

## 2023 年春《电子政府与电子政务》

### 一、单项选择题（本大题共 40 小题，每小题 2 分，共 80 分）

1. 流程管理要求流程必须是面向（）的流程，流程中的活动都应该是增值的活动。

- A. 领导者
- B. 执行者
- C. 顾客
- D. 群众

**【答案】C**

2. 从流程的分类来看，主要为了解决“怎样做”的问题的流程是（）。

- A. 战略流程
- B. 操作流程
- C. 保障流程
- D. 组织内流程

**【答案】B**

3. 从流程的分类来看，主要为了解决“做什么”的问题的流程是（）。

- A. 战略流程
- B. 操作流程
- C. 保障流程
- D. 组织内流程

**【答案】A**

4. 联机分析处理是一种基于（）的软件技术，它使分析人员能够迅速、一致、交互地从多维、多视角观察数据，以达到深入理解数据的目的，是数据仓库系统必不可少的分析工具。

- A. 数据库
- B. 模型库
- C. 数据仓库
- D. 知识库

**【答案】C**

5. 群体决策支持系统是一种在（）基础上利用网络与通信技术，供多个决策者为同一目标，通过某种规则相互协作地探寻半结构化或非结构化决策问题解决方案的信息系统。

- A. 作业信息系统

- B. 管理信息系统
- C. 决策支持系统
- D. 办公自动化系统

**【答案】C**

6. 决策支持系统主要包括定量决策问题的模型计算系统和定性决策问题的（）等。

- A. 数据库系统
- B. 逻辑推理系统
- C. 知识系统
- D. 专家系统

**【答案】B**

7. 数据挖掘是一项以（）为基础的数据分析技术，其主要功能是在大量数据中自动发现潜在有用的知识，这些知识可以被表示为概念、规则、规律、模式等。

- A. 数据库
- B. 数据仓库
- C. 人工智能
- D. 知识库

**【答案】B**

8. 按处理功能的深浅对信息进行分类可分为业务处理信息和（）。

- A. 综合处理信息
- B. 决策处理信息
- C. 战略决策信息
- D. 战术决策信息

**【答案】B**

9. 信息是人们在适应外部世界，并使这种适应反作用于外部世界的过程中，同外部世界进行交换的（）。

- A. 符号
- B. 内容和名称
- C. 内容
- D. 名称

**【答案】B**

10. 政务智能系统的目的是通过分析政务活动中积累的（），得到有指导意义的知识和决策依据，使政府更好地管理和服务社会。

- A. 业务流程
- B. 规章制度
- C. 海量数据
- D. 文件

**【答案】C**

11. 实施电子政务，政府的管理方式必然由政府实体性管理向（）转变。

- A. 政府虚拟性管理
- B. 人民民主管理
- C. 系统程序式管理
- D. 人与计算机管理

**【答案】A**

12. 在建设政府门户网站时，要充分考虑到从以政府为中心转变为以（）为中心的政府治理。

- A. 领导
- B. 企业
- C. 公民
- D. 公务员

**【答案】C**

13. 服务型政府是指在公民本位、社会本位和权利本位的指导之下，通过法定程序，按照（）的意志组建起来，承担服务职能的政府。

- A. 领导
- B. 公民
- C. 政府
- D. 企业

**【答案】B**

14. 实现由“现有的政务”到“电子政务”的转变，是一个（）的问题。

- A. 简单
- B. 短期
- C. 不可能
- D. 复杂而困难

**【答案】D**

15. 关于电子政务，下面不对的说法是（）。

- A. 政府机构应用现代信息和通信技术，将管理和服务通过网络技术进行集成
- B. 在互联网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组
- C. 超越时间、空间与部门分割的限制，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
- D. 通过大力发展电子信息产业，推动社会改革

