

十三五

高等职业教育“十三五”规划教材（计算机类）

现代办公自动化

XIANDAI BANGONG ZIDONGHUA

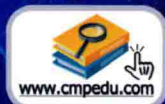
马永涛◎主 编

第2版

- 紧密结合信息技术热点，介绍云技术、移动通信技术、大数据、量子通信、物联网等基础知识以及在实际管理工作中的推广应用。
- 结合目前OA系统的发展趋势，全面介绍协同办公平台、移台办公平台和云办公平台，培养学生的云技术实际应用能力。
- 重点介绍云打印技术、3D打印技术以及一些特殊使用的扫描技术，充分展示现代办公设备的最新特点。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



配电子课件

高等职业教育“十三五”规划教材（计算机类）

现代办公自动化

第2版

主 编 马永涛

副主编 苏 然

参 编 杨元捷 程 劲



机械工业出版社

本书共 12 章, 主要内容包括信息化相关知识, OA (现代办公自动化) 系统的基本概念和发展历程, 信息技术基础知识 (网络、Internet、量子互联网和物联网简介、云计算技术、移动通信技术和移动办公等), 协同、移动和云平台办公信息管理平台, 各种办公设备相关知识以及视频会议系统等。

通过本书的学习, 学生可以进一步掌握信息技术和安全方面的知识, 了解社会信息化的发展和具体应用, 掌握 OA 软件的应用, 掌握办公设备的基本原理和基本维护方法, 能够熟练使用计算机和现代办公设备。

本书适合作为高职高专、应用技术型本科院校各专业的办公自动化课程的教材, 或作为企事业单位职员办公自动化方面的培训教材, 也可供对办公自动化感兴趣的读者参考使用。

为方便教学, 本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教育服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com, 或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目 (CIP) 数据

现代办公自动化/马永涛主编. —2 版. —北京: 机械工业出版社,
2016. 12

高等职业教育“十三五”规划教材·计算机类
ISBN 978-7-111-55198-0

I. ①现… II. ①马… III. ①办公自动化-应用软件-高等职业教育-教材 IV. ①TP317.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 249488 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 刘子峰 责任编辑: 刘子峰

责任校对: 陈越 封面设计: 陈沛

责任印制: 常天培

北京机工印刷厂印刷 (三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2017 年 1 月第 2 版·第 1 次印刷

184mm×260mm·14.75 印张·363 千字

0 001—3 000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-55198-0

定价: 32.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: 010-88379833 机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: 010-88379649 机工官博: weibo.com/cmp1952

教育服务网: www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网: www.golden-book.com

第2版前言

《现代办公自动化》自2007年出版至今，一直受到广大读者的欢迎。近年来，由于信息技术的飞速发展，特别是云技术、大数据、移动通信等技术的发展和在实际管理工作中的推广应用，协同办公软件平台等发生了很大的变化，原有部分内容显得较为陈旧。因此，为满足各类院校教学需要，我们决定在第1版的基础上进行修订。

本次修订，主要加入了云技术、移动通信技术、大数据、量子通信和物联网等方面的基础知识的介绍。结合目前OA系统的发展趋势，重点介绍了协同办公平台、移动办公平台和云办公平台等新的办公平台，以金蝶国际软件集团有限公司的协同办公管理平台和云之家移动办公平台等作为教学平台介绍相关知识和具体实际应用。各院校可根据本校实训室的具体情况选择相应的办公平台作为教学平台，但是，我们推荐在教学中使用云之家的公共平台作为教学用平台之一，因为该云平台是一个免费平台，可以搭建一个班级相互交流和完成一些工作或学习的社交平台，对培养学生的云技术实际应用能力是有帮助的，同时，也为学生未来能充分应用公共云奠定良好的基础。

