

21st

面向 21 世纪**电子政务**专业核心课程系列教材
全国高等院校电子政务联编教材

International E-Government Case Studies

国际电子政务 案例

姚国章 林 萍 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

面向 21 世纪电子政务专业核心课程系列教材

全国高等院校电子政务联编教材

国际电子政务案例

International E-Government Case Studies

姚国章 林 萍 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书较为全面、深入、系统地剖析了国际上比较有典型意义和实际价值的电子政务案例。全书分成上、中、下三篇，上篇为“国家电子政务案例篇”，分别介绍了美国、加拿大、英国、芬兰、德国、新加坡、韩国和日本等八个国际上在电子政务发展方面有特色和影响的国家案例，概貌性地反映出了国际电子政务发展的进程和特点；中篇为“城市和地区电子政务案例篇”，有选择性地选取了英国伦敦、美国印第安纳州、德国不莱梅、美国迈阿密市戴德郡和中国香港等五个在世界上有较高知名度，并具有一定代表性的城市或地区的电子政务发展案例，对各个特色案例作了比较深入和细致的分析；下篇为“电子政务实现案例篇”，专门选取了一个国际电子政务公民平台解决方案案例，以期能让读者对电子政务解决方案有更深入的认识。

本书适合作高等院校、党校、行政学院电子政务相关课程的专业教材，也可用作政府公务员的培训教材，对相关企业的管理和技术人员同样具有参考价值。

图书在版编目（CIP）数据

国际电子政务案例/姚国章，林萍编著. —北京：北京大学出版社，2005.5
(面向 21 世纪电子政务专业核心课程系列教材)

ISBN 7-301-08939-2

I. 国… II. ①姚…②林… III. 电子政务—案例—高等学校—教材
IV. D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 031827 号

书 名：国际电子政务案例

著作责任者：姚国章 林萍 编著

责任编辑：胡伟晔

标准书号：ISBN 7-301-08939-2/D·1163

出版者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013

网 址：<http://cbs.pku.edu.cn>

电子信箱：xxjs@pup.pku.edu.cn

印刷者：河北涿县鑫华书刊印刷厂

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 16.25 印张 390 千字

2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

定 价：28.00 元

前 言

自 20 世纪 90 年代中后期以来,以互联网在政府事务中的应用为主要表现形式的电子政务活动正在全球范围内如火如荼地推进。电子政务在促进世界各国、各级政府管理模式快速变革的同时,也正在对人类社会的进步和发展产生越来越重要的影响。可以肯定,在今后比较长的历史时期内,电子政务将作为全球性的一种普遍现象,成为各国、各级政府改革与发展的主旋律。

众所周知,在电子政务多年的发展历程中,国际社会在电子政务的理论研究、技术开发、实际应用及政府改革等众多方面都积累了极为丰富的经验,并涌现出了很多具有实际价值和借鉴意义的相关案例。分析和研究国际电子政务的发展经验,剖析和总结国际电子政务发展的成功案例,既对我们学习和研究电子政务的各种问题十分有益,也对指导我国电子政务健康、快速和有序的发展极为有利。笔者数年来在研究电子政务的过程中一直很关注国际电子政务的发展,特别是对相关的案例极为留意,希望能为国内读者提供一本学习和研究国际案例的通俗读物。经过较长时间的积累和努力,今天终于实现了这个愿望。当饱含着我们大量心血的书稿奉献给读者的时候,我们可以自豪地说,全面、深入、系统地分析国际电子政务案例的著作,不但在国内还没有,而且在国际上,同类著作也极为罕见。

