



工商信息化手册

GONGSHANG XINXIHUA SHOUCE

国家工商行政管理总局信息中心 编写

中国工商出版社

工商信息化手册

国家工商行政管理总局信息中心 编写

中国工商出版社

责任编辑 权燕子

封面设计 欣 然

图书在版编目(CIP)数据

工商信息化手册/国家工商行政管理总局信息中心编写.
—北京:中国工商出版社,2007.6

ISBN 978—7—80215—149—9

I. 工… II. 国… III. 计算机应用—工商行政管理—手册
IV. F203.9—39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 038802 号

书名/工商信息化手册

编者/国家工商行政管理总局信息中心

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京翌新工商印制公司

开本/880 毫米×1230 毫米 1/32 印张/12 字数/301 千字

版本/2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

社址/北京市丰台区花乡芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074 电子邮箱/zggscbs@263.net

出版声明/版权所有,侵权必究

书号:ISBN 978—7—80215—149—9/F·595

定价:22.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

高素质的工商行政管理
队伍，加上高科技的信息化管
理手段，才能创造出高水平
的市场监管工作。

周伯华
二〇〇七年
五月

序

温家宝总理在今年的《政府工作报告》中指出：“改进政府管理与服务方式，大力推进政务公开，加快电子政务和政府网站建设，提升公务员队伍素质，全面提高行政效能，增强政府执行力和公信力。”这一重要论述，进一步指明了当前和今后一个时期改进政府工作的方向，也是对包括我们工商行政管理干部在内的公务员队伍建设和政府各部门信息化建设的总体要求。

工商行政管理部门作为市场监管和行政执法的国家机关，承担着维护市场秩序，保护消费者和经营者合法权益，服务经济发展，促进社会和谐的重任。按照落实科学发展观和构建和谐社会的要 求，如何更好地发挥工商行政管理的职能作用，使工商行政管理工作更

好地服务于经济社会又好又快发展,既是党中央、国务院交给的任务,也是新形势对我们工商行政管理工作提出的新的更高要求。要完成好党中央、国务院交给的任务,让党和政府放心,让人民群众满意,加强队伍建设和信息化建设,不断提高队伍的整体素质和信息化应用水平至关重要。吴仪副总理指出:“工商行政管理部门要切实担负起市场监管执法的职责,必须适应新情况,不断探索有效监管市场的新方法”。“要更新监管手段,创新监管方式,提高监管水平,跟上时代前进的步伐。当务之急,要加强工商系统信息化建设”。吴仪副总理的讲话内涵非常丰富,对于我们深刻理解工商行政管理部门创新监管方式与信息化建设的关系,进一步提高对工商系统信息化建设的重要性的认识,具有重要的指导意义。

近几年来,在总局党组的高度重视和各级工商行政管理部门的共同努力下,全国工商系统信息化建设有了长足的发展,大部分省、市局的网络联到了市、县(区),并一直延伸到工商所;已有相当一部分工商业务实现了计算机管理,并开展了多种网上服务;企业信用分类监管联网应用工作取得了重大进展;12315 信息化网络建设试点工作全面展开;工商信息化标准建设稳步推进;“金信工程”一期已经立项。总之,工商系统

信息化建设在提高市场管理水平,规范行政执法行为,创新监管手段和服务方式等方面的作用日益显现。但是要更好地完成党中央、国务院交给的任务,适应市场监管形势发展的需要,努力做到监管与发展、监管与服务、监管与维权、监管与执法“四个统一”,我们应进一步加大加强信息化建设的力度。

周伯华局长在今年全国工商行政管理工作会议上讲话有关 2007 年总体工作部署中,就推进市场监管机制创新提出了五个方面的要求,条条紧扣信息化建设,着重强调了“高素质的工商行政管理队伍加上高科技的信息化管理手段,才能创造出高水平的市场监管工作”。我们要不断推进管理手段现代化。要大力推进电子政务,要多方筹措资金,加强信息化技术在市场主体准入、食品安全监管、商品质量监管、广告监管、直销监管、商标专用权保护、消费维权等领域的运用,不断提高监管效能和现代化水平。要加强政府网站建设,方便社会公众查询和咨询,不断提高为社会公众的服务水平。要大力推进基层工商所的信息化应用,强化工商所监管市场的科技手段。

