



第二代电子商务系列实用规划教材

E-GOVERNMENT

电子政务

原忠虎 主编

60余个各种类型知识材料
8个导入案例+8个综合案例
丰富多样的课后综合习题
全方位提升问题解决能力



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



第二代电子商务系列实用规划教材

E-GOVERNMENT

电子政务

主 编 原忠虎

副主编 汪 楠 王 妍 曹 辉



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书结合目前电子政务发展的实际,对电子政务的基础知识与应用进行了比较详细的讲解,突出电子政务的环境建设和服务功能,以国家电子政务总体框架为基本架构,借助成功案例,完成电子政务的应用描述。主要内容包括:电子政务概述、政务信息资源建设与管理、电子政务系统建设、电子政务服务、电子政务安全保障、电子政务应急管理与应急服务、电子政务应用系统关键技术、电子政务法律法规及标准化建设。

本书内容丰富、新颖且实用性强,所涉及的电子政务相关技术系统、相关服务全面。本书提供了大量案例、阅读资料以及形式多样的综合练习题,以供读者阅读、训练使用,便于学生对所学知识的巩固。

本书可作为高等院校经济、管理、信息类专业本科生及研究生教材,也可作为企业和社会培训人员的参考书籍。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/原忠虎主编. —北京:北京大学出版社, 2011.10

(第二代电子商务系列实用规划教材)

ISBN 978-7-301-15163-1

I. ①电… II. ①原… III. ①电子政务—高等学校—教材 IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 181216 号

书 名: 电子政务

著作责任者: 原忠虎 主编

策 划 编 辑: 李 虎 刘 丽

责 任 编 辑: 刘 丽

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-15163-1/TP · 1192

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 三河市富华印装厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 20 印张 460 千字

2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

第二代电子商务系列实用规划教材

编审指导委员会

顾 问 倪光南 李 琪 陈德仁 吕廷杰

主任委员 宋 玲

副主任委员

王汝林 秦成德 陈 进 汤兵勇

丁明跃 郑会颂 原忠虎 张润彤

委 员 (按拼音排序)

蔡志文 陈高伟 陈拥军 费玉莲 郭 鹏

郭士正 洪国斌 洪 涛 黄健青 李占全

刘千桂 聂秀英 汪 楠 王小宁 魏修建

吴吉义 章剑林 张小红 张一星

丛书总序

我国电子商务经过 10 年的发展, 历经了网络“泡沫”幻境, 走出了网络“寒冬”的阴影, 现在已进入飞速、稳定发展时期。在模式上, 实现了由定性模式向创新模式的转变; 在应用上, 实现了由低端应用向深度应用的转变; 在信息资源和利用上, 实现了由一般化利用信息资源向深层利用信息资源进行价值开发的转变; 在资源整合上, 已经实现了由单网应用向多网应用的整合增值价值转变。

同时, 随着 2009 年 3G 牌照正式发放, 智能手机普及率提高, 移动应用服务日趋丰富, 移动互联网产业进入快速发展时期, 电子商务已进入一个新的阶段, 移动电子商务将覆盖全局, 并与云计算、物联网等产业对接。基于此, 我们称移动互联网时代的电子商务为第二代电子商务。

随着电子商务的发展, 社会对电子商务专业人才需求逐年递增, 尤其是对有一定理论基础、实践能力强的技术及管理人才的需求缺口更大。因此, 以就业市场为导向, 培养具备职业化特征的创新型应用人才已成为大多数高等院校电子商务专业的教学目标, 从而对电子商务专业的课程体系以及教材建设都提出了新的要求。

为适应我国当前电子商务专业教育教学改革和教材建设的迫切需要, 北京大学出版社联合全国多位电子商务专家共同合作编写出版了本套《**第二代电子商务系列实用规划教材**》。其宗旨是: 立足电子商务业发展和相关从业人员的现实需要, 强调理论与实践的有机结合, 从“创新”和“应用”两个层面切入进行编写, 力求涵盖现代电子商务专业研究和应用的主要领域, 希望以此推进电子商务专业的理论发展和学科体系建设, 并有助于提高我国电子商务从业人员的专业素养和理论功底。