本书分成上、中、下三篇:上篇为“国家电子政务案例篇”,分别介绍了美国第一政府网案例、加拿大在线政府案例、英国电子政务发展案例、芬兰电子政务发展案例、德国电子政务发展案例、新加坡电子政务发展案例、韩国电子政务发展案例和日本电子政务发展案例等八个在国际上最具代表性的国家案例,较为全面地反映出了当今世界电子政务发展的概貌;中篇为“城市和地区电子政务案例篇”,有选择性地选取了伦敦电子政务发展案例、美国印第安纳州电子政务发展案例、德国不莱梅市在线服务电子政务发展案例、美国迈阿密市戴德郡的电子政务体系建设案例和中国香港电子政务发展案例等五个在世界上有较高知名度,并具有一定代表性的城市和地区电子政务发展案例,对国际上较为成功的城市和地区的电子政务发展案例作了比较深入和细致的分析;下篇为“电子政务实现案例篇”,专门选取了一个国际电子政务公民平台解决方案案例,以期能让读者对电子政务解决方案有更深入的认识。

本书适合用作高等院校、党校、行政学院电子政务相关课程的专业教材,也可用作政府公务员的培训教材,对相关企业的管理和技术人员同样具有参考价值。

全书由姚国章、林萍编著,由姚国章负责全书的体系设计和案例选取。全书各章分工如下:第 2、5、9、10、12、13、14 章由姚国章编写;第 1、3 章由姚国章、林萍编写;第 4、6、7、8、11 章由林萍编写。林萍还负责了全书的校阅工作。徐过老师为本书的成稿提供了很多帮助,不但为笔者在书稿编写过程中遇到的许多实际问题提出了有益的建议,而且还绘制了书中的部分插图。李丽华、赵小燕、林惠容、刘海兴、刘春燕、邱克荣等整理、

翻译了许多与书稿相关的文献资料。在此，谨向为本书成稿付出辛勤努力的各位朋友致以诚挚的谢意。

由于笔者水平有限，加上时间和精力的限制，书中必然存在很多缺点、错误，恳请各位读者批评指正，也敬请各位专家、学者多提宝贵意见。

姚国章 (yaogz@vip.sina.com)

2005 年 2 月 28 日

目 录

上篇 国家电子政务发展案例篇	1
第1章 美国第一政府网案例	2
1.1 案例背景	2
1.2 发展战略	4
1.2.1 短期战略	4
1.2.2 长期战略	4
1.3 业务功能	5
1.3.1 按政府部门和机构进行划分	5
1.3.2 按政府服务对象进行分类	6
1.3.3 业务特色	11
1.4 法律与技术保障	12
1.4.1 法律保障	13
1.4.2 技术支持	14
1.5 案例评析	14
1.6 主要参考文献	15
第2章 加拿大在线政府案例	16
2.1 案例背景	16
2.2 发展规划	17
2.3 发展目标	19
2.3.1 创建更容易进入的政府	19
2.3.2 提供更好和更具响应性的在线服务	21
2.3.3 建立在线服务的信心和信任	22
2.4 服务轮廓	23
2.4.1 面向加拿大人的政府服务	23
2.4.2 面向加拿大企业的政府服务	27
2.4.3 创建一个现代化的政府	30
2.5 治理与变革	34
2.5.1 治理问题	34
2.5.2 管理变革	35
2.6 安全通道项目	36
2.6.1 实施状况	36

2.6.2 面临挑战.....	36
2.6.3 未来发展.....	37
2.7 案例评析.....	38
2.8 主要参考文献.....	38
第3章 英国电子政务发展案例	39
3.1 案例背景.....	39
3.2 发展原则.....	41
3.2.1 基本原则.....	41
3.2.2 实施准则.....	41
3.3 组织架构.....	42
3.3.1 组织体系.....	42
3.3.2 组织职能.....	42
3.4 宽带发展.....	43
3.4.1 相关政策.....	43
3.4.2 实现措施.....	44
3.5 政府站点建设.....	44
3.5.1 建站原则.....	45
3.5.2 实施指南.....	45
3.6 政府门户.....	49
3.6.1 政府门户的发展.....	49
3.6.2 “直接政府”门户.....	50
3.6.3 站点特色.....	54
3.7 典型应用.....	54
3.7.1 政府电子化服务典型应用.....	55
3.7.2 政府电子化管理典型应用.....	58
3.7.3 政府电子化民主.....	59
3.8 案例评析.....	61
3.9 主要参考文献.....	61
第4章 芬兰电子政务发展案例	63
4.1 案例背景.....	63
4.2 发展计划.....	64
4.2.1 JUNA 工程.....	64
4.2.2 组织分工.....	65
4.3 电子身份卡工程.....	67
4.3.1 工程背景.....	68
4.3.2 技术特性.....	68
4.3.3 应用需求.....	69
4.3.4 实施效果.....	70