**【答案】D**

16. 随着网络时代和网络经济的来临，管理正由传统的金字塔模式向（）模式转变，减少管理的层次，以各种形式通过网格与企业与民众建立直接的联系。

- A. 条状结构
- B. 块状结构
- C. 网状结构
- D. 树状结构

**【答案】C**

17. 实施电子政务，政府的组织机构必然由垂直化多层次结构向（）转变。

- A. 垂直化少层次结构
- B. 扁平化少层次结构
- C. 扁平化辐射结构
- D. 扁平化层次结构

**【答案】B**

18. 政务内网和政务外网间应该采取（）措施。

- A. 逻辑隔离
- B. 物理隔离
- C. 直接连接
- D. 不连接

**【答案】B**

19. 实施电子政务的政务外网必须与互联网实现（）。

- A. 物理隔离
- B. 逻辑隔离
- C. 直接连接
- D. 不连接

**【答案】B**

20. 地理信息系统 GIS的最基本职能是 ( )。

- A. 灾害监测
- B. 城乡规划
- C. 宏观决策
- D. 资源清查

**【答案】D**

21. 下列哪项不是政府绩效重点关注的要素? ( )

- A. 用户满意度
- B. 成本收益
- C. 社会效益
- D. 技术先进性

**【答案】D**

22. 在 PZB服务质量模型中, 主要由于服务实施与标准之间的不匹配而带来的差距是 ( )。

- A. 服务递送与外部沟通的差距
- B. 服务质量标准与服务传递的差距
- C. 管理者认知与服务质量标准的差距
- D. 顾客期望与顾客认知的差距

**【答案】B**

23. 在 PZB服务质量模型中, 主要由于管理者决策的不可实施性而带来的差距是 ( )。

- A. 顾客期望服务与管理者认知的差距
- B. 管理者认知与服务质量标准的差距
- C. 服务质量标准与服务传递的差距
- D. 顾客期望与顾客认知的差距

**【答案】B**

24. ( ) 是服务型政府的核心。

- A. 管理
- B. 控制
- C. 服务
- D. 审批

**【答案】C**

25. 客户关系管理思想应用在政府管理中, 要求政府运行模式以 ( ) 为出发点。

- A. 降低流程中介度
- B. 上级领导和有关部门的要求
- C. 用户的需求
- D. 政府机构设置情况

**【答案】C**

26. 电子化公共服务是以（）为载体的现代化政府服务形式。

- A. 计算机技术
- B. 网络技术
- C. 政府门户网站
- D. 信息技术

**【答案】D**

27. 建设服务型政府的首要的、根本性创新是（）。

- A. 服务理念创新
- B. 服务体制创新
- C. 服务规范创新
- D. 服务队伍创新

**【答案】A**

28. 现代政府理念以（）作为衡量政府工作的标准。

- A. 行政效率
- B. 行政成本
- C. 政务公开
- D. 绩效

**【答案】A**

29. 电子政务实体式一站式服务渠道的主要形式是（）。

- A. 行政服务大厅
- B. 门户网站
- C. 政务呼叫中心
- D. 各政府部门的办事窗口

**【答案】A**

30. 下列哪项不是建设政府门户网站时重点考虑的因素？（ ）

- A. 服务导航功能

- B. “一站式服务”功能
- C. 网站群龙头功能
- D. 完备的搜索功能

**【答案】D**

31. 电子政务一站式服务的首选渠道是（）。

- A. 政务大厅
- B. 政府网站
- C. 政务呼叫中心
- D. 公告信息服务站

**【答案】B**

32. 客户关系管理简称为（）。

- A. ERP
- B. BPR
- C. CRM
- D. KM

**【答案】C**

33. 在客户导向的电子政务中，所谓客户导向就是以客户的需求为出发点，并以客户的满意程度作为衡量（）标准的战略。

- A. 社会管理
- B. 公共服务
- C. 市场监管
- D. 民主政治

**【答案】B**

34. 在基于客户关系管理的政府治理业务模式中，不论是政府的对外服务还是政府部门之间的业务，都应看作是（）与顾客的关系。

- A. 领导
- B. 管理
- C. 服务
- D. 决策

**【答案】C**

35. 电子政务公共服务的核心理念是（）。

- A. 以公众为中心
- B. 惠及所有人
- C. 无处不在
- D. 无缝

【答案】A

36. 业务流程中与外部流程衔接的政府作业流程称为（）流程，运行在电子政府的后台。

- A. 外部
- B. 内部
- C. 核心
- D. 公共

【答案】B

37. 电子政府的基本运行模式是“前后台、一站式”，它的基本思想在于创建一个虚拟的、统一对外的服务窗口，能够超越职能完成（）的服务。

