



光明学术文库
GUANGMING ACADEMIC SERIES

李靖华 / 著



电子政府一站式 服务：浙江实证



D IANZI ZHENG FU YI ZHAN SHI
FU WU: ZHEJIANG SHI ZHENG

当代浙江学术文丛

光明日报出版社



光明学术文库
GUANGMING ACADEMIC SERIES

李靖华 / 著



电子政府一站式 服务: 浙江实证

D IANZI ZHENG FU YI ZHAN SHI
FU WU: ZHEJIANG SHI ZHENG

当代浙江学术文丛

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子政府一站式服务:浙江实证/李靖华著. —北京:光明日报出版社,2006.12
(光明学术文库)

ISBN 7-80206-384-1

I. 电… II. 李… III. 电子政务—研究—浙江省 IV. D675.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 150182 号

书 名: 电子政府一站式服务:浙江实证

作 者: 李靖华 著

出 版 人: 朱 庆

封面设计: 何成宝

特约编辑: 霁 明

责任校对: 祝惠敏 徐为正

责任编辑: 田 苗

赵 媛 王玉红

责任印制: 胡 骑 柴自邦

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街 5 号,100062

电 话: 010-67078243(咨询),67078945(发行),67078235(邮购)

传 真: 010-67078227,67078233,67078255

网 址: <http://www.book.gmw.cn>

E - mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京盈科律师事务所郝惠珍律师

印 刷: 北京新丰印刷厂

装 订: 北京新丰印刷厂

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系调换

开本: 690×975 毫米 1/16

字数: 330 千字

印张: 17.5

版次: 2006 年 12 月第 1 版

印次: 2006 年 12 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-80206-384-1

定价: 36.80 元

版权所有 翻印必究

《光明学术文库·当代浙江学术文丛》

总 序

浙江省社会科学界联合会党组书记 陈永昊

当代浙江学人，肩负着双重的历史使命——既要深入研究、传承和弘扬浙江学术思想的优秀传统，更要面向浙江经济社会发展的生动实践，面向人文社会科学建设的迫切需要，大力促进学术创新和学术繁荣，服务浙江现代化建设，服务浙江学术发展，创造具有时代特征、浙江特色和优势的当代浙江学术。

远古时期，河姆渡文化、良渚文化作为中华文明的曙光，出现在浙江大地。先秦时期，越人以“十年生聚、十年教训”，卧薪尝胆，发愤图强，写就了中华精神的传奇篇章。汉晋以来，浙江的开发速度不断加快，学术思想独树一帜，名家辈出。自东汉王充算起至上个世纪末，浙江著名学者文人存世重要文献就达两千余种，七亿多字，相当于一部《四库全书》，可谓“泱泱两千年，潢潢两千种”，蔚为大观。特别是南宋以后，浙东学术以经史并重、事功致用为特色，涌现了一批如叶适、吕祖谦、陈亮、王阳明、黄宗羲、朱舜水、章学诚等思想大家，浙西学术则以博雅典丽、缜密细腻的风格，与浙东文化相得益彰，在钱江两岸相映成辉。近代以来，王国维、章太炎、蔡元培、陈望道、鲁迅等浙籍人士，更是为中国现代学术思想的发展开创了新的风气。富有特色、一脉相承、生生不息的浙江优秀学术传统，是当今浙江经济社会发展之所以走在前列的“文化基因”，也是浙江人文社会科学研究宝贵财富。

改革开放以来，在党的路线、方针、政策的指引下，浙江人民发扬与时代俱进的“浙江精神”，在经济社会发展方面创造了新的辉煌。当前，在省委、



省政府的领导下,浙江社会各界正在深入实施“八八战略”以全面落实科学发展观,全面打造“平安浙江”以促进社会和谐,同时还在加快推进“法治浙江”和“文化大省”建设。浙江改革开放和经济社会发展的生动实践,是一座理论研究和理论创新的“富矿”,人文社会科学家们在这里是可以大有作为的。

