效	—	—	—
	6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態	1.1~14.3	—	—
	6.3.10 應用功能經營績效	—	—	—
	6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充	—	11.1~11.2	—
	6.3.12 資料保存與網站典藏	—	—	—
	6.3.13 各類申請與紀錄表單	—	—	—
	6.3.14 客戶關係管理	—	4.1 9.1~9.6	—
	6.3.15 個人資料保護	—	附錄四	—
	6.4 軟硬體維護	—	—	—
	6.4.1 網站資訊系統備份	—	—	—

主架構	次架構	無障礙	政府網站 版型	分類檢索
	6.4.2 網站資訊系統備援	—	—	—
	6.4.3 復原演練	—	—	—
	6.5 行銷推廣	—	—	—
	6.5.1 網站優化（SEO）管理	—	—	—
	6.5.2 社群媒體之應用及管理	—	—	—
	6.6 整併的考量	—	—	—

因應行動版網站與外語版網站建置需求，為使機關能更有效閱讀政府網站建置及營運作業參考指引，下表提供不同網站類型建議閱讀章節。

表 3 不同網站類型建議閱讀章節

主架構	次架構	本文	說明	表單	網站		外語 版網 站	行動 版網 站
					入口 網 站	主 題 網 站		
1 網站定位	1.1 確認網站成立的意義	v		v	✓		✓	✓
	1.2 評估網站預計達成的效益	v		v	✓		✓	✓
	1.3 確認網站服務的對象	v		v	✓		✓	✓
	1.4 確認網站的類型	v			✓		✓	✓
	1.4.1 入口網站	v			✓	—	—	—
	1.4.2 主題網站	v			—	✓	—	—
	1.4.3 外語版網站	v			—		✓	—
	1.4.4 行動版網站（Mobile Web）	v			—		—	✓
	1.5 確認網站的機關層級	v			✓		✓	✓
	1.6 確認網站資料的架構與來源	v			✓		✓	✓
	1.7 確認網站維運的成員	v			✓		✓	✓
2 網站規劃	2.1 網站無障礙與公平原則	v	v	v	✓		✓	✓
	2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	v	v		✓		✓	✓
	2.3 規劃外語版與分眾版網站	v	v		✓		✓	▲
	2.4 規劃網站的資料架構	v	v		✓		▲	▲
	2.5 規劃網站要使用的詮釋資料	v	v	v	✓		▲	▲
	2.6 規劃網站需要的應用功能	v	v		✓		▲	✓
	2.7 規劃網站需要的管理功能	v	v		✓		✓	✓
	2.8 規劃所需要整合的資訊環境	v	v	v	✓		—	—
	2.9 規劃網站的視覺風格	v			✓		▲	✓

主架構	次架構		本文	說明	表單	網站		外語版網站	行動版網站
						入口網站	主題網站		
	2.10	規劃網站的版型	v	v		✓		▲	—
	2.11	規劃網站經營資源	v		v	✓		✓	✓
	2.12	規劃行動版網站要項	v	v		—		—	✓
3 網站開發	3.1	評估應用現有網站維護機制	v		v	✓		▲	▲
	3.2	網站建置開發評估	v		v	✓		▲	—
	3.3	共構機房代管服務導入	v	v	v	✓		▲	—
	3.4	技術的選用	v			✓		▲	—
	3.4.1	開發的規範	v			✓		▲	—
	3.4.2	開發的準則	v	v		✓		▲	—
	3.4.3	資訊交換的標準與架構	v			✓		▲	—
	3.4.4	資料搜尋	v			✓		▲	—
	3.4.5	Web 2.0 應用趨勢的因應措施	v			✓		▲	▲
	3.4.6	Web 2.0 相關技術	v			✓		▲	▲
	3.6.7	Web 2.0 相關應用	v			✓		▲	▲
	3.4.8	行動版網站（Mobile Web）相關技術	v	v		▲		—	✓
	3.4.9	因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	v	v		▲		▲	—
	3.5	視覺設計	v			✓		▲	—
	3.5.1	使用者介面	v			✓		✓	—
	3.5.2	使用標準 HTML 語言	v	v		✓		✓	—
	3.5.3	網頁上的圖	v	v		✓		✓	—
	3.5.4	建議以 CSS 來處理網頁的視覺呈現	v	v		✓		✓	▲
	3.5.5	不建議利用表格排版	v			✓		▲	—
	3.5.6	頁框（Frame）的應用	v			✓		▲	—
	3.5.7	瀏覽器相容性	v	v		✓		✓	✓
	3.5.8	外掛程式（Plug-ins）	v	v		✓		▲	—
	3.5.9	指令碼語言與程式語言。 （Scripting and programming）	v	v		✓		▲	—
	3.5.10	行動版網站（Mobile Web）設計要項	v	v		—		—	✓
	3.6	資料建置	v			✓		✓	—
	3.7	驗收測試	v	v	v	✓		✓	—
	3.7.1	無障礙功能檢測	v	v		✓		✓	✓
	3.7.2	網站支援不同瀏覽器	v	v		✓		✓	✓

主架構	次架構	本文	說明	表單	網站		外語版網站	行動版網站
					入口網站	主題網站		
	3.7.3	政府網站版型與內容管理規範檢核	v		v	✓	✓	✓
	3.7.4	詮釋資料檢核	v	v		✓	✓	—
	3.7.5	建議圖示與名稱檢核	v		v	▲	▲	▲
	3.8	資訊安全檢測	v	v	v	✓	✓	✓
	3.9	附件檔案上傳	v	v		▲	—	—
4 系統移轉	4.1	舊系統移轉的範圍與程序規劃	v			✓	▲	—
	4.2	資訊移轉的資料盤點	v			✓	▲	—
	4.3	應用功能無法移轉時的方案評估	v			✓	▲	—
5 網站上線	5.1	新舊網站的汰換程序	v			✓	▲	—
	5.2	新網站上線的緩衝與輔導機制	v	v		✓	—	—
6 網站經營	6.1	資訊服務流程標準化導入	v	v		✓	▲	▲
	6.2	籌組網站維運小組	v		v	✓	▲	▲
	6.3	定義網站維運管理手冊	v		v	✓	▲	▲
	6.3.1	維護人員管理準則	v			✓	▲	▲
	6.3.2	資訊發布原則	v		v	✓	✓	✓
	6.3.3	資訊發布品質	v		v	✓	—	—
	6.3.4	資訊發布審查程序	v		v	✓	—	—
	6.3.5	定義網站內容的稽核機制	v		v	✓	▲	▲
	6.3.6	定義網站維運分工的權責	v		v	✓	▲	▲
	6.3.7	定義網站資料維護的頻率	v			✓	▲	▲
	6.3.8	定期稽核網站維護的績效	v		v	✓	▲	▲
	6.3.9	定期檢核網頁無障礙狀態	v		v	✓	✓	✓
	6.3.10	應用功能經營績效	v		v	✓	▲	▲
	6.3.11	定期檢討網站資料架構調整與應用功能的擴充	v	v		✓	▲	▲
	6.3.12	資料保存與網站典藏	v	v		✓	—	—
	6.3.13	各類申請與紀錄表單	v		v	✓	—	—
	6.3.14	客戶關係管理	v			✓	▲	▲
	6.3.15	個人資料保護	v	v		✓	▲	▲
	6.4	軟硬體維護	v	v		✓	▲	▲
	6.4.1	網站資訊系統備份	v	v		✓	▲	▲
	6.4.2	網站資訊系統備援	v	v		✓	▲	▲
	6.4.3	復原演練	v	v		✓	▲	▲
	6.5	行銷推廣	v	v		✓	✓	✓

主架構	次架構	本文	說明	表單	網站		外語版網站	行動版網站
					入口網站	主題網站		
	6.5.1	網站優化（SEO）管理	v	v		✓	—	—
	6.5.2	社群媒體之應用及管理	v	v		✓	—	—
	6.6	整併的考量	v			✓	—	—

註：

✓表示開發該類型網站時，建議可閱讀該章節規範以做建置網站之參考。

▲表示由機關自行選擇閱讀。

—表示機關網站開發行為無相關規範對應。

政府網站建置及營運作業參考指引

本文

參考指引本文

1. 網站定位

1.1 確認網站成立的意義

建立網站前，請務必評估網站成立之目的，例如作為機關正式網站，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。

確認網站成立的方法相當多元，機關可自行選擇合適的方法，或應用最普遍的 5W1H 六何法³進行評估，評估表單範例請參考附件二表 31。

1.2 評估網站預計達成的效益

當網站成立目的確認後，尚須評估網站預計達成之效益，機關可根據網站設定的目的進行效益評估。網站服務對象效益評估範例建議參考附件二表 32。

1.3 確認網站服務的對象

網站成立目的在於創造機關內部效益，但對政府機關網站而言，服務民眾的目的與效益更需要被放大檢視，因此確認網站服務對象及其需求更顯重要且必要；同時須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。

政府機關網站設計時常未以使用者需求思考，網站內容和架構易偏向政績宣揚、業務介紹或首長個人廣告，雖然上述項目亦為民眾所需瞭解之資訊，但仍應以使用者需求之資訊及服務為優先考量。

³ Five Ws，http://en.wikipedia.org/wiki/Five_Ws

1.4 確認網站的類型

網站類型並無絕對的歸類方式，由於本參考指引主要應用範圍以政府機關網站為主，故就政府機關網站功能與屬性而言，大致可分為入口網站、主題網站等類型。而隨著網路資訊通訊技術進步，各類行動裝置（智慧型手機／平面電腦／電子書閱讀器等）迅速發展，行動化服務也因運而生。因此政府機關也推出行動版網站，服務民眾。加以網路無國界，因此政府網站為達到與國際接軌的要求，增設多語系版本的需求也日益重要。

因此依網站功能分類歸納如下：

- （1）機關入口網站。
- （2）機關主題網站（含各機關建置之專業網站、線上申辦服務、觀光文化、互動社群等各類網站）。

依網站使用者需求分類：

- （1）機關分眾網站，包括外語網，如英文、日文等。
- （2）機關行動版網站（Mobile Web）。

各機關建置網站時，可據此定位網站所屬類型，並參考不同類型網站於本參考指引中所制訂的資料架構與應用功能的要求架設網站。

1.4.1 入口網站

（1）定義

入口網站為機關網路服務之中心，民眾透過入口網站可獲得所有或相同類型資訊。

通常機關網站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、出版品、宣傳、人員招聘等公開性資訊揭露，亦含意見信箱、問卷調查之回復資料，並提供機關業務範圍所屬機關網站與主題網站連結。

（2）代表性網站

- 總統府 <http://www.president.gov.tw>
- 行政院 <http://www.ey.gov.tw>

- 教育部 <http://www.edu.tw>
- 我的 E 政府 <http://www.gov.tw>
- 財政部稅務入口網 <http://www.etax.nat.gov.tw>
- 交通安全入口網 <http://168.motc.gov.tw>

1.4.2 主題網站

(1) 定義

主題網站以特定議題或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，網站內容著重於該主題資訊之完整性。

因特殊目的或原因設置之網站，若目的已達成或原因已消失，應考慮下線及如何下線之問題。

若為特定活動之宣傳網站，可配合報紙、電視和廣播電臺等其他媒體廣告，同時傳達一致的訊息和形象，亦可透過電子郵件傳送電子報進行宣傳。

以資訊系統取代臨櫃業務服務之主題網站，民眾於網站註冊會員或填寫個人相關資訊後，即可於網站中進行類似電子商務之線上交易行為，從服務選擇、訂購至線上付款確認皆可於網站中完成。

此類型網站除供民眾使用外，亦配合開發服務受理之管理系統或介接業務系統，可能應用的範圍如各項規費、停車費、水電費等公營事業費用繳納；如跨機關提供相同的服務時，建議建置共用的網站，集中跨機關的服務於單一網站，提供更便民的服務。

(2) 代表性網站

- 臺北市民 e 點通—市政申辦
<http://www.e-services.taipei.gov.tw>
- 行政院衛生署線上申辦系統
<http://e-service.doh.gov.tw/>
- 政府電子採購網
<http://web.pcc.gov.tw>

1.4.3 外語版網站

(1) 定義

我國政府機關網站使用語言除官方語言（正體中文）外，如因業務及服務對象需求，亦需提供多語系版本。因國際化已為不能避免之趨勢，提供外語版網站，為全球人士瞭解我國政府資訊不可或缺之重要媒介。

外語版網站的規劃，可參考本參考指引「2.3 規劃外語版與分眾版網站」。

(2) 代表性網站

- 交通部觀光局英文版網站
<http://eng.taiwan.net.tw/>
- 總統府英文版網站
<http://english.president.gov.tw/>
- 臺南市政府英文版網站
<http://foreigner.tncg.gov.tw/en/>

1.4.4 行動版網站（Mobile Web）

(1) 定義

依照原行政院研考會於 101 年 1 月 3 日函頒「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」第三條第三款，行動版網站（Mobile Web）的定義為：民眾透過智慧型行動裝置上網瀏覽之網站服務。

本參考指引範圍，僅限於「網站」，並未包括行動應用程式（APPs，Applications）。

行動版網站為因應行動裝置日益普及，民眾使用行動上網服務，也越來越普遍。機關網站中如有即時性、互動性高的業務或資訊，即可以行動版網站提供相關服務。

(2) 代表性網站

- 中華民國總統府網站 手機版
<http://mobile.president.gov.tw/focus-list.aspx>
- 臺北市政府文化局 手機版
<http://www.culture.gov.tw/frontsite/cms/news3GAction.do?method=viewContentList>

1.5 確認網站的機關層級

本參考指引機關層級分為中央政府、地方政府與國營事業。不同層級機關可依據服務特性定位網站所屬類型，網站類型請參考「1.4 確認網站的類型」。

1.6 確認網站資料的架構與來源

請依據「1.4 確認網站的類型」及「1.5 確認網站的機關層級」，決定網站所提供之資料與功能。

本階段主要確認網站資料內容與其來源。需確認項目包含可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，以上皆會影響網站建置完成時資料完備的程度。

初步確認資料架構與來源後，於後續網站規劃階段，請據此清楚且詳細地定義網站資料架構，以利網站開發階段資料建置作業之進行。

1.7 確認網站維運的成員

網站一旦確定開發後，必須確認網站開發完成後負責維運之成員。維運成員包括維運主持人、維運專案經理、內部同仁服務窗口與外部民眾服務窗口，建議參考附件二表 43，擬定維運小組成員分工表。

網站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；並於後續網站規劃階段規劃網站經營資源，網站經營階段籌組網站維運小組及明確定義維運成員與分工於網站維運管理手冊中。

2. 網站規劃

2.1 網站無障礙與公平原則

(1) 定義

網站無障礙 (Accessibility) 與可用性、可及性、通用性等同義。無障礙設計概念廣泛應用於公共空間規劃、工業設計，甚至服務提供的方式。

實體無障礙空間之達成，需依賴包容性設計 (Inclusive Design)。包容性設計屬於產品、服務和環境空間的設計方法，目的在於儘可能提供最多使用者使用該產品、服務或空間，不論服務對象的年齡、行為能力或其他條件之限制。

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。不同情況的身體與心理障礙者上網時可能遭遇的問題與網站因應之設計方式詳見附件一本章節說明內容。

(2) 我國網站規範參考

- 無障礙網頁開發規範
- 政府網站版型與內容管理規範

(3) 國際網站規範參考

- How People with Disabilities Use the Web
<http://www.w3.org/WAI/EO/Drafts/PWD-Use-Web/>
- Core Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG10-CORE-TECHS/>
- Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

- Core Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 2.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備

(1) 需考量上網設備

民眾透過上網設備方可連結網際網路，進而瀏覽或使用政府網站，上網設備說明如下：

- 大螢幕(≥ 10.1 吋)：桌上型電腦、筆記型電腦。
- 小螢幕(≤ 10.1 吋)：智慧型行動電話、一般行動電話、平板電腦等可攜式行動裝置。
- 觸控式螢幕：服務式端點銷售系統(Point of Service, POS)、多媒體資訊站(Kiosk)、全球定位系統(Global Positioning System, GPS)、提款機、掌上型遊樂器、平板電腦、手機。
- 視障者所使用之非圖形化瀏覽器：Lynx、JAWS 等。

(2) 需可於常用瀏覽器上正常顯示

規劃網站時，需考量桌上型電腦及筆記型電腦使用率較高之網頁瀏覽器，目前使用率較高瀏覽器為 Windows Internet Explorer、Opera、Mozilla Firefox、Google Chrome 和 Apple Safari，並需配合瀏覽器使用率趨勢更新。目前各網頁瀏覽器使用率調查數據詳見附件一本章節內容。

(3) 依據上網設備規劃合適的螢幕解析度與資訊內容

由於上網設備所使用之螢幕尺寸(大螢幕、小螢幕)及使用方式(觸控式、手寫式)皆不相同，網站規劃時需考量螢幕尺寸與解析度，並依據顯示螢幕大小規劃適宜的單元內容呈現方式。

大螢幕解析度需考量多數民眾常用的解析度，建議機關網站至少需滿足 800 * 600 及 1024 * 768 兩種規格。

小螢幕解析度則需考量到行動裝置螢幕尺寸⁴，常見的螢幕比例有 4:3、16:9 和 16:10，建議機關網站至少需滿足最小寬度為 320 的要求，可符合市面上大部分的智慧型手機螢幕。如 480 * 320 及 800

⁴請參考附件七 平板電腦與智慧型手機的解析度與螢幕尺寸表。

* 480（4.3 吋）。

（4）評估使用者上網的方式與頻寬

網站建置須考量使用者上網方式及頻寬，評估網站服務對象的使用方式，充分配合我國資通環境建設的進程與普及程度，評估增加行動通訊（M 化）及隨手可得（U 化）應用。

2.3 規劃外語版與分眾版網站

（1）網站所使用的語言版本

網站語言版本將影響網站使用族群。當機關網站服務對象含外籍人士時，提供外語版本之網站內容實屬必要。而我國政府機關網站使用語言除官方語言（正體中文）外，亦需提供英文版本，因英文為國際共通語言，提供英文版網頁內容為全球人士瞭解政府資訊不可或缺之重要媒介。

網站規劃外語版本時，在網站內容建置上，應以服務對象以及網站目的進行區隔，並需考慮下列幾點：

■ 各語系版本的選擇

政府機關網站提供外語版本時，除提供英文版作為與外國人士溝通的語言外，亦可根據網站服務對象及服務定位選擇網站所欲提供之其他語系版本，各語系版本選擇的優先順序，由各機關自行考量服務屬性及其服務對象決定。

■ 各語系版本的資料架構

網站語系版本一旦確認後，機關需考慮各語系版本之資料架構。除維持正體中文版網站必備單元（必備單元請參閱「2.4 規劃網站的資料架構」）外，亦可針對機關服務特色規劃適當資訊單元。

■ 應用功能語言一致性

政府網站建置外語版本網站時，除資料編譯外，亦需考慮應用功能之整體操作翻譯。此階段最易忽略之應用功能含全文檢索、影音播放專區與電子報訂閱。

以全文檢索功能為例，雖然單元名稱與文字輸入框為英文，

但查詢結果頁顯示內容卻為中文，即失去設置該項功能之目的。

若於網站中提供電子報訂閱功能，則定期發行之電子報內容亦需考慮到語言編譯問題。

■ 資料的編譯與翻譯審稿

機關將網站正體中文資料發稿由專業翻譯社編譯時，雙方需針對資料編譯原則達成共識，以確保網站內容品質，資料編譯原則與範例請參見附件一本章節表 11。

資料翻譯過程中，如為中翻英之資料，可參考下列網站：

- A. 法令規章：全國法規資料庫
<http://law.moj.gov.tw/>
- B. 街道名稱：中華郵政全球資訊網
<http://www.post.gov.tw/>
臺灣地區地名查詢系統
<http://placesearch.moi.gov.tw/>
- C. 雙語詞彙：國際生活環境整合網
<http://www.i-taiwan.nat.gov.tw/>

而翻譯審稿部份，編譯完成資料需先經由雙方認可之審稿流程進行審核作業，含首次校對或後續多次校對等程序，確認翻譯內容完整無誤後，方可進行下一階段之資料上稿作業。

■ 資料維護程序

資料維護程序包括：

- A. 將編譯完成之資料送交業務單位後，由業務權責單位負責上稿作業。
- B. 上稿完成後，上稿資料將透過審核機制傳遞至權責單位或人員（實際審核階段將依據各機關業務性質進行調整）。
- C. 由權責單位或人員審核通過後，資料將正式發布至網站。

（2）網站所使用的分眾類型

政府網站分眾目的，主要希望透過不同服務對象的定位，將政府網站資訊單元與內容，依據該服務目標族群之需求提供適切的資訊

內容。

網站建置設定分眾對象時，需考慮下列幾點：

■ 目標族群的定位

機關網站必須依據服務的內容，分析所需服務的目標族群，以便提供個別化的資訊服務，真正落實分眾差異化的服務理念。

■ 分眾的層級

分眾的類型可分為兩種層面，一種為資訊內容分眾，另一種為單元架構分眾（亦即分眾導覽）。

A. 資訊內容分眾

依據目標族群的特性，重整政府網站資訊內容，提供符合使用者需求的資訊及服務。

B. 單元架構分眾

將政府網站所有資訊單元重新分類，僅呈現該類型使用者使用之資訊單元。

2.4 規劃網站的資料架構

資料架構是網站使用便利與否的關鍵之一，規劃良好的資料架構能讓使用者快速並正確地獲取所需資訊。

資料架構意即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，此資料夾統稱為「資料架構」。故每個資料架構定義的明確性及正確性將影響到民眾順利取得資訊與否。

政府機關所提供之業務服務，多屬民眾服務及重要政府資訊揭露，且各機關網站提供之資訊項目具共通性。為便利民眾瀏覽各機關網站，性質相同之資訊項目應有一致性的單元名稱，不因名稱差異造成民眾瀏覽網站之困擾，故本參考指引規劃完整之資料架構，希望提供政府機關網站規劃需求。

規劃網站資料架構時，建議參考附件一表 14 政府機關網站資料架構，依機關需求選擇所需之資料架構項目。並可參考表 15 建議圖

示與單元名稱，以提升政府網站共通資料架構之一致性。

2.5 規劃網站要使用的詮釋資料

(1) 定義

詮釋資料 (Metadata) 的發展，主因在於電子資源大量出現，單純的關鍵字查詢已無法滿足目前網路使用者的查詢需求，且電子資源描述方式與傳統紙本出版品不同，故針對電子資源之特性發展詮釋資料，使所有資源皆可被詳細地辨識與描述。

目前最廣為使用之都柏林核心集 (Dublin Core)，提供 15 項描述屬性，實際應用於不同領域時，可視情形進行欄位之增刪，使用彈性高。

「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」有助於達成跨機關各類資訊之互通性，以及方便民眾瞭解、擷取政府資訊與使用各項申辦服務，其規範重點為配合電子化政府入口網 (MyEGov) 所提供服務，明訂主題、施政及服務等 3 種分類架構之詮釋呈現方式，且可依使用目的進行分類檢索查詢閱讀⁵。目前政府網站詮釋資料即由都柏林核心集之 15 項欄位與「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」所訂定之主題分類、服務分類及施政分類等三欄位組合而成，因此規劃網站時，需依循該規範規劃網站所使用之詮釋資料。

(2) 說明與範例

詮釋資料規範應用範圍包括政府各機關線上服務之網頁、資料庫、表單、線上學習等，民眾可藉由分類檢索快速查詢所需資訊。

詮釋資料基準範例包含詮釋資料應用於 HTML Meta Tag、XML Schema 及 RSS 的應用說明，詮釋資料欄位說明共計 18 項，進行至本階段時，請依據規劃的評估重點（詳見附件一表 16 詮釋資料的欄位說明），具體定義網站開發所需使用之詮釋資料，範例可參考附件二

表 34 詮釋資料欄位規劃範例。

⁵行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範說明 <http://www7.www.gov.tw/egov/category/02.pdf>

(3) 我國規範依據

- 行政機關電子資料流通實施要點
- 行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範
- 行政機關電子資料流通詮釋資料基準
- My EGov OPEN 主題、施政及服務分類訂定原則
- 施政分類架構說明及辭彙代碼一覽表（中文／英文）
- 服務分類辭彙代碼一覽表（中文／英文）
- 主題分類辭彙代碼一覽表（中文／英文）
- 資料來源：我的 E 政府－分類檢索服務
<http://category.www.gov.tw/category/>

(4) 國際標準規範參考

- 都柏林核心集（Dublin Core）使用之 15 個欄位做為詮釋資料之核心欄位基礎，再依電子化政府入口網分類檢索服務需求，延伸訂定主題、施政及服務等三種擴充發展架構分類。
- 依據國際「通用辭典制訂原則」（Pan-Government Thesaurus/Category List）制訂及維護分類所用詞彙。⁶

2.6 規劃網站需要的應用功能

網站應用功能，需依據各政府機關所提供之業務服務及服務對象需求而調整。各政府機關可依據業務推廣的需要，適時加入網站應用功能。

隨著網頁技術標準與網頁服務的推陳出新，機關可依需求參考各種外部免費資源，規劃納入網站服務的應用功能，如工研院文字轉語音服務及 W3C CSS Ruby Module 文字標註注音符號呈現作法。相關資源請參考網址 <http://tts.itri.org.tw/> 及 <http://www.w3.org/TR/css3-ruby/>。

2.7 規劃網站需要的管理功能

機關網站除供民眾上網瀏覽與使用之外，必須透過經常性的維

⁶行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範訂定原則 <http://www7.www.gov.tw/egov/category/02.pdf>

護與管理，以滿足民眾需求及接收資訊的權利，本節定義之管理功能，係指經常性可維護的管理功能，不包含非經常性的檢測管理功能，例如資訊安全檢測工具；網站管理功能即為提供機關經營網站之工具。

網站所需管理工具，其範圍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及系統運作效能面。附件一表 20 即針對不同範圍的管理功能，予以分類整理，供機關規劃管理功能時參考。

2.8 規劃所需要整合的資訊環境

網站透過管理功能自行發布資訊與提供應用功能外，亦需評估規劃是否整合既存之異質系統，惟整合前請務必評估整合必要性、可能帶來之影響及預期達成績效，以提供更為優質的網站資訊與服務。

建議參考附件二本章節表 35 規劃所需整合之資訊環境。

2.9 規劃網站的視覺風格

網站視覺風格決定服務對象對該網站的第一印象，正確的視覺風格將使服務對象清楚地瞭解網站存在目的，甚至可明確傳遞網站所提供的資訊及服務。

目前機關網站歡迎頁之設計多以動畫或圖檔方式呈現，雖可提供民眾較豐富之視覺效果，但動畫與圖檔往往需要較長下載時間，間接影響民眾使用機關網站之滿意度。而機關網站設置最主要任務在於機關資訊之揭露，為便利民眾可直接瀏覽機關網站首頁取得所需資訊，故不建議設置歡迎頁。

2.10 規劃網站的版型

網站版型規劃目的在於提升民眾取得資訊的一致性及便利性，建置網站時應依據多數民眾的瀏覽經驗、習慣來規劃網站版型，以確保網站使用動線流暢及資訊取得便利。

機關進行網站版型的規劃時，可參考國家發展委員會訂定之「政府網站版型與內容管理規範」。

後續若有新增網站版型之必要元素，請參照附件一本章節說明

內容。

2.11 規劃網站經營資源

機關網站相當於機關虛擬櫃台，資源不足將使網站服務品質下降，如網站無法滿足民眾需求或不符合民眾期待時，會影響民眾使用網站頻率，且有損機關形象，須妥善分配網站經營資源，以長期維持網站營運及服務。

經營資源包括人力資源、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及網站資源是否到位，建議參考附件二本章節表 36 政府網站經營資源規劃建議，逐一檢視網站經營資源項目及其來源，確保後續工作項目可順利執行。

2.12 規劃行動版網站

由於行動裝置日益普及，為達到無縫的服務，建議機關在規劃網站時，一併將行動版網站納入考量。

建置行動版網站前，應先確認其服務範圍、效益及建置行動版的必要性及預算規模。

規劃時需先確立以下方向：

- 全新網站—開發建置全新的網站，包括電腦及行動裝置版本。
- 網站改版—原有網站進行改版，整合電腦及行動裝置版本。
- 增設行動版網站—原有網站不變，只需增設行動版網站。

釐清方向後，再依「政府網站版型與內容管理規範」之相關規範規劃及設計行動版網站。

3. 網站開發

3.1 評估應用現有網站維護機制

網站著手開發前，需評估是否可直接應用既有系統，如既有系統可直接使用，可節省重複建置系統所造成之成本耗費，亦可降低新系統開發時間與投入人力，更可延續機關內部同仁使用相同系統之經驗，快速完成新網站建置。

建議參考附件二表 37 網站維護機制評估分析表，依據「2.7 規劃網站需要的管理功能」該階段所列之管理項目，檢視目前既有網站維護機制是否可延續應用。

3.2 網站建置開發評估

當現行系統無法滿足網站需求或缺乏擴充彈性，而決定建置新系統時，若機關未具備自行開發能力與人力，而採委外開發方式時，機關需評估遴選廠商之技術能力，評估項目包含所建置網站是否具有系統擴充彈性及是否能符合政府網站開發之規範。

建議參考附件二本章節表 38 網站全新建置開發評估範例，逐項檢核以評估網站是否全新建置開發。

3.3 共構機房代管服務導入

原行政院研考會推動機房網路共構服務，以期有效整合行政院所屬機關相關資訊基礎建設與機房管理服務。藉由共構機房服務模式，強化各級單位所需基礎建設與管理，亦可搭配各機關資訊系統與設備移轉至共構機房，以達設備服務整合、提升服務可靠度與有效性、降低管理維護成本、相關資訊設備重複轉移與再生利用之目的，並採用國際管理規範作為共構機房管理準則。

本項服務提供標準電信機房空間，供政府各級機關放置伺服器主機或網路通信設備，並直接連結政府網際服務網（GSN）骨幹網路，頻寬供應充足。使用本項服務可節省自建資訊機房所需成本，含不斷電系統、發電機、火災預警系統、自動滅火系統及環境監控系統等，同時亦可大幅精簡機關自建機房維運人力需求與電路及網路成本。

共構機房環境、優勢、目的與申請流程敬請參照附件一本章節參考指引說明文件，相關申請表格請參照附件二本章節說明內容。

3.4 技術的選用

各機關網站建置時，事前評估規劃好各種技術需求與法規規範，將有助於順利執行建置開發工作，以及後續維運或擴充具備彈性化。

3.4.1 開發的規範

(1) 說明

機關自行開發系統功能時，建議可參考**政府網站共通應用功能**（詳見附件一說明 表 17 政府網站共通應用功能）外，亦應遵照既有政府網站開發建置之各項規範及作業要點。

(2) 我國規範參考

網站開發時，應遵守之政府網站開發建置相關規範及作業要點如下：

- 無障礙網頁開發規範
- 政府網站版型與內容管理規範
- 行政機關電子資料流通實施要點
- 行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範

3.4.2 開發的準則

本參考指引建議之開發準則，將以全球資訊網組織（World Wide Web Consortium, W3C）所提出之技術標準為主。若機關網站開發依循 W3C 所制訂之標準，將可有效提升網頁於不同瀏覽器中顯示之相容性，進而使民眾獲得選擇瀏覽器之自由。

常用網頁技術標準請見附件一本章節說明。

3.4.3 資訊交換的標準與架構

網站間的資訊交換標準機制需依循相關規範，以便於標準的資訊架構下，建立相同資訊交換之能力。資訊交換架構必須具備可信任性、安全性、方便性、可延展性、可穿透性等條件，亦需同時考慮資料縱向及橫向之資訊交換架構。

(1) RSS⁷（Really Simple Syndication）

⁷ <http://zh.wikipedia.org/wiki/RSS>

RSS 是一種消息來源格式規範，可應用於經常更新資料之網站，如部落格、新聞類網站，使用者僅需知網站 RSS 位置，便可藉由 RSS 閱讀器 (RSS Reader) 隨時取得最新資訊，不需再定期查閱特定網站。

使用 RSS 之優點如下：

- 利用 RSS 之推送技術，網站使用者可更快速地取得所需資訊。
- 隨時取得最新資訊，不需重複執行搜尋或於各網站查看最新訊息。
- 減少不必要的瀏覽行為，以節省搜尋資料時間，進而減少網路頻寬之負擔。
- RSS 整合於電子郵件。
- 使用者擁有較高的隱私性和安全性，訂閱者毋須提供電子信箱，而網站內容提供者亦無法利用電子郵件發送訊息，可保護訂閱者的安全與隱私。

(2) 網路服務

網路服務 (Web Services) 是可經由開放式通訊協定存取的應用程式元件，透過網路通訊協定及資料格式的開放標準，如超文件傳輸協定 (HyperText Transfer Protocol, HTTP)、可擴充標記語言 (eXtensible Markup Language, XML) 及簡易物件通訊協定 (Simple Object Access Protocol, SOAP) 等，使兩個不同的應用程式間，透過開放式通訊協定進行資料交換。

網路服務可用於建構分散式架構系統，實現分散式架構動態整合、平衡負擔、單元升級等優點。採用開放式標準，使各網路服務間具良好互通性，可輕易整合，有效解決目前分散式系統使用不同機制造成整合困難的情形。

使用網路服務之優點如下：

- 具備可信任性、安全性、方便性、可延展性、可穿透性等條件。
- 可獨立開發成套件，並且以開放性原始碼 (Open Source) 方式提供各單位使用。

- 有跨平台之特性。
- 可達到資料一致性以及整合之目的。
- 可達到資訊同步之互通性。

網路服務架構示意圖⁸如下所示：

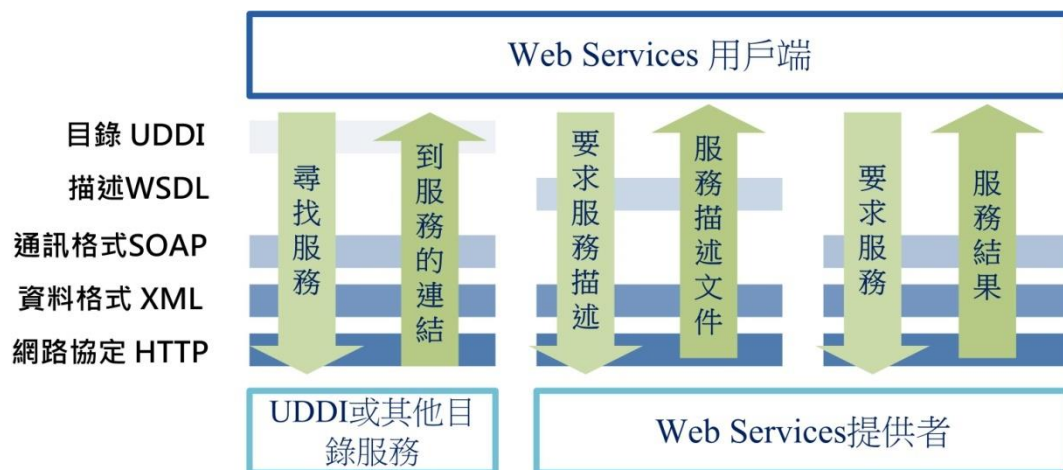


圖 4 網路服務架構示意圖

■ HTTP

網際網路上應用最為廣泛的一種網路通訊協定，所有全球資訊網（World Wide Web，WWW）文件均需遵守此標準。

■ XML

XML 為 W3C 所制訂之標準，為標準通用標示語言（Standard Generalized Markup Language，SGML）簡化版，專為網路文件而設計。可讓網頁設計者自行定義結構性資料與文件格式，並提供資料儲存、接收與應用之標準描述方法。

■ UDDI

通用描述、探索與整合（Universal Description Discovery and Integration，UDDI），是關於 Web Services 的目錄註冊服務。其架構以 XML 為基礎，UDDI 功能與電話簿相近，或可稱為黃頁，可讓服務使用者快速瞭解其所能利用之 Web Services 清單。

⁸財團法人資訊工業策進會數位教育研究所 http://www.iiiedu.org.tw/knowledge/knowledge20021231_1.htm

■ WSDL

網路服務描述語言 (Web Service Description Language , WSDL) , 主要以 XML 標準語法描述 Web Services 的細節 , 使不同 Web Services 間的互動更容易進行。

■ SOAP

簡易物件通訊協定 (Simple Object Access Protocol , SOAP) , 在網路上交換結構化和型別資訊的簡易通訊協定。

(3) 國際標準規範參考

■ RSS (Really Simple Syndication)

<http://www.w3.org/2002/ws/>
<http://www.w3.org/TR/ws-arch/>

■ RSS 2.0 Specification

<http://validator.w3.org/feed/docs/rss2.html>
<http://cyber.law.harvard.edu/rss/rss.html>

■ XML (eXtensible Markup Language)

<http://www.w3.org/XML/>

■ HTTP (HyperText Transfer Protocol)

<http://www.w3.org/Protocols/>

■ WSDL (Web Service Description Language)

<http://www.w3.org/2002/ws/desc/>

■ SOAP (Simple Object Access Protocol)

<http://www.w3.org/TR/2007/REC-soap12-part0-20070427/>

3.4.4 資料搜尋

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。

資料搜尋可區分為以下三項應用，機關可視網站所提供的資訊與服務，評估導入適合的搜尋功能。

表 4 資料搜尋的應用種類

應用種類	說明	範圍
全文查詢	以可公開瀏覽的網頁，及可公開下載附件內文為索引的建置範圍所提供的查詢機制。	1. 公開瀏覽的網頁 2. 公開下載的附件
資料庫欄位查詢	應用資料庫儲存資料的特性，提供輸入查詢條件之機制，典範的應用網站為行政院公報資訊網的進階查詢 ⁹ 。	資料庫儲存內容
分類檢索	根據「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，將網站中所有網頁與附件加註詮釋資料後，網站即可提供分類檢索功能，分類檢索屬於資料庫欄位查詢的應用種類，其特色乃針對詮釋資料所定義的欄位輸入條件，透過共通性的查詢模式查詢資訊。	1. 公開瀏覽網頁的詮釋資料 2. 公開下載附件的詮釋資料 3. 公開瀏覽的資料庫內容的詮釋資料

3.4.5 Web 2.0 應用趨勢的因應措施

Web 2.0 是 Tim O'Reilly 提出的新興觀念，係指將資訊開放給使用者一同參與及分享，並提供 Web Services 或應用程式介面（API）供其他網站使用的概念。

目前 Web 2.0 之應用相當廣泛，諸如社群網站（Social Network）、部落格（Blog）、維基百科（Wikipedia）、新聞推薦、RSS 等，網路使用者不再單純地接收資訊，同時也成為網路內容的提供者與創造者，網路使用者間的互動聯繫，也使得網路使用行為更為多元且活潑。

隨著全球國際化、分權化、市場化以及數位公民興起等主客觀環境的變化，先進國家電子化政府的發展趨勢，已從早期「公共事務管理」推移到當前的「公共服務創新」，逐漸推向「公共價值創造」的發展目標。同時，電子化政府的影響層面，亦從政府行政逐步推及政治、社會及經濟發展等層面。

機關網站為因應網站應用模式及服務的變遷，可評估導入具備「公共價值創造」的 Web 2.0，鼓勵民眾主動資訊分享與開放討論，達成電子化政府參與式的建構；並且透過 Web 2.0 網路展延特性，充分配合我國資通環境建設的進程與普及程度，增加行動通訊（M 化）及隨手可得（U 化）應用，協助實現網路一體的電子化政府。

公民參與的應用開發，符合優質網路社會發展計畫中所提的電

⁹ 行政院公報資訊網>進階查詢：<http://gazette.nat.gov.tw/egFront/Gaz/advancedSearchGaz.jsp>

子化政府 DNA（Device、Network、Application）的 A，Application Web 2.0 社會網絡發展，機關在開發網站時，主要考量均以提升民眾服務品質為最主要的依據，同時亦得審慎評估導入後所需之營運管理與成本的增加。

3.4.6 Web 2.0 相關技術

（1）Ajax 框架（Ajax Framework）

Ajax 是網站及 Web 應用程式的前端開發技術，開發人員可以應用 Ajax 技術建立互動性極佳的使用者介面。

Ajax 框架（Ajax Framework）是數種既有技術的合稱，它至少包含標準化的 HTML 與 CSS 語法、具動態互動與展示效果的 DOM（文件物件模型）、交換與操作 XML 資料以及利用 XMLHttpRequest 物件進行非同步的傳輸，結合之後創造出完全不同的 Web 應用，使得網站的可用性與互動效果大為提升。

Ajax 在本質上是一個瀏覽器端的技術，基本是利用 JavaScript 作為開發語法，運行在用戶端的瀏覽器；然而由於 Web 語法在發展過程中，各家瀏覽器對於 JavaScript／DOM／CSS 的支援總有部分不太相同或是 Bug，為了解決相容性問題並簡化開發步驟，於是有各式各樣 Ajax 框架應運而生，省去從 JavaScript 底層重新開始構造程式的工作。

Ajax 近幾年的開發經驗中，也累積了一些開發模式，但過多的使用 Ajax 技術會影響搜尋引擎最佳化（SEO），原因是搜尋引擎只索引頁面，不會索引應用程式。

透過 Ajax 可動態調整 CSS 的屬性值，能讓畫面即時產生動畫效果，CSS 是 HTML 文件用來設定視覺效果的語法。過去的網頁設計，通常將內容與視覺元素混雜在一起，例如使用 語法設定不同段落的文字大小或顏色，或是利用 <table> 語法作為排版的手段，而這些方式，讓內容與形式混雜在一起，造成日後維護上的難度。CSS 能讓視覺效果與文件內容分開，方便集中管理與調整。

就瀏覽器的範疇來說，頁面上的任何元素，都是 DOM（文件物件模型 Document Object Model）的呈現。DOM 是以樹狀結構和節點組成的模型，網頁的內容從 <HTML> 標籤開始，向下層層展開。

另外，DOM 若結合 Ajax 技術，往往可達成靈活、豐富的頁面控制。

（2）JavaScript 物件表示法（JSON，JavaScript Object Notation）

JSON 是利用 JavaScript 物件實字（Object literal）的表示法，用來表達一連串資料的方式。它與 XML 文件具有相同的用意，讓資料可以被程式解析、應用；而 JSON 與 XML 最大的不同在於 XML 是一個完整的標記語言，JSON 不是，XML 在程式判讀上需要比較多的功夫，JSON 由於比 XML 更加小巧，一般而言較容易撰寫與閱讀。隨著 Ajax 盛行，JSON 這種 JavaScript 原生語法比起 XML 更容易操作、使用，讓 JSON 越來越有可能取代 XML 在 Ajax 技術中的地位。

3.4.7 Web 2.0 相關應用

（1）MRSS（Media RSS）

Media RSS，是以 RSS 為基礎所改良並公布的一種標準，適用於多媒體影音檔案，包括聲音、電影、電視節目、圖片等，是由雅虎和 MRSS 的社群共同開發。主要功能是讓多媒體檔案的發布者，能藉此標準提供給雅虎以及其他支援此標準的網站，讓一些小眾、個人化的創作也能夠廣泛傳播，並在影片搜尋時容易被找到。最近 MRSS 受到許多關注，一方面是因為影像搜尋服務的緣故，一方面則是 Podcasting 也是屬於另一種 MRSS 規格，但只能支援聲音檔案。目前雅虎持續推動他們所制定的 MRSS 1.0。

（2）音樂搜尋引擎

音樂搜尋服務是 Web 2.0 相關應用裡面一個很成功的例子，現今除大家熟知的 iTunes，其他像 Gimado、Google、Songza、KKBOX、WuZAM、midomi 等，也都有提供的音樂搜尋服務，其中 Google 的 OneBox 音樂搜尋服務，不僅提供全曲試聽服務，還有線上購買連結。

（3）社群網站－虛擬社群

社群網站是指一群擁有相同興趣、性向、癖好，或同樣工作領域的人透過網路的方式，將他們連接起來，使大家可以互相分享及交換資訊，減少搜尋或交易成本。早期在學校中以及開放的 BBS 系統（電子佈告欄）可以稱為最早社群網站的應用。而在最近幾年，社群網站紛紛設立提供許多服務，讓社群中的成員可以順利的透過網站來交

流。

3.4.8 行動版網站（Mobile Web）相關技術

（1）HTML5

HTML5 是 HTML 新一代版本，廣義的 HTML5 包括 HTML、CSS 和 JavaScript 在內的技術組合，本標準另一目的是希望減少瀏覽器對於需要外掛程式的豐富性網路應用服務（Plug-In-Based Rich Internet Application，RIA），如 Adobe Flash、Microsoft Silverlight，與 Oracle JavaFX 的需求，並且提供更多能有效增強網路應用的標準集。

（2）CSS 3（Cascading Style Sheets）

CSS3 是 CSS（Cascading Style Sheets）的新版本。為因應目前網頁設計需求產生的樣式規範，可以設計出更符合行動版網站的版面。CSS3 現在已被大部分現代瀏覽器支援。

3.4.9 因應 IPv6¹⁰與 IPv4 共存之方案評估

（1）緣由

■ IPv4 位址枯竭

目前網際網路 IP 位址採用 IPv4 通訊協定，IPv4 位址最大分配量為 2 的 32 次方個位址，總共有 4,294,967,296 個位址可供分配。雖然數量似乎相當的大，但扣除通訊協定保留區段，已分配使用區段以及未能有效啟用路由，IPv4 位址數量早已捉襟見肘，並於民國 100 年面臨核發殆盡的困境。

IANA 於民國 100 年 2 月 3 日發出最後 5 個 IPv4 位址分別給五大洲網路位址管理機構，包含北美 ARIN、歐洲 RIPE NCC、亞洲 APNIC、南美 LACNIC 及非洲 AFRINIC 各分配取得各洲的最後一組 IPv4 位址。接著亞太區 APNIC 於民國 100 年 4 月 15 日宣布枯竭，之後並已啟動「Final」位址發放政策，包含我國在內的亞太區國家，除依據「Final」政策的特

¹⁰ 本參考指引內容以網站建置為主，硬體設備部分不在本參考指引規範範圍中，有關 IPv6 之及完整說明請參考「行政院網際網路通訊協定升級推動辦公室」之《採購 IPv6 資通設備與軟體規範建議書》
<https://www.gsnv6.tw/download.html>。

定核發外，將不再發放 IPv4 位址。等到 ISP 最後之庫存 IPv4 位址使用完罄後，新的網際網路通訊協定 IPv6 位址將是唯一的可發放位址資源。

■ IPv6 與 IPv4 共存的原因

由於 IPv6 與 IPv4 通訊協定不相容，純 IPv6 使用者或 ISP 將無法連接純 IPv4 網路，無法讀取 IPv4 網站內容或使用 IPv4 網站應用服務。因此在未全面升級到 IPv6 通訊協定前，將有一段期間處於 IPv4 與 IPv6 共存的過渡期。

(2) 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案

全球主要發展的技術主要有以下三種：IPv4/IPv6 Dual stack（雙協定）、IPv6 Tunneling（隧道技術）、IPv4/IPv6 Translation（轉譯機制）。國際已建立共識，網際網路將逐漸變成 IPv4 與 IPv6 共存，再轉成以 IPv6 為主流。IPv4/IPv6 雙協定是大多數網路先進國家主要採用的移轉技術，也是我國優先發展的方向，各機關可依實際需求及限制因素，自行評估以最適方式導入 IPv6，並應作好事前風險評估及規劃因應作為。

3.5 視覺設計

網站視覺設計，除了增添網站的美觀與可閱讀性之外，尚須考慮以下各項使用需求：

- 定義視覺設計確認的程序
- 需符合政府網站既有規範
 - A. 政府網站版型與內容管理規範
 - B. 無障礙網頁開發規範
- 以不同的瀏覽器檢視，例如 Windows Internet Explorer、Mozilla Firefox 等市佔率較高之瀏覽器，確保網站使用者能夠順利檢視網站內容。
- 評估網站瀏覽是否順暢，例如等待網頁下載時間不超過 3 至 5 秒。
- 評估頁面長度是否適切，例如不超過螢幕高度的 5 倍，避免

使用者太常使用捲軸捲動頁面。

- 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。
- 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。

3.5.1 使用者介面

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。當機關網站能夠有一致性的版型與操作介面後，可提升網站親和力，使民眾有一致的網站使用經驗。且可善用網站路徑標示（又稱麵包屑，breadcrumb）與清楚的網頁標題設定，讓網站使用者更方便地使用網站。

開發使用者介面時，建議遵循**國家發展委員會**所頒布之「政府網站版型與內容管理規範」。

3.5.2 使用標準 HTML 語言

（1）定義

HTML（HyperText Markup Language，超文本標記語言）用於處理發布於全球資訊網之文件語言，文件內容可包含標題、文字、超連結、表格、清單、圖片等。

基本上，HTML 是一種簡單的標記語言，其目的是將文件結構化，使文件內容方便被取得與使用。HTML 較不適用於控制文件外觀，雖然 HTML 較早版本提供 font、u 等視覺控制元件標籤，但編輯網頁時，應回歸文件內容，使用適當的階層式樣式表（CSS）標籤描述文件結構和語意，處理視覺呈現樣式。

HTML 使用原則與常見錯誤詳見附件一本章節說明內容。

（2）可用資源

- HTML 4 元件表：Index of HTML 4 Elements
<http://www.w3.org/TR/html401/index/elements.html>
- The W3C Markup Validation Service（W3C 提供的標記語言驗證服務）

<http://validator.w3.org/>

(3) 我國規範依據

■ 無障礙網頁開發規範

- A. 3.1：H203200 以實際存在的標記語言（如 MathML）呈現網頁內容（如數學方程式），避免使用圖形影像呈現
- B. 3.2：H203201 確定網頁設計文件，有效使用正規的 HTML 語法
- C. 3.3：H203002 在 doctype 標籤中，使用標準規範的敘述以識別 HTML 版本類型
- D. 3.4：H203203 盡可能使用樣式表單控制網頁排版與內容的呈現
- E. 3.6：H203005 適當使用巢狀標題呈現文件結構
- F. 3.7：H203106 避免使用 header 標籤來產生粗體字效果
- G. 3.8：H203107 項目符號及編號之標籤（如 li、ul）僅可使用於實際網頁內容的項目條列，不可用於編輯格式
- H. 3.9：H203108 確保 q 和 blockquote 標籤只是用來當引用語而不是用來縮排
- I. 3.10：H203209 以 q 及 blockquote 標籤來標記引用語
- J. 4.3：H304002 明確指出網頁文字所使用的自然語言
- K. 11.2：H211201 儘量使用開放性的最新國際標準規範
- L. 11.3：H211202 避免使用過時的 HTML 語法
- M. 13.5：H213004 為你的網頁加上標題

■ 政府網站版型與內容管理規範：3.5 為網頁提供有意義的視窗標題

(4) 國際規範參考：

■ HTML 4.01 Specification

<http://www.w3.org/TR/html401/>

■ HTML Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0

<http://www.w3.org/TR/WCAG10-HTML-TECHS/>

3.5.3 網頁上的圖

網站設計與內容呈現時，圖形扮演相當重要的角色，因此必須適當運用圖形豐富網站的視覺呈現，提供使用者較佳的瀏覽經驗。但圖檔往往增加網頁檔案容量，導致使用者下載內含圖檔的網頁將花費較多時間，因此應用圖形設計網頁時應留意相關原則與技巧，避免網頁檔案快速膨脹。

此外，由於部分使用者採用非圖形化瀏覽器瀏覽網站，而該類型瀏覽器無法顯示圖檔，故所有圖形應提供適當替代文字以傳達圖形內容，該類型瀏覽器使用者方可獲得完整的網頁資訊。

網頁上的圖檔格式、影像品質與檔案大小之詳細說明請參見附件一本章節說明。

(1) 我國規範依據

■ 無障礙網頁開發規範

- A. H101000—圖片需要加上替代文字說明
- B. H101003—對於表單中的圖形按鍵提供替代文字說明
- C. H101106—當 ALT 屬性的文字陳述大於 150 個英文字元時，考慮另外提供文字敘述
- D. H101007—提供 LONGDESC 以外的描述性超連結（如使用以 D 為提示的超連結），描述 LONGDESC 的內容
- E. H101108—圖形替代文字陳述不夠清晰時，提供更多的文字描述（如使用 LONGDESC 屬性）

■ 政府網站版型與內容管理規範

- A. 6.1. 網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間
- B. 6.5. 為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明

(2) 國際規範參考

■ HTML 5

<http://www.w3.org/TR/html5/>

■ WAI Guidelines and Techniques

<http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html>

3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的視覺呈現

HTML 原是一種簡單的結構化標記語言，用以表達文件各項內容，如標題、段落與清單等，並不處理文件外觀的工作。但後續發表之版本中，已加入控制文件外觀之標籤與屬性，例如 font、b、center 等。此外，網頁設計者亦常利用前述標籤、表格與圖形進行網頁編排，使得網頁文件結構被嚴重破壞。