近年来，办公设备也得到进一步的发展，因此在本次修订中我们充分体现办公设备的最新技术，如云打印技术、3D打印机及相关技术，以及一些特殊使用的扫描技术等。

本次修订是在编者不断改进教学讲义的基础上逐步形成的。在教学改革和教材编写过程中，得到金蝶昆明分公司的领导及同仁的支持和帮助，也得到使用第1版教材的院校教师及学生的大力帮助，在此对他们表示衷心感谢！在教学内容选取和教材编写中，我们参考了大量的文献资料，对相关的作者和专家学者恕不能一一列举致谢，但对其所做的工作表示由衷的钦佩和敬意。

本书第1、2、4、5、6、12章由马永涛编写；第3章由苏然（金蝶昆明分公司）编写；第7、8章由程劲编写；第9、10、11章由杨元捷编写。全书由马永涛统稿。

由于编者水平有限，书中差错在所难免，恳请各位读者不吝指正。

编 者

第 1 版前言

当今社会无论是企业还是政府机关，都会有大量的文案需要处理，复杂的工作流程需要安排，决策者需要依据纷乱的信息做出重要的决定。拥有一套智能化、信息化的办公系统，对办公人员和组织决策者来说，工作效率的提高是显而易见的。在网络连接千万家的时代，办公自动化还能使得不同地理位置之间的不同单位或部门之间进行协同办公成为可能。今天的中国，企业信息化、政府部门信息化和国民经济信息化等都发展得如火如荼，而一套优秀的办公自动化（OA）系统的应用将是企事业单位迈进信息化时代的重要基石。随着企事业单位信息化建设工作不断深入发展，企事业单位对员工的要求会越来越高，要求员工除具有较为扎实的专业知识和能力外，还应具有较强的信息素养。因此，学生通过“现代办公自动化”课程的学习，应当提高信息素养，学会使用现代办公设备，为适应社会的需要做好准备。

学习本课程的主要意义和要求：

1. 学习信息技术知识

通过本课程的学习，学生可进一步了解并掌握信息技术和信息安全方面的知识，提高信息素养。我们在课程中更加强调信息技术的应用能力的培养，通过讲授和实际操作，提高学生信息技术应用能力。

2. 了解社会信息化的发展和具体应用

当前，我国社会信息化迅速发展，无论是企事业单位还是政府部门，信息化和无纸化办公程度都在不断提高。学生通过本课程的学习，可了解社会信息化方面的知识，提高对社会信息化的认识。

3. 了解无纸化办公

学生通过学习了解无纸化办公，了解无纸化办公环境中工作流程、相关设备、OA 系统等相关知识，提高对无纸办公的理解和认识，了解和掌握办公流程。

4. 掌握 OA 软件和应用

通过一个实际 OA 软件的讲解和上机操作，使学生掌握 OA 软件的结构、功能以及其实施的方法等方面的知识，特别是上机操作的能力培养，为今后就业做好充分的准备。

5. 掌握办公设备的基本原理和基本维护

现代办公设备的使用和基本维护是本课程的又一个教学重点。学生要掌握办公设备的基本原理、基本操作和维护知识。特别强调新设备使用和操作的基本方法，在教学和实际操作中，我们将强调培养学生阅读和了解设备使用说明书的能力，为今后工作中遇到新设备能顺利使用奠定基础。

6. 熟练使用计算机和现代办公设备

学生通过本课程的学习，特别是操作练习，能提高计算机的使用能力。强调对办公设备

的操作使用的能力培养，将用大量的实训来实现该目的。

7. 培养职业道德和职业规范

教学实训要求学生进入实训室时要完成角色转变，即从学生角色向员工角色转变。教师将以对员工管理的方式来管理实训学生，要求学生严格遵守职业道德和规范，提高学生的职业素养。