本系列教材按照电子商务专业规范、培养方案以及课程教学大纲的要求, 合理定位, 由长期在教学第一线从事教学工作的教师编写而成。教材立足于电子商务学科发展的需要, 深入分析了电子商务专业学生现状及存在的问题, 尝试探索了电子商务专业学生综合素质培养的途径, 着重体现了“**新思维、新理念、新能力**”三个方面的特色。

新思维

1. 编写体例新颖。借鉴优秀教材特别是国外精品教材的写作思路、写作方法, 图文并茂、清新活泼。

2. 教学内容更新。教材充分展示了最新最近的知识以及教学改革成果, 并且将未来的发展趋势和前沿资料以阅读材料的方式介绍给学生。

3. 知识体系实用有效。着眼于学生就业所需的专业知识和操作技能, 着重讲解应用型人才培养所需的内容和关键点, 与就业市场结合, 与时俱进, 让学生学而有用, 学而能用。

新理念

1. 以学生为本。站在学生的角度思考问题, 考虑学生学习的动力, 强调锻炼学生的思维能力以及运用概念解决问题的能力,



2. 注重拓展学生的知识面。让学生能在学习到必要知识点的同时也对其他相关知识有所了解。

3. 注重融入人文知识。将人文知识融入理论讲解，提高学生的人文素养。

新能力

1. 理论讲解简单实用。理论讲解简单化，注重讲解理论的来源、出处以及用处，不做过多的推导与介绍。

2. 案例式教学。有机融入了最新的实例以及操作性较强的案例，并对实例进行有效的分析，着重培养学生的职业意识和职业能力。

3. 重视实践环节。强化实际操作训练，加深学生对理论知识的理解。习题设计多样化，题型丰富，具备启发性，全方位考查学生对知识的掌握程度。

我们要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师所付出的大量卓有成效的辛勤劳动。由于编写时间紧、相互协调难度大等原因，本系列教材肯定还存在一些不足和错漏。我们相信，在各位老师的关心和帮助下，本系列教材一定能不断地改进和完善，并在我国电子商务专业的教学改革和课程体系建设中起到应有的促进作用。

《第二代电子商务系列实用规划教材》编审指导委员会
中国电子商务协会移动商务专家咨询委员会

2011年10月

前 言

随着社会信息化进程正在逐渐加快，以网络经济为主要特征的新经济形态正在逐步发展和壮大。对于网络经济而言，其运行效率由于信息技术的全方位应用而得以显著提高，进而带动社会生产力的高速发展。信息化时代经济和社会的健康发展需要良好的秩序加以保证，而电子化和信息化的政府将承担对整个信息化社会监督、管理和服务的职能。

电子政务正在成为当代社会信息化发展的最重要的领域之一。如何运用先进的信息技术构建电子政府，实现电子政务，以电子化、信息化的手段来提高政府的行政管理水平、行政效能和决策的准确性，从而更科学、更有效地为社会、企业和公众服务，成为摆在各级政府面前的一项越来越紧迫的任务。从政务的角度来看，政府部门的信息化应当说是国家信息化的基础；而信息技术的渗透正在对行政管理模式带来重大的影响与冲击，使得政府实现高效、开放的政府功能成为现实。政府依靠网络平台开展政务活动，使得一个效率高、成本低、行为规范、运转协调、公正透明、廉洁的行政管理体制成为可能。政府的信息化建设和服务越来越成为世人关注的目标。