浙江省社会科学界联合会作为人民团体又担负着浙江人文社会科学研究和普及工作的组织协调职能,近几年来一直坚持“贴近、做强、抓实、搞活”的工作理念,通过组织课题研究、学术研讨、成果评奖、科普宣传等,组织和动员各教学科研单位和学术团体以及广大社会科学工作者,为浙江的经济社会发展和文化大省建设服务,为繁荣发展浙江的人文社会科学事业服务。在科研方面,以“浙江文化研究工程”为龙头,辅之以“浙江省省级社会科学重点研究基地”建设,按照“今”(浙江当代发展研究)、“古”(浙江历史文化专题研究)、“人”(浙江名人研究)、“文”(浙江历史文献整理)四大板块的布局,深入研究浙江的当代发展,系统梳理和挖掘浙江历史文化的发展脉络和内涵,整合力量,有计划有重点地培育浙江学术的优势和特色;在学术研讨方面,以“当代浙学论坛”为龙头,整合各省级学术团体和有关教学科研机构的学术资源,以“搭建交流平台,活跃学术氛围,推进理论创新,繁荣浙江学术”为宗旨,通过系列化的学术年会、专题研讨会和学术报告会等方式,交流当代浙江学人的最新成果,昭示严谨科学的学术规范,营造健康、有序、活跃的学术氛围,推进学术创新;在科普方面,以“浙江人文大讲堂”为龙头,辅之以“浙江省社会科学普及周”,坚持社会科学普及工作的经常化,与名家合作,与媒体合作,让社会科学走进百姓生活,努力提高大众的人文社会科学素养。繁荣发展人文社会科学,打造当代浙江学术品牌,需要我们进一步创新工作机制,树立品牌意识,构建良性载体和平台,如此,才会进入科学而有效的轨道。

资助我省学者的优秀学术著作出版,是浙江省社会科学界联合会的一项重要工作。自2000年以来,在省委省政府的支持下,我省设立了“浙江省省级社会科学学术著作出版资金”,截止2006年,已资助了254部学术著作的



出版。一批优秀成果不但得以出版，有的如《经济思想史》、《浙江佛教史》等还获得了多项省部级奖励，有效地缓解了“学术著作出版难”的问题。

为了集中展示当代浙江学者的学术研究成果，从2006年起，我们将在获得资助的书稿中，由出版资助评审委员会遴选部分书稿，给予全额资助，以“当代浙江学术文丛”系列丛书的方式，分期分批出版，并得到光明日报出版社的大力支持，将之纳入了《光明学术文库》。

《光明学术文库·当代浙江学术文丛》的出版，是浙江省社会科学界联合会集中推出学术精品，集中展示学术成果的重要探索。文丛的学术质量，既有赖于我省学人的创造性研究，也有赖于每年浙江省省级社会科学学术著作出版资助评审委员会的严格把关。因此，文丛的编委会成员，由当年的出版资助评审委员会成员组成。

我相信，《当代浙江学术文丛》的出版，对于我们坚持学术标准，扶持学术精品，推进学术创新，打造当代浙江学术品牌，一定会产生积极的影响。

2006年12月



目 录

第一篇 概述篇

第 1 章 绪论 / 1

- 1.1 电子政府的发展 /1
- 1.2 问题的提出 /8
- 1.3 研究安排 /12

第 2 章 研究综述 /15

- 2.1 电子政府一站式服务的研究 /15
- 2.2 电子政府一站式服务演进的研究 /20
- 2.3 电子政府一站式服务流程再造研究 /24

第 3 章 电子政府的一站式服务 /31

- 3.1 概念界定 /31
- 3.2 电子政府一站式服务的基本模式 /33

第二篇 演进篇

第 4 章 电子政府一站式服务的演进路径 /40

- 4.1 电子政府一站式服务演进的模式变迁 /40
- 4.2 单部门的政府信息化实现 /42



4.3	一体化的公共服务信息化	/43
第5章	单部门政府信息化实现	/46
5.1	传统的政府信息化途径	/46
5.2	单部门公共服务电子化创新的成功因素	/47
5.3	杭州市工商局网上年检项目案例	/49
第6章	公共服务变革：行政服务中心	/58
6.1	浙江行政服务中心概况	/58
6.2	浙江行政服务中心的运作模式与协调机制	/63
6.3	浙江各地行政服务中心的构建模式	/70
6.4	行政服务中心带来的影响	/74
6.5	浙江行政服务中心发展的思考和展望	/78
第7章	行政服务中心的信息化	/81
7.1	浙江行政服务中心信息化现状	/81
7.2	行政服务中心信息化的关键要素	/82
7.3	行政服务中心信息化案例	/84

第三篇 再造篇

第8章	电子政府一站式服务的流程再造	/96
8.1	电子政府一站式服务的流程	/96



8.2 电子政府一站式服务流程再造的理论框架	/102
------------------------	------

第9章 信息技术与一站式服务流程再造 /106

9.1 电子政府一站式服务中的信息技术	/106
9.2 信息技术与流程再造	/112
9.3 基于信息技术的一站式服务流程再造	/116

第10章 一站式服务流程再造的实现 /123

10.1 一站式服务流程再造的原则	/123
10.2 一站式服务流程再造的流程选择	/128
10.3 一站式服务流程的系统化改造方法	/133
10.4 一站式服务流程再造的组织实施	/135

第11章 并联审批的流程再造：行政服务中心的实践 /142

11.1 背景、问题和意义	/142
11.2 并联审批流程再造的部门基础工作	/143
11.3 并联审批流程再造的协调工作	/144
11.4 症结和对策	/146