学习本门课程的建议：

“现代办公自动化”课程是一门实践性极强的课程，建议学生要重视实训，掌握各类设备及 OA 软件的使用方法；在使用设备前应认真阅读使用说明书，要学会根据使用说明书的操作说明来操作和使用设备，养成阅读使用说明书的习惯对今后工作中遇到新设备能通过阅读使用说明书进行操作和使用是有益的；要求学生在撰写实训报告时要做充分的准备，阅读教材和参考资料、设备使用说明书后写出实训的方法和步骤。在每一章后我们都附有思考题，特别是有一篇小论文，建议学生认真完成。完成该论文对学生应用信息技术获取知识和培养科学素养是有很大帮助的，建议论文的格式按照科学研究论文的一般格式，使得所完成的论文规范化。

目 录

第 2 版前言

第 1 版前言

第 1 章 概述	1
1.1 我国信息化的现状与发展	1
1.1.1 我国政务信息化的现状与发展	2
1.1.2 企业信息化的现状与发展	6
1.1.3 我国信息资源建设的现状与发展	8
1.1.4 我国信息化发展战略	13
1.2 OA 的基本概念与发展历程	16
1.2.1 OA 的基本概念	16
1.2.2 OA 的发展历程	19
1.3 OA 系统的基本组成、技术及应用发展	25
1.3.1 OA 系统的基本组成	25
1.3.2 OA 系统的技术发展趋势	27
1.4 OA 软件的作用与基本功能	28
1.4.1 OA 软件的作用	28
1.4.2 OA 软件的基本功能	29
1.5 OA 系统存在的问题及 OA 系统的新需求	30
1.5.1 传统 OA 系统存在的问题	30
1.5.2 对 OA 系统的新需求	30
1.6 我国 OA 的发展方向及策略	31
1.6.1 新时期 OA 建设的内涵和外延	32
1.6.2 我国 OA 的发展趋势	32
1.6.3 我国 OA 的发展策略	33
1.6.4 OA 系统的实施过程	34
1.7 办公设备	36
1.7.1 办公设备的基本定义和分类	36
1.7.2 办公设备的发展趋势	37
思考题	37
第 2 章 信息技术基础	38
2.1 计算机网络与 Internet 基础	38

2.1.1	计算机网络的定义	38
2.1.2	计算机网络的分类	38
2.1.3	计算机网络的功能及特点	39
2.1.4	网络的组成及拓扑结构	40
2.1.5	局域网基本技术	42
2.1.6	无线网络技术简介	48
2.1.7	Internet 概述	49
2.1.8	Internet 接入技术	54
2.1.9	量子互联网简介	56
2.1.10	物联网简介	57
2.2	我国信息安全的现状与发展	58
2.2.1	信息安全的概念	58
2.2.2	我国网络信息安全管理现状与问题	59
2.2.3	我国完善网络信息安全管理策略	61
2.3	计算机网络的安全问题	63
2.3.1	Internet 的安全问题	63
2.3.2	防火墙的应用	63
2.3.3	文件加密和数字签名技术	65
2.3.4	计算机病毒及防范	67
2.4	OA 系统完全保密工作	70
2.4.1	网络运行的安全管理	70
2.4.2	OA 网络的保密工作	71
2.4.3	OA 网络实体的保密	74
2.5	云计算技术	74
2.5.1	云计算的基本概念	75
2.5.2	云服务	76
2.5.3	云平台 OA	78
2.6	移动通信技术	82
2.6.1	移动通信的发展历程	82
2.6.2	移动办公	84
	思考题	88
第3章	协同办公信息管理平台	89
3.1	金蝶协同办公管理系统概述	89
3.1.1	系统的特性	90
3.1.2	系统的功能结构	90
3.2	金蝶协同办公管理系统的功能模块	92

