

电子政务

王琦 陈霞 陈飞◎编著



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

电子政务

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

内 容 简 介

从国内外的的发展情况来看,电子政务的发展遇到两个主要难点。第一个难点是电子政务的一体化问题,即政府与部门之间信息系统的一体化及中央与地方政府之间信息系统的一体化问题。第二个难点是所谓数字鸿沟问题。针对前一个问题,本书重点介绍和分析了电子政务体系和电子政务应用模式,即G2G、G2B和G2C等相关内容;针对后一个问题,本书重点介绍了网络舆情管理、数字化城市管理、应急管理和数字化鸿沟等内容。

本书内容丰富、针对性强、语言通俗易懂,且重点章节都配有相应的案例,可作为高等学校行政管理、电子商务、信息管理等专业的本科及研究生教材,也可以作为国家公务人员学习电子政务的培训教材,对电子政务系统的开发和管理人员也具有参考价值。

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。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/王琦,陈霞,陈飞编著. —北京:电子工业出版社,2011.4

ISBN 978-7-121-13020-5

I. ①电… II. ①王… ②陈… ③陈… 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031176号

策划编辑:秦绪军 徐蔷薇

责任编辑:谭丽莎

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 720×1 000 1/16 印张: 15.25 字数: 274 千字

印 次: 2011年4月第1次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 29.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

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。根据联合国教科文组织的调查,89%的国家都在不同程度上着手推动电子政务的发展,并将其列为国家级的重要事项。事实上,电子政务已经迅速地列入了所有工业化国家的政治日程。电子政务的发展之所以受到世界各国政府的重视,一方面是因为政府是全社会中最大的信息拥有者、最大的信息技术的用户,有效地利用信息技术,可以建立一个更加勤政、廉政、精简和有竞争力的政府;另一方面也是因为信息技术能够使人民更好地参与各项决策活动的政府,从而促进全社会的进步。

“电子政务”中的关键字是“政务”,而不是“电子”!如何克服形形色色的社会阻力是电子政务能否成功的重要因素之一(周宏仁,2010年)。基于此,我们历时半年编著了本书,期望对电子政务发展中遇到的问题有所解答。

本书重点对电子政务的基础知识、电子政务的应用模式、数字鸿沟、网络舆情管理和应急管理 etc 知识进行了介绍和探索。电子政务应用模式是本书的核心。其应用模式分别为 G2G、G2B 和 G2C。本书重点解决电子政务的一体化问题,即政府部门之间信息系统的一体化及中央与地方政府之间信息系统的一体化问题。

(1) 在 G2G 中,本书介绍了电子法规、电子公文系统及电子档案。其中电子法规的发布和查询模块包括电子法规的录入、修改、公布、查询等,电子公文系统的内容主要有电子公文的收文、发文、检索、归档管理等,电子档案管理系统的内容主要有档案归档、查阅、权限设置、档案销毁管理等。

(2) 在 G2B 中,本书介绍了公用信息发布系统、网上工商系统、电子采购及网上税务系统。G2B 模式旨在打通各政府部门的界限,实现业务相关部门在资源共享的基础上迅速快捷地为企业提供各种信息服务,精简工作流程,简化审批手续,提高办事效率,减轻企业负担,节约时间,为企业的生长和发展提供良好的环境。

(3) 在 G2C 中,本书介绍了电子化社会保障服务、电子化个性服务及电子化社会服务。电子化个性服务是指政府根据公民个人的个性化需求,通过电子化方式为其提供政府相关服务,如政府通过公民关系管理系统(Citizen Relationship Management, CRM)为公民个人提供个性化的教育、医疗、就业服务等。

除了介绍和分析电子政务的应用模式外，本书还重点介绍了当前电子政务的热点领域：网络舆情管理、数字化城市管理、应急通信管理和数字鸿沟，重点解决数字鸿沟的相关问题。

(1) 随着互联网的发展和普及，公民通过互联网参政的意识越来越强烈，网络舆情管理也越来越重要。政府应根据网络舆情的特点和网络舆情传播理论，积极引导网络舆情的正面影响和有效管理网络舆情的负面影响。

(2) 在电子政务发展的高级阶段，政府的一项重要工作是打造一个高效、快速反应、竞争力强的和谐的城市，即建立数字化城市管理。

(3) 当今社会，日益增多的大型集会类事件给现有通信系统带来极大的压力；同时，一系列的突发事件，诸如地震、火灾、恐怖事件等不断地考验着政府及其相应的职能机构的工作能力、办事效率。提高政府及其主要职能机关的应变能力、反应速度越来越成为一个焦点的话题。本书根据应急通信的需求制订了相应的应急通信优先级及相应的管理方案。