电子政务是由多学科知识支持的新兴学科。电子政务的核心是政务，技术只是手段。本书以国家电子政务总体框架的基本思想为架构，从服务与应用系统、信息资源、基础设施、法律法规与标准化体系等角度，阐述了电子政务的基本知识、服务与应用、系统建设规划、应用技术以及安全保障等，帮助读者掌握电子政务的基本原理与应用特点，理解电子政务的评价指标体系的确立，明确电子政务系统的结构及建设目标，并对政务管理模式的转变有一个比较深入的了解。

本书共分8章，第1章电子政务概述，主要介绍电子政务的基本概念、模式，国内外电子政务的发展现状；第2章政务信息资源建设与管理，主要介绍电子政务资源开发与利用的基本原则和方法；第3章电子政务系统建设，主要介绍电子政务系统结构及其建设规划思想、系统实施和绩效评估方法；第4章电子政务服务，主要介绍电子政务服务的核心理念、基本模式和服务体系，并通过丰富的阅读资料展现了电子政务服务的基本内容和特点；第5章电子政务安全保障，主要介绍电子政务的安全需求，并从公钥基础设施、安全法规建设、安全标准建设三个方面阐述了电子政务安全基础设施的保障原则；第6章电子政务应急管理 with 应急服务，主要介绍电子政务环境下政府应急管理的变化及成因，通过大量的实例展示了电子政务突发公共事件的应急管理流程以及应急服务系统构建；第7章电子政务应用系统关键技术，主要介绍协同工作技术、智能决策技术、知识管理和内容管理等相关技术在电子政务中的应用；第8章电子政务法律法规及标准化建设，主要通过国内外电子政务法律环境建设现状分析，介绍电子政务发达国家法律法规建设特征和电子政务信息资源管理的基础标准。

本书具有以下编写特点。

(1) 体系结构清晰。本书依据国家电子政务总体框架基本思想，本着“服务是宗旨，



应用是关键,信息资源开发利用是主线,基础设施是支撑,法律法规、标准化体系、管理体制是保障”的基本编写思路进行编写。

(2) 内容完整系统、重点突出。本书所用资料力求更新、更准确地解读知识点。它强调电子政务的应用性,突出了电子政务应急管理与应急服务。

(3) 形式丰富多样。本书每章都提供了大量生动案例(包括导入案例、阅读资料和综合案例)、小资料、知识窗和丰富多样的综合练习题,以供读者阅读、训练使用,便于学生对所学知识的巩固。

本书由原忠虎负责结构设计、草拟写作提纲、组织编写工作,汪楠完成最后统稿和定稿。各章具体分工如下:第1、8章由原忠虎编写,第2章由汪楠编写,第3、7章由曹辉编写,第4、5、6章由王妍编写,汪楠完成本书的案例和阅读资料的整理工作。

经过多年的发展,我国的电子政府服务理念已经从简单的政务公开朝着面向公众提供集成化政府服务等深层次服务发展。为了展示电子政务的新的的发展,使广大本科生和从事电子政务的人员对电子政务有新的认识,特编写了本书。

本书在编写过程中,参考了有关书籍和资料,在此向其作者表示衷心的感谢!