3.3 金蝶协同办公管理系统移动客户端	94
3.4 金蝶云之家移动办公	96
3.4.1 金蝶云之家简介	96
3.4.2 金蝶云之家的特点	97
3.4.3 云之家移动办公的主要功能	97
3.4.4 金蝶云之家移动办公应用案例	99
思考题	100
第4章 传真机	101
4.1 传真机概述	101
4.1.1 传真机的发展历程	101
4.1.2 传真机的分类	102
4.2 传真机的工作原理	104
4.3 传真机的使用与维护	106
4.3.1 传真的接收与发送	106
4.3.2 传真机的基本功能	107
4.3.3 传真机的保养与维护	108
4.3.4 传真机的常见故障与排除	109
4.3.5 传真机的选择方法	111
思考题	113
第5章 打印机	114
5.1 打印机概述	114
5.1.1 打印机的发展历程	114
5.1.2 打印机的连接与分类	115
5.2 针式打印机	116
5.3 激光打印机的工作原理	117
5.3.1 激光打印机的基本构成	117
5.3.2 激光打印机的工作过程	119
5.4 激光打印机的使用与维护	119
5.4.1 激光打印机的操作步骤	119
5.4.2 激光打印机的维护与保养	120
5.4.3 激光打印机的常见故障及维修	122
5.4.4 碳粉的相关知识	124
5.4.5 硒鼓的选择与保养	125
5.5 喷墨打印机的工作原理	126
5.5.1 喷墨打印机的常用术语	126
5.5.2 喷墨打印机的工作过程	127

5.6 喷墨打印机的使用与维护	129
5.6.1 喷墨打印机的关键技术	129
5.6.2 使用喷墨打印机前的基本操作方法	130
5.6.3 喷墨打印机的常见故障及排除	131
5.6.4 喷墨打印机墨盒的日常维护与使用	131
5.7 打印新技术简介	132
思考题	135
第6章 扫描仪	136
6.1 扫描仪概述	136
6.1.1 扫描仪的发展历程	136
6.1.2 扫描仪的分类	136
6.2 扫描仪的工作原理	138
6.2.1 扫描仪的工作过程	138
6.2.2 扫描仪的基本性能	140
6.3 扫描仪的使用及维护	141
6.3.1 扫描仪的使用方法	141
6.3.2 扫描仪的使用技巧	141
6.3.3 扫描仪的维护	143
思考题	145
第7章 数码复印机	146
7.1 复印机概述	146
7.1.1 复印技术的发展历程	146
7.1.2 复印机的分类	147
7.2 数码复印机的特点与性能指标	149
7.2.1 数码复印机的特点	149
7.2.2 数码复印机的性能指标	149
7.3 数码复印机的使用与维护	151
7.3.1 数码复印机的安放要求	151
7.3.2 数码复印机的基本操作方法	151
7.3.3 数码复印机特殊功能的利用	152
7.3.4 数码复印机的使用技巧	154
7.3.5 复印过程中的常见问题及处理	155
思考题	156
第8章 数码照相机	157
8.1 数码照相机概述	157

8.1.1	数码照相机的发展历程	157
8.1.2	数码照相机的分类	159
8.2	数码照相机的工作原理	160
8.2.1	数码照相机的基本结构	160
8.2.2	数码照相机的工作过程	161
8.2.3	数码照相机的特性	162
8.3	数码照相机的使用与维护	162
8.3.1	选择数码照相机的基本要点	162
8.3.2	数码照相机的使用技巧	164
8.3.3	数码照相机的维护与保养	168
	思考题	171
第9章	投影仪	172
9.1	投影仪概述	172
9.1.1	投影仪的发展历程	172
9.1.2	投影仪的分类	173
9.1.3	投影仪的主要应用	173
9.1.4	投影仪的发展趋势	174
9.2	投影仪的工作原理	175
9.2.1	CRT 投影仪的工作原理	175
9.2.2	LCD 投影仪的工作原理	175
9.2.3	DLP 投影仪的工作原理	177
9.3	投影仪的技术指标和接口	178
9.3.1	投影仪的技术指标	178
9.3.2	投影仪的接口	180
9.4	投影仪的使用与维护	180
9.4.1	投影仪使用中的常见问题	180
9.4.2	投影仪的选购	183
9.4.3	屏幕的选购	184
9.4.4	投影仪的保养与维护	184
	思考题	185
第10章	数码印刷技术	186
10.1	数码印刷概述	186
10.1.1	数码印刷的发展历程	186
10.1.2	数码印刷的特点与分类	187
10.1.3	数码印刷的应用领域	189
10.2	数码印刷工艺流程	190