(4) 数字鸿沟是当代信息社会中的一个愈演愈烈的世界性问题。其广泛存在于不同国家或地区之间，以及一国内部不同地区之间、城乡之间、企业之间和人群之间。数字鸿沟的危害波及一国政治、经济、文化、军事与社会稳定。本书不仅介绍了数字鸿沟的定义、分类、成因和影响，还在介绍数字鸿沟的测量方法时，分别介绍了各种算法的原理和计算方法，以及各种算法的优缺点。

本书编写分工如下：第2章和第10章主要由陈飞编写；第3章主要由陈霞编写；剩余章节主要由王琦编写。三位学生邵雪娇、刘芳芳、李瑶参与了资料的收集和整理等工作。

由于作者水平有限，书中难免有些错误或不足之处，期盼读者和专家不吝指教，惠予批评。作者的电子邮箱：buptwangqi@gmail.com。

作者

目 录

第 1 章 电子政务概述	1
1.1 电子政务的定义	2
1.1.1 电子政务的发展背景	2
1.1.2 电子政务的定义及功能	3
1.1.3 电子政务的特点	5
1.1.4 电子政务的三大应用模式	6
1.2 电子政务的发展现状及展望	8
1.2.1 电子政务评价内容	8
1.2.2 各国电子政务的发展情况	9
1.2.3 电子政务发展展望	19
本章知识小结	21
思考题	21
参考文献	22
第 2 章 电子政务体系	23
2.1 电子政务的逻辑结构	24
2.2 政府信息资源规划和共享模式	27
2.2.1 政府信息资源规划的概念和作用	27
2.2.2 政府信息资源规划的基本工作步骤	28
2.2.3 政府信息资源共享的路径和模式	29
2.3 电子政务安全体系	32
2.3.1 电子政务安全技术体系	32
2.3.2 电子政务安全组织体系	37
2.3.3 电子政务安全制度体系	39
2.4 电子政务与信用体系	40
2.4.1 电子政务与信用体系的关系	40
2.4.2 电子政务信用体系建设	43
本章知识小结	44
案例分析	44

思考题·····	46
参考文献·····	47
第3章 电子政务绩效评估 ·····	49
3.1 绩效评估概述·····	50
3.1.1 政府绩效评估·····	50
3.1.2 政府网站绩效评估·····	50
3.1.3 电子政务绩效评估·····	51
3.1.4 电子政务绩效评估目的·····	53
3.2 电子政务绩效评估指标·····	53
3.2.1 指标体系结构·····	54
3.2.2 指标来源与权重设计·····	56
3.3 电子政务绩效评估过程·····	57
本章知识小结·····	59
案例分析·····	59
思考题·····	64
参考文献·····	64
第4章 无缝隙管理 ·····	65
4.1 传统政府管理模式·····	66
4.2 无缝隙政府管理·····	67
4.3 政府流程再造·····	70
4.4 无缝隙政府管理与“一站式”管理·····	74
本章知识小结·····	79
案例分析·····	79
思考题·····	81
参考文献·····	81
第5章 政府及政府部门之间的电子政务 ·····	83
5.1 电子法规政策系统·····	84
5.2 电子公文系统·····	86
5.3 电子档案管理系统·····	88
本章知识小结·····	91
案例分析·····	91

思考题	93
参考文献	93
第6章 政府对企业服务的电子政务	95
6.1 政府对企业服务的模式	96
6.2 公用信息发布系统	96
6.2.1 电子公告牌	97
6.2.2 办公办事指南	97
6.2.3 网上论坛	98
6.3 网上工商系统	98
6.3.1 网上工商系统的发展背景	98
6.3.2 网上工商系统的总体结构	99
6.3.3 网上工商系统的功能分析	100
6.3.4 网上工商系统的设计	101
6.4 电子采购	103
6.4.1 电子采购系统管理的功能模块	104
6.4.2 电子采购业务流程	104
6.5 电子税务系统	106
6.5.1 电子税务的定义	106
6.5.2 电子税务的主要形式	106
本章知识小结	110
案例分析	111
思考题	113
参考文献	113
第7章 政府对公民服务的电子政务	115
7.1 G2C 的分类	116
7.2 电子化社会保障服务	116
7.3 电子化个性服务	119
7.3.1 电子化教育培训服务	119
7.3.2 电子化医疗服务	120
7.3.3 公民就业服务	120
7.3.4 公民电子证件服务	122
7.4 电子化社会服务	122
7.4.1 信息咨询服务	122

