

中国CIO文集

ZHONGGUO CIO WENJI

■ 权威性 ■ 品牌 ■ 专业与学术

中国信息协会信息主管(CIO)分会 编
中国电子政务资讯网

国家行政学院出版社

中国 CIO 文集

ZHONGGUO CIO WENJI

■权威性 ■品牌 ■专业与学术

中国信息协会信息主管(CIO)分会 编
中国电子政务资讯网

国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

2006 中国 CIO 文集/中国信息协会信息主管(CIO)分会编. —北京:
国家行政学院出版社, 2006. 12

ISBN 7-80140-525-0

I. 2... II. 中... III. 电子政务—信息管理—中国—文集
IV. D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 153077 号

2006·中国 CIO 文集

-
- 编 者 中国信息协会信息主管(CIO)分会
中国电子政务资讯网
- 责任编辑 同 仁
- 出版发行 国家行政学院出版社
(北京市海淀区长春桥路 6 号 100089)
- 电 话 (010)68920640 68929037
- 编 辑 部 (010)68929095
- 经 销 新华书店
- 印 刷 北京新瑞铭印刷有限公司
- 设计制作 纺印图文 (010)87184082
- 版 次 2006 年 12 月北京第 1 版
- 印 次 2006 年 12 月北京第 1 次印刷
- 开 本 210 毫米×285 毫米 1/16 开
- 印 张 30
- 字 数 500 千字
- 书 号 ISBN 7-80140-525-0/D·238
- 定 价 75 元
-

本书如有印装质量问题,可随时调换。联系电话:(010)68929022

编委名单

顾问 卢时彻

编委会主任 高新民 施凤海

主 编 石宇良

执行主编 彭维民 杨 波

编 委 倪光南 陈秀万 陈拂晓 戴瑞敏 李国良

李佳怡 汪玉凯 汪 旭 曾德华 张令保

张桂华 张新红

编委介绍

卢时彻 中国信息协会会长

高新民 中国信息协会特约副会长

施凤涛 中国信息协会副会长、秘书长

倪光南 中国工程院院士,中国科学院计算所研究员,联想集团首任总工程师。

汪玉凯 国家行政学院教授,国务院电子政务示范工程总体专家组成员,博士生导师

李国良 国家环境保护总局信息办主任,高级工程师

曾德华 教育部教育政务信息化领导小组办公室主任

戴瑞敏 国家人事部信息中心副主任

张令保 安徽省信息中心主任,研究员,享受国务院津贴

张桂华 天津市塘沽计委(信息办)副主任、塘沽区政协常委、天津市信息协会理事

汪旭 首都信息发展股份有限公司总裁,博士

李佳怡 北京博士山科技发展有限公司董事长兼总经理

石宇良 北京信息化工作办公室首席责任专家

张新红 国家信息中心信息化研究部副主任

彭维民 中国电子政务资讯网 CEO

杨波 中国人民大学信息学院讲师、博士

电子政务需要“优生”“优育”

(代序)

此文是我个人8月份写的一篇博客文章,之所以拿来作为本文集的序言,主要是因为近期领导们工作很忙,没有时间从容地为本书作序,即投意我起草一篇,而我一时也无好文;后来一想,就用此文吧。理由有二。其一,虽然此文不是学术之作,并且文中内容值得商榷之处不少,但其立意所说的“准生”、“优生”“优育”三件事,对时下的电子政务来说,也应该说是良言吧。其二,本文集所收录的文章是本年度我国电子政务方面的“双优”(获奖优秀案例和优秀论文)成果,特别是“2006年中国电子政务最佳运维服务机构20强”的获奖优秀案例,可以说是这几年我国电子政务方面的“优生”“优育”的结果。这么一说用此文代序,虽然是献丑,却勉强贴意。