4.3.5 发展趋势	70
4.4 B2G 数据传递	70
4.4.1 发展背景	71
4.4.2 创新模型	71
4.5 公众门户	72
4.5.1 发展背景	73
4.5.2 目标与内容	73
4.5.3 门户网站管理	74
4.5.4 未来规划	75
4.6 案例评析	75
4.7 主要参考文献	76
第 5 章 德国电子政务发展案例	77
5.1 案例背景	77
5.2 联邦在线 2005 计划	79
5.2.1 计划概况	79
5.2.2 实施进展	81
5.2.3 创新项目	81
5.2.4 试点项目	83
5.3 “Media@Komm” 项目	94
5.3.1 不莱梅市试点项目	94
5.3.2 纽伦堡自治协会试点项目	95
5.3.3 埃斯林根市试点项目	95
5.4 实施指南	96
5.4.1 指南目的	96
5.4.2 指南内容	97
5.5 法律与标准	97
5.5.1 电子签名法	98
5.5.2 电子政务标准	99
5.6 案例评析	99
5.7 主要参考文献	100
第 6 章 新加坡电子政务发展案例	101
6.1 案例背景	101
6.2 发展历程	102
6.2.1 国家计算机化计划	102
6.2.2 国家信息化计划	102
6.2.3 IT2000 计划	103
6.2.4 Infocomm21 计划	103
6.3 行动计划	106

6.3.1 发展突破口	106
6.3.2 指导原则	107
6.4 实施内容	107
6.4.1 G2C 电子政务	107
6.4.2 G2B 电子政务	110
6.4.3 G2E 电子政务	111
6.5 公共服务架构	112
6.5.1 PSI 的特点	113
6.5.2 PSI 的基础设施建设	113
6.5.3 PSI 的设计优势	113
6.5.4 PSI 的电子支付方式	114
6.6 案例评析	114
6.7 主要参考文献	115
第7章 韩国电子政务发展案例	116
7.1 案例背景	116
7.2 发展规划	118
7.2.1 发展蓝图	118
7.2.2 发展目标	119
7.2.3 国际合作目标	119
7.3 组织架构	120
7.3.1 组织职能	120
7.3.2 工作原则	120
7.3.3 组织结构	121
7.4 宽带网建设	121
7.4.1 发展历程	121
7.4.2 发展政策	122
7.4.3 发展目标	124
7.5 G4C 电子政务	124
7.5.1 发展计划	125
7.5.2 实现措施	125
7.6 案例评析	126
7.7 主要参考文献	127
第8章 日本电子政务发展案例	128
8.1 案例背景	128
8.2 e-Japan2002 计划	129
8.2.1 建立国际领先的信息通信网络	130
8.2.2 振兴教育, 培养人才	130
8.2.3 促进电子商务	131