- A. 独立
- B. 专门
- C. 集成式
- D. 一致

【答案】C

38. 政府流程再造不成功的原因不可能是（）。

- A. 未合理选择再造的关键流程
- B. 未能与政府再造同步进行
- C. 没有一支复合型的专业人才队伍
- D. 政府机构未完全按流程分类来设置

【答案】D

39. 下列哪项不是政府流程再造的目标？（）

- A. 流程便捷化
- B. 行为规范化
- C. 过程人性化
- D. 规则法律化

【答案】D

40. 职能管理模式下政府的主要管理目标是（）。

- A. 行政过程
- B. 行政效率
- C. 职能目标
- D. 政务流程

【答案】C

## 二、多项选择题（本大题共 20 小题，每小题 3 分，共 60 分）

41. 下列关于客户关系管理的说法，正确的有（）。

- A. 客户关系管理的核心思想是以客户为中心
- B. 客户关系管理是一种管理理念，也是一种管理机制，同时还是一种管理软件和技术
- C. 客户关系管理的核心方式是个性化的营销管理和服务
- D. 个性化推荐技术是客户关系管理的核心技术之一
- E. 客户关系管理的目的是为客户提供个性化服务和降低企业的成本

【答案】A, B, C, D, E

42. 构成流程活动核心内容的要素包括（）。

- A. 活动的主体
- B. 活动的实施对象
- C. 活动实施的方法和手段
- D. 活动发生的环境和场所
- E. 活动执行的时间

【答案】A, B, C, D, E

43. 流程具有的特性包括（）。

- A. 目标性
- B. 事务性
- C. 整体性
- D. 动态性
- E. 随机性

【答案】A, B, C, D

44. 电子政务对政府流程的影响主要表现为（）。

- A. 缩小业务流程的规模

增加业务流程的数量

- C. 扩大业务流程的范围
- D. 降低业务流程的中介度
- E. 缩小业务流程的范围

**【答案】 A, C, D**

45. 政府流程再造的目标包括（）。

- A. 流程便捷化
- B. 行为规范化
- C. 过程人性化
- D. 品质标准化
- E. 服务社会化

**【答案】 A, B, C, D**

46. 政府流程再造相较企业流程再造具有的特点包括（）。

- A. 再造主体和目标的公共性
- B. 对象需求的多样性
- C. 再造过程绩效评价的多样性
- D. 再造环境的复杂性
- E. 再造过程的长期性

**【答案】 A, B, C, D, E**

47. 相对于企业流程再造，政府流程再造具有的特点有（）。

- A. 再造主体和目标的公共性
- B. 对象需求的同一性
- C. 再造过程绩效评价的多样性
- D. 再造环境的复杂性
- E. 再造过程的短期性

**【答案】 A, C, D**

48. 相对于职能管理模式，下列属于流程管理模式特点的有（）。

- A. 更加注重过程控制
- B. 突出管理的服务本质
- C. 权力完整、分级治事、分层负责
- D. 职能分割彻底、管理层级多

更加注重过程效率

【答案】A, B, E

49. 政府流程具有的属性包括（）。

- A. 约束性
- B. 确定性
- C. 法定性
- D. 稳定性
- E. 可操作性

【答案】A, B, D, E

50. 政务流程对于政府管理的意义在于下列哪些方面？（）

- A. 它是制约政府行为和过程的工具
- B. 它可以优化政务处理过程
- C. 它可以用来减少政务处理中政府工作人员对自由裁量权的滥用
- D. 它有利于实现决策的程序化，提供决策水平
- E. 它有利于接收来自各方面的监督，保证程序上的公平

【答案】A, B, C, D, E

51. PZB服务质量模型认为，服务提供者在提供服务过程中需要缩小的差距包括（）。

- A. 顾客期望服务与管理者认知的差距
- B. 管理者认知与服务质量标准的差距
- C. 服务质量标准与服务传递的差距
- D. 服务传递与外部沟通的差距
- E. 顾客期望与顾客认知的差距

【答案】A, B, C, D, E

52. 政府绩效主要关注下列哪些方面？（）

- A. 成本
- B. 投入
- C. 产出
- D. 效果
- E. 公平

【答案】A, B, C, D, E

53. 关于绩效评估的下列说法，正确的有（）。

绩效评估的指标包括多个方面，但应以客户为中心

- B. 政府绩效评估实质上就是电子政务绩效评估
- C. 电子政务绩效评估是信息时代政府绩效评估的主要内容
- D. 绩效评估的目的是要持续地提高和改善绩效
- E. 电子政务绩效评估应与电子政务的任务和目标保持一致

