



普通高等教育“十一五”电子商务规划教材

电子政务概论

主编 王立华 副主编 张仙锋

赠送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



普通高等教育“十一五”

电子政务概论

主编 王立华 副主编 张仙锋



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

内容简介

《电子政务概论》是十一五普通高等学校电子商务系列教材之一,重在通过对电子政务基本原理的介绍和相关案例的阐述,使学生了解电子政务的基本理论,掌握分析电子政务问题、进行电子政务系统设计和运作的基本方法,具有解决电子政务相关问题的基本能力。本书在内容安排上遵循着由浅入深、理论与实践相结合的原则,从电子政务的概念和兴起背景入手,共分为十章对电子政务基本概念、电子政务核心内容和电子政务相关管理问题进行介绍。本书可作为高等院校电子商务、信息管理、行政管理、公共管理、工商管理等相关专业的专业教材,也可作为政府公务员培训的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务概论/王立华主编. —西安:西安交通大学出版社, 2011.5
ISBN 978-7-5605-3661-3

I. ①电… II. ①王… III. ①电子政务 IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 144721 号

书 名 电子政务概论
主 编 王立华
责任编辑 李升元

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)

网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82607874 (发行中心)
(029)82668315 82669096 (总编办)

传 真 (029)82668280
印 刷 陕西丰源印务有限公司

开 本 727mm×960mm 1/16 印张 17.5 字数 312 千字
版次/印次 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-3661-3/D·107
定 价 32.00 元

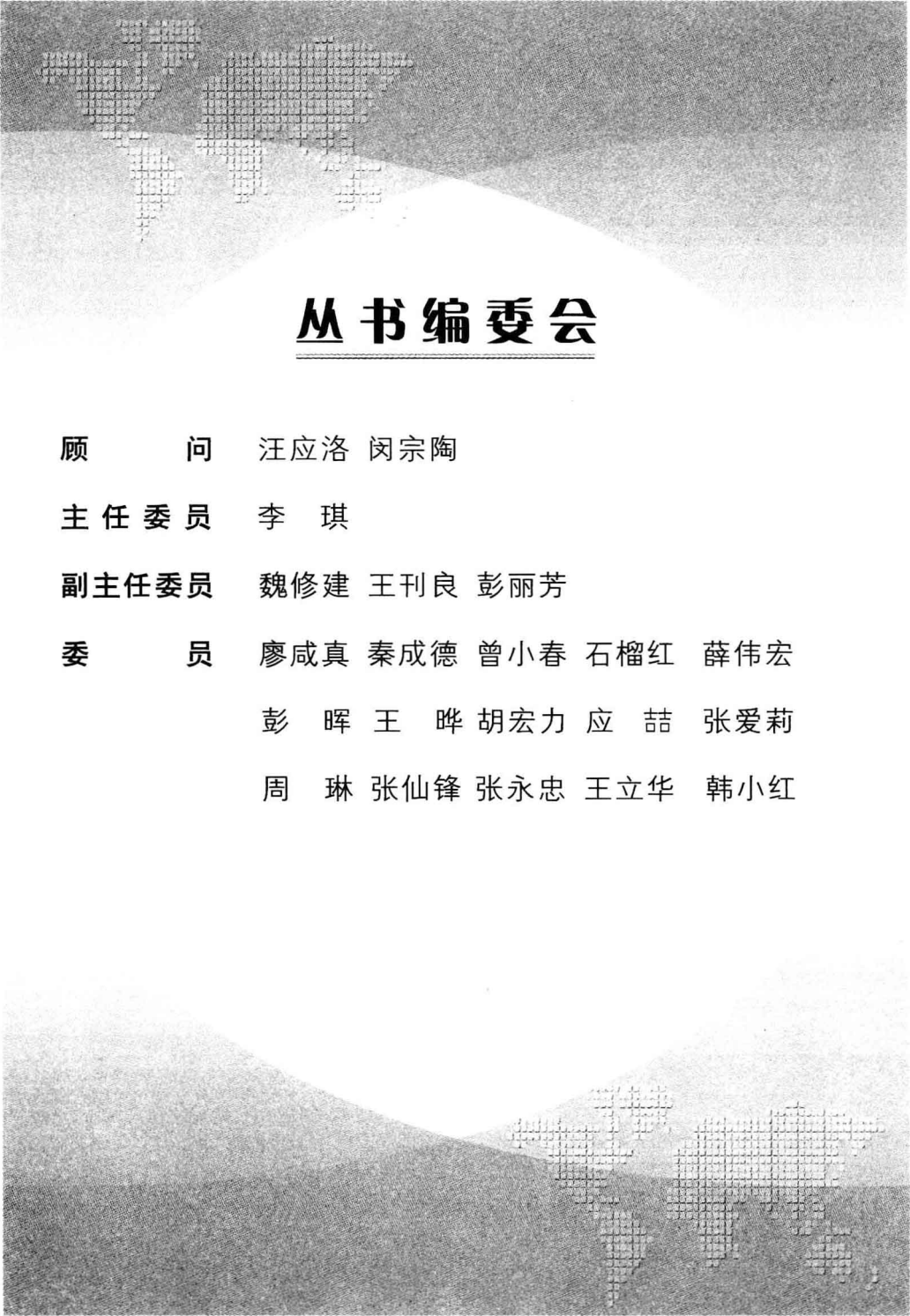
读者购书、书店添货如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究