10.3	数码印刷技术的优点	191
10.4	数码印刷技术的发展趋势	191
10.4.1	激光式数码印刷系统的现状	191
10.4.2	数码印刷技术的未来发展	192
10.4.3	高速喷墨数码印刷系统的国际发展动态	193
思考题		193
第11章	视频会议系统	194
11.1	视频会议系统概述	194
11.1.1	视频会议系统的基本概念	194
11.1.2	视频会议系统的意义	196
11.1.3	视频会议系统的应用领域	197
11.1.4	视频会议系统的发展历程	197
11.1.5	视频会议系统的分类	198
11.2	视频会议系统的相关技术与主要功能	201
11.2.1	视频会议系统的技术标准	201
11.2.2	视频会议系统的主要功能	202
11.2.3	视频会议系统与网络连接的方法	204
11.3	视频会议系统的相关设备	205
11.3.1	摄像机在视频会议系统中的应用	205
11.3.2	扩声系统设备	208
11.4	软件视频会议系统	210
思考题		212
第12章	实训教学	213
12.1	OA 软件系统实训	213
12.1.1	实训目的	213
12.1.2	实训内容	213
12.1.3	实训方法及要求	213
12.2	云之家企业社交办公平台实训	214
12.2.1	实训目的	214
12.2.2	实训内容	214
12.2.3	实训方法及要求	216
12.3	传真机实训	216
12.3.1	实训目的	216
12.3.2	实训内容	216
12.3.3	实训方法及要求	217
12.4	复印机实训	217

12.4.1	实训目的	217
12.4.2	实训内容	217
12.4.3	实训方法及要求	217
12.5	打印机实训	217
12.5.1	实训目的	217
12.5.2	实训内容	218
12.5.3	实训方法及要求	218
12.6	扫描仪实训	218
12.6.1	实训目的	218
12.6.2	实训内容	218
12.6.3	实训方法及要求	218
12.7	数码照相机实训	219
12.7.1	实训目的	219
12.7.2	实训内容	219
12.7.3	实训方法及要求	219
12.8	投影仪实训	219
12.8.1	实训目的	219
12.8.2	实训内容	219
12.8.3	实训方法及要求	219
12.9	一体化速印机实训	220
12.9.1	实训目的	220
12.9.2	实训内容	220
12.9.3	实训方法及要求	220
12.10	视频会议系统实训	220
12.10.1	实训目的	220
12.10.2	实训内容	220
12.10.3	实训方法及要求	221
附录	实训报告	222
参考文献		223

第1章 概述

学习目标:

- 1) 了解我国信息化建设的现状与发展趋势。
- 2) 掌握 OA 的基本概念及发展历程。
- 3) 掌握 OA 系统的基本组成、技术及应用发展。
- 4) 掌握 OA 软件的作用与基本功能。
- 5) 了解办公设备的概念及发展趋势。