由于编者水平所限,书中难免存在疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

原忠虎

2011年6月于沈阳大学

目 录

第 1 章 电子政务概述 1

1.1 电子政务简介 2

1.1.1 传统政务与电子政务 2

1.1.2 电子政务的基本概念和特征 7

1.1.3 电子政务与现代行政 11

1.2 电子政务的基本应用模式 14

1.2.1 政府对政府的电子政务 15

1.2.2 政府对企业的电子政务 16

1.2.3 政府对公民的电子政务 16

1.2.4 政府对公务员的电子政务 18

1.3 电子政务的发展 18

1.3.1 电子政务的兴起 18

1.3.2 全球电子政务的发展概况 21

1.3.3 我国电子政务的发展概况 25

1.3.4 中国国家电子政务的总体框架 30

1.4 移动政务 33

1.4.1 移动政务的初现 33

1.4.2 移动政务及其特征 34

1.4.3 移动政务的应用 36

1.4.4 移动政务的发展 37

本章小结 40

综合练习 41

第 2 章 政务信息资源建设与管理 43

2.1 政务信息资源概述 45

2.1.1 政务信息资源的概念 45

2.1.2 政务信息资源的内涵 46

2.1.3 政务信息资源的特征 47

2.1.4 政务信息资源的分级与分类 48

2.1.5 政务信息资源的价值 50

2.2 政务信息资源的开发利用 51

2.2.1 政务信息资源开发利用的内涵 51

2.2.2 政务信息资源开发利用的原则与策略 53

2.2.3 政务信息资源开发利用的模式 54

2.2.4 政务信息资源开发利用的基本框架 56

2.2.5 政务信息资源开发利用的意义 58

2.2.6 政务信息资源开发利用工作评价体系 59

2.3 政务信息采集 62

2.3.1 政务信息采集的原则 62

2.3.2 建立政务信息采集规范 63

2.3.3 政务信息资源采集的渠道 64

2.3.4 政务信息资源采集的方法 65

2.4 政务信息资源整合 66

2.4.1 政务信息资源整合的概念 66

2.4.2 政务信息资源整合的原则及意义 66

2.4.3 政务信息资源整合的分类 67

2.4.4 基础信息库整合 68

2.4.5 基于门户网站的政务信息资源整合 71

2.5 政务信息资源的共享 72

2.5.1 电子政务环境下政务信息资源共享模式的建立 72

2.5.2 政务信息资源共享的机制 74

2.6 政务信息资源的增值服务 75

2.6.1 政务信息服务 75

2.6.2 政务信息资源增值服务的 内涵	76	第4章 电子政务服务	124
2.6.3 政府信息资源增值服务的 模式	77	4.1 电子政务服务概述	125
2.6.4 政府信息资源增值服务的 意义	78	4.1.1 电子政务服务的主要 理念	126
2.7 政务信息资源管理	79	4.1.2 电子政务服务的基本 模式	130
2.7.1 政府行政管理与政务信息 资源	79	4.1.3 电子政务与电子政务 服务信息化的展望	135
2.7.2 政务信息资源管理内容	81	4.2 电子政务的服务体系	136
2.7.3 政务信息管理者——政府 CIO	81	4.2.1 电子政务服务体系内涵	136
本章小结	86	4.2.2 电子政务服务体系划分	137
综合练习	86	4.2.3 电子政务服务体系的结构 模型	138
第3章 电子政务系统建设	88	4.2.4 中国电子政务服务体系 的网络框架	140
3.1 电子政务系统的结构和应用体系	89	4.2.5 中国电子政务服务体系 的业务模式	141
3.1.1 电子政务系统的基本 结构	89	4.3 电子政务公共服务	142
3.1.2 电子政务系统的框架 体系	91	4.3.1 公民信息服务	142
3.1.3 中国电子政务的“三网一库” 建设	93	4.3.2 电子证照服务	143
3.2 电子政务系统建设的过程	95	4.3.3 社会保障服务	143
3.2.1 电子政务系统的规划	95	4.3.4 电子医疗服务	144
3.2.2 电子政务系统的分析与 设计	98	4.3.5 公民电子税务服务	145
3.2.3 电子政务系统的开发	104	4.3.6 教育培训服务	146
3.3 电子政务网站的规划与实施	106	4.3.7 就业服务	147
3.3.1 电子政务网站的规划	106	4.3.8 交通管理服务	147
3.3.2 电子政务网站的实施	109	4.4 电子政务企业服务	148
3.4 电子政务系统建设的评估问题	114	4.4.1 政府对企业的电子政务 概述	148
3.4.1 电子政务绩效评估	114	4.4.2 电子采购	149
3.4.2 中国对电子政务系统绩效 评估体系的研究	115	4.4.3 电子税务	152
3.4.3 电子政务绩效评估体系的 改进	117	4.5 电子政务的其他应用	155
本章小结	122	4.5.1 电子政务的政府间应用	155
综合练习	122	4.5.2 电子政务的内部应用	157
		本章小结	170
		综合练习	171
		第5章 电子政务安全保障	172
		5.1 电子政务的安全问题	174