7.4.2 网上行政审批服务	123
本章知识小结	125
案例分析	125
思考题	126
参考文献	126
第8章 网络舆情管理	127
8.1 网络舆情时代的到来	128
8.1.1 网络舆情的定义	128
8.1.2 网络舆情的特点	128
8.1.3 网络舆情的功能	131
8.1.4 网络舆情的社会影响	133
8.2 网络舆情的传播法则	141
8.2.1 关键个别人物法则与意见领袖	142
8.2.2 附着力因素法则与信息传播的有效性	142
8.2.3 环境威力法则与沉默的螺旋法则	143
8.3 网络舆情的管理	144
8.3.1 网络舆情管理理念	144
8.3.2 积极引导网络舆情的正面影响	145
8.3.3 有效管理网络舆情的负面影响	148
本章知识小结	155
案例分析	156
思考题	156
参考文献	157
第9章 数字化城市管理	159
9.1 数字化社区	160
9.1.1 数字化社区的定义	160
9.1.2 数字化社区的管理模式	161
9.2 网格化管理	167
9.2.1 网格化管理概述	167
9.2.2 网格化管理流程	170
本章知识小结	185
思考题	185
参考文献	185

第 10 章 应急管理	187
10.1 应急管理概述	188
10.1.1 突发事件的相关概念	188
10.1.2 应急管理的相关概念	190
10.1.3 突发事件与应急管理的机理分析	193
10.2 应急管理体系	202
10.2.1 应急管理体系结构图	202
10.2.2 应急平台建设	204
10.3 应急通信与网络管理	208
10.3.1 应急通信	208
10.3.2 网络在应急管理中的应用	210
本章知识小结	214
案例分析	215
思考题	216
参考文献	216
第 11 章 数字鸿沟	217
11.1 数字鸿沟的定义	218
11.1.1 什么是数字鸿沟	218
11.1.2 数字鸿沟的分类	219
11.1.3 数字鸿沟的成因	219
11.1.4 数字鸿沟的影响	220
11.2 数字鸿沟的测量	221
11.2.1 DAI 使用的代数平均算法模型	221
11.2.2 Infostate/ICT-OI 的几何平均算法	223
11.2.3 DDIX/DIDIX 的相对距离法	226
11.2.4 基尼系数法/相对集中度指数法	228
11.3 跨越数字鸿沟	229
本章知识小结	231
案例分析	231
思考题	233
参考文献	234

电子政务概论 1.1

第 1 章

电子政务概论 1.1

电子政务概述

本章内容:

电子政务的定义及功能

电子政务的三大应用模式

电子政务的发展现状及展望

1.1 电子政务的定义

1.1.1 电子政务的发展背景

互联网具有开放、平等、全球共享、交互、信息量巨大和传播快等特点，它作为一种革命性的力量改变了人类的生产方式和生活方式，极大地提高了社会生产力，加快了全球化进程，引起了社会结构的深刻变化。第一，互联网使信息在全社会的共享程度空前提高，这给传统的政府管理带来了巨大的挑战。第二，在全球经济一体化的大环境下，传统政府管理体制所存在的低效、低能、腐败等问题日益成为国际竞争的重要制约因素。第三，程序烦琐、效率低下的传统政府管理方式无法适应互联网时代的需要。政府管理面临着历史上从未有过的来自多方面的压力，创新已成为唯一的出路。

随着信息技术的日益成熟、网络技术的迅速发展、网上社会经济活动量的剧增，企业和公众希望与政府打交道更容易、更透明、更有效率，希望跟政府打交道的各个环节融为一体，实现政府由多层次、多部门、以“管”为目的向“智能化”、以“客户”服务为中心的转变。从世界范围来看，推进政府部门办公自动化、网络化、电子化，实现信息的全面共享已是大势所趋。在各国积极倡导的“信息高速公路”的五个应用领域，电子政务被列为第一位，成为社会信息化的基础。以电子政务为标志的现代信息网络技术的开发与应用，为现代行政管理与公共管理领域寻求理论突破及探索政府改革途径开辟了全新的数字化空间。现代信息网络技术和政府管理的相互交叉发展，使当代政府和管理绩效、成本、效能、回应力及分权等许多重要方面迸发出了引人注目的社会效益和经济价值，为政府管理创新研究提供了重要启示。