8.2.4 推进公共领域利用信息通信技术	132
8.2.5 确保高度信息通信网络的安全及可靠性	133
8.3 国家宽带网建设	134
8.3.1 发展历程	134
8.3.2 建设目标	134
8.4 电子政务实施	135
8.4.1 政府门户建设	136
8.4.2 政务电子化	137
8.5 案例评析	138
8.6 主要参考文献	139
中篇 城市和地区电子政务发展案例	141
第9章 伦敦电子政务发展案例	142
9.1 案例背景	142
9.2 发展思路	143
9.2.1 发展动因	143
9.2.2 发展目标	145
9.2.3 发展前景	146
9.3 发展战略	146
9.3.1 实施战略	146
9.3.2 行动计划	147
9.3.3 弥合数字鸿沟	148
9.4 “伦敦连接”计划	149
9.4.1 “伦敦连接”机构	149
9.4.2 “伦敦连接”项目	150
9.5 “伦敦门户”计划	150
9.5.1 基本特点	151
9.5.2 建设目标	151
9.5.3 功能性特点	152
9.5.4 价值体现	153
9.6 “TfL”计划	154
9.6.1 发展思路	154
9.6.2 服务对象	156
9.6.3 主要服务	156
9.7 案例评析	161
9.8 主要参考文献	162
第10章 美国印第安纳州电子政务发展案例	163
10.1 案例背景	163

10.2 业务模式.....	165
10.2.1 组织架构.....	165
10.2.2 公私合作.....	165
10.2.3 服务级别.....	166
10.3 业务架构.....	166
10.3.1 指导原则.....	167
10.3.2 品牌塑造.....	167
10.3.3 专用域名的重要性.....	168
10.3.4 商业广告.....	169
10.4 技术架构.....	169
10.4.1 应用架构.....	169
10.4.2 存置架构.....	171
10.4.3 可进入性.....	172
10.5 自助资金模式.....	172
10.6 在线服务.....	173
10.6.1 数字民主.....	173
10.6.2 教育.....	173
10.6.3 电子商贸与业务规范.....	174
10.6.4 GIS 和交通运输.....	175
10.6.5 执法与法院.....	176
10.6.6 社会服务.....	176
10.6.7 税收和财政收入.....	177
10.7 案例评析.....	178
10.8 主要参考文献.....	179
第 11 章 德国不莱梅市政府在线服务案例.....	180
11.1 发展背景.....	180
11.2 工程概况.....	181
11.2.1 工程结构.....	181
11.2.2 技术要求.....	182
11.2.3 基础架构.....	183
11.3 服务应用.....	183
11.3.1 应用领域.....	183
11.3.2 服务改进.....	184
11.4 运营模式.....	187
11.4.1 政府管理部门.....	187
11.4.2 公共合作方.....	187
11.4.3 私人合作方.....	187
11.4.4 运营组织.....	188

11.5 案例评析.....	188
11.6 主要参考文献.....	189
第 12 章 美国迈阿密市戴德郡电子政务发展案例.....	190
12.1 案例背景.....	190
12.2 组织架构.....	192
12.3 实施项目.....	192
12.3.1 EDMS 应用.....	193
12.3.2 GIS 应用.....	194
12.3.3 e-Procurement 应用.....	195
12.3.4 e-Election 应用.....	196
12.4 政府领导与治理.....	199
12.4.1 政府领导.....	199
12.4.2 政府治理.....	200
12.5 人员培训.....	200
12.5.1 执行计划.....	200
12.5.2 培训对象.....	201
12.6 案例评析.....	202
12.7 主要参考文献.....	202
第 13 章 中国香港电子政务发展案例.....	204
13.1 案例背景.....	204
13.2 ESD 计划.....	205
13.2.1 实施方案.....	205
13.2.2 实施项目.....	208
13.3 发展策略.....	218
13.3.1 为电子政府订立更明确的方向.....	218
13.3.2 提高使用率以及创造更大利益.....	219
13.3.3 促进用户参与.....	219
13.3.4 凭借电子政府推动各界应用信息技术.....	219
13.4 发展措施.....	219
13.4.1 公私营机构的伙伴合作.....	219
13.4.2 客户关系管理.....	220
13.4.3 移动政务.....	221
13.4.4 以电子方式连接各部门的计划.....	221
13.4.5 政府电子采购.....	223
13.4.6 以电子方式与市民和企业沟通.....	224
13.4.7 统一的“外观与风格”.....	225
13.4.8 G2G 与 G2E 电子化服务.....	226
13.4.9 加强系统互用性的架构.....	226