CSS 最重要的任務在於將網頁視覺呈現與文件內容予以分離，其具備強大的視覺處理能力，運用 CSS 設計網頁可大幅降低 HTML 檔案大小，並完整保留 HTML 文件結構。使用 CSS 之優點與需注意原則請參照附件一本章節說明內容。

(1) 我國規範依據

■ 無障礙網頁開發規範

- A. H203203—盡可能使用樣式表單控制網頁排版與內容的呈現
- B. H203005—適當使用巢狀標題呈現文件結構
- C. H203106—避免使用 header 標籤來產生粗體字效果
- D. H203107—項目符號及編號之標籤（如 li、ul）僅可使用於實際網頁內容的項目條列，不可用於編輯格式
- E. H203108—確保 Q 和 BLOCKQUOTE 標籤只是用來當引用語而不是用來縮排
- F. H203209—以 Q 及 BLOCKQUOTE 標籤來標記引用語
- G. H106100—使用 CSS 樣式表編排的文件需確保在除去樣式表後仍然能夠閱讀
- H. H211201—儘量使用開放性的最新國際標準規範
- I. H211202—避免使用過時的 HTML 語法
- J. H311203—允許使用者依照個人喜好設定網頁呈現方式與內容
- K. H213206—網頁設計使用清楚且一致的導覽機制

L. H314202—網頁彼此間設計呈現的風格要一致

■ 政府網站版型與內容管理規範

A. 1.4 Tab 鍵在網頁上的移動應有順序性

B. 3.1 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站

C. 5.1 全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸

(2) 國際規範參考

■ All Cascading Style Sheets Specification

<http://www.w3.org/Style/CSS/specs>

■ WAI Guidelines and Techniques

<http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html>

3.5.5 不建議利用表格排版

HTML 表格 (table) 標籤並非排版之用，W3C 發布 CSS 標準多年後，瀏覽器對 CSS 支援程度仍相當不完整，幾乎所有圖形化網頁仍習慣使用 HTML table 標籤進行內容編排。

以表格排版，透過可顯示圖形之瀏覽器瀏覽網頁時或許很棒，但對於使用線性螢幕閱讀器或盲人點字等輔具之使用者族群而言，卻因網頁文件結構和閱讀順序皆因表格排版而被破壞，導致難以理解利用表格排版製作之網頁內容。

建議應儘量以 CSS 處理網頁排版和視覺設計，將網頁外觀設定自文件中抽離，CSS 可提供豐富的樣式設定，且不干擾網頁的文件結構。

但網頁設計者需注意，雖可使用 CSS 處理大部分的網頁視覺呈現，但許多對 CSS 支援不完整的瀏覽器仍繼續被使用。為使最多使用者於不同瀏覽器上能看到編排整齊、外觀一致的頁面，使用表格進行多欄排版，是為配合現況所採取之最後選擇。

(1) 利用表格排版需遵守以下原則

■ 線性閱讀¹¹順序是合理的。表格預設閱讀順序為由左而右，

¹¹線性閱讀意指閱讀紙本資料時，循章節、行列順序進行閱讀之方式。

再由上而下，若某資料格（td 標籤）中包含另一表格，其順序為先依序讀完內層表格資料，再讀外層表格下一個資料格的內容。請依以上規則閱讀所設計之網頁，檢查文件順序是否合理。

- 不使用結構性標籤，例如 th 標籤。結構性標籤在線性瀏覽器或以語音朗讀時會作特別的處理，可能會造成干擾。
- 以 Summary 屬性註明排版表格，應事先告知使用者此非資料表格。
- 跨欄（Colum Span）或跨行（Row Span）排版方式易破壞文件閱讀順序。
- 若必須使用表格進行排版，請以不超過一個表格為限。

（2）我國規範依據

- 無障礙網頁開發規範
 - A. H205102 -在網頁內容呈現設計時，避免以表格做多欄文字的設計
 - B. H205103 -若表格只做為版面配置時，勿使用表格之結構標記（如 th 標籤）作為網頁格式視覺效果

（3）國際規範參考

- W3C HTML5- A vocabulary and associated APIs for HTML and XHTML
<http://dev.w3.org/html5/spec/single-page.html>

3.5.6 頁框（Frame）的應用

（1）說明

頁框可將瀏覽器視窗分割成獨立區域，分別顯示不同檔案。常見的切割方式：上方頁框為網頁標題，左邊頁框為選單，中間區域則為內容，當捲動內容頁框時，標題和選單頁框仍固定於視窗中。以頁框編排網頁之優點在於可大幅減少各頁面重複顯示之資訊，但其中存有下列潛在問題需要注意：

- 若由搜尋引擎或其他網站直接連結至內容頁框，將無法顯示

選單與標題頁框，網頁便不具導覽功能。

- 無法使用瀏覽器書籤功能記錄特定頁面，以頁框編輯網頁時僅能記錄最外層主頁框所連結的頁面。
- 無法呈現個別頁面標題（Title）標籤資訊。
- 使用頁框的網頁，無法正常使用瀏覽器功能列所提供之「上一頁、下一頁」的功能進行瀏覽。
- 若使用者的螢幕解析度較低，固定的網頁標題和選單頁框將佔據一定比例的畫面，僅存較少的內容顯示空間。
- 列印頁面時的操作可能會變得較複雜。

若決定要使用頁框，請務必留意以下原則：

- 使用頁框務必以 noframe 標籤指定頁框不作用時之替代方案。如將主要導覽功能置於 noframe 標籤中，避免部分瀏覽器不支援 frame 標籤而影響網頁正常顯示。
- 定義各頁框名稱。
- 謹慎處理頁框內連結，對內或對外連結均需指定正確的目標屬性（target），避免將對外的連結顯示於本站頁框中。
- 由於無法顯示各子頁框 title 標籤資訊，可於 frame 標籤中以 title 屬性描述各頁框主要功能及其與其他頁框之關連。

（2）我國規範參考

- 無障礙網頁開發規範
 - A. 6.2：H106001 頁框連結必須是 HTML 檔案
 - B. 6.6：H206005 使用頁框時要指定不支援頁框時的辦法
 - C. 12.1：H112000 需要定義每個頁框的名稱
 - D. 12.2：H212101 如果頁框名稱無法描述頁框中的內容的話，應加上額外敘述

（3）國際規範參考

- HTML Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG10-HTML-TECHS/>

3.5.7 瀏覽器相容性

(1) 緣由

機關網站應提供民眾方便地取得所需資訊與服務，不應限定使用特定平台與瀏覽器版本。

所謂瀏覽器相容性，並非要求同一網頁藉由所有瀏覽器進行瀏覽皆可顯示同樣效果，因各瀏覽器及其於不同作業系統的不同版本，對於 HTML 和 CSS 支援程度、解譯方式均不盡相同，故以不同瀏覽器瀏覽同一網頁可能存有顯示的差異。

瀏覽器相容性主要要求網頁在各瀏覽器中應皆可正常運作，所提供內容應可被取得與閱讀。以各種圖形化瀏覽器瀏覽網站時，網站內容不應發生閱讀困難的情況；於非圖形化瀏覽器中，網站內容應有合理的線性閱讀順序，不應因無法顯示圖形而減少網站所能提供之資訊。

網站開發時如何滿足瀏覽器相容性之相關說明詳見附件一本章節說明文件內容。

(2) 我國規範依據

- 無障礙網頁開發規範
- 政府網站版型與內容管理規範

(3) 國際規範參考

- HTML 5
<http://www.w3.org/TR/html5/>
- WAI Guidelines and Techniques
<http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html>

3.5.8 外掛程式 (Plug-ins)

外掛程式為軟體元件，用於修改、新增或變更特定軟體系統之功能。目前部分網頁互動效果需先下載外掛程式，方可於使用者端完整呈現，但網頁設計使用外掛程式時必須注意下列原則：

- 通知使用者這個網頁需要下載外掛程式。

- 告知使用者外掛程式檔案的大小。
- 於網頁適當處提供外掛程式下載連結。
- 確保使用者端未安裝外掛程式時，仍可提供完整網頁資訊。

現今較新版本的瀏覽器已內建瀏覽特定格式檔案內容所需之外掛程式（各外掛程式之相關說明介紹詳見附件一本章節說明內容），使用者不需再另行下載，例如：

- PDF：Adobe Reader
- Flash：Adobe Flash Player
- Shockwave：Shockwave Player
- QuickTime：QuickTime Player
- RealPlayer：RealPlayer

下載並安裝外掛程式，對於某些使用者而言存有相當的複雜度，且下載可能需較長時間，將造成使用者的困擾。此外，特定使用者族群無法順利閱讀影音資料，此時應提供相對應之內容文字說明（字幕或語音），或連結至描述影音內容之 HTML 檔，此部分處理方式請參考無障礙網頁開發規範。

3.5.9 指令碼語言與程式語言（Scripting and Programming）

一般網頁設計語法主要用於控制網頁內容的呈現方式，如需提供更豐富的視覺呈現效果或操作介面，需使用指令碼語言與程式語言增加網頁的互動效果，常用指令碼語言之介紹詳見附件一本章節說明內容。

使用指令碼語言與程式語言之優點如下：

- 可增加網頁互動性
- 可執行用戶端程式
- 可減少伺服器端計算及網路流量
- 可依據使用者的需求找出適合的內容
- 互動性程度愈高網站則可用性評價就愈高

使用指令碼語言與程式語言之缺點如下：

- 易受瀏覽器之安全性設定影響
- 易受瀏覽器外掛工具列(如:Google 工具列、Yahoo!捷徑列)所影響
- 易因瀏覽器版本不同產生效果上之差異
- 易導致網頁反應速度較慢

網頁設計使用指令碼語言與程式語言時，注意需將替代文字內容寫入 noscript 標籤中，或提供對等的 HTML 檔，將連結置於 noscript 標籤中，當瀏覽器不支援或未啟用 JavaScript 功能時，瀏覽器可顯示 noscript 標籤內容，以確保使用者瀏覽網站時，不因本身瀏覽器因素以致無法使用網站所提供的互動性功能。

3.5.10 行動版網站 (Mobile Web) 設計要項

規劃行動版網站 (Mobile Web) 時，需考量智慧型行動裝置之螢幕尺寸、解析度及使用操作上的限制，設計適宜的頁面編排及操作介面，並針對智慧型行動裝置特性規劃網站，讓使用者可透過智慧型行動裝置順利瀏覽及操作網站內容。

版面設計時，應以提高使用性為首要考量，視覺美觀次之。瀏覽及操作行動版網頁時，最重要的是使用操作上的便利，視覺設計則應以不影響使用為前提，增加閱讀性及美觀。

需考慮智慧型行動裝置瀏覽政府網站之使用情境，大多為移動中或有即時資訊、服務需求，為使民眾能快速便利地得到所需資訊，須評估民眾可能的需求，並依照需求之優先順序規劃行動版網站內容。

網站完成後，必須於使用率較高的智慧型行動裝置瀏覽器上進行網站實際操作測試，確保行動版網站在不同瀏覽器中都能順利瀏覽及操作網站內容。

3.6 資料建置

資料為網站最主要呈現內容，除確保網站所有資料完整建置外，更需於資料建置的過程中，同時考量不同瀏覽設備解讀網頁的狀況，確保所有服務對象可取得網站中所有資料。

網站資料建置時需考慮以下幾點：

■ 根據網站資料架構，進行資料蒐集並妥善歸類

根據「2.4 規劃網站的資料架構」所定義之網站架構，並根據該架構所制訂之單位分工表，請維護同仁收集資料並確認所收集之資料已正確放置於合適的架構位置。

■ 資料呈現需遵照無障礙網頁開發規範進行設計

■ 正確加註網頁與附件之詮釋資料

根據「2.5 規劃網站要使用的詮釋資料」所定義之詮釋資料，逐筆加註至全網站網頁與附件，並透過系統檢核機制，確認網站是否通過詮釋資料檢核，詳細內容請見附件一 2.5 該章節說明內容。

■ 確認所有網頁中的連結有效性

所有資料依據上述規範建置完成後，尚需注意網頁所提供之連結，包括連結至本網站之其他網頁、附件與外部網站等，尤其當舊網站資料移植至新網站時，更需確認連結有效性，建議使用無障礙網頁單機版檢測程式 FreeGo 進行網站連結有效性之確認。

■ 驗證是否符合檢測機制

運用政府所提供之網頁無障礙、詮釋資料等檢測機制，驗證建置之資料是否符合規範之要求。

3.7 驗收測試

(1) 說明

驗收測試目的在於藉由嚴格規範測試活動之參與，確認網站是否滿足雙方約定之需求，為網站正式上線使用前進行最後把關動作。

網站上線前的驗收測試主要分為壓力測試、單元測試與整合測試。壓力測試主要驗證網站在超乎預期的負載情況下，系統是否依然能夠穩定運作，且功能是否正常。單元測試用於測試特定功能之邏輯是否滿足使用者需求，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。

（2）流程

網站開發完成後¹²，應就當初訪談確定的需求項目進行驗收測試，機關亦可視情況委任第三方機構協助進行。測試執行前需先依據檢核表檢查測試準備是否充份，待檢查通過後始能進行測試。

測試必須確實按照測試個案所規範步驟逐步進行驗收測試；各測試個案執行結果皆需經機關人員確認後簽名。

測試過程中發現的所有問題，需由指定人員負責記錄；於測試結束後，交由與會雙方確認與簽名，若有委任第三方亦需確認與簽名。並由雙方協調問題改善期限，再擇期召開驗收測試會議。

人員配置與工作指引詳見附件一本章節說明內容。

（3）我國軟體測試規範依據

- 經濟部工業局軟體整合與測試作業規範 V1.00
- 經濟部工業局系統建置作業規範 V1.00

3.7.1 無障礙功能檢測

（1）目的

近年來因網路環境與科技的進步，各式網路服務不斷延伸，網路已於民眾生活中扮演相當重要的角色。原行政院研考會為使全民皆能享有便利的網路服務以活化生活，於民國 91 年特制定「無障礙網頁開發規範」及建置網站無障礙標章申請登錄與檢測機制，100 年身心障礙者權益保障法修訂頒布，101 年行政院核定國家通訊傳播委員會為中央目的主管機關，由國家通訊傳播委員會接續負責，以期網站能依循規範內容打造無障礙的全民網路環境。

（2）流程

驗收測試通過後，測試負責人得以指派測試人員進行無障礙功

¹²此處所謂開發完成的網站，意指開發工作已結束，且已完成內部的測試活動。

能檢測，目前有機器檢測和人工檢測兩種檢視方式。測試人員完成檢測並由相關人員調整後，再將檢測資料交付機關人員，依標章申請步驟並遵守標章申請聲明辦理標章申請登錄作業。

國家通訊傳播委員會於收到申請七個工作日內便進行第一次檢測，並將結果通知申請單位。若未通過檢測，將由機關人員轉知開發單位進行修正，於修正後再向審核機構提出變更；審核通過後，則由審核機構不定期進行抽測，以維護網站品質。

無障礙檢測人員配置與人工檢測、標章申請等相關工作指引詳見本章節說明內容。

（3）我國規範依據

- 無障礙網頁開發規範
- 政府網站無障礙化作業規定
- 單機版檢測軟體操作手冊
- 標章登錄作業操作手冊

（4）國際規範參考

- Checklist of Checkpoints for Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG10/full-checklist.html>
- MSU Web Accessibility
<http://webaccess.msu.edu/>
- Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT-TECHS/>
- Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

3.7.2 網站支援不同瀏覽器

（1）目的

網頁設計者首當瞭解網站目標使用者與其所使用之裝置，並依據相關統計數據設計符合其需求之網頁，以確保大部分使用者可順利瀏覽網站。

（2）流程

執行驗收測試前，請測試負責人指派測試人員依照「政府網站版型與內容管理規範」規定進行測試，確保該網頁設計能支援不同瀏覽程式¹³。

測試人員配置詳見附件一本章節說明內容。

（3）我國規範依據

■ 政府網站版型與內容管理規範

3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核

（1）說明

於民國 96 年制訂之政府網站版型與內容管理規範，主要目標在於提升政府網站的可及性、介面親和度、使用者滿意度和服務品質，使政府網站更容易識別，提供的資訊與服務更清楚透明，並以使用者需求為中心，提供符合民眾需求之網站內容。

該規範適用於本參考指引所定義之四類型網站，惟短期行銷活動網頁不在規範範圍內。目前共有 13 條規範，建議政府網站承辦人員與網頁開發者可使用本章節參考指引檢核表單逐條檢核網站是否符合各項規範項目。

於附件二本章節提供政府網站版型與內容管理規範檢核表供機關參考使用。

（2）我國規範與依據

■ 政府網站版型與內容管理規範

3.7.4 詮釋資料檢測

（1）說明

為配合電子化政府入口網（我的 E 政府）提供之服務，達成跨機關各類資訊之互通性，以及方便民眾瞭解、擷取政府資訊與使用各

¹³ 一般網站多半透過大螢幕瀏覽與操作，特殊屬性的網站可能指定小螢幕專用，不論是大小螢幕，都要評估清楚使用者的使用模式與族群範圍，確保完成的網站能夠滿足服務對象的期望。

項申辦服務之目標，原行政院研考會於民國 96 年制訂「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」。

該規範明訂主題分類、施政分類及服務分類等三種分類架構之詮釋呈現方式，而各政府機關線上服務之網頁、資料庫、表單、線上學習等，均需定義以上三種分類，方便民眾依據使用目的進行分類檢索查詢閱讀。

詮釋資料規範包含網頁 HTML Meta Tag 及 XML Schema 二大類；網頁 HTML Meta Tag 主要運用於機關網站的網頁呈現方式，XML 詮釋資料主要運用於非網頁呈現的資料庫、資訊聯播訂閱 RSS 或訂有交換介面的應用系統。應用格式範例請參見附件一 2.5 該章節說明內容，詮釋資料檢測方式與流程請見本章節說明。

（2）我國規範與依據

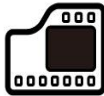
■ 行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範

3.7.5 建議圖示與名稱檢核

為提升政府網站共通資訊單元一致性，更便於民眾識別使用，本參考指引提供 17 項資訊單元之中英文名稱與圖示建議，詳如下表。建議政府網站承辦人員與網頁開發者可參考附件二本章節檢核表單，逐一檢測重點資訊單元所使用之單元名稱與圖示是否符合規範。

表 5 建議圖示與名稱表

單元名稱（中文）	單元名稱（英文）	單元名稱（日文）	建議圖示
出版品	Publication	発表（公表、出版）	
全文檢索	search	検索	
影音專區	Audio	オーディオ	

單元名稱（中文）	單元名稱（英文）	單元名稱（日文）	建議圖示
影音專區	Video	ビデオ	
網站安全政策	Security Policy	セキュリティポリシー	
隱私權保護政策	Privacy Policy	プライバシーポリシー	
數位簽章	Digital Signatures	デジタル署名	
電子付費服務	E-payment	電子納付	
無障礙	Accessibility	アクセシビリティについて	統一使用通過無障礙圖示
意見信箱	Contact Us	ご意見箱	
討論區	Comments	掲示板	
RSS	RSS	RSS	
電子報	Newsletters	ニュースレター	
個人化服務	Individual	個人化サービス	
線上申辦	Online Services	電子申請	
轉寄好友	Forward	友達に送る	
友善列印	Print	プリント	

3.8 資訊安全檢測

目前威脅網站資訊安全之因子包括人為外力侵入事件，諸如病毒感染、駭客非法入侵與木馬後門植入，或颱風、地震等天然災害以及網路骨幹中斷等突發事件，均有可能影響網站服務。故於網站開發最後階段，必須進行資訊安全檢測，以確保網站可正常營運。

(1) 緣由

網站資訊安全檢測目的在於面對各類資訊安全問題與風險時，可確保網站穩定服務與正常使用。建議依循「Web 應用程式安全參考指引」中五大類別，包括通報應變、分類分級、評估建置、安全控制、測試認證，進行測試驗證並確實執行，方可落實資訊安全檢測相關作業，確保本項檢測之有效性與適用性。

資訊安全檢測結果可顯示資訊安全風險與問題，作為調整與強化網站資訊系統安全之依據。檢測標的與準則乃依循 ISMS、ITIL、ITSEC、Common Criteria、NIST 及 IPBPM 等國際資訊安全標準。

資訊安全檢測之技術驗證必須滿足國際最新資訊安全漏洞的通報（SANS Top 20 Vulnerabilities）及我國國家資通安全通報應變網站（<https://www.ncert.nat.gov.tw/>）所揭露之有關網站漏洞修補要項，進行漏洞與風險檢測及網站系統修補。

為使政府網站資訊系統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、身份認證安全、民眾隱私安全及系統架構安全為必須之資安考量。

整合性弱點與風險檢測必要程序請參見附件一本章節說明。

(2) 我國規範與依據

- 政府資安作業共通規範
- 行政院及所屬各機關資訊安全管理要點
<http://law.rdec.gov.tw/law/>
- 行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準及作業手冊
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4535978&ctNode=13035&mp=100>
- 個人資料保護法施行細則
- 入出國查驗及資料蒐集利用辦法

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0080140>

- 99 年度 Web 應用程式安全參考指引（修訂）
<http://www.icst.org.tw/>（國家資通安全會報技術服務中心—共通規範）

（3）國外規範與依據

- Top 20 Internet Security Problems, Threats and Risks
<http://www.sans.org/top20/2007/>
- Cyber Investigations
<http://www.fbi.gov/cyberinvest/cyberhome.htm>
- ISO/IEC 27001:2005
<http://www.iso.org/>
- OWASP
http://www.owasp.org/index.php/Main_Page
- Information Technology Security Evaluation Criteria (ITSEC)
<http://www.iwar.org.uk/comsec/resources/standards/itsec.htm>
- Common Criteria
<http://www.commoncriteriaportal.org/>

3.9 附件檔案上傳

為強化便民服務，政府網站之電子郵件信箱、Web 界面民意信箱等，可依機關之業務性質，規劃提供附件上傳功能。

然因上傳者身份難以確認，為維護網站安全，機關應參考「政府資安作業共通規範」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」進行有效之防毒與管理。

為使作業便利，開放上傳之檔案格式以通用格式為主。請見附件一本章節說明內容。

4. 系統移轉

4.1 舊系統移轉的範圍與程序規劃

本章節係規範針對舊系統汰換為新系統網站，如開發網站屬全新系統者，請直接進入「5. 網站上線」步驟。

新系統如屬於承接舊系統既有資料與應用功能者，開發新系統前，必須針對舊系統所欲移轉之資料與功能項目進行界定，並規劃移轉程序。

4.2 資訊移轉的資料盤點

資訊移轉時，必須進行完整的盤點作業，以確保舊系統資料完整地保留或移轉至新系統。以下針對盤點與移轉的作業事項提出建議：

（1）釐清資料移轉範圍

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，先確定需移轉之資料，並請參照後續程序進行。

確定不移轉之舊系統資料，則需判斷是否不具公開之條件，或以歷史資料方式以資料保存或網站典藏移轉至新網站。

（2）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

新網站目錄結構可參照「2.4 規劃網站的資料架構」進行規劃。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。

（3）移轉過程中，確認資訊屬性並提供修正與擴充

舊系統資料往往不具備分類檢索詮釋資料之屬性，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。

（4）移轉後資料維護權責異動

資料維護權責涉及移轉後持續增加、修改與刪除的作業，因此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責之設

定。

(5) 移轉後資料編修的呈現方式調整

新舊網站內容於編排與文字樣式上可能有所異動，為配合此部分之調整，需注意移轉時資料處理方式。

4.3 應用功能無法移轉時的方案評估

舊網站移轉，最佳狀況為達成將所有網站應用功能完整移轉之目標，或舊網站所提供之應用功能已過時，經評估後決定予以淘汰，使新網站以嶄新風貌繼續提供服務。

舊網站應用功能若無法移轉至新網站，建議可採取下列可行方案：

- (1) 新網站採連結方式，利用舊系統繼續提供服務，但需特別注意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原有資料與功能。
- (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，無法立即汰舊換新時，建議將民眾端服務重新開發，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。

5. 網站上線

5.1 新舊網站的汰換程序

如欲於新網站正式上線後淘汰舊網站，得按照「4.系統移轉」執行資料與應用功能的移轉，並規劃汰換程序，以確保新舊網站移轉之正確性。

至於舊網站的處理，如有必須保留作為未來進行研究與紀錄之考量，請參考 6.3.12 資料保存與網站典藏。如欲提供民眾查詢舊網站資訊，可以於網站明顯處標註「典藏」的形式續存。

5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制

新網站上線，可分為兩類：一為全新網站，另一則為既有網站重新改版。無論為上述何種情形，網站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。

本階段將針對網站使用者所設計之緩衝機制，及對機關網站管理者所提供輔導機制之相關建議進行說明。

（1）緩衝機制

對於網站服務對象而言，無論是既有網站改版或全新網站上線，均可能產生特定問題而無法順利使用網站，詳細內容請參見附件一本章節說明表 25 新網站上線緩衝機制。

（2）輔導機制

對於網站管理者與維運者而言，無論是既有網站改版或是全新網站上線，皆是嶄新的工作與服務，故建議機關必須規劃完備的輔導機制，協助網站維運同仁能快速上手，詳細內容請參見附件一本章節說明表 26 新網站上線機關輔導機制。

6. 網站經營

6.1 資訊服務流程標準化導入

在目前網路普及與高度資訊化的社會中，資訊服務系統的經營管理更加複雜與困難。因資訊服務的產品、設計流程大多是無形的，品質易受機關個人因素影響導致不穩定，因此流程標準化更顯重要。

好的資訊服務系統之所以能深得民眾讚賞，其重點在於透過服務流程標準化達到一定的品質水準。因此，制訂服務流程時應把握以下原則：

- 品質管理：服務不可因人而異
- 標準化的內容：穩定的服務品質
- 優秀的服務共同點：標準化水準高，而且徹底落實
- 標準化的效益：取得民眾信賴、改善營運效率、人員交接可於短期內無縫接軌。

在資訊服務流程標準化的過程當中，資訊技術基礎架構庫（Information Technology Infrastructure Library，ITIL）是普遍被採用的最佳實踐方法。

資訊技術基礎架構庫（Information Technical Infrastructure Library，ITIL）之簡介、架構、導入效益、考量要件與導入程序等內容詳見附件一本章節說明。

6.2 籌組網站維運小組

成立網站維運小組，制訂明確的維運分工與管理手冊，並定期召開會議檢視網站的經營績效，以確保網站服務對象可獲得最佳服務品質。

維運小組成員數量多寡，端視網站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定義對應執行同仁，需定義之角色請參考附件二本章節表 43 維運小組成員分工表。

6.3 定義網站維運管理手冊

籌組網站維運小組後，必須根據小組成員及委外的營運範疇，制訂網站維運管理手冊，以確保網站可有效營運並維持服務品質。

以下將逐一描述管理手冊所需涵蓋之範圍，建議網站修訂維運管理手冊時，再根據網站屬性、服務對象與提供之功能予以調整。

6.3.1 維護人員管理準則

維護小組所籌組的維護人員，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。

表 6 維護人員管理分類表

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。

6.3.2 資訊發布原則

根據「2.4 規劃網站的資料架構」階段所進行之規劃，與「3.6 資料建置」所實際建置的資訊架構，定義各資料架構之資料發布範圍與時效。

資料發布範圍意指機關內部之業務資訊是否符合發布原則，例如那些資料可應用新興網路通訊媒體工具公佈，並根據資料架構分工原則，通知各負責維護單位與同仁，確實遵照發布範圍之要求，將資料公開於網站上。

資料發布時效係指發布時間需於資料或文件編寫完成後在規定的天數內發布於網站上，此部分可依據資料架構屬性，個別定義發布

時效。

資料發布之原則屬性，可沿用附件二「2.4 規劃網站的資料架構」該章節所使用之參考指引檢核表單，延伸欄位分別註記，並納入管理手冊中供網站維護同仁遵循。

6.3.3 資訊發布品質

(1) 說明

資訊一旦確認發布時，請網站維護同仁針對附件二本章節表 45 資訊發布品質檢核表，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品質檢核表中所列要求進行資料檢視與修正作業。

(2) 我國規範與依據

■ 公文 e 網通

<http://www.good.nat.gov.tw/>

A. 「公文書橫式書寫推動方案」

B. 「公文書橫式書寫數字使用原則」

■ 國際生活環境整合網

<http://www.i-taiwan.nat.gov.tw/>

以上我國規範與依據之應用方式請參考附件二—6.3.3 資訊發布品質「表 45 資訊發布品質檢核表」。

6.3.4 資訊發布審查程序

資訊審查分為兩部分，第一是需審查之資訊範圍，第二為審查程序。

需審查之資訊範圍主要針對「2.4 規劃網站的資料架構」所完成之網站架構，逐一確認需審查之架構項目，詳見附件二本章節所列表 48 資訊發布審查分析表項目確定需審查之資訊範圍。

審查程序，可分為紙本流程與資訊化流程方式進行。紙本流程意指為資料審查流程以紙本列印版本進行，資訊化流程意指為以網站後台維護機制進行資訊線上審核程序，機關可視審查層級之資訊化

導入程度，自行設計審查程序。

6.3.5 定義網站內容的稽核機制

稽核機制主要針對即將上線之資料進行再次確認，對於已上線之資料，亦需持續品質把關，稽核紀錄表請參考附件二本章節表 47。

稽核機制可區分兩種屬性，一為抽檢性的稽核，二為全面性的稽核，機關可視維運小組之規模制訂稽核運作模式，說明如下：

（1）抽檢性的稽核

所謂抽檢，係指不定期、非通盤性的檢核作業，屬於突發性稽核機制。實施方式可根據附件二表 47 稽核紀錄表抽查特定架構項目進行稽核，建議每月或每季執行一次，或由機關於管理手冊內明訂稽核進行之時間、次數、項目等。

（2）全面性的稽核

相較於抽檢，全面性的稽核與其最大差異在於需針對全網站資料架構逐項進行檢查作業，而非僅針對特定架構項目進行稽核。由於全面性稽核所需投入之人力與時間成本較高，建議每半年或每年執行一次，或由機關明訂於維運管理手冊內。

（3）稽核的要項

無論抽檢或全面性的稽核，其稽核重點均為檢視網站品質是否符合附件二參考指引檢核表單表 45 資訊發布品質檢核表之要求，因此可依網站架構分別設定品質檢測標準，制訂稽核紀錄表。

（4）稽核後檢討

稽核另一個重大意義在於「調整」，一般傳統媒體（如印刷品、影片）具有「一旦發布就定稿，一有更新就需重新發行」之特質；但網站不同於一般媒體，網站是持續存在，且不斷成長與順應變化之資訊載體，因此可透過稽核紀錄進行維運管理之「調整」。如專有名詞之更新、詮釋資料之補充，或配合業務重點，調整維護更新頻率，抑或根據業務汰舊換新，檢討網站內容下線之決策等，皆可於稽核後由網站維運小組進行事後檢討與改進。

6.3.6 定義網站維運分工的權責

以「2.4 規劃網站的資料架構」所完成的網站架構為基礎，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，建議參考表 48 資料架構維護權責與頻率表，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。

6.3.7 定義網站資料維護的頻率

以「2.4 規劃網站的資料架構」所完成的網站架構為基礎，定義各架構項目維護頻率，如需新增或檢查資料之週期，確保網站內容的正確性與品質，可依附件二表 48 資料架構維護權責與頻率表訂定。

6.3.8 定期稽核網站維護的績效

除制訂完整的維運分工權責表（附件二表 43）與維護頻率表（附件二表 48）以確保網站資料品質外，更需透過稽核機制確保上述規劃均被有效執行。

於本階段，同樣採用「2.4 規劃網站的資料架構」所完成之網站架構為基礎，結合前述之分工權責表與維護頻率表，並根據「6.3.5 定義網站內容的稽核機制」所定義稽核時間起迄（每週、每月或每季）計算各同仁維護網站之績效，參考附件二本章節

表 49 資料架構維護績效表，若機關所使用之網站管理系統可提供資料架構維護績效統計功能，亦可對照實際新增資料筆數及預期新增筆數，瞭解網站維護績效。

6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態

取得無障礙標章是政府網站上線之必要條件，網站進入經營階段，需制訂定期自我檢測政策，參考附件二本章節中表 52 無障礙檢測紀錄表。

定期檢測是確保網站品質之稽核策略，網站維護人員處理每一筆資料時，須能確保所維護之網頁符合無障礙規範，方可使網站隨時

維持及滿足任何人閱讀需求。

6.3.10 應用功能經營績效

網站中各項應用功能需安排專屬人力進行處理與維護工作，以確保民眾的使用滿意度。應用功能的經營除確保功能正常的運轉服務外，關於服務數量與民眾滿意度的經營績效，亦需定期的追蹤與統計，以作為服務功能及營運人力擴充的考量依據，使政府機關提供人民之服務，能夠逐步邁向「以網路取代馬路」之便民願景。

各機關得根據附件二本章節表 51 應用功能經營績效表，設計合適的經營績效檢核項目，並定義績效統計週期。

6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充

所有網站維運管理之目的均在於維持民眾對網站服務之滿意度，透過前述各章節所定義的維運管理項目，機關逐步落實維運與稽核工作外，更需透過定期小組檢討會議，根據下述資訊來源，定期檢查網站的擴充評估：

- 使用者意見
- 機關業務推廣
- 營運成員意見

詳細說明請參見附件一本章節說明。此外，應用功能的擴充調整評估，可根據「2.4 規劃網站的資料架構」逐項討論，並搭配前述各章節的紀錄表，相互對照進行檢討。

6.3.12 資料保存與網站典藏

隨著資訊快速的累積，資料汰舊換新的高頻率，一般網站資料的成長很快，但消失的也快，今日所看到的網站內容很可能隨時因為單位變遷、機關合併、伺服器關閉、網站移除、網站名稱變更等因素而無法再提供服務。因此，在網站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。

本項規範所要探討的資料保存與網站典藏，不同於網站備份概念。

網站任何一筆資料，可能因為有效期限截止，而設定成為下線狀態；或是內容異動，將重新改寫原有資料，這些情況都會使民眾無法瀏覽原本的資料內容。站在經營網站者的立場，維持網站資料的新穎是首要目標之一，但對於資料研究者及網站維運主管而言，將欠缺查詢瀏覽歷史資料及追蹤網站服務、功能、與畫面對照的遺憾。

傳統的傳播媒體，包括報紙、書籍、廣播、電影等，因為都是實體存在的資訊媒介，因此可完整地保存歷史資料，但由於網站是虛擬且動態的資訊儲存體，往往忽略歷史資料處理之相關議題。

如何將網站的歷史資料進行保存，本參考指引界定三種模式：

■ 資料保存

意指單筆資料保存，當網站持續經營時，會因資料下線，而透過系統將其設定為不公開，或是移轉至備份資料庫，使民眾無法於網站上瀏覽該筆資料。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，當網站是為了特定活動、特定施政議題、特定新政策等原因進行建置，必定因議題結束而出現維運工作終止狀況。此時，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。面臨這樣的網站，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 7 網站歷史資料保存方式

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	開設歷史資料查閱區	網站系統要有對應的程式控制與資料庫儲存的規則
動態網站典藏	整站	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

6.3.13 各類申請與記錄表單

網站維運工作除了規劃與稽核的制度之外，各機關需針對維運活動制訂各式網站維護申請與服務表單，以確保維運的程序制度化，並有完整紀錄。維運工作涵蓋範圍相當廣泛，諸如資料更新上稿、審核、意見信箱回復等使網站可順利提供服務之工作皆屬維運活動之範疇。

常用表單如帳號申請／異動申請、資料新增／修改等維護，各機關可針對網站的維運範圍，制訂各項完備的表單，相關範例請參見附件二本章節內容。

6.3.14 客戶關係管理

(1) 說明

客戶關係管理（Customer Relationship Management，CRM），一般應用於企業管理範疇，然政府網站的經營，亦可將網站服務對象視為客戶，如何透過網站經營客戶關係管理，亦是提升政府服務滿意度的經營重點。

政府經營網站除了考慮到自身定位、資訊提供能力與應用功能開發外，更需以客戶立場反思機關網站所要達成的目標，以下列舉幾項客戶關係管理的考慮因素：

- 吸引民眾的目光：首頁和第一層資訊必須是民眾感興趣或需要的服務，審慎評估機關首頁，並隨時配合政策與時事進行

調整。

- 留住經常使用網站的民眾：民眾經常造訪機關網站，可能因為官方資訊的重要性使然，故機關需正確地提供即時豐富的資訊內容。
- 讓民眾想再次造訪您的網站：固定的瀏覽動線與經常更新的網站內容，都會使再次造訪的民眾留下深刻印象。
- 透過網站與民眾互動：選擇可收集民眾意見的應用功能，如討論區、意見信箱、意見調查等，讓民眾可藉此與機關進行互動。
- 加強民眾常用資訊維護：利用網頁的瀏覽統計，了解民眾需要的資訊，重點維護更新。

機關網站提供首長信箱或服務信箱服務時，需詳細載明郵件處理規則或處理時程，建議可於信箱中以文字方式或以流程圖說明。

（2）參考資料

- 臺北市政府：
<https://contact.taipei.gov.tw/CCLM/CLM/ASPX/CLM00100Q.aspx>
- 行政院衛生署：
<http://www.doh.gov.tw/CHT2006/epaper/mail.htm>

6.3.15 個人資料保護

《個人資料保護法》於民國 99 年 5 月 26 日修正，並於 101 年 10 月 1 日施行。公務機關於個人資料蒐集、保存及使用上，均需特別注意是否違反個人資料保護法的相關規定。

6.4 軟硬體維護

（1）網站資訊系統軟硬體維護

網站暨相關應用系統軟硬體維護與監控之目的與功能，在於延續網站暨相關應用系統的可用性與高穩定性。依照專案需求與所訂定之規模，網站暨相關應用系統軟硬體環境均需定期升級與維護，延長網站暨相關應用系統軟硬體生命週期及安全性。

（2）網站資訊系統服務監控

持續定期監控服務之重要性，在於快速掌握網站暨相關應用系統軟硬體之風險與問題，提早因應與處理，也可搭配相關效能分析資訊，淘汰或補強網站資訊系統軟硬體環境，滿足服務的目的與需求。

規劃網站暨相關應用系統軟硬體維護與監控作業時，需考量：A.專案經費成本；B.所訂定服務水平；C.專案管理之範疇；D.管理職權之劃分¹⁴，選用合適的網站暨相關應用系統軟硬體維護與監控作業，並訂定軟硬體維護合約。換言之，選擇適合的關鍵性環境或整體環境進行網站暨相關應用系統軟硬體維護與監控。歸納出下面各項範疇：

- 硬體（主機、網通設備、儲存媒介、其他服務設備）保固維護、汰換與監控。
- 作業系統暨服務環境（作業系統、網路服務、資料庫）更新維護、汰換與監控。
- 網站應用程式與元件之維護更新、汰換與監控。

6.4.1 網站資訊系統備份

（1）背景說明

將網站資訊系統以某種方式加以保存，讓網站資訊系統遭受破壞或其他需求，快速復原修護以利再提供服務的過程。相關電子紀錄的保存管理，亦可供日後追蹤、典藏、管理使用。

（2）備份資料項目

網站資訊系統的運作，通常包含下面幾個最重要組成項目：A.作業系統；B.應用服務；C.應用程式；D.附件資料；E.資料庫。運作中的網站資訊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，詳見附件一本章節表 29 重要備份資料項目。

（3）訂定備份策略

備份政策的訂定，在於確保每項備份程序以及資料備份的完整

¹⁴ 所謂的管理職權之劃分，目的在於專案所購置之設備與環境，未必同屬一個單位、部門與人員管控，可以針對職權管理所及之部分進行本章節之服務權責分工。

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。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。

（4）我國規範與依據

■ 檔案電子儲存管理實施辦法

http://www.archives.gov.tw/Chinese_archival/Publish.aspx?cnid=718&p=62

（5）國外規範與依據

■ Electronic Records Management

<http://www.archives.gov/about/regulations/part-1234.html>

■ Information Management Policy for the Digital Data Archive and future EDRMS

<http://www.nas.gov.uk/recordKeeping/informationManagementPolicy.asp>

■ Electronic Records Management Handbook

<http://www.documents.dgs.ca.gov/osp/recs/ermhbkall.pdf>

■ Electronic Records Management – uk

<http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/default.htm>

6.4.2 網站資訊系統備援

（1）背景說明

系統備援與備份最大之差異在於須於遠端建置一套與該系統相似之備援系統，可即時透過網路將資料傳送至備援系統，當系統發生突發狀況無法運作時，備援系統將肩負起系統運作之任務，確保系統停止服務之影響降至最低。

網站資訊系統備援機制，其目的在於確保與提高網站資訊系統的高度可用性，降低資訊系統停止服務的時間，備援機制需訂定切換時服務水平容許範圍值，考量預算及費用成本訂定備援政策及運作管理所需人力。

（2）備援機制應控制的項目

網站資訊系統備援機制的運作，包含下面幾個最重要組成項目：

A.網路線路備援；B.網通設備備援；C.資安設備備援；D.服務主機備

援；E.資料庫備援；F.基礎電力備援，重要備援項目請參見附件一表30 重要備援項目。

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。

6.4.3 復原演練

網站資訊系統除需進行備份與備援相關機制外，復原演練（Disaster Recovery）更是驗證備份與備援機制最重要的程序。透過復原演練的驗證程序方可確保網站資訊系統之高度可用性及資料保護目的。復原演練需訂定出一套標準可執行的復原計畫（Disaster Recovery Plan，DRP），建立復原演練檢查表（Disaster Recovery Checklist），並落實驗證才是提供高服務水準的保證。

進行復原演練仍必須包含網站資訊系統之整體環境，需注意與準備合適的配套環境，包含網路通訊設備的切換與調整、主機環境的規劃設定、作業系統與應用服務的架設、資料庫與應用程式的整合，均需考慮分析與規劃，使復原演練具可驗證性與可執行性。

其他外部因素，如經費成本規劃、服務水準復原要求、人力配置與責任分工，在不影響現行服務的前提下，完成復原驗證的程序。換言之，也就是必須考量資料回復點（Recovery Point Objective，RPO）¹⁵、系統回復時間（Recovery Time Objective，RTO）¹⁶與成本後建立復原標準。

（1）我國參考資訊

- BCM 營運持續管理－災難復原計畫
<http://gsn.nat.gov.tw/rule/forms/C3.ppt>

（2）國外參考文件

- Policy Checklist
<http://www.dir.texas.gov/sitecollectiondocuments/security/polic>

¹⁵備援系統取代原有系統直到恢復提供服務，在資料上所能回復到的可用時間點，換言之就是可容忍的資料損失值。

¹⁶備援系統取代原有系統直到恢復提供服務，所需耗費可容忍的時間；換言之，當災難發生時，系統服務中止，到系統恢復運作所需時間。

[ies%20and%20standards/policy_checklist.doc](http://www.25999continuity.com/ies%20and%20standards/policy_checklist.doc)

■ BS255999 Toolkits

<http://www.25999continuity.com/>

6.5 行銷推廣

機關網站主要以資訊揭露與應用服務為主，可善用我的 E 政府網站暨各政府部門交換連結與廣告，以進行網站服務與活動之宣傳，使民眾得以瞭解目前機關網站最新動態。

機關網站的行銷推廣多半有以下數個目的，機關可先行評估網站是否具有下述特性，再規劃可行之行銷推廣活動：

（1）網站具有特別目標族群的資訊與應用服務

機關網站如有特定的推廣對象，需透過行銷推廣的方式開發特定族群之潛在客戶，使特定對象得知並願意使用機關網站所提供之資訊與服務。

（2）推廣線上服務

機關網站如有開發供民眾使用之應用功能時，可透過行銷推廣的方式，鼓勵或獎勵民眾多利用網際網路，並可透過提升線上服務的績效，降低提供服務者和取得服務者雙方的成本。

（3）新政策或新法規上路

機關一旦有新法規、政策或措施等資訊上路時，除可藉由報紙、電視、廣播等管道進行推廣外，網路也可扮演宣導角色，並透過民眾互動參與的行銷推廣活動，可使民眾更加瞭解即將推行之政策內容。

如需委外執行網站行銷推廣，應先評估目的與預計達成的效益後，再付諸執行。行銷推廣的作法、效益與衡量，請見附件一本章節說明內容。

6.5.1 網站優化（SEO）管理

SEO（Search Engine Optimization）稱為搜尋引擎最佳化。搜尋引擎優化是利用搜尋規則來提高網站在搜尋引擎內的排名，根據研究結果得知，應用搜尋引擎的用戶，只會注意搜尋結果排名前面的網站，如何透過 SEO 來加強搜尋排名的結果，將是提升網站曝光的關鍵。

鍵因素。

網站優化（SEO）主要有：

- （1）網頁內容出現關鍵字，在網站內容中必須重覆標示關鍵字名詞。
- （2）網頁標頭（HEAD）內出現關鍵字，建立關鍵字 META，以前五個關鍵字為最重要，大多數搜尋引擎不收錄設定過多關鍵字的網站。
- （3）網頁的語言宣告，強化搜尋優先權。
- （4）定期更新網站資訊，有新訊息的網站排名會較前。

6.5.2 社群媒體之應用及管理¹⁷

社群媒體（Social Media）是將社交網絡服務（Social Network）、社群網站等視為是傳播媒體，是人們彼此之間用來分享意見、見解、經驗和觀點的工具和平台，也可作為訊息傳遞、廣告行銷與維持公共關係之用。社群媒體以多種不同的形式來呈現，包括文字、圖像、音樂和影音等，著名的社群媒體有 Facebook、Plurk、Twitter、YouTube、Google+ 等等。

社群媒體主要具備的特性包括以網際網路為基礎、多對多的交流形式、容易接近使用及內容多半為使用者自行產出（User Generated Content；UGC），在網站導入社群媒體後所需面對與傳統網站營運管理的差異將著重在資訊服務的即時、透明及與民眾交流互動。

機關利用社群媒體公務帳號所發出與接收的訊息，應進行蒐集保存，以留存紀錄，並注意防範使用第三方社群媒體可能面臨的資料遺失、服務關閉等風險。

【備註：機關 Facebook 粉絲專頁典藏，可運用 ArchiveFacebook 工具，操作簡介請至政府網站營運交流平台下載參閱「ArchiveFacebook 典藏工具介紹與實作」】。

6.6 整併的考量

¹⁷ 請參考行政院研考會頒布之《政府網站 Web2.0 營運作業參考指引(社會網絡篇)》。

網站上線後，除按照「6.3 定義網站維運管理手冊」持續經營網站外，機關為因應業務面的拓展，需要建置其他網站或系統時，除考量以既有網站建置或擴充方式處理外，亦有可能開發全新的網站或系統，定期檢討系統整併，可簡化維運成本，亦可提升網站服務品質。

網站要進行整併前，需考量作業系統、資料庫、開發的程式語言、營運模式，了解不同網站間之軟硬體及維運差異，以下提供整併的參考作法：

方案	整併策略	整併規劃說明
1	iFrame 內嵌框架	使用 iFrame 內嵌框架語法，將不同網站的網頁，整併在同一個網頁上呈現。
2	資料擷取	運用網頁 Spider、RSS 擷取、Web Services 介接方式，將要整併網站所發布的資訊，統一彙整於一個網站上提供即時且完整的資訊。
3	資料庫介接	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，無法立即汰舊換新時，建議將民眾端服務重新開發，而管理端採用介接整合方式與舊系統共存。
4	資料移轉	網站整併如考量到既有網站要整站移轉時，必須要規劃好資料移轉的程序，包含目錄架構的整併、內容的整併，以及資料的汰舊換新。

網站整併的詳細執行步驟可參考前言與導讀之六、網站開發評估指引所制定的四種網站開發類型中的舊站整併，所制定的各項執行程序。

政府網站建置及營運作業參考指引

附件一 參考指引說明

附件一 參考指引說明

2. 網站規劃

2.1 網站無障礙與公平原則

(1) 無障礙網站開發規範訂定目的、參考與來源¹⁸

為使所有民眾可順利使用政府網站，**原行政院研考會**於民國 91 年研訂「無障礙網頁開發規範」，希望藉此降低網站應用之困難，提升政府資訊流通與應用的機會。

我國無障礙網頁開發規範乃參考 W3C (World Wide Web Consortium) 的 WAI (Web Accessibility Initiative) 組織的無障礙網頁內容標準相關規範，並參照各國制訂無障礙網頁相關政策和推廣策略的做法，及國內近年來在身心障礙者保護政策、無障礙空間的推動、視覺障礙者在無障礙網路相關措施的努力等經驗所訂定。

此外，為協助政府機關與民間企業發展無障礙網路空間，**原行政院研考會**於民國 92 年 6 月，參考「無障礙網頁開發規範」、「無障礙網路空間規劃與設計」及國內外無障礙網頁設計相關資訊，編訂「無障礙網頁設計技術手冊」，針對各項無障礙網頁檢測要點，提供 HTML 程式編寫及實際執行範例，有助於網頁設計者更有效地落實無障礙網路空間之理想。

由於近幾年網路資訊應用環境發展快速，W3C 為因應新的網頁技術及應用不斷的創新，於 2008 年底公布 WCAG 2.0。為因應 WCAG 2.0 相關技術要求，**原行政院研考會**於 99 年度邀集國內此領域專家學者，參考 WCAG 2.0 重新檢視研修適用我國環境的「無障礙網頁開發規範二版（草案）」，規範內容包括無障礙網頁可及性設計四項原則、三個檢測等級、十二條規範，提供一個資訊網站在處理無障礙網頁的規劃、開發、設計、檢測、和認證等工作時，可以依各發展階段對於無障礙網頁開發的需要提供相關的指引。目前該版尚由**國家通訊傳播委員會**接續研修中，實際內容依正式頒布為準。

(2) 無障礙網頁檢測與無障礙標章

無障礙網頁單機版檢測程式（通稱 FreeGo），為檢測網站是否

¹⁸ 內容參考無障礙網頁開發規範前言說明。

符合無障礙網頁開發規範的檢測工具。可於個人電腦對網頁或檔案進行無障礙檢測。檢測結果顯示檢測網頁之列表數據與通過之優先等級，並提供單網頁與全網站檢測之檢測報告，提供網站維護者修正之參考依據。

此外，該檢測程式尚提供申請標章登錄認證功能，若機器檢測結果符合申請標章標準，檢測程式之「申請標章登錄」按鈕將顯示為啟動狀態，由申請機關自我檢視人工檢測碼後，即可進行申請標章登錄及取得標章連結資料。相關檢測程式及使用手冊可於政府網站營運交流平台下載。

無障礙檢測與標章申請相關說明請參見附件一「3.7.1 無障礙功能檢測」。

(3) 身心障礙者上網所遇之困境

表 8 列舉不同情況的身體與心理障礙者上網時可能遭遇之問題，目的在於使一般使用者和網頁設計者瞭解並為此提供對策。在此並不企圖涵蓋所有可能的狀況與解答，無障礙網站開發規範與說明請參考政府網站營運交流平台內容。

表 8 身體與心理障礙者上網時可能遭遇問題之列表

障礙情況	上網可能遭遇的問題	網站應該怎麼作
視障：全盲	- 無法獲得圖片傳達的訊息。 - 無法使用滑鼠操作。 - 以螢幕閱讀器 (Screen Reader) 線性閱讀文件，在線性閱讀的情況下表格可能沒有意義。 - 螢幕閱讀器可能無法閱讀縮寫與簡稱。	- 圖片應提供替代文字，說明圖片內容。 - 設定快速鍵，協助跳過重複資訊；所有滑鼠事件需提供對應之鍵盤操作方式。 - 清楚標明表格資料行與列之標頭資訊。 - 用 abbr 及 acronym 標籤註明縮寫與簡稱的含意。
視障：弱視	- 閱讀小字體有困難。 - 當內容與背景對比不夠強烈時，無法清楚閱讀內容。	- 避免使用較小字體；應使用相對單位設定字體大小。 - 確保文字與背景間存在足夠反差。

障礙情況	上網可能遭遇的問題	網站應該怎麼作
視障：色盲	- 無法辨識僅靠顏色傳達之訊息，例如以紅色文字代表重要訊息。 - 文字與背景色彩反差不夠時，會產生閱讀困難。	- 除以顏色或符號區分外，應加上輔助說明文字（如「必填」）。 - 確保文字與背景間存在足夠反差。 - 以 CSS 處理網頁視覺呈現，使用者可視狀況關閉或開啟 CSS。
聽障：全聾	無法聆聽多媒體資料聲音。	應提供影片同步字幕，或內容旁白文案。
聽障：重聽	無法清楚聆聽多媒體資料聲音。	應提供多媒體資料內容旁白文案。
肢體行動障礙	不方便甚至完全無法操作滑鼠。	設定快速鍵幫助跳過重複資訊；所有滑鼠事件均需提供對應之鍵盤操作方式。
認知與神經障礙：閱讀障礙、注意力不集中、智力缺損、記憶障礙、癲癇	- 閱讀網頁的文字內容有困難。 - 來不及閱讀捲動或流動的文字。 - 很難重新學習使用不同方式編排的網頁。 - 對於閃爍的畫面感到不適。	- 圖形可幫助理解與提高注意力；使用簡單易懂的文字。 - 避免使用跑馬燈或讓網頁文字移動。 - 全網站採用一致的版面設計與導覽機制；使用介面設計力求簡單易懂。 - 避免讓網頁閃動及文字閃爍； - 避免使用動態圖檔； - 不要讓網頁自動轉移網址； - 若要開啟新的瀏覽視窗需先通知使用者。
因老化引起的行為能力減退	- 對彈出視窗或網頁自動更新感到困惑。 - 用滑鼠游標點選小區域的連結有困難。 - 閱讀較小的文字感到吃力。 - 來不及閱讀捲動或流動的文字。	- 避免使用彈出視窗設計。 - 所有滑鼠事件均需提供對應之鍵盤操作方式；使用相對單位設定字體大小。 - 避免使用過小字體。 - 避免使用跑馬燈或讓文字移動。