“电子政务就是用IT的各项综合技术来支持政府管理职能的变革和打造服务型政府,实现以人为本的执政目标。电子政务项目的生命周期和人的一生一样,都有一个孕育、出生、成长到结束的过程。电子政务建设也一样,它是一项长期的系统工程,它所涉及的不仅是技术问题,更多的是管理问题。信息系统建设包括前期规划,实际建设,运营维护和加深应用的阶段。我国的生育政策提倡优生优育,电子政务建设也同样需要“优生”“优育”。

孩子在出生前需要科学的前期护理(优生),同样电子政务项目的前期规划也非常重要,如果这个阶段做不好,项目就会留下先天残疾。因此在一个项目建设前要进行严格规范的可行性研究和科学的论证。过去很多的电子政务项目经历了一次又一次惨重的失败,这主要是因为过去在电子政务项目的立项中对规划关注的太少,对电子政务的需求、目标、任务认识模糊,导致项目建设完成后,系统没有达到预期的目标,不能发挥应有的效益,浪费了大量时间、精力和资金。这就是人们所说的电子政务建设高报废率,低成功率,从而使电子政务成为继.com之后又一次虚假的泡沫。

因此电子政务项目建设中引入电子政务咨询服务十分必要,政府、IT企业和咨询机构,应该以一种产业链条的方式进入电子政务领域,并共同面临机遇与挑战,形成电子政务建设中的生态链。

一个健康的孩子受孕到顺利的出生,即俗称的“怀胎十月”的期间,需要医生和护

理机构的密切“监护”，才能顺利地出生。这个过程也相当于电子政务项目的建设工程的全部过程。

孩子出生之后，怎样抚养、教育孩子并使他成为对社会有用的人才父母亲们一生都要操心的事，也就是我们所说的优育。但中国的电子政务项目却好像是为了建设而建设，而没有重视它的运营和维护，所以很多电子政务项目建设完成后就成了摆设。据8月6日《中国青年报》报道：“整个网站首页只有政务信息一栏，9条内容均是2005年5月至7月份的，在工作动态一栏中空有栏目却没有一个字，在公告通知一栏中只有一条信息却是2004年7月份的。”这是郑州市食品药品监督管理局网站的运转现状。前一段时间各大媒体纷纷转载了这条新闻。

我认为主要是因为过去很多人认为电子政务的核心是技术，而忽视了应用，电子政务的目标是实现政府管理创新和以IT的应用支撑服务型政府的职能转变，信息技术永远服从和服务于政府需求本身，应用才是电子政务的核心。

信息化本身是一条不归路。很多的电子政务项目一次又一次惨重的失败促使政府信息化应用部门越来越重视电子政务平台的运营和维护。目前为止，一直是政府各部门的信息中心承担着电子政务系统的技术应用、管理和维护工作，人们形象的将信息中心比喻为“舅舅”。随着电子政务建设的快速发展，“舅舅”带的“孩子”越来越多，但没有人想过，这么多的“孩子”，“舅舅”能不能照顾得了。

另一方面，由于政府现在的用人机制，使信息中心“一流的人才吸引不来，二流的人才养活不起”。因此“舅舅”的管理能力和技术能力就不得不令人置疑了。既然如此，为什么不考虑将“孩子”放到幼儿园或托儿所（也即所谓外包吧），让那里的叔叔阿姨来帮忙照顾呢？这样业务部门就不会抱怨信息中心，“你们对业务不通，搞出来的东西根本不适用。”领导也不会再抱怨信息中心，“你们的运维费是怎么花的？”从而转变信息中心的角色定位，从技术维护型向综合管理型转变，从项目承担者转变为信息化建设的规划者，从系统维护者转变为政府业务信息化的内部顾问。随着政府信息化建设应用的不断深入，服务外包将是必然且正确的选择。

因此，一个真正电子政务项目首先应该是一个优良的品种，是一个可持续发展的项目，这样的项目才“准生”。其次，真正电子政务项目必须从一开始建设就引入监理（即优生），但这仅是一个较短的阶段，未来更主要的是以实现其价值为目标的应用，好的“孩子”应该选择更好的运维机构（即优育）。优生优育的电子政务才能长期发展并发挥它的效能。”