5.1.1	电子政务的安全隐患	174
5.1.2	电子政务的安全需求	175
5.1.3	电子政务的安全保障	176
5.2	电子政务安全防范等级	176
5.2.1	电子政务安全分类	176
5.2.2	电子政务安全等级的层级划分	177
5.2.3	电子政务安全等级保护遵循的原则	177
5.2.4	电子政务安全等级保护的要素及其关系	179
5.3	电子政务安全范畴	179
5.3.1	电子政务物理安全	180
5.3.2	电子政务系统安全	180
5.3.3	电子政务信息安全	186
5.3.4	电子政务管理安全	194
5.4	电子政务安全基础设施保障	197
5.4.1	PKI平台	198
5.4.2	信息安全法规建设	200
5.4.3	信息安全标准建设	201
	本章小结	204
	综合练习	204

第6章 电子政务应急管理

服务

6.1	电子政务应急管理概述	208
6.1.1	电子政务应急信息系统发展历程	208
6.1.2	电子政务在政府应急管理中的基本功能	210
6.1.3	电子政务环境下政府应急管理的变化及成因	211
6.1.4	国内外政府应急管理机制的比较分析	213
6.1.5	电子政务环境下政府应急管理机制的理论构建	214
6.2	电子政务突发公共事件应急管理	216
6.2.1	电子政务突发公共事件	216

6.2.2	电子政务突发事件应急管理流程	217
6.2.3	电子政务应急服务系统构建	220
6.3	中国电子政务应急服务系统实例	222
6.3.1	中国突发公共事件应急机制分类	222
6.3.2	自然灾害类突发公共事件	223
6.3.3	事故灾难类突发公共事件	224
6.3.4	公共卫生类突发公共事件	226
6.3.5	社会安全类突发公共事件	229
	本章小结	232
	综合练习	233

第7章 电子政务应用系统关键技术

7.1	电子政务应用系统技术基础	235
7.1.1	计算机网络技术	235
7.1.2	数据库技术	241
7.1.3	Web技术	244
7.2	电子政务协同工作技术	247
7.2.1	协同工作技术	247
7.2.2	工作流技术	249
7.2.3	视频会议技术	252
7.3	电子政务智能决策技术	256
7.3.1	决策支持系统	256
7.3.2	智能决策支持系统	258
7.3.3	数据仓库	260
7.3.4	数据挖掘	262
7.4	电子政务中的知识管理和内容管理	263
7.4.1	电子政务中的知识管理	263
7.4.2	电子政务中的内容管理	269
	本章小结	275
	综合练习	275

第 8 章 电子政务法律法规及标准化

建设 277

- 8.1 电子政务立法概述 278
 - 8.1.1 电子政务法律法规 278
 - 8.1.2 电子政务法制建设的必要性与作用 280
- 8.2 国外电子政务法律环境建设现状 281
 - 8.2.1 专门的电子政务法 281
 - 8.2.2 电子政务相关法 283
 - 8.2.3 行政程序法 287
 - 8.2.4 其他法律 288
 - 8.2.5 电子政务战略或行动计划 289
 - 8.2.6 电子政务发达国家法律法规建设特征 290
- 8.3 中国电子政务法律环境发展现状 291
 - 8.3.1 中国电子政务法律发展阶段 291

- 8.3.2 中国电子政务法律法规建设的主要成就 293
- 8.3.3 中国电子政务法律法规建设面临的主要问题 297

8.4 电子政务信息资源管理标准化建设 299

- 8.4.1 电子政务信息资源管理标准化内容 299
- 8.4.2 电子政务信息资源管理的基础标准 300
- 8.4.3 中国电子政务信息资源标准化建设进展 301
- 8.4.4 中国电子政务信息资源标准化建设中的不足 302