丛书编委会

顾 问 汪应洛 闵宗陶

主任委员 李 琪

副主任委员 魏修建 王刊良 彭丽芳

委 员 廖咸真 秦成德 曾小春 石榴红 薛伟宏

彭 晖 王 晔 胡宏力 应 喆 张爱莉

周 琳 张仙锋 张永忠 王立华 韩小红

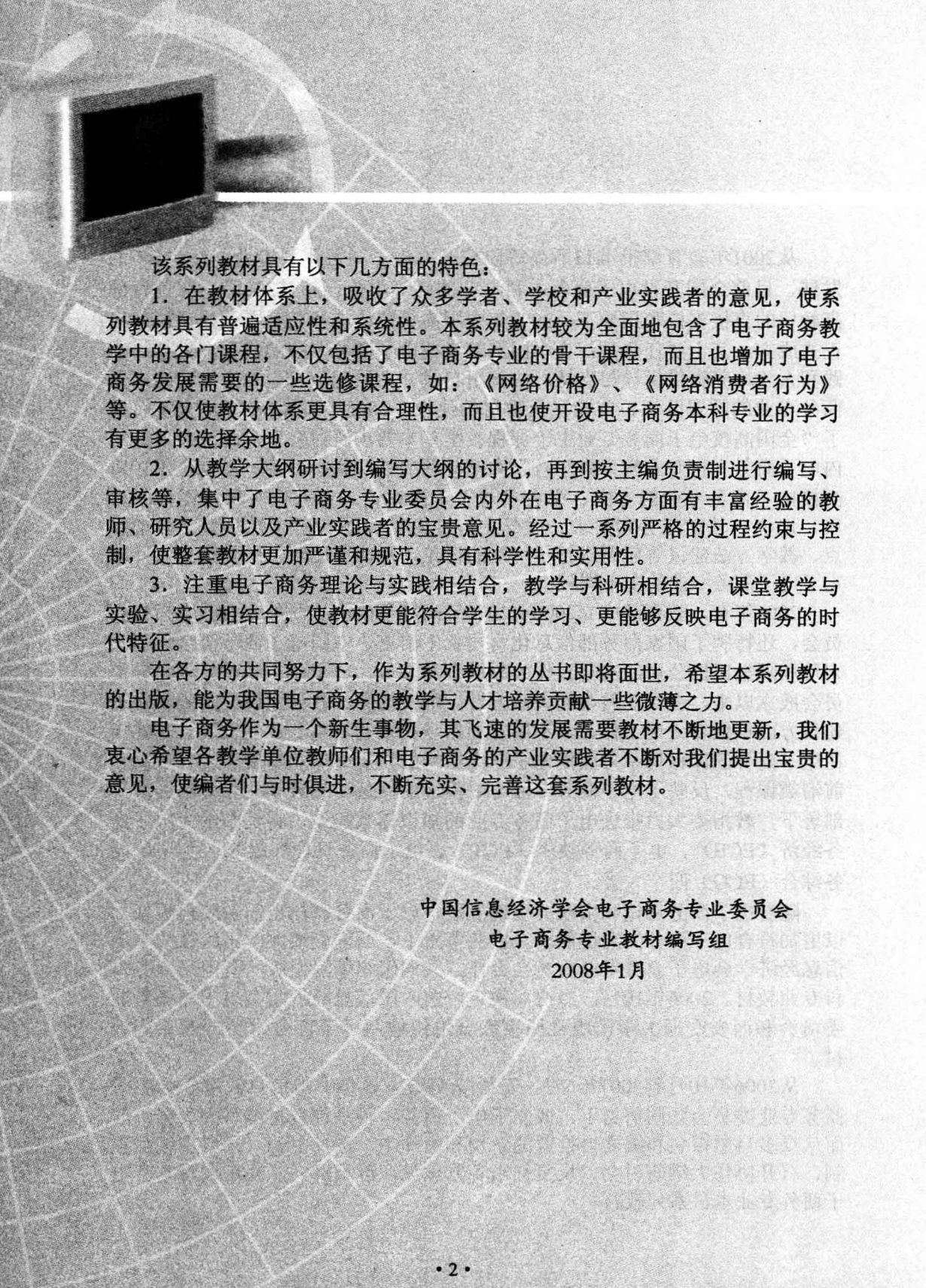
总序

从2001年教育部批准13所高等院校开办电子商务本科专业，经过6年的发展，目前全国开设电子商务本科专业的高等学校已超过320所。在教育部高教司的直接支持和指导下，2002年中国高等院校电子商务专业建设协作组正式成立。其主要任务是：为中国高等学校电子商务专业的研究、教学、实践和人才培养提供指导与支持。协调组自成立之日起，一直致力于我国电子商务专业的师资队伍、实验室及教材的建设。2003年3月，在华侨大学召开了“全国高校电子商务专业主干课程教学基本要求研讨会”，此次会议是国内电子商务本科专业教育界对教学大纲问题的首次集中讨论。来自全国19所高校电子商务专业的专家、学者参与了本次讨论。专家们对每门课程的性质、地位、教学任务和要求、教学中应注意的问题、建议学时数、教学要点、教学方法建议等问题进行了广泛的讨论，形成了比较一致的意见，并确定了电子商务专业的主干课程。