(4) WCAG 1.0 說明

網頁內容親和力指引 1.0 版 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0, 簡稱 WCAG 1.0) 於 1999 年 5 月 5 日成為 W3C 標準。

該指引內容主要說明方便身心障礙人士取得網頁內容之設計準則，有效提升網站內容可及性，最終目標乃希望使用者在任何情況下使用任何瀏覽器皆可順利且快速地取得網站內容。且本方針的制訂並非用於限制網站提供如影像、影片等多媒體內容，而是希望網站設計者瞭解如何讓更多的使用者取得多媒體內容。

該指引之準則共有 14 項，依據每項準則發展檢核點 (Check Points)。詳列如下：

- 影音資料必須提供對應的替代文字說明。
- 確認文字與圖形在無色彩的狀態下依然可正確顯示資訊。
- 適當地使用標示語言與樣式表 (Style Sheet)。
- 適當地使用自然語言，便於瀏覽與說明網頁內容。
- 確認使用標示語言清楚說明表格內容資訊。
- 確認即使瀏覽器不支援新技術時，網頁資訊亦可正常顯示。
- 確認動態的網頁內容可由使用者決定是否暫停或停止。
- 確認提供使用者介面操作的替代性方案。
- 確認可使用多元的輸入設備操作使用者介面。
- 確認使用舊版瀏覽器與輔具之使用者可正常使用網站。
- 採用 W3C 標準之技術與準則。
- 提供使用者易於瞭解的情境式資訊。
- 提供清楚的導覽機制。
- 確保網站中所有文件內容是清楚且簡單的。

(5) WCAG 2.0 說明

網頁內容親和力指引 2.0 版 (WCAG 2.0) 已於 2008 年 12 月 11 日成為 W3C 標準。

WCAG 2.0 以 WCAG 1.0 為基礎，但 WCAG 2.0 並未提供如

WCAG 1.0 中詳細且具體的規範項目，而是提供大方向之原則項目供網頁設計者參考。而為因應目前日新月異之網頁設計技術，WCAG 2.0 試圖適用於各類型技術之無障礙程度，而非以 HTML 語法為主要規範內容。

WCAG 2.0 共有四項原則及十二條規範：

■ 四項原則：

- A. 可感知：資訊及使用介面元件一定要以使用者能夠察覺的方式來呈現。

表示使用者一定要能察覺呈現出來的資訊（也就是資訊不能對使用者所有的感官均無形）。用以闡釋此原則所設置的規範包括了規範一、規範二、規範三、規範四。

- B. 可操作：使用者介面元件和導覽功能一定要可操作。

表示使用者一定要能夠操作介面（介面不能要求使用者無法執行的互動方式）。用以闡釋此原則所設置的規範包括了規範五、規範六、規範七、規範八。

- C. 可理解：資訊及使用介面的操作一定要可理解。

表示使用者一定要能夠明白資訊及使用介面的操作（亦即內容及操作皆不能超出使用者的理解能力）。用以闡釋此原則所設置的規範包括了規範九、規範十、規範十一。

- D. 穩健的：內容一定要穩健，而能夠被各種不同的使用者代理及輔助科技可靠地加以闡釋。

表示隨著科技進步，使用者一定要能取用內容（也就是隨著科技及使用者設備演進，內容仍應保有可及性）。用以闡釋此原則所設置的規範包括了規範十二。

■ 十二條規範

規範一：為任何非文字的內容提供等義的替代文字，使這些內容能依人們的需求，轉變成大字版、點字、語音、符號或簡化過的語言等不同型態。

規範二：針對時序媒體提供替代內容。

規範三：建立能以不同方式（例如簡化的版面）呈現，而仍不會喪失資訊或結構的內容。

規範四：讓使用者能更容易地看見及聽到內容、區分前景和背景。

規範五：讓所有的功能都能透過鍵盤使用。

規範六：提供使用者充分的時間來閱讀及使用內容。

規範七：不要用任何已知會誘發痙攣發作的方式來設計內容。

規範八：提供協助使用者導覽、尋找內容及判斷所在的方法

規範九：讓文字內容可讀並可理解。

規範十：讓網頁以可預期的方式來呈現及運作。

規範十一：幫助使用者避開及更正錯誤。

規範十二：針對目前及未來的使用者代理與輔助科技，最大化其相容性。

（6）建議參考文件

- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0
<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- WCAG 2: The difference between a level and a priority
<http://juicystudio.com/article/wcag2-difference-between-level-priority.php>

2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備

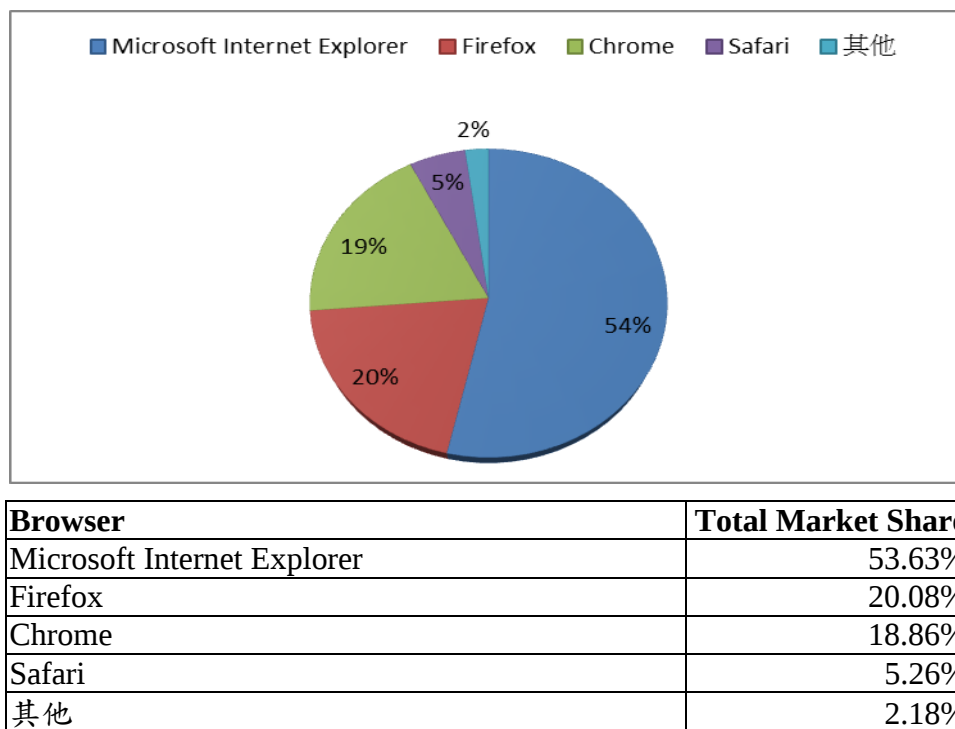
依據 Market Share 網站 2012 年 9 月調查結果¹⁹顯示（

表 9），目前網路使用者最常使用之瀏覽器前四名依序為 Microsoft Internet Explorer、Firefox、Chrome 與 Safari，此 4 種瀏覽器使用者佔所有網站使用者族群之分析，因此機關網站設計時，需考

¹⁹ <http://marketshare.hitslink.com/>

量民眾使用之主流瀏覽器可正常顯示與操作。

表 9 網頁瀏覽器使用分佈



2.3 規劃外語版與分眾版網站

網站語言版本將影響網站使用族群。當機關網站預計提供非本國人士之業務服務，外語系版本之網站內容實屬必要。規劃時需以網站服務主要對象及服務定位選擇網站欲提供之語言版本。

各機關並非要全面製作外語版網站，應依資源、預算以及業務性質考量，在規劃外語版網站前，建議各機關應確認外籍人士使用該網站之需求，以使用者為出發點，提供對應之內容。

外語網頁提供聯絡資訊，如專線電話、客服信箱等。或提供服務網站連結，俾利外籍人士所需資訊指引有正確之管道與聯絡資訊。

以林務局為例，提供日文版網站主要考量為目前來臺觀光的外國人士以日本人居多，而吸引外國人士來臺觀光之景點是臺灣的山明水秀、傳統文化，如阿里山森林遊樂區、太魯閣國家公園。因此透過日文版網站之建置，宣傳該機關網站重要服務內容，將可提升機關網站於國外的曝光度。

目前機關網站常用的語言版本說明如下：

表 10 多語系版網站類別與代表性網站列表

語言類別	代表性網站
英文版	外交部， http://www.mofa.gov.tw/EnOfficial 臺中市政府， http://eng.taichung.gov.tw/mp.aspx?mp=1
日文版	林務局， http://www.forest.gov.tw/mp.asp?mp=4 國立臺灣博物館， http://formosa.ntm.gov.tw/web/jp/exhibition.aspx
法文版	國立故宮博物院， http://www.npm.gov.tw/fr/visiting/visit/hours.htm 觀光局， http://www.taiwantourisme.com/
韓語版	桃園國際機場， http://www.taoyuan-airport.com/korean/index.jsp 國立歷史博物館， http://www.nmh.gov.tw/ko/Home.aspx

機關將網站正體中文資料發稿由專業翻譯社編譯時，雙方需針對資料編譯原則達成共識，確保網站內容品質，資料編譯原則與範例請參見表 11。

表 11 資料編譯原則

遵循原則		舉例
準確性	- 文句文法是否合乎邏輯、語意是否正確表達清楚。 - 專有名詞、特定用語、常用詞彙必須依循固定用語。	- 專有名詞（字首皆為大寫），例： 臺北市政府資訊化推動委員會 Taipei City Government IT Steering Committee - 常用詞彙（字首應小寫，縮寫字除外），例：指紋辨識系統 Fingerprint Verification System
一致性	標點符號、縮寫字、數字、字母大小寫等用法，需符合前後一致性的原則。	網址連結（網站全名加底線），例： 臺北市鄰里社區聯網 http://www.taipeilink.net
可讀性	因文化差異，各國對名詞或語句之界定有所不同。	文化差異所造成之不同翻譯，例： 臺灣用語：軟體、簡訊 大陸用語：軟件、短信

有關外語版網站自我檢測部分，請參考附件九 外語版網站自我檢測作業參考規範。

政府網站分眾目的，主要希望透過不同服務對象的定位，並依據

該服務對象之角色與需求提供適切的資訊單元與內容，說明如下。

■ 資訊內容分眾

以兒童版網站為例，文章內容可採取問答方式引導兒童瀏覽網站，而文字敘述部份，則必須採用簡單的描述語句，且文句不宜過長以致影響閱讀。此外，也將需宣導之服務內容，透過設置互動遊戲，強化兒童對此服務的印象。

表 12 資訊內容分眾案例

資訊內容分眾	定義說明	代表性網站
一般民眾	服務對象為社會大眾，無年齡層區分。	財政部稅務入口網 http://www.etax.nat.gov.tw/etwmain/
兒童版	服務對象為國小學生。	內政部兒童局， http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會 http://dspc.moi.gov.tw/web_kid/index.htm
青少年版	服務對象年齡定義為 10-19 歲。	警政署 http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/Teenager/index.htm 國民健康局 http://www.young.gov.tw/young_01.asp

■ 單元架構分眾

以廠商版為例，透過廠商導覽，僅顯示與廠商相關之資訊單元，其他非必要性資訊單元則不呈現。

表 13 單元架構分眾案例

單元架構分眾	定義說明	代表性網站
廠商	服務對象為廠商團體	經濟部國際貿易局 http://cweb.trade.gov.tw/mp.asp?mp=3
工商企業	服務對象為工商企業。	財政部 http://www.mof.gov.tw/mp.asp?mp=1
專業研究	服務對象為研究人員	財政部 http://www.mof.gov.tw/ct.asp?xItem=26134&CtNode=739&mp=1
教師資訊	服務對象為教職人員	教育部 http://www.edu.tw/populace.aspx?populace_sn=9

單元架構分眾	定義說明	代表性網站
在臺灣有戶籍人民	服務對象為我國民眾	內政部入出國及移民署 http://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=1

2.4 規劃網站的資料架構

政府機關可依據本身服務性質，自下列資料架構中選擇適合的單元作為機關主要資料架構。

下表乃參考政府資訊公開法、政府網站版型與內容管理規範及實際機關網站運作需求，所擬訂之政府機關網站資料架構。資料架構建議以二層為原則，若需以第三層呈現資訊，建議重新檢討資料分類之架構是否妥適。

建議各機關設計網站資料架構時，採用以下所提出之單元名稱。將同性質之網站資訊與服務統一命名，將可方便民眾辨識政府機關網站中具共通性的網站內容，有助於提升網站使用效率。

表 14 政府機關網站資料架構

單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求
公告訊息				
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	必備
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議
	RSS*		可以將上述公告訊息，透過 RSS 機制提供給民眾。	必備
機關介紹				
	機關簡介		機關沿革與發展。	必備
	首長簡介		機關首長概況與學經歷介紹。	選擇
		首長信箱	提供首長 Email 資訊讓民眾可直接反應意見給首長。	建議

單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求
		歷屆首長	歷屆首長簡介。	選擇
		首長行程	提供首長每日行程供民眾瀏覽。	選擇
	組織架構		機關組織架構圖。	必備
	業務執掌		各單位業務執掌、業務說明及單位成員工作職掌。	必備
	聯絡資訊		各業務單位聯絡方式，如電話、Email等。	必備
		機關位置	機關位置資訊包括通訊地址（需含五碼郵遞區號）、服務電話（需加上區碼與國碼），並可依據機關特性，選擇性的放置下列內容： ● 機關位置圖 ● 機關平面圖 ● 機關樓層介紹	必備
		交通資訊	提供機關到達方式之交通指引。	必備
		服務時間	提供機關服務時間及上下班時間。	必備
		廉政信箱	針對機關內涉嫌貪瀆不法或行政違失之公務員，提供檢舉 Email。	建議
		緊急聯絡電話	機關可依據單位屬性，適時提供全天候 24 小時的緊急聯絡方式。	建議
	所屬機關		所屬機關名稱與業務介紹。	選擇
	大事紀		機關歷年發生具指標意義的事件。	選擇
業務資訊				
	施政計畫		機關施政方針、施政計畫、施政績效、施政報告。	必備
	推動方案及計畫		主要推動方案與計畫等資訊。	必備
	統計資料		例行性統計報表、統計會報。	必備
	法規資訊		含法規條例、法規公告、行政規則、規範、行政函釋與法規查詢	必備
	業務系統		機關所建置之業務系統列表，含各系統概述、連結與登入資訊。	選擇
	雙語詞彙		針對業務範圍之專業詞彙所整理之中英文翻譯對照。	必備
	出版品*		出版品資訊，含小冊子、圖書、連續性出版品（如：年鑑、月刊、雙月刊、週刊等）	選擇
	常見問答		針對業務範圍所彙整之各項常見問答資訊。	建議
便民服務				

單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求
	線上申辦*		針對可線上申辦之業務服務，提供申辦服務列表、說明與申辦流程、申辦所需時間等資訊。	建議
	申辦書表		條列所有申辦項目及可供下載之書面表格。	建議
報告類				
	研究報告		機關自行研究或委外計畫之研究報告或研究成果報告。	建議
	出國報告		機關同仁出國報告彙整專區。	建議
	預算及決算書		機關年度預算及決算書資訊。	必備
相關連結				
	相關網站連結		提供與機關屬性相近之網站連結，含國內外網站連結資訊。	選擇
	相關業務連結		提供業務相關單位連結，如萬里鄉戶政事務所網站可羅列臺北縣其他地區戶政事務所之網站連結。	建議
	重要連結		機關可自訂與業務相關之重要網站，提供網站連結資訊。	選擇
	主題網連結		提供機關所建置的主題性網站或與業務相關主題網站之連結資訊。	選擇
下載類				
	下載專區		提供與機關業務或活動推廣相關之檔案下載，如表單、桌布或螢幕保護程式。	選擇
宣導類				
	宣導資訊		機關可針對業務項目或推廣需要發布相關宣導內容與活動資訊。	選擇
	影音專區*		提供民眾瞭解單位業務活動與廣告宣傳所製作之多媒體播放檔案。 機關可依據檔案內容，提供分類瀏覽，如鐵路類、航空類、郵政類等。	選擇
	活動廣告區		針對特定活動所製作之廣告圖片提供專區播放，以達行銷推廣目的。	選擇
資訊宣告類				
	網站安全政策*		網站系統安全相關政策宣告。	必備
	隱私權保護政策*		個人資訊隱私權保護聲明。	必備

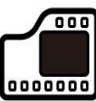
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求
	政府資訊公開		依據政府資訊公開法規定，將機關資訊公告供民眾端閱讀。	必備
	著作權說明		機關網站內所有內容，如文字敘述、攝影、圖片、錄音、影像等著作權聲明	必備
	無障礙*		機關網站無障礙網頁宣告內容。	必備
	遊說資訊		依據遊說法規定，將機關遊說資訊公告給民眾端。	選擇
個人化資訊服務				
	電子報*		機關定期發送電子報供民眾端閱讀。	選擇
	個人化服務*		民眾可選擇是否加入會員，以便獲得網站個人化服務。	選擇
民意交流				
	意見信箱*		提供民眾意見反應之表格填寫，可填入意見、問題或申訴等資訊。	必備
	討論區*		供民眾留言及討論之單元。 此單元應訂定討論區使用規則，注意經營維護，不當的發言應予以處理與刪除。	選擇
	問卷調查		機關可針對特定議題或政策等資訊蒐集民眾的意見作為參考。	選擇
主題類	主題專區／特色專區		機關可依據業務性質與服務項目，設計特定的主題內容，提供民眾主題性質的知識。	選擇

註：單元名稱後加註*者，於本參考指引中提供建議圖示供網站開發人員參考。

機關規劃網站資料架構時，建議參考如下圖示與名稱，使政府機關網站中重要服務項目可更具一致性，方便民眾清楚辨識與使用。

表 15 建議圖示與單元名稱

單元類型	單元名稱 (中文)	單元名稱 (英文)	單元名稱 (日文)	建議圖示	應用時機	
					功能選單	檔案格式
公告訊息	RSS	RSS	RSS		v	

單元 類型	單元名稱 (中文)	單元名稱 (英文)	單元名稱 (日文)	建議圖示	應用時機	
					功能 選單	檔案 格式
業務資訊	出版品	Publication	発表(公表、出版)		v	
便民服務	線上申辦	Official Govt Services	電子申請		v	
	數位簽章	Digital Signatures	デジタル署名		v	
	電子付費服務	E-payment	電子納付		v	
宣導類	影音專區	Audio	オーディオ			v
	影音專區	Video	ビデオ			v
資訊宣告類	無障礙	Accessibility	アクセシビリティについて	統一使用通過無障礙圖示	v	
	網站安全政策	Security Policy	セキュリティポリシー		v	
	隱私權保護政策	Privacy Policy	プライバシーポリシー		v	
個人化服務	電子報	Newsletters	ニュースレター		v	
	個人化服務	Individual	個人サービス		v	
民意交流	意見信箱	Email	ご意見箱		v	
	討論區	Comments	掲示板		v	

2.5 規劃網站要使用的詮釋資料

詮釋資料需要加註在網頁、XML、RSS 的應用，並請遵循規範

「3.6 資料建置」之說明。以下說明詮釋資料所規範的 18 個欄位說明，及不同應用的格式範例。

表 16 詮釋資料的欄位說明

序號	DC 資料項	說明	必要／建議／選擇	規劃時評估重點
1.	Title (標題)	電子檔案被賦予之一個或多個名稱。	必要	
2.	Subject (主題和關鍵詞)	電子檔案主題或主要概念之關鍵字，及代表與本物件重要相關之人、地、事件、或其他背景資料等資訊之詞彙。	必要	根據資料架構，規劃具體的主題與關鍵詞，以利開發時根據此規劃提供對應的維護機制。
3.	Creator (創作者)	電子檔案構思及創始者，可為一位或一位以上之個人、機構或服務系統。	必要	定義一致的創作者填寫方式，依個人或單位名稱，或統一以機關名稱。
4.	Description (簡述)	文件摘要或影像資源之內容敘述。可包括摘要、目次、圖示資料之來源說明、或對於內容的文字敘述等。	選擇	
5.	Publisher (出版者)	負責發行電子檔案之個人或機構，如博物館，同時可著錄主要資助單位或政府機關。此外，發行者與其他重要代理商亦可著錄於此。	必要	定義一致的出版者填寫方式，依個人或單位名稱，或統一以機關名稱。
6.	Contributor (貢獻者)	除著者外，對電子檔案創作有貢獻之其他相關人士或機構（如編者或譯者）。亦可用於著錄贊助者、捐贈者及負責人。描述生物標本時。可於此著錄標本製作者。	選擇	

序號	DC 資料項	說明	必要／建議／選擇	規劃時評估重點
7.	Date (製作日期)	電子檔案公開發表日期，建議日期著錄格式：YYYY-MM-DD。此處所著錄之日期不一定與 Coverage 欄位所定義之資源內容所涵蓋之日期或期間相同。描述生物標本時，本欄位值著錄鑑定、觀察及採集的相關日期。	必要	統一採用 ISO 8601 標準格式定義日期時間。
8.	Type (資料類型)	電子檔案類型或所屬抽象範疇，例如文字、聲音、影像、實體物件、事件、原件或代理物件等。	必要	根據資料架構所涵蓋之資料類型，規劃具體資料類型種類，以利開發時根據此規劃提供對應之維護機制。
9.	Format (資料格式)	本欄位描述存取、呈現或使用此電子檔案時可能所需之軟硬體工具。	選擇	規劃網站資料之格式種類，並避免使用特殊資料格式，建議統一同步提供原始檔案與 PDF 格式。並定義所涵蓋之資料格式描述方式。
10.	Identifier (識別資料)	用來有效辨識此電子檔案之文字或號碼，如機關 OID、URN、URL、ISSN、ISBN 等。	必要	統一以機關，物件識別碼 (OID) 進行填寫。 若網站資料來源包含不同機關時，需依據資料提供機關填寫本欄位。
11.	Relation (關連)	與其他電子檔案之關聯，或所屬系列和檔案庫。	選擇	根據所導入的系統、程式與資料庫的關係，定義各網頁編號方式。
12.	Source (來源)	電子檔案其他衍生來源。	選擇	若無特殊描述時，比照創作者欄位填入。

序號	DC 資料項	說明	必要／建議／選擇	規劃時評估重點
13.	Language (語言)	電子檔案所使用之語言。建議使用 RFC1766 並併用 ISO639 標準。	建議	根據網頁語言填寫，例如中文網頁請填寫中文，英文網頁請填寫 English，西班牙語網頁則於此欄填寫 Español。
14.	Coverage (時空涵蓋範圍)	電子檔案所涵蓋之時期和地理區域。時間涵蓋範圍指電子檔案內容相關時期，例如新石器時代，而非電子檔案產生或創作時間。空間涵蓋範圍若是一個實際地區，則著錄地名或座標（經緯度）。	建議	依據我的 E 政府檢測規格，需提供涵蓋範圍起迄，使用 coverage.max 與 coverage.min 兩個詮釋資料標籤（meta tag）予以說明。
15.	Rights (權限範圍)	電子檔案版權聲明和使用規範。	建議	
16.	category.theme (主題分類)	以政府完整施政分類為基礎，提供簡潔易懂之分類架構。	必要	主題分類共有 9 大類、73 小類，單一網站無須完整應用所有分類，故規劃階段請挑選全網站資料可能涵蓋之主題分類屬性，以利開發時依據此規劃提供對應維護機制。
17.	category.cake (施政分類)	各機關依行政施政業務與功能，以階層式架構建立完整行政施政知識種類，建立分類表內所涵蓋之詞彙。	必要	施政分類共有 19 大類、2000 小類，單一網站無須完整應用所有分類，故規劃階段請挑選全網站資料可能涵蓋之施政分類屬性，以利開發時依據此規劃提供對應維護機制。

序號	DC 資料項	說明	必要／建議／選擇	規劃時評估重點
18.	category.service (服務分類)	以民眾使用角度出發，以其較易瞭解及熟悉的方式呈現分類內容。	必要	服務分類共有 18 大類、99 次類、377 小類。單一網站毋須完整應用所有分類，故規劃階段請挑選全網站資料可能涵蓋之服務分類屬性，以利開發時依據此規劃提供對應維護機制。

不同應用需要加註詮釋資料的範例：

■ HTML 之 Meta 語法

HTML 加註 meta tag 時，請在 head 與 body 之間，加註完整的 link rel 與 18 個 meta name，meta name 內容填寫方式，請遵循上述欄位說明。

```

<meta name="DC.Title" content="網頁標題" />
<meta name="DC.Creator" content="網頁作者" />
<meta name="DC.Subject" content="主旨" />
<meta name="DC.Description" content="內容描述" />
<meta name="DC.Contributor" content="貢獻者" />
<meta name="DC.Type" content="資料類型" />
<meta name="DC.Format" content="資料格式" />
<meta name="DC.Source" content="來源" />
<meta name="DC.Language" content="語文"/>
<meta name="DC.coverage.t.max" content="下線時間" />
<meta name="DC.coverage.t.min" content="上線時間" />
<meta name="DC.Publisher" content="機關全稱" />
<meta name="DC.Date" content="製作日期" />
<meta name="DC.Identifier" content="機關 OID"/>
<meta name="DC.Relation" content="關連" />
<meta name="DC.Rights" content="著作權說明" />
<meta name="Category.Theme" content="主題分類代碼"/>
<meta name="Category.Cake" content="施政分類代碼"/>
<meta name="Category.Service" content="服務分類代碼"/>

```

<meta name="Keywords" content="關鍵字 1,關鍵字 2,關鍵字 3,..." />²⁰

以上為網頁通用的加註詮釋資料規範，針對網站不同型態的頁面，如首頁、條列頁、內容頁、查詢頁等，建議於詮釋資料中“DC.Subject”與“DC.Description”兩欄特別加註說明，以便清楚描述網站中各網頁之主題與內容。

■ XML Schema

XML 是網站間進行資料交換之格式定義，請於開發資料交換應用時，遵循以下格式來開發，確保資料交換後，仍可取得完整詮釋資料，並正確呈現於對方網站上。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<govtwsimpledc
xsi:chemaLocation=http://www.gov.tw/schema/dc/govtwsimpledc.xsd
xmlns:dc="http://purl.org/dc/elements/1.1/"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
<dc:title>網頁標題</dc:title>
<dc:creator>網頁作者</dc:creator>
<dc:subject>主旨</dc:subject>
<dc:description>內容描述</dc:description>
<dc:contributor>貢獻者</dc:contributor>
<dc:type>資料類型</dc:type>
<dc:format>資料格式</dc:format>
<dc:source>來源</dc:source>
<dc:language>語文</dc:language>
<dc:coverage.max >下線時間</dc:coverage.max >
<dc:coverage.min>上線時間</dc:coverage.min>
<dc:publisher>機關全稱</dc:publisher>
<dc:date>製作日期</dc:date>
<dc:identifier>機關 OID</dc:identifier>
<dc:relation>關聯</dc:relation>
<dc:rights>著作權說明</dc:rights>
<category.theme>主題分類代碼</category.theme>
<category.cake>施政分類代碼</category.cake>
<category.service>服務分類代碼</category.service>
<keywords>分類 1, 分類 2, 分類 3, ...</keywords>
</govtwsimpledc>
```

²⁰ Keywords 是標準 html 的 meta 屬性，用來定義該網頁的關鍵字，可提供給 Search Engine 作為網頁索引的參考。

■ RSS

RSS 為公開提供民眾訂閱的網站資料格式，請務必遵照 RSS 格式進行開發。如需於網站間透過 RSS 抓取資料時，請依循下述完整格式開發，以確保詮釋資料可被完整讀取，並正確呈現在對方網站上。

以下以行政院研考會 96 年 7 月 2 日公布「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」之 RSS 詮釋資料基準範例：

欄位說明：

欄位	權重	說明
<channel>下的第一層子標籤說明：（標籤名稱有區分大小寫，請注意）		
<title>	必要	此 RSS 頻道的標題。
<link>	必要	此頻道所在的網址。
<description>	選擇	簡要描述此 RSS 頻道。
<language>	建議	請依據 RSS2.0 標準填寫：zh-tw（繁體中文），en-us（英文）。
<copyright>	建議	版權說明。
<item>	必要	請參考<item>下的子標籤說明。
<item>下的子標籤說明：（標籤名稱有區分大小寫，請注意）		
<title>	必要	新聞標題。
<link>	必要	該筆新聞的網址（URL）。
<description>	選擇	請填入新聞內容之全文。因系統將會置換該標籤下的換行符號為 ，所以請勿填入任何 HTML 標籤。
<author>	必要	填入該則新聞來源的機關 oid。
<comments>	選擇	註解。
<pubDate>	必要	公告日期，系統會自動判斷為上架日期，日期格式為格林威治標準時間，ddd, dd MMM yyyy HH: mm: ss GMT。（GMT=臺灣時間-08:00）
<source>	選擇	填入該則新聞來源的機關 oid，同<author>。
<dc:title>	必要	新聞標題。
<dc:creator>	必要	填入該則新聞來源的機關 oid，同<author>。
<dc:subject>	必要	新聞標題，同<dc: title>。
<dc:description>	選擇	新聞摘要，取新聞內容第一句或第一段。
<dc:contributor>	選擇	選擇填入該則新聞來源的機關 oid，同<author>。
<dc:type>	必要	固定為 text/html。
<dc:format>	必要	固定為 text。
<dc:source>	選擇	填入該則新聞來源的機關 oid，同<author>。
<dc:language>	建議	請依據 RSS2.0 標準填寫：zh-tw（繁體中文），en-us（英文）
<dc:coverage>	建議	上架起迄日期，兩個日期中間（格式同 pubDate），請以半形破折號（-）做為分隔符號，若無期限可不填值。例如：Sun, 18 Mar 2007 21:50:44 GMT–Tue, 18 Mar 2010 21:50:44 GMT
<dc:publisher>	必要	填入該則新聞來源的機關 oid，同<author>。
<dc:date>	必要	製作日期。同<pubDate>
<dc:identifier>	必要	填入該則新聞來源的機關代碼 oid。
<dc:relation>	選擇	該新聞與其他新聞的關聯。
<dc:rights>	建議	該筆新聞的版權說明。
<category.theme>	必要	主題分類代碼（請填入一個分類代碼即可）。若有多個，請以半形逗號（,）做為分隔符號。
<category.cake>	必要	施政分類代碼（請填入一個分類代碼即可）。若有多個，請以半形逗號（,）做為分隔符號。
<category.service>	必要	服務分類代碼（請填入一個分類代碼即可）。若有多個，請以半形逗號（,）做為分隔符號。
<keywords>	建議	關鍵字，請用半形逗號（,）做為分隔符號。

資料項分為 3 種權重：

- a. 必要 (Mandatory)：一定要含值
- b. 建議 (Recommended)：建議應含值
- c. 選擇 (Optional)：非必要含值

上述資料項均需存在。若資料項未含值，仍應加註為空字串，如<dc:coverage></dc:coverage>

詮釋資料檢測申請步驟與說明，請詳見附件一 3.7.4 該章節說明內文。

2.6 規劃網站需要的應用功能

網站應用功能，需依據各政府機關所提供之業務服務及服務對象需求而調整。各政府機關可依據業務推廣的需要，適時加入網站應用功能。

隨著網頁技術標準與網頁服務的推陳出新，機關可依需求參考各種外部免費資源，規劃納入網站服務的應用功能，如工研院文字轉語音服務及 W3C CSS Ruby Module 文字標註注音符號呈現作法。相關資源請參考網址 <http://tts.itri.org.tw/> 及 <http://www.w3.org/TR/css3-ruby/>。

以下列舉一般機關網站常用之應用功能，將分為兩類型進行說明：一為政府網站共通應用功能，另一則為因應機關業務服務屬性而考量開發之應用功能。

為使應用功能名稱與圖示具一致性，方便使用者辨識，本參考指引建議使用之名稱與圖示請見本章節表 19，其他未規範之網站應用功能，可自行定義名稱與圖示。

表 17 政府網站共通應用功能

序號	應用功能	定義說明
1	討論區	提供民眾討論空間，民眾可討論的題材相當多元，如娛樂、新聞、教育、旅遊、休閒等。
2	意見信箱	透過 Email 形式，提供民眾意見反應的管道。

序號	應用功能	定義說明
		依據服務性質，可設定意見信箱所要服務的性質類別，如部長信箱、民意信箱、消費者信箱。
3	會員管理	網站可透過申請方式，讓需要特定服務的成員，透過加入成為網站會員，藉此可獲得網站內的重要資訊或使用個人化服務。
4	電子報	透過網路形式定期發送機關業務資訊，可編輯每期出刊內容（包括文字、圖片、影像），並可設定發送成員及發送頻率。
5	RSS	RSS 是一種格式規範，用來傳遞網站上經常更新的網頁內容，例如最新消息、新聞資訊等。
6	線上報名	針對機關所舉辦的活動（如：研討會、教育訓練、座談會等）提供欲報名者填寫相關資料，報名結束後可進行人數統計。
7	問卷調查	可隨時針對任何活動、議題或事件，鎖定目標對象群進行之網路意見調查。亦可設定調查對象、調查選項（單選、複選、問題式填答）；並可讓填寫者立即觀看調查結果及圖形化顯示調查數據。
8	行事曆	透過日曆方式，使民眾可透過分類或日期方式檢視機關每日活動與資訊。
9	相關網站連結	機關可依據網站屬性，隨時管理與本網站相關資訊與連結。
10	網站導覽	顯示網站資訊架構，亦即網站所有單元的選項，使民眾可透過階層式架構，隨時連結至各單元頁。
11	橫幅廣告管理	在瀏覽網頁時，可看到網頁特定區塊不斷變化廣告圖片，此區域即為廣告專區，可設定圖片變化的時間與方式。
12	雙語詞彙維護	機關可針對業務項目或專有名詞定義統一的中英文對照。
13	子網站建置系統	機關可依據業務推廣的需要或主題活動的舉辦，將原有網站單元與內容重新調整後，產生新的主題網站以服務民眾。
14	影音專區	網站可播放多媒體檔案。
15	部落格	由個人管理網站資訊，個人可不定期張貼新的文章、圖像或影音的網站，並可與他人進行討論與問題回復。
16	政府機關公開金鑰基礎建設（GKPI）	透過各種憑證機制（自然人憑證、工商憑證、組織憑證）進行線上申辦服務。
17	資源預約及管理	可針對任何資源（如：會議室、人員導覽、投影機、軟硬體設備等）於網站上提供預約服務。
18	常見問答	提供對外 Q&A 服務
19	通訊錄管理	提供機關組織通訊錄管理
20	施政計畫	提供機關施政計畫資訊管理供民眾查閱
21	業務資訊	提供機關業務相關資訊管理供民眾查閱
22	聯絡資訊	提供機關聯絡資訊可在前台呈現
23	機關徵才	提供機關對外徵才資訊
24	法規管理	提供機關各項相關法規條文資訊管理供民眾查閱
25	機關公告	提供機關對外公告資訊

序號	應用功能	定義說明
26	新聞評鑑	提供機關對外相關新聞評鑑資訊
27	活動花絮	提供機關對外公開相關活動資訊資訊
28	最新消息	提供機關對外最新消息資訊
29	主管簡介	提供機關主管經履歷資訊
30	廣告輪播	可在機關網頁設定橫幅廣告、其他機關活動圖片等資訊
31	表單下載	提供機關表單供民眾下載
32	組織架構	提供機關組織架構之呈現
33	線上表單	提供民眾可在線上填寫相關表單
34	選單目錄管理	提供在系統後台可管理前台表單之呈現管理
35	申辦須知	提供機關對外各項申辦須知供民眾查閱
36	路徑檢查	提供後台對相關上下傳物件路徑管理、檢查使用

表 18 機關業務服務屬性而考量開發之應用功能

序號	應用功能	定義說明
1	線上申辦	透過網際網路線上申請機關各項服務項目。
2	計數器管理	針對使用者於網站中的瀏覽行為紀錄使用次數，包括網站累計瀏覽人次、當日瀏覽人次、各單元瀏覽人次、各文章熱門點閱人次。
3	電子賀卡管理	使用者可於網站中選擇喜愛的圖片，並加註文字訊息寄給他人。
4	即時指標統計數據	可隨時更新統計數據及調整更新頻率，並可依據前後數據顯示圖示化指標，讓使用者瞭解數據變化。
5	全文檢索	可透過多欄位配合布林邏輯方式查詢法令資料。
6	文字轉語音服務	提供文字轉語音的訊息傳輸方式，讓使用者可透過聲音播放方式理解網站內容。
7	文字標註注音符號	提供文字標註注音符號，讓有需了解注音符號的使用者，易於理解網站內容。

表 19 建議圖示與應用名稱

單元名稱（中文）	單元名稱（英文）	單元名稱（日文）	建議圖示
討論區	Comments	揭示板	
意見信箱	Contact Us	ご意見箱	
個人化服務	Individual	個人化サービス	

單元名稱 (中文)	單元名稱 (英文)	單元名稱 (日文)	建議圖示
電子報	Newsletters	ニュースレター	
RSS	RSS	RSS	
語音專區	Audio	オーディオ	
影音專區	Video	ビデオ	
出版品	Publication	発表 (公表、出版)	
線上申辦	Online Services	電子申請	
數位簽章	Digital Signatures	デジタル署名	
電子付費服務	E-payment	電子納付	
全文檢索	Search	検索	
轉寄好友	Forward	友達に送る	
友善列印	Print	プリント	

2.7 規劃網站需要的管理功能

網站所需之管理工具，其範圍應涵蓋網站前台呈現的資料與服務外，尚應包括後台系統管理功能，及系統運作效能。以下針對不同範圍的管理功能，做一分類與整理，供機關規劃網站管理功能時參考：

表 20 網站管理功能

範圍	功能
資訊管理	最新消息

範圍	功能
	新聞評鑑
	機關公告
	機關徵才
	業務資訊
	法規資料庫
	活動花絮
	主管簡介
	組織架構
	施政計畫
	施政成果
	常見問答集
	主動公開資訊(1.對外關係文書、2.組織、職掌及聯絡資訊、3.法律、法規及行政規則、4.施政計畫、5.業務統計、6.研究報告、7.出國報告、8.預算及決算書、9.行政指導有關文書、10.請願之處理結果及訴願之決定、11.書面之公共工程及採購契約、12.支付或接受之補助、13.委員會議紀錄)
功能管理	線上申辦
	討論區
	意見信箱
	會員機制
	電子報
	RSS
	線上報名
	意見調查
	行事曆
	相關網站連結
	網站導覽
	廣告橫幅連播
	雙語詞彙維護
	子網站建置系統
	影音專區
	部落格
	政府機關公開金鑰基礎建設(GPKI)
	資源預約及管理
系統管理	組織管理
	權限群組管理
	使用者管理
	目錄樹管理
效能管理	績效管理
	流量分析
	無效連結
	無障礙檢測

範圍	功能
	分類檢索詮釋資料檢測

2.10 規劃網站的版型

規劃機關網站版型時，除需遵循國家發展委員會訂定之「政府網站版型與內容管理規範」，亦請務必設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。重大政策揭露方式請見圖 5。



圖 5 重大政策揭露方式示意圖

2.12 規劃行動版網站要項

規劃行動版網站時，應先確認建置需求，並遵循國家發展委員會訂定之「政府網站版型與內容管理規範」。同時，注意下列事項。

■ 收集網站流量與用戶資料

偵測進入的資料來源，例如：行動裝置之軟硬體資訊、螢幕尺寸、解析度等，了解使用者行動載具環境。

■ 設計可自動調整版面的網頁設計 (Responsive Web Design)

行動裝置的規格相當不一致，不時會有新的產品問市，必須要適應不同裝置的尺寸。

- 簡單至上

行動裝置受限於螢幕畫面的大小，頁面務必要簡單且重點呈現。

- 不斷測試網頁功能

同一個頁面、動作、內容，在不同的硬體、軟體，會不同的結果。因此必須不斷進行測試與修改，以求最適切的傳達服務資訊。

3. 網站開發

3.3 共構機房代管服務導入

(1) 共構機房重要環境說明²¹

- 每件申請案原則以一個 uplink port 為限，如有額外需求請特別說明(Layer2 設備由機關自備)，依客戶實際需求配發 GSN IP。要求配發 32 個以上 IP 之客戶，原則上將採用 L3 架構並使用獨立虛擬區網(Virtual Local Area Network, VLAN)，一般 IDC 客戶則為 L2 架構，VLAN 共用。有多部設備同時連網需求者，需自備 RJ-45 介面之集線器(hub)或交換器(switch)。
- L2 架構規劃採 GSN IDC，提供基本共用防火牆，其相關政策由客戶訂定，由 IDC 機房負責管理維護。L3 架構規劃採用機關需準備 L3 設備介接，並依需求自行規劃資安防護措施及所需設備。各機房間可經由 GSN VPN 進行備援資料傳遞。
- 每個標準機箱單位(寬 48cm*高 30cm*深 90cm)提供 3A/110V 電源，請於安全電流容量範圍內使用，過載可能造成過電流保護跳脫導致服務中斷。
- GSN IDC 機房環境平均濕度介於 35%至 55%間，開放空間平均溫度 20±5℃，密閉式機箱進氣平均溫度為 20±4℃。客戶設備安裝時應考量散熱需求，如有特殊散熱需求請先與機

²¹ GSN 政府網際服務網共構機房服務簡介 <http://gsn.nat.gov.tw/new/03-07-01.html>

房人員協商。

■ 申請書表下載網址：<http://gsn.nat.gov.tw>。

■ 網路訊務監測網址：<http://css.gsn.gov.tw>。

(2) 共構機房具備之優勢

透過共構機房運作服務，將可有效解決傳統自建機房較難處理問題。其優勢如下：

- 有效分配使用電信級相關網路設備。
- 具備高負載運轉能力。
- 網路高度可擴充性。
- 骨幹設備具備援機制，具有高度服務水準。
- 電信級資訊安全防護機制。
- 集中式網路管理。
- 具備網段功能性設計。
- 機房電力雙迴路、柴油發電備援電力設備。
- 外館外點亦可納入共構機房架構。
- 搭配國家安全監控中心（National Security Operation Center，NSOC）監控機制。
- 實體安全性上，需具備警政與消防多重外部實體門禁管理機制。
- 可以依照客戶需求，針對資訊服務管理、應用系統管理、主機軟硬體管理、網路管理與機房實體管理，建立各級營運服務水準。

(3) 適用對象與服務目的

共構機房所適用之服務對象與目的，可涵蓋資訊安全(security)、客戶服務(service desk)、機房備援、應用系統備援、網路備援、網路連結(FTTx、xDSL 等)、網路基礎服務(DS、VOIP、Video、Internet)、VPN 網路服務、機房共構(co-location)。

(4) 自我評選規劃

各級單位可以依照前述：A.共構機房具備優勢項目；B.適用對象與服務目的；C.自我經費評估；D.管理便利性等項目進行量表分析。量表分析最好以長期模式（3至5年）進行評比，分析結果將更具最適模式與架構發展性。

(5) 申請流程



圖 6 共構機房申請流程

3.4 技術的選用

3.4.3 開發的準則

以下內容將列舉常用之網頁技術標準：

(1) CSS

■ 定義

階層式樣式表 (Cascading Style Sheets, CSS) 是一種為網頁文件增加樣式 (如字型、顏色與行距等) 的簡單機制，分別處理資料與顯示格式，用於補足 HTML 之不足，與 HTML 各司其職，無法取代 HTML 功能。

其特點包括：

- A. 減少圖檔的使用，便可以達到文字變化的需求，加快網頁傳輸速度。
- B. 將樣式集中管理，當修改時只需針對樣式修改即可。
- C. 共享樣式設定，CSS 可另外存檔為.css 格式檔案，供各網頁共用。

■ 支援瀏覽器

目前市佔率較高之瀏覽器，截至目前為止支援 CSS 語法如下：

- A. Internet Explorer 9.0：支援 CSS 2，並已支援 CSS 3 部分功能。
- B. Mozilla Firefox 11：支援 CSS 2，並已支援 CSS 3 部分功能。
- C. Opera 11.61：支援 CCS 2，並已支援 CSS 3 部分功能。
- D. Safari 5.1：支援 CSS 2，並已支援 CSS 3 部分功能。
- E. Chrome 17：支援 CSS 2，並已支援 CSS 3 部分功能。

如欲檢視所有支援 CSS 語法之瀏覽器清單，請至 W3C 網站 (<http://www.w3.org/Style/CSS/>) 取得最新資訊。

■ 建議參考資料

- A. Cascading Style Sheets
<http://www.w3.org/Style/CSS/>
- B. Learning CSS
<http://www.w3.org/Style/CSS/learning>
- C. The W3C CSS Validation Service
<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

(2) DOM

■ 定義

文件物件模型 (Document Object Model, DOM) 是一跨平台與跨語言之 XML 應用程式介面 (Application Programming Interface, API)。

透過 DOM 可使文件格式統一，主要應用於標籤式電腦語言。其用途相當廣泛，無論網頁、文件、資料庫甚至 RSS 皆可運用 DOM，方便網頁設計師於程式中動態地存取及更動 XML 文件內容及結構。

■ 建議參考資料

- A. Document Object Model (DOM)
<http://www.w3.org/DOM/>
- B. Document Object Model (DOM) Technical Report
<http://www.w3.org/DOM/DOMTR>

(3) HTML

■ 定義

超文本標記語言 (HyperText Markup Language, HTML)，是一種用來處理要發布在全球資訊網上的文件的語言，文件內容可包含標題、文字、超連結、表格、清單、圖片等。

HTML 目的在於編寫結構化的網頁文件，使得文件內容更易被取得和使用。HTML 無法靈活地控制文件的外觀，須使用 CSS 輔助處理網頁視覺呈現。

HTML 相關使用原則請參見「3.5.2 使用標準 HTML 語言」章節說明。最新版本的 HTML 5 目前仍處草案階段，融合了 HTML 4.01 和 XHTML 1.1，並新增許多新功能，目標在於提供多媒體相容性和網頁共通性。

■ 建議參考資料

- A. HTML
<http://www.w3.org/html/>
- B. HTML 4.01 Specification
<http://www.w3.org/TR/html401/>
- C. HTML 5
<http://www.w3.org/html/wg/html5/>
- D. HTML 5 differences from HTML 4
<http://www.w3.org/TR/2008/WD-html5-diff-20080122/#character-encoding>

(4) Semantic Web

■ 定義

語意網 (Semantic Web) 是現有網路架構的延伸，透過給全球資訊網上的文件 (如：HTML) 添加能夠被電腦所理解的語意 (Meta data)，使整個網際網路成為一個通用的資訊交換媒介。將資料內容的涵意定義得更明確，使人們能有效地使用網路所帶來的便利，且提供統一的資料描述框架 (Resource Description Framework, RDF)，促使網路資源整合，並藉由連結到資訊本身的定義與背景，使資訊內容的語意能被表示，進而更有效率地作資訊存取與分析。

■ 建議參考資料

- A. W3C Semantic Web Activity
<http://www.w3.org/2001/sw/>
- B. Semantic Web Case Studies and Use Cases
<http://www.w3.org/2001/sw/sweo/public/UseCases/>
- C. Resource Description Framework (RDF)
 - (A) RDF/XML Syntax Specification (Revised)
<http://www.w3.org/TR/rdf-syntax-grammar/>
 - (B) RDF Semantics
<http://www.w3.org/TR/rdf-mt/>
- D. Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages (GRDDL)
 - (A) Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages (GRDDL)

<http://www.w3.org/TR/grddl>

(B) GRDDL Test Cases

<http://www.w3.org/TR/grddl-tests/>

E. RDFa in XHTML: Syntax and Processing

<http://www.w3.org/TR/rdfa-syntax>

F. SPARQL Query Language for RDF

(A) SPARQL Query Language for RDF

<http://www.w3.org/TR/rdf-sparql-query/>

(B) SPARQL Protocol for RDF

<http://www.w3.org/TR/rdf-sparql-protocol/>

(C) SPARQL Query Results XML Format

<http://www.w3.org/TR/rdf-sparql-XMLres/>

G. Web Ontology Language (OWL)

(A) OWL Web Ontology Language Reference

<http://www.w3.org/TR/owl-ref/>

(B) OWL Web Ontology Language Guide

<http://www.w3.org/TR/owl-guide/>

(5) SML

■ 定義

服務建模語言 (Service Modeling Language, SML) 之草案乃由微軟、IBM 等 10 家資訊科技大廠所研擬，企業將可藉此更容易管理異質系統。利用延伸標記語言 XML (extensible markup language)，提供統一的標準來描述電腦網路、應用軟體、伺服器，及其他 IT 資源，以幫助企業易於管理基於這些資源的服務，如微軟 Visual Studio 及 IBM Rational 工具組。

■ 建議參考資料

A. Service Modeling Language (SML) Working Group

<http://www.w3.org/XML/SML/>

B. Service Modeling Language

http://en.wikipedia.org/wiki/Service_Modeling_Language

(6) URI/URL

■ 定義

W3C 已於多年前於各規格中以統一資源標識符（Uniform Resource Identifier，URI）取代 URL，用於辨識網路環境中文件、可供下載檔案、各式服務及電子郵件信箱等各式資源。

劃一資源定位器（Uniform Resource Locator，URL）即為網址，是已定義之格式，用於讀取網路上各式資源，如 http、ftp、gopher、news 及 mailto 等通訊協定資源。

在各 XML 應用規格中，均定義各規格與版本之命名空間（namespace）的 URI 值，各規格 URI 值必須是唯一的，使用 URL 格式的 URI 便可使命名空間的 URI 值為唯一值。應用系統將嚴格比對 URI 字串，以確定該 XML 文件是否與系統所採用的規格一致，確保系統運作正常。

■ 建議參考資料

A. Uniform Resource Identifier (URI) Activity Statement

<http://www.w3.org/Addressing/Activity>

B. Web Naming and Addressing Overview (URIs、URLs…)

<http://www.w3.org/Addressing/>

(7) Video

■ 定義

網頁中提供影音資料已成為目前趨勢，可有效提高網頁內容的豐富性。但伴隨而來的問題是影音資料之索引、內容檢索與網頁可及性。

■ 建議參考資料

A. Video in the Web

<http://www.w3.org/2008/WebVideo/>

(8) Voice

■ 定義

語音可擴展標示語言（Voice eXtensible Markup Language，VoiceXML）代表人與電腦對話的一種標示語言，可利用語音與電話存取網路上的資訊與服務。

VoiceXML 1.0 規範為語音與電話應用的開發者、服務供應商和設備製造商提供一個智慧化的應用軟體介面。於此架構

下，可透過語音播放或按鍵音輸入，與電腦進行互動。

VoiceXML 3.0 版本標準尚在草案階段，希望可與 W3C 所頒布之其他標準相互整合，並提升外部應用程式與媒體元件間之互動性。

■ 建議參考資料

- A. Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) Version 2.0
<http://www.w3.org/TR/2004/REC-voicexml20-20040316/>
- B. Getting started with VoiceXML 2.0
<http://www.w3.org/Voice/Guide/>
- C. Introduction and Overview of W3C Speech Interface Framework
<http://www.w3.org/TR/voice-intro/>
- D. Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) 3.0
<http://www.w3.org/TR/voicexml30/>
- E. The Voice Browser Working Group
<http://www.w3.org/Voice/>
- F. Welcome to the VoiceXML Forum
<http://www.voicexml.org/>

(9) Web Application

■ 定義

為提升網站應用軟體發展與應用程式行為 (Application Behavior) 之描述與控制，W3C 籌組網路應用程式工作小組 (Web Application Working Group) 制訂標準規格。

■ 建議參考資料

- A. W3C WebApps Working Group
<http://www.w3.org/2008/webapps/>
- B. PubStatus-WEBAPPS
<http://www.w3.org/2008/webapps/wiki/PubStatus>

(10) Web Architecture

■ 定義

網站架構（Web Architecture）規格文件由 W3C 技術架構小組（Technical Architecture Group）所研擬撰寫，重點在於規範網站核心設計元素，並針對各元素之限制與範例予以說明，並依據使用者行為研究結果提出網頁設計時應避免之錯誤，希望提升網站可用性與使用者滿意度。

■ 建議參考資料

- A. Architecture of the World Wide Web, Volume One
<http://www.w3.org/TR/webarch/>

（11）XML

■ 定義

可擴展標示語言（eXtensible Markup Language，XML），為處理大量的電子出版內容而發展之標準，目前已成為網際網路資料交換的重要格式，於 1998 年 2 月成為國際標準。XML 是標準通用標示語言（Standard Generalized Markup Language，SGML）的簡化版，專為網路文件而設計，可給網頁設計者自行定義標籤的 HTML 延伸規格，可讓使用者自行設計結構性資料及文件格式，以及提供資料儲存、接收與應用時的標準描述方法。

■ 建議參考資料

- A. Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Fifth Edition)
<http://www.w3.org/TR/REC-xml/>
- B. Extensible Markup Language (XML)
<http://www.w3.org/XML/#resources>
- C. “Chinese XML Now”中文首頁
<http://xml.ascc.net/zh/big5/index.html>

（12）XML Query

■ 定義

由 W3C 所制訂的 XQuery 是專門針對 XML 設計的查詢語言，方便使用者可以簡易的方式對 XML 進行查詢，並且也具備彈性可以查詢複雜的 XML 資料及資料庫或文件等。XQuery 是 XPath 之延伸，加上額外支援以獲取更佳的反覆運算、排序結果，及建構必要 XML 的能力。XQuery 具有易

於使用與維護之特質，逐漸取代複雜的如 Java 與 C++ 等中介軟體語言（middleware language）。由 W3C 查詢語言工作小組（Query Working Group）所定義的需求文件中明確指出 XQuery 需提供可供人解讀，及以 XML 為基礎的查詢語法。

■ 建議參考資料

- A. W3C XML Query (Xquery)
<http://www.w3.org/XML/Query/>
- B. XQuery 1.0 : An XML Query Language
<http://www.w3.org/TR/2004/WD-xquery-20040723/>
- C. XQuery 語言參考 (Database Engine)
<http://technet.microsoft.com/zh-tw/library/ms189075.aspx>

（13）XML Schema

■ 定義

XML Schema 用以描述 XML 文件結構，其定義語法使用 XML 標籤。文件類型定義 (Document Type Definition, DTD) 雖同樣可用於定義 XML 文件規格，但其僅能支援 10 種資料型態、無法使用命名空間 (namespace)，且需另外學習語法，使用彈性較低。

目前最新規格為 XML Schema 1.1，其規範範圍與 XML Schema 1.0 並無明顯差異，但於 1.1 版本中提升 XML Schema 相容性並修正錯誤。

■ 建議參考資料

- A. XML Schema
<http://www.w3.org/XML/Schema>
- B. XML Schema Tutorial
<http://www.w3schools.com/Schema/default.asp>
- C. XML Schema Part 0: Primer Second Edition
<http://www.w3.org/TR/xmlschema-0/>
- D. XML Schema Part 1: Structures Second Edition
<http://www.w3.org/TR/xmlschema-1/>
- E. XML Schema Part 2: Datatypes Second Edition
<http://www.w3.org/TR/xmlschema-2/>

- F. XML Schema: Component Designators
<http://www.w3.org/TR/xmlschema-ref/>
- G. Guide to Versioning XML Languages using XML Schema 1.1
<http://www.w3.org/TR/xmlschema-guide2versioning/>
- H. Processing XML 1.1 documents with XML Schema 1.0 processors
<http://www.w3.org/TR/xml11schema10/>
- I. W3C XML Schema Definition Language (XSD) 1.1 Part 1: Structures (Working Draft)
<http://www.w3.org/TR/xmlschema11-1/>

(14) XSL & XSLT

■ 定義

可擴展式樣式表語言（eXtensible Style Language，XSL）是一種描述樣式表的語言。XSL 之於 XML 如同 CSS 之於 HTML，目的為使 XML 資料能以易讀的方式呈現。XSL 包含三部分：

- A. XSL Transformations (XSLT)：轉換 XML 文件的語言。
- B. XML Path Language (XPath)：瀏覽 XML 文件的語言。
- C. XSL Formatting Objects (XSL-FO)：用於說明格式化語意之 XML 字彙。

■ 與 CSS 的差異

CSS 使用簡單的比對，再將設計者所設定的顯示屬性值使用在文字區塊上，因此完全未改變原始文件的結構及內容順序；而 XSL 提供較複雜的機制，可隨意比對原始文件的結構及選擇其內容，建構出全新的文件。假如您使用 XSL 將 XML 原始文件轉換為 HTML 文件時，可加入 CSS 設定，XSL 與 CSS 異同點如下表所示²²：

表 21 XSL 與 CSS 異同點

	CSS	XSL
--	-----	-----

²² http://xml.ascc.net/zh/big5/docs/css_xsl.html

是否可使用於 HTML 檔中	是	否
是否可使用於 XML 檔中	是	是
是否屬於轉換語言	否	是
語法格式	CSS	XML

■ 建議參考資料

A. XSLT Tutorial

<http://www.w3schools.com/xsl/>

B. CSS 與 XSL 網頁上的樣式表

http://xml.ascc.net/zh/big5/docs/css_xsl.html

C. XSL 概觀

http://www.adobe.com/tw/devnet/dreamweaver/articles/xsl_overview.html

3.4.9 行動版網站 (Mobile Web) 相關技術

(1) HTML5

HTML5 提供了許多新的主要技術。

■ 離線功能

HTML5 透過 JavaScript 提供了數種離線儲存功能，相對於傳統的 Cookie 而言有更好的彈性以及架構，並且可以儲存更多的內容。

■ 即時通訊

以往網站由於 HTTP 協定以及瀏覽器的設計，即時的互動性相當的受限，HTML5 提供了完善的即時通訊支援。

■ 檔案以及硬體支援

HTML 5 物件中的 Drag'n Drop 和 File API 功能，可以透過拖拉的方式將檔案移動。

A. Drag'n Drop—HTML 元素的拖拉

B. File API—讀取使用者本機電腦的內容

C. Geolocation—地理定位

D. Device orientation—手持裝置的方向

E. Speech input—語音輸入

■ 語意化

語意化的網路是可以讓電腦能夠更加理解網頁的內容，對於搜尋引擎的優化 (SEO) 有幫助。

■ 多媒體

HTML 5 添加許多新語法元素，如 <Audio>、<Video> 和 <Canvas>，同時含 SVG (scalable vector graphics，可縮放向量圖形) 內容，是基於可延伸標記式語言 (XML)，用於描述二維向量圖形的一種圖形格式，這些元素可以在網頁添加、處理多媒體及圖片顯示內容。

■ JavaScript

新增 DOM 的 API 及瀏覽器上下頁的紀錄修改。

A. DOM API—更方便的查詢 DOM 元件

B. History API—瀏覽器的上下頁內容修改，方便 Ajax 可以保留瀏覽記錄

(2) CSS3

CSS3 支援字體的嵌入、版面的排版，以及動畫功能。

- Selector—更有彈性的選擇器
- Webfonts—嵌入式字體
- Layout—多樣化的排版選擇
- Styling radius gradient shadow—圓角、漸層、陰影
- Border background—邊框的背景支援
- Transition—元件的移動效果
- Transform—元件的變形效果
- Animation—將移動和變形加入動畫支援

(3) 建議參考資料

- W3C 相關規範
<http://www.w3.org/Mobile/>
- CSS3 教學
<http://www.css3.info/>

3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估

(1) 說明

■ 何為 IP

網際網路通訊協定 (Internet Protocol, IP) 就是上網設備 (如電腦、手機等) 在網際網路上溝通的方法，IP 通訊協定的基礎為 IP 位址，IP 位址就像是門牌地址，提供資訊流傳送至正確位置。透過 IP 位址的分配設置，分封式網路才可以在起始端 (Source) 與終點端 (Destination) 正確的傳遞封包信息。

■ 何為 IPv4

IPv4 位址由 4 個 byte 組成，長度有 32 位元，IPv4 位址最大分配量為 2 的 32 次方個位址，總共有 4,294,967,296 個位址可供分配，目前網際網路 IP 位址均採用 IPv4 通訊協定。

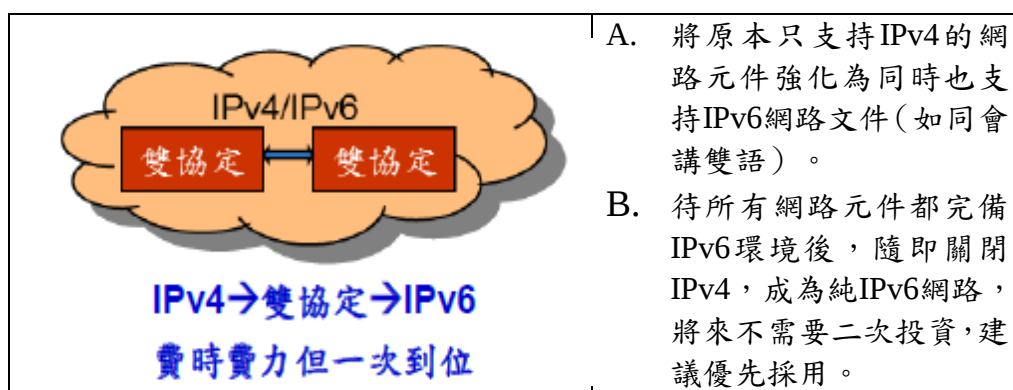
■ 何為 IPv6

IPv6 位址為 128 位元，IPv6 位址最大分配量為 2 的 128 次方個位址，其數量可以讓地球上的每顆沙子都分配到位址（ $2^{128} \approx 3.4 \times 10^{38}$ ），IPv6 充足的位址空間使得網路在可預期的未來不會面臨位址不足的窘境。

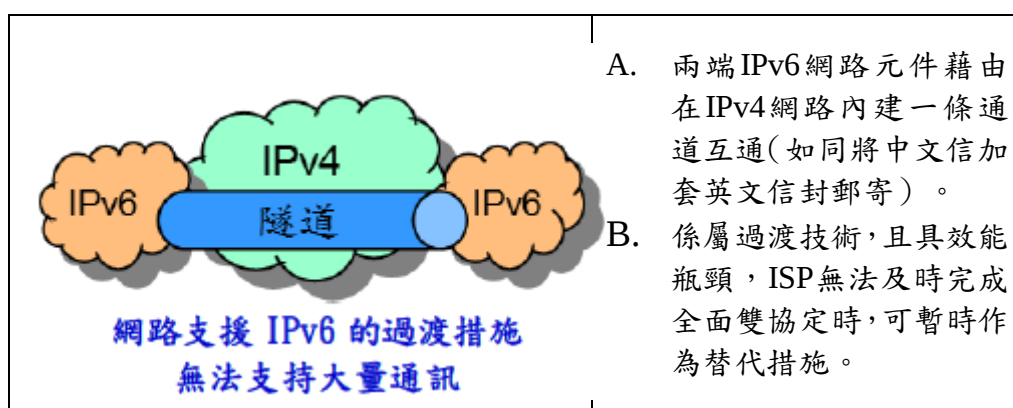
（2）IPv6 與 IPv4 共存之方案說明

要在 IPv4 與 IPv6 網路間連接互通，全球主要發展的技術主要有以下三種：

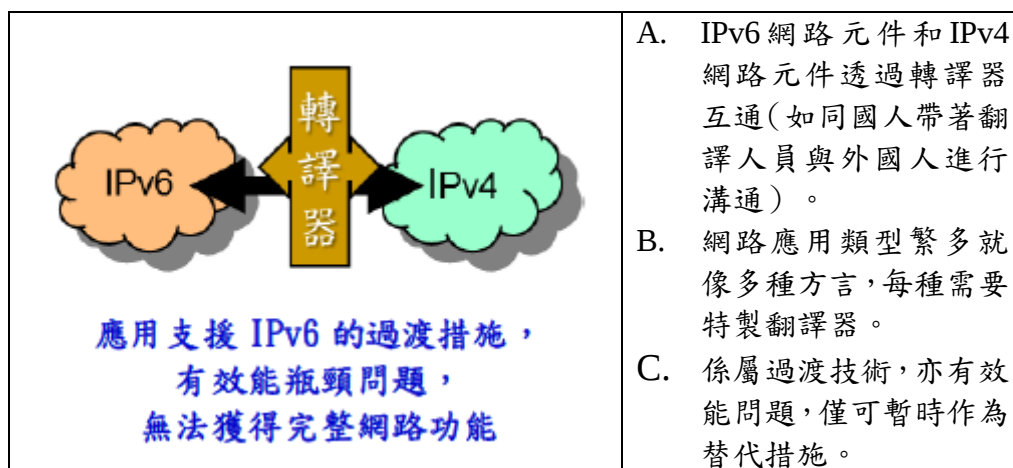
■ IPv4/IPv6 Dual Stack（雙協定）－主要互通移轉技術



■ IPv6 Tunneling（隧道技術）－移轉過渡期輔助技術



■ Ipv4/Ipv6 Translation（轉譯機制）－移轉過渡期輔助技術



(3) IPv6 與 IPv4 共存時期注意事項

由於 IPv6 是一項新的創新技術及服務，在移轉共存時期，需要特別注意下列事項。

- 適用 IPv6 的硬體設備，將佔用一部分採購預算，機關應先進行瞭解與規劃。
- 選擇做小區域網路試用部署，以獲得轉移經驗。
- 應用程式儘量使用 Domain Name 的連結位址，減少 IP 位址的使用，但須考量到 DNS Server 的穩定性。
- 各項調整或建置工作，應逐步進行功能測試，驗證原 IPv4 網頁及 IPv6 網頁之功能及品質符合原先之規劃。

(4) 建議參考資料

- 網際網路通訊協定升級推動方案
<https://www.gsnv6.tw/download.html>
- 行政院國家資訊通信發展推動小組 網際網路通訊協定升級推動辦公室
<https://www.gsnv6.tw/>
- 《政府採購 IPv6 資通設備與軟體建議書》
<https://www.gsnv6.tw/download.html>

(5) IPv4 與 IPv6 移轉期間，網站資料典藏請參考以下資訊：

- 網站典藏工具操作手冊
<http://www.webguide.nat.gov.tw/>

3.5 視覺設計

3.5.2 使用標準 HTML 語言

雖然 HTML 簡單易學，但是仍有一些原則要遵守。

■ 宣告合適的 DTD

為了讓瀏覽器能夠正確解析並顯示 HTML 文件，每份 HTML 文件必須先宣告所使用之 HTML 版本及該文件類型定義（Document Type Definition，DTD）。HTML 4.01 版提供以下三種 DTD：

A. HTML 4.01 Strict DTD：嚴謹的 DTD

包括所有未被聲明放棄使用的元件，但不包括 frameset 文件中之元件。

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML  
4.01//EN" "http://www.w3.org/TR/html4/strict.dtd">
```