2006年12月8日彭维民于百环家园

目录

MU LU

代 序

第一部分 2006·中国电子政务最佳运维服务机构案例

2006 我国电子政务运维服务分析报告	(1)
---------------------------	-----

获奖案例——运维外包平台(按先后排名)

1. 某市地方税务局核心征管系统等运行维护	(31)
2. 宁波北仑区政府网络系统维护	(37)
3. 个人所得税服务管理信息系统	(40)
4. 北京市社区公共服务平台	(43)
5. 北京市有线政务专网	(47)
6. 安徽省政府办公厅综合办公系统	(50)
7. “中国上海”运维项目	(52)
8. 昆山市政府数据交换及企业信息交换系统	(55)
9. 杭州市市民卡运维项目	(58)
10. 佛山市政府在线	(61)

获奖案例——自建自管平台(排名不分先后)

1. 中国广州人事网的建设与维护	(65)
2. 全程办事代理制配套电子政务系统	(70)
3. 衡水市“三个一”为民服务联动系统	(75)
4. 包头政府网站	(77)
5. 吉林省政府门户网站运行管理系统	(79)
6. 吉林省人事人才编制网络管理系统	(82)
7. 佛山市南海区电子政务运行维护平台	(87)
8. 广州市电子政务公共平台及系统运维服务	(91)
9. 天津市塘沽区电子政务软件平台	(94)
10. “中国大连”政府门户网站网络管理平台	(96)
11. 安徽省县级电子政务办公系统运维	(99)
12. 山东日照政务网	(103)
13. 中国霍山	(105)
14. 六安市人民政府网站	(107)
15. 成都市政协提案系统	(110)
16. 双辽市政府网站群系统	(114)
17. 张家口政府公众信息网平台	(117)
18. 东营市电子政务综合应用平台运维项目	(119)
19. 北京水务信息平台	(122)

第二部分 2006·电子政务优秀论文

电子政务的明白人——2006·电子政务优秀论文综述	杨波(125)
---------------------------------	---------

一、电子政务的体制、战略与人才

增强自主创新能力 推进中国特色的信息化	倪光南(130)
---------------------------	----------

实施电子政务,推进行政体制改革	戴瑞敏(133)
扎实推进电子政务 推动行政管理体制改革	宁家骏(138)
信息化时代的公共管理与绩效管理关系研究	石宇良(141)
创新组织管理体制 推动电子政务建设——厦门市电子政务体制创新实践思考	申同志(145)
推动行政权力公开透明运行工作促进电子政务建设的实践与思考	李联敏(148)
电子政务的制度经济学分析	刘宗元(152)
完善电子政务培训体制 不断提高电子政务素质	涂 琳(155)
“数字张家口”规划研究	李大鹏(157)
电子政务总体战略与规划	王树平(162)
统筹规划 需求主导 积极探索欠发达地区信息化建设之路	郑 丹(165)
略论电子政务人才的素质	黄以宽(169)
关于构建一体化电子政务框架问题的思辨	蒋力群(172)
电子政务加快政府职能转变,推进政府勤政廉政建设	钟百利(176)
电子政务促进政府职能转变 科学评估电子政务绩效	赵柏清(178)
市(地州)电子政务“纵强横弱”现象透视	滕建新 舒标治(183)

二、电子政务的应用与服务

GBCP 模式实现政府管理和服务的创新	富大鹏(187)
工商局部门网站是信用体系共建的支点	孟 康(195)
对人民法院信息化建设和应用问题的几点思考	孙福辉(197)
关于做好民政信息化建设的思考与建议	任宝宝(202)
构筑政民互动平台 扩大参政议政渠道——建设汕头市网上参政大厅的思考与实践	陈庆辉(206)
对“十一五”期间药品监管信息化工作的思考	陈 锋 洪晓顺(210)
基于 Web 服务的政府地理信息系统的研究	董卫华 刘纪平(213)
消除“孤岛”推进应用 打造数字六盘水	孙立杰(218)