1.1 我国信息化的现状与发展

信息化是指人类充分利用信息技术,开发利用信息资源,促进信息交流和知识共享,提高经济增长质量,推动经济社会发展转型的历史进程。我国政府十分重视发展我国各行业的信息化建设,不失时机地提出抓紧在经济和社会发展的重要领域和关键环节率先应用信息技术,通过在重要领域和关键环节实施信息化工程,通过实施信息化改造和提升传统产业,以企业的信息化带动企业的工业化。我国政府极力推进国家信息化建设步伐,并加强信息资源的开发利用。2006年5月中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《2006—2020年国家信息化发展战略(中办发[2006]11号)》(以下简称《发展战略》)。《发展战略》共分六个部分,分析了全球信息化发展的基本趋势和我国信息化发展的基本形势,明确提出了我国信息化发展的指导思想、战略目标、战略重点、战略行动计划和保障措施。《发展战略》提出了我国信息化发展的九大战略重点:一是推进国民经济信息化;二是推行电子政务;三是建设先进网络文化;四是推进社会信息化;五是完善综合信息基础设施;六是加强信息资源的开发利用;七是提高信息产业竞争力;八是建设国家信息安全保障体系;九是提高国民信息技术应用能力,造就信息化人才队伍。《发展战略》指出,中国将优先制订和实施六项战略行动计划,它们是:国民信息技能教育培训计划、电子商务行动计划、电子政务行动计划、网络媒体信息资源开发利用计划、缩小数字鸿沟计划、关键信息技术自主创新计划。《发展战略》是我国信息化发展史上政府第一次制订的中长期战略性发展规划,同时也规划了到2020年我国信息化建设的趋势和发展方向。

2016年7月27日中共中央办公厅、国务院办公厅印发《国家信息化发展战略纲要》(以下简称《纲要》)。《纲要》作为对《2006—2020年国家信息化发展战略》的调整与升级,为未来10年国家信息化发展提供了规范和指导。《纲要》强调,要围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局,牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,贯彻以人

民为中心的发展思想、以信息化驱动现代化为主线、以建设网络强国为目标,着力增强国家信息化发展能力、提高信息化应用水平、优化信息化发展环境,让信息化造福社会、造福人民,为实现中华民族伟大复兴的中国梦奠定坚实基础。《纲要》要求,坚持“统筹推进、创新引领、驱动发展、惠及民生、合作共赢、确保安全”的基本方针,提出网络强国“三步走”的战略目标:到2020年,核心关键技术部分领域达到国际先进水平,信息产业国际竞争力大幅提升,信息化成为驱动现代化建设的先导力量;到2025年,建成国际领先的移动通信网络,根本改变核心技术受制于人的局面,实现技术先进、产业发达、应用领先、网络安全坚不可摧的战略目标,涌现一批具有强大国际竞争力的大型跨国网信企业;到21世纪中叶,信息化全面支撑富强民主文明和谐的社会主义现代化国家建设,网络强国地位日益巩固,在引领全球信息化发展方面有更大作为。《纲要》指出,增强发展能力、提升应用水平、优化发展环境,是国家信息化发展的三大战略任务,包括14项具体工作内容。增强发展能力,重点是发展核心技术、夯实基础设施、开发信息资源、优化人才队伍、深化合作交流;提升应用水平,主要是落实“五位一体”总体布局,对培育信息经济、深化电子政务、繁荣网络文化、创新公共服务、服务生态文明建设作出了安排,并首次将信息强军的内容纳入信息化战略;优化发展环境,强调要保障信息化有序健康安全发展,明确了信息化法治建设、网络生态治理和维护网络空间安全的主要任务。

十八大明确提出:“坚持走中国特色新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化道路,推动信息化和工业化深度融合、工业化和城镇化良性互动、城镇化和农业现代化相互协调,促进工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展。”近年来我国国民经济和社会信息化建设发展迅速,信息化建设整体发展态势呈现出更加注重应用、实效以及与经济和社会协调发展的特征。具体表现在以下几个方面:我国信息产业国际竞争力不断提升;信息技术在财政、金融、工商、税务、海关、外贸等政府管理部门日益发挥重要作用,在城市建设、劳动就业、社会保障、科教文化、医疗卫生、抗灾应急等社会服务领域的应用日益广泛;企业信息化步伐不断加快,特别是中小企业信息化建设热情日益高涨,电子商务在各行业的贸易商谈、合同签订、生产经营、供应采购、产品销售和对外贸易等环节发挥着越来越重要的作用;信息技术在农业领域的应用得到了进一步重视,各级政府和企业整合多种信息资源,积极开展面向“三农”的市场和科技信息服务。预计,未来几年,伴随我国经济的持续高速增长及各行各业自身的快速发展,信息化投入的增长将会获得更加坚实的物质基础,我国信息化建设将在国民经济各领域更加全面有序地展开。