**【答案】 A, C, D, E**

54. 下列关于服务型政府的说法，正确的有（）。

- A. 服务型政府是“有限政府”
- B. 服务型政府是以人为本位的政府
- C. 服务型政府是透明政府，政府的各项政策措施都应向社会公开
- D. 服务型政府的责任和权力是无限的
- E. 服务型政府是参与性政府

**【答案】 A, B, E**

55. 下列关于电子化公共服务的特点，正确的有（）。

- A. 电子化公共服务是大众化的服务
- B. 电子化公共服务是公益性服务
- C. 电子化公共服务以网络系统为主要的服务平台
- D. 电子化公共服务强调双向、互动、多样化
- E. 电子化公共服务是非营利性服务

**【答案】 A, B, C, D, E**

56. 政务协同办公平台的两个主要功能是（）。

- A. 数据交换
- B. 并联审批
- C. 方便各部门内部业务开展
- D. 方便公众
- E. 身份认证

**【答案】 A, B**

57. 下列关于电子政务公共服务前、后台的说法，正确的有（）。

- A. 前台和后台都是提供服务所必须的
- B. 前台的性能主要决定了服务递送的方便性、快捷性和公平性
- C. 后台的性能主要决定着服务的质量、能力和效果

前台和后台的角色是可以根据需要临时调换的

E. 随着信息技术的发展，前台会越来越大，而后台会越来越小

【答案】A, B, C, E

58. 将客户关系管理思想应用在电子政务领域中，下列哪些因素应予以考虑？（）

A. 仔细区分客户类别

B. 正确划分客户不同的生命周期

C. 提供多种服务渠道

D. 积极主动地为用户提供服务、提供价值

E. 根据需要进行必要的政府组织机构重组

【答案】A, B, C, D, E

59. 政府网站的三大功能主要包括（）。

A. 信息公开

B. 在线办事

C. 互动交流

D. 搜索引擎

E. 个性化服务

【答案】A, B, C

60. 下列关于服务型政府的说法，不正确的有（）。

A. 服务型政府应重视分权、放权、授权的使用

B. 服务型政府的管理是公民与服务者互动的过程

C. 服务型政府的核心职责是发展经济

D. 服务型政府中服务的成立条件是被服务者的自愿和要求

E. 服务型政府把行政效率作为衡量政府工作的唯一标准

【答案】C, E

“/错”题（本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 分）

61. 政府流程再造实质上就是政务流程自动化。

T. 对

F. 错

【答案】F

政府流程再造实施过程中，需重视从源头一次性捕获信息，实现信息共享。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

63. 流程的柔性化是政府流程再造追求的目标之一。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

64. 联机分析处理是一种基于数据仓库的软件技术，它使分析人员能够迅速、一致、交互地从多维、多视角观察数据，以达到深入理解数据的目的，是数据仓库系统必不可少的分析工具。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

65. 管理信息系统的目标是为了帮助管理者了解日常的业务，通过各种汇总分析报表对组织进行高效的控制、组织、计划和有效的决策，从而提高组织的效益。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

66. 规划和开发重要政务信息资源是电子政务的重要工作内容。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

67. 在电子政务平台中，建立数据中心的主要作用是存放基础数据和交换数据。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