.....	胡彦华(223)
微软新一代电子政务总体框架	李志霄(226)
3S 技术集成的新一代电子政务系统的特点和优势	倪金生 游 珍(231)
从国家发改委“建议提案”系统谈政务信息化建设	赵 农(234)
数字签名与加密方案实施与论证	徐力 钱超 张锋(237)
个税系统开发实证案例	李佳怡 宋学嘉(246)
利用信息技术改善患者安全:美国“每日医讯”案例研究	郑晓琼(253)
基于构件的多元化数字城市应用支撑平台——以“数字化东营”应用为例	王志安 赵 军 董藏收(257)
电子政务建设新模式——浪潮 Loushang 打造多元化数字城市支撑平台	周 恒(264)
浅论人口计划生育信息化建设的理念	单福海(269)

三、政府门户网站研究

国内部分城市电子政务门户网站对比分析	叶 晶(274)
吉林省网上宣传工作存在问题及相关建议	徐彩晶(281)
安徽省政府门户网站英文版栏目综述	张令保 王丹丹(284)
政务外网/门户网站,打破信息垄断的坚冰	刘增明(288)
晋城市政府信息化的管理与创新实例	李和林(292)
甘肃省电子政务外网建设概述	张文学(295)
加强政府门户网站建设 提高电子政务建设水平	石进军 盛 锋(300)
浅谈政府门户网站的规划与设计	耿 昭(303)
政府门户网上“领导邮箱”办理工作实践与思考	黄永庆(308)

四、政务信息资源的开发与利用

打造“N 点合一, N 网一库”的电子政务新思路	赵 伟(313)
在监狱信息化建设中实现资源整合的探索与实践	兰志勇(316)
创新电子文件归档机制 推进政务信息资源管理	宗文萍(321)

点、线、网——省级电子政务网络体系结构研究	杨志新(326)
城市级电子政务“横向打通”问题初探	蒋建清(329)
政务系统数据库档案化管理体制创新刍议	于璞南 刘一力(331)
信息资源共享现状分析与共享机制研究	张闻波 马毓延 宋建忠(335)
国产基础平台和开源系统在电子政务中的应用	谷和启(339)
利用协同电子政务实现跨部门信息共享	邹 震 冯 璐(342)
政府信息资源共享目录体系建设方法的研究	孟 莹(346)
省级信息资源开发利用理论与实务初探	潘 榕(349)

五、电子政务项目建设与运行维护

推进政府 IT 外包需要制度创新	白 柠(355)
浅议我市劳动保障信息系统的建设	刘 洁(357)
经济落后地区发展政务信息化的几点作法	姜振辉(361)
构建统一电子政务大体系 推动高性能服务型机关建设	刘惠军(364)
明确目标 加强措施 切实推进电子政务建设工作	刘颖达(369)
发展电子政务 构建和谐社会	李兴荣(372)
县级电子政务的建设与思考	高 武(376)
电子政务中若干问题的思考	范 钊(379)
突出地方特色 提高互动效应——县级电子政务网站建设中的浅见及思考	赵凤玲 宋惠良 赵宏峰(381)
对国内电子政务应用建设思路提出的几点建议	李 鹏(384)

六、新农村电子政务建设

推进农村电子政务进程 全面构建社会主义新农村——天津市农村管理信息系统建设	赵先健(389)
推进农业信息化服务海峡西岸社会主义新农村	陈金梓(392)
坚持闽东特色发挥农村社会服务联动网作用	李庆星(395)
西部欠发达地区电子政务建设的几点体会与思考	史应明(399)