电子政务的出现和推广应用并非空穴来风，知识经济、科技发展、社会转型及全球化等外部因素，为电子政务的应用奠定了理论基础。与电子政务的应用联系最为密切的公共行政理论是新公共管理理论，它于 20 世纪 60 至 70 年代兴起，对电子政务的产生与发展发挥了重要的推动作用。新公共管理理论有两个非常重要的主张，就是政府再造和注重管理效益。

世界各国开始建设电子政务并逐步加快电子政务建设的力度与步伐，推广电子政务的应用范围，有其广泛的社会基础与诸多动因。就全球范围来看，各国推进政府部门办公自动化、网络化、电子化、全面信息共享，与国际接轨是大势所趋；就我国来看，我们迫切需要迅速转变职能，通过实施电子政务使政

府更好地适应经济和社会发展的现实需要,从而提高工作绩效,提升政府的竞争力和回应社会的能力。也正是由于这些因素的存在,使得世界各国的政府管理模式均处于不断更新变革之中。

电子政务的产生,是政府创新的理性选择和信息技术进步相结合的必然产物,是政府技术层面创新的核心支撑。电子政务的发展,实质是对传统的政府管理体制和管理方式提出了挑战,是深化行政管理体制改革,实现政府管理创新的催化剂和助动器。

1.1.2 电子政务的定义及功能

“电子政务”的概念是中国人自己给自己派生出来的概念,而电子政府则是国际社会一致公认性的名词,两个概念不是完全对应的,更不能相互替代。

电子政府是指在开展电子政务过程中,重新构建崭新的政府管理形态。而电子政务是指政府采用电子信息化和网络通信手段全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理和服务。电子政府是电子政务发展的目标。

政府在开展电子政务过程中,进行组织结构和 workflows 的优化和重组,克服过去部门分隔和时空的限制,最终实现在网上办公,这也是电子政府的本义。它对于提高政府办事效率,改善决策质量,增加办公透明度,最终转换政府职能,调整政府角色,更好地为社会服务等都有深刻的推动作用。

对于本书所介绍的电子政务,可以将其理解为借助信息技术完成政务活动。由于电子政务是信息技术与政务活动的交集,所以它的内涵和外延在很大程度上取决于人们对信息技术和政务活动的理解。

目前比较典型的电子政务(或电子政府)的定义有以下几种。

(1) 联合国经济社会理事会给出的定义:政府通过信息通信技术手段的密集性和战略性应用组织公共管理的方式,旨在提高效率、增强政府的透明度、改善财政约束、改进公共政策的质量和决策的科学性,建立良好的政府之间、政府与社会、社区及政府与公民之间的关系,改善公共服务的质量,赢得广泛的社会参与度。

(2) 作为电子政务的倡导者与领先者,美国政务在推进电子政府的报告中给出这样的定义:“电子政府提供了更多机会以提升对公众信息传递的质量。电子政府是一种卓有成效的战略,可以实现联邦政府管理的巨大变化,包括简化对公众服务的传递,消除政府管理中的层次性,实现居民、企业及其他级别的政府及政府雇员更为容易地获取信息并得到联邦政府的服务,简化各级政府机构间的事务处理流程,通过整合集成、消除冗余,使‘政府事务处理

系统’达到了降低成本运作的目的，形成了流程化的政府运作体系，提升了“对公民的回应力”。

(3) 国家信息安全工程技术中心和国家安全基础设施研究中心给出的定义：电子政务是政府在其管理和服务职能中运用现代信息和通信技术，实现政府组织结构和工作流程的重组优化，超越时间、空间和部门分隔的制约，全方位地向社会提供优质、规范、透明的服务，是政府管理手段的变革。

综合国内外电子政务的定义，本书对电子政务的定义：电子政务实质上就是把工业化模型的大政府转变为新型的服务性政府，以适应虚拟的、全球性的、以知识为基础的数字经济，同时也适应社会的根本性转变。这一提法主要是从国家宏观层面来理解的，虽然未从学术上给出严谨定义，但由于反映了从我国政府层面上所理解电子政务，所以这一理解结合具体任务，比较形象直观，可供读者参考。