本章小结 305

综合练习 305

参考文献 306

电子政务概述

第1章

教学目标

通过本章的学习，了解电子政务的与传统政务的区别，掌握电子政务的概念、特征及基本业务模式；了解全球电子政务发展的特点及我国电子政务建设工作重点及原则；了解中国电子政务与发达国家之间的差异；掌握中国电子政务发展的进程及移动政务的应用特点和意义。

教学要求

知识要点	能力要求
政务大厅、电子政务大厅	理解传统政务与电子政务的区别，了解它们的基本行政业务流程，理解政府机构扁平化的意义
电子政务、电子政府、透明政府、诚信政府、服务政府、责任政府、效能政府	重点掌握电子政务的基本概念、内涵、特征以及在政府信息化建设中的作用；了解电子政务与现代行政理念的关系
G2G、G2B、G2C、G2E	掌握电子政务的基本业务模式的主要特征及其活动的基本内容
政府上网工程、政府信息化、办公自动化	了解中国电子政务发展进程，以及各个阶段的主要建设成果；掌握《国家电子政务总体框架》的基本构成
移动政务、移动技术	掌握移动政务的特征、服务基本内容、应用特点及意义



导入案例

“政府死亡了吗？”

20 世纪 80 年代末，美国《时代》周刊在其封面上提出了一个严重的问题：“政府死亡了吗？”。在问题的背后隐含着另一个更为严重的问题：“对政府的信任一再降到创纪录的最低点。……公众的愤怒与冷漠交替出现。”不论什么原因，公众的普遍不满反映出对政府的信任危机，反映出公共行政的活动、使命及其运行方式的“合法性”受到质疑和挑战。

自 20 世纪 70 年代末 80 年代初以来，肇始于英国撒切尔时代的行政改革成为西方各国乃至波及全球，不可阻抑、声势庞大而又影响深远的一种潮流、一种时尚和一种运动。这是因为，“当我们渐近 20 世纪的尾声之时，世界上没有一个这样的地区：那里的国家对公共官僚和文官制度表示满意。东欧、非洲、拉丁美洲和亚洲的混乱激发了政治和制度的变革。工业化民主国家贯穿 20 世纪 70 年代和 80 年代的不懈改革努力，说明它们普遍意识到，政府和公共机构确实存在重大问题。”

提高公众对政府的信任度，重新确立公众行政在人们心中的地位，成了政府改革的重要动力和目标。

公众希望通过行政改革能去掉官样文章，简化官僚程序，从而与政府打交道更容易、更透明、更有效率，将与政府打交道的各个环节一体化，并要求政府像企业一样提供类似的服务与支持，并进而实现政府与公众的一种新型的伙伴关系。可以说，使政府由多层次、多部门，以“管制”为目的，向一个“智能的”、“扁平的”、以“客户为中心”的服务政府转变，是信息时代公众的主要要求之一。

思考：

1. 传统的政府行政体制为什么遭到了公众的质疑？
2. 信息社会政府的行政管理方式应该如何适应时代的发展？

资料来源：[美]戴维·奥斯本，特德·盖布勒，改革政府[M]。周敦仁，等译。上海：上海译文出版社，2009。

20 世纪 90 年代信息技术的迅猛发展，特别是互联网技术的普及应用，使电子政务的发展成为当代信息化的最重要的领域之一。电子政务的发展之所以受到世界各国政治家的重视，一方面是因为政府是全社会中最大的信息拥有者和处理者、最大的信息技术的用户，有效地利用信息技术，可以极大地提高政府业务的有效性、效率，建立一个更加勤政、廉政、精简和有竞争力的政府；另一方面也是因为信息技术确实向各级政府提供了一个极好的机会来建立一个能够更好地为居民和企业服务的政府，能够使人民更好地参与各项决策活动的政府，从而在整体上促进全社会政治、经济和社会的进步。