阿坝州扎实推进电子政务建设及民族地区电子政务建设的若干思考	何 颢(403)
走出行业孤岛——《重庆市农业办公信息系统应用平台》建设的实施与思考	张玉加 陈 勇(407)
社会主义新农村电子政务的探讨	刘昭华(412)

七、地方电子政务研究(福建篇)

用信息技术改造与提升传统产业 为海峡西岸经济区建设提供强大的助推力	邵玉龙(415)
加快 CIO 社团发展,推动 CIO 职业化	谢 磊(419)
充分发挥数字福建在建设海峡西岸经济区中的重要作用	郑昭和(422)
福建省环境污染控制决策支持系统的开发研究	陈一安 黄启威(427)
县(市)级电子政务实施方法论探究——“数字武夷”电子政务建设案例分析	刘德水(430)
福建省“金财工程”建设若干问题对策思考	翁惠明(435)
融资租赁在泉州电子政务建设中的应用	王碧江(437)
浅谈福州市政府办公厅应用办公自动化系统建设的探索与实践	陈铁红(439)
党政机关内部信息化建设存在问题与对策研究	钱尤菁(442)
推进气象信息化进程,服务海西经济区建设	陈自力(444)
福建省林业信息化建设现状及有关问题研究	肖 胜(448)
从全省政务网在海西中的作用看完善政务网络运维管理体制的必要	陈伟日(451)
加快“数字莆田”建设 推进湄洲湾港口城市发展	王秋洪(455)
政府信息化理念与“一把手”工程探索	丁伟龙(458)
关于我省建设统一电子政务外网必要性的分析	阙天豪(461)

后 记

2006 我国电子政务运维服务分析报告

叶 晶 石宇良 杨 波

摘要

本报告采用“中国电子政务最佳运维服务机构 20 强”申报案例材料为分析对象,借鉴 ITIL2.0 评测标准,制定适合于我国电子政务运维服务机构的三级分析指标体系,统计分析 47 家电子政务运维服务机构和 50 个参测案例,从机构、服务、机制和趋势四个方面评价我国现阶段电子政务运维服务的整体水平,分析总结我国电子政务运维服务的成功经验与不足。

1 概述

1.1 背景

根据联合国经济和社会事务部公布的《2005 年全球电子政务准备报告》,中国电子政务准备度指数为 0.5078,全球排名第 57 位,较 2004 年上升了 10 位。十六大将加强电子政务作为一项基本国策写入新的五年规划,各地政府部门掀起电子政务建设高潮。我国电子政务正向更高层次发展,逐步转变政府职能,使政府由管制型转向服务型。

电子政务的发展离不开信息服务业的有效支撑。一方面,随着信息产业的持续快速发展,电子政务建设已成为国际上新一轮公共行政管理改革和衡量国家竞争水平的重要标志之一,同时也成为推动全球信息产业发展的强大动力。另一方面,随着政务应用的深入,业务应用系统将越来越丰富,也将为大量自主研发的软件商提供用武之地,同时电子政务的外包趋势,将为运营商和 IT 企业提供广阔的市场空间。总之,电子政务的发展既对电子政务运维服务提出了更高要求,也为他们拓展了新的市场空间。

2006 年是十一五开局之年,12 月 26 日中国信息协会信息主管(CIO)分会和中国电子政务资讯网将在北京举办“2006 年中国 CIO 大会”,评选出“2006 电子政务最佳运维服务机构 20 强”以及电子政务专题论坛活动,本报告正基于此,共同交流和探索电子政务发展过程中信息化资产管理体制创新和运维模式选择的问题。

1.2 分析目标

评价我国现阶段电子政务运维服务的整体水平,分析总结我国电子政务运维服务的成功经验与不足,创建适合于我国现阶段的电子政务运维服务评估体系,用以提高我国电子政务项目建设的成功率和服务的满意度,优化信息化资产的管理体制,提高电子政务投资综合效益。