电子政务将使政府成为一个更加开放和透明的政府、一个更有效率的政府、一个更为廉洁的政府；它能够使公众通过互联网更为方便快捷地了解政府机构所制定和颁布的与公众相关的政策、法规及重要信息，实现与公众的双向式直接沟通和互动，让公众充分体验和享受电子政务的便利和效率；同时将大大提高政府工作人员的工作效率，加强政府管理职能的控制力度，提供政府部门之间的沟通能力。电子政务的功能具体体现在以下几个方面。

(1) 优化政府职能配置：电子政务的实施将给政府的组织模式、运行机制、管理方式、管理理念等带来革命性的变化；将有利于各级政府职能和运行机制的转变，提高政府的管理绩效。

(2) 重塑政府业务流程：通过对政府现有工作流程的分析、诊断，消除流程障碍，整合破碎流程，提高业务流程的并行化处理。

(3) 促进政务公开：电子政务在技术上保证了政府职能部门严格地按照工作程序和职责分工来运作，使政府内部的决策过程变得更加透明，便于群众监督，有利于树立公正、高效、透明、廉洁的政府形象。

(4) 改善政府绩效：政府绩效包含经济绩效、社会绩效和政治绩效三个方面。电子政务可以从宏观和微观两个层面来考察它们。

(5) 高效利用信息资源：电子政务扩大了信息传播的渠道。通过电子政务信息系统可以充分挖掘、利用和开发隐藏在社会、企业和政府内部丰富的信息资源，利用市场机制和其他机制实现信息共享，及时发布经济运行信息、社会服务信息、政府决策信息、企业反馈信息，从而有利于公民随时检举各类违法事件，维护自身权利，推进政府的廉政建设。

1.1.3 电子政务的特点

电子政务的本质是建设电子政府,也就是政府部门的信息化建设,因此,电子政务除了具备信息化建设的一般特征外,还具备以下几个方面的特点。

1. 电子政务是信息技术在政务中的全面应用,是社会发展对政府的基本要求

信息技术尤其是网络技术的高速快捷和打破时空的特点,使得政府在信息的生产和传播、管理的模式和手段等方面发生了深刻的变化。一方面,政府在某些领域具有更强的信息获取和控制能力,从而拓展了政府职能的作用范围,能够更有效地实现对社会的控制;另一方面,政府在信息获取和控制方面的垄断优势也将被打破,从而会面临来自各个层面的竞争,这将导致某些职能受到压缩,甚至流失。这两方面的作用将给政府的管理方式和行政手段带来革命性的变化。

2. 电子政务是一种全新的政府行政管理理念

电子政务不是传统政务和信息技术的简单叠加,不是用先进的信息技术去适应落后的传统政务模式,而是借助于信息技术对传统政务进行革命性改造。在过去的几十年间,企业从信息化建设中获得巨大的经济效益和社会效益的例子不胜枚举。但政府部门的信息化和营利性组织的目的是不同的,企业(营利性组织)把追求利润作为一切活动的根本出发点,而政府是一种公共行政管理组织,提供公共物品,它把促进国家和社会的发展作为一切活动的根本出发点,因此政府信息化的目的是更好地为公众服务。然而,政府的信息化建设应该借鉴企业信息化的经验,这是因为企业的活力、企业的创新、企业的凝聚力都是政府所缺少的。如果政府能够借鉴企业信息化的成功经验,将会使自身更加有效率、充满活力。从这个角度来讲,电子政务可以看做一个“以企业精神改造政府”的管理理念。

3. 电子政务的核心是在信息资源支撑下的科学管理

信息化建设的主体是管理本身,利用信息技术提供的实时性、共享性和公正性,明确和优化政府的各项管理流程,可达到降低业务成本、提高工作效率、改善公共管理及其服务质量的目标。电子政务的核心是管理创新,信息化是强化管理的必由之路。因此,在电子政务建设中,对管理平台的建设十分重要。政府应完善管理制度,规范管理方法,改进管理手段,提升管理质量,提高管理效率,实现管理手段和方法对信息技术发展要求的适应性。同时,应保证合理使用各类资源,合理利用物质资源的潜在效用,深入挖掘信息资源的内在价

值,充分发挥人力资源的真实能量,实现资源调配有效,以逐步建立起新世纪、新时代管理现代化的科学管理体系。

4. 电子政务是一个不断发展整合的动态过程

电子政务不是一个一蹴而就的结果,而是一个持续不断建设和发展的动态过程,是一个运用技术手段改革政府管理模式和服务的不断探索、积累和发展,而又螺旋上升的过程。一方面,信息技术处于高速发展,不断更新的时期,这就决定了电子政务建设具有很强的阶段性、实效性和动态性;另一方面,在电子政务建设过程中,组织建设的不断加强,管理改革的不断深入,工作流程的不断优化,决定了电子政务建设与行政管理需求之间有一定的适应性差异。从自身发展历程来看,电子政务必然经历从工具信息化到事务信息化,再到管理信息化,又到组织信息化等不同层次的建设阶段。