2006年春，教育部成立2006—2010年高等学校电子商务专业教学指导委员会，还特聘了国家商务部信息化司司长王新培、中国电子商务协会理事长宋玲和阿里巴巴公司CEO马云作为领域专家委员。电子商务专业教学指导委员会成立以来，在专业教育的大政方针、师资培养、教材建设、实验和实训建设方面积极努力地工作，从不同方面指导和推动着本专业的发展。2006年在电子商务的课程体系方面提出了三级结构的设想：专业基础课、专业课和前沿类课程，反映了电子商务专业与时俱进的特色。2007年在教育部的统一部署下，教指委大力推进电子商务专业的知识体系建设，将其归纳为电子商务经济（ECE）、电子商务技术（ECT）、电子商务管理（ECM）和电子商务综合（ECG）四个大类。

随着电子商务理论和实践的快速发展，电子商务教材也需要随之更新，以更加符合电子商务的发展要求。在此背景下，西安交通大学出版社与中国信息经济学会电子商务专业委员会合作，共同组织编写出版一套电子商务本科专业教材。2006年10月，经协商决定，由中国信息经济学会电子商务专业委员会和西安交通大学出版社两家联合组织编写电子商务本科专业系列教材。

从2006年10月到2007年5月，在西安交通大学和中国信息经济学会电子商务专业委员会共同努力下，成立了电子商务本科系列教材编写委员会，继而从众多自愿报名和编委会推荐的学校和教师中，选择主编，采取主编负责制，召开协作大纲研讨会、反复征求各方意见，群策群力，逐步编写本套电子商务专业本科系列教材。