B. HTML 4.01 Transitional DTD：傳統的 DTD

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML  
4.01 Transitional//EN"  
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
```

C. HTML 4.01 Frameset DTD：頁框集 DTD

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML  
4.01 Frameset//EN"  
"http://www.w3.org/TR/html4/frameset.dtd">
```

■ 正確使用 HTML 標籤，編輯文件結構良好的網頁

大部分的 HTML 標籤都有其文件結構上的意義，例如 p 用於文章段落（paragraph）；blockquote 是引用文（long quotation）；h1 至 h6 代表不同階層的標題（heading）；li 是清單項目（list item）等。編輯網頁時，應依據文件結構選用適當標籤，不可為了視覺效果任意使用標籤，文件結構良好之網頁可更符合無障礙網站開發規範。

■ 避免使用過時的標籤

使用 W3C 最新發布之 HTML 標準編寫網頁可確保最佳的瀏覽器相容性。部分於之前 HTML 版本曾出現之標籤，因

為某些因素，W3C 已建議不再使用。請參考 Index of HTML 4 Elements 網頁

(<http://www.w3.org/TR/html401/index/elements.html>)，其中標註 Depr. (Deprecated, 聲明放棄) 者則不應再使用。

■ 指定網頁所使用的語言

標籤 <HTML lang="zh-Hant-TW"> 說明本網頁主要使用之語言為臺灣所使用之正體中文。網頁提供語言資訊可幫助語音輔助工具正確發音，亦有助於提升搜尋引擎檢索精確度。

表 22 網頁常用語言代碼

代碼	語言	代碼	語言	代碼	語言
en	英文	fr	法文	ar	阿拉伯文
en-US	美式英文	de	德文	nl	荷蘭文
ja	日文	es	西班牙文	ru	俄文
zh-Hant	正體中文	zh-Hans	簡體中文	pt	葡萄牙文

有關語言的代碼請參考：

A. Language tags in HTML and XML

<http://www.w3.org/International/articles/language-tags/Overview.en.php#special>

B. Country Code List: ISO 3166-1993

<http://xml.coverpages.org/country3166.html>

■ 利用 W3C 所提供之驗證服務檢查標籤正確性

編寫 HTML 網頁常見錯誤包括標籤缺乏正確的巢狀結構、標籤未成對、缺少或重複結束標籤。上述之小錯誤可能造成網頁完全無法閱讀，但卻很難發現錯誤何在。

W3C 提供免費驗證服務 (<http://validator.w3.org/>)，係根據文件指定之 DTD 檢查網頁，可有效找出錯誤或不適合的語法、標籤、屬性和數值。

3.5.3 網頁上的圖

(1) 瀏覽器支援的圖檔格式

目前瀏覽器廣泛支援之圖檔格式包括 GIF 與 JPEG，較新版瀏覽器（Windows Internet Explorer、Mozilla Firefox、Opera、Apple Safari）可完全支援 PNG 格式。Internet Explorer 6.0 版雖可顯示 PNG 檔，但無法處理不同程度的透明效果。大致而言，PNG 圖檔格式較 GIF 和 JPEG 具較佳的壓縮效果，意即檔案較小與影像品質較高，但需視圖片內容選擇適合的檔案格式。

(2) 影像的品質與檔案大小

使用圖形時，需於影像品質與檔案大小間取得平衡。適當地壓縮圖檔、選擇適合的圖檔格式與合理的解析度即可有效降低圖檔大小，縮短下載和瀏覽器重繪（Re-render）的時間。

■ 選擇合適的檔案格式

A. GIF（Graphic Interchange Format）

色塊邊界明顯的圖表或插圖適合以 GIF 格式存檔。各 GIF 圖檔均有特定色盤，從 2 色（1-bit）至最多 256 色（8-bit）。GIF 色盤可有透明色，應用在網頁時可製造去背或透空效果。GIF 亦可製作動畫效果，藉由數張影像連結，依序顯示即可產生動畫效果。

B. JPEG（Joint Photographic Experts Group）

JPEG 為失真的壓縮格式，顏色表現屬於全彩（24-bit），適合應用於顏色細節變化較多之照片類影像。存檔時可設定壓縮比，檔案越小者影像品質越低。通常壓縮比 75% 以上之影像品質不易察覺失真，若設定壓縮比為 50% 時，已可看出圖片已失真但品質尚可接受。

特別要注意的是，JPG 格式有 RGB 和 CMYK 兩種模式，CMYK 模式之 JPG 格式檔案通常應用於印刷出版，於瀏覽器中無法顯示。若圖檔原先用於印刷品，使用於網頁時需注意是否已轉存為 RGB 模式檔案，且 JPG 無法提供透明效果。

C. PNG（Portable Network Graphic）

PNG 可提供透明度（Alpha Channel for Transparency）之效果應用於網頁時有許多優點，如可製作陰影、平滑邊（Anti-Aliasing）等效果，其壓縮比優於 GIF。但 PNG 有瀏覽器支援性的問題，較為舊版之瀏覽器不支援顯示 PNG 檔，或支援不完整。

有關 PNG 的介紹，請參考 W3C PNG（Portable Network Graphics）<http://www.w3.org/Graphics/PNG/>。

有關各瀏覽器支援 PNG 檔的情況，請參考 Browsers with PNG Support：<http://www.libpng.org/pub/png/pngapbr.html>。

■ 合理的解析度

維護網頁內容時，常見將數位相機拍攝的照片上傳至網頁上。但是以數位相機所拍攝的照片，解析度通常遠高於網頁所需，不適合直接放上網頁，因會嚴重影響網頁下載的速度。雖然可以 width 和 height 屬性限定圖片於網頁上呈現的尺寸，但並不會減少圖檔大小。正確方式為利用影像處理軟體將圖檔重新取樣（Resample），縮小至合適網頁的長寬值。

目前較廣泛使用的電腦螢幕的解析度一般不大於 2000 像素，最為普遍的螢幕像素，寬約是 1024 至 1440 像素。除非有特殊情況需提供高解析度的圖，否則長寬超過 1000 像素的圖檔已經太大了。

一般來說，文章中的圖大約 150 至 400 像素，縮圖瀏覽的小圖約 50 至 150 像素，大圖約 400 至 1000 像素。若需要提供高解析度的大圖，應該提供預覽的縮圖，使用者可點選縮圖以開啟大圖。

（3）攜帶資料的圖

有意義的圖檔需提供相對應之替代文字說明，供非圖形化瀏覽器使用者讀取圖檔資訊。如網站標題為圖檔，此時務必以 img 的 alt 屬性，或可再加上 title 屬性，為圖檔加上替代說明文字。網站資料維護時上傳之照片，亦應提供照片說明文字。

以 alt 屬性提供替代文字之字數不宜過多，建議以 150 個字元為限。內容複雜之圖檔可以 longdesc 屬性指定連結至另一提供詳細描述之網頁，同時不建議將長篇文字以圖檔呈現。

僅為網站視覺效果而不含任何訊息或資料之圖片，建議以 CSS 設定為 HTML 元件之背景，即不需於 HTML 文件中加入無意義的圖檔，使螢幕閱讀器（Screen Reader）不會讀到該類圖檔資訊。若仍須將圖檔資訊加入 HTML 文件中，請以 alt="" 處理該類圖檔。

3.5.4 建議以 CSS 處理網頁的視覺呈現

現階段應用 CSS 設計網頁時，所遭遇之最大問題在於現存瀏覽器對於 CSS 的支援性。初期瀏覽器導入 CSS 的情況並不理想，當時市佔率較高之瀏覽器僅支援有限的功能，且其中包含許多無法解譯之程式碼。但瀏覽器不斷推陳出新，目前較新版瀏覽器如 Windows Internet Explorer 9.0+、Mozilla Firefox 11、Opera 11.61 與 Apple Safari 5.1 亦可支援 CSS2，甚至已可支援部分 CSS3。需注意各瀏覽器支援程度仍有差異，網頁設計者應使用各瀏覽器測試網頁呈現效果。

網頁設計者應利用 CSS 編排網頁，使 HTML 保留有意義之文件結構。符合文件結構的網頁可讓所有使用者獲得正確資訊，包括使用語音合成器或點字等輔具之使用者。而舊版瀏覽器使用者即使無法獲得最佳的視覺呈現效果，仍可瀏覽結構合理且資料完整之網頁。

（1）使用 CSS 的優點

- 不因視覺設計而破壞網頁文件結構。
- 較易維持網站風格與資料格式一致性。
- 維持簡潔有效率 HTML 原始碼，縮短網頁下載時間。
- 符合我國無障礙網頁開發規範。
- 較易藉由搜尋引擎檢索得該網頁。

（2）使用 CSS 需注意原則

- 使用 CSS 於控制文件外觀時，須留意部分瀏覽器不支援 CSS，應確保在此情況下使用者仍可順利閱讀文件內容。
- 使用定位功能時，需注意線性閱讀順序之合理性。
- 網站 CSS 儘量以呼叫（Import）外部檔案的方式集中管理。
- 不同瀏覽器提供不同的支援程度與表現差異。
- 利用 W3C 提供的驗證服務檢查 CSS。

(3) 可用資源

- CSS 教學：Adding a touch of style
<http://www.w3.org/MarkUp/Guide/Style.html>
- CSS 驗證服務：CSS Validation Service
<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- 各家瀏覽器對 CSS 的支援情況：CSS Browsers
<http://www.w3.org/Style/CSS#browsers>

3.5.7 瀏覽器相容性

網站開發時，注意以下事項可使網站具有較高的相容性：

- 正確使用符合 HTML 標準之標記語言，可使網頁在多數瀏覽器中都能正常閱讀。
- 設計文件結構良好的網頁。
- 在不同的瀏覽器上測試網頁。
- 以特定程式語言開發的功能應提供替代方案。

儘管全球資訊網（World Wide Web，WWW）相關協定與標準持續發表新版，各家瀏覽器供應者亦不斷更新瀏覽器功能，網站開發者也傾向製作功能更強大、視覺表現更豐富的網站。但機關網站設計時應以使用者觀點進行考量，網站使用者不一定可更新上網設備，也不一定即時更新瀏覽器版本，仍須將較舊版本瀏覽器使用者之需求納入設計考量。

若所設計之網站可於以下瀏覽器順利顯示，將可服務更多的使用者：

- Internet Explorer 6.0+（Windows）
- Internet Explorer 5.2+（Mac）
- Firefox 0.9+ / Mozilla 1.0+（Windows、Linux、Mac）
- Netscape Navigator 7.0+（Windows、Linux）
- Google Chrome
- Apple Safari
- Opera 8.0+

- Opera 7.0+ (Windows)
- Konqueror 3.0+ (Linux)

由於版本較舊之瀏覽器所提供之 HTML / CSS 支援有限，可能無法獲得良好的網頁視覺效果，但一個文件結構良好的網頁，至少可讓使用舊瀏覽器的民眾獲得所需資訊。

行動裝置也都各自有不同的瀏覽器，進行行動版網站設計時，也應考慮使用者所使用的瀏覽器。

- Safari (iPhone 內建)
- Chrome Lite (Android 內建)
- Opera Mini (iOS / Android)
- Skyfire Web Browser (iOS / Android)
- Dolphin Browser (iOS / Android)
- Atomic Web Browser (iOS / Android)
- Mercury Web Browser (iOS / Android)
- iCab Web Browser (iOS / Android)
- UC Browser (Android)

3.5.8 外掛程式 (Plug-ins)

(1) PDF (Portable Document Format)：Adobe Reader

PDF 是英文 Portable Document Format 的簡稱，意思是可攜式檔案格式。它是由 Adobe Systems 在 1993 年用於文件交換所開發出的一種檔案格式。其優點在於不同平台環境中也可保留文件原有格式，且無論透過任何應用程式或電腦系統，均可擷取、檢視完整的資訊，並與任何使用者分享。

Adobe Reader (前身為 Acrobat Reader) 是 Adobe 公司開發的 PDF 檢視軟體，是 PDF 檔案檢視軟體中唯一可用來開啟並與各種 PDF 內容互動，包括表格和多媒體內容的工具程式，且提供無障礙檢視與聽讀功能，使用者可使用 Adobe Reader 對 PDF 檔案進行檢視、搜尋、數位簽名、驗證、列印及協同作業。

(2) Flash：Adobe Flash Player

Flash 是一種常見於網際網路網頁的向量動畫檔案格式，其優點為檔案體積小(相對於傳統動畫檔案格式)、多媒體互動性強等。如要觀賞 Flash 影片，瀏覽器必須有安裝 Adobe Flash Player，其副檔名常見為.swf 或.flv。

Adobe Flash Player 是 Adobe 公司提供的 Flash 檔案客戶端播放軟體，其最初設計目的為播放 2D 向量動畫，而後逐漸發展成為網際網路上常見的多媒體應用程式、線上串流影音的播放工具。

(3) Shockwave：Adobe Shockwave Player

其與 Flash 技術之區別在於 Shockwave 為更複雜的播放技術，由於其提供強大且可擴展的腳本引擎(Script Engine)，使其可應用於製作小遊戲、聊天室，並可操作 HTML、解析 XML、控制向量圖形。兩者均為串流媒體技術，但 Flash 啟動非常快，而 Shockwave 啟動較慢。Shockwave 由 Adobe Director 軟體製作而成，副檔名為.dcr。

Adobe Shockwave Player 是專門播放 Director 製作的網頁的外掛軟體，像是在網頁上看到的互動遊戲、電影短片等等，也可以觀看 Flash 所製作的網頁。

(4) QuickTime：QuickTime Player

QuickTime 是由 Apple Computer, Inc. (蘋果電腦公司)開發的多媒體播放軟體。可欣賞各種網路影音資料，所支援之檔案格式包括 PSD、Tiff、BMP、PNG、GIF、JPEG 等。

(5) RealPlayer：RealPlayer Basic

RealPlayer 是由 RealNetworks 開發的多媒體播放軟體。可撥放各種檔案格式之影音資料，包括 MP3、MPEG-4 等。

表 23 常見瀏覽器支援各類型外掛程式一覽表

Plug-in 瀏覽器 (版本)	Adobe Reader	Flash Player	Adobe Shockwave Player	QuickTime Player	RealPlayer
Internet Explorer (8.0.6001.18000)	自動下載	內建	自動下載	自動下載	手動安裝
Opera(11.61)	自動下載	內建	手動安裝	手動安裝	手動安裝
Safari(5.1)	內建	手動安裝	手動安裝	手動安裝	手動安裝
Mozilla Firefox(11)	自動下載	內建	自動下載	自動下載	手動安裝
Netscape(7.2)	自動下載	內建	內建	自動下載	手動安裝
Chrome 17	手動安裝	內建	手動安裝	手動安裝	手動安裝

3.5.9 指令碼語言與程式語言 (Scripting and Programming)

(1) Java Applet

Java Applet 是由美國昇揚公司 (SUN Microsystems) 以 C++ 程式語言所開發之跨平台物件導向程式語言，目前廣泛地使用於網頁設計。Applet 程式是一種客戶端程式 (Client)，它延伸了瀏覽器的功能，會將網頁與檔案下載到客戶端的電腦，然後在客戶端執行並顯示結果，是可以在瀏覽器執行的 Java 應用程式。

Java Applet 之特性如下：

- 跨平台之特性
- 適合設計較複雜之程式
- 程式撰寫難度較高，需要安裝 Java 虛擬機器 (Java Virtual Machine, JVM) 方可執行。

(2) JavaScript

通常提到的 JavaScript 一般是指客戶端的 JavaScript，它是寫在 HTML 檔案中的腳本程式碼，會隨著 HTML 檔案一起下載到個人電腦中。瀏覽器在解讀 HTML 時，即載入 JavaScript 程式碼，但必須等到使用者點選連結或影像，或是啟動其他滑鼠事件 (例如當滑鼠離開某個影像)，才能觸發 JavaScript 的執行，常見的文字跑馬燈、彈出對話框等動態效果，都是 JavaScript 的應用。所以必需考量不同使用者的瀏覽器支援的情形，JavaScript 提供了跨平台的執行環境，無論是微軟的 Internet Explorer、網景的 Netscape 或是 Firefox、Chrome、

safari 都支援 JavaScript。

JavaScript 之特性如下：

- 對於網頁的控制能力較為強大
- 目前應用較廣泛
- 可減少伺服器端的計算及網路流量
- 可執行用戶端應用程式
- 程式撰寫上較為容易
- 易受瀏覽器版本不同而產生差異性
- 程式碼無法隱藏

JavaScript 與 Java Applet 差別在於 Java Applet 內嵌於 HTML 文件中，可藉由檢視 HTML 原始碼方式取得或複製 JavaScript 程式。而 Java Applet 通常是獨立於 HTML 文件之外的*.class 檔案，引用時必須把*.class 檔案也上傳至主機端。

(3) ActiveX

ActiveX 技術是以微軟之元件物件模型 (Component Object Model, COM) 為基礎所建構而成。但 ActiveX 並不包含所有元件物件模型技術，可使用 C++ 或 Visual Basic 等程式語言撰寫元件，以提供強大的客製化服務。

ActiveX 之特性如下：

- 可自行開發客製化之程式。
- 僅適用於微軟 Internet Explorer 瀏覽器。Netscape Navigator 不支援，須於 Windows 作業系統中安裝外掛程式方可使用。
- 沒有跨平台之特性。
- 易受客戶端設定所影響。

(4) CGI

共通閘道界面 (Common Gateway Interface, CGI) 主要的功能在於連結客戶端與伺服器端，擔任使用者請求與資料傳送間的閘道。

CGI 藉由共同規格與界面，提升客戶端可要求的項目，進而增加網頁互動性。例如：Yahoo! 的搜尋引擎就是一種 CGI 程式，網頁計

數器、留言版等亦為 CGI 程式。

CGI 之特性如下：

- 任何程式語言皆可應用於 CGI 程式設計，例如：ASP、JSP、PHP。
- 穩定性佳。
- 具跨平台之特性。
- 效能不佳，每次接收新的客戶端請求即需重新建立新的處理程序。
- 若接收大量客戶端請求時，可能因為負載太大耗盡系統資源而導致系統當機。

(5) Ajax

Ajax 全稱為「Asynchronous JavaScript and XML」（非同步 JavaScript 和 XML），於 2005 年由 Jesse James Garrett²³提出，其並非新的技術或語言，而是組合了目前常用的技術 XML、HTML、DHTML、JavaScript 和 DOM 所達成的應用，其最大的優點就是能在不更新整個網頁的前提下維護資料，可以僅向伺服器發送並取回必需的資料，使用 SOAP 及以 XML 為結構的服務介面，並在瀏覽器端採用 JavaScript 處理來自伺服器的回應，縮短網路重複的傳輸與呈現的反應。

Ajax 之特性如下：

- 使用 XHTML+CSS 來表示資訊。
- 使用 JavaScript 操作 DOM (Document Object Model) 進行動態顯示及互動。
- 使用 XML 和 XSLT 進行資料交換及相關操作。
- 使用 XMLHttpRequest 物件與 Web 伺服器進行非同步資料交換。
- 使用 JavaScript 將所有的東西繫結在一起。
- 使用 SOAP 以 XML 的格式來傳送方法名和方法參數。

²³ 《Ajax: A New Approach to Web Applications》
<http://www.adaptivepath.com/ideas/essays/archives/000385.php>

3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項

（1）行動版網站設計須考量以下幾點：

- 智慧型行動裝置以觸控感應操作為主，可直覺性單手操作，網站設計須考量介面及操作動線。
 - A. 可進行操作之元件間的距離不宜過小，以防操作時誤觸其他元件，按鈕、圖示尺寸大小以手指能進行觸控操作為主。
 - B. 儘量設定只有一卷軸滾動方向，通常為直向（上下）捲軸。除有特須設計需求外，網站應編排成始終於同一方向（軸）捲動，不建議兩個以上方向的捲軸，易造成使用者困擾。
- 智慧型行動裝置螢幕畫面有橫式、直式兩種可切換，須注意網站內容於橫式、直式螢幕畫面都能完整呈現。
- 相對於一般電腦設備，智慧型行動裝置輸入沒有完整鍵盤設備，需考量使用者輸入資源限制。
- 須儘量避免多餘的內容放至於行動版網站中，使用者瀏覽及操作行動版網站，多處於行動及無線網路傳輸環境下，傳輸速度較固定網路慢，應儘量縮短使用者載入網頁所需時間。
- 網站功能必須簡單化，考慮智慧型行動裝置螢幕較一般電腦設備小、支援性較低，網站功能必須越簡單越好。
- 因行動版網站是使用 CSS 語法撰寫，不是與電腦的網頁一樣使用 table 來建置網頁，且可能隨使用者操作方式不同（如將螢幕旋轉、以手指撥動放大畫面、…），而改變字體大小及網頁寬度，因此在螢幕解析度上的設定，則必須以使用者可視最小寬度為原則即可。
- 行動版網站版面編排設計：
 - A. 選單階層配置及排列須簡單清楚，階層不宜太多，建議不要超過三層，提供使用者快速取得符合需求之資訊及服務。

- B. 善用摺疊式目錄，如網站內容資訊過多，建議以重點式或主題式方式呈現，將資料隱藏在主題之下，以便使用者可輕鬆選擇所需資訊。
 - C. 網頁模板建議採單欄式設計，不以多欄方式呈現，讓使用者能在有限的螢幕上閱讀並操作。
 - D. 不宜使用框架設計版型。
- 圖示設計，使用辨識度及通用性高之圖示，或加上文字提示以達到最佳辨識，避免造成使用者誤解。
 - 快速鍵，每個頁面都會需要的功能應設置統一的快速鍵，方便使用者能點取使用，例如返回首頁、返回上頁等連結功能。
 - 行動版網站內容：
 - A. 文字以橫向直式方式排列，不需左右移動畫面即可閱讀完一行文字，且字體大小須可閱讀，不可過小。
 - B. 影音檔案儘量採用較多型號支援之常見通用格式，例如，圖片建議採用 JPEG、GIF 檔案格式；影片建議採用 MPEG4；音檔建議採用 MP3、WAV，並隨支援格式趨勢更新。
 - C. 圖片儘量在同一頁面中完整呈現，讓使用者可不需要滾動頁面查看，如無法避免使用超過頁面尺寸之圖片，可考慮在單獨頁面顯示圖片，並提供可返回原始內容的連結。
 - D. 明確、清楚標示每個文字連結的目標，讓使用者能明確知道該連結的去向。
 - E. 如提供附件下載，檔案格式必須清楚標示，因無法清楚得知使用者的智慧型行動裝置是否支援附件格式檔案，應提供明確的檔案格式標示給使用者參考，或決定是否進行下載。
 - F. 連結儘量不以「新視窗」的方式開啟，受限於行動裝置螢幕尺寸，如瀏覽器開啟多個視窗，易造成使用者困擾。

G. 不宜使用單圖多方連結 (Image Map)，目前大多智慧型行動裝置尚未支援此功能，如有需要建議另加上文字連結替代。

H. 不宜使用表格。

- 判斷使用者是否以行動裝置瀏覽，並自動連至適合該裝置之瀏覽版本時，建議提供可切換為「電腦版」之選項，置於網站下方 (Footer)，讓使用者可自行切換至完整版網站瀏覽。
參考網站：

A. 7-ELEVEN 超商

<http://www.7-11.com.tw/mobile/index.asp>

B. 信義房屋

<http://m.sinyi.com.tw/>

C. 星巴克咖啡

<http://www.starbucks.com.tw/m/index.jsp>

D. 麥當勞

<http://www.mcdonalds.com.tw/m/>

(2) 相關資源

有關行動版網站 (Mobile Web) 建置請參考：

- Mobile Web Best Practices 1.0

<http://www.w3.org/TR/mobile-bp/>

- Web Content Accessibility and Mobile Web

<http://www.w3.org/WAI/mobile/Overview.html>

- Launch: Basecamp Mobile

<http://basecamp.com/mobile>

(3) 「Kurogo」行動版網站開發平台

Kurogo 為行動版網站開發平台，主要的能力即是在多樣化的行動裝置中，簡化行動應用程式人員開發程序，讓使用者在各類型行動裝置上操作上，具有一致性之呈現方式。

Kurogo 的主要語言是以 PHP 為主，並且在整個系統及語言架構中完全使用目前主流的程式語言及標準，如：PHP、HTML5、CSS、JavaScript 等，讓單位組織若需進行客製化發展符合組織需求的平台時，能夠採用低成本的方式，建立跨行動平台與高互動性的行動網站或應用程式。

Kurogo 平台中，運用了許多非常新的技術及概念，如模組化、顯示樣板、裝置偵測及客製化能力等；並且將許多功能模組化如有：(News)新聞模組、(Map)地圖模組、(Photos)圖片模組、(Video)影片模組…等 20 種功能模組提供使用。

■ 官方網站

<http://kurogo.org/home>

3.7 驗收測試

(1) 人員配置

- 專案經理：通知相關人員，召開驗收測試會議。
- 測試負責人：測試團隊須設置測試負責人一名，主持驗收測試會議，並協調活動的進行。
- 測試設計人員：負責測試規格設計及測試資料準備的活動，亦須熟悉自動化測試工具，編寫自動化測試情境。
- 測試執行人員：依照測試個案逐步執行測試，並記錄測試過程中所發現的問題。
- 機關人員：依照測試個案逐步執行測試，並確認每一個測試步驟執行的結果。
- 其他相關人員：協助測試活動進行。

(2) 工作指引

- 召開驗收測試會議：專案經理依專案管理計畫書所制定之時程通知相關人員召開驗收測試會議。若專案時程有所延誤，則由專案經理與機關進行協商。
- 執行簡報說明：由測試負責人於會議召開時執行簡報作業，說明本次測試相關活動，以協助與會人員了解。
- 前置作業檢核：機關需確實依照「測試前置作業檢核表」²⁴逐一檢查核對表列項目，以確定測試品質是可信任的，活動是可執行的。

²⁴檢核表需於驗收測試前便已產出，並通過雙方審查；其表列項目並非固定，可依專案需求調整，唯其調整亦需經過機關的審查同意。

- 執行測試：由測試執行人員與機關人員依測試個案所規範之步驟執行測試，並比較實際測試結果與預期測試結果的差異；若結果不同，則將其詳細記錄，經過反覆檢查，確定錯誤之後，再產出問題清單。
- 測試結果統計與說明：測試結束後，測試人員協助測試負責人進行測試結果的統計。經過統計之後，測試負責人說明本次測試的結果與問題，並和與會人員進行結果確認。

(3) 測試方法

測試方法將採用動態測試進行，動態測試分為白箱測試與黑箱測試，是於專案程式產生之後實際進行的測試工作。

- 白箱測試：以程式碼為分析對象進行測試，利用執行程式的過程及執行情況以測試程式碼的正確性。
- 黑箱測試：黑箱測試的著眼點不在程式碼的本身，主要是分析輸入／輸出之間的變化。對輸入／輸出進行分類，進而歸納測試的設計工作。

表 24 白箱測試與黑箱測試差異比較一覽表

白箱測試（結構性測試）	黑箱測試（功能性測試）
應用於系統開發初期	應用在系統開發完成後
多為自行測試	自行測試或是委外測試
驗證程式邏輯運作、處理流程	驗證處理結果，測試個案資料輸入會直接影響到輸出結果
主要以深度（Depth）測試為主	主要以廣度（Coverage）測試為主

(4) 測試流程

- 單元測試：程式設計師於程式設計完成所進行之測試；測試程式指令，各段邏輯之正確性。單元測試又稱為程式測試，這部份是針對程式的模組進行測試工作，其中包括了系統中的程式模組、程式功能或者是副程式功能以及程式邏輯之正確性等等。通常是由程式設計人員在程式開發的過程中，自

行診斷程式，便於及早發現問題。

- 系統測試：系統測試係指將經單元測試之程式模組，所組成之子系統進行測試，本項測試之重點在驗證各子系統之功能，尤其著重於程式連結上資料交換之正確性。
- 整合測試：整合測試係將經單元測試之程式模組，所組成之子系統進行測試，本項測試之重點在驗證各子系統之功能，尤其著重於程式連結上資料交換之正確性。一般作法是先確定某部份模組完全正確後，再加入新的模組，檢查是否受到它的影響而產生錯誤結果，此種方法又稱為「迴歸測試法」（Regression Testing）。整合測試進行白箱式之測試，務必就每一事件均完成模擬測試。
- 績效測試：評估系統是否能達到所要求的效能。

若確認測試項目已開發完成並交付給相關測試人員，並已取得或建立所需要之相關測試環境，即可著手進行測試，測試流程詳見圖7。

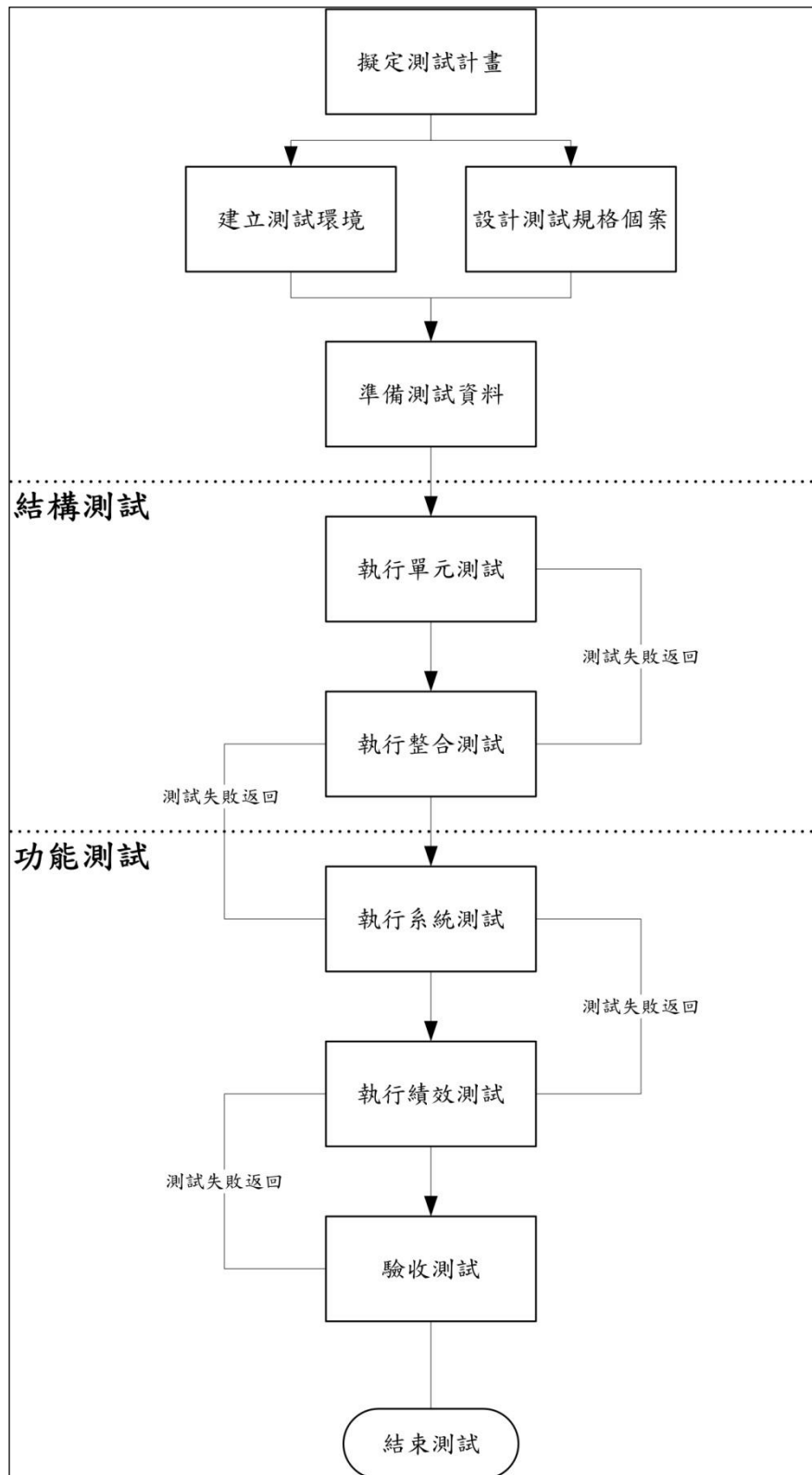


圖 7 測試流程圖

3.7.1 無障礙功能檢測

(1) 人員配置

- 測試負責人：指派測試人員進行無障礙功能檢測。
- 測試人員：依規範執行無障礙功能檢測。
- 機關人員：負責無障礙網站申請。
- 其他相關人員：提供無障礙功能檢測相關協助。

(2) 工作指引

■ 無障礙功能檢測

驗收測試通過之後，測試負責人指派測試人員依「無障礙網頁開發規範」—包含三個優先等級、十四條規範以及九十條相關的檢測要點，進行機器及人工的無障礙功能檢測。

A. 優先等級

三個優先等級用以規範無障礙網頁之可及性設計，將直接反應至檢測規範、檢測碼等，其定義如下所示：

- (A) 第一優先等級：滿足此類檢測碼對於部分使用者族群而言是最基本之要求，否則某些使用者或團體將無法使用此網頁資訊。
- (B) 第二優先等級：滿足此類檢測碼，將可移除網頁文件中重要障礙，否則某些使用者或團體將會發現無法順利使用此網頁資訊。
- (C) 第三優先等級：滿足此類檢測碼，將可改善網頁文件可及性。否則某些使用者或團體將會發現使用此網頁資訊存有一定困難。

B. 十四條規範

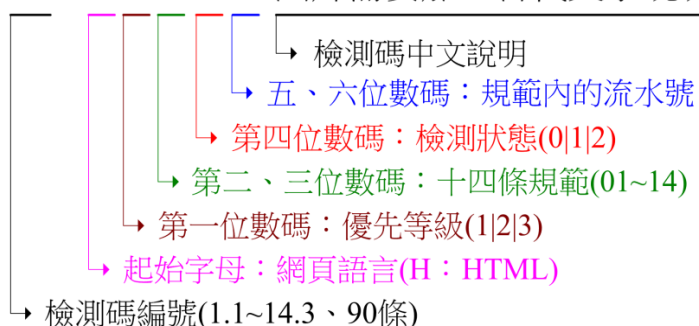
為使網頁開發者於網頁開發時，能有可及性設計相關之明確規範條文，**原行政院研考會**特別參考資訊網可及性推動組織（Web Accessibility Initiative，WAI）無障礙網頁標準之設計，以十四條規範引導網頁開發者設計所有使用者皆可使用之無障礙網頁。

C. 九十條檢測碼

檢測碼的設計，考慮包括網頁文件語言、優先等級、規範條文、和檢測狀態等因素，共制定九十條標準檢測碼。但目前僅針對 HTML 語言進行設計，尚未制定適用其他語言的檢測碼。

檢測碼的格式說明如下：

1.1 : H 1 01 0 00 圖片需要加上替代文字說明



第四位數碼：檢測狀態代表本檢測碼是否能夠歸納出其檢測項目可以由機器辨識或機器檢測的規則。若是其檢測項目可以明確導出由機器辨識其在網頁原始碼的正確位置的規則，則稱此檢測碼為機器可辨識 (Machine Identifiable)；若是其檢測項目可以明確導出由機器檢測其在網頁原始碼的內容是否符合可及性設計的規則，則稱此檢測碼為機器可檢測 (Machine Checkable)。

標準檢測碼的檢測狀態可以定義為以下 3 種：

0：機器辨識/機器檢測 (Machine Identify/Machine Check)

1：機器辨識/人工檢測 (Machine Identify/Human Check)

2：人工辨識/人工檢測 (Human Identify/Human Check)

■ 機器檢測

機器檢測提供單機版檢測工具與瀏覽器檢測工具兩種，其目的為便利使用者於個人電腦進行無障礙功能檢測，可快速瞭解網站無障礙程度，而自動化機器檢測工具亦可減少人工操作可能造成的缺失；經機器檢測後可自動產生檢測報告，作為修正依據。

■ 人工檢測

由前述的檢測碼狀態說明可知，目前無障礙功能檢測並無法

全面自動化，仍需透過人工協助的方式來彌補機器檢測不足的地方，如頁面結構、顏色、操作等。

此外，即使通過機器檢測，網頁內容仍會產生問題，如不具親和力、訊息遺漏或陳述過於簡略等，都需要人工檢測的協助。

因此，測試人員在通過機器檢測之後，仍需依照檢測碼的規範，執行人工檢測，確保無障礙檢測之完善。

■ 標章申請

網站通過機器及人工檢測後，始得依「標章登錄作業操作手冊」²⁵申請登錄及張貼無障礙等級標章，該標章可顯示網站的檢測等級，作為網站無障礙等級的識別。

A. 標章申請登錄

申請機關需先以單機版檢測工具 FreeGo 或網路版檢測工具檢測通過，並依「無障礙網頁開發規範」之「人工檢測碼」，自行檢視確認後，至**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**加入成為網站會員。

確認檢測通過，並完成**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**會員登錄後，即可自行張貼標章。請至「標章申請」登錄以供備查，系統將自動產生「標章連結路徑」，請將所張貼的標章，設定連結至系統自動產生之「標章連結路徑」，此路徑將記錄每一網站歷次的檢測情形，即「檢測紀錄」，即完成登錄作業。

B. 標章張貼

通過機器及人工檢測後即可張貼標章，但網站僅可張貼相應檢測等級的無障礙等級標章，並需依標章登錄步驟完成登錄作業。

張貼標章亦需加上替代文字說明，其原始碼如下所示：

²⁵ 請至**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網** (<http://www.handicap-free.nat.gov.tw/>) 下載。

```
<a href="(收到的標章連結路徑)" title="無障礙網站">
  /a>
```

網頁標頭亦需加入 Meta 說明：

```
<meta name="Accessible_website"
content="本網站通過第(1|2|3)優先等級無障礙網頁檢測">
```

C. 標章張貼²⁶：

- (A) 全網站，相同網址：通過無障礙檢測範圍包含全網站者，請將無障礙網頁標章放置於網站首頁的適當處，通常置於網頁下方。
- (B) 全網站，不同網址：個別申請標章張貼。
- (C) 局部網站：局部網頁通過無障礙檢測者，請將無障礙網頁標章放置於通過無障礙檢測的首頁適當處。