68. 办公自动化（OA）系统是指利用现代化的办公设备和计算机技术来代替办公人员的手工作业，从而大幅度地提高办公效率的信息处理系统。

T. 对

F. 错

**【答案】 T**

政府信息化的核心价值是改善政府的公共服务，提高公共服务的水平和质量。

T. 对

F. 错

【答案】 T

70. 电子政务是指国家各级政府部门综合运用现代信息网络与现代数字技术，彻底转变传统工作模式，实现公务、政务、商务、事务的一体化管理与运行。

T. 对

F. 错

【答案】 T

71. 信息共享型政务流程再造是指电子政务的后台不发生变动，仅仅通过虚拟前台将不同部门连接起来。

T. 对

F. 错

【答案】 T

72. 政府流程再造可采用“缩小的后台与扩张的前台”模式，其中“缩小的后台”尤其指隶属于不同地区的同一行政级别的公共组织，可以无障碍地实现公共服务信息的交换。

T. 对

F. 错

【答案】 T

73. 对任何流程进行优化都必须解决组织、绩效的有关问题。

T. 对

F. 错

【答案】 T

74. 在流程管理中，保障流程为战略流程和操作流程的顺利实施提供必要的条件。

T. 对

F. 错

【答案】 T

75. 政府流程的目的就是政府的目的。

T. 对

F. 错

【答案】 T

76. 不单纯按照职能设置机构，组织结构层次大幅度减少是流程管理模式的特点之一。

T. 对

F. 错

【答案】T

77. 流程管理模式下，每个部门或个人都只能将流程中涉及到的下一个部门或个人视为顾客，视为必须全心全意提供优质服务的内部顾客。

T. 对

F. 错

【答案】T

78. 信息技术的使用只能加快业务流程的速度，为业务流程的变革提供条件，它本身并不能改变业务流程。

T. 对

F. 错

【答案】T

79. 流程管理观点要求管理和作业过程要建立在“超职能”基础上，跨越不同职能与部门的分界线。

T. 对

F. 错

【答案】T

80. 电子政务的实施，使得政务流程中不同活动之间的顺序化步骤更多，流程的中介度得以大幅度提高。

T. 对

F. 错

【答案】F

#### 四、名词解释题（本大题共 12 小题，每小题 5 分，共 60 分）

81. 政府上网工程

【答案】答：在我国，“政府上网”的概念是伴随着“政府上网工程”的实施而开始逐步为人们所接受的。1999 年 2 月，由中国电信联合国家 40 多家部委（办、局）的信息部门，共同倡议发起了政府上网工程。这一工程的最初目的是推动各级政府部门建设互联网站，并推出政务公开、领导人电子信箱、电子报税等服务，从而为政府信息化建设打下坚实的基础。政府上网只是电子政务的初级阶段，它为电子政务活动的实施创造了条件，是电子政务实现的前提与基础。

82. 信息系统审计

【答案】是指根据公认的标准和指导规范对信息系统及其业务应用的效能、效率、安全性进行监测、评估

和控制的过程。

#### 83. 电子政务信息系统监理

**【答案】**是以电子政务信息系统为对象的信息系统监理，具体是指依法设立且具备相应资质的信息系统工程监理单位，受国家或政府部门委托，依据国家有关法律法规、技术标准和信息系统工程监理合同，对电子政务信息工程实施的监督管理。

#### 84. 电子政务建设规划

**【答案】**是指从政府业务发展和政府改革的战略角度考虑，对电子政务建设的目标、发展战略以及政务系统资源和开发工作的一种综合性计划，是针对机构电子政务系统的最高层次的管理和规划。

#### 85. 数据挖掘

**【答案】**(Data Mining)就是从大量的、不完全的、有噪声的、模糊的、随机的数据中，提取隐含在其中的、人们事先不知道的、但又是潜在有用的信息和知识的过程。

#### 86. 数据仓库

**【答案】**是一个面向主题的、集成的、相对稳定的、反映历史变化的数据集合，用于支持管理决策。

#### 87. PMI

**【答案】**授权管理基础设施(Privilege Management Infrastructure, PMI)是信息安全局基础设施的一个重要组成部分，目标是向用户和应用程序提供授权管理服务，以供用户身份到应用授权的映射功能，提供与实际应用处理模式相对应的、与具体应用系统开发和管理无关的授权和访问控制机制，简化具体应用系统的开发与维护。

#### 88. PKI

**【答案】**公钥基础设施(Public Key Infrastructure, PKI)又叫公钥体系，是一种利用公钥加密技术为电子商务、电子政务提供一套安全基础平台的技术和规范。

#### 89. 数字证书

**【答案】**是网络通讯中标志通讯各方身份信息的一系列数据。您可以通过出示电子数字证书来证明您的身份或访问在线信息或服务的权利。

#### 90. 网上并联审批

**【答案】**是指用户直接在网上窗口提交申请和相关的基本信息资料。由主受理单位负责向各个相关的审批单位提交子申请，各个前置审批部门在本业务审批流程内对各自的子申请进行审批，主受理单位汇集这些审批结果后，再完成最后的审批工作。

#### 91. 行政审批

**【答案】**是行政许可的通俗说法，是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动的行为。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/12803110070006074>