1.1.1 我国政务信息化的现状与发展

1. 我国政务信息化现状

2012年5月5日,国家发展和改革委员会印发《“十二五”国家政务信息化工程建设规划(发改高技[2012]1202号)》(以下简称《规划》)。该《规划》分现状和形势、总体要求、重点任务、保障措施4部分。主要目标是:通过实施国家政务信息化工程,到“十二五”末期,形成统一完整的国家电子政务网络,基本满足政务应用需要;初步建成共享开放的国家基础信息资源体系,支撑面向国计民生的决策管理和公共服务,显著提高政务信息的公开程度;基本建成国家网络与信息安全基础设施,网络与信息安全保障作用明显增强。

“十一五”时期,我国政务信息化建设快速推进,信息化水平不断提高。经过多年努力,围绕各级政务部门的办公自动化、重要领域和重点业务信息化、网络与信息安全基础设施保障开展的一系列信息化工程建设取得了实质性进展,金盾、金关、金财、金税、金审、金农等近百个重大信息化工程项目陆续建成,相关业务信息系统顺利投入运行,各级政务网站成为信息公开、网上办事、便民服务的重要渠道,对于强化科学民主决策,保障政务部门高效运转,推动信息化和工业化深度融合,保障信息安全,促进经济社会发展发挥了重要作用。

近几年来,在政府办公自动化和重点业务系统建设取得显著成绩的基础上,我国各地区、各部门的政务信息化建设迅速进入了统筹规划、加快推进的新阶段。主要体现在以下几个方面:

1) 我国政府门户网站的建设进程不断加快。到2014年6月,我国政府域名(GOV.CN)注册量达到56009个,截至2015年7月7日,全国的政府网站共85980个,其中地方82674个,国务院部门3216个。

2) 业务应用系统建设不断健全和完善。2002年,国务院17号文件明确提出“十二金”的概念。该文件指出,要加快12个重要业务系统建设:继续完善已取得初步成效的办公业务资源系统、金关、金税和金融监督(含金卡)四个工程,促进业务协同、资源整合;启动和加快建设宏观经济管理、金财、金盾、金审、社会保障、金农、金质和金水八个业务系统工程建设;业务系统建设要统一规划、分工负责,分阶段推进。业界把这12个重要业务系统建设统称为“十二金”工程。这些“金”工程的实施为我国政务信息化建设推进奠定了基础。在《规划》中明确提出:“在继续加快推进金盾、金关、金财、金税、金审、金农等重要信息系统建设的基础上,重点建设保障和改善民生、维护经济社会安全、提升治国理政能力等方面的重要信息系统。”规划提出将开展以下国家重点信息系统建设:全民健康保障信息化工程、全民住房保障信息化工程、全民社会保障信息化工程、药品安全监管信息化工程、食品安全监管信息化工程、安全生产监管信息化工程、市场价格监管信息化工程、金融监管信息化工程、能源安全保障信息化工程、信用体系建设信息化工程、生态环境保护信息化工程、应急维稳保障信息化工程、行政执法监督信息化工程、民主法制建设信息化工程和执政能力建设信息化工程,并明确提出了建设目标和具体建设内容。

3) 我国政府部门基础信息库建设已陆续展开。如包括“人口基础信息库”“法人单位基础信息库”“自然资源和地理空间基础信息库”和“宏观经济数据库”这四大战略性信息库的“四库”工程建设全面展开,实现信息资源建设统一规划,为实现资源共享奠定基础,这也为我国政府信息资源共享工程建设奠定基础。近年来,国家重视非物质文化遗产保护工作,随着国家和各级政府相关法令、措施的出台,非物质文化遗产资源数据库的建设已经成为国家和地方各级政府非物质文化遗产保护的重要途径与方式,国内已经初步建立起一批非物质文化遗产资源数据库。