1.1 电子政务简介

1.1.1 传统政务与电子政务

1. 传统政务

1) 政府与政务

政府，俗称“官府”“衙门”“公家”等。政府是一个国家为维护 and 实现特定的公共利

益,按照区域划分原则组织起来的,以暴力为后盾的政治统治和社会管理组织。广义的政府是指国家的立法机关,行政机关和司法机关等公共机关的总合,代表着社会公共权力;狭义的政府指国家政权机构中的行政机关,即一个国家政权体系中依法享有行政权力的组织体系。一个国家的政府又可分为中央政府和地方政府。

我国宪法规定,国家权力机关行使立法权,人民法院行使审判权,人民检察院行使检察权,人民政府自动行使行政权。一般我们使用狭义的政府概念。

传统政府一般是指未在电子政务模式下工作的政府。传统政府基本上都是采用官僚制。官僚制的重要特点是金字塔式的等级制,中国古代官僚的办公场所称为官衙门。

“政务”有广义与狭义两种含义。广义的“政务”具有两个方面的含义:一个方面是“关于政治方面的事务”;另一个方面是指“国家的各类行政管理活动”或“公共事务管理工作”。狭义的“政务”只指后者。

2) 政务大厅

我国从20世纪90年代中期开始,进行了两个方面的改革:一是清理行政许可、行政审批事项,明确政府管辖的事物范围;另一方面是建立“一表式”“一站式”“一条龙式”的办公服务机构——政务大厅,即把政府机构中有关对外审批的部分,集中到一个建筑物内,以减少办事者在不同地点的政府机构之间来回奔波,也便于部门之间的协调,大大提高了办事效率。各级政府的政务大厅还积极开展多种形式的便民服务,将办理事项、申请书格式文本和办理结果全部公开、公示,并配备了办公用具、饮水机、手机充电站和休息区等便民设施。

2. 电子政务大厅

随着电子政务的迅速发展,政府为进一步提高电子政务功能,改善政府形象及投资软环境,促进政府职能转变,在建立“一站式”为民服务理念的指导下,提出在网上建立电子政务大厅,实现行政审批的“一窗口”“一条龙”服务。

电子政务大厅的核心服务功能包括:政务公开、办事服务、政民互动、电子监察、网上展示等。电子政务大厅可实现投资企业、群众在网上办理行政审批、公共服务事项的咨询、预约、提交申请、办件查询等,逐步实现行政机关在网上答疑、预审、审批和短信通知等事宜。

电子政务大厅的一般由3个平台组成,即面向社会公众的公共事务服务平台;面向有行政审批职能的工作部门的统一网上协同办公平台;面向领导及监察部门的统一效能的监察查询平台。

1) 公共事务服务平台

面向社会公众的公共事务服务平台要完成公众信息发布。将政府行政审批与公共事务办理事项、流程进行全方位、系统的集中展示,实现政务公开是公共事务服务平台的主要功能。

2) 网上协同办公平台

采用计算机支持的协同工作等现代技术,对具有群体性、交互性、分布性和协作性特

点的事务，使用群件技术，形成一个有机的程序化处理过程。政府各职能部门对社会公众提出的行政审批与公共事务服务请求，在此平台上协同办理，通过将大多数业务的串联工作方式改变为网上并联工作方式，从而提高政府办事效率。图 1.1 为电子政务网上并联审批系统。



群件(GroupWare)

群件是以计算机网络技术为基础，以交流、协调、合作及信息共享为目标，支持群体工作需要的应用软件。其目的在于促进群体的交流合作及资源分享，充分提高群体的工作效率和质量。广义上，电子邮件(E-mail)、电子布告栏(Computerized Bulletin Board)、电视会议(Video Conferencing)、 workflow 管理(Workflow Management)之类软件都可以视为群件。