要实现周伯华局长提出的运用高科技的信息化管理手段高水平创造性地做好市场监管工作的要求,工商行政管理干部首先要认真学习信息技术知识,努力

掌握上网操作技能。为此,要结合今年在全国工商系统开展的“基层基础建设年”活动,把加强信息化培训工作作为提高应用水平的重要措施,本着缺什么、补什么的原则,坚持“培训先行”,进一步加强整个工商干部队伍特别是广大基层工商干部的信息化知识和操作技能教育培训,努力造就一支掌握了信息化管理手段的高素质的工商行政管理干部队伍,这是我们贯彻落实“四个统一”的有力保障。

为了大力推进基层单位信息化建设和干部队伍素质的提高,总局信息中心针对基层广大工商干部面临的上网操作的实际问题,进行了认真的调查研究,做了大量的具体工作,组织编写了《工商信息化手册》一书。《手册》本着注重实用的原则,以工商行政管理业务的信息化应用为重点,采用图文并茂的问答形式,对工商行政管理信息化建设中相关知识进行系统普及和讲解。这本《手册》既是工商干部队伍学习信息化知识的辅助教材,也是提高信息化工作技能的必备工具书。相信这本《手册》的出版能够为全系统工作在第一线的同志,特别是基层工商所的同志掌握相关知识和上机操作技能提供有益的帮助。

希望各地工商行政管理部门能够组织一线队伍认真掌握和运用好这本《手册》,不断提高基层工商干部

信息化应用水平，更加充分地发挥信息技术在工商行政管理工作中的重要作用，使工商行政管理更好地服务于经济社会又好又快发展。

李东生

二〇〇七年五月

目 录

第一部分 基础知识篇

第一章 计算机硬件知识	(3)
1. 计算机是如何分类的?	(3)
2. 计算机基本结构的三大特点是什么?	(6)
3. 一台 PC 机一般由哪些部分组成?	(7)
4. 什么是中央处理器 (CPU)?	(7)
5. 什么是内存和内存条?	(8)
6. 什么是硬盘?	(9)
7. 什么是“USB”接口?	(10)
8. 如何区分 PC 机的“串口”和“并口”?	(11)
9. 常见的输入输出设备有哪些?	(11)
10. 常见的 PC 机显示器有哪些?	(12)
11. 什么是光盘与光盘驱动器 (CD, VCD, DVD, 刻录光驱)?	(13)
12. 什么是声卡?	(15)
13. 什么是视频卡?	(16)
14. 什么是网卡?	(17)
15. 选购 PC 机主要关注哪些指标?	(18)
16. 什么是多媒体? 多媒体技术的主要特点是什么? ...	(19)

第二章 计算机软件知识	(21)
1. 什么是计算机软件?	(21)
2. 什么是操作系统(OS)?	(21)
3. 什么是应用软件?	(22)
4. 什么是程序设计语言?	(23)
5. 什么是驱动程序?	(24)
6. 什么是“XML”?	(24)
7. 什么是超文本标记语言(HTML)?	(24)
8. 什么是文件后缀名?	(25)
9. 常见的压缩软件有哪些?	(25)
10. 常见的图像处理软件有哪些?	(26)
11. 常见的文字编辑软件有哪些?	(27)
12. 常见的汉字输入法有哪些?	(27)
13. 常见的多媒体播放软件有哪些?	(28)
14. 常见的刻录软件有哪些?	(28)
15. 什么是共享软件?	(29)
16. 如何区分正版软件和盗版软件?	(29)
17. 软件系统的开发过程是怎样的?	(30)
第三章 网络基础知识	(32)
1. 什么是计算机网络?	(32)
2. 什么是内联网(Intranet)?	(32)
3. 什么是因特网、互联网(Internet)?	(32)
4. 什么是局域网(LAN)?	(33)
5. 什么是城域网(MAN)?	(33)
6. 什么是广域网(WAN)?	(34)
7. 什么是以太网(Ethernet)?	(34)
8. 什么是虚拟局域网(VLAN)?	(34)