1.1.4 电子政务的三大应用模式

电子政务所包含的内容极为广泛,几乎包括传统政务活动的各个方面。电子政务的行为主体主要包括政府机构、企业和社会公众。为此,政府的业务活动也主要围绕这三个行为展开,即包括政府与政府之间的互动,政府与企业之间的互动,以及政府与公民之间的互动。相应地,电子政务模式可划分为三种:政府对政府的电子政务(Government to Government, G2G)、政府对企业的电子政务(Government to Business, G2B)、政府对公民的电子政务(Government to Citizen, G2C)。

1. G2G

G2G指政府与政府之间、政府的不同机构和部门之间的电子政务,包括中央政府与各级地方政府之间,不同地方政府之间,政府的不同部门之间的电子政务。“G2G 电子政务活动”包括信息的采集、处理和利用,如人口信息、地理信息、资源信息等国家和地方的基础信息;政府之间各种业务所需要采集和处理的信息,如计划管理、经济管理、社会经济统计、公安、国防、国家安全等;政府之间的通信系统,包括各种紧急情况的通报、处理和通信系统;政府内部的各种管理信息系统,如财务管理、人事管理、公文管理、资产管理、档案管理;以及各级政府的决策支持系统和信息处理系统。

G2G的主要目的是促进政府各部分的信息交换、资源整合和业务协同,克服政府各部门相互推诿、“扯皮”的现象,提高政府内部的行政效率。

2. G2B

G2B是政府对企业服务的电子政务。G2B具体是指政府通过电子政务通过

电子网络系统高效快捷地管理经济, 精简管理流程, 进行电子采购与招标, 并为企业提供各种信息服务, 使电子商务和电子政务能够一体化。G2B 覆盖了从企业产生、执照办理、工商管理、纳税到企业停业破产等整个企业生命周期的信息配套服务。

G2B 电子政务实质上是政府给企业提供的各种监督管理和公共服务。例如, 通过营造良好的投资和市场环境, 维护公平的市场竞争秩序, 政府协助企业特别是中小企业的发展, 帮助其进入国际市场并参与国际竞争, 同时提供各项信息服务等。此外, G2B 还致力于电子商务实践, 营造安全、有序与合理的电子商务环境, 从而大量削减企业负担, 给企业提供顺畅的“一站式”支持服务, 引导和促进电子商务发展。

G2B 主要包括电子采购与招标、电子税务、电子证照办理、综合信息服务和中小企业电子服务等内容。

3. G2C

G2C 是指政府对市民服务的电子政务, 是发生在政府部门与各种社会团体及市民个人之间的行为。政府通过电子网络系统、信息渠道及在线服务, 为市民提供从出生到死亡, 包括入学、就业、社会保障等整个人生阶段的, 内容多元化的配套服务, 将政府职能部门为人民大众的办公服务和信息服务公开化。

G2C 电子政务可细分为政府对市民的活动及市民对政府的活动两个领域。前一个领域的服务首先体现为使市民了解政府各部门的职责、办事程序和标准, 以及各种关于社区治安和水、火、天灾等与公共安全有关信息的服务。其次, 它还包括各公共部门如学校、医院、图书馆、公园等面向公众的服务。另外, 职业介绍、社会福利的报销与支付、个人证件的办理、证明文件的申请与递送、迁徙和户口的管理及身份认证等, 也是这个领域的 G2C 的重要内容。

第二个领域的活动较常规的是市民向政府职能部门缴纳税款和费用, 并按相关要求填报各种信息和表格等。还有一项重要的活动是, 通过 G2C 电子政务使市民拥有一个参政、议政的渠道。政府利用这个渠道来了解民意、发展民主, 从而促使政府的各项管理和服务工作更有针对性, 能更好地为公众服务。另外, 在紧急情况下, 市民向政府报告并且要求政府提供如报警、医疗、急救、火警等服务也属于这个范围。

其实 G2C 的这两个领域是相互渗透, 相互依赖的, 都是政府对市民的服务。

G2C 电子政务主要包括教育培训服务、就业服务、电子医疗服务、社会保险网络服务、电子证件服务等内容。