该系列教材具有以下几方面的特色：

1. 在教材体系上，吸收了众多学者、学校和产业实践者的意见，使系列教材具有普遍适应性和系统性。本系列教材较为全面地包含了电子商务教学中的各门课程，不仅包括了电子商务专业的骨干课程，而且也增加了电子商务发展需要的一些选修课程，如：《网络价格》、《网络消费者行为》等。不仅使教材体系更具有合理性，而且也使开设电子商务本科专业的学习有更多的选择余地。

2. 从教学大纲研讨到编写大纲的讨论，再到按主编负责制进行编写、审核等，集中了电子商务专业委员会内外在电子商务方面有丰富经验的教师、研究人员以及产业实践者的宝贵意见。经过一系列严格的过程约束与控制，使整套教材更加严谨和规范，具有科学性和实用性。

3. 注重电子商务理论与实践相结合，教学与科研相结合，课堂教学与实验、实习相结合，使教材更能符合学生的学习、更能够反映电子商务的时代特征。

在各方的共同努力下，作为系列教材的丛书即将面世，希望本系列教材的出版，能为我国电子商务的教学与人才培养贡献一些微薄之力。

电子商务作为一个新生事物，其飞速的发展需要教材不断地更新，我们衷心希望各教学单位教师们和电子商务的产业实践者不断对我们提出宝贵的意见，使编者与时俱进，不断充实、完善这套系列教材。

中国信息经济学会电子商务专业委员会

电子商务专业教材编写组

2008年1月

前言

推行电子政务,是进一步转变政府职能,改进管理方式,提高行政效能,降低行政成本的必由之路。因此,学习和研究电子政务是我国各级政府机构、教学科研机构以及社会各界共同面临的一项重要任务。目前,国内《电子政务》教材的版本较多,这对于满足教学的一般性需要具有重要作用,但要找到一本理论与实践很好地结合、能够突出时代背景和符合我国国情的电子政务教材并非易事。

本书作为“普通高等教育十一五电子商务规划教材”中的一种,在整套教材中具有基础性的作用。概括起来,本书从电子政务的概念和兴起背景入手,共分为十章,对电子政务原理、电子政务内容和电子政务管理问题进行介绍。本书对电子政务的相关概念进行了厘清和比较,对电子政务的发展模式进行了重新梳理;对电子政务环境下政府管理理念创新、模式创新、运行方式创新等方面进行了专门的探讨;并以电子政务系统的总体框架为主线,对政府电子化公务处理系统和政府电子化公共服务进行了系统的阐述;同时还对电子政务信息资源管理、电子政务绩效的评估、电子政务流程变革、电子政务法律法规、电子政务的建设与管理等问题进行了较为细致的分析。

本书的特色主要在于以下几点:

第一,在力所能及的情况下,注意联系中国的实际。电子政务作为一门新兴学科尚处于不断的变化和发展之中,本书在编写的过程中试图反映电子政务理论和实践的最新成果,并尽可能地结合我国实际为公共管理实践提供指导。

第二,内容体系结构完整,在一定程度上反映了当前电子政务发展的整体面貌。

第三,全书内容主线清晰,通俗易懂,语言精练,图例清晰,重点突出。

本书由王立华(西安交通大学经济与金融学院)任主编,负责拟定大纲、组织撰写并承担了大量章节的具体编写工作,张仙锋(西安交通大学经济与金融学院)任副主编,负责本书后期的修订、整理工作。各章的编写人

员是：张仙锋（西安交通大学经济与金融学院）负责第一章；雷战波（西安交通大学公共政策与管理学院）负责第三章、第七章；张勇（东华大学旭日工商管理学院）负责第八章；王立华编写了剩余的章节：第二章、第四章、第五章、第六章、第九章、第十章。硕士研究生田祥龙和薛振一参与了前期的资料收集和整理等工作。