第四篇 绩效篇

第12章 电子政府一站式服务的绩效 /150

12.1 电子政府网上服务衡量	/150
-----------------	------



12.2	服务满意衡量	/156
第13章	电子政府的网上服务绩效	/160
13.1	浙江政府网站评测分析：职能部门维度	/160
13.2	全国行政服务中心网站评测	/170
第14章	浙江政府一站式服务绩效：公众问卷	/179
14.1	问卷概貌	/179
14.2	一站式服务基本绩效	/180
14.3	行政服务中心或单部门办事大厅绩效	/181
14.4	网上一站式服务绩效	/186
第15章	浙江电子政府一站式服务影响因素：政府问卷	/193
15.1	问卷概况和统计结果	/193
15.2	模型和假设	/196
15.3	方法和讨论	/198
15.4	背景探讨和管理启示	/206
15.5	本章研究的局限和展望	/208
第16章	结论和展望	/209
16.1	研究结论	/209



16.2	创新点	/211
16.3	研究展望	/211

参考文献	/213
------	------

致谢	/222
----	------

附录	/224
----	------

附录1: 浙江省行政服务中心管理办法(试行)	/224
附录2: 浙江政府网站测评对象及部分网站聚类结果	/228
附录3: 行政服务中心网站评测对象及说明	/236
附录4: 政府一站式服务调查问卷	/244
附录5: 政府一站式服务调查数据	/247
附录6: 浙江行政审批服务中心调查问卷(A卷)	/250
附录7: 浙江行政审批服务中心调查问卷(B卷)	/252
附录8: 浙江行政审批服务中心调查数据(A卷)	/254
附录9: 浙江行政审批服务中心调查数据(B卷)	/255
附录10: 52家答卷中心名单	/256
附录11: 8家调研中心名单	/258



材料目录

材料 3.1	杭州投资项目“一站式服务”网上平台正式运行	/35
材料 3.2	宁波的电子口岸	/37
材料 3.3	浙江政府三年内实现电子政务一站式服务	/39
材料 4.1	杭州的网上救助审批系统	/43
材料 4.2	浙江省行政服务中心网站情况	/44
材料 5.1	杭州工商网上年检的短消息平台	/56
材料 5.2	杭州工商网上年检的数字证书	/57
材料 6.1	宁波市经济发展服务中心膳食管理办法	/69
材料 7.1	全省首个行政服务质量电子评价系统在北仑正式启用	/88
材料 9.1	短信平台连接政府和市民	/109
材料 9.2	杭州的市民卡	/110
材料 9.3	青岛市的“e城通”多媒体信息亭	/112
材料 9.4	美国俄勒冈州投标申请的流程再造	/116
材料 9.5	北京市、广东省工商管理的“网上并联审批”	/120
材料 9.6	青岛市委、市政府的大型无纸化办公系统	/121
材料 10.1	新加坡的电子公民中心	/124
材料 10.2	新加坡电子政府的流程再造	/126
材料 10.3	哈特福德美国国税局的流程再造	/127
材料 10.4	象山公共服务业务流程再造的开端	/130
材料 10.5	中国特色的一站式服务	/132
材料 10.6	金华再造行政审批流程	/134
材料 10.7	英格兰某郡地方议会公民信息系统的项目组织	/140
材料 12.1	“中国杭州”门户网站	/151



图目录

图 1.1	电子政府的结构	/6
图 1.2	本书分析框架	/14
图 2.1	两种一站式服务模式	/16
图 2.2	一站式服务在电子政府研究框架中的地位	/20
图 2.3	电子政府演进的一种四阶段论	/22
图 3.1	一站式服务内容的层次	/32
图 3.2	从传统服务过程到一站式服务过程集成模式	/34
图 3.3	从传统服务到一站式服务信息共享模式	/37
图 3.4	一站式服务与传统服务的混合运行模式	/39
图 4.1	电子政府一站式服务演进的模式变迁	/40
图 4.2	政府信息化一般进程	/42
图 4.3	电子政府一站式服务演进路径	/42
图 5.1	杭州市工商局网上年检主页	/51
图 5.2	杭州市工商局网上年检流程	/52
图 6.1	样本中心的建立时间分布	/60
图 6.2	样本窗口的进驻时间分布	/60
图 6.3	51 家中心人员编制情况	/60
图 6.4	51 家中心面积情况	/61
图 6.5	51 家中心的进驻部门数	/61
图 6.6	问卷 B 窗口性质情况	/61
图 6.7	行政服务中心运作图	/65
图 6.8	即办件、承诺件、联办件的受理	/66
图 6.9	并联审批正式协调机制示意图	/68
图 6.10	行政服务中心体系内不同“店种”的选择	/71