9. 什么是网络通讯协议?	(34)
10. 什么是 TCP/IP?	(35)
11. 什么是“WWW”(World Wide Web)?	(35)
12. 什么是代理服务器?	(35)
13. 什么是 ISP?	(36)
14. 什么是 ICP?	(36)
15. 什么是 IP 地址?	(36)
16. 什么是域名?	(36)
17. 什么是无线通信应用协议(WAP)?	(37)
18. 什么是超文本传输协议(HTTP)?	(37)
19. 什么是文件传输协议(FTP)?	(37)
20. 什么是非对称数字用户线路(ADSL)?	(38)
21. 什么是同步数字体系(SDH)?	(38)
22. 什么是调制解调器(Modem)?	(38)
23. 什么是机顶盒?	(39)
24. 什么是集线器(HUB)?	(39)
25. 什么是交换机?	(40)
26. 什么是路由器(Router)?	(42)
27. 什么是网关?	(43)
28. 什么是统一资源定位器(URL)?	(43)
29. 什么是超级链接?	(44)
30. 什么是搜索引擎?	(44)
31. 什么是全文检索?	(45)
32. 什么是电子公告牌(BBS)?	(45)
33. 什么是远程登录(Telnet)?	(46)
34. 什么是 IP 电话?	(46)
35. 什么是视频会议?	(46)

36. 什么是网站?	(48)
37. 什么是门户网站?	(48)
38. 什么是网页?	(48)
39. 什么是博客 (BLOG)?	(49)
40. 什么是网络带宽?	(49)
第四章 数据库基础知识	(50)
1. 什么是数据 (Data)?	(50)
2. 什么是数据库 (Database)?	(50)
3. 常见的数据库管理系统有哪些?	(50)
4. 什么是数据库表?	(51)
5. 什么是视图?	(52)
6. 什么是“SQL”?	(53)
7. 什么是存储过程?	(53)
8. 什么是数据仓库?	(53)
9. 什么是管理信息系统 (MIS)?	(54)
10. 什么是决策支持系统?	(55)
11. 数据库中数据的基本类型有哪几种?	(55)
12. 在进行数据库操作时应当注意什么?	(57)
13. 什么叫异构数据库系统?	(57)
14. 什么是数据挖掘?	(57)
15. 为什么要经常进行数据库备份?	(57)
第五章 信息安全基础知识	(58)
1. 信息安全主要包括哪些内容?	(58)
2. 什么是基本安全防御系统?	(58)
3. 信息安全的重要性是什么?	(58)
4. 什么是防火墙?	(59)
5. 什么是计算机病毒?	(59)

6. 计算机病毒的特点和典型症状是什么?	(60)
7. 计算机病毒是通过哪些途径传播的?	(61)
8. 什么是木马程序?	(62)
9. 在日常工作中哪些操作容易感染 计算机病毒?	(63)
10. 网络防病毒系统的体系结构是什么?	(63)
11. 如何构建有效的防病毒机制?	(64)
12. 什么是入侵检测系统?	(66)
13. 入侵检测系统可分为哪些类?	(66)
14. 什么是黑客(Hacker)?	(68)
15. 什么是漏洞扫描系统?	(68)
16. 网络安全隔离有哪几种?	(69)
17. 什么是 Web 防篡改系统?	(69)
18. 什么是虚拟专用网络(VPN)?	(69)
19. 什么是拒绝服务攻击系统?	(70)
20. 什么是数字证书?	(70)
21. 什么是证书认证中心(CA)?	(71)
22. 什么是证书注册审核中心(RA)?	(71)
23. 设置用户口令应遵循哪些原则?	(72)
24. 什么是数据加密?	(72)
25. 什么是时间戳?	(72)
第六章 电子政务基础知识	(74)
1. 什么是电子政务?	(74)
2. 我国电子政务的网络结构是怎样的?	(74)
3. 为什么说电子政务是提高政府工作效率的 有效途径?	(75)

4. 为什么说实施电子政务对提高政府决策水平具有
重大意义? (76)
5. 为什么说发展电子政务能够促进政府职能转变? (76)
6. 为什么说电子政务的实施能降低政府管理和
服务成本? (77)
7. 电子政务是如何促进政府廉政建设的? (77)
8. 什么是“信息孤岛”? (78)
9. 电子商务的概念是什么? (78)
10. 电子商务与电子政务之间有什么区别和联系? (79)
11. 什么是 BtoB (B2B)、BtoC (B2C)、CtoC (C2C)? ... (79)
12. 什么是电子签名? (80)
13. 什么是网上支付? (81)