13.5 发展蓝图.....	227
13.5.1 关怀和争取客户.....	227
13.5.2 方便易用和安全认证.....	227
13.5.3 重组流程和服务转型.....	228
13.5.4 多元基础设施建设.....	228
13.5.5 扩展政府网络.....	229
13.5.6 政府领航.....	229
13.6 案例评析.....	229
13.7 主要参考文献.....	230
下篇 电子政务实现案例篇	233
第 14 章 国际电子政务公民平台解决方案	234
14.1 案例背景.....	234
14.2 方案概述.....	234
14.2.1 基本要素.....	235
14.2.2 技术细节.....	235
14.2.3 方案价值.....	236
14.2.4 方案优势.....	237
14.2.5 业务功能.....	238
14.3 用户体验.....	240
14.3.1 主页.....	240
14.3.2 服务请求表单.....	241
14.3.3 服务申请表.....	242
14.3.4 公民关系管理.....	242
14.4 软件与系统架构.....	243
14.4.1 软件架构.....	243
14.4.2 系统架构.....	244
14.5 案例评析.....	246
14.6 参考文献.....	247

上 篇

国家电子政务发展案例篇

第 1 章 美国第一政府网案例

美国位于北美洲中部，东临太平洋，西濒大西洋，北与加拿大接壤，南临墨西哥和墨西哥湾，领土包括北美洲西北部的阿拉斯加和太平洋中部的夏威夷群岛。美国的面积 937.2614 万平方公里（1 公里=1 千米），海岸线长达 22 680 公里，本土东西长 4500 公里，南北宽 2700 公里，总人口 2.83 亿（2001 年）。全美分十大地区，分别是新英格兰地区、中央地区、中大西洋地区、西南地区、阿巴拉契亚山地区、高山地区、东南地区、太平洋沿岸地区、大湖地区和阿拉斯加与夏威夷。美国共有 50 个州和首都所在地华盛顿哥伦比亚特区，有 3042 个县。美国宪法的主要内容是建立联邦制的国家，实行三权分立的政治体制，立法、行政、司法三部门鼎立，并相互制约；各州拥有较大的自主权，包括立法权。

美国是世界头号经济和科技强国，在政府改革及其信息通信技术应用于政府管理方面，一直走在国际的前列，电子政务的发展与应用同样如此。在长达十余年的电子政务发展历程中，美国政府所取得的成就可圈可点，不但为本国政府提升公共管理与服务的能力和水平发挥了极为重要的作用，而且也为世界各国政府电子政务的发展开创了成功的先河。以美国“第一政府”网（www.firstgov.gov）为主要表现形式的美国电子政务正在进入一个新的发展阶段，进一步引领全世界电子政务发展新潮流。

1.1 案例背景

早在 20 世纪 80 年代，由于美国政府面临极大的预算赤字压力，国会和选民都要求政府削减预算，提高效率，利用信息通信技术降低政府管理成本，提高政府管理效率就提上了议事日程。进入 90 年代后，美国电子政务的发展开始正式启动。1993 年，当时的克林顿政府在建立“国家绩效评估委员会”时，就提出要应用先进的信息网络技术来克服美国政府在管理和提供服务方面所存在的弊端，同时强调构建“电子政府”应成为政府改革的一个重要方向。1994 年 12 月，美国“政府信息技术服务小组”强调利用信息技术协助政府与客户间的互动，建立以客户为导向的电子政务，以提供效率更高、更便于使用的服务，提供更多取得政府服务的机会与渠道。