D. 檢測等級：

- (A) A 等級：符合第一優先等級之無障礙設計規範者，可申請 A 等級標章。
- (B) A+ 等級：網站通過第一優先等級無障礙設計規範，且具有定位點（:::），搭配鍵盤快速鍵（Accesskey）、網站導覽（Sitemap）功能及網頁瀏覽可使用鍵盤操作，上述三種功能避免設計為僅能使用滑鼠點選操作，可申請 A+ 等級標章。
- (C) AA 等級：符合第二優先等級之無障礙設計規範者，可申請 AA 等級標章。
- (D) AAA 等級：符合第三優先等級之無障礙設計規範者，可申請 AAA 等級標章。

■ 標章抽測

²⁶ 詳細說明請參見國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網「首頁 > 無障礙標章 > 標章使用規定」。

本工作由**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**負責執行，以維護檢測通過之網站其無障礙功能的持續性。

A. 第 1 次抽檢

張貼標章並登錄後，原則上於一週內進行「機器/人工」抽檢。

B. 不定期機器抽檢

就「無障礙網頁開發規範」之「機器檢測碼」部分，由系統不定期地自登錄網站中抽選，進行機器檢測，並將結果以電子郵件通知原申請者，並記錄於該網站「檢測紀錄」提供瀏覽。

C. 不定期人工抽檢

就「無障礙網頁開發規範」之「人工檢測碼」部分，不定期抽選已登錄張貼無障礙網頁標章的網站，進行人工檢測碼抽檢，並將結果以電子郵件通知原申請者，並記錄於該網站「檢測紀錄」提供瀏覽。

D. 結合障礙人士定期抽檢

結合相關身心障礙者或團體，定期抽檢已登錄張貼無障礙標章的網站並提出建議及改善方向報告，本報告將函受測機關參考，並放置於**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**提供下載。

■ 抽測結果

抽測符合，將以電子郵件通知申請人，並記錄於**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**之「檢測紀錄」；抽測未符合，將以電子郵件通知申請人修正，並於**國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網**公告。

3.7.2 網站支援不同瀏覽器

人員配置安排如下說明：

- 測試負責人：指派測試人員進行不同瀏覽器的功能檢測。
- 測試人員：依規範執行不同瀏覽器的功能檢測。

- 其他相關人員：提供檢測相關協助。

3.7.4 詮釋資料檢測

(1) 目前「我的 E 政府」網站提供詮釋資料檢測申請功能，機關可使用該項功能確認機關網站詮釋資料是否無誤。申請步驟如下：

- 登入「我的 E 政府」網站。
- 登入後，於「我的 E 政府」網站首頁點選「公務員專區」進入公務入口網。
- 公務入口網首頁右方欄提供公務員服務連結，請點選其中之「分類檢索管理系統」。
- 「分類檢索管理系統」中，請點選「Meta Data 檢測申請」功能。
- 於「請輸入欲檢測的網址」欄位中，填入所欲進行檢測之網址。填寫網址時，務必將網址最後加「/」，如 <http://www.rdec.gov.tw/>，避免系統判斷錯誤。
- 點選「提出檢測申請」後，系統將顯示「已完成您的申請程序」。
- 檢測結果需約等候一週，機關可登入系統確認申請狀態與結果。

(2) 待檢測結果出爐，亦可於「分類檢索管理系統」中查詢並瀏覽檢測狀態。步驟如下：

- 登入步驟同申請步驟 1 至 3 項目。
- 「分類檢索管理系統」中，請點選「Meta Data 檢測結果查詢頁」。
- 「Meta Data 檢測結果查詢頁」中，將顯示登入機關之檢測記錄與結果，點選「瀏覽檢測結果」即可檢視各筆結果詳細資料。

3.8 資訊安全檢測

資訊安全檢測方式，將利用資訊安全掃描器或滲透測試工具進行。進行資訊安全檢測程序時，必須符合資通安全相關規範，承辦人員需向機關資訊單位（網管部門或網管人員）提出申請同意後，尚需填寫 GSN 防火牆申請表，機關用印後傳真至政府網際服務網(GSN)，經雙方認可後進行。依據網站專案建置成本、規模及重要性，必要時得採用第三方資訊安全檢測複驗，或為更嚴謹的程式碼安全檢測工具（Code Security Review Tool）進行資訊安全檢測，出具相關檢測報告及檢測調整報告。

相關工具選用條件需滿足國際資訊安全漏洞的通報（SANS Top 20 Vulnerabilities、OWASP Top 10）及國內「國家資通安全通報」有關網站漏洞修補相關要項。進行資訊安全檢測，分成「系統規劃與上線前資訊安全檢測作業」以及「系統上線後資訊安全定期檢測作業」。

網站系統安全規劃，涵蓋網站應用程式及網路作業系統，以及賴以依存的資訊系統架構。規劃上線前，應有效分析所規劃資訊系統架構及其整合環境的安全強固性；上線後需定期進行複驗，確保上線後陸續更新程式版本與微調後網路作業系統環境可滿足政府網站安全需要。

（1）系統規劃與上線前資訊安全檢測

- 網站資訊安全弱點與風險檢測，若測試主機已置於客戶端，須與前述檢測採取同樣步驟提出申請同意（符合政府 GSN 滲透測試相關規定），由內部或外部進行相關檢測，出具網站應用系統安全檢測報告。若測試主機尚未置於客戶端，則不需提出申請。
- 作業系統與網路弱點檢測，須提出申請同意後（符合政府 GSN 滲透測試相關規定），從內部或由外部進行相關檢測，並出具網路與作業系統檢測報告。
- 安全基準分析（架構規劃），分析所規劃之資訊架構風險評估。

（2）系統上線後資訊安全定期檢測

依循政府 GSN 滲透測試相關規定提出申請同意後，從內部或由外部定期進行作業系統與網路弱點檢測，出具網站應用系統安全檢

測報告。

3.9 附件檔案上傳

由於資訊通訊科技的快速發展，民眾使用資訊工具進行訊息的傳遞越來越頻繁，因此為強化便民服務，政府機關網站多設有電子郵件信箱、Web 界面民意信箱等，遇有民眾需要夾帶附件檔案以資完整呈現其意見，或據以佐證，機關可依其業務性質提供附件上載功能服務。

機關應參考「政府資安作業共通規範」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」及所屬機關頒布之資訊安全相關作業要點及規範，進行檔案之掃毒、防毒與管理。

(1) 提供附件上傳功能

機關開放附件檔案上傳功能，應於上傳之網頁載明以下資訊：

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">(一) 為有效運用行政資源，凡不確定檢舉事項、惡意攻訐謾罵、網路流傳訊息或相關不明網址請勿投遞，本單位將不予處理；若信件內容涉及違反相關法律者，請自負法律責任。(二) 依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點規定，人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：<ul style="list-style-type: none">1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。3. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。 |
|--|

並加註以下說明文字：

1. 附件檔案上傳格式規定。
2. 附件檔案容量限制。

例如：

- | | |
|----|--|
| 1. | 附件檔案上傳格式須為.doc(x)、.xls(x)、.txt、.jpg、.bmp、.gif、.eml、.rar、.zip、.pdf，檔名請勿含特殊字元。 |
| 2. | 一個附件檔案容量限制最多 5MB，請視網路頻寬上傳。 |

(2) 接受民眾提供外部連結位址資訊

機關為資訊安全之考量，不擬開放附件檔案上傳功能，可考慮接受民眾運用外部網路資源之連結。如民眾提供有關照片、影音或較大檔案資料放置於 Facebook、Picasa、YouTube 等外部連結位址。

但因提供外部連結位址，檔案位於外部網站，如有歸檔之需求，可考慮下列做法：

1. 文字或圖像能以電子檔形式或以紙本印出，進行檔案歸檔。
2. 承辦人員下載檔案前，應確認下載之裝置具有可掃毒之防毒軟體。

機關接受民眾提供外部連結位址，網站應於網頁載明以下資訊：

- | |
|---|
| <p>(一) 為有效運用行政資源，凡不確定檢舉事項、惡意攻訐謾罵、網路流傳訊息或相關不明網址請勿投遞，本單位將不予處理；若信件內容涉及違反相關法律者，請自負法律責任。</p> <p>(二) 依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點規定，人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。 3. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。 |
|---|

網頁應提供可輸入外部連結位址之欄位，並加註以下說明文字。

1. 可接受檔案放置之網站。

2. 附件檔案容量限制。

例如：

1. 檔案格式：.doc(x)、.xls(x)、.txt、.jpg、.bmp、.gif、.eml、.rar、.zip、.pdf，檔名請勿含特殊字元。
2. 可接受檔案放置之網站為 Facebook、Picasa、YouTube 等，請提供完整之位址。
3. 本機關不負責保留外部連結位址之檔案，請民眾自行留存。

5. 網站上線

5.2 新網站上線的緩衝與輔導機制

(1) 緩衝機制：

對於網站服務對象而言，無論是既有網站改版或全新網站上線，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供機關參考：

表 25 新網站上線緩衝機制

新版網站類型	服務對象 可能遭遇問題	建議因應緩衝機制
既有網站改版	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。
	網站資料架構調整	網站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看法與意見。 新舊網站並存，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之服務。
	網站單元名稱調整	提供清楚明瞭且具一致性之單元名稱，請參考「2.4 規劃網站的資料架構」所定義之內容。
全新網站上線	不瞭解網站整體資料架構	「網站導覽」連結置於網頁右上方，並有明顯標示。

新版網站類型	服務對象 可能遭遇問題	建議因應緩衝機制
		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，請參考「2.4 規劃網站的資料架構」所定義之內容。

(2) 輔導機制

下表羅列新網站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 26 新網站上線機關輔導機制

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

6. 網站經營

6.1 資訊服務流程標準化導入

為因應快速發展變化的資訊科技服務管理，英國政府商務部於 2007 年推出最新的 ITIL Version 3.0（以下簡稱為 ITIL V3），主要在於引進服務生命週期（Service Life Cycle）模型，並提供許多豐富新資源，讓 ITIL 不再僅僅提及「做什麼」，而是明確說明「怎麼做」，並加強與資訊系統稽核與控制標準（Control Objectives for Information and Related Technology，簡稱 COBIT）、能力成熟度整合模式（Capability Maturity Model. Integration，簡稱 CMMI）、六標準差（6 Σ ）等標準的結合、日益強大的核心框架、不斷增加的說明性解決方案等，並讓機關組織可根據自身業務，按需要設計實施適合機關之 ITIL 應用。換言之，對於任何資訊科技專業人員或機構來說，ITIL 將從「最好能擁有」升級到「必須要擁有」的地位。

以下將逐一說明 ITIL 架構、導入效益、考量要件與導入程序等。

(1) ITIL 架構說明

ITIL V3 其核心部分包括下列五大要素：

- 服務策略 (Service Strategy)：包含策略產出 (Strategy Generation)、資訊科技財務管理 (IT Financial Management)、服務組合管理 (Service Portfolio Management) 與需求管理 (Demand Management) 等四個流程。
- 服務設計 (Service Design)：擬定服務策略後，即進入服務設計階段。在此階段流程包含服務組合設計 (Service Portfolio Design)、服務分類管理 (Service Catalogue Management)、服務等級管理 (Service Level Management)、容量管理 (Capacity Management)、可用性管理 (Availability Management)、服務持續性管理 (Service Continuity Management)、資訊安全管理 (Information Security Management) 與供應商管理 (Supplier Management)。
- 服務移轉 (Service Transition)：包含變更管理 (Change Management)、服務資產與組態管理 (Service Asset & Configuration Management)、知識管理 (Knowledge Management)、服務發布規劃 (Service release Planning)、績效與風險評估 (Performance And Risk Evaluation)、獲取資產、建置與測試發布 (Acquire Assets, Build And Test Release)、服務發布接受度測試與前導計畫 (Service Release Acceptance Test And Pilot) 與部署、淘汰與轉換階段 (Deployment, Decommission and Transfer) 等流程。
- 服務營運 (Service Operation)：包含訊息管理 (Event Management)、偶發事件管理 (Incident Management)、需求滿足 (Request Fulfilment)、問題管理 (Problem Management) 與接觸管理 (Access Management)。
- 服務持續改善 (Continuous Service Improvement)：包含量測與控管 (Measurement And Control)、服務量測 (Service Measurement)、服務資產與分析 (Service Assessment And Analysis) 與服務等級管理 (Service Level Management) 等

四項流程。

其架構如下圖²⁷所示：

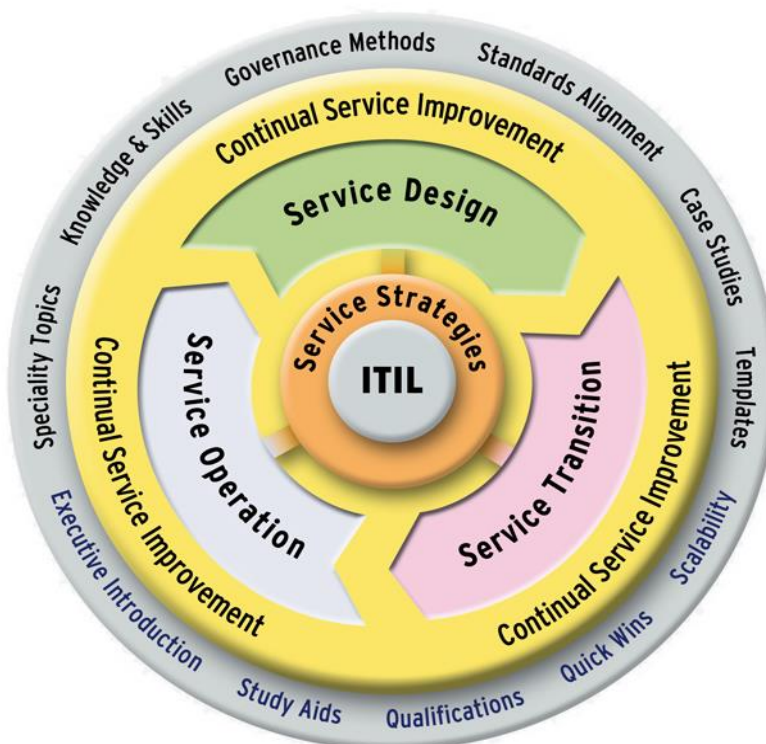


圖 8 ITIL V3 架構

(2) ITIL 對於機關組織的效益

資訊科技服務管理（IT Services Management，ITSM）提供管理的標準化程序及方法，讓資訊技術人員不再僅以技術面向進行思考，尚須與機關組織服務目的相結合；可達成降低成本、增加生產力、提升服務品質的目標。換句話說，傳統的資訊技術僅扮演支援的角色，但目前的資訊技術是服務，且必須與機關組織服務目的一致，透過軟體工具與服務的導入，證明資訊技術之於機關組織的價值。

根據國際數據資訊（IDC）機構統計結果，機關組織導入 ITIL 流程後，平均可讓機關組織資訊技術人員生產力提升 53%、效率提升 26%，資訊系統停機時間縮減 31%，整體投資報酬率更高達 1296%，成效相當顯著。

²⁷ <http://www.itil.org/en/itilv3-servicelifecycle/index.php>

(3) 導入 ITIL 的考量要件

ITIL 要能發揮效益，工具選擇、機關組織流程與人員訓練皆不可或缺，ITIL 導入欲達成效益，除了必須有好的工具外，更重要的，是必須檢視機關組織內資訊技術工作的流程，重新建立一套資訊技術服務管理的邏輯，然而這個目標並不易達成。

根據資訊科技服務管理論壇（IT Service Management Forum，itSMF）於 2006 年時所提出之分析，導入 ITIL 時機關組織主要面臨的數項挑戰包括：

- 機關組織成員是否願意接受、付出及執行。
- 高階管理階層是否願意支持、並提供足夠的資源。
- 如何將 ITIL 整合到現有的管理流程、執行及評價 ITIL 的成功價值。
- 設計及具體呈現 ITIL 的執行過程。
- 如何建立一個合適的機關組織架構、如角色定位、責任及權利劃分等。
- 如何獲得及整合各種支援技術或工具。

(4) 導入 ITIL 的程序

■ 確定願景與目標

資訊服務管理的願景是指機關的資訊服務單位與業務單位等對服務管理的期望，需要結合資訊服務單位與業務單位共同制定目標，並評估相關的風險之後，以確保資訊服務管理與業務目標一致。

一個好的願景目標應包含：

- A. 能明確指出服務管理的目標與方向
- B. 能激勵相關成員為達成目標而積極行動
- C. 能協調整合不同單位成員的行動

■ 現況評估

評估機關內資訊服務單位目前的資訊服務設施、業務流程與服務項目（服務水準），以及導入之效益與困難度，並蒐集

與瞭解未來資訊服務技術與服務水準所需的相關資訊。

機關可參考現有的標準作業流程（Standard Operation Procedure, SOP），進行差異分析，找出與標準間差距，並產出服務能力成熟度分析。

■ 規劃流程

流程規劃須根據願景目標與機關當前的服務成熟度為前提下，設計一個適合機關發展並可測量的程序。規劃流程可參考以下活動：

- A. 建立機關業務計畫
- B. 識別與管理風險
- C. 定義關鍵成功因素與關鍵績效指標
- D. 設計與規劃資訊技術服務管理藍圖
- E. 細部流程規劃

■ 流程執行與導入

流程導入是在整個機關內包含資訊技術單位的範圍內，按部就班的執行機關業務計畫，以達到所設定的目標。流程執行與導入可參考以下活動：

- A. 機關組織變革管理
- B. 定義成員職責
- C. 定義流程作業規範
- D. 人員教育訓練與服務管理工具導入

■ 稽核評量

稽核評量是檢驗流程執行的效果，是保障導入成功的關鍵，藉由客觀的驗證及檢查，確認相關流程及作業機制，是否真正落實並納入實際運作中，並藉此檢查與確認計畫是否能達到所預期目標所需過程。

稽核評量可包含以下活動：

- A. 選定評量的關鍵成功因素與關鍵績效指標
- B. 依據指標進行定期稽核評量

C. 數據整理與原因分析

D. 提出評量報告

■ 持續改善

持續改善即不斷的管理、維護以及更新未來的需求狀態，其主要的工作是持續的測量、監控和評核流程運作。

持續改善的活動可以依照戴明循環(Deming Cycle, PDCA)進行：

- A. 計劃(Plan)：為了達到改善的目標而制訂目標或行動計畫。
- B. 執行(Do)：按計畫執行工作。
- C. 檢查(Check)：檢驗工作是否按計畫被執行，並朝所預定的方向發展。
- D. 調整(Adapt)：指通過對新的服務內容與工作步驟的標準化來避免問題的重覆發生，並為下一步的改善制訂目標。

6.3 定義網站維運管理手冊

6.3.11 定期檢討網站資料架構調整與應用功能擴充

為確保民眾對網站服務之滿意度，建議透過以下管道定期蒐集使用者意見，將有助於網站管理者以使用者觀點出發，調整網站資料架構與應用功能：

表 27 使用者意見來源列表

意見來源	說明
使用者意見	可藉由網站意見信箱取得民眾對於網站之意見，另可定期舉辦使用者意見調查活動。
機關業務推廣	配合機關業務推廣重點與方向，增刪或調整網站資料架構，並考量是否擴充或新增現有應用功能。
營運成員意見	定期召開營運小組會議，聽取營運成員意見。

6.3.12 資料保存與網站典藏

網站典藏工具在收集網頁及典藏網站中扮演重要的角色，以下介紹網站典藏相關技術，供各機關自行選擇，典藏保存可能消失的政府網站資料。

我國網站典藏之蒐集主要採用 HTTrack 軟體，存取與管理工具則依需求客製，例如：國家圖書館的臺灣網站典藏系統（<http://webarchive.ncl.edu.tw/>）採用 Java 程式語言撰寫，並整合 HTTrack 進行網站典藏；臺灣大學網站典藏庫（<http://webarchive.lib.ntu.edu.tw/>）則由臺灣大學圖書館結合 HTTrack 客製。

網站典藏工具以儲存 HTML 網頁為主，下列網頁無法收錄：

- JavaScript or Java 所撰寫的下拉式選單
- 動態 Gif 檔
- flash 動畫或圖檔
- 透過 Ajax 的輪播、資訊更新無法擷取
- 需要 login、form submit 等的輸入欄位之後的頁面
- URL 帶有 Timestamp 參數的會因為無窮回圈問題造成無法停止運作。
- 中文網址

目前，美國、英國、加拿大與我國所採用之網站典藏工具可概略分為管理（Curator）、蒐集（Acquisition）、存取（Access）三類。可使用的網站典藏軟體如：蒐集工具 Heritrix 或 HTTrack Website Copier；管理工具 Web Curator Tool；網站典藏呈現工具 Wayback。

（1）蒐集工具

目前較廣泛採用之蒐集工具有 HTTrack 與 Heritrix。

■ HTTrack Website Copier

HTTrack 是一個免費且易於使用的離線瀏覽工具。它可以從網路下載一個網站並儲存於本機電腦上，而且還能保有其整

體資料夾架構、網頁、圖片或是其他的檔案，讓我們可以直接在本機電腦上就能離線瀏覽網站。

適用平台：Windows、MAC、Linux/Unix

開發語言：C

■ Heritrix

抓取資料流程：利用排程定時解析網頁抓取資料並做保存。
儲存資料格式有鏡像檔、ARC、WARC。

適用平台：Windows、MAC、Linux/Unix，但須安裝 Java Runtime Environment 系統。

開發語言：Java

■ 蒐集工具常見限制及注意事項

- A. 無法典藏互動式網站。
- B. 僅針對單一時間點進行典藏。
- C. 無法修復不存在或已損壞之連結。
- D. 無法處理特定的傳輸協定。
- E. 部分工具僅提供英語操作介面。
- F. 必須瞭解如何設定蒐集工具。
- G. 必須評估網站典藏範圍。
- H. 法律問題：由於網站的內容可能涉及著作權、或網站上內含個人資料等狀況，若典藏網站時，應注意著作權及個人資料保護法等相關法律規定。

(2) 存取工具

■ Wayback

目前較為使用之存取工具 Wayback，在 2005 年由網際網路檔案館（Internet Archive）採用 Java 開發。此工具之功能是讓瀏覽器可以存取、搜尋以 ARC 或 WARC 為儲存格式之網站內容。

管理者可在已安裝 Apache Tomcat（5.5 或之後的版本）的網頁伺服器上安裝 Wayback 工具，提供使用者透過 Wayback

工具瀏覽已典藏之網站資料。

(3) 管理工具

■ Web Curator Tool (WCT)

WCT 是一套開放原始碼 (Open Source) 的管理工具，目前英國與紐西蘭均採用作為網站典藏的管理工具。此工具可設定管理者的權限，呼叫 Heritrix 並設定典藏網站的抓耙參數，對已下載之網站進行檢視，設定已典藏網站是否開放供一般使用者瀏覽。

WCT 是一個用於管理選擇性網頁收錄過程中的工具，通常用在國家圖書館和其他收藏機構網上文獻資料保護。WCT 是企業級軟體，專為非技術用戶如圖書館館員設計，由紐西蘭國家圖書館和英國圖書館開發，並已自由軟體釋出，以助國際間的網站典藏。

(4) 網站典藏工具架構

先利用抓耙工具如：Heritrix 或 HTTrack，抓取網站內容；再利用管理工具如：Web Curator Tool，除運用 Heritrix 抓取之網頁外，更可以進一步管理抓取流程；最後利用網站典藏呈現工具如：Wayback，則可以將已經抓取的網頁有系統的呈現。

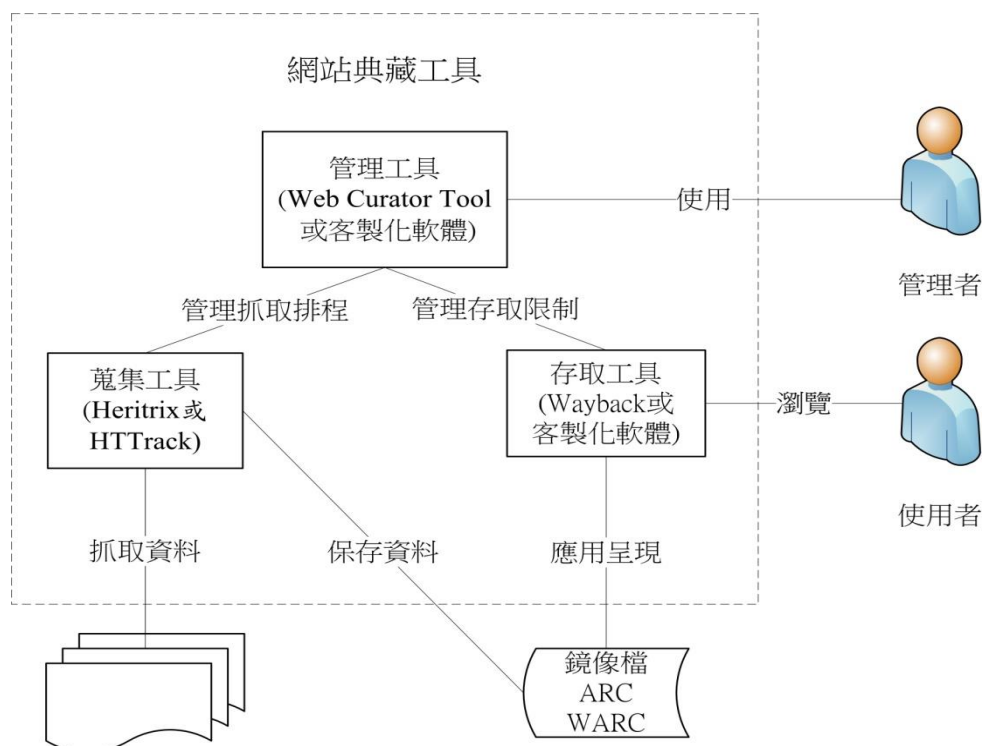


圖 9 網站典藏工具架構圖

以上工具的使用，建議參考原行政院研考會公布之《網站典藏工具操作手冊》。

6.3.15 個人資料保護

《個人資料保護法》第二章（第 15 條至第 18 條），明定公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用的相關準則。

公務機關面對個人資料的保護，應先確定個人資料的種類範圍，後續再明訂各項相關處理程序。

機關網站在處理個人資料保護的工作前，應先制定個資保護政策，並進行個人資料盤點。機關可依下列順序進行：

- (1) 指定專人辦理個資檔案安全維護事項，確立個人資料的範圍。
- (2) 將特定事項公開於電腦網站提供查詢。
- (3) 明定個人資料之蒐集、處理或利用相關程序與義務。
- (4) 明定當事人行使權利之處理程序。
- (5) 辦理個人資料檔案安全維護的事項。

(6) 設置個資保護聯絡窗口。

(7) 個人資料蒐集的特定目的消失或屆滿的處理。

機關應先盤點個人資料比重較大的網站作業流程，進行評估個資相關風險，進而研擬可行的解決方案、新增或修改資訊系統以及管理規範來遵循個資法。

《個人資料保護法》第二條第六項說明，國際傳輸：指將個人資料作跨國（境）之處理或利用。

《個人資料保護法》第二十一條，明訂「非公務機關為國際傳輸個人資料，而有下列情形之一者，中央目的事業主管機關得限制之：

- 一、涉及國家重大利益。
- 二、國際條約或協定有特別規定。
- 三、接受國對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞。
- 四、以迂迴方法向第三國（地區）傳輸個人資料規避本法。

機關在建置網站時，如有委外使用相關平台，牽涉資料之跨國傳輸，需特別注意是否涉及個人資料。

另外，《個人資料保護法施行細則》第十二條「軌跡資料」之相關規定。「軌跡資料」係指個人資料在蒐集、處理、利用過程中所產生非屬於原蒐集個資本體之衍生資訊（LOG FILES），包括（但不限於）資料存取人之代號、存取時間、使用設備代號、網路位址（IP）、經過之網路路徑…等，可用於比對、查證資料存取之適當性。因此，為符合本法個人資料保護與個人資料合理利用之立法意旨，個人資料檔備份檔案之外，亦應包括軌跡資料在內。

由於透過「軌跡資料」（Log 檔）的資訊，再輔以其他參考資料，有可能還原當事人的個資。所以，機關應當保護與管理的電子資料，就不只是各式檔案、資料庫、備份資料，連 Log 檔也應包含在內，進行適當的保護。

6.4 軟硬體維護

網站暨相關應用系統軟硬體維護與監控之目的與功能，在於延

續網站暨相關應用系統的可用性與高穩定性。依照專案需求與所訂定之規模，網站暨相關應用系統軟硬體環境均需定期升級與維護，延長網站暨相關應用系統軟硬體生命週期及安全性。

表 28 網站資訊系統軟硬體維護項目

項目	說明
網通設備	各等級的轉換器（Switch），含負載平衡設備。
資訊安全設備	專案添購防火牆、網路資料處理中心（Internet Data Center，IDS）、快取伺服器（Cache Server）等。
主機硬體	專案添購伺服器主機
儲存媒體	網路儲存設備（Network Attached Storage，NAS）、儲存區域網路（Storage Area Network，SAN）、磁帶機（tape）等。
作業系統	Windows-based、Unix-like、AIX、SUN...。
應用服務	WebLogic、Tomcat、Apache、IIS...
資料庫	MS-SQL、MySQL、Sybase、Oracle...
開發之程式語言與元件	DLL、Library...
記錄檔追蹤與分析	事件檢視紀錄、記錄檔追蹤分析、硬碟記憶體用量

6.4.1 網站資訊系統備份

網站資訊系統的運作，通常包含下面幾個最重要組成項目：A.作業系統；B.應用服務；C.應用程式；D.附件資料；E.資料庫。運作中的網站資訊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。歸納出下面重要備份資料項目：

表 29 重要備份資料項目

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。

重要備份項目	說明
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。

6.4.2 網站資訊系統備援

網站資訊系統備援機制的運作，包含下面幾個最重要組成項目：
A.網路線路備援；B.網通設備備援；C.資安設備備援；D.服務主機備援；E.資料庫備援；F.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 30 重要備援項目

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	■ 資料庫多向發布機制，如資料轉換服務（Data Transformation Services，DTS）、SQL Server 整合服務（SQL Server Integration Service，SSIS） ■ 高可用性（high-availability，HA）架構機制
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

6.4.3 復原演練

針對企業營運永續管理（Business Continuity Management，BCM），英國標準協會（BSI）制定 BS25999 標準。BS25999 共分為 BS25999-1 與 BS2599-2 兩部份。BS25999-1 為企業要落實 BCM 的作業要點，企業可依此建立一套企業營運永續管理的作業框架，從風險評估

(Risk Assessment, RA)、營運衝擊分析(Business Impact Analysis, BIA)、策略制定、營運永續計畫的撰寫和實施、BCM的測試、維護和重新評鑑等,以及BCM文化的制定,都有其實務做法的參照準則,而BS2599-2為驗證的標準。

從永續經營角度看災難復原,目前以金融、電信業進行異地備份／回復的比例最高,高科技製造業者次之,服務業則僅有少數實際落實,但隨著企業對於永續經營的認知越來越深,有更多企業開始著手災難回復計畫。

2001年9月納莉颱風導致松山區機房淹水,甚至連銀行地下室保險箱的磁帶也受大雨侵襲,讓當時部分企業的營運大受影響,許多寶貴的資料付諸流水,業務作業必須以人工代替,相較於業務停擺所受的損失,投資災難回復的成本相對少的多。

一般來說,業務中斷而造成的損失會隨著時間的增加成二次曲線成長,主要不僅是有形成本的損失,更重要的是商譽、品牌無形資產的受損。

無論是規劃異地互援還是備援,都是為了擁有災難復原能力,而災難復原是企業永續經營管理中的一環,因此企業還是必須回歸永續經營的角度思考,才能在充滿挑戰的環境中更加屹立不搖。

6.5 行銷推廣

(1) 行銷推廣的宣傳工具

執行行銷推廣活動時,往往需要專業的資訊廠商或行銷公司協助,機關網站的行銷推廣在執行時,可以實體活動、虛擬活動、或是虛實合併的活動來搭配進行,以下提供一些具體的宣傳作法供參考:

■ 活動網站的應用

透過行銷推廣的主題,舉辦週邊行銷推廣活動,應採用有趣且互動方式(例如:網路遊戲或有獎徵答…等)進行,引起民眾注意、誘發民眾關心,讓民眾主動搜尋,透過民眾互動參與的行銷推廣活動,可使民眾更加瞭解政策內容。

■ 網路媒體廣告的應用

以資訊揭露與應用服務為主之廣告，應選擇符合行銷推廣目的之網路媒體管道，如購買網路媒體廣告。並應訂定廣告效用 KPI，如評估執行期間所需導入的造訪次數、網站流量與曝光次數。

■ 搜尋引擎優化的應用

民眾在接觸到網站訊息或有需求時，會透過搜尋引擎的關鍵字進行查尋動作，因此，在機關進行網路行銷推廣時，搜尋行銷可扮演宣導角色。搜尋行銷可使用的工具或技術，包含關鍵字廣告及自然搜尋結果排名優化（參閱 6.5.1 網站優化（SEO）管理），以提升搜尋引擎的能見度，讓民眾主動搜尋與瞭解政策內容。

- A. 搜尋引擎關鍵字廣告，應當評估行銷推廣訊息相關的關鍵字、衍生關鍵字、關鍵字熱門程度、與行銷推廣服務相關程度、與預計達成的效益後，再付諸執行。
- B. 透過搜尋引擎關鍵字廣告的優化，以提升搜尋引擎關鍵字廣告品質，降低搜尋引擎關鍵字廣告的點擊成本。

■ 口碑行銷的應用

機關網站的網路行銷推廣活動時，除了藉由網路大眾傳播媒體外，開發特定族群之分眾媒體（例如：部落格、社群網站、微網誌）也可扮演宣導角色，並建立回饋機制，透過民眾互動參與行銷推廣活動，增進民眾瞭解政策內容。

■ 網路公關的應用

機關網站應建置網路公關機制，使用網路公關工具，進行資訊收集，從民眾的角度出發，提出更貼近民心的說明，進行反應回復，提升機關服務使用度與民眾滿意度。

（2）行銷推廣成效的關鍵指標

機關網站執行網路行銷推廣時，應當以整體的關鍵指標（含流量、能見度、競爭力、知名度、曝光量）為主，並建立關鍵指標的衡量機制。

■ 建立統一的衡量機制

以相同標準與計算單位，衡量行銷推廣時所用工具的成效，

例如：使用訪次（Visit）來衡量流量。

■ 應設定目標值

流量衡量機制應設定目標值，希望民眾達成網站瀏量之目標（例如：加入會員，下載檔案，訂閱電子報），以衡量行銷工具的目標轉換成效。

■ 彙整並區分不同行銷工具的成效

分析關鍵指標成效時，應能結合目標值，以衡量不同行銷推廣工具的轉化成效。

（3）行銷推廣的成效衡量機制

機關網站的行銷推廣，應建立統一的成效衡量機制，透過設定關鍵指標，以評估行銷活動時機與分析實際執行成效，並視需要透過定期趨勢（例如：日、月、年）分析，彙整成效變化的報表。

■ 網站流量分析

分析各網路媒體引導民眾實際進入行銷推廣網站的操作行為與反應，其中包含民眾於機關網站之造訪流量（訪次或網頁檢視）、平均停留時間、平均造訪頁面與彈出率。

A. 訪客資訊

應含網站總流量、平均瀏覽頁面、平均停留時間、新舊訪客、訪客分布地區、訪客使用之語言及跳出率等。

B. 流量來源

應針對直接流量、間接流量進行分類。間接流量需分為搜尋引擎、與來訪前的連結網站。搜尋引擎應同時進行民眾使用的關鍵字搜集，分類來源後，依照相關項目進行數據蒐集。

C. 網站內容

針對民眾使用的熱門頁面進行資訊蒐集，並分析熱門頁面的檢視、平均停留時間、跳出率等。

D. 關鍵字搜尋

應使用網站追蹤分析評量工具（例如免費提供流量分析服務的 Google analytics

<http://www.google.com/analytics>，以及 Yahoo! 奇摩站長工具 <http://tw.webmaster.yahoo.com/>），進行關鍵字於搜尋引擎的排名追蹤，並提供每日、每週的監控報表，以觀察趨勢。

建立與關鍵字廣告或橫幅廣告相同流量計算機制，應區分網路流量是來自的搜尋引擎（如 Google、Yahoo！）、應用的關鍵字，並將網路流量區分為關鍵字廣告或自然搜尋結果。

■ 互動參與的活動

透過民眾互動參與的行銷推廣活動，應蒐集民眾實際進入活動的反應，並記錄各流量來源帶來民眾參與數的百分比。

■ 應用服務推廣

應針對實際線上服務流程，進行使用資訊收集，包含民眾服務流程的完成數、與流程中各節點民眾離去或進入的數量，蒐集民眾實際進入活動的反應，記錄各流量來源帶來民眾使用服務數的百分比。

6.5.1 網站優化（SEO）管理

民眾在接觸到網站訊息或有需求時，主要透過搜尋引擎的關鍵字進行查尋動作，因此，在機關進行網路行銷推廣時，搜尋行銷可扮演宣導角色。搜尋行銷可使用的工具或技術，包含關鍵字廣告及自然搜尋結果排名優化，以提升網頁在搜尋引擎的能見度，讓民眾主動搜尋與瞭解政策內容。

（1）搜尋引擎關鍵字廣告

應當評估行銷推廣訊息相關的關鍵字、衍生關鍵字、關鍵字熱門程度、與行銷推廣服務相關程度、與預計達成的效益後，再付諸執行。

需透過搜尋引擎關鍵字廣告的優化，以提升搜尋引擎關鍵字廣告品質，降低搜尋引擎關鍵字廣告的點擊成本。

（2）自然搜尋結果搜尋引擎最佳化（Search Engine Optimization，SEO）

應將行銷推廣網站結構進行優化分析，與網站內容進行搜尋引

擎友善化（Search Engine Friendly），讓搜尋引擎能完整收錄網站重點內容，以期能達到搜尋引擎關鍵字排名改善。

（3）實作說明

■ 網頁內容關鍵字

在網站內容中必須重複標示關鍵字名詞，但過多人為的關鍵字詞反而會被列為失效。

■ 網頁標頭（HEAD）設定

網頁標頭（HEAD）內出現關鍵字，建立關鍵字 META，以前五個關鍵字為最重要，大多數搜尋引擎不收錄設定過多關鍵字的網站。

```
<html>
<head>
<title>SEO –這是網頁標題</title>
<meta name="description" content="SEO">
<meta name="keywords" content="SEO">
<title>是網頁的標題，這裡一定要出現您的關鍵字，最佳化的關鍵字可放前面。
<meta name="description".. 是這個網頁的說明，必須加入關鍵字。
<meta name="keywords".. 是這個網頁的關鍵字，可設定多組，可用分隔多個關鍵字。
```