4) 全国各地政府部门政务信息化建设取得了明显成效,乡镇和县级政务信息化建设也逐步开展,如云南省政务信息化建设已深入到乡镇一级政府。

5) 我国政务信息化基础性工作进一步加强,各项规章制度的建设和立法工作已取得了一定进展,电子政务培训工作已经开展并取得了明显成效。

2. 政务信息化对政府管理创新的作用

众所周知，绝大多数企事业单位和政府，都采用层层授权的金字塔式的管理模式。从管理的角度看，这种模式的好处是容易控制全局，但底层和中层人员与上级之间的信息反馈往往不畅通，高层了解底层的信息除了通过的直接下属（中层管理者）外，就需要自己亲自了解。亲自了解往往很困难，而通过中层管理人员则有一个信息反馈的效率和成本问题。无疑，单位的信息化能提高效率，节省成本。

根据我国国情确立我国的电子政务建设框架是至关重要的。我国政府通过吸收国外在电子政务领域的最新研究成果和对我国当前电子政务建设的深入研究，提出了一套三位一体的电子政务理论框架。该框架是从政府基本职能出发而划分的基本建设任务：政府的内部基本职能是行政决策，因此，政务信息化的任务是在内部建立以为领导依法决策服务为中心的“行政决策系统”；政府的外部基本职能是公众服务，因此，政务信息化的任务是在外部建立为社会、公众履行政府职能的“公众服务系统”。同时，政府职能决定了应用体系的性质：政府行政决策过程为涉密过程，政务信息化所建立的“行政决策系统”必须是一个可保守国家秘密的“涉密决策系统”；社会公众服务过程是一个公开过程，政务信息化所建立的为公众服务的系统必须是公开、透明的“公众服务系统”。所谓“三网一库”的建设架构包括内网（办公业务网）、专网（办公业务资源网）、外网（政府公众信息网）及资源数据库。“三网一库”建设架构的重大意义在于，办公自动化不再是手段，也不仅是一个技术系统，每项办公自动化应用都是在全球信息时代电子政务的一块基石，是实现电子政务的、具有革命性的政府数字化重建、再造过程。其次，“三网一库”将是我国政府的行政决策、指挥系统，是国民经济与社会发展重要信息上传和国家行政决策下达的中枢系统之一，具有强规范性和指导性，是有机构成社会信息化体系的“纲”。“三网一库”连接了副省级以上的全国各地地方政府首脑机关和国务院各部委及其下属机构的办公部门，是国家重要信息上传政府领导和重大决策下达社会、公众的主渠道之一，同时提供了中央政府和地方政府间以及部门之间统一的行政决策业务通信和应用平台，形成了跨地域、跨机构的网上虚拟政府框架。基于“三网一库”框架建立的多地方、多部门协同运行的综合业务应用系统，将稳步使行政决策系统和行政业务系统有机整合，促进业务优化，推动机构改革，最终迈向电子政务。“三网一库”提供了重要信息上传和重大行政决策下达的标准、规范和接口，有利于社会各类信息系统“接轨”、有机整合和健康有序地发展，能起到纲举目张的重要作用，进而加速国民经济信息化和社会信息化进程。

政府部门实现了政务信息化，对政府的管理工作主要起到以下作用：

1) 建立统一的办公自动化（OA）平台，确保各部门公文流转、文件传递、信息共享的数字化、网络化和无纸化，实现了部门内部、部门之间、部门与领导之间网上无障碍的沟通与交流，明显提高了政府的工作效能。通过OA系统，优化政府办公业务流程，使政府部门的流程更加规范和合理，岗位职责更加明确，从而使得以往办公中经常出现的互相推诿的情况大大减少。另一方面，公文查询和督办更加方便，领导和经办人员不但可以通过输入关键字查询有关的公文，还可查询公文的流转情况，如公文当前的位置和状态，以及每一个经办人处理公文的时间等相关信息。