图 6.11	强调集成的区县“大超市型”中心的各种业务	/72
图 6.12	便民业务与审批业务层次分布	/73
图 6.13	从“大政府小服务”到“小政府大服务”的 公共服务演进过程	/75
图 7.1	宁波市北仑区(开发区)行政服务中心网站首页	/86
图 7.2	宁波市北仑区(开发区)行政服务中心网上审批系统界面	/92
图 8.1	供需结合的电子政府一站式服务流程分类尺度	/100
图 8.2	电子政府一站式服务流程再造的集成	/104
图 9.1	信息技术的基本特征	/107
图 9.2	电子政府一站式服务的信息技术应用	/108
图 9.3	信息技术与业务流程再造的关系	/115
图 9.4	基于信息技术的电子政府一站式服务流程分类	/117
图 9.5	信息技术在流程再造中的作用	/119
图 10.1	一站式服务关键流程的识别:服务——绩效性尺度	/129
图 10.2	一站式服务流程再造的两条路径	/131
图 13.1	浙江政府网站评测指标体系	/160
图 13.2	浙江不同地区政府网站特性雷达图	/164
图 13.3	浙江不同部门政府网站雷达图	/166
图 13.4	行政服务中心网站评测指标体系	/170
图 13.5	行政服务中心网站单双向信息指标比较	/175
图 13.6	行政服务中心网站网上办事指标比较	/176
图 15.1	浙江区县分布地图	/194
图 15.2	行政服务中心建设影响因素概念模型	/197
图 15.3	行政服务中心建设影响因素模型结果	/204

表目录

表 2.1	两类公共管理过程下业务流程再造的局限性	/26
表 2.2	电子服务流程改造的活动处理方法	/27
表 2.3	信息技术对流程的影响特性	/29
表 3.1	电子政府一站式服务的应用形式	/32
表 6.1	服务项目分级分类管理的“五制五件”	/65
表 9.1	信息技术对组织的影响	/114
表 13.1	对浙江政府地区网站的评测结果	/163
表 13.2	对浙江政府部门网站的评测结果	/165
表 13.3	聚类分析的类中心点坐标	/167
表 13.4	各地区参加聚类分析网站的聚类分布	/167
表 13.5	各部门参加聚类分析网站的聚类分布	/168
表 13.6	部分省份行政服务中心网站评测结果	/173
表 14.1	浙江一站式服务基本绩效的调查结果	/180
表 14.2	行政服务中心或单部门办事大厅绩效的调查结果	/181
表 14.3	按文化程度分组的物理的一站式服务趋势认识方差分析	/182



表 14.4	物理的一站式服务趋势认识的 最小显著性差异分析 (LSD)	/182
表 14.5	按单位性质分组“业务团队建设”描述性统计	/182
表 14.6	按单位性质分组“业务团队建设”独立样本 t 检验	/183
表 14.7	按岗位性质分组的两个变量的描述性统计	/183
表 14.8	按岗位性质分组的两个变量的独立样本 t 检验	/183
表 14.9	网上一站式服务绩效的调查结果	/186
表 14.10	按上网时间分组的两个变量的描述性统计	/187
表 14.11	按上网时间分组的两个变量的独立样本 t 检验	/187
表 14.12	按单位性质分组的两个变量的描述性统计	/188
表 14.13	按单位性质分组的两个变量的独立样本 t 检验	/188
表 14.14	按岗位性质分组的一站性的描述性统计	/188
表 14.15	按岗位性质分组的一站性的独立样本 t 检验	/188
表 15.1	A/B 卷对应问题比较	/195
表 15.2	问卷信度和效度检验	/202
表 15.3	最终模型的显变量——隐变量结构和参数估计、 假设检验	/203

第一篇 概述篇

第 1 章

绪 论

一站式服务是电子政府的核心之一。它是政府使用创新的交互模式为公民提供服务的方式,它往往利用信息技术对传统政府服务方式和内容进行改造和创新,以获得对顾客服务的反应速度、效率和准确性等方面的实质性提升。电子政府一站式服务作为公众服务变革的焦点,在我国有着复杂的背景,并面临着诸多的挑战。基于此,本章引出研究的问题,从宏观——微观、理论——实证两个角度系统分析电子政府一站式服务。

1.1 电子政府的发展

1.1.1 国内外电子政府的发展

一、国际上电子政府的发展

电子政府在世界范围内的发展历史并不长,大约只有十年的时间^①。世界各国政府都非常重视电子政府的发展,把它看作提高政府工作效率,改善政府管理水平和服务质量,进而增强国家综合竞争力的有效途径。在世界各国积极提倡的“信息高速公路”的五个应用领域中,电子政府一直被列为第

^① 国外建立电子政府的目标是 20 世纪 90 年代提出的,但运用信息技术改造传统政府的实践则可追溯到 80 年代。