■ 網頁的語言宣告，強化搜尋優先權

提供搜尋引擎判別網站語言，決定搜尋處理的優先度。

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">
</head>
```

說明：「charset=utf-8」為語言設定。

■ 標題設定

HTML 語法中的 H 標籤用來標明一個檔案中的標題層次，H1 標籤可以被當做整個網頁的標題、H2 標籤就是小標題、H3 是第三級標題…等。

搜尋引擎對出現在 H 標籤中的關鍵字有相當的偏好，尤其是以 H1 標籤信號較強，一個頁面建議僅使用一次標題標籤，主要的設計還是以不影響使用者瀏覽網站為主，過度的使用

會影響搜尋引擎對關鍵字的搜索，甚至使搜尋引擎判斷為作弊。

■ 網站更新頻率

定期更新網站資訊，搜尋引擎會優先搜尋更新頻率高的資訊進行排序，有新訊息的網站會排名較前。

6.5.2 社群媒體之應用與管理

- (1) 社群媒體應用可運用現有社交媒體網站，快速建立互動服務。
- (2) 網站版面應將社群媒體專區之連結固定於頁面明顯處，讓民眾可輕易點選。
- (3) 社群媒體的訊息發布應主動並將官方內容調整為網路族群熟悉的網路語言。
- (4) 社群管理應著重在社群經營，平均每日一則訊息發布，或定期提出議題，提高民眾參與度，並針對網友意見做即時主動的回應。
- (5) 可於網站資訊發布頁面放置「社群分享按鈕」，讓民眾可將政府訊息分享至個人之社群媒體，提高訊息曝光度。

關於社群媒體的相關應用與經營管理，請參考國家發展委員會公布之《政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引（社會網絡篇）》。

政府網站建置及營運作業參考指引

附件二 參考指引檢核表

附件二 參考指引檢核表單

1. 網站定位

1.1 確認網站成立的意義

確認網站成立的方法有很多種，機關可自行選擇合適的方法，或應用最普遍的 5W1H 六何法²⁸進行評估。

以下為運用 5W1H 進行評估的應用表單範例。

表 31 運用 5W1H 評估表單範例

5W1H	問題參考	評估結果
What	網站提供何種資訊？提供那些服務？	
Who	網站服務的對象？網站內容負責單位？由誰負責維護？	
When	網站建置時程？何時建置完成？	
Where	網站的硬體設備將放置何處？	
Why	為何要建置網站？	
How	網站如何建置？網站應用何種開發工具、環境建置？	

1.2 評估網站預計達成的效益

下表為針對網站帶給不同角色之效益，所製作之評估範例。

表 32 網站服務對象效益評估範例

面向	對象	效益
對內	對業務同仁	業務處理資訊化、資訊發布即時化與效率處理便捷化。
	對資訊同仁	建構資訊系統，授權業務同仁共同參與。
對外	對機關形象	資訊與服務網路化，建立機關服務便利形象。
	對服務對象	增加接收政府資訊與辦理業務便利性，減少臨櫃需支出之時間與成本。

²⁸ Five Ws，http://en.wikipedia.org/wiki/Five_Ws

1.3 確認網站服務的對象

如何確認網站服務的對象？可以使用者為中心之分析方法²⁹進行評估。首先分別羅列將會使用網站之對象（或預計推廣之對象），以該類使用者身份思考所要建立的網站。並將所分析而得之服務對象，於網站規劃過程中，接續評估網站需提供的資訊與服務及民眾操作網站的方式。

以下以一般政府機關網站所應用之分眾模式評估服務對象需求，及機關網站所提供之資訊項目比較進行分析。

表 33 分眾模式期望項目與機關提供項目分析範例

服務對象	對象期望的項目	機關能提供的項目
研究學者	統計報告、研究報告	年度施政成果
企業	線上申辦	表單下載

²⁹ user-centered design (UCD)，可參考 http://en.wikipedia.org/wiki/User-centered_design 的說明

2. 網站規劃

2.1 網站無障礙與公平原則

目前機關網站所提供之網頁無障礙快速鍵，建議如下：

Alt+U：上方導覽連結區，此區塊列有本網站的主要連結。

Alt+L：左方導覽連結區，此區塊列有本網站的主要連結。

Alt+C：中間主要內容區，此區塊呈現各網頁的網頁內容。

Alt+R：右方相關資訊區塊，首頁其他相關連結區。

Alt+S：網站搜尋。

2.5 規劃網站要使用的詮釋資料

表 34 詮釋資料欄位規劃範例（以國家發展委員會網站為例）

DC 資料項 (英文名稱)	DC 資料項 (中文名稱)	說明	必要／ 建議／ 選擇	規劃時評估重點
Title	標題	電子檔案被賦予之一個或多個名稱。	必要	
Subject	主題和關鍵詞	電子檔案主題或主要概念之關鍵字，及代表與本物件重要相關之人、地、事件、或其他背景資料等資訊之詞彙。	必要	關於研考會、主動公開資訊、政策研究、部會施政管理、政府改造與創新、電子化政府、公民參與及資訊公開、國家檔案管理、公告訊息、服務園地、相關網站連結、文件下載、組織改造、研究資訊、為民服務、施政計畫管理、風險管理、國際生活環境、地方發展與治理。
Creator	創作者	電子檔案構思及創始者，可為一位或一位以上之個人、機構或服務系統。	必要	一律著錄單位名稱，並細分至以科為單位，如「資管處第四科」。

DC 資料項 (英文名稱)	DC 資料項 (中文名稱)	說明	必要／ 建議／ 選擇	規劃時評估重點
Description	簡述	文件摘要或影像資源之內容敘述。可包括摘要、目次、圖示資料之來源說明、或對於內容的文字敘述等。	選擇	
Publisher	出版者	負責發行電子檔案之個人或機構，如博物館，同時可著錄主要資助單位或政府機關。此外，發行者與其他重要代理商亦可著錄於此。	必要	統一著錄為「國家發展委員會」。
Contributor	貢獻者	除著者外，對電子檔案創作有貢獻之其他相關人士或機構（如編者或譯者）。亦可用於著錄贊助者、捐贈者及負責人。描述生物標本時。可於此著錄標本製作者。	選擇	
Date	製作日期	電子檔案公開發表日期，建議日期著錄格式：YYYY-MM-DD。此處所著錄之日期不一定與 Coverage 欄位所定義之資源內容所涵蓋之日期或期間相同。描述生物標本時，本欄位值著錄鑑定、觀察及採集的相關日期。	必要	統一採用 ISO 8601 標準格式定義日期時間。
Type	資料類型	電子檔案類型或所屬抽象範疇，例如文字、聲音、影像、實體物件、事件、原件或代理物件等。	必要	文字、聲音、影像與檔案（其細分為 Microsoft Word、Microsoft Excel、PDF、Microsoft PowerPoint）

DC 資料項 (英文名稱)	DC 資料項 (中文名稱)	說明	必要／ 建議／ 選擇	規劃時評估重點
Format	資料格式	本欄位描述存取、呈現或使用此電子檔案時可能所需之軟硬體工具。	選擇	Text/html、Audio/html、Video/html、Microsoft Word/file、Microsoft Excel/file、Microsoft PowerPoint/file、PDF/file、ZIP/file、RAR/file
Identifier	識別資料	用來有效辨識此電子檔案之文字或號碼，如機關 OID、URN、URL、ISSN、ISBN 等。	必要	國家發展委員會機關 OID：A41000000G。
Relation	關連	與其他電子檔案之關聯，或所屬系列和檔案庫。	選擇	本欄位定義統一採用以下格式：平台-機關 domain-頁面型態-資料編號-分眾編號。
Source	來源	電子檔案其他衍生來源。	選擇	如無特殊描述時，比照創作者欄位填入。
Language	語言	電子檔案所使用之語言。 建議使用 RFC1766 並併用 ISO639 標準。	建議	根據網頁語言填寫，例如中文網頁請填寫中文，英文網頁請填寫 English，西班牙網頁請填寫 Español。
Coverage	時空涵蓋範圍	電子檔案所涵蓋之時期和地理區域。時間涵蓋範圍指電子檔案內容相關時期，例如新石器時代，而非電子檔案產生或創作時間。空間涵蓋範圍若是一個實際地區，則著錄地名或座標（經緯度）。	建議	
Rights	權限範圍	電子檔案版權聲明和使用規範。	建議	

DC 資料項 (英文名稱)	DC 資料項 (中文名稱)	說明	必要／ 建議／ 選擇	規劃時評估重點
category.theme	主題分類	以政府完整施政分類為基礎，提供簡潔易懂之分類架構。	必要	(I10)政府財政、(210)外交發展、(300)法務、(340)政風、(350)人權保障、(450)出版、(900)綜合行政、(910)國家發展、(920)行政管理、(930)行政革新、(940)組織改造、(950)行政統計、(I51)公報
category.cake	施政分類	各機關依行政施政業務與功能，以階層式架構建立完整行政施政知識種類，建立分類表內所涵蓋之詞彙。	必要	(J11)組織編制、(DH0)檔案管理、(E21)外交合作、(EB0)研究發展、(EB2)委託研究計畫、(EB3)民意探討、(EB4)提升服務品質、(EB5)智庫合作與交流、(EC0)綜合計畫、(EC5)組織改造、(ED0)管制考核、(ED3)施政計畫管制、(EE2)推動電子化政府、(EF0)政府出版品、(EF5)行政院公報、(EG2)促進地方發展、(EG3)英語生活環境、(EX8)數位落差、(J00)輔助事務、(J11)組織編制、(J20)主計、(J23)統計、(J23)統計、(J30)法務、(J49)政府資訊服務、(J51)綜合業務、(J52)書刊資料管理、(J55)採購業務、(J63)政風預防、(J70)公共事務、(J76)請願與陳情、(J77)訴願
category.service	服務分類	以民眾使用角度出發，以其較易瞭解及熟悉的方式呈現分類內容。	必要	(I00)公共資訊、(I10)政府財政、(I20)政府統計、(I31)採購業務、(I41)新聞發布、(I42)政策宣導、(I51)公報、(I52)出版品、(I60)資訊服務、(I61)入口網、(I70)法律服務

2.8 規劃所需要整合的資訊環境

下表列舉政府機關現存可整合之資訊系統，及機關內部經常整合的資訊系統，請機關於本階段詳細評估網站所需整合項目，並提早進行相關整合之申請與資源確認。

表 35 可供政府機關整合之資訊系統

範圍	資訊環境項目	本案是否整合
機關內部	機關自建單一登入	
	SMTP Mail Server	
	公文系統	
	其他業務資訊系統 (請自行列舉)	
e 政府服務平台 (Government ServicePlatform, GSP)	單一登入	
	電子付費	
	既有系統與流程整合	
	資訊中介服務：	
	1.商工 2.戶役政 3.地政 4.公路監理 5.財稅	

2.11 網站經營資源規劃

以下針對各種不同的經營資源提出規劃建議，並請機關於本步驟清楚定義各項資源的投入方案。

表 36 政府網站經營資源規劃建議

經營資源項目	說明	來源	是否已準備
人力資源	需有足夠全職或兼職人員管理維護網站與回復民眾問題。	機關內部	
人員訓練	各工作項目需有不同的訓練： 1. 系統管理：系統管理人員應	機關內部	

經營資源項目	說明	來源	是否已準備
	具備網站系統管理技能與知識。 2. 資料維護、蒐集與整理：瞭解如何處理需上線之資料，並具備網站資料處理能力。需注意網頁資料與紙本或一般電子檔要求有所不同，如文件結構、無障礙與圖檔及多媒體處理問題等。		
使用者測試和評估	考慮民眾的使用經驗，作為改善網站操作界面、互動流程和內容的參考。	民眾	
委外經營	若機關內部無專業、專職網站管理人員，可考慮委外辦理。 委外時，機關內部亦須籌組對應組織與成員，以確保委外經營品質，機關亦須提供適時支援。	廠商	
網站行銷推廣	針對新網站與新服務規劃行銷推廣活動，機關可採委外方式辦理，並確認行銷議題具有推廣的明確性與效益性。	廠商	

3. 網站開發

3.1 評估應用現有網站維護機制

最適宜之評估方法為先行確認既有系統軟硬體等各方面是否滿足新網站需求。以下以網站規劃時所用之「2.7 規劃網站需要的管理功能」階段詳列之網站管理功能表為基礎，並新增硬體相關評估項目轉換成為應用於現有網站維護機制的評估分析表。

表 37 網站維護機制評估分析表

範圍	新網站需求功能	現有系統已具備	其他應用工具
資訊管理	最新消息		
	新聞評鑑		
	機關公告		
	機關徵才		
	業務資訊		
	法規資料庫		
	活動花絮		
	主管簡介		
	組織架構		
	施政計畫		
	施政成果		
	常見問答集		
	主動公開資訊 1.對外關係文書； 2.組織、職掌及聯絡資訊； 3.法律、法規及行政規則； 4.施政計畫；5.業務統計； 6.研究報告；7.出國報告； 8.預算及決算書； 9.行政指導有關文書； 10.請願處理結果及訴願決定； 11.公共工程及採購書面契約；		

範圍	新網站需求功能	現有系統已具備	其他應用工具
	12.支付或接受之補助； 13.委員會議紀錄		
功能管理	線上申辦		
	討論區		
	意見信箱		
	會員機制		
	電子報		
	RSS		
	線上報名		
	意見調查		
	行事曆		
	相關網站連結		
	網站導覽		
	廣告橫幅連播		
	雙語詞彙維護		
	子網站建置系統		
	影音專區		
	部落格		
	GPKI		
	資源預約及管理		
系統管理	組織管理		
	權限群組管理		
	使用者管理		
	目錄樹管理		
效能管理	績效管理		
	流量分析		
	無效連結		
	無障礙檢測		FreeGo
	分類檢索詮釋資料檢測		我的 E 政府
硬體管理	網站伺服器		

範圍	新網站需求功能	現有系統已具備	其他應用工具
	資料庫伺服器		
	檔案伺服器		
	網路設備（負載平衡）		
	備援機制		
	備份機制		

3.2 評估是否全新建置開發

以下為考慮是否全新建置開發之評估範例。由於是否需要建置網站已於「1.1 確認網站成立的意義」階段進行評估並確認，故本階段評估作業僅針對是否建置全新網站之議題進行評估，一旦確認開發後，請遵照本參考指引體系所定義之程序執行。

表 38 網站全新建置開發評估範例

面向	評估重點提要	評估結果	執行策略
現有系統評估	1. 現有系統的功能已完整具備新網站所需要的管理功能		
	2. 現有系統的功能具備部分新網站所需管理功能，需再擴充新功能	Yes	尋求原有廠商提供擴充的規劃建議
開發方式評估	1. 以現有系統功能建立新網站		
	2. 以現有系統為基礎，開發擴充新的功能	Yes	評估機關是否有能力開發？或委外開發？
	3. 完全以新系統進行建置，獨立開發		

3.3 共構機房代管服務導入

共構機房代管服務相關表格連結如下：

- 政府網際服務網（GSN）Co-Location 租用及異動申請書
<http://gsn.nat.gov.tw/rule/forms/gsn-colocation.doc>

- 網際資訊網路業務用戶端設備（CPE）介面性能調查表（固接式）
- VPDN 主機端客戶介面調查表
- 政府網際服務網（GSN）管理規範
<http://gsn.nat.gov.tw/new/02-01.html>
- 主機代管服務申請同意事項
- GSN IDC 防火牆租用異動申請書
http://gsn.nat.gov.tw/rule/forms/GSN_IDC_firewall.doc
- GSN 主機代管（Co-location）費率表
<http://gsn.nat.gov.tw/new/03-07-06.html>

3.7 驗收測試

3.7.3 政府網站版型與內容管理規範檢核

機關可依據「政府網站版型與內容管理規範」所提供之檢核表，逐項確認網站是否符合政府網站版型之規範項目。

註：配合政府網站版型與內容管理規範調整本檢核表內容。

表 39 網站規範功能檢核表

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
1 使用者的呈現裝置			
1.1 網站設計應考量使用者的裝置，支援不同的瀏覽程式			
➤ 基本要求 ○ 在市佔率高的瀏覽器皆能正常顯示。			
1.2 網頁設計宜考量螢幕解析度			
➤ 基本要求，以下兩者可選其一： ○ 於 1024 * 768 螢幕解析度下檢視網站，瀏覽器視窗不出現橫向捲軸，網頁主要內容設計在 800 像素寬度內，超出者則為廣告看板等較次要的內容。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 於 800 * 600 螢幕解析度下檢視網站，瀏覽器視窗不出現橫向捲軸；使用更高解析度瀏覽時，網頁可隨視窗大小向右延伸。			
1.3 提供友善列印版本			
➤ 基本要求			
○ 可在 A4 紙張上完整列印。			
○ 僅針對有列印需求的網頁提供「友善列印」版本。			
○ 列印網頁的主要內容，不含導覽區塊。			
➤ 進階要求			
○ 將網頁設計為相對式大小，在任何大小的紙張上可完整列印。			
1.4 Tab 鍵在網頁上的移動應有順序性			
➤ 基本要求			
○ 鍵盤移動的順序為左上、右上、左中、中間、右中、下方。			
○ 為了確保移動順序的正確，應加上 <tabindex> 標籤，指出 tab 鍵移動的順序。			
2 網頁組成要素			
2.1 網站名稱與識別標誌，建議置於版面左上方			
➤ 基本要求			
○ 放置於全站。			
○ 圖片的替代文字應為該網站名稱。			
○ 點選後可連結至首頁。			
2.2 網站常用服務功能，建議置於版面右上方			
「網站導覽」			
➤ 基本要求			
○ 中文版命名為「網站導覽」，英文版則為「Sitemap」。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 置於全網站網頁要素右上方的第 1 位位置，方便使用者點選。			
○ 網站導覽的內容，以階層式或表列式的邏輯性及層次性的條理排列。			
回首頁 (Home) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「回首頁」，連結回中文版首頁；英文版則命名為「Home」，連結回英文版首頁。			
○ 置於全站除了首頁之外的網頁右上方。			
意見信箱 (Contact Us) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「意見信箱」，英文版則為「Contact Us」。			
○ 置於首頁。			
○ 填寫介面為表單方式。			
➤ 進階要求 ○ 系統自動回覆訊息。			
○ 能讓民眾查詢反應意見處理進度。			
常見問答 (FAQs) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「常見問答」，英文版為「FAQs」。			
○ 置於首頁。			
○ 可回答大部份使用者的常見問題。			
➤ 進階要求 ○ 提供分類或關鍵字查詢功能。			
2.3 如有版本切換按鈕，建議置於版面右上方			
語言版本 ➤ 基本要求			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 置於首頁。			
○ 語言版本的切換按鈕直接以該語言呈現。			
其他版本 ➤ 基本要求 ○ 與語言版切換按鈕並列。			
○ 置於首頁。			
2.4 網站應明確顯示之服務功能，應置於版面適當處			
全站搜尋 (Search) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「全站搜尋」，英文版為「Search」。			
○ 置於首頁。			
○ 輸入關鍵字可進入檢索結果。			
○ 可用鍵盤操作。			
○ 範圍以站內為主，避免搜尋整個網際網路。			
➤ 進階要求 ○ 可連結操作說明。			
○ 可連結進階搜尋。			
雙語詞彙 (Bilingual Glossary) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「雙語詞彙」，英文版則為「Bilingual Glossary」。			
○ 置於首頁。			
➤ 進階要求 ○ 提供分類或關鍵字查詢功能。			
RSS 訂閱按鈕 ➤ 基本要求			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 不論於中文版或英文版應命名為「RSS」。			
○ 置於首頁。			
○ 中文版的 RSS 訂閱按鈕，應設定連結至中文內容，英文版應設定連結至英文內容。			
○ 針對資料內容更新頻率高的單元，如公告訊息提供 RSS 訂閱單元。			
➤ 進階要求 ○ 針對機關業務所產生的核心資訊，如出版品和統計資料等，可主動告知訂閱者的單元，提供 RSS 訂閱。			
資料日期 (Date) ➤ 基本要求 ○ 置於全站適當處。			
○ 中文版網頁公告日期採民國年格式，即 YYYY-MM-DD，惟機關基於施政及服務國內外民眾需求，另有其他考量者，如觀光旅遊、招商投資、金融、航空、學術研究、藝術、文化或國際事務等網站，得使用西元年呈現。外語版網頁按照 ISO 標準，即 YYYY-MM-DD。			
○ 針對新聞稿、活動訊息、最新消息、公告文書等動態訊息，提供發布與截止日期。			
➤ 進階要求 ○ 針對首長介紹、單位介紹等不常變動的網頁內容，提供更新或檢閱日期。			
留言版／討論區／論壇 (Message Board / Discussion Forum / Forum) ➤ 基本要求 ○ 於首頁提供至少一種集體互動討論的功能。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 提供明確的管理與使用規則。			
會員專區（Member Login）置於版面適當處 ➤ 基本要求			
○ 於首頁提供輸入帳號與密碼的登入， 搭配忘記密碼與申請會員的連結。			
○ 以 Email 寄送網站最新消息給會員 （Email Update）。			
➤ 進階要求			
○ 對於隱私或安全需求較高的功能，如 付費、繳稅等可提供憑證登入。			
便民服務（Online Service）置於版面適當處 ➤ 基本要求			
○ 讓使用者不需下載填寫表單，可於線 上申辦完成。			
○ 至少提供一項於首頁。			
○ 標示各項申辦案件的聯絡窗口、作業 流程及相關屬性讓民眾在申辦前即能 得到充份資訊。			
➤ 進階要求			
○ 若網站提供多項申辦服務，可匯整於 「便民專區」，以民眾的角度，將各 個服務以多面向做分類，方便民眾查 詢。			
○ 能讓民眾查詢申辦服務之處理進度。			
2.5 機關聯絡方式、網站政策及特定標章等宣告 資訊，建議置於頁尾			
聯絡電話（Phone Number） ➤ 基本要求			
○ 置於首頁。			
○ 中文版所提供之聯絡電話加上區碼 （如 02-1234-5678），英文版加上國 碼（如 886-2-1234-5678）。			
○ 應為機關或單位的總機，而非個人分			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
機。			
聯絡地址 (Address)			
➤ 基本要求			
○ 與聯絡電話並列。			
○ 置於首頁。			
○ 不論於中文版或英文版應加上五碼郵遞區號。			
○ 中文版聯絡地址加上縣市名 (如：10075 臺北市中正區濟南路一段 2-2 號 6 樓)，英文版加上國名 (如：6F, No. 2-2, Sec.1, Jinan Road, Taipei, Taiwan 10075, R.O.C.)。			
○ 地址旁邊加上「交通位置圖」，設定連結至交通位置圖與交通方式介紹頁。			
無障礙或其他政府標章			
➤ 基本要求			
○ 取得無障礙網頁空間的標章 A+，並置於首頁。			
○ 標章圖片保持原圖或等比縮放大小，並設定替代性標籤，且圖片應可連結到相關網址。			
「我的 E 政府」標誌 (Republic of China (Taiwan) Government Entry Point)			
➤ 基本要求			
○ 置於首頁。			
○ 根據各網站設計之色系，自行製作符合背景顏色的圖檔，檔案尺寸為 43 x 46 像素。			
○ 中文版設定圖片的 Alt 標籤為「我的 E 政府」，設定連結至 http://www.gov.tw/ 。			
○ 英文版設定圖片的 Alt 標籤為「Republic of China (Taiwan)」			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
Government Entry Point」，設定連結至 http://www.taiwan.gov.tw/ 。			
隱私權保護政策（Privacy Policy） ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「隱私權保護政策」，英文版命名為「Privacy Policy」。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與機關特性及所蒐集資料一致。			
網站安全政策（Security Policy） ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「網站安全政策」，英文版命名為「Security Policy」。			
○ 與「隱私權保護政策」並列。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與各機關實際的資安政策一致。			
➤ 進階要求 ○ 網站安全政策至少每年評估一次，以反映政府法令、技術及業務等最新發展現況，確保資訊安全實務作業之有效性。			
政府網站資料開放宣告（Open Government Declaration） ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「政府網站資料開放宣告」，英文版命名為「Open Government Declaration」。			
○ 與「網站安全政策」並列。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與機關特性及所提供資料一致。			
3 導覽			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
3.1 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站			
➤ 基本要求 ○ 網站導覽列放在同樣的位置，有相同的樣貌，維持一致的順序。			
3.2 導覽按鈕名稱應清楚易懂、符合慣例，避免名目相近或重複			
➤ 基本要求 ○ 按鈕的名稱符合使用者習慣。 ○ 按鈕的名目不相近或重複。			
3.3 按鈕圖示旁加上文字			
➤ 基本要求 ○ 在圖示按鈕旁邊或下方加註文字。 ○ 圖示使用 Alt 標籤加入相符的替代文字。			
3.4 考量使用者的目標、角色和興趣來做導覽分類			
➤ 基本要求 ○ 網站內容依使用者角色或拜訪的目標作妥當的分類。 ○ 分眾資訊不應為網站內容的唯一導覽方式。			
3.5 為網頁提供有意義的視窗標題			
➤ 基本要求 ○ 網頁標題不應全站的每一頁都相同。 ○ 網站首頁以網站名稱為標題。 ○ 網站各單元以「所在單元-網站名稱」為標題。			
➤ 進階要求 ○ 為新聞、活動等動態內容，以「新聞標題-網站名稱」為視窗標題。			
3.6 提供路徑連結列，告知使用者目前所在的位置			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 路徑連結列以「目前位置」為開頭，由「首頁 (Home)」開始，加上「>」（大於）符號層層往下，顯示階層架構。			
○ 路徑應設定連結，讓使用者能回到上一層或首頁。			
3.7 頁面如需拉動捲軸瀏覽，應於頁面上方加上分段標題的快速連結			
➤ 基本要求 ○ 網頁內容太長時提供分頁或錨點 (Anchor Tags)。			
○ 長網頁下方加入「到最上面」(Top)。			
4 首頁設計			
4.1 首頁呈現網站最主要的內容與服務			
➤ 基本要求 ○ 首頁提供網站最重要的服務按鈕連結。			
➤ 進階要求 ○ 將新聞和主要活動呈現於首頁，讓使用者一眼得知網站最新動態。			
4.2 首頁應考量使用者瀏覽方便及裝置，不宜產生橫向捲軸			
➤ 基本要求 ○ 網站設計保持適量的內容。			
○ 以 1024 * 768 螢幕解析度檢視時，長度不宜超過 3 頁。			
4.3 連至外站的按鈕置於首頁版面右中區塊，並與中間內容區靠下對齊			
➤ 基本要求 ○ 在首頁限定連外按鈕的數量，約 3 到 6 個。			
○ 按鈕數量視版面內容多寡而定，避免			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
右中區塊出現空白。			
5 文字樣式與連結			
5.1 全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸			
➤ 基本要求 ○ 各個頁面的文字格式應一致。			
5.2 中文字使用系統預設的字型			
➤ 基本要求 ○ 中文字不指定字體，以使用者端的預設字型顯示。			
➤ 進階要求 ○ 網頁避免使用標楷字體。			
5.3 英文字避免使用中文字型			
➤ 基本要求 ○ 英文內容不以中文字型顯示。			
○ 在中英並排的內容中，直接指定英文字型。			
5.4 文字大小使用相對尺寸而非固定尺寸			
➤ 基本要求 ○ 讓使用者於瀏覽器的「檢視」功能表中，依個人需求選擇字型大小。			
5.5 可點選的文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果			
➤ 基本要求 ○ 標示底線或使用與內文不同的顏色。			
○ 連結文字加上滑鼠效果，提高使用者的互動感受。			
5.6 提供下載可編輯文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 對於使用者需下載來填寫、編輯的文件，如申請表或範本，除可編輯的檔案格式（如.txt）外，應另優先提供開放文件格式 ODF-CNS15251 檔案，並可再視需要提供其他開放性檔案格式（如 PDF、HTML 等）。			
○ 對於使用者需備查但不需再編輯的報告或文件，如說明書或報告書，建議優先提供 PDF 格式檔案。			
○ 提供 PDF 檔案格式，應保留文字屬性。			
5.7 所提供的下載文件檔案，讓使用者選擇開啟或儲存			
➤ 基本要求 ○ 提供下載檔案時，啟動瀏覽器的下載功能，而非直接開啟。			
6 圖片與多媒體			
6.1 網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間			
➤ 基本要求 ○ 避免在網頁上縮放圖片，圖片大小應儘量與原始尺寸比例相同。			
6.2 若歡迎頁為動畫，提供清楚可辨識之略過功能			
➤ 基本要求 ○ 起始頁以「按鈕」或「文字」連結至下一頁。			
○ 提供「略過動畫」（Skip）功能。			
6.3 確保多媒體網頁可關閉音效			
➤ 基本要求 ○ 於多媒體動畫的介面中加入「音效開啟與關閉」的切換按鈕，供使用者選擇。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 進階要求 ○ 考量輔助工具讀取頁面時的方便，音效開關按鈕宜放置於多媒體網頁中的第 1 個按鈕。			
6.4 確保多媒體介面可使用鍵盤操作			
➤ 基本要求 ○ 多媒體介面中的選項按鈕，可用 Tab 鍵切換。			
○ 按 Enter 鍵可以執行。			
➤ 進階要求 ○ 多媒體介面中的選項按鈕或超連結，應提供可及性替代按鈕或超連結。			
6.5 為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明			
➤ 基本要求 ○ 多媒體互動介面中的圖示選項按鈕，應使用 Alt 標籤加上替代文字說明。			
○ 網頁有提供背景音效或音樂的影音檔案時，加上替代文字說明，或在網頁上提供說明文字。			
➤ 進階要求 ○ 有對話、旁白或錄音的影音檔案，於網頁或影片中提供同步的文字或字幕。			
7 表單			
7.1 在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例			
➤ 基本要求 ○ 標明必填或非必填項目。			
○ 對帳號、密碼、文字框等有字數限制的輸入框，明確標示字元或字數限制。			
○ 對表單填寫的特殊限制，標明填寫格式與範例。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
7.2 確保表單的可及性			
➤ 基本要求 符合「無障礙網頁開發規範」多媒體的規定。			
7.3 確保輸入框有足夠的空間			
➤ 基本要求 表單輸入框的寬度可提供使用者輸入全部的文字。			
7.4 格式錯誤或未填寫的資料，應告知使用者正確的處理方式			
➤ 基本要求 提供偵錯功能，檢查表單全部的資料格式。			
應告知錯誤的欄位及處理方式。			
7.5 在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊			
➤ 基本要求 於表單旁標示服務專屬的諮詢電話、Email 或可供使用者下載的表單檔案。			
8 搜尋			
8.1 搜尋結果應方便檢閱			
➤ 基本要求 應明確告知查詢結果			
明確告知查詢結果筆數與頁數。			
提供使用者選擇瀏覽「上一頁、下一頁、第一頁與最後一頁」。			
搜尋結果包含符合的網頁或文件標題。			
於搜尋結果中顯示摘錄文字。			
➤ 進階要求 可重新用關鍵字搜尋，或進入進階檢索。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 檢索結果排序方式，提供相似程度、時間、主題...等有多樣性選擇。			
○ 搜尋結果分頁條件可由使用者改變設定，如：每頁 25 筆、50 筆或 100 筆等。			
8.2 提供進階搜尋			
➤ 基本要求 ○ 於簡單搜尋的輸入框旁，放置進階搜尋的連結，讓使用者可選擇使用簡單或進階搜尋方式。			
○ 於進階搜尋中以多種條件組合檢索			
○ 提供淺顯易懂的使用說明。			
9 應提供內容			
9.1 提供單位及主管業務介紹			
➤ 基本要求 ○ 提供機關及主要業務介紹。			
➤ 進階要求 ○ 機關介紹包括組織、職掌、沿革、重要人事、重要事件及下屬機關介紹...等。			
○ 主管業務說明：應涵蓋機關主要施政方針、業務與服務項目。			
9.2 提供申辦服務介紹及程序說明			
➤ 基本要求 ○ 提供申辦須知、主要申辦業務的流程說明或為民服務白皮書。			
➤ 進階要求 ○ 申辦業務說明涵蓋機關主要申辦業務項目。 ○ 說明方式清楚易懂或有範例介紹。			
9.3 提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 提供單位最新消息、公告事項或活動時程。			
○ 標明張貼日期、活動期間，確保時效。			
➤ 進階要求 ○ 動態資訊可從首頁直接點選。			
○ 標題簡明易懂，內容簡單清楚，避免直接張貼公文。			
○ 標明提供單位，讓民眾了解該資訊的業務歸屬單位及詢問對象			
9.4 提供機關主管業務所產生的核心資訊			
➤ 基本要求 ○ 提供機關產生的文件、報告、記錄、統計資料、法規或出版品等資訊。			
9.5 提供相關單位網站連結資訊			
➤ 基本要求： ○ 下屬機關或上層機關網站。			
○ 避免商業連結。			
➤ 進階要求 ○ 提供屬性相近的服務連結。			
○ 業務相關之單位網站或網路資源。			
9.6 機關應視其業務性質及所可運用資源，提供語音資訊服務（Audio Clips）及影音資訊服務（Video Clips）			
➤ 基本要求 ○ 提供語音、影音內容的播放與下載。			
○ 符合「無障礙網頁開發規範」多媒體的規定。			
➤ 進階要求 ○ 將網站所提供的影音資訊彙整成「影音專區」放置於網站明顯處。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
10 內容呈現格式			
10.1 網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽			
➤ 基本要求			
○ 清楚標示文章結構重點：標示文章主要標題，標示段落次要標題。			
○ 條列式的文字使用符號清單。			
○ 段落文字的重點使用粗體。			
10.2.連結文字與目標內容相符			
➤ 基本要求			
○ 將相關性最高的文字設為連結。			
10.3 外語版網站內容應適切			
➤ 基本要求			
○ 下載的檔案、表格應為該外語內容。			
○ 連結的網站、網頁為該外語網站。			
10.4 因應網站服務需要，提供文字轉語音服務			
➤ 基本要求			
○ 需考量網站使用者是否具有此需求，如兒童聽比看更容易理解，以提供文字轉語音的服務。			
10.5 因應網站服務需要，提供文字標註注音服務			
➤ 基本要求			
○ 需考量網站使用者是否具有此需求，如兒童、新移民以注音識字，以提供文字標註注音符號。			
11 內容管理			
11.1 定期更新網站內容，並標示更新日期			
➤ 基本要求			
○ 網站的最新消息依實際業務狀況應定期上網更新。			
○ 提供上線時間或最近檢閱或更新日			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
期。			
➤ 進階要求 ○ 網頁夾帶的文件檔提供出版日期。			
11.2 定期檢視全網站資料			
➤ 基本要求 ○ 利用檢測工具檢測，定期檢測無效連結。			
○ 檢查網頁內容的分類是否適當，網站導覽（Sitemap）與網站架構是否符合。			
○ 檢查網頁內容與視窗標題是否相符。			
○ 檢查各業務窗口網頁是否已提供正確的聯絡資訊，特別是人員異動或辦公室位置搬遷等事件之後。			
11.3 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」			
➤ 基本要求 ○ 檢視文章內容前後之脈絡，使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」稱呼對岸。			
11.4 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核			
➤ 基本要求 ○ 定期檢視網站之政府資料開放資料集。			
○ 設置政府資料開放資料集下載專區。			
○ 取消網頁授權限制(如取消版權所有翻印必究等限制)，以利使用者自由應用。			
12 外語版網站			
12.1 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			
➤ 基本要求 ○ 語系版本明列於首頁。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 如版本眾多，另以專頁呈現選擇。			
12.2 外語版網站內容應依外籍人士需求提供			
➤ 基本要求			
○ 邀請熟悉該外語人士提供內容建議。			
➤ 進階要求			
○ 聘請專職熟悉該外語人士為網站規劃人員。			

表 40 外語版網站規範功能檢核表

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
1 使用者的呈現裝置			
1.1 網站設計應考量使用者的裝置，支援不同的瀏覽程式			
➤ 基本要求 ○ 在市佔率高的瀏覽器皆能正常顯示。			
1.2 網頁設計宜考量螢幕解析度			
➤ 基本要求，以下兩者可選其一： ○ 於 1024 * 768 螢幕解析度下檢視網站，瀏覽器視窗不出現橫向捲軸，網頁主要內容設計在 800 像素寬度內，超出者則為廣告看板等較次要的內容。			
○ 於 800 * 600 螢幕解析度下檢視網站，瀏覽器視窗不出現橫向捲軸；使用更高解析度瀏覽時，網頁可隨視窗大小向右延伸。			
1.3 提供友善列印版本			
➤ 基本要求 ○ 可在 A4 紙張上完整列印。			
○ 僅針對有列印需求的網頁提供「友善列印」版本。			
○ 列印網頁的主要內容，不含導覽區塊。			
➤ 進階要求 ○ 將網頁設計為相對式大小，在任何大小的紙張上可完整列印。			
1.4 Tab 鍵在網頁上的移動應有順序性			
➤ 基本要求 ○ 鍵盤移動的順序為左上、右上、左中、中間、右中、下方。			
○ 為了確保移動順序的正確，應加上			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
<tabindex>標籤，指出 tab 鍵移動的順序。			
2 網頁組成要素			
2.1 網站名稱與識別標誌，建議置於版面左上方			
➤ 基本要求 ○ 放置於全站。			
○ 圖片的替代文字應為該網站名稱。			
○ 點選後可連結至首頁。			
2.2 網站常用服務功能，建議置於版面右上方			
「網站導覽」 ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「網站導覽」，英文版則為「Sitemap」。			
○ 置於全網站網頁要素右上方的第 1 位位置，方便使用者點選。			
○ 網站導覽的內容，以階層式或表列式的邏輯性及層次性的條理排列。			
回首頁（Home） ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「回首頁」，連結回中文版首頁；英文版則命名為「Home」，連結回英文版首頁。			
○ 置於全站除了首頁之外的網頁右上方。			
意見信箱（Contact Us） ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「意見信箱」，英文版則為「Contact Us」。			
○ 置於首頁。			
○ 填寫介面為表單方式。			
➤ 進階要求 ○ 系統自動回覆訊息。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 能讓民眾查詢反應意見處理進度。			
常見問答 (FAQs)			
➤ 基本要求			
○ 中文版命名為「常見問答」，英文版為「FAQs」。			
○ 置於首頁。			
○ 可回答大部份使用者的常見問題。			
➤ 進階要求			
○ 提供分類或關鍵字查詢功能。			
2.3 如有版本切換按鈕，建議置於版面右上方			
語言版本			
➤ 基本要求			
○ 置於首頁。			
○ 語言版本的切換按鈕直接以該語言呈現。			
其他版本			
➤ 基本要求			
○ 與語言版切換按鈕並列。			
○ 置於首頁。			
2.4 網站應明確顯示之服務功能，應置於版面適當處			
全站搜尋 (Search)			
➤ 基本要求			
○ 中文版命名為「全站搜尋」，英文版為「Search」。			
○ 置於首頁。			
○ 輸入關鍵字可進入檢索結果。			
○ 可用鍵盤操作。			
○ 範圍以站內為主，避免搜尋整個網際網路。			
➤ 進階要求			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 可連結操作說明。			
○ 可連結進階搜尋。			
雙語詞彙 (Bilingual Glossary)			
➤ 基本要求			
○ 中文版命名為「雙語詞彙」，英文版則為「Bilingual Glossary」。			
○ 置於首頁。			
➤ 進階要求			
○ 提供分類或關鍵字查詢功能。			
RSS 訂閱按鈕			
➤ 基本要求			
○ 不論於中文版或英文版應命名為「RSS」。			
○ 置於首頁。			
○ 中文版的 RSS 訂閱按鈕，應設定連結至中文內容，英文版應設定連結至英文內容。			
○ 針對資料內容更新頻率高的單元，如公告訊息提供 RSS 訂閱單元。			
➤ 進階要求			
○ 針對機關業務所產生的核心資訊，如出版品和統計資料等，可主動告知訂閱者的單元，提供 RSS 訂閱。			
資料日期 (Date)			
➤ 基本要求			
○ 置於全站適當處。			
○ 中文版網頁公告日期採民國年格式，即 YYYY-MM-DD，惟機關基於施政及服務國內外民眾需求，另有其他考量者，如觀光旅遊、招商投資、金融、航空、學術研究、藝術、文化或國際事務等網站，得使用西元年呈現。外語版網頁按照 ISO 標準，即 YYYY-			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
MM-DD。			
○ 針對新聞稿、活動訊息、最新消息、公告文書等動態訊息，提供發布與截止日期。			
➤ 進階要求 ○ 針對首長介紹、單位介紹等不常變動的網頁內容，提供更新或檢閱日期。			
留言版／討論區／論壇（Message Board /Discussion Forum/ Forum） ➤ 基本要求 ○ 於首頁提供至少一種集體互動討論的功能。			
○ 提供明確的管理與使用規則。			
會員專區（Member Login）置於版面適當處 ➤ 基本要求 ○ 於首頁提供輸入帳號與密碼的登入，搭配忘記密碼與申請會員的連結。			
○ 以 Email 寄送網站最新消息給會員（Email Update）。			
➤ 進階要求 ○ 對於隱私或安全需求較高的功能，如付費、繳稅等可提供憑證登入。			
便民服務（Online Service）置於版面適當處 ➤ 基本要求 ○ 讓使用者不需下載填寫表單，可於線上申辦完成。			
○ 至少提供一項於首頁。			
○ 標示各項申辦案件的聯絡窗口、作業流程及相關屬性讓民眾在申辦前即能得到充份資訊。			
➤ 進階要求 ○ 若網站提供多項申辦服務，可匯整於「便民專區」，以民眾的角度，將各			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
個服務以多面向做分類，方便民眾查詢。			
○ 能讓民眾查詢申辦服務之處理進度。			
2.5 機關聯絡方式、網站政策及特定標章等宣告資訊，建議置於頁尾			
聯絡電話（Phone Number）			
➤ 基本要求			
○ 置於首頁。			
○ 中文版所提供之聯絡電話加上區碼（如 02-1234-5678），英文版加上國碼（如 886-2-1234-5678）。			
○ 應為機關或單位的總機，而非個人分機。			
聯絡地址（Address）			
➤ 基本要求			
○ 與聯絡電話並列。			
○ 置於首頁。			
○ 不論於中文版或英文版應加上五碼郵遞區號。			
○ 中文版聯絡地址加上縣市名（如：10075 臺北市中正區濟南路一段 2-2 號 6 樓），英文版加上國名（如：6F, No. 2-2, Sec.1, Jinan Road, Taipei, Taiwan 10075, R.O.C.）。			
○ 地址旁邊加上「交通位置圖」，設定連結至交通位置圖與交通方式介紹頁。			
無障礙或其他政府標章			
➤ 基本要求			
○ 取得無障礙網頁空間的標章 A+，並置於首頁。			
○ 標章圖片保持原圖或等比縮放大小，並設定替代性標籤，且圖片應可連結到相關網址。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
「我的 E 政府」標誌 (Republic of China (Taiwan) Government Entry Point) ➤ 基本要求 ○ 置於首頁。			
○ 根據各網站設計之色系，自行製作符合背景顏色的圖檔，檔案尺寸為 43 x 46 像素。			
○ 中文版設定圖片的 Alt 標籤為「我的 E 政府」，設定連結至 http://www.gov.tw/。			
○ 英文版設定圖片的 Alt 標籤為「Republic of China (Taiwan) Government Entry Point」，設定連結至 http://www.taiwan.gov.tw/。			
隱私權保護政策 (Privacy Policy) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「隱私權保護政策」，英文版命名為「Privacy Policy」。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與機關特性及所蒐集資料一致。			
網站安全政策 (Security Policy) ➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「網站安全政策」，英文版命名為「Security Policy」。			
○ 與「隱私權保護政策」並列。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與各機關實際的資安政策一致。			
➤ 進階要求 ○ 網站安全政策至少每年評估一次，以反映政府法令、技術及業務等最新發展現況，確保資訊安全實務作業之有效性。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
政府網站資料開放宣告（Open Government Declaration）			
➤ 基本要求 ○ 中文版命名為「政府網站資料開放宣告」，英文版命名為「Open Government Declaration」。			
○ 置於首頁。			
○ 宣告內容與機關特性及所提供資料一致。			
3 導覽			
3.1 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站			
➤ 基本要求 ○ 網站導覽列放在同樣的位置，有相同的樣貌，維持一致的順序。			
3.2 導覽按鈕名稱應清楚易懂、符合慣例，避免名目相近或重複			
➤ 基本要求 ○ 按鈕的名稱符合使用者習慣。			
○ 按鈕的名目不相近或重複。			
3.3 按鈕圖示旁加上文字			
➤ 基本要求 ○ 在圖示按鈕旁邊或下方加註文字。			
○ 圖示使用 Alt 標籤加入相符的替代文字。			
3.4 考量使用者的目標、角色和興趣來做導覽分類			
➤ 基本要求 ○ 網站內容依使用者角色或拜訪的目標作妥當的分類。			
○ 分眾資訊不應為網站內容的唯一導覽方式。			
3.5 為網頁提供有意義的視窗標題			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 網頁標題不應全站的每一頁都相同。			
○ 網站首頁以網站名稱為標題。			
○ 網站各單元以「所在單元-網站名稱」為標題。			
➤ 進階要求 ○ 為新聞、活動等動態內容，以「新聞標題-網站名稱」為視窗標題。			
3.6 提供路徑連結列，告知使用者目前所在的位置			
➤ 基本要求 ○ 路徑連結列以「目前位置」為開頭，由「首頁（Home）」開始，加上「>」（大於）符號層層往下，顯示階層架構。			
○ 路徑應設定連結，讓使用者能回到上一層或首頁。			
3.7 頁面如需拉動捲軸瀏覽，應於頁面上方加上分段標題的快速連結			
➤ 基本要求 ○ 網頁內容太長時提供分頁或錨點（Anchor Tags）。			
○ 長網頁下方加入「到最上面」（Top）。			
4 首頁設計			
4.1 首頁呈現網站最主要的內容與服務			
➤ 基本要求 ○ 首頁提供網站最重要的服務按鈕連結。			
➤ 進階要求 ○ 將新聞和主要活動呈現於首頁，讓使用者一眼得知網站最新動態。			
4.2 首頁應考量使用者瀏覽方便及裝置，不宜產生橫向捲軸			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 網站設計保持適量的內容。			
○ 以 1024 * 768 螢幕解析度檢視時，長度不宜超過 3 頁。			
4.3 連至外站的按鈕置於首頁版面右中區塊，並與中間內容區靠下對齊			
➤ 基本要求 ○ 在首頁限定連外按鈕的數量，約 3 到 6 個。			
○ 按鈕數量視版面內容多寡而定，避免右中區塊出現空白。			
5 文字樣式與連結			
5.1 全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸			
➤ 基本要求 ○ 各個頁面的文字格式應一致。			
5.3 英文字避免使用中文字型			
➤ 基本要求 ○ 英文內容不以中文字型顯示。			
○ 在中英並排的內容中，直接指定英文字型。			
5.4 文字大小使用相對尺寸而非固定尺寸			
➤ 基本要求 ○ 讓使用者於瀏覽器的「檢視」功能表中，依個人需求選擇字型大小。			
5.5 可點選的文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果			
➤ 基本要求 ○ 標示底線或使用與內文不同的顏色。			
○ 連結文字加上滑鼠效果，提高使用者的互動感受。			
5.6 提供下載可編輯文件至少包含開放性檔案格			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
式，並註明檔案格式			
➤ 基本要求 ○ 對於使用者需下載來填寫、編輯的文件，如申請表或範本，除可編輯的檔案格式（如.txt）外，應另優先提供開放文件格式 ODF-CNS15251 檔案，並可再視需要提供其他開放性檔案格式（如 PDF、HTML 等）。			
○ 對於使用者需備查但不需再編輯的報告或文件，如說明書或報告書，建議優先提供 PDF 格式檔案。			
○ 提供 PDF 檔案格式，應保留文字屬性。			
5.7 所提供的下載文件檔案，讓使用者選擇開啟或儲存			
➤ 基本要求 ○ 提供下載檔案時，啟動瀏覽器的下載功能，而非直接開啟。			
6 圖片與多媒體			
6.1 網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間			
➤ 基本要求 ○ 避免在網頁上縮放圖片，圖片大小應儘量與原始尺寸比例相同。			
6.2 若歡迎頁為動畫，提供清楚可辨識之略過功能			
➤ 基本要求 ○ 起始頁以「按鈕」或「文字」連結至下一頁。			
○ 提供「略過動畫」（Skip）功能。			
6.3 確保多媒體網頁可關閉音效			
➤ 基本要求 ○ 於多媒體動畫的介面中加入「音效開啟與關閉」的切換按鈕，供使用者選			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
擇。			
➤ 進階要求 ○ 考量輔助工具讀取頁面時的方便，音效開關按鈕宜放置於多媒體網頁中的第 1 個按鈕。			
6.4 確保多媒體介面可以鍵盤操作			
➤ 基本要求 ○ 多媒體介面中的選項按鈕，可用 Tab 鍵切換。			
○ 按 Enter 鍵可以執行。			
➤ 進階要求 ○ 多媒體介面中的選項按鈕或超連結，應提供可及性替代按鈕或超連結。			
6.5 為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明			
➤ 基本要求 ○ 多媒體互動介面中的圖示選項按鈕，應使用 Alt 標籤加上替代文字說明。			
○ 網頁有提供背景音效或音樂的影音檔案時，加上替代文字說明，或在網頁上提供說明文字。			
➤ 進階要求 ○ 有對話、旁白或錄音的影音檔案，於網頁或影片中提供同步的文字或字幕。			
7 表單			
7.1 在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例			
➤ 基本要求 ○ 標明必填或非必填項目。			
○ 對帳號、密碼、文字框等有字數限制的輸入框，明確標示字元或字數限			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
制。			
○ 對表單填寫的特殊限制，標明填寫格式與範例。			
7.2 確保表單的可及性			
➤ 基本要求 ○ 符合「無障礙網頁開發規範」多媒體的規定。			
7.3 確保輸入框有足夠的空間			
➤ 基本要求 ○ 表單輸入框的寬度可提供使用者輸入全部的文字。			
7.4 格式錯誤或未填寫的資料，應告知使用者正確的處理方式			
➤ 基本要求 ○ 提供偵錯功能，檢查表單全部的資料格式。			
○ 應告知錯誤的欄位及處理方式。			
7.5 在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊			
➤ 基本要求 ○ 於表單旁標示服務專屬的諮詢電話、Email 或可供使用者下載的表單檔案。			
8 搜尋			
8.1 搜尋結果應方便檢閱			
➤ 基本要求 ○ 應明確告知查詢結果			
○ 明確告知查詢結果筆數與頁數。			
○ 提供使用者選擇瀏覽「上一頁、下一頁、第一頁與最後一頁」。			
○ 搜尋結果包含符合的網頁或文件標題。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 於搜尋結果中顯示摘錄文字。			
➤ 進階要求 ○ 可重新用關鍵字搜尋，或進入進階檢索。			
○ 檢索結果排序方式，提供相似程度、時間、主題...等有多樣性選擇。			
○ 搜尋結果分頁條件可由使用者改變設定，如：每頁 25 筆、50 筆或 100 筆等。			
8.2 提供進階搜尋			
➤ 基本要求 ○ 於簡單搜尋的輸入框旁，放置進階搜尋的連結，讓使用者可選擇使用簡單或進階搜尋方式。			
○ 於進階搜尋中以多種條件組合檢索			
○ 提供淺顯易懂的使用說明。			
9 應提供內容			
9.1 提供單位及主管業務介紹			
➤ 基本要求 ○ 提供機關及主要業務介紹。			
➤ 進階要求 ○ 機關介紹包括組織、職掌、沿革、重要人事、重要事件及下屬機關介紹...等。			
○ 主管業務說明：應涵蓋機關主要施政方針、業務與服務項目。			
9.2 提供申辦服務介紹及程序說明			
➤ 基本要求 ○ 提供申辦須知、主要申辦業務的流程說明或為民服務白皮書。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 進階要求 ○ 申辦業務說明涵蓋機關主要申辦業務項目。			
○ 說明方式清楚易懂或有範例介紹。			
9.3 提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊			
➤ 基本要求 ○ 提供單位最新消息、公告事項或活動時程。			
○ 標明張貼日期、活動期間，確保時效。			
➤ 進階要求 ○ 動態資訊可從首頁直接點選。			
○ 標題簡明易懂，內容簡單清楚，避免直接張貼公文。			
○ 標明提供單位，讓民眾了解該資訊的業務歸屬單位及詢問對象			
9.4 提供機關主管業務所產生的核心資訊			
➤ 基本要求 ○ 提供機關產生的文件、報告、記錄、統計資料、法規或出版品等資訊。			
9.5 提供相關單位網站連結資訊			
➤ 基本要求： ○ 下屬機關或上層機關網站。			
○ 避免商業連結。			
➤ 進階要求 ○ 提供屬性相近的服務連結。			
○ 業務相關之單位網站或網路資源。			
9.6 機關應視其業務性質及所可運用資源，提供			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
語音資訊服務及影音資訊服務			
➤ 基本要求 ○ 提供語音、影音內容的播放與下載。			
○ 符合「無障礙網頁開發規範」多媒體的規定。			
➤ 進階要求 ○ 將網站所提供的影音資訊彙整成「影音專區」放置於網站明顯處。			
10 內容呈現格式			
10.1 網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽			
➤ 基本要求 ○ 清楚標示文章結構重點：標示文章主要標題，標示段落次要標題。			
○ 條列式的文字使用符號清單。			
○ 段落文字的重點使用粗體。			
10.2.連結文字與目標內容相符			
➤ 基本要求 ○ 將相關性最高的文字設為連結。			
10.3 外語版網站內容應適切			
➤ 基本要求 ○ 下載的檔案、表格應為該外語內容。			
○ 連結的網站、網頁為該外語網站。			
10.4 因應網站服務需要，提供文字轉語音服務			
➤ 基本要求 ○ 需考量網站使用者是否具有此需求，如兒童聽比看更容易理解，以提供文字轉語音的服務。			
11 內容管理			
11.1 定期更新網站內容，並標示更新日期			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 網站的最新消息依實際業務狀況應定期上網更新。			
○ 提供上線時間或最近檢閱或更新日期。			
➤ 進階要求 ○ 網頁夾帶的文件檔提供出版日期。			
11.2 定期檢視並修正網站資料			
➤ 基本要求 ○ 利用檢測工具檢測，定期檢測無效連結。			
○ 檢查網頁內容的分類是否適當，網站導覽（Sitemap）與網站架構是否符合。			
○ 檢查網頁內容與視窗標題是否相符。			
○ 檢查各業務窗口網頁是否已提供正確的聯絡資訊，特別是人員異動或辦公室位置搬遷等事件之後。			
11.3 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」			
➤ 基本要求 ○ 檢視文章內容前後之脈絡，使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」稱呼對岸。			
11.4 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核			
➤ 基本要求 ○ 定期檢視網站之政府資料開放資料集。			
○ 設置政府資料開放資料集下載專區。			
○ 取消網頁授權限制(如取消版權所有翻印必究等限制)，以利使用者自由應用。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
12 外語版網站			
12.1 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			
➤ 基本要求			
○ 語系版本明列於首頁。			
○ 如版本眾多，另以專頁呈現選擇。			
12.2 外語版網站內容應依外籍人士需求提供			
➤ 基本要求			
○ 邀請熟悉該外語人士提供內容建議。			
➤ 進階要求			
○ 聘請專職熟悉該外語人士為網站規劃人員。			
12.3 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			
➤ 進階要求			
○ 邀請該外語母語人士提供內容建議。			
○ 提供內容校正回饋管道（如電話、Email），如對內容有建議，可提供意見。			
○ 聘請專職熟悉該外語人士為內容編撰人員。			
12.4 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			
➤ 基本要求			
○ 邀請熟悉該外語人士提供內容審閱建議。			
○ 提供內容校正回饋管道（如電話、Email），如對內容有建議，可提供意見。			
➤ 進階要求			
○ 確實執行外語版網站稿件審核機制。			

表 41 行動版網站規範功能檢核表

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
1 使用者的呈現裝置			
1.1 網站設計應考量使用者的裝置，支援不同的瀏覽程式			
➤ 基本要求 ○ 於 iOS、Android、Windows 及所有系統之內建瀏覽器之下正常顯示。			
➤ 進階要求 ○ 於其他手機瀏覽器正常顯示。			
1.2 網頁設計宜考量螢幕解析度			
➤ 基本要求 ○ 最小寬度 320dpi。			
○ 手機直式與橫式瀏覽均清晰可視。			
3 導覽			
3.1 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站			
➤ 基本要求 ○ 網站導覽列放在同樣的位置，有相同的樣貌，維持一致的順序。			
3.4 考量目標使用者的瀏覽目的、角色和興趣進行導覽分類			
➤ 基本要求 ○ 網站內容依使用者角色或拜訪的目標作妥當的分類。			
○ 分眾資訊不應為網站內容的唯一導覽方式。			
4 首頁設計			
4.1 首頁應呈現網站最主要的內容與服務			
➤ 基本要求 ○ 首頁提供網站最重要的服務按鈕連結。			
4.2 首頁應考量使用者瀏覽方便及裝置，不宜產			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
生橫向捲軸			
➤ 基本要求 ○ 網站設計保持適量的內容。			
5 文字樣式與連結			
5.1 全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸			
➤ 基本要求 ○ 各個頁面的文字格式應一致。			
5.4 文字大小使用相對尺寸而非固定尺寸。			
➤ 基本要求 ○ 讓使用者於瀏覽器的「檢視」功能表中，依個人需求選擇字型大小。			
5.5 可點選的文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果			
➤ 基本要求 ○ 標示底線或使用與內文不同的顏色。			
○ 連結文字加上滑鼠效果，提高使用者的互動感受。			
6 文字樣式與連結			
6.1 網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間			