本书可作为高等院校电子商务、信息管理、行政管理、公共管理、工商管理等相关专业的专业教材，也可用于政府公务员的培训教材，也可以作为公共组织管理人员学习电子政务理论与实践的参考用书，对相关企业的管理和技术人员同样具有参考价值。

在编写过程中，我们参阅了许多学者的研究成果和大量优秀文献，大都在参考文献中进行了罗列，此外，有些文献或由于作者不祥，或由于出处不明确等原因，没能进行详细标注，敬请原作者谅解。在此，向所有作者表示深深的感谢和敬意。同时，由于我们水平有限，书中不妥之处在所难免，希望同行专家和广大读者批评指正。

编 者

2011年5月

目 录

第 1 章 电子政务概述	(1)
1.1 电子政务的兴起	(1)
1.1.1 技术因素	(1)
1.1.2 社会因素	(2)
1.1.3 自身内因	(2)
1.2 电子政务的概念	(2)
1.2.1 电子政务的内涵	(3)
1.2.2 电子政务的特点	(5)
1.2.3 与电子政务相关的几个概念	(10)
1.3 电子政务的类型与内容	(13)
1.3.1 基于主体的宏观模型	(14)
1.3.2 基于部门的纵向——横向模型	(22)
1.3.3 综合信息模型	(24)
1.4 电子政务的发展模式	(25)
1.4.1 政府信息网上发布	(25)
1.4.2 政府与用户单向互动	(26)
1.4.3 政府与用户双向互动	(26)
1.4.4 网上事务处理	(27)
1.4.5 集成整合阶段	(27)
本章复习题	(28)
参考文献	(28)
第 2 章 电子政务规划与系统总体框架	(29)
2.1 电子政务规划	(29)
2.1.1 电子政务规划的涵义	(29)
2.1.2 电子政务规划的基本原则	(30)
2.1.3 电子政务规划的主要步骤	(30)
2.1.4 电子政务规划的国际经验	(33)
2.2 电子政务系统总体框架	(33)

2.2.1 网络基础设施层	(34)
2.2.2 信息资源层	(35)
2.2.3 应用支撑层	(36)
2.2.4 应用系统层	(39)
2.2.5 门户层	(40)
2.3 电子政务标准规范体系	(40)
2.3.1 电子政务标准化的重要性	(40)
2.3.2 电子政务标准体系的要求	(40)
2.3.3 电子政务标准的分类	(41)
2.3.4 我国电子政务标准体系框架	(42)
2.4 电子政务安全保障体系	(43)
2.4.1 电子政务安全保障的重要性	(44)
2.4.2 电子政务安全保障体系框架	(45)
2.5 电子政务组织管理体系	(47)
2.5.1 组织体系的设计	(47)
2.5.2 管理职能的设计	(49)
2.6 本章案例:广州市越秀区电子政务建设第十一个五年规划	(50)
2.6.1 发展形势	(50)
2.6.2 战略目标	(52)
2.6.3 主要任务	(54)
2.6.4 重点工程	(55)
2.6.5 实施保障	(57)
案例思考题	(58)
本章复习题	(58)
参考文献	(58)

第3章 电子政务与政府管理创新	(60)
3.1 电子政务环境下政府管理理念的变革	(60)
3.1.1 服务理念	(61)
3.1.2 民主理念	(62)

3.1.3 效能理念	(64)
3.1.4 安全理念	(65)
3.2 电子政务环境下政府管理模式的变化	(67)
3.2.1 政府管理模式的变革	(67)
3.2.2 政府管理模式的特征	(69)
3.3 电子政务推动政府职能创新	(74)
3.3.1 电子政务与政府职能创新	(74)
3.3.2 电子政务与我国政府管理职能转变	(75)
3.4 电子政务推动政府组织创新	(76)
3.4.1 行政组织概述	(76)
3.4.2 电子政务环境下的政府组织创新	(78)
3.5 电子政务推动政府运行方式创新	(84)
3.5.1 间接控制到直接控制的转变	(84)
3.5.2 结果控制到过程控制的转变	(84)
3.6 本章案例:美国政府创新	(85)
3.6.1 为什么人民不相信政府	(86)
3.6.2 从地方政府创新到联邦政府创新	(86)
3.6.3 美国政府创新了什么	(87)
3.6.4 美国政府创新的 14 条经验	(89)
案例思考题	(89)
本章复习题	(90)
参考文献	(90)