2 分析测评

2.1 分析对象

分析对象采用“中国信息协会信息主管(CIO)分会”和“中国电子政务资讯网”提供的“中国电子政务最佳运维服务机构 20 强”申报案例材料。总计评选入围电子政务运维服务机构 52 家,其中政府机构 31 家,运维外包商 16 家;参测案例 50 个,其中门户网站 16 个(政府自建自管门户网站 12 个 + 运

维外包门户网站 4 个),应用平台 34 个(政府自建自管应用平台 19 个 + 运维外包应用平台 15 个)。具体分布情况如图 2-1 所示。

2.2 分析方法

报告在前期中软测评和自评自测方法的基础上,采用分析参测单位和该单位提供的运行维护对象相结合的方法,以分析参测单位为主,分析参测单位提供的运行维护对象辅助说明。具体分析结构如图 2-2 所示。



图 2-1 分析对象分布情况

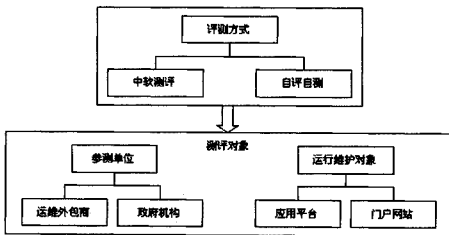


图 2-2 分析方法结构

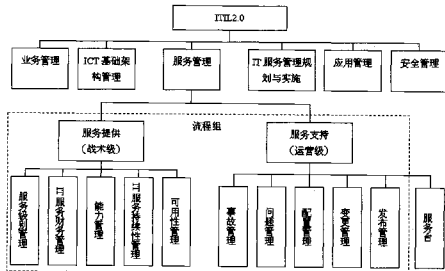


图 2-3 ITIL2.0 结构

2.3 分析指标

2.3.1 评测标准 ITIL 借鉴

ITIL 即 IT 基础架构库 (Information Technology Infrastructure Library, ITIL, 信息技术基础架构库) 由英国政府部门 CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency) 在 20 世纪 80 年代末制订, 现由英国商务部 OGC (Office of Government Commerce) 负责管理, 主要适用于 IT 服务管理 (ITSM)。在

它的最新版 2.0 版中, ITIL 主要包括六个模块, 即业务管理、服务管理、ICT 基础架构管理、IT 服务管理规划与实施、应用管理和安全管理。其中服务管理是其最核心的模块, 该模块包括“服务提供”和“服务支持”两个流程组。ITIL2.0 结构如图 2-3 所示。

ITIL 的核心模块是“服务管理”, 这个模块一共包括了 10 个流程和一项职能, 这些流程和职能又被归结为两大流程组, 即“服务提供”流程组和“服务支持”流程组。其中服务支持流程组归纳了与 IT 管理相关的一项管理职能及 5 个运营级流程, 即事故管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理; 服务提供流程组归纳了与 IT 管理相关的 5 个战术级流程, 即服务级别管理、IT 服务财务管理、能力管理、IT 服务持续性管理和可用性管理。下面对这些流程进行简要的介绍。

(1) 服务台

服务台是 IT 部门和 IT 服务用户之间的单一联系点。它通过提供一个集中和专职的服务联系点促进了组织业务流程与服务管理基础架构集成。服务台的主要目标是协调客户(用户)和 IT 部门之间的联系, 为 IT 服务运作提供支持, 从而提高客户的满意度。

(2) 事故管理

事故管理负责记录、归类 and 安排专家处理事故并监督整个处理过程直至事故得到解决和终止。事故管理的目的是在尽可能最小地影响客户和用户业务的情况下使 IT 系统恢复到服务级别协议所定义的服务级别。

(3) 问题管理

问题管理是指通过调查和分析 IT 基础架构的薄弱环节、查明事故产生的潜在原因, 并制定解决事故的方案和防止事故再次发生的措施, 将由于问题和事故对业务产生的负面影响减小到最低的服务管理流程。与事故管理强调事故恢复的速度不同, 问题管理强调的是找出事故产生的根源, 从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施。