➤ 基本要求 ○ 避免在網頁上縮放圖片，圖片大小應儘量與原始尺寸比例相同。			
7 表單			
7.3 確保輸入框有足夠的空間			
➤ 基本要求 ○ 表單輸入框的寬度可提供使用者輸入全部的文字。			
7.4 格式錯誤或未填寫的資料，應告知使用者正確的處理方式			
➤ 基本要求			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 提供偵錯功能，檢查表單全部的資料格式。 ○ 應告知錯誤的欄位及處理方式。			
7.5 在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊			
➤ 基本要求 ○ 於表單旁標示服務專屬的諮詢電話。			
8 搜尋			
8.1 搜尋結果應方便檢閱			
➤ 基本要求 ○ 應明確告知查詢結果 ○ 明確告知查詢結果筆數與頁數。 ○ 搜尋結果包含符合的文件標題。 ➤ 進階要求 ○ 可重新用關鍵字搜尋，或進入進階檢索。			
8.2 提供進階搜尋			
➤ 基本要求 ○ 於簡易搜尋的輸入框旁，放置進階搜尋的連結，讓使用者可選擇使用簡單或進階搜尋方式。 ○ 於進階搜尋中以多種條件組合檢索。 ○ 提供淺顯易懂的使用說明。			
9 應提供內容			
9.2 提供申辦服務介紹及程序說明			
➤ 基本要求 ○ 提供申辦須知、主要申辦業務的流程說明或為民服務白皮書。 ➤ 進階要求 ○ 申辦業務說明涵蓋機關主要申辦業務項目。 ○ 說明方式清楚易懂或有範例介紹。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
9.3 提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊			
➤ 基本要求 ○ 提供單位最新消息、公告事項或活動時程。			
○ 標明張貼日期、活動期間，確保時效。			
➤ 進階要求 ○ 動態資訊可從首頁直接點選。			
○ 標題簡明易懂，內容簡單清楚，避免直接張貼公文。			
○ 標明提供單位，讓民眾了解該資訊的業務歸屬單位及詢問對象。			
9.6 機關應視其業務性質及所可運用資源，提供語音資訊服務及影音資訊服務			
➤ 基本要求 ○ 提供語音、影音內容的播放與下載。			
○ 符合「無障礙網頁開發規範」多媒體的規定。			
➤ 進階要求 ○ 將網站所提供的影音資訊彙整成「影音專區」放置於網站明顯處。			
10 內容呈現格式			
10.1 網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽			
➤ 基本要求 ○ 標示文章主要標題。			
○ 條列式的文字使用符號清單。			
10.2 連結文字應與目標內容相符			
➤ 基本要求 ○ 將相關性最高的文字設為連結。			
11 內容管理			
11.1 機關應更新網站內容，並標示更新日期			
➤ 基本要求			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 網站的最新消息依實際業務狀況應定期上網更新。			
○ 提供上線時間或最近檢閱或更新日期。			
➤ 進階要求 ○ 網頁夾帶的文件檔提供出版日期。			
11.2 定期檢視並修正網站資料			
➤ 基本要求 ○ 利用檢測工具檢測，定期檢測無效連結。			
○ 檢查網頁內容的分類是否適當，網站導覽（Sitemap）與網站架構是否符合。			
○ 檢查網頁內容與視窗標題是否相符。			
○ 檢查各業務窗口網頁是否已提供正確的聯絡資訊，特別是人員異動或辦公室位置搬遷等事件之後。			
11.3 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」			
➤ 基本要求 ○ 檢視文章內容前後之脈絡，使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」稱呼對岸。			
11.4 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核			
➤ 基本要求 ○ 定期檢視網站之政府資料開放資料集。			
○ 設置政府資料開放資料集下載專區。			
○ 取消網頁授權限制(如取消版權所有翻印必究等限制)，以利使用者自由應用。			
12 行動版網站			
12.1 行動版網站設計應可隨裝置自動調整版面			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
➤ 基本要求 ○ 可隨裝置自動調整版面，或自動切換至行動版網站。			
○ 透過網頁模擬行動裝置版面，無異常現象。			
12.2 行動版網站版面應簡潔，宜採用單欄式設計			
➤ 基本要求 ○ 以行動裝置瀏覽，為單欄式設計。			
○ 透過網頁模擬行動裝置版面，為單欄式設計。			
12.3 行動版網站按鈕設計應明顯易按且提供視覺反饋按鍵			
➤ 基本要求 ○ 按鈕點擊後，提供視覺反饋，讓使用者知道已成功點擊該按鈕。			
➤ 進階要求 ○ 以圖示呈現網頁載入中的狀態，避免使用者重複點擊。			
12.4 行動版網站設計應善用摺疊式目錄			
➤ 基本要求 ○ 以行動裝置瀏覽，多重表列可收合。			
○ 透過網頁模擬行動裝置版面，多重表列可收合。			
12.5 行動版網站應儘量避免使用文字輸入的表單			
➤ 基本要求 ○ 除姓名、帳號、密碼等個人資料外，表單以可供選擇的選項呈現。			
12.6 行動版網站的網頁要素			
➤ 基本要求 ○ 網站名稱與識別圖示。			
○ 導覽功能：回上一頁、回首頁。			

規範名稱	檢核結果		備註
	通過	未通過	
○ 聯絡資訊：地址、電話、機關網站網址連結。			
○ 宣告資訊：網站安全政策宣告、隱私權宣告。			
○ 版本切換：切換為「電腦版」選項。			
➤ 進階要求 ○ 提供行動裝置行動定位或行動聯絡功能。			

3.7.5 建議圖示與名稱檢核

表 42 建議圖示與名稱檢核表

單元名稱 (中文)	單元名稱 (英文)	單元名稱 (日文)	建議圖示	網站是否使用	檢核結果	
					通過	未通過
出版品	Publication	発表(公表、出版)				
全文檢索	search	検索				
影音專區	Audio	オーディオ				
影音專區	Video	ビデオ				
網站安全政策	Security Policy	セキュリティポリシー				
隱私權保護政策	Privacy Policy	プライバシーポリシー				
數位簽章	Digital Signatures	デジタル署名				
電子付費服務	E-payment	電子納付				
無障礙	Accessibility	アクセシビリティについて	統一使用通過無障礙圖示			
意見信箱	Contact Us	ご意見箱				
討論區	Comments	掲示板				
RSS	RSS	RSS				
電子報	Newsletters	ニュースレター				
個人化服務	Individual	個人化サービス				

單元名稱 (中文)	單元名稱 (英文)	單元名稱 (日文)	建議圖示	網站是否使用	檢核結果	
					通過	未通過
線上申辦	Online Services	電子申請				
轉寄好友	Forward	友達に送る				
友善列印	Print	プリント				

3.8 資訊安全檢測

以下提供隱私權保護政策宣告、網站安全宣告與隱私權及安全政策等範例供機關參考，可視實際執行情形予以調整。

(1) 隱私權保護政策宣告範例

非常歡迎您光臨「○○網站」(以下簡稱本網站)，為了讓您能夠安心的使用本網站的各項服務與資訊，特此向您說明本網站的隱私權保護政策，以保障您的權益，請您詳閱下列內容：

一、隱私權保護政策的適用範圍

隱私權保護政策內容，包括本網站如何處理在您使用網站服務時收集到的個人識別資料。隱私權保護政策不適用於本網站以外的相關連結網站，也不適用於非本網站所委託或參與管理的人員。

二、個人資料的蒐集、處理及利用方式

- 當您洽辦本網站業務或參與本網站活動時，我們將視業務或活動性質請您提供必要的個人資料，並在該特定目的範圍內處理及利用您的個人資料；非經您書面同意，本網站不會將個人資料用於其他用途。
- 本網站在您使用服務信箱、問卷調查等互動性功能時，會保留您所提供的姓名、電子郵件地址、聯絡方式及使用時間等。
- 於一般瀏覽時，伺服器會自行記錄相關行徑，包括您使用連線設備的 IP 位址、使用時間、使用的瀏覽器、瀏覽

及點選資料記錄等，做為我們增進網站服務的參考依據，此記錄為內部應用，決不對外公布。

- 為提供精確的服務，我們會將收集的問卷調查內容進行統計與分析，分析結果之統計數據或說明文字呈現，除供內部研究外，我們會視需要公佈統計數據及說明文字，但不涉及特定個人之資料。

三、資料之保護

- 本網站主機均設有防火牆、防毒系統等相關的各項資訊安全設備及必要的安全防護措施，加以保護網站及您的個人資料採用嚴格的保護措施，只由經過授權的人員才能接觸您的個人資料，相關處理人員皆簽有保密合約，如有違反保密義務者，將會受到相關的法律處分。
- 如因業務需要有必要委託本網站相關單位提供服務時，本網站亦會嚴格要求其遵守保密義務，並且採取必要檢查程序以確定其將確實遵守。

四、網站對外的相關連結

本網站的網頁提供其他網站的網路連結，您也可經由本網站所提供的連結，點選進入其他網站。但該連結網站不適用本網站的隱私權保護政策，您必須參考該連結網站中的隱私權保護政策。

五、與第三人共用個人資料之政策

- 本網站絕不會提供、交換、出租或出售任何您的個人資料給其他個人、團體、私人企業或公務機關，但有法律依據或合約義務者，不在此限。
- 前項但書之情形包括不限於：
 - 經由您書面同意。
 - 法律明文規定。
 - 為維護國家安全或增進公共利益。
 - 為免除您生命、身體、自由或財產上之危險。
 - 公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理或蒐集著依其揭露方式無從識別特定之當事人。

- 當您在技服中心網站的行為，違反技服中心的服務條款或可能損害或妨礙技服中心權益或導致任何人遭受損害時，經技服中心研析揭露您的個人資料是為了辨識、聯絡或採取法律行動所必要者。

- 有利於您的權益。

- 本網站委託廠商協助蒐集、處理或利用您的個人資料時，將對委外廠商或個人善盡監督管理之責。

六、Cookie 之使用

請妥善保管相關帳號、密碼及任何個人資料，請不要將任何個人資料，尤其是密碼提供給任何人。使用本網站所提供之各項會員服務之後，請在離開本資訊網之前，務必登出（Log-out）會員帳號，若您與他人共享電腦或使用公共電腦（如圖書館、學校電腦教室或網咖等），切記要關閉瀏覽器視窗，以防止他人讀取您的個人資料、信件或進入所屬機關管理區。

七、隱私權保護政策之修正

本網站隱私權保護政策將因應需求隨時進行修正，修正後的條款將刊登於網站上。

(2) 網站安全政策範例

「○○網站」（以下簡稱本網站）為保障您及本網站的資料安全，特別依照「個人資料保護法」之精神，擬定以下網站安全政策，以說明本網站在資訊安全方面的作法。

一、政策適用範圍：

以下的網站安全政策，適用於您在本網站瀏覽時所涉及的個人資料蒐集、運用與保護，但不適用於在本網站設置之其他網站連結，當您點選連結至其他網站時，適用該網站的網站安全政策。

二、資訊存取控制

- 訂定系統存取政策及授權規定，並以書面、電子或其他方式告知員工及使用者之相關權限及責任。
- 離（休）職人員，應立即取消各項資訊資源之所有權限，並列入離（休）職之必要手續。人員職務調整及調動，應依系統存取授權規定，限期調整其權限。
- 建立系統使用者註冊管理制度，加強使用者通行密碼管理，使用者通行密碼之更新周期，最長以不超過六個月為原則。
- 對系統服務廠商以遠端登入方式進行系統維修者，加強安全控管，並建立人員名冊，課其相關安全保密責任。
- 建立資訊安全稽核制度，定期或不定期進行資訊安全稽核作業。

三、網站安全措施與規範

任何未經授權而企圖上載或更改本單位所提供的各項服務及相關資訊的行為，都是嚴厲禁止而且可能觸犯法律。為了網站安全的目的和確保這項服務能夠繼續服務所有的網路使用者，本網站提供了以下的安全保護措施：

- 與外界網路連接之網點，設立防火牆控管外界與內部網路之資料傳輸及資源存取，並執行嚴謹的身分辨識作業。
- 使用網路入侵偵測系統，監控網路流量，以確認未經授權而企圖上載或更改網頁資訊或蓄意破壞者。

- 裝設掃毒軟體，定期掃瞄系統，以提供使用者更安全的網頁瀏覽環境。
- 建立系統備援設施，定期執行必要的資料、軟體備份及備援作業，以備發生災害或儲存媒體失效時，可迅速回復正常作業。
- 不定期摹擬駭客攻擊，演練發生安全事件時的系統回復程序，並提供適當的安全防禦等級。
- 機密性及敏感性的資料或文件，不存放在對外開放的資訊系統中，機密性文件不以電子郵件傳送。
- 自動接收所有來自相關作業系統廠商或應用程式廠商所寄發的安全維護電子郵件通知，並依照電子郵件之建議，安裝適當的修補程式（Patch）。
- 網際網路資料的傳輸不能保證百分之百的安全，本網站將努力保護本網站及您個人資料的安全，部分情況下會使用通行標準的 SSL 安全控管機制，保障資料傳送的安全性。但由於資料傳輸過程牽涉您上網環境保全之良窳，我們並無法確保您傳送或接收本網站資料的安全，您須注意並承擔網路資料傳輸之風險。請您諒解此部份所造成的後果均非本網站所能控制之範圍。

四、防火牆之安全管理

- 防火牆具備網路服務的轉送伺服器（如代理伺服器（Proxy Server）等）以提供 Telnet、FTP、WWW 等網路服務的轉送與控管。
- 防火牆係本單位整個網路之樞紐，對於防火牆主機及軟體，均應預留一套備份，以備不時之需。
- 本單位防火牆系統平時記錄整個網路之活動事件，記錄檔 log 之資料至少應包括事件之日期、時間、起訖 IP、通訊協定等項目，以便於平時之管理及日後之稽核作業。
- 本單位防火牆之記錄檔由防火牆管理人員檢視分析有無異常狀況；記錄檔並應保存一年以上。
- 本單位防火牆主機只能由系統終端機登入，不得以其他方式登入，以確保防火牆主機安全。

- 本單位防火牆之安全控管設定需經常檢討，並作必要之調整，以確定發揮應有的安全控管目標。
- 本單位防火牆系統定期作好資料備份，且只能做單機備份，不可採用網路等其他方式備份資料。
- 本單位防火牆系統軟體亦經常進行版本更新，以因應各種網路攻擊。

五、資料備份作業原則

- 重要資料的備份，以維持至少三份資料為原則。
- 備份資料有適當的實體及環境保護，其安全標準應儘可能與主要作業場所的安全標準相同；主要作業場所對電腦媒體的安全控管措施，應儘可能適用到備援作業場所。
- 定期測試備份資料，以確保備份資料之可用性。

六、資料回復作業原則

- 資料回復作業時，先檢查資料之一致性與完整性。
- 網站資料回復，除突發重大事件，主機機房或網路運作無法回復等因素外，資料能於 24 小時內回復正常，並保障備份資料能保持兩日以內之最新完整資料，資料回復後，程式及資料庫均能立刻正常啟用運作。
- 定期測試備份資料，以確保備份資料之可用性。
- 資料回復作業完成後，相關單位人員須持續觀察三日，以確保系統運作正常，新增之資料正確無誤。

七、本網站資安政策的修改

由於科技發展的迅速，相關法規訂定未臻完備前，以及未來可能難以預見的環境變遷等因素，本網站將會視需要修改網站上所提供的資安政策的說明，以落實保障網路安全的立意。當本網站完成資安政策的修改時，我們會立即將其刊登於本網站上，並以醒目標示提醒您前往點選閱讀。

八、如果您對以上條款有任何疑問或意見，歡迎透過本網站所示之聯絡方式與我們聯絡。

(3) 隱私權及安全政策宣告範例

○○○○(以下簡稱本單位)尊重並保護您在使用網際網路時的安全及隱私保護權利，為了幫助您瞭解「○○網站」如何保護您在使用本網站各項服務的安全、及如何蒐集、應用及保護您所提供的個人資訊，請您詳細閱讀「○○網站」的隱私保護及安全政策。請您仔細閱讀以下各項說明，也歡迎您告訴我們您的想法，若有任何意見或疑問，請 Email 至本單位服務信箱：xxx@xxx.xxx.tw。

一、網路安全保護措施

任何未經授權而企圖上載或更改「○○網站」所提供的各項服務及相關資訊的行為，都是嚴厲禁止而且可能觸犯法律。

為了網站安全的目的和確保這項服務能夠繼續服務所有的網路使用者，提供了以下的安全保護措施：

- 使用網路入侵偵測系統，監控網路流量，以確認未經授權而企圖上載或更改網頁資訊或蓄意破壞者。
- 裝設防火牆防止非法入侵、破壞或竊取資料，以避免網站遭到非法使用，以保障使用者的權益。
- 裝設掃毒軟體，定期掃毒，以提供使用者更安全的網頁瀏覽環境。
- 不定期摹擬駭客攻擊，演練發生安全事件時的系統回復程序，並提供適當的安全防禦等級。
- 每日進行備份作業，將所有資料備份到備援主機。
- 自動接收所有來自相關作業系統廠商或應用程式廠商所寄發的安全維護電子信通知，並依照電子信的建議，安裝適當的修改程式(Patch)。

二、隱私權保護政策涵蓋範圍

- 「○○網站」個人資料之蒐集政策
- 「○○網站」上述蒐集資料之運用政策
- 「○○網站」與第三者共用個人資料之政策
- 「○○網站」傳送電子郵件之政策
- 「○○網站」個人資料修改之政策
- ○○機關對於隱私保護條款的修改

■ 「○○網站」隱私保護政策諮詢

(一) 適用範圍

以下的隱私保護政策，適用於您在「○○網站」活動時，所涉及的個人資料蒐集、運用與保護。

(二) 「○○網站」個人資料之蒐集政策

○○○○（機關名稱）將在以下所述狀況，根據「○○網站（或平台）」所提供的不同服務，因需要而請您提供相關資料：

- 線上活動及網路調查：「○○網站」所蒐集的姓名、電話、Email 等資訊，則僅供活動依據及結果及分析之用，並不做其他用途。其他資料僅限於使用者特性分析或學術研究用途；除非經當事人同意分享個人訊息，所有資料僅供資料分析之用，「○○網站」不會將資訊用做其他用途。
- 電子郵件或意見信箱：如果您使用電子郵件或網站上的意見信箱與我們聯繫時，我們需要您提供正確的個人資料，作為回復您的依據。如果您的需求和其他的政府機關有關的話，我們也可能將您的個人資料和其他的政府機關分享。我們並不會收集您的個人資料做為任何其他的用途使用，您所提供的資訊亦不會提供給任何私人機構或私人使用。
- 訂閱電子報：當您訂閱我們的電子報時，我們需要您登錄姓名及電子郵件信箱地址。
- 其他：
 - (1) 當您在「○○網站」主動註冊成為會員後，其所輸入的資料，僅供「○○網站」依服務或活動設計參考使用。
 - (2) 請您注意，在「○○網站」所連結的網站，也可能蒐集您個人的資料。對於您主動提供的個人資訊，這些連結網站有其個別的隱私保護政策，其資料處理措施不適用「○○網站」隱私保護政策，「○○網站」不負任何連帶責任。

(三) 「○○網站」cookie 運用政策

Cookie 是伺服器為了區別使用者的不同喜好，經由瀏覽器寫入使用者硬碟的一些簡短資訊。您可以在 Netscape 的「功能設定」的「進階」或是 IE 的「Internet 選項」的「安全性」中選擇修改您瀏覽器對 cookie 的接受程度，包括接受所有 cookie、設定 cookie 時得到通知、拒絕所有 cookie 等三種。如果您選擇拒絕所有的 cookie，您可能無法使用部份個人化服務，或是參與部份的活動。

依據以下目的及情況，「○○網站」會在本政策原則之下，在您瀏覽器中寫入並讀取 cookie：

1. 為提供更好的個人化服務，以及方便您參與個人化的互動活動。cookie 在您註冊或登入時建立，並在您登出時修改。
2. 為統計瀏覽人數及分析瀏覽模式，以了解網頁瀏覽的情況，做為「○○網站」改善服務的參考。

(四) 「○○網站」與第三者共用個人資料之政策

「○○網站」絕不會任意出售、交換、或出租任何您的個人資料給其他團體或個人，但會在本政策原則之下，與第三者共用您的個人資料。

本網站雖已在前述政策說明向您保證，絕不在未經您同意的狀況下將您的個人資訊任意揭露。但是，在以下幾個特殊的狀況下，將依相關法令處理您的個人資料，不適用前述保護規定。這些狀況包括（但不限於）：

1. 當您在本網站的行為，違反本網站的服務條款或可能損害或妨礙本網站權益或導致任何人遭受損害，經本網站研析揭露您的個人資料是為了辨識、聯絡或採取法律行動所必要者。
2. 基於善意相信揭露您的個人資料為法律所需要。
3. 司法單位因公眾安全，要求「○○網站」公開特定個人資料時，本網站將視司法單位適法性及是否遵照法定之程序，以及考量對「○○網站」所有使用者安全，採行可能必要的配合措施。

(五) 「○○網站」傳送電子郵件之政策

「○○網站」將在事前或註冊登錄取得您的同意後，傳送資料或回復電子郵件給您。本網站除了在該資料或電子郵件上註明是由「○○網站」發送，也會在該資料或電子郵件上提供您能隨時停止接收這些資料或電子郵件的方法、說明或功能連結。

除了傳送宣傳本網站之資料，本網站對於取得之個人資料將不會運用於傳送商業性資料。

三、○○機關對於隱私保護條款及安全政策的修改

由於科技發展的迅速，相關法規訂定未臻完備前，以及未來可能難以預見的環境變遷等因素，本會將會視需要修改網站上所提供的隱私保護及安全政策的說明，以落實保障您隱私權及網路安全的立意。當本會完成隱私保護條款及安全政策的修改時，我們會立即將其刊登於本會的網站中，並以醒目標示提醒您前往點選閱讀。

四、「○○網站」隱私保護及安全政策諮詢

若您對「○○網站」的隱私保護及安全政策有任何疑問，都歡迎您隨時與我們聯絡。

(4) 討論區管理規則範例

歡迎使用本機關討論區，本討論區所有發布的文章歡迎各界討論，對於商業廣告、謾罵與惡意人身攻擊、妨害風化以及與本討論區主題無關之言論，本網站將予以刪除；另本討論區之主題內容，本機關保有修改、刪除內容的權利。

(5) 建議參考文件

- **國家發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」網站，附錄四、隱私權保護政策範例**
國家發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」網站，附錄五、網站安全政策範例
政府網站營運交流平台「隱私權及安全政策」
<http://www.webguide.nat.gov.tw/index.php/ch/about/privacy.html>
<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/ct?xItem=37238&ctNode=14510&mp=1>
- **行政院農委會交流園地**
http://bulletin.coa.gov.tw/info_bulletin.php?cat=info_bulletin

6. 網站經營

6.2 籌組網站維運小組

維運小組成員數量多寡，視網站的規模與機關的編制大小決定，本參考指引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 43 維運小組成員分工表

角色	工作執掌	執行同仁
維運主持人	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。	
維運專案經理	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。	
內部同仁服務窗口	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。	
資訊單位服務窗口	1. 參與小組會議。 2. 提供資訊專業訊息及諮詢。	

6.3 定義網站維運管理手冊

6.3.2 資訊發布原則

表 44 資訊發布原則分析表

網站規劃					維護管理原則		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	負責同仁	發布範圍	發布時效
公告訊息							
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備			
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議			
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備			
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備			
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	必備			
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備			
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議			
	RSS		可以將上述公告訊息，透過 RSS 機制提供給民眾。	必備			
機關介紹							
	機關簡介		機關沿革與發展。	必備			
	首長簡介		機關首長概況與學經歷介紹。	選擇			
		首長信箱	提供首長 Email 資訊讓民眾可直接反應意見給首長。	建議			
		歷屆首長	歷屆首長簡介。	選擇			
		首長行程	提供首長每日行程供民眾瀏覽。	選擇			
	組織架構		機關組織架構圖。	必備			

網站規劃					維護管理原則		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	負責同仁	發布範圍	發布時效
	業務執掌		各單位業務執掌、業務說明及單位成員工作職掌。	必備			
	聯絡資訊		各業務單位聯絡方式，如電話、Email等。	必備			
		機關位置	機關位置資訊包括通訊地址(需含五碼郵遞區號)、服務電話(需加上區碼與國碼)，並可依據機關特性，選擇性的放置下列內容： ● 機關位置圖 ● 機關平面圖 ● 機關樓層介紹	必備			
		交通資訊	提供機關到達方式之交通指引。	必備			
		服務時間	提供機關服務時間及上下班時間。	必備			
		廉政信箱	針對機關內涉嫌貪瀆不法或行政違失之公務員，提供檢舉Email。	建議			
		緊急聯絡電話	機關可依據單位屬性，適時提供全天候24小時的緊急聯絡方式。	建議			
	所屬機關		所屬機關名稱與業務介紹。	選擇			
	大事紀		機關歷年發生具指標意義的事件。	選擇			
業務資訊							
	施政計畫		機關施政方針、施政計畫、施政績效、施政報告。	建議			
	推動方案及計畫		主要推動方案與計畫等資訊。	建議			
	統計資料		例行性統計報表、統計會報。	建議			

網站規劃					維護管理原則		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	負責同仁	發布範圍	發布時效
	法規資訊		含法規條例、法規公告、行政規則、規範、行政函釋與法規查詢	必備			
	業務系統		機關所建置之業務系統列表，含各系統概述、連結與登入資訊。	選擇			
	雙語詞彙		針對業務範圍之專業詞彙所整理之中英文翻譯對照。	必備			
	出版品		出版品資訊，含小冊子、圖書、連續性出版品（如：年鑑、月刊、雙月刊、週刊等）	選擇			
	常見問答		針對業務範圍所彙整之各項常見問答資訊。	建議			
便民服務							
	線上申辦		針對可線上申辦之業務服務，提供申辦服務列表、說明與申辦流程、申辦所需時間等資訊。	建議			
	申辦書表		條列所有申辦項目及可供下載之書面表格。	建議			
報告類							
	研究報告		機關自行研究或委外計畫之研究報告或研究成果報告。	建議			
	出國報告		機關同仁出國報告彙整專區。	建議			
	預算及決算書		機關年度預算及決算書資訊。	建議			
相關連結							
	相關網站連結		提供與機關屬性相近之網站連結，含國內外網站連結資訊。	選擇			
	相關業務		提供業務相關單位	建議			

網站規劃					維護管理原則		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	負責同仁	發布範圍	發布時效
	連結		連結，如萬里鄉戶政事務所網站可羅列臺北縣其他地區戶政事務所之網站連結。				
	重要連結		機關可自訂與業務相關之重要網站，提供網站連結資訊。	選擇			
	主題網連結		提供機關所建置的主題性網站或與業務相關主題網站之連結資訊。	選擇			
下載類							
	下載專區		提供與機關業務或活動推廣相關之檔案下載，如表單、桌布或螢幕保護程式。	選擇			
宣導類							
	宣導資訊		機關可針對業務項目或推廣需要發布相關宣導內容與活動資訊。	選擇			
	影音專區		提供民眾瞭解單位業務活動與廣告宣傳所製作之多媒體播放檔案。 機關可依據檔案內容，提供分類瀏覽，如鐵路類、航空類、郵政類等。	選擇			
	活動廣告區		針對特定活動所製作之廣告圖片提供專區播放，以達行銷推廣目的。	選擇			
資訊宣告類							
	網站安全政策		網站系統安全相關政策宣告。	必備			
	隱私權保護政策		個人資訊隱私權保護聲明。	必備			
	政府資訊		依據政府資訊公開	必備			

網站規劃					維護管理原則		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	負責同仁	發布範圍	發布時效
	公開		法規定，將機關資訊公告供民眾端閱讀。				
	著作權說明		機關網站內所有內容，如文字敘述、攝影、圖片、錄音、影像等著作權聲明	建議			
	無障礙		機關網站無障礙網頁宣告內容。	必備			
	遊說資訊		依據遊說法規定，將機關遊說資訊公告給民眾端。	選擇			
個人化資訊服務							
	電子報訂閱		機關定期發送電子報供民眾端閱讀。	選擇			
	個人化服務		民眾可選擇是否加入會員，以便獲得網站個人化服務。	選擇			
民意交流							
	意見信箱		提供民眾意見反應之表格填寫，可填入意見、問題或申訴等資訊。	必備			
	討論區		供民眾留言及討論之單元。 此單元應訂定討論區使用規則，注意經營維護，不當的發言應予以處理與刪除。	選擇			
	問卷調查		機關可針對特定議題或政策等資訊蒐集民眾的意見作為參考。	選擇			
主題類	主題專區/ 特色專區		機關可依據業務性質與服務項目，設計特定的主題內容，提供民眾主題性質的知識。	選擇			

6.3.3 資訊發布品質

資訊一旦確認發布時，請網站維護同仁針對以下品質檢核表，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 45 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（bullet lists）可更易閱讀與理解。 可參考國家發展委員會檔案管理局公文 e 網通網站（http://www.good.nat.gov.tw/）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」進行文字、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，請參閱國際生活環境整合網（ http://www.i-taiwan.nat.gov.tw/ct/ ）相關規範與資訊。	
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	
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。	

6.3.4 資訊發布審查程序

審查程序定義，機關可沿用「2.4 規劃網站的資料架構」之表單，延伸相關欄位予以註記。

表 46 資訊發布審查分析表

網站規劃					審查程序			
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	是否審查	程序種類	審查者	審查結果
公告訊息								
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備				
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議				
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備				
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備				
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	建議				
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備				
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議				
	RSS		可以將上述公告訊息，透過 RSS 機制提供給民眾。	必備				

註：實際審查範圍，應依網站架構完整單元分類（表 44）及各機關需求訂定。

6.3.5 定義網站內容的稽核機制

表 47 稽核紀錄表

網站規劃					稽核紀錄				
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	專有名詞	書寫與編排	詮釋資料	無障礙	更新頻率
公告訊息									
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備					
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議					
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備					
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備					
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	建議					
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備					
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議					
	RSS		可以將上述公告訊息，透過RSS 機制提供給民眾。	必備					

註：實際稽核範圍，可依各機關需求及網站架構完整單元分類（表 44）及各機關需求訂定。

6.3.6 定義網站維運分工的權責

表 48 資料架構維護權責與頻率表

網站規劃					維護權責		維護頻率	
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	維護人員	審查人員	新增頻率	檢查頻率
公告訊息								
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備				
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議				
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備				
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備				
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	建議				
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備				
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議				
	RSS		可以將上述公告訊息，透過RSS 機制提供給民眾。	必備				

註：實際維護範圍，應依網站架構完整單元分類（表 44）及各機關需求訂定。

6.3.8 定期稽核網站維護的績效

表 49 資料架構維護績效表

維護同仁：000							
績效統計起迄：YYY/MM/DD~YYY/MM/DD							
網站規劃					維護績效		
單元分類	單元名稱 (第一層)	單元名稱 (第二層)	單元內容說明	單元需求	規劃新增頻率	實際新增筆數	達成績效百分比
公告訊息							
	最新消息		機關或所屬單位的新聞。	必備			
	最新活動		機關舉辦的活動，如藝文活動、研討會、記者會、課程訓練等資訊。	建議			
	新聞稿		各項新聞發布資訊及公告。	必備			
	重大政策		機關網站需設立重大政策單元，並於首頁廣告橫幅區域，揭露機關之政策議題。	必備			
	招標資訊		機關各項招標資訊、採購公告、決標公告等資訊	建議			
	就業資訊		機關求才人事資訊。	必備			
	歷史新聞		所有上述公告資訊，可依據分類瀏覽提供民眾檢視歷史資訊。	建議			
	RSS		可以將上述公告訊息，透過 RSS 機制提供給民眾。	必備			

註：實際維護績效表，應依網站架構完整單元分類（表 44）及各機關需求訂定。

6.3.9 定期檢核網頁無障礙狀態

無障礙檢測方法請參閱「3.7.1 無障礙功能檢測」，網站維運請另外紀錄。無障礙定期檢測的紀錄如下表：

表 50 無障礙檢測紀錄表

檢測同仁：○○○ 檢測日期起迄：YYYY/MM/DD~YYYY/MM/DD 檢測網址：○○○ 檢測等級： ☐ A ☐ A+ ☐ AA ☐ AAA	
機器檢測紀錄	☐ 通過 ☐ 未通過 檢測記錄內容：
人工檢測紀錄	☐ 通過 ☐ 未通過 檢測紀錄內容：
改善紀錄	

6.3.10 應用功能經營績效

表 51 應用功能經營績效表（以線上申辦為例）

經營績效項目：線上申辦				
統計日期起迄：YYY /MM/DD~ YYY /MM/DD				
申辦項目	申辦件數	績效統計		
		如期件數	逾期件數	滿意度平均

6.3.13 各類申請與記錄表單

(1) 會員註冊與維護權限申請（流程）範例

機關網頁維護人員如要申請本系統的維護權限，請先透過網站會員申請機制，加入會員後，再提出維護權限的申請作業，以下為申請作業的運作流程圖，申請表單請詳下頁。

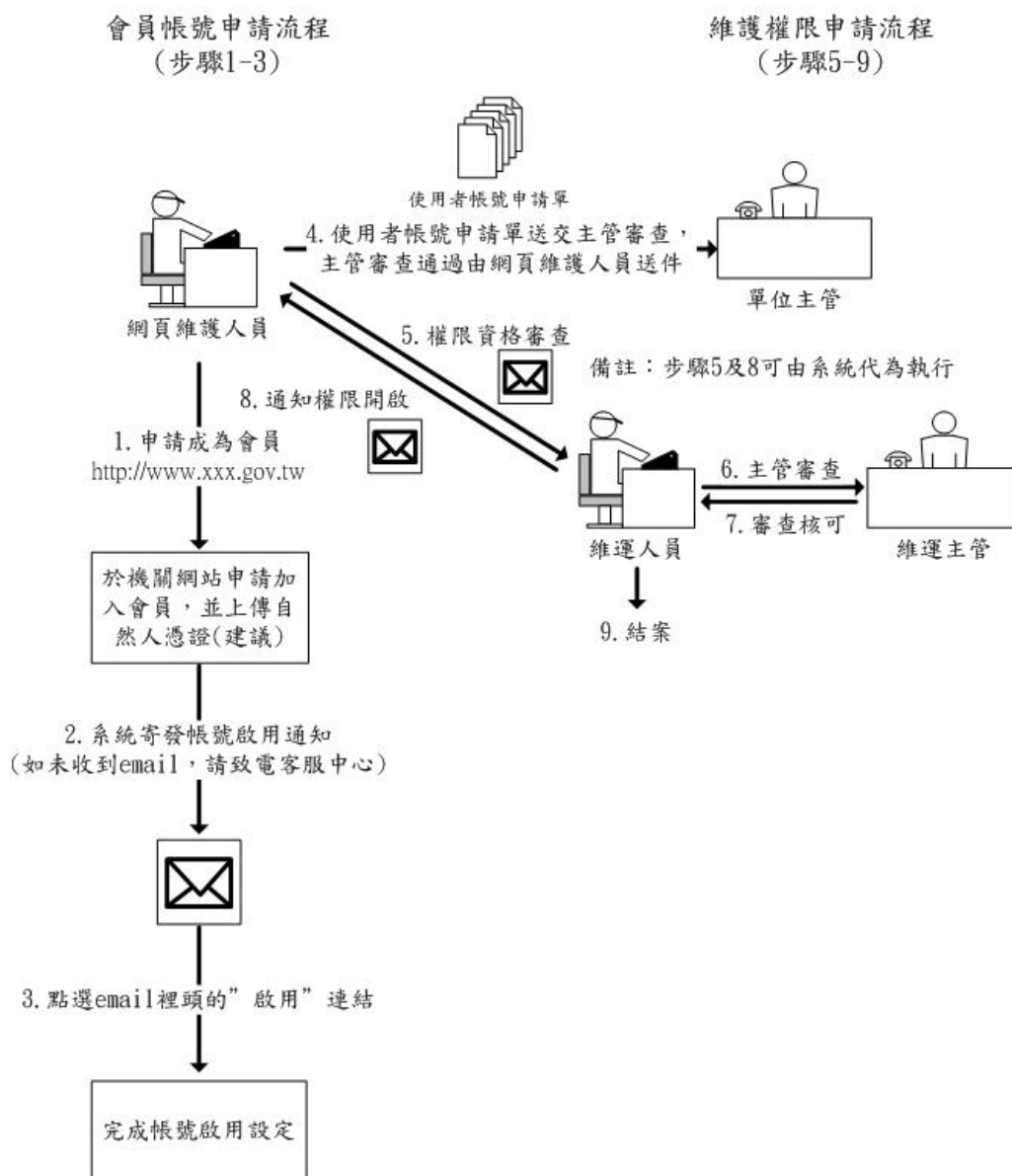


圖 10 會員註冊與維護權限申請流程

表 52 ○○○網站（平台）使用者帳號申請表

申請機關名稱		申請日期	
申請人		聯絡電話	
		傳真號碼	
帳號		Email	
申請項目	☐ 新增 ☐ 異動 ☐ 刪除		
申請事由			
作業權限		功能角色	適用單位
☐	網頁維護	☐ 資料上稿 (上稿權限請於下表設定)	各機關
		☐ 資料審核 (審核權限請於下表設定)	
☐	線上申辦	☐ 線上申辦管理	
☐	網站系統管理	☐ 問卷管理	網站維運中心
		☐ 資料上稿	
		☐ 資料審核	
		☐ 系統開發	資料中心
		☐ 線上申辦處理&管理	
		☐ 系統管理	
☐	○○○系統管理	☐ 機關案管人員	各機關
		☐ 系統管理人員	
☐	○○○平台管理工具	☐ 註冊服務	資料中心
		☐ 認證服務	
☐	○○○查調報表		
☐	○○○查調紀錄查詢		
申請人：		覆核：	單位主管：

※以上欄項資料填妥後，請傳真至○○○○中心第○組，傳真號碼：XX-XXXX-XXXX。

承辦機關處理情形： ☐ 通過 ☐ 不通過，原因：	完成日期：
承辦人：	覆核：
單位主管：	單位主管：

表 53 ○○○中文網站資料權限申請異動申請表範例

申請帳號：

申請狀況：☐新增申請 ☐異動申請

申請日期：

網站單元	上稿權限	審核權限
1.本會簡介		
1.1 首長專區		
1.2 本會委員		
1.3 組織與職掌		
1.4 本會組織條例		
2.重大政策		
2.1 行政院重大政策		
2.2 組織改造		
2.3 資通安全防護		
2.4 社會發展政策研究		
2.5 政府服務品質獎		
3.就業資訊		
4.政策研究.		
4.1 公共治理研究與推展		
4.2 研究計畫與成果		
4.3 補助機關委託研究計畫		
4.4 研究資源與成果統計		
5.民意調查		
5.1 全國民意調查		
5.2 民調新聞發布		
5.3 民調研習會		
6.施政計畫		
6.1 中程施政計畫		
6.2 年度施政計畫		

申請人：

覆核：

單位主管：

※以上欄項資料填妥後，請傳真至○○○○中心，傳真號碼：XX-XXXX-XXXX。

表 54 ○○○英文網站資料權限申請異動申請表

申請帳號：

申請狀況：☐新增申請☐異動申請

申請日期：

網站單元	上稿權限	審核權限
1. About RDEC		
1.1 Introduction		
1.2 Organization and Function		
1.3 Minister and Deputy Ministers		
2. Policy Research		
2.1 Introduction		
2.2 Research Strategies		
2.3 Research Achievements		
2.4 Recent Studies		
2.5 Public Governance Research		
3. Government Program Management		
3.1 Government Program Framework		
3.2 Strategy Planning		
3.3 Performance Management		
3.4 APEC Affairs		
3.5 Project Administration		
4. Government Reform and Innovation		
5. e-Government		
6. Public Participation		
7. National Archives Administration		
8. Internship		
9. Reference Sites		

申請人：

覆核：

單位主管：

※以上欄項資料填妥後，請傳真至○○○○中心，傳真號碼：XX-XXXXXXX。

(2) 委託維運中心上稿（流程）範例

各機關可以將資料委託維運中心協助上稿，機關維護人員可填寫「資料上稿委辦申請單」（詳表 55），並按照下述程序辦理，即可完成資料的建置作業。

本專案維運中心連繫窗口如下：

Email：service@xxx.gov.tw

Fax：xx-xxxx-xxxx

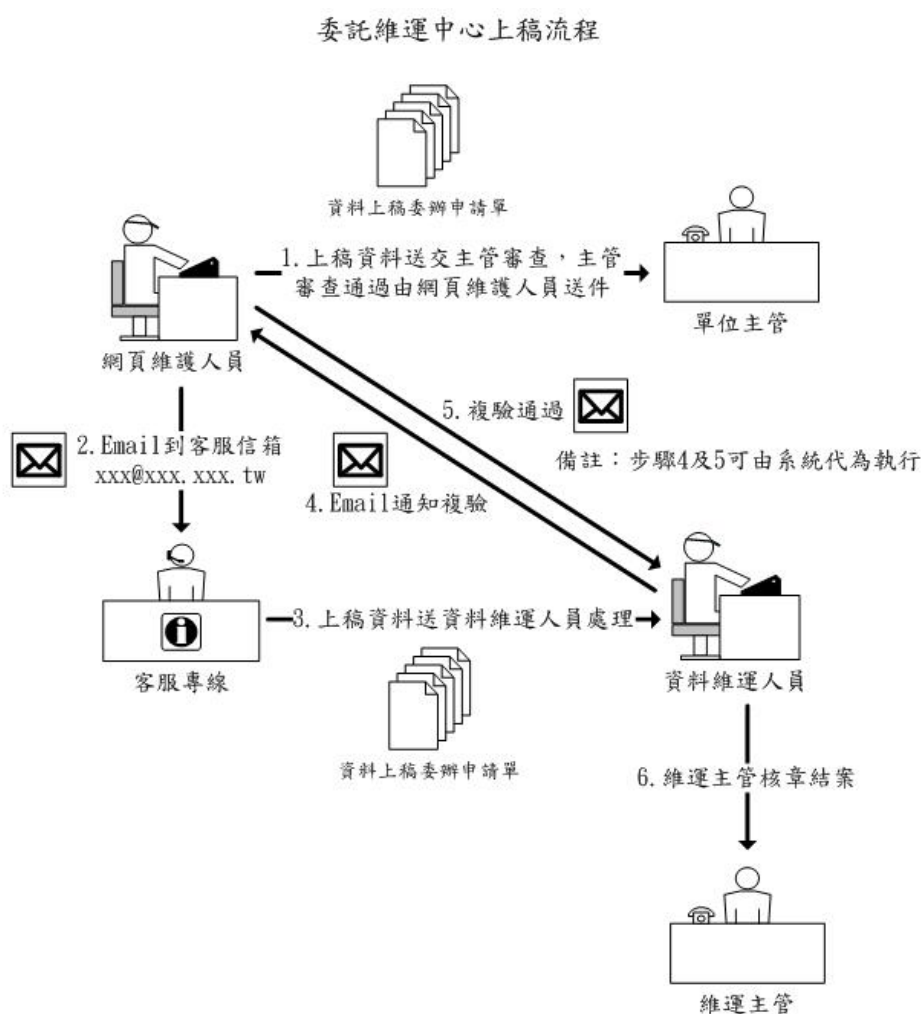


圖 11 委託維運中心上稿流程

表 55 ○○○網站資料上稿委辦申請單（範例）

填表日期：YYY 年 MM 月 DD 日		第 1 頁/共 1 頁	
申請人	○○○	聯絡電話	02-xxxxxxx
上稿目錄	認識○○>機關介紹		Email xxx@xxx.gov.tw
附件名稱	○○○○○.doc	網站	☒ 中文 ☐ 英文
		資料頁數	5
類別屬性	☐ 新增類別 ☒ 現有類別 ☐ 與其他類別合併	時效等級	☐ 等級 A ☒ 等級 B
需求日期	YYY 年 MM 月 DD 日	需求日期	YYY 年 MM 月 DD 日
備註	(本欄可敘明上稿人員應配合辦理注意事項)		時效說明 1、等級 A：特急件。 (1)靜態網頁 A、修改範圍 1~5 頁應於 4 小時內完成。 B、修改範圍 6~20 頁應於 1 天完成。 (2)動態網頁 A、修改範圍 1~5 頁應於 1 天內完成。 B、修改範圍 6~20 頁應於 1.5 天完成。 2、等級 B：普通件。 (1)修改範圍 1~5 頁，應於 2 天完成。 (2)修改範圍 6~10 頁，應於 3 天完成。 (3)修改範圍 11~20 頁，應於 5 天完成。 (4)修改範圍 20 頁以上，應於 7 天完成。
申請人：	覆核：	單位主管：	

※一張申請單只描述一項資料上稿，各欄位請務必填寫清楚，以利作業。

※完成之表單可透過下述方式傳送給維運中心

1.Email 到客服信箱：service@xxx.gov.tw

2.傳真至客戶端：(02)xxxxxxx

◎網站維運中心作業紀錄			
1.接單人員	○○○	收件日期	YYY 年 MM 月 DD 日 x 時 x 分
2.上稿人員	○○○	完成日期	YYY 年 MM 月 DD 日 x 時 x 分
處理情形	☒ 已校正/刪除/新增 ☐ 評估結果：_____ ☐ 異常無法重現，說明：_____		
與申請者確認	YYY 年 MM 月 DD 日 x 時 x 分	3.維運主管	○○○

※上稿人員處理完畢後，應 Email 通知申請人員複檢，並以電話確認檢核無誤。最後由維運主管核章後結案

政府網站建置及營運作業參考指引

附件三 參考資源索引

附件三 參考資源索引

Adding a touch of style	152
All Cascading Style Sheets Specification	53
Architecture of the World Wide Web, Volume One	135
Browsers with PNG Support.....	150
Cascading Style Sheets	128, 129
Checklist of Checkpoints for Web Content Accessibility Guidelines 1.0	62
Chinese XML Now	136
Common Criteria.....	66, 67
Core Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0	25
Core Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 2.0	25
Country Code List: ISO 3166-1993.....	148
CSS Browsers.....	152
CSS Validation Service.....	152
Cyber Investigations.....	67
Document Object Model (DOM).....	130
Document Object Model (DOM) Technical Report	130
Electronic Records Management - The U.S. National Archives	83
Electronic Records Management Handbook	83
Extensible Markup Language (XML).....	136
Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Fifth Edition)	136
Getting started with VoiceXML 2.0	134
Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages (GRDDL).....	132

Guide to Versioning XML Languages using XML Schema 1.1	138
How People with Disabilities Use the Web	25
HTML 4.01 Specification	50, 131
HTML 5.....	51, 56, 130, 131
HTML 5 differences from HTML 4	131
HTML Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0	50, 56
HTTP (HyperText Transfer Protocol)	42
Index of HTML4 Elements	49
Information Management Policy for the Digital Data Archive and future EDRMS	83
Information Technology Security Evaluation Criteria (ITSEC)	67
Introduction and Overview of W3C Speech Interface Framework	135
ISO/IEC 27001:2005.....	67
Language tags in HTML and XML	148
Launch Basecamp Mobile.....	162
Learning CSS	129
Mobile Web Best Practices 1.0	162
MSU Web Accessibility.....	62
OWASP Top 10	66, 174
Policy Checklist	85
Processing XML 1.1 documents with XML Schema 1.0 processors	138
PubStatus-WEBAPPS	135
Resource Description Framework (RDF)	131
RSS (Really Simple Syndication)	42
SANS Top 20 Vulnerabilities	66

Semantic Web Case Studies and Use Cases	131
Service Modeling Language	132, 133
Service Modeling Language (SML) Working Group	133
SOAP (Simple Object Access Protocol)	42
SPARQL Query Language for RDF	132
Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0	62
The W3C CSS Validation Service	130
Top 20 Internet Security Problems, Threats and Risks	67
Uniform Resource Identifier (URI) Activity Statement	133
Video in the Web	134
Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) Version 2.0	134
W3C HTML5- A vocabulary and associated APIs for HTML and XHTML	54
W3C Markup Validation Service	49
W3C Semantic Web Activity	131
W3C WebApps Working Group	135
W3C XML Query (XQuery)	137
W3C XML Schema Definition Language (XSD) 1.1 Part 1: Structures (Working Draft)	138
WAI Guidelines and Techniques	51, 53, 56
WCAG 2: The difference between a level and a priority	96
Web Content Accessibility and Mobile Web	162
Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0	62, 96
Web Content Accessibility Guidelines 1.0	25, 62
Web Naming and Addressing Overview	133
Web Ontology Language (OWL)	132

WSDL (Web Service Description Language)	42
XML Schema	63, 110, 137
XML Schema Part 0: Primer.....	137
XML Schema Part 1: Structures	137
XML Schema Part 2: Datatypes.....	137
XML Schema Tutorial	137
XML Schema: Component Designators	138
XML (eXtensible Markup Language)	42
XSLT Tutorial.....	139
99 年度 Web 應用程式安全參考指引(修訂)	67
BCM 營運持續管理- 災難復原計畫	85
My EGov OPEN 主題、施政及服務分類訂定原則	31
GSN 政府網際服務網共構機房服務簡介.....	122
XQuery 語言參考 (Database Engine).....	137
XSL 概觀	139
《政府採購 IPv6 資通設備與軟體建議書》	145
《網站典藏工具操作手冊》	145
入出國查驗及資料蒐集利用辦法.....	67
主題分類辭彙代碼一覽表 (中文／英文)	31
行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則.....	23
行政院及所屬各機關資訊安全管理要點.....	66
行政院國家資訊通信發展推動小組 網際網路通訊協定升級推動辦公室 ..	144
行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範.....	1, 30, 31, 39, 63, 64
行政機關電子資料流通詮釋資料基準.....	31
行政機關電子資料流通實施要點.....	31, 38

服務分類辭彙代碼一覽表（中文／英文）	31
政府資安作業共通規範	66
政府網站版型與內容管理規範... 1, 33, 38, 50, 51, 53, 56, 62, 63, 101, 120, 212, 264	
政府網站無障礙化作業規定	61
施政分類架構說明及辭彙代碼一覽表（中文／英文）	31
個人資料保護法施行細則	66
單機版檢測軟體操作手冊	61
無障礙網頁設計技術手冊	90
無障礙網頁開發規範. 1, 25, 38, 49, 51, 52, 54, 55, 56, 61, 90, 91, 151, 167, 169, 171, 224, 240	
無障礙網路空間規劃與設計	90
經濟部工業局系統建置作業規範	61
經濟部工業局軟體整合與測試作業規範	61
標章登錄作業操作手冊	169
檔案電子儲存管理實施辦法	83

附件四 現有各項規範編號與內容

政府網站版型與內容管理規範

主架構		次架構	
1	使用者的呈現裝置	1.1	網站設計應考量使用者的裝置，支援不同的瀏覽程式
		1.2	網頁設計宜考量螢幕解析度
		1.3	提供友善列印版本
		1.4	Tab 鍵在網頁上的移動應有順序性
2	網頁組成要素	2.1	網站名稱與識別標誌，建議置於版面左上方
		2.2	網站常用服務功能，建議置於版面右上方
		2.3	如有版本切換按鈕，建議置於版面右上方
		2.4	網站應明確顯示之服務功能，應置於版面適當處
		2.5	機關聯絡方式、網站政策及特定標章等宣告資訊，建議置於頁尾
3	導覽	3.1	導覽列以一致的風格與位置貫穿全站
		3.2	導覽按鈕名稱應清楚易懂、符合慣例，避免名目相近或重複
		3.3	按鈕圖示加註文字
		3.4	考量目標使用者的瀏覽目的、角色和興趣進行導覽分類
		3.5	為網頁提供有意義的視窗標題
		3.6	提供路徑連結列，告知使用者目前所在的位置
		3.7	頁面如需拉動捲軸瀏覽，應於頁面上方加上分段標題的快速連結
4	首頁設計	4.1	首頁應呈現網站最主要的內容與服務
		4.2	首頁應考量使用者瀏覽方便及裝置，不宜產生橫向捲軸
		4.3	連至外站的按鈕置於首頁版面右中區塊，並與中間內容區靠下對齊
5	文字樣式與連結	5.1	全站的文字格式使用一致的字型、顏色與尺寸
		5.2	中文字使用系統預設的字型。
		5.3	英文字避免使用中文字型。
		5.4	文字大小使用相對尺寸而非固定尺寸。
		5.5	可點選的文字標示底線、不同顏色或滑鼠效果
		5.6	提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式
		5.7	所提供的下載文件檔案，讓使用者選擇開啟或儲存
6	圖片與多媒體	6.1	網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間
		6.2	若歡迎頁為動畫，提供清楚可辨識之略過功能
		6.3	確保多媒體網頁可關閉音效
		6.4	確保多媒體介面可使用鍵盤操作

主架構		次架構	
7	表單	6.6	為影像、聲音與多媒體介面提供文字說明
		7.1	在輸入框旁邊加註填寫限制、格式或提供填寫範例
		7.2	確保表單的可及性
		7.3	確保輸入框有足夠的空間
		7.4	格式錯誤或未填寫的資料，應告知使用者正確的處理方式
		7.5	在表單旁提供諮詢服務聯絡資訊
8	搜尋	8.1	搜尋結果應方便檢閱
		8.2	提供進階搜尋
9	應提供內容	9.1	提供單位及主管業務介紹
		9.2	提供申辦服務介紹及程序說明
		9.3	提供單位最新消息、公告事項或活動時程等動態資訊
		9.4	提供機關主管業務所產生的核心資訊
		9.5	提供相關單位網站連結資訊
		9.6	機關應視其業務性質及所可運用資源，提供語音資訊服務及影音資訊服務
10	內容呈現格式	10.1	網頁文章標題與重點應明確標示，以利快速瀏覽
		10.2	連結文字應與目標內容相符
		10.3	外語版網站內容應適切
		10.4	因應網站服務需要，提供文字轉語音服務
		10.5	因應網站服務需要，提供文字標註注音服務
11	內容管理	11.1	機關應更新網站內容，並標示更新日期
		11.2	定期檢視並修正網站資料
		11.3	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」
		11.4	政府資料開放應採用開放格式並定期檢核
12	行動版網站	12.1	行動版網站設計應可隨裝置自動調整版面
		12.2	行動版網站版面應簡潔，宜採用單欄式設計
		12.3	行動版網站按鈕設計應明顯易按且提供視覺反饋按鍵
		12.4	行動版網站設計應善用摺疊式目錄
		12.5	行動版網站應盡量避免使用文字輸入的表單
		12.6	行動版網站的網頁要素
13	外語版網站	13.1	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
		13.2	外語版網站內容應依外籍人士需求提供
		13.3	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
		13.4	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

註：配合政府網站版型與內容管理規範調整本檢核表內容。

無障礙網頁開發規範

主架構		次架構	
1	對於聽覺及視覺的內容要提供相等的替代文字內容	1.1	H101000 圖片需要加上替代文字說明
		1.2	H101001 對於 applet 提供替代文字說明
		1.3	H101002 對於 object 提供替代文字說明
		1.4	H101003 對於表單中的圖形按鍵提供替代文字說明
		1.5	H101004 影像地圖區域需要加上替代文字說明
		1.6	H101105 當影像地圖使用為上傳按鈕時，每一作用區域必須分別使用不同的按鈕
		1.7	H101106 當 alt 屬性的文字陳述大於 150 個英文字元時，考慮另外提供文字敘述
		1.8	H101007 提供 longdesc 以外的描述性超連結（如 D 超連結），來描述 longdesc 的內容
		1.9	H101108 圖形替代文字陳述不夠清晰時，提供更多的文字描述（如使用 longdesc 屬性）
		1.10	H101109 所有語音檔案必須有文字旁白
		1.11	H101210 以可及性的影像來替代 ASCII 文字藝術
		1.12	H101111 視訊中的聲音必須提供同步文字型態的旁白
		1.13	H101112 伺服器端影像地圖中的超連結必須在網頁中有額外對應的文字超連結
		1.14	H101213 多媒體視覺影像呈現時，必須提供聽覺說明
		1.15	H101214 多媒體呈現時，必須同步產生相對應替代的語音或文字說明
		1.16	H301015 客戶端影像地圖中的超連結必須在網頁中有額外對應的可及性超連結
2	不要單獨靠色彩來提供特殊資訊	2.1	H102100 確保所有藉由顏色所傳達出來的訊息，在沒有顏色後仍然能夠傳達出來
		2.2	H202101 確保前景顏色與背景顏色彼此呈現明顯的對比
3	適當地使用標記語言和樣式表單	3.1	H203200 以實際存在的標記語言（如 MathML）呈現網頁內容（如數學方程式），避免使用圖形影像呈現
		3.2	H203201 確定網頁設計文件，有效使用正規的 HTML 語法
		3.3	H203002 在 doctype 標籤中，使用標準規範的敘述以識別 HTML 版本類型
		3.4	H203203 盡可能使用樣式表單控制網頁排版與內容的呈現
		3.5	H203004 要使用相對尺寸（如%）而非絕對尺寸（如像素）
		3.6	H203005 適當使用巢狀標題呈現文件結構
		3.7	H203106 避免使用 header 標籤來產生粗體字效果
		3.8	H203107 項目符號及編號之標籤（如 li、ul）僅可使用於實際網頁內容的項目條列，不可用於編輯格式

主架構		次架構	
4	闡明自然語言的使用	3.9	H203108 確保 q 和 blockquote 標籤只是用來當引用語而不是用來縮排
		3.10	H203209 以 q 及 blockquote 標籤來標記引用語
		4.1	H104200 明確地指出網頁內容中語言的轉換
		4.2	H304201 用 abbr 及 avronym 標籤表示網頁中呈現的文字縮寫與簡稱
5	建立編排良好的表格	4.3	H304002 明確指出網頁文字所使用的自然語言
		5.1	H105100 對於每一個存放資料的表格（不是用來排版），標示出行和列的標題
		5.2	H105101 表格中超過二行/列以上的標題，須以結構化的標記確認彼此間的結構與關係
		5.3	H205102 在網頁內容呈現設計時，避免以表格做多欄文字的設計
		5.4	H205103 若表格只做為版面配置時，勿使用表格之結構標記（如 th 標籤）作為網頁格式視覺效果
		5.5	H305004 表格須提供表格摘要說明（如 summary 屬性）
		5.6	H205105 資料表格須提供標題說明
6	確保網頁能在新科技下良好地呈現	5.7	H305106 表格行列過長的標題，須提供縮寫或簡稱
		6.1	H106100 使用 CSS 樣式表編排的文件需確保在除去樣式表後仍然能夠閱讀
		6.2	H106001 頁框連結必須是 HTML 檔案
		6.3	H106102 使用 Script 語言需指定不支援 Script 時的辦法
		6.4	H106103 若網頁內的程式物件沒有作用時，確保網頁內容仍然可以傳達
		6.5	H206104 若網頁物件使用事件驅動時，確定勿僅使用滑鼠操作
7	確保使用者能處理時間敏感內容的改變	6.6	H206005 使用頁框時要指定不支援頁框時的辦法
		7.1	H107200 確保網頁設計不會致使螢幕快速閃爍
		7.2	H207001 避免使用 blink 標籤閃爍螢幕
		7.3	H207002 避免使用 marquee 標籤移動文字
		7.4	H207103 避免使用動態 gif 圖片
		7.5	H207004 不要讓網頁每隔一段時間自動更新
8	設計裝置獨立網頁	7.6	H207005 不要自動轉移網頁的網址
		8.1	H108100 對由 Scripts、Applets 及 Objects 所產生之資訊，提供可及性替代方式
		9.1	H109100 儘量使用客戶端影像地圖替代伺服器端影像地圖連結
		9.2	H209201 對所有網頁內容元素，確保有滑鼠以外的操作介面
9		9.3	H209002 確保事件的啟發不要求一定得使用滑鼠
		9.4	H309103 具體指出按下 Tab 鍵在表單控制項，超連結及物件間移動的順序

主架構		次架構	
10	使用過渡的解決方案	9.5	H309204 對經常使用的超連結，增加快速鍵的操作
		9.6	H309105 對於表單元件考慮提供鍵盤快速鍵的操作
		10.1	H210100 除非使用者知道將會開啟一個新視窗，不要隨便開啟一個新視窗
		10.2	H210101 如果使用 Script 語言開啟新視窗或改變目前視窗的網址，要讓使用者能事先知道
		10.3	H210102 確保表單的控制項與控制項說明之間的配合很適當
		10.4	H310103 若有以表格直欄格式呈現的網頁文字內容時，提供線性文字替代
		10.5	H310004 在網頁文字輸入區中須有預設值
11	使用國際與國內官方訂定的技術和規範	10.6	H310005 勿單以空白間隔分開相連之超連結
		11.1	H111200 如果你不能使這個網頁無障礙化，提供另一個相等的無障礙網頁
		11.2	H211201 儘量使用開放性的最新國際標準規範
		11.3	H211202 避免使用過時的 HTML 語法