第 4 章 电子政务信息资源管理	(91)
4.1 电子政务信息资源概述	(92)
4.1.1 涵义	(92)
4.1.2 特征	(93)
4.2 电子政务信息资源管理	(95)
4.2.1 概述	(95)
4.2.2 电子政务信息资源管理思路与内容	(96)
4.3 电子政务信息资源目录体系与交换体系	(101)
4.3.1 政务信息资源目录体系	(101)
4.3.2 政务信息资源交换体系	(103)
4.4 本章案例:上海市深化电子政务信息共享和业务协同的主要做法及	

5.4.2 政务决策支持系统	(123)
5.5 移动政务系统	(125)
5.5.1 移动政务的涵义	(125)
5.5.2 移动政务的应用	(126)
5.5.3 移动政务系统	(127)
5.6 网上审批系统	(129)
5.6.1 建设网上审批系统的意义	(129)
5.6.2 网上审批系统应用的制约因素	(130)
5.6.3 网上审批系统的总体架构	(130)
5.7 本章案例:建立高效能、低成本的审批服务新机制——青岛市网上 审批系统建设管理创新实践	(132)
5.7.1 网上审批系统建设和运行模式及主要技术特点	(132)
5.7.2 建立网上审批机制的主要做法和进展情况	(133)
案例思考题	(135)
本章复习题	(135)
参考文献	(136)

第6章 政府电子化公共服务	(138)
6.1 电子化公共服务的涵义	(138)
6.1.1 电子化公共服务的概念	(138)
6.1.2 电子化公共服务的特征	(139)
6.1.3 电子化公共服务与电子政务之间的关系	(139)
6.2 电子化公共服务的分类	(140)
6.2.1 按照服务对象进行划分	(140)
6.2.2 按照服务性质进行划分	(146)
6.3 电子化公共服务的功能要求	(147)
6.3.1 以公众为中心,提供针对性服务	(147)
6.3.2 惠及所有人,缩小“数字鸿沟”	(148)
6.3.3 政府与企业开展积极合作,实现资源的最优配置	(149)
6.4 电子化公共服务的重要窗口——政府门户网站	(149)
6.4.1 政府门户网站的概念	(149)
6.4.2 建设政府门户网站的意义	(150)
6.4.3 政府门户网站的功能定位	(151)
6.5 本章案例:陕西省电子化公共服务的窗口——政府门户网站	(156)

6.5.1 网站建设基本情况	(156)
6.5.2 全力做好政府信息公开	(158)
6.5.3 提供网上在线办事服务	(159)
6.5.4 积极扩大公众参与渠道	(160)
案例思考题	(161)
本章复习题	(162)
参考文献	(162)
第7章 电子政务流程	(164)
7.1 政务流程概述	(164)
7.1.1 政务流程的涵义	(164)
7.1.2 政务流程的特性	(166)
7.1.3 政务流程的类型	(167)
7.1.4 政务流程的功能	(169)
7.2 政务流程的优化	(170)
7.2.1 传统政务流程的理论基础和基本设计思路	(170)
7.2.2 传统政务流程的特征	(170)
7.2.3 传统政务流程的缺陷	(171)
7.2.4 政务流程优化的含义	(173)
7.2.5 政务流程优化的基本思想	(176)
7.2.6 政务流程优化的原则	(176)
7.2.7 政务流程优化的基本程序	(177)
7.2.8 政务流程优化的基本内容	(180)
7.2.9 政务流程优化的方法	(182)
7.3 本章案例:哈尔滨市人民政府行政服务中心审批流程再造	(183)
7.3.1 哈尔滨市政府服务中心的现状	(183)
7.3.2 哈尔滨市政府服务中心审批流程再造的实施过程	(184)
7.3.3 哈尔滨市政府服务中心审批流程再造的功效分析	(186)
案例思考题	(187)
本章复习题	(187)
参考文献	(187)
第8章 电子政务绩效评估	(188)
8.1 电子政务绩效评估概述	(188)