1996 年，美国政府发动“重塑政府计划”，提出要让联邦机构最迟在 2003 年全部实现上网，使美国公民能够充分获得联邦政府掌握的各种信息。1999 年 12 月 17 日，“电子政务”被写入总统备忘录，要求建立一个政府范围内的门户网站，以便人们可以根据所需要的服务和信息的类型进行访问。建设第一政府网的主要目的在于能提供一个高速、全天候、便于用户友好访问任何一个由联邦政府和美国各级政府提供的诸如信息、数据和服务的在线资源的连接点。与此同时，第一政府网也被看成用来精简政府机构的工具，它通过公私

合作的方式为公众提供电子政务的服务和信息，以促使政府更加负责、更能为公众服务，并能为公民提供新的形式积极参与到政府民主建设进程中来。

2000年9月，美国政府开通“第一政府”网站（www.firstgov.gov），标志着世界级的中央政府电子政务服务平台的诞生。美国第一政府网是一个超大型的电子政务服务网站，政府希望它能加速政府对公民需要的反馈，减少中间工作环节，让美国公众能更快捷、更方便地了解政府，并能在同一个政府站点内完成竞标合同和向政府申请贷款等各项业务。目前，政府的网上交易也已经全面展开，在全国范围内实现了网上购买政府债券、网上缴纳税款等交易事务。可以说，第一政府网集政府服务和管理的各项职能于一身，成为了名副其实的政府电子政务业务的大本营。图1-1为美国第一政府网主页。



图1-1 美国第一政府网主页

第一政府网刚建成时就拥有4700万个美国联邦网页，成为了美国政府惟一的官方网络门户，后来逐步涵盖了来自美国50个州政府官方网站的相关信息和服

务。美国政府的目标是：公民和企业组织只需要在第一政府网点击三次就可以获得所需的各种服务和信息。根据这个目标，布什政府通过管理和预算办公室（Executive Office of the President Office of Management and Budget）在2001年8月建立了Task Force规划电子政务发展蓝图。Task Force的目标是：建立迅速发展、有回报、跨部门的工程；明确以公民为中心的电子政务的主要障碍以及消除这些障碍的措施；开发一个信息系统实现跨越不同平台和不同政府部

门的政府服务和信息的整合。这个工作团队由来自 30 个联邦政府部门的 70 名志愿者组成，并得到总务管理局相应的资金支持，成为了美国第一政府网管理和运营的强有力的后盾。

1.2 发展战略

美国第一政府网的发展战略包括短期战略和长期战略两个方面。

1.2.1 短期战略

短期战略有以下几个方面：

- 持续发展与小幅度的升级。
- 综合考虑来自用户和联邦政府部门的意见，对工程进行必要的修正。
- 带动其他联邦网站的进步。
- 聚焦于客户需求，实现更大范围的在线交易，提高在线执行效率，提供更多的公众参与机会，使公众使用更加便捷，政府回复也更为高效和及时。
- 为特殊的用户（如农民、父母等）开通新的门户。

1.2.2 长期战略

第一政府网的长期战略主要集中在信息、交易、在线服务的责任性、公众参与四个方面，下面进行具体阐述：

1. 信息

第一政府网在“信息”方面要实现的长期目标包括：

- 跨越部门界限。
- 跨越政府层级界限。公众无须知道由哪一层级政府提供特殊服务；为公民提供无缝隙服务；通过搜索引擎可以直接进入相关政府页面。
- 许多政府部门都提供了视频服务，如如何购买房屋，联邦政府下一步也将提供这样的服务。
- 个性化。利用技术使得用户不用泄露个人隐私就可以获得个性化服务。
- 最终目标是在用户需要的时候以合适的方式提供他所需要的服务，这样用户就可以自行解决问题。

2. 交易

第一政府网在“交易”方面要实现的长期目标包括：

- 不只是实现电子商务，而是更大范围的电子服务。
- 为公民提供跨越部门和政府层级界限的无缝隙服务。
- 2003 年所有的服务都要实现在线交易。