12	提供內容導引資訊	11.4	H311203 允許使用者依照個人喜好設定網頁呈現方式與內容
		12.1	H112000 需要定義每個頁框的名稱
		12.2	H212101 如果頁框名稱無法描述頁框中的內容的話，應加上額外敘述
		12.3	H212102 把太長的選單項目群組起來
		12.4	H212103 在表單控制項中，使用 fieldset 及 legend 標籤作群組間的區隔
		12.5	H212204 儘可能將網頁內容有相關之元素聚集在一起
		12.6	H212005 在表單控制項上，以 label 標籤提示資訊
13	提供清楚的瀏覽網站機制	13.1	H213200 設計並確保有意義的超連結說明，便於網頁內容的閱讀
		13.2	H213101 如果需要的話，為每個超連結加上內容描述
		13.3	H213202 指向不同網址的超連結，不可使用相同的超連結說明
		13.4	H213203 使用 metadata 標籤來記載電腦可以了解運用的網頁資訊
		13.5	H213004 為你的網頁加上標題
		13.6	H213205 為你的網站提供網站地圖或整體性的簡介
		13.7	H213206 網頁設計使用清楚且一致的導覽機制
		13.8	H313207 提供網頁導覽連結工具列，以利存取網站導覽結構
		13.9	H313208 能辨別出意義上有群組相關的超連結
		13.10	H313209 若有群組超連結，在群組之前增設一項繞過此區域的超連結

主架構		次架構	
		13.1 1	H313210 若網站具有搜尋功能，可以設計不同的網頁內容搜尋方式，以提供不同技能與喜好者搜尋選用
		13.1 2	H313211 在網頁標題、段落、及列表之前，提供辨別訊息以利識別
		13.1 3	H313212 以 metadata 標籤來識別網頁文件包含於整體文件內的所在位置
		13.1 4	H313213 避免在網頁上使用 ACSII 文字藝術
14	確保簡單清楚的網頁內容	14.1	H114200 網頁內容要使用簡單易懂的文字
		14.2	H314201 使用可及性的圖形促進網頁內容的理解
		14.3	H314202 網頁彼此間設計呈現的風格要一致

附件五 政府網站資料開放宣告範例

一、授權方式及範圍

為利各界廣為利用網站資料，○○○（機關名稱）網站上刊載之所有資料與素材，其得受著作權保護之範圍，以無償、非專屬，得再授權之方式提供公眾使用，使用者得不限時間及地域，重製、改作、編輯、公開傳輸或為其他方式之利用，開發各種產品或服務（簡稱加值衍生物），此一授權行為不會嗣後撤回，使用者亦無須取得本機關之書面或其他方式授權。然使用時，應註明出處。

二、相關事項說明

- （一）本授權範圍僅及於著作權保護之範圍，不及於其他智慧財產權利，包括但不限於專利、商標、及機關標誌之提供。
 - （二）當事人自行公開或依法令公開之個人資料是否得被蒐集、處理，及利用，使用者須自行依照個人資料保護法之相關規定，規劃並執行法律要求之相應措施。
 - （三）部份的影音、圖像、樂譜、專人專案撰文，因機關網站依約僅具公開發表之地位，故經機關特別聲明須經同意方可使用的素材，不在本授權範圍之內。
 - （四）使用本授權提供之資料與素材，不得惡意變更其相關資訊，若編輯、改作後所展示之資訊與原不符，使用者須自負民事、刑事上之法律責任。
- 三、本網站之授權並不授予使用者，代表本機關建議、認可或贊同其加值衍生物之地位。

附件六 行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則

中華民國 101 年 1 月 3 日院授研訊字第 1012460006 號函訂定

中華民國 104 年 2 月 6 日院授發資字第 1041500142 號函部分修訂

中華民國 104 年 7 月 23 日院授發資字第 1041500918 號函部分修訂

- 一、 行政院為確保所屬各級機關之行動化服務品質及提升其服務效能，特訂定本作業原則。
- 二、 本作業原則適用對象為行政院及所屬各級機關（以下簡稱各機關）。
- 三、 本作業原則用詞定義如下：
 - （一） 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。
 - （二） 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，主要為行動版網站及行動化應用軟體。
 - （三） 行動版網站(Mobile Web)：民眾透過智慧型行動裝置上網瀏覽之網站服務。
 - （四） 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。
- 四、 （刪除）
- 五、 各機關開發行動化應用軟體前，宜優先評估將政府資訊開放民間加值創新應用之可行性；其經評估屬應由機關開發者，再由機關自行或委外開發。
- 六、 各機關自行或委外開發之行動化應用軟體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。
- 七、 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。
- 八、 各機關行動化服務應有可資識別服務提供者之資訊或圖像，並設有意見回饋或問題諮詢功能，俾彙整使用者意見，持續精進服務內容。

- 九、行動化服務應隨各作業系統或標準開發工具版本更新，進行穩定性調整作業，以確保服務穩定運行。
- 十、各機關行動化應用軟體，宜串連其他機關之服務，共同推廣政府服務。
- 十之一、各機關應依據身心障礙者權益保障法及無障礙資訊技術相關規範，辦理行動化服務無障礙設計作業，保障身心障礙者獲取資訊之權利。
- 十一、各機關應依據個人資料保護相關法規及行政院訂定之政府資通安全管理規定，辦理行動化服務安全管理作業，維持應用系統之安全與穩定運作。
- 十二、各機關發展行動化服務應建立績效管理機制，定期檢討服務成效。
- 十三、各機關發展行動化服務以免費提供民眾、組織團體或企業使用為原則。但有特殊業務需求，各機關得依規費法等相關法規之規定，徵收費用。
- 十四、各機關得視需要，依據本作業原則，訂定相關規定。
- 十五、國營事業、國立學校及行政法人得準用本作業原則之規定。
- 十六、各級地方政府及所屬機關(構)得參考本作業原則，發展行動化服務。

附件七 平板電腦與智慧型手機的解析度與螢幕尺寸表

(List of Tablet and Smartphone Resolutions and Screen Sizes)

廠牌 (Manufacturer)	型號 (Model)	螢幕尺寸 (Screen Size)	解析度 (Resolution)	類型 (Type)
Acer	Iconia Tab A500/A510	10.1"	1280×800	Tablet
Amazon	Kindle Fire	7"	1024×600	Tablet
Apple	iPad	9.7"	1024×768	Tablet
Apple	iPad 2	9.7"	1024×768	Tablet
Apple	New iPad	9.7"	2048×1536	Tablet
Apple	iPhone 3GS	3.5"	480×320	Smartphone
Apple	iPhone 4S	3.5"	960×640	Smartphone
ASUS	Transformer Prime TF201	10.1"	1280×800	Tablet
ASUS	Transformer TF101	10.1"	1280×800	Tablet
Barnes & Noble	NOOK	7"	1024×600	Tablet
BlackBerry	Playbook	7"	1024×600	Tablet
BlackBerry	Torch 9800	3.2"	480×360	Smartphone
BlackBerry	Torch 9810	3.2"	640×480	Smartphone
Colby	Kyros	7"	800×480	Tablet
HP	TouchPad	9.7"	768×1024	Tablet
HTC	Evo 3D	4.3"	960×540	Smartphone
HTC	Amaze 4G	4.3"	960×540	Smartphone
HTC	Flyer	7"	1024×600	Tablet
HTC	Sensation 4G	4.3"	960×540	Smartphone
HTC	Thunderbolt	4.3"	480×800	Smartphone
Lenovo	IdeaPad A1	7"	1024×600	Tablet
Lenovo	ThinkPad	10.1"	1280×800	Tablet
LG	G2x 4G	4"	800×400	Smartphone

廠牌 (Manufacturer)	型號 (Model)	螢幕尺寸 (Screen Size)	解析度 (Resolution)	類型 (Type)
LG	G-Slate	8.9"	768×1280	Tablet
Motorola	Droid BIONIC	4.3"	540×960	Smartphone
Motorola	Droid RAZR	4.3"	540×960	Smartphone
Motorola	Droid Xyboard 10.1	10.1"	1280×800	Tablet
Motorola	Xoom	10.1"	1280×800	Tablet
Nokia	Lumia 900	4.3"	480×800	Smartphone
Samsung	Brightside	3.1"	240×320	Smartphone
Samsung	Epic 4G Touch	4.52"	800×480	Smartphone
Samsung	Exhibit 4G	3.5"	480×800	Smartphone
Samsung	Focus Flash	3.7"	480×800	Smartphone
Samsung	Galaxy S 4G	4"	480×800	Smartphone
Samsung	Galaxy S II	4.52"	800×480	Smartphone
Samsung	Galaxy Tab	7"	1024×600	Tablet
Samsung	Galaxy Tab 7.7	7.7"	1280×800	Tablet
Samsung	Galaxy Tab 10.1	10.1"	1280×800	Tablet
Samsung	Gravity Smart	3.2"	320×480	Smartphone
Samsung	Sidekick 4G	3.5"	800×480	Smartphone
Sony	Tablet S	9.4"	1280×800	Tablet
T-Mobile	MyTouch 4G Slide	3.8"	800×480	Smartphone
T-Mobile	SpringBoard	7"	1280×800	Tablet
Toshiba	Thrive	10.1"	1280×800	Tablet

註：此表格須配合行動裝置發展更新。

資料來源：<http://www.binvisions.com/articles/tablet-smartphone-resolutions-screen-size-list/>
(2012/4/3)

附件八 無障礙網頁相關規範

函頒文件

1. 行政院業已核定「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 第 2 項之目的事業主管機關為國家通訊傳播委員會)／2012.02.03 更新
2. 國家通訊傳播委員會公布「無障礙網頁開發規範」/2013.08.15 更新
(<http://www.ncc.gov.tw/> 首頁〉資訊櫥窗〉本會法令〉行政規則〉技術管理類〉技術規範類)
3. 國家通訊傳播委員會公布「各級政府機關機構與學校網站無障礙化檢測及認證標章核發辦法」/2013.08.15 更新(<http://www.ncc.gov.tw/> 首頁〉資訊櫥窗〉本會法令〉法規命令〉技術管理類)

規範及技術文件，請至國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網
(<http://www.handicap-free.nat.gov.tw/>)參閱。

附件九 外語版網站自我檢測作業參考規範

本參考規範為提供各機關依「網站介面」、「網站內容」、「網站功能」及「網站維運及行銷」等 4 項指標架構，定期實施網站自我檢測作業。

一、實施檢測機關

設置外語版網站之政府機關，建議實施自我檢測機關如下：

1. 行政院各部會、局、署、處及所屬機關（辦理全國性業務並有設置資訊單位）。
2. 總統府、五院及所屬各部會得參考實施。
3. 省、市政府及各縣市政府得參考實施。

二、網站檢測範圍

機關主要外語網站，網站性質包括機關網及主題網，其性質說明如下：

1. 機關網：以單一機關或其下屬機關資訊為限，如總統府、教育部、縣市政府等。
2. 主題網：機關建置之專業網站、線上申辦服務、觀光文化、互動社群等各類網站，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，如我的 E 政府、WTO、政府電子採購網、臺北市即時交通資訊網等。

三、作業時程

機關每年辦理 1 次自我檢測作業為原則。

四、網站分類

機關網站分為第 1 類及第 2 類，分類說明如表 56。

表 56 機關網站分類說明

級別	說明
第 1 類	中央一級—總統府及五院所設置機關外語網站 中央二級—府院所屬各部會所設置機關外語網站 地方一級—省、市政府等所設置機關外語網站
第 2 類	中央三級—各部會、局、署、處所屬一級機關（辦理全國性業務並有設置資訊單位）所設置機關外語網站 地方二級—各縣市政府所設置機關外語網站
備註：機關網站第 1 類及第 2 類之差異在於檢測評分作業有不同之計分權重，詳參閱七、評估標準語建議說明。	

五、檢測指標說明

1. 參考依據

政府網站版型與內容管理規範、政府網站建置及營運作業參考指引、政府網站營運績效檢核指標及建置外籍人士公共資訊英文整合網站之建議。

2. 檢測指標項目

檢測指標包括四項主檢測指標項目，分別為網站介面、網站內容、網站功能及網站維運行銷，各主檢測指標項下再細分為數項次檢測指標項目，其整體指標架構及指標項目配分如表 57 整體指標架構及指標項目配分。

檢測指標因項目的屬性與政府網站版型與內容管理規範等依據之綜合評量，不同機關網站類別與檢測結果，所需達到之目標及資源需求也不盡相同。同時依據政府機關外語網站服務分級分類調查報告顯示，中央機關較地方機關而言，有較充足之資源及人力維護機關網站。因此，本次將依類別不同而訂定其評估標準與建議（詳七、評估標準與建議說明），作為自我檢測之參考依據，以提升政府外語網站服務品質。

表 57 整體指標架構及指標項目配分

主檢測 指標	次檢測指標	機關網 (涉外業務)			機關網 (無涉外業務)			主題網 (涉外業務)			主題網 (無涉外業務)		
		必要	優化	不適用	必要	優化	不適用	必要	優化	不適用	必要	優化	不適用
網站介 面 (35 分)	版面規劃(25 分) 導覽設計(10)	35	—	—	35	—	—	35	—	—	35	—	—
網站內 容 (105 分)	資訊豐富性(15) 資訊有效性(20) 資訊正確性(45) 瀏覽便利性(25)	75	30	—	75	30	—	70	30	5	70	30	5
網站功 能 (85 分)	檢索功能(20) 網站優化(5) 申辦服務(35) 互動功能(25)	20	65	—	20	35	30	15	65	5	15	35	35
網站維 運及行 銷 (20 分)	網站流量分析(5) 維運分工(5) 網站行銷(10)	5	15	—	5	15	—	5	15	—	5	15	—
小計		135	110	0	135	80	30	125	110	10	125	80	40
總計		245			245			245			245		

檢測指標屬性分為必要、優化及不適用，其目的為引導機關網站負責單位於網站規劃設計與維護時應考量符合政府網站規範的格式一致性與不同類型網站服務功能需求；以下為必要、優化及不適用項目說明：

(1) 必要

定義政府外語網站必要符合之內容項目，意即所納入的項目為政府外語網站必須提供的功能與服務。

(2) 優化

定義政府外語網站建議優化之內容項目，意即所納入的項目為政府外語網站優化提供的功能與服務。

(3) 不適用

定義政府外語網站建議不適用之內容項目，意即該項目不適用於政府外語網站需提供的功能與服務。

3. 檢測指標說明

檢測指標說明依不同網站類別（機關網及主題網），考量網站服務功能需求有別，其檢指標說明所訂屬性需求有所差異，以「✓」標示者為必要項目，以「▲」標示者為優化項目，以「—」標示者為不適用項目。

為簡化檢測指標說明依不同網站性質（機關網及主題網）及是否具有「涉外業務」，其需求有別。

(1) 網站介面

「網站介面」著眼於如何提供給外籍使用者更便利、流暢的使用介面為考量，對使用者而言，User friendly 的規劃及設計可讓網站在操作上更為便利。

網站介面包含「版面規劃」及「導覽設計」等 2 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 58。

表 58 網站介面指標

【網站介面】指標總分 35 分							
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)
1.網站介面	1.1 版面規劃	1.1.1. 提供網頁組成要素	(請參照量化程度指標)		✓	✓	✓
		1.1.2. 網站主選單和網站使用介面明確區隔	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.1.3. 網站提供明確顯示之服務功能，並置於版面適當處	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.1.4. 各單元網頁版型及內容選單與網站首頁保持一致(含內頁字體、大小、字型、顏色)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
	1.2 導覽設計	1.2.1. 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓
		1.2.2. 提供清楚易懂的分類層級	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓

【網站介面】量化程度指標配分				
次檢測指標	指標說明	配分		
		10	5	0
1.1 版面規劃	1.1.1. 提供網頁組成要素 是否具備以下項目： (1)機關名稱或 LOGO (2)Contact Us (3)提供獨立 Sitemap (4)語言版本 (5) FAQ (6)提供網站檢索 (7)解析度建議 (8)隱私權宣告 (9)資訊安全政策 (10)地址及加註國碼之聯絡電話	8 項以上	4~7 項	3 項以下

(2) 網站內容

「網站內容」提供使用者所需之資訊，以及其內容是否豐富多元、正確、有效及瀏覽便利，也是使用者在瀏覽網站時非常注重的一環。

網站內容包含「資訊豐富性」、「資訊有效性」、「資訊正確性」以及「瀏覽便利性」等 4 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 59。

表 59 網站內容指標

【網站內容】指標總分 105 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
2.網站內容	2.1.資訊豐富性	2.1.1.提供機關及主要業務介紹	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	▲	▲
		2.1.2.提供機關主管業務所產生的核心資訊(如：報告、記錄、統計資料、法規或出版品等資訊)	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	—	—
		2.1.3. 多媒體同步提升到首頁呈現供點播	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	2.2 資訊有效性	2.2.1. 業務單位提供動態資訊	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.2.2.網站有效連結以 W3C checklink ³⁰ 檢測網頁連結有效性(最多扣 5 分)	YES (5 分)	每錯 1 筆扣 1 分	✓	✓	✓	✓
		2.2.3. 資料更新時間標示一致，格式為 YYYY-MM-DD or YYYY/MM/DD or YYYY.MM.DD	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.2.4. 定期檢視網站內容資訊，移除過時資訊及不合宜的網內容	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

³⁰採用 W3C 網頁檢核工具 Link Checker 網址為 <http://validator.w3.org/checklink>

【網站內容】指標總分 105 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
	2.3.資訊正確性	2.3.1. 顯示網站內容更新日期，提示更新訊息並依更新日期新舊排序	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.2. 使用外部資料註明資料來源	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.3. 下載檔案及表格為外語版或雙語版本	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.4. 相關連結為相同外語網站或網頁(最多扣 5 分)	YES (5 分)	每錯 1 筆扣 1 分	▲	▲	▲	▲
		2.3.5. 網站內容經以該外語為母語之人士撰寫或審稿	YES (15 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.3.6. 定期邀請該外語系為母語之外籍人士瀏覽網站，檢視網站內容是否有用	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	2.4.瀏覽便利性	2.4.1. 依使用者瀏覽頁面習慣的視覺動線安排頁面資訊，將重要的資訊安置在動線起點 ³¹	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.2. 內頁提供 LOGO(可連回首頁)、home、「到最上面」(Top)功能或回到上一頁(Back)等功能	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.3. 提供路徑連結列(breadcrumbs)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.4. 網站通過無障礙網頁檢測 A+ 等級	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		2.4.5. 提供多元瀏覽器服務，使用 Browsershots ³² 測試工具(至少須符合 IE、FireFox)	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓

³¹依政府網站版型與內容管理規範-範導覽動線起點，由上而下、由左至右之瀏覽習慣為資訊重要性配置順序建議。

³²瀏覽器兼容性測試工具 Browsershots(<http://browsershots.org/>)

(3) 網站功能

「網站功能」對於使用者而言最重要的莫過於迅速找到所需要的資訊。除提供導覽系統、資訊申辦等服務…等項目外，與使用者的互動更是網站行銷的一大重點。尤其對於網站屬性為主題網的機關而言，角色定位已經從資料提供者轉變成直接提供服務給使用者。

網站功能包含「檢索功能」、「網站優化」、「申辦服務」及「互動功能」等 4 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 60。

表 60 網站功能指標

【網站功能】指標總分 85 分								
主檢測 指標	次檢測 指標	指標說明	配分		機關 網 (涉外)	機關 網	主題 網 (涉外)	主題 網
3. 網站 功能	3.1.檢索 功能	3.1.1.網站提供站內搜尋引擎，並可正 常使用(抽測 5 筆業務關鍵字，檢索結 果正確有效，最多扣 10 分)	YES (10 分)	每錯 1 筆扣 2 分	✓	✓	✓	✓
		3.1.2.檢索結果關鍵字提供特別標示， 並標示總搜尋筆數及上下頁	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
		3.1.3.當內文檢索無搜尋到相關資料 時，系統自動提供相關檢索方案建議	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	3.2.網站 優化	3.2.1.外部搜尋引擎優化 SEO ³³ (系統關 鍵字優化設計，網頁標題內容優化等)	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	3.3.申 辦服務	3.3.1.提供服務信箱、首長信箱或專線 電話	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	—	—
		3.3.2.提供外籍人士申辦服務相關資訊	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—

³³ SEO 搜尋引擎優化 (為了讓網站在各搜尋引擎裡能夠被瀏覽者有效搜尋、增加被搜尋到的機會與提升搜尋排名等，可優化項目包含：網頁標頭、網域名稱、網頁檔案存放目錄、網頁關鍵字)

【網站功能】指標總分 85 分								
主檢測 指標	次檢測 指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
		3.3.3.提供文件/表格下載或列印功能	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—
		3.3.4.提供線上服務（線上申訴、報名、預約、網路報稅、申辦進度查詢…）	YES (10 分)	NO (0 分)	▲	—	▲	—
	3.4.互 動功能	3.4.1.提供多元互動討論功能：如意見信箱、討論區、論壇或互動專區如社群網站（如 Facebook/微網誌/plurk...等）	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		3.4.2.互動討論之平均回復頻率	(請參照量化程度指標)		▲	▲	▲	▲
		3.4.3.提供行動載具連結網站功能	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		3.4.4.網站提供 RSS 訂閱功能	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

【網站功能】指量化程度指標配分				
次檢測指標	指標說明	配分		
		10	5	0
3.4.互動功能	3.4.2.互動討論之平均回復頻率	3 日 內回 復	4~6 日內 回復	7 日 以上 回復

(4) 網站維運及行銷

「網站維運及行銷」是網站建置完成後非常重要且需持續營運長期的工作，中文網站維運與行銷已經相當不容易，更遑論外語網站。網站若要維持一定的水準與互動，機關需挹注相當的資源及人力。

網站維運及行銷包含「網站流量分析」、「維運分工」及「網站行銷」等 3 個次檢測指標，各次檢測指標如何具體評核及配分，詳見下表 61。

表 61 網站維運及行銷指標

【網站維運及行銷指標】指標總分 20 分								
主檢測指標	次檢測指標	指標說明	配分		機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網
4.網站維運及行銷	4.1.網站流量分析	4.1.1.定期利用網站本身 後台數據分析或外部工具 ³⁴ 來檢測網站流量狀況、 網站跳出率或網站停留時 間之頻率	YES (5 分)	NO (0 分)	✓	✓	✓	✓
	4.2.維運分工	4.2.1.網站專人維護及權 限控管審查執行	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
	4.3.網站行銷	4.3.1.與其他政府機關或 民間網站交換網站連結	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲
		4.3.2.外語宣導手冊、宣 傳 DM 及其他文宣品提供 外語網站名稱、網址及相 關資訊	YES (5 分)	NO (0 分)	▲	▲	▲	▲

³⁴外部工具(如: Google Analytics 或 Yahoo 站長工具等)來檢測網站流量狀況、訪客來源數據等以分析訪客瀏覽行為

六、作業說明

由本會提供外語網站自我檢測線上系統，供各機關定期檢測並依檢測結果持續精進外語網站服務品質。

1. 評分方式

- (1) 依網站檢測結果，再依據參考配分項目評分。
- (2) 自我檢測評分依照各類網站檢測指標項目得分率乘以權重加總後乘以 100，即為總分。

2. 評分作業

- (1) 本檢測作業總分 100 分，每一項指標都有配分，以便量化分析。
- (2) 建議機關每年規劃 1 次自我檢測作業並依記錄檢測結果持續精進網站服務品質。
- (3) 本作業參考規範如有未盡事宜，本會得依實際需要修正或另行補充規定。

七、評估標準與建議

1. 評估標準

(1) 計分方式

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測總分之計算公式如下：

加權總分 = [(必要項目得分/必要項目總分)*必要項目權重 + (優化項目得分/優化項目總分)*優化項目權重]*100

表 62 檢測總分和權重配置

	網站類別				權重配置	
	機關網 (涉外)	機關網	主題網 (涉外)	主題網	權重(%)	加權分數
1. 必要項目	135	135	125	125	60%	60
2. 優化項目	110	80	110	80	40%	40
總計	245	215	235	205	100%	100
加權總分					100	

備註：總分不包含不適用配分

(2) 評分等級

■ 評分結果分為標準及優良

依機關類別與評分等級目標分數如下：

機關類別 評分等級及目標分數	第 1 類	第 2 類
	標準	優良
標準	75 分	70 分
優良	85 分	80 分

■ 優良

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測結果建議達到目標分數至少分別為 85、80 分，以做為自我檢測之評估改善依據。

A. 建立優良檢測結果目的在引導網站負責單位於網站規劃設計與維護可參考符合政府網站在不同服務設計時可以列入追求卓越水準而自我挑戰，是為優良設定的目的。

B. 優良之評分目標分數

(A) 第 1 類機關網站之優良之評分目標分數為 85 分。

(B) 第 2 類機關網站之優良之評分目標分數為 80 分。

■ 標準

第 1 類、第 2 類機關外語網站檢測結果建議達到目標分數至

少分別為 75、70 分，以做為自我檢測之評估改善依據。

A. 建立標準檢測結果目的在引導網站負責單位於網站規劃設計與維護應考量符合政府網站規範的格式一致性及不同類型網站在服務功能，皆有政府網站其基本與必要性的要求而提供依循標準，是為標準設定的目的。

B. 標準之評分目標分數

(A)第 1 類機關網站之標準之評分目標分數為 75 分。

(B)第 2 類機關網站之標準之評分目標分數為 70 分。

3. 建議說明

(1) 網站介面得分未達所屬類別對應之標準時（參閱表 58），建議如下改善措施：

- 提供完備的網頁組成要素，以符合網站版型與內容管理規範。
- 明確區隔網站主選單和網站使用介面，提供使用者便捷服務。
- 提供明確顯示之服務功能，並置於版面適當處。
- 各單元網頁版型及內容選單與網站首頁保持一致（含內頁字體、大小、字型、顏色）。
- 導覽列以一致的風格與位置貫穿全站。
- 提供清楚易懂的分類層級。

(2) 網站內容得分未達所屬類別對應之標準時（參閱表 59），建議如下改善措施：

- 提供機關主要業務簡介。
- 提供機關主管業務產生的核心資訊。
- 多媒體同步提升到首頁呈現供點播，增加網站內容的豐富性。
- 動態資訊由業務單位提供。
- 網站有效連結以 W3C checklink 檢測網頁連結有效性。
- 資料更新時間標示請一致。
- 定期檢視網站內容資訊，移除過時資訊及不合宜的網頁內容。
- 顯示網站內容更新日期，提示更新訊息並依更新日期新舊排序。

- 使用外部資料需註明資料來源。
 - 下載檔案及表格為外語或雙語版本。
 - 相關連結應為相同語系外語網站或網頁。
 - 網站內容宜經由該外語系為母語之人士撰寫或審稿。
 - 定期邀請該外語系為母語之外籍人士瀏覽網站，確保網站內容有用。
 - 依使用者瀏覽頁面習慣的視覺動線安排頁面資訊。
 - 內頁提供 LOGO (可連回首頁)、home、「到最上面」(Top) 功能或回到上一頁 (Back) 等功能。
 - 提供路徑連結列 (breadcrumbs)。
 - 網站應通過無障礙網頁檢測 A+ 等級。
 - 提供多元瀏覽器服務。
- (3) 網站功能得分未達所屬類別對應之標準時 (參閱表 60)，建議如下改善措施：
- 提供站內搜尋引擎，檢索結果正確有效的。
 - 檢索結果關鍵字提供特別標示，並標示總搜尋筆數及上下頁。
 - 當內文檢索無搜尋到相關資料時，系統自動提供相關檢索方案建議。
 - 提供外部搜尋引擎優化如系統關鍵字優化設計、網頁標題內容優化等。
 - 提供意見信箱 (含首長信箱) 或外語電話服務。
 - 提供外籍人士申辦服務相關資訊
 - 提供文件/表格下載、列印功能。
 - 提供線上服務。
 - 提供多元互動討論功能。
 - 定期互動討論功能設有專人維運並儘速回復。
 - 提供行動載具連結網站功能。
 - 網站提供 RSS 訂閱功能。

(4) 網站維運及行銷得分未達所屬類別對應之標準時(參閱表 61), 建議如下改善措施：

- 定期利用網站本身後台數據分析或外部工具來檢測網站流量狀況、網站跳出率或網站停留時間之頻率，調整網站營運狀況。
- 網站內容專人維護及權限控管審查執行。
- 網站提供與其他政府機關或民間網站交換網站連結。
- 網站提供多元行銷方式。

(5) 針對自我檢測評估分數需考量自身網站屬性及權重關係。如低於標準分數，則建議針對網站目前不足之處採取必要強化措施，或評量考慮整併至上級機關網站以網頁方式呈現。

附件十 修訂紀錄

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
98-10-19	2.3 規劃網站的語言與分眾	【資料的編譯與翻譯審稿】項下，修正（雙語詞彙）建議連結。	「2.3 規劃外語版與分眾版網站」章節 【資料的編譯與翻譯審稿】項下，更新連結網站與網址，目前已改為「國際生活環境整合網」。	根據建議提供（雙語詞彙）資料庫系統相關連結，進行修正。
98-10-19	2.2.6 規劃網站需要的應用功能	「規劃網站需要的應用功能」本文，加註較詳細說明。	2.「網站規劃」項下之「規劃網站需要的應用功能」本文，加註（有關網站共用元件提供之功能請參見附件一表 17）之說明文字。	根據建議，提供較詳細說明。
98-12-18	2.2.3 規劃網站的語言與分眾	規劃網站的語言與分眾，未依 PMO 意見移至網站經營部分。	2.「網站規劃」項下之「2.3 規劃外語版與分眾版網站」項下，將更新頻率段落之文字移除。	根據建議，將更新頻率段落之文字移至 6.3.6 章節，但由於維護程序與編譯資料處理流程相關，所以並未調整。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
98-12-18	3.網站開發	「網站開發」項下，未依 PMO 意見加入 web 2.0 相關技術如未來政府網站開發 mobile apps 之說明，亦未針對社群網站著墨。	增修，（1）前言與導讀：緣由新增「與「電子化政府續階計畫--優質網路政府」修正規劃及推動重點」、（2）參考指引本文：新增「2.2.（1）需考量上網設備」內文，新增『，符合優質網路社會發展計畫中所提的電子化政府 DNA 的 Device，可攜式行裝置』。以及「2.2.(4) 評估使用者上網的方式與頻寬」段落說明、（3）「3.4.6 配合社群網站概念」新增內容、（4）「3.5.9 指令碼語言與程式語言」更新 Ajax 相關說明。	根據 PMO 建議，提供相關修正。
98-12-18	6.4.1 網站資訊系統備份	復原演練部分，未依 PMO 意見提供較具代表性的參考資料，如 BS 25999 等。	已於本文國外參考資源新增 BS25999 Toolkits 列表。並於參考指引說明新增 6.4.3 章節，提供 BS25999 相關說明內容。	根據 PMO 建議，提供相關修正。
98-12-18	3.5.9 指令碼語言與程式語言	未修正 「Java Applet...B.為編譯過之程式，執行效率優於 JavaScript」，此處建議斟酌，因兩者用途不同，效率互有優劣。	已將「Java Applet...B.為編譯過之程式，執行效率優於 JavaScript」文字刪除，並於參考指引說明 3.5.9 JavaScript 段落後方新增說明文字（Java Applet 與 JavaScript 二者差別在於前者內嵌於 HTML 文件中，...編譯（compile）後才變成副檔名為 class 的類別檔。）。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
99-1-11	3.4.7 Web 2.0 相關技術	未提供 Web 2.0 相關技術說明。	提供「3.4.7 Web 2.0 相關技術」內文說明。	根據建議，提供 Web 2.0 相關技術說明，如 Ajax 框架等。
99-1-11	3.4.8 Web 2.0 Mobile 相關應用	未提供 Web 2.0 Mobile 相關應用說明。	提供「3.4.8 Web 2.0 Mobile 相關應用」內文說明。	根據建議，提供 Web2.0Mobile 相關應用，如 MRSS、音樂搜尋引擎、社群網站等。
99-1-11	3.5.9 指令碼語言與程式語言	「Java Applet...B.為編譯過之程式，執行效率優於 JavaScript」，此處建議斟酌，因兩者用途不同，效率互有優劣。	已將「3.5.9 指令碼語言與程式語言」內文中此段文字移除。	根據建議，提供相關修正。
99-1-11	3.4.8 Web 2.0 Mobile 相關應用	『Gracenote：音樂市場上的 Google』此段需再修改文字內容。	已將「3.4.8 Web 2.0 Mobile 相關應用」內文中此段內容改寫。	根據建議，提供相關修正。
99-2-6	3.5.7 瀏覽器相容性	若所設計之網站可於以下瀏覽器順利顯示，將可服務更多的使用者，需多加上 Chrome，safari 兩種瀏覽器。	「3.5.7 瀏覽器相容性」內文中，增加 Chrome、safari 兩種瀏覽器。	根據建議，提供相關修正。
99-2-12	6.5.3 行銷推廣的成效衡量機制	建議於「關鍵字搜尋」中，增加流量分析機制。	新增「6.5.3 行銷推廣的成效衡量機制」內文之「Google 與 Yahoo 流量的免費機制」相關內容。	根據建議，提供相關修正。
99-6-6	表 2 本參考指引與既有規範關連對應表	修正規範關連對應表。	修正表 2 本參考指引與既有規範關連對應表，全表修正。	根據建議，提供相關修正。
99-6-6	網站歷史資料保存	修正表 6 網站歷史資料保存方式網站典藏。	更正為：可透過一些類似 Web crawler 的工具進行靜態網站典藏。	根據建議，提供相關修正。
99-10-22	我的 e 政府-分類檢索服務	修正我的 e 政府-分類檢索服務 URL。	更正為： http://www7.www.gov.tw/egov/category/regulation.html#tag	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
99-10-22	RSS 詮釋資料	修正 RSS 詮釋資料基準範例。	更正為：行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 2 日會訊字第 0960013781 號函「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」之 RSS 詮釋資料基準範例。	根據建議，提供相關修正。
99-10-22	WCAG 2.0 內容	修正 WCAG 2.0 相關說明。	新增 WCAG 2.0 之四項原則及十二條規範等相關補充內容。	根據建議，提供相關修正。
99-10-25	附件一「2.5. (C) RSS」	建議新增「RSS」相關內容。	修正 RSS 詮釋資料基準範例文字修飾。	根據建議，提供相關修正。
101-1-17	2.3 規劃外語版與分眾版網站	依各機關能力及資源考量，不一定要全面製作外語版網站，可以業務性質提供外語資訊即可。	修正「2.3 規劃外語版與分眾版網站」本文，網站規劃外語版本時，在網站內容建置上，應以服務對象以及網站目的進行區隔…等內文。	根據建議，提供相關修正。
101-1-17	6.5.2 社群媒體之應用與管理	政府的態度應較嚴謹，經營社群媒體更需要審慎、活動性質與大眾議題才需經營社群媒體等建議。	新增「6.5.2 社群媒體之應用與管理」說明章節。	根據建議，提供相關修正。
101-1-17	3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	IPv4 與 IPv6 並存時期，機關應注意那些事項進行建議。	新增「3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估」說明章節。	根據建議，提供相關修正。
101-1-17	3.9 附件檔案上傳	政府網站提供附件檔案上傳功能應考量那些因素或要項等說明。	新增「3.9 附件檔案上傳」說明章節。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
101-2-10	1.4.4 行動版網站 2.12 規劃行動版網站 3.4.9 行動版網站(Mobile Web)相關技術 3.5.10 行動版網站(Mobile Web)設計要項	行動服務軟硬體快速發展，網路行動從 Website 逐漸走向 Mobile Devices，政府機關在規劃網站服務時，建議將行動版網站納入網站建置。	新增「1.4.4 行動版網站」說明章節。 新增「2.12 規劃行動版網站」說明章節。 新增「3.4.9 行動版網站(Mobile Web)相關技術」說明章節。 新增「3.5.10 行動版網站(Mobile Web)設計要項」說明章節。	根據建議，提供相關修正。
101-2-10	6.5.1 網站優化(SEO)管理	目前文件對網站經營服務的規範或指引較少。	新增「6.5.1 網站優化(SEO)管理」說明章節。	根據建議，提供相關修正。
101-2-10	6.5.2 社群媒體之應用及管理	政府網站版型與社群經營性質不同 應於不同文件規範。	新增「6.5.2 社群媒體之應用及管理」說明章節。	根據建議，提供相關修正。
101-2-10	3.4.10 因應IPv6 與 IPv4 共存之方案評估	IPv6 與 IPv4 不相容，且 IPv6 尚不普及，預計二種協定將共存至少超過 10 年以上，在 IPv6 完全取代 IPv4 前，需要一些轉換機制，使得僅支援 IPv6 的主機可以連結 IPv4 服務。	編修於「3.4.10 因應 IPv6 與 IPv4 共存之方案評估」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
101-2-10	3.9 附件檔案上傳	基於資訊安全，有關照片、影音或較大檔案資料，可以研究外部連結方式，如放置於 Facebook、Picasa、YouTube 等。	編修於附件一參考指引說明「3.9 附件檔案上傳」如機關為資訊安全之考量，不擬開放附件檔案上傳功能，可考慮接受民眾運用外部網路資源之連結…等內文。	根據建議，提供相關修正。
101-2-10	6.3.15 個人資料保護	應將法律議題納入，如智慧財產權法、個人資料保護法等，提醒機關注意。	新增「6.3.15 個人資料保護」說明章節	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
101-4-30	1.4 確認網站的類型	1.4 確認網站的類型章節，建議以網站提供功能分類，再針對不同類別網站，考慮是否需要行動版的規範。	合併(1.4.1 入口網站、1.4.2 機關網站)章節至「1.4.1 入口網站」。 合併(1.4.3 主題網站、1.4.4 申辦服務網站)章節至「1.4.2 主題網站」。 新增「1.4.3 外語系版網站」。 新增「1.4.4 行動版網站」。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	6.3.15 個人資料保護	建議將個資法內有關「國際傳輸的限制」及「軌跡資料收集」相關內容，列入本規範內供各機關參考遵循。	編修於附件一參考指引說明「6.3.15 個人資料保護」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	2.3 規劃外語版與分眾版網站	外語版網站建置，在網站內容建置上，應以目的性做區隔。	編修於附件一參考指引說明「2.3 規劃外語版與分眾版網站」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	6.3.14 客戶關係管理	建議納入政府網站應提供民眾了解網站申辦流程及進度之查詢功能，以便了解最新處理進度。	編修於「6.3.14 客戶關係管理」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	1.4.4 行動版網站	行動版網站的規範與APP 應用間的差異需釐清。	章節「1.4.4 行動版網站」明列「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」，本參考指引範圍，僅限於「網站，並未包含APP」。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	2.12 規劃行動版網站	行動版網站需先定義其服務範圍、效益及建置行動版的意義。	編修於「2.12 規劃行動版網站」說明內文。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	6.5.2 社群媒體之應用及管理	網站及社群媒體經營的目標群眾及目的，思考兩者如何協力經營	編修於附件一參考指引說明「6.5.2 社群媒體之應用及管理」說明內文。	根據建議，提供相關修正。
101-4-30	2.3 規劃外語版與分眾版網站	街道名稱中翻英的參考網站為中華郵政，並非地名英譯的標準	編修「2.3 規劃外語版與分眾版網站」內文，提供內政部相關資料列為參考資料。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
101-6-12	附件八無障礙網頁相關規範	無障礙規範加入附錄中	編修附件八無障礙網頁相關規範內文。	根據建議，提供相關修正。
101-6-12	6.3.3 資訊發布品質	資訊公開發布時，應加上連絡者或上稿者及其連絡方式。	編修附件二參考指引檢核表單，「表 47 資訊發布品質檢核表」增加聯絡方式相關內文。	根據建議，提供相關修正。
101-10-4	6.3.15 個人資料保護	確認個人資料保護法施行日期	編修「6.3.15 個人資料保護」內文。	根據建議，提供相關修正。
101-10-9	2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備	建議修正依據 Market Share 網站，列舉前四名較常用之瀏覽設備分析。	編修「2.2 網站設計需考量民眾使用的上網設備」依據 Market Share 網站列舉前四名較常用之瀏覽設備分析內文。	根據建議，提供相關修正。
101-11-22	附件九外語版網站自我檢測作業參考規範	因為外語版網站檢測規範，建議提高 2.3.5 網站內容經以該外語為母語之人士撰寫或審稿…等相關指標配分。	編修「附件九外語版網站自我檢測作業參考規範」，提升 2.3.5 網站內容經以該外語為母語之人士撰寫或審稿等指標配分分數，並編修相關指標及其內容。	根據建議，提供相關修正。
101-11-27	3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項	建議於附件新增行動版網站相關平台供參考。	已編修附件一參考指引說明「3.5.10 行動版網站（Mobile Web）設計要項」，新增 Kurogo 行動版網站開發平台內文供機關參考。	根據建議，提供相關修正。
101-11-27	6.3.13 各類申請與記錄表單	各機關網頁維護人員如要申請系統維護權限，建議可不必先行透過入口網會員申請	編修附件二參考指引檢核表單「6.3.13 各類申請與記錄表單」(1)會員註冊與維護權限申請（流程）範例內文，及圖 11 會員註冊與維護權限申請流程。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
101-11-27	6.3.13 各類申請與記錄表單	建議修正委託維運中心上稿(流程)範例，非透過入口網資料上稿委辦申請單	編修附件二參考指引檢核表單「6.3.13 各類申請與記錄表單」(2)委託維運中心上稿(流程)範例內文及圖 12 會員註冊與維護權限申請流程。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	全	資料日期 (Date)：中文版網頁公告日期採民國年格式，即 YYYY-MM-DD，惟機關基於施政及服務國內外民眾需求，另有其他考量者，如觀光旅遊、招商投資、金融、航空、學術研究、藝術、文化或國際事務等網站，得使用西元年呈現。外語版網頁按照 ISO 標準，即 YYYY-MM-DD。	資料日期 (Date)：按照 ISO 標準，即 YYYY-MM-DD。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	6.5.2 社群媒體之應用及管理	增列「機關利用社群媒體公務帳號所發出與接收的訊息，應進行蒐集保存，以留存紀錄，並注意防範使用第三方社群媒體可能面臨的資料遺失、服務關閉等風險。 【備註：機關 Facebook 粉絲專頁典藏，可運用 ArchiveFacebook 工具，操作簡介請至政府網站營運交流平台下載參閱「ArchiveFacebook 典藏工具介紹與實作」。	編修「6.5.2 社群媒體之應用及管理」內文說明。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
102-10-31	6.3.2 資訊發布原則	編修「可應用新興網路通訊媒體工具公佈」。	編修「6.3.2 資訊發布原則」內文說明。因使用於行動裝置的新興資通訊軟體如LINE、WeChat 網路應用發展更迭快速，故將資料需公開於「網站/電子報/RSS」以「新興網路通訊媒體工具」概括稱之。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	全	修正中文版「網站地圖」為「網站導覽」。	編修英文版「Sitemap」一致對應中文版為「網站導覽」。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	表 39 網站規範功能檢核表、表 40 外語版網站規範功能檢核表之 11. 內容管理	增列「11.3 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」」及增列其基本要求「檢視文章內容前後之脈絡，使用「中國大陸」、「大陸」或「大陸地區」稱呼對岸。」。	編修「表 39 網站規範功能檢核表、表 40 外語版網站規範功能檢核表之 11.內容管理」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	表 39 網站規範功能檢核表、表 40 外語版網站規範功能檢核表之 11. 內容管理	增列「11.4 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核」」及增列其基本要求「定期檢視網站之政府資料開放資料集、設置政府資料開放資料集下載專區、取消網頁授權限制(如取消版權所有翻印必究等限制)，以利使用者自由應用」。	編修「表 39 網站規範功能檢核表、表 40 外語版網站規範功能檢核表之 11.內容管理」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	附件四 現有各項規範編號與內容	增列「11.3 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」」。	編修「附件四 現有各項規範編號與內容」項目。	根據建議，提供相關修正。
102-10-31	附件四 現有各項規範編號與內容	增列「11.4 政府資料開放應採用開放格式並定期檢核」。	編修「附件四 現有各項規範編號與內容」項目。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
102-10-31	表 41 行動版網站規範功能檢核表之 12. 行動版網站	增列基本要求「可隨裝置自動調整版面，或自動切換至行動版網站」。	編修「表 41 行動版網站規範功能檢核表之 12.行動版網站」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
104-03-31	2.6 規劃網站需要的應用功能	增列「隨著網頁技術標準與網頁服務的推陳出新，機關可依需求參考各種外部免費資源，規劃納入網站服務的應用功能，如工研院文字轉語音服務及 W3C CSS Ruby Module 文字標註注音符號呈現作法。相關資源請參考網址 http://tts.itri.org.tw/ 及 http://www.w3.org/TR/css3-ruby/ 」	編修「2.6 規劃網站需要的應用功能」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
104-03-31	表 39 網站規範功能檢核表	增列「10.5 因應網站服務需要，提供文字標註注音服務」及其基本要求「考量網站使用者需求如兒童、新移民以注音識字，提供文字標註注音符號，讓使用者易於理解網站內容。」	編修「表 39 網站規範功能檢核表」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
04-03-31	表 39 網站規範功能檢核表 5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式	編修「5.6 可供下載的文件應優先採用開放文件格式(ODF--CNS15251)，讓使用者不需依賴特定文書商用軟體才能開啟。」 基本要求 ■ 對於使用者需下載來填寫、編輯的文件，如申請表或範本，除可編輯的檔案格式（如.txt）外，應另優先提供開放文件格	編修表 39 網站規範功能檢核表「5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式」內文說明。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
		式 ODF-CNS15251 檔案後，並可再視需要提供其他開放性檔案格式(如 PDF、HTML 等)。 ■ 對於使用者需備查但不需再編輯的報告或文件，如說明書或報告書，建議至少優先提供 PDF 格式檔案。		
103-10-31	表 39 網站規範功能檢核表 5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式	編修「5.6 可供下載的文件應優先採用開放文件格式(ODF--CNS15251)，讓使用者不需依賴特定文書商用軟體才能開啟。」 基本要求 ■ 對於使用者需下載來填寫、編輯的文件，如申請表或範本，除可編輯的檔案格式（如.txt）外，應另優先提供開放文件格式 ODF-CNS15251 檔案後，並可再視需要提供其他開放性檔案格式(如 PDF、HTML 等)。 ■ 對於使用者需備查但不需再編輯的報告或文件，如說明書或報告書，建議至少優先提供 PDF 格式檔案。	編修表 39 網站規範功能檢核表「5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式」內文說明。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
103-10-31	表 40 外語版網站規範功能檢核表 5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式	編修「5.6 可供下載的文件應優先採用開放文件格式(ODF--CNS15251)，讓使用者不需依賴特定文書商用軟體才能開啟。」 基本要求 ■ 對於使用者需下載來填寫、編輯的文件，如申請表或範本，除可編輯的檔案格式（如.txt）外，應另優先提供開放文件格式 ODF-CNS15251 檔案後，並可再視需要提供其他開放性檔案格式(如 PDF、HTML 等)。 ■ 對於使用者需備查但不需再編輯的報告或文件，如說明書或報告書，建議至少優先提供 PDF 格式檔案。	編修表 40 外語版網站規範功能檢核表 「5.6 提供下載文件至少包含開放性檔案格式，並註明檔案格式」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
103-10-31	全	修訂「行政院研究發展考核委員會/行政院研考會」為「國家發展委員會」	修訂「行政院研究發展考核委員會/行政院研考會」為「國家發展委員會」	根據建議，提供相關修正。
103-10-31	全	刪除「網站共用元件」內文說明。	刪除「網站共用元件」內文說明。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
103-10-31	3.7.1 無障礙功能檢測	編修「近年來因網路環境與科技的進步，各式網路服務不斷延伸，網路已於民眾生活中扮演相當重要的角色。原行政院研考會為使全民皆能享有便利的網路服務以活化生活，於民國 91 年特制定「無障礙網頁開發規範」及建置網站無障礙標章申請登錄與檢測機制，100 年身心障礙者權益保障法修訂頒布，101 年行政院核定國家通訊傳播委員會為中央目的主管機關，103 年 7 月 1 日由國家通訊傳播委員會接續服務，以期網站能依循規範內容打造無障礙的全民網路環境。」	編修「3.7.1 無障礙功能檢測」內文說明。	根據建議，提供相關修正。
104-03-31	表 39 網站規範功能檢核表 表 40 外語版網站規範功能檢核表	6.3 確保多媒體網頁可關閉音效 ➤ 基本要求 ○ 於多媒體動畫的介面中加入「音效開啟與關閉」的切換按鈕，供使用者選擇。	6.3 確保多媒體網頁可關閉音效 ➤ 基本要求 ○ 於 Flash 動畫的介面中加入「音效開啟與關閉」的切換按鈕，供使用者選擇。	有關 Flash 的部分，配合網站設計標準之發展趨勢，進行一致化修正為多媒體。
104-03-31	附件五 政府網站資料開放宣告範例	編修 一、授權方式及範圍 為利各界廣為利用網站資料，○○○（機關名稱）網站上刊載之所有資料與素材，其得受著作權保護之範圍，以無償、非專屬，得	1. ○○○（機關名稱）網站上刊載之所有內容，除著作權法規定不得為著作權之標的（如法律、命令、公務員撰擬之講稿、新聞稿等一參考著作權法第 9 條規	1.機關反映現行網站著作權聲明範本中(如下)，所列「合理使用情形」之「(2)本網站上之資訊，可為個人或家庭非營利之目的而重

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
		再授權之方式提供公眾使用，使用者得不限時間及地域，重製、改作、編輯、公開傳輸或為其他方式之利用，開發各種產品或服務（簡稱增值衍生物），此一授權行為不會嗣後撤回，使用者亦無須取得本機關之書面或其他方式授權。然使用時，應註明出處。 二、相關事項說明 (一)本授權範圍僅及於著作權保護之範圍，不及於其他智慧財產權利，包括但不限於專利、商標、及機關標誌之提供。 (二)當事人自行公開或依法令公開之個人資料是否得被蒐集、處理，及利用，使用者須自行依照個人資料保護法之相關規定，規劃並執行法律要求之相應措施。 (三)部份的影音、圖像、樂譜、專人專案撰文，因機關網站依約僅具公開發表之地位，故經機關特別聲明須	定）外，其他包括文字敘述、攝影、圖片、錄音、影像及其他資訊，均受著作權法保護。 2. 上述不得為著作權標的者，任何人均得自由利用，歡迎各界廣為利用。 3. 本網站資訊內容受著作權法保護者，除有合理使用情形外，應取得該著作財產權人同意或授權後，方得利用。 4. 上述“合理使用情形”，說明如下： (1) 本網站上所刊載以○○○（機關名稱）名義公開發表之著作，即著作人為○○○（機關名稱）者，在合理範圍內，得重製、公開播送或公開傳輸，利用時，並請註明出處。 (2) 本網站上之資訊，可為個人或家庭非營利之目的而重製。 (3) 為報導、評論、教學、研究或其他正當目的，在合理範圍內，得引用本網站上之資訊，引用時，並請註明出處。 (4) 其他合理使用情形，請參考著作權	製。」，反觀在資料開放(Open Data)加值應用的發展趨勢，網站著作權聲明的開放程度相對限縮。 故參考英國電子化政府入口網，以「原則開放，例外限制」方式為之，另訂政府網站資料開放宣告範例取代機關網站著作權聲明範例。 2.修訂參考依103年召開「政府網站相關規範及營運作業參考指引」修訂研商座談會結論、參採各機關回復意見、中研院資創中心法制顧問、國發會法制協調中心研提建議彙整。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
		經同意方可使用的素材，不在本授權範圍之內。 (四)使用本授權提供之資料與素材，不得惡意變更其相關資訊，若編輯、改作後所展示之資訊與原不符，使用者須自負民事、刑事上之法律責任。 三、本網站之授權並不授予使用者，代表本機關建議、認可或贊同其加值衍生物之地位。	法第四十四條至第六十五條之規定。 5. 除了合於著作權法第八十條之一非移除或變更權利管理電子資訊，否則無法合法利用著作；或者因為錄製或傳輸系統轉換時，技術上必須要移除或變更的情況之外，本網站所標示之權利管理電子資訊，未經許可，不得移除或變更。	
104-03-31	附件六、行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則修訂	編修 十、各機關行動化應用軟體，宜串連其他機關之服務，共同推廣政府服務。	十、各機關行動化應用軟體，宜從使用者之需求，優先嵌入「行動電子化政府服務推播元件」，串連其他機關之服務，共同整合推廣政府服務。	因應政府行動化服務趨勢，修正原則說明。
104-03-31	附件八、無障礙網頁相關規範	編修 1. 行政院業已核定「身心障礙者權益保障法」第52條之2第2項之目的事業主管機關為國家通訊傳播委員會)／2012.02.03更新 2. 國家通訊傳播委員會公布「無障礙網頁開發規範」／2013.08.15更新 (http://www.ncc.go	編修「附件八、無障礙網頁相關規範」內文說明。	根據建議，提供相關修正。

修訂日期	修訂條文	修訂內容	現行內容	說明
		v. tw/ 首頁 > 資訊 櫥窗 > 本會法 令 > 行政規則 > 技 術管理類 > 技術規 範類) 3. 國家通訊傳播委員會 公布「各級政府機關 機構與學校網站無障 礙化檢測及認證標章 核發辦法」 /2013.08.15 更新 (http://www.ncc.gov.tw/首頁 > 資訊櫥 窗 > 本會法令 > 法 規命令 > 技術管理 類) 規範及技術文件，請至 國家通訊傳播委員會無 障礙網路空間服務網 (http://www.handicap-free.nat.gov.tw/)參 閱。		
104-07-23	附錄八、 行政院及 所屬各機 關行動化 服務發展 作業原則 修訂	刪除 四、各機關建置網站宜 同步提供行動版網站， 行動版網站建置規範應 參照「政府網站版型與 內容管理規範」辦理。 新增 十一、各機關應依據 身心障礙權益保障法及 無障礙資訊技術相關規 範，辦理行動化服務無 障礙設計作業，保障身 心障礙者獲取資訊權 利。	編修 行政院及所屬各機關 行動化服務發展作業 原則修訂。	因應無障礙相 關事項，修正 原則說明。