8.1.1	电子政务绩效评估概念	(188)
8.1.2	电子政务绩效评估的必要性	(191)
8.1.3	电子政务绩效评估的价值	(193)
8.1.4	电子政务绩效评估的制约因素	(194)
8.2	国内外电子政务绩效评估现状	(196)
8.2.1	国外电子政务绩效评估现状	(196)
8.2.2	国内电子政务绩效评估现状	(200)
8.3	电子政务绩效评估模式与方法	(202)
8.3.1	基于研究应用的电子政务评估模式	(202)
8.3.2	电子政务绩效评估的类型	(207)
8.3.3	电子政务绩效评估的流程	(208)
8.4	本章案例:A省电子政务绩效的综合评估方法	(210)
8.4.1	项目背景	(210)
8.4.2	组织建设和方案确定	(211)
8.4.3	电子政务绩效评估工作的实施	(211)
8.4.4	评估结果与文档	(213)
	案例思考题	(214)
	本章复习题	(214)
	参考文献	(214)
第9章	电子政务法律法规	(217)
9.1	电子政务法律法规概述	(217)
9.1.1	电子政务法律法规的内涵	(217)
9.1.2	电子政务立法的基本原则	(218)
9.2	国内外电子政务法律法规的建设	(219)
9.2.1	国际电子政务立法情况	(219)
9.2.2	中国电子政务立法情况	(222)
9.3	本章案例:中华人民共和国电子政务法(专家建议稿)	(229)
	案例思考题	(241)
	本章复习题	(241)
	参考文献	(242)
第10章	电子政务的建设与管理	(244)
10.1	电子政务建设的重点和原则	(244)

10.1.1	电子政务建设的重点	(244)
10.1.2	电子政务建设的原则	(246)
10.2	电子政务建设的模式	(247)
10.2.1	委托建设模式	(247)
10.2.2	自行组织建设模式	(247)
10.2.3	合作建设模式	(248)
10.2.4	外包建设模式	(249)
10.3	电子政务建设的项目组织与管理	(250)
10.3.1	电子政务项目的特征	(250)
10.3.2	电子政务项目管理的组织体系	(251)
10.3.3	电子政务项目管理工作的实施	(252)
10.3.4	电子政务项目管理的内容	(255)
10.4	本章案例:电子政务建设外包模式——云南模式与海淀模式	(258)
10.4.1	云南模式	(258)
10.4.2	海淀模式	(260)
	案例思考题	(261)
	本章复习题	(261)
	参考文献	(261)



第 1 章

电子政务概述

本章内容提要

本章作为第一章,主要是为了后续内容的学习打下基础。首先介绍了电子政务产生的背景,然后对电子政务的相关概念进行了辨析,在此基础上介绍了电子政务的特点、电子政务的类型与内容、电子政务的发展模式等。

1.1 电子政务的兴起

20 世纪 70 年代以来,在经济全球化、信息网络化和新公共管理理论的推动下,西方国家纷纷掀起了以市场导向为价值取向,以权力下放、规章程度精简、管理层次压缩、公务员队伍裁减为手段的政府改革运动。进入 90 年代,随着信息技术的不断发展和信息技术在政府部门应用的不断深入,“以电子政务求发展”成为了一个全球性趋势,并将其列为国家级重要事项。在全球倡导的“五大信息高速公路”建设中,电子政务位居首位。由于西方发达国家的信息化基础比较好,再加上其政治体制的特点,因此美、欧等国的电子政务起步较早、发展较快,而其他国家也不甘落后。

实际上,电子政务是政府部门利用信息技术实现高效、透明、规范的电子化、网络化的内部办公、协同办公和对外服务的整个过程。总的来说,它的兴起是信息技术的普及与应用,是信息化、民主化的需要,是政府改革的需要。

1.1.1 技术因素

20 世纪 90 年代,随着互联网的出现,基于互联网的电子政务创造了政府部门