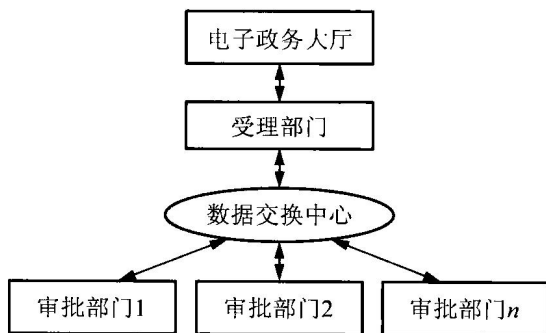


图 1.1 电子政务网上并联审批系统

3) 监察查询平台

监察查询平台的功能，一方面是社会公众对所申请的办理事务可在这个平台上进行实时地跟踪、查询，另一方面监察部门也可在这个平台上对各职能部门的办理情况进行实时地督察。在透明的环境下，对办事过程进行实时跟踪、查询，对政府工作人员的办事过程施行行政监督。

网上政务大厅与实际政务大厅相互配合，真正做到为民、便民。图 1.2 为四川省政府政务服务中心公众网——电子政务大厅首页。

四川省政府政务服务中心公众网(<http://www.sczw.gov.cn>)上有“办事指南”“网上申请”“网上预约”“网上投诉”“电子监察”等栏目，只要进入网站，市民和企业均可了解所办项目流程、下载申请表格，并了解递件后的办事流程。通过电子政务大厅，群众和企业要申请办理某事项时，可先通过网上预审、网上受理、网上办结等，完成行政审批事项的办结，即：群众和企事业单位通过电子政务大厅的网站在线提交需要审核的形式要件(即申请材料)，行政机关审查通过后可直接受理，审批结束后(除办结通知书以外无任何证书颁发的事项)，群众可以直接在网上办理系统中下载办结通知书，完成取件功能。



图 1.2 四川省政府电子政务大厅首页

3. 电子政务与传统政务的形象差别

电子政务就是利用信息技术和其他相关技术，对现有的、工业时代的政府形态的一种改造。它以信息技术为基础，实现政府信息发布、政府网上服务到政府间及政府部门内的信息共享和网络办公。电子政务与传统政务相比，具有很多显著的区别，可以将这些区别归纳为在办公手段、行政业务流程以及公众沟通方式方面的区别。

1) 办公手段不同

电子政务与传统政务在办公手段上的不同主要表现在以下三个方面：信息资源的数字化；信息交换的网络化；信息处理计算机化。

传统政务下的管理模式是一种层次管理结构。管理层次多，管理的跨度小。这种业务流程决定了政府部门内部的信息横向流动比较困难。层次管理结构导致了繁琐冗长的操作流程，使政府系统内部的信息容易失真失效。传统政务办公以纸质文件作为主要信息传递的介质。人们查阅某些信息以及进行文件传送时，利用传统的手段，通过收发机构，收集、包装、运输、分发，效率极低。

信息资源的数字化和信息交换的网络化，是电子政务与传统政务最显著的区别。现代信息技术的飞速发展，互联网在全球的普及，可以随时传递、交换和共享各种信息资源，通过电子邮件等现代通信技术，可以在瞬息之间将大量信息发往世界各地。极大地提高了信息沟通的速度和效率。

实现电子政务后，到政府部门办事，不必亲自前往各部门的所在地，政府部门之间的信息沟通不必通过成本高、效率低的纸质媒介进行。传递信息容量大、速度快、形式灵活。信息数字化，处理计算机化，文件的交换和传输网络化，使人们可以随时传递、交换和共享各种信息资源，加快了信息交换的速度，提高了信息利用的频率，使信息资源的开发利用渗透到经济和社会生活的各个领域，推动了经济和社会的发展。

2) 行政业务流程不同

实现行政业务流程的集约化、规范化和高效化是电子政务的核心，也是电子政务与传统政务的另外一个重要区别。