(4) 配置管理

配置管理是识别和确认系统的配置项, 记录和报告配置项状态和变更请求, 检验配置项的正确性和完整性等活动构成的过程, 其目的是提供 IT 基础架构的逻辑模型, 支持其它服务管理流程特别是变更管理和发布管理的运作。

(5) 变更管理

变更管理是指在最短的中断时间内完成基础架构或服务的任一方面的变更而对其进行控制的服务管理流程。变更管理的目标是确保在变更实施过程中使用标准的方法和步骤, 尽快地实施变更, 将以由变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。

(6) 发布管理

发布管理是指对经过测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。发布管理以前又称为软件控制与分发, 它由变更管理流程控制。

(7) 服务级别管理

服务级别管理是为签订服务级别协议(SLAs)而进行的计划、草拟、协商、监控和报告以及签订服务级别协议后对服务绩效的评价等一系列活动所组成的一个服务管理流程。服务级别管理旨在确保组织所需的 IT 服务质量在成本合理的范围内得以维持并逐渐提高。

(8) IT 服务财务管理

IT 服务财务管理是负责预算和核算 IT 服务提供方提供 IT 服务所需的成本, 并向客户收取相应服务费用的管理流程, 它包括 IT 投资预算、IT 服务成本核算和服务计费三个子流程, 其目标是通过量化服务成本减少成本超支的风险, 减少不必要的浪费、合理引导客户的行为, 从而最终保证所提供的 IT 服务符合成本效益的原则。IT 服务财务管理流程产生的预算和核算信息可以为服务级别管理、能力管理、IT 服务持续性管理和变更管理等管理流程提供决策依据。

(9) IT 服务持续性管理

IT 服务持续性管理是指确保发生灾难后有足够的技术、财务和管理资源来确保 IT 服务持续性的管理流程。IT 服务持续性管理关注的焦点是在发生服务故障后仍然能够提供预定级别的 IT 服务,从而支持组织的业务持续运作的能力。

(10) 能力管理

能力管理是指在成本和业务需求的双重约束下,通过配置合理的服务能力使组织的 IT 资源发挥最大效能的服务管理流程。能力管理流程包括业务能力管理、服务能力管理和资源能力管理三个子流程。

(11) 可用性管理

可用性管理是通过分析用户和业务方的可用性需求并据以优化和设计 IT 基础架构的可用性,从而确保以合理的成本满足不断增长的可用性需求的管理流程。可用性管理是一个前瞻性的管理流程,它通过对业务和用户可用性需求的定位,使得 IT 服务的设计建立在真实需求的基础上,从而避免 IT 服务运作中采用了过度的可用性级别,节约了 IT 服务的运作成本。

2.3.2 分析指标体系

根据本次测评特点,划分“参测单位”和“参测作品”一级分析指标。在“参测单位”下,借鉴上述 ITIL2.0 评测标准体系,选取其中的核心模块“服务管理”,划分基本情况、服务提供、服务支持、经验与规划和满意度 5 个二级指标。在“参测作品”下,划分基本情况和运维情况 2 个二级指标。然后将二级指标细分信息可获取的三级指标。具体分析指标体系如表 2-1 所示。

表 2-1 电子政务运维服务分析指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
参测单位	基本情况	成立时间
		专兼职人员总数(人)
		注册资金(万元)
		运维系统数(个)
		提供案例(个)
	服务提供	服务内容
		服务方式
		培训方式
	服务支持	是否分级处理
		是否及时响应(<2 小时)
		是否接收投诉(方式)
	经验与规划	安全技术
		经验
参测作品	基本情况	规划
		用户满意度
	运维情况	员工满意度
		作品名称
		用户单位
		运维费用(除开发)(万元/年)
		有无统一标准
		获奖情况