第二部分 实用操作篇

- 第一章 基本操作 (85)
 1. 如何正常开 / 关自己的计算机? (85)
 2. 在安装应用软件时应注意哪些问题? (86)
 3. 如何正确安装操作系统? (86)
 4. 如何在线升级 Windows XP? (87)
 5. 如何在 Windows 环境下设置文件夹共享? (91)
 6. 如何在 Windows 环境下查看并设置计算机的
IP 地址 / DNS? (93)
 7. 如何在 IE 中设置网络代理服务器? (95)
 8. 如何在 DOS 环境下格式化硬盘? (95)
 9. 如何在 Windows 环境下格式化硬盘? (96)
 10. 如何在 Windows 环境下创建新的磁盘分区? (97)

11. 如何在 Windows 环境下查看硬件设备的状态? ...	(99)
12. 如何在 Windows 环境下禁用网络连接?	(101)
13. 如何在 Windows XP 下创建新的 账户并设置账户信息?	(102)
14. 如何在 Windows XP 下查看计算机的配置?	(103)
15. 如何在 Windows 环境下设置默认输入法?	(104)
16. 如何在 Windows 环境下设置默认打印机?	(105)
17. 如何在 Windows 环境下给一个文件或文件夹 重命名?	(106)
18. 如何在 Windows 环境下播放音频文件	(107)
19. 如何在 Windows 环境下播放视频文件?	(107)
20. 如何更改 IE 浏览器的系统设置?	(107)
21. 如何巧用 IE 浏览器的收藏文件夹?	(108)
22. 如何清除 IE 浏览器的历史记录?	(108)
23. 如何在本机搜索特定文件?	(108)
24. 如何快速调用和切换输入法?	(109)
25. 如何在输入法中切换中英文标点符号?	(110)
26. 如何利用常见搜索引擎在网上查找所需资料? ...	(111)
27. 如何在 Web 页面上使用关键字进行搜索?	(112)
28. 如何在网上下载文件?	(114)
29. 如何使用控制面板的添加 / 删除程序	(117)
30. 如何查看存储器的容量?	(119)
31. 如何使用“Ghost”软件?	(120)
32. 如何安装 Office 办公软件?	(121)
33. 如何利用 Word 制作一份简单的文档?	(123)
34. 在 Word 中怎样进行光标定位?	(123)
35. 在 Word 中怎样进行文字的选取?	(124)

36. 如何在 Word 中输入和修改文字?	(124)
37. 在 Word 中怎样进行简单的排版?	(124)
38. 如何在 Word 中制作简单的表格?	(127)
39. 在 Word 中如何使用复制、粘贴、 移动和剪切?	(128)
40. 在 Word 中如何插入符号、时间和数字?	(129)
41. 在 Word 中如何使用自动图文集?	(130)
42. 在 Word 中如何使用查找和替换?	(130)
43. 在 Word 中如何使用撤消和恢复	(131)
44. 在 Word 中怎样编排文字格式?	(131)
45. 在 Word 中怎样编排段落格式?	(133)
46. Word 中边框和底纹如何使用	(135)
47. 怎样使用 Word 制表位	(135)
48. 如何使用 Word 中的检查和校对功能?	(137)
49. Word 中的编写摘要是什么?	(138)
50. 如何在 Word 文档中设置页码?	(138)
51. Word 文档中如何使用分隔符?	(138)
52. 如何使用 Word 中的艺术字功能?	(139)
53. 如何使用 Word 格式刷?	(139)
54. 如何使用 Word 的批注功能? (不同版本情况不同)	(139)
55. 如何在 Word 文档中建立超链接?	(140)
56. 如何在 Word 文档中插入图片?	(140)
57. 打印 Word 文档时如何进行页面和 打印设置?	(141)
58. 如何建立一个简单的 Excel 工作表文档?	(144)
59. 怎样在 Excel 工作表中输入数据?	(146)