

学校编码: 10384
学号: 15120141150351

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

公共部门绩效评估指标体系优化设计研究

——以中共福清市委老干部局为例

Public Department Performance Evaluation Index System
Optimisation Design Research

——Based on CPC Fuqing Municipal Committee Bureau of
Retired Veteran Cadre

林 静

指导教师姓名: 丁煜 副教授

专业名称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2017 年 4 月

论文答辩时间: 2017 年 月

学位授予日期: 2017 年 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2017 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（）课题（组）的研究成果，获得（）课题（组）经费或实验室的资助，在（）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：**林静**

2017年**5**月**27**日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

论文指导小组：

丁煜	副教授
张鸿平	处长
徐辉	教授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

林静

2017年5月27日

摘要

在公共管理领域中，公共部门绩效评估已成为前沿课题。绩效指标体系是其核心部分，但在具体操作层面，由于公共部门目标设定的多元化以及内容评估的复杂性，如何构建兼具理论依据和实践可行性的绩效评估指标体系，仍是学界公认的难点。

福清市委老干部局具有公益服务特点，涉及部门类型复杂，更是福州市乃至福建省老干部工作的先进典型，因此是一个较好的研究对象。本文的研究主旨是以中共福清市委老干部局为例，兼顾主客观因素，运用定性和定量相结合的方法，建立公共部门绩效评估指标体系，为涉老部门和服务性为主的党政部门绩效评估指标体系的优化提供一个具体的实践参考。

首先，以文献研究为主，简述公共部门绩效管理相关理论，研究梳理国内外关于公共部门绩效指标体系设计的理论和实践，为优化设计指标提供有效借鉴。

其次，以案例研究为主，通过问卷调查法，了解福清市老干部局绩效评估指标体系存在的问题和实际需求，理顺整个绩效评估指标体系的设计思路和根本原则。以平衡计分卡、关键绩效指标法和 360 度绩效评估为建立本文指标体系设计的逻辑起点，采用文献研究法、专家咨询法等研究方法建立备选指标库，运用统计分析方法筛选出具有代表性高、针对性强、指向性清晰的指标，并采用层次分析法赋予指标权重。这是本文研究的主要内容，通过采取主客观相结合的指标筛选和赋权的方法，对福清市老干部局绩效评估指标体系进行了优化设计。

最后，对全文的研究内容进行简要概括总结，探讨本文案例对于涉老部门和服务性为主的党政机关单位绩效评估的借鉴作用和可能的推广意义。

关键词：公共部门；老干局；绩效评估；指标体系；层次分析法；

Abstract

In public administration field, public department performance evaluation has already become the frontier topic. Performance index system is its core component, but on the specific operations level, due to the diversity and the content evaluation complexities in public department goal setting, how to structure performance evaluation index system combining both the theoretical evidence and practical feasibility, is still an academically recognized difficulty.

Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres has characteristics of public welfare services, involving complex department types, moreover it is the advanced type of Fuzhou City and Fujian Province retired cadres work. So it is a comparatively better research target. This article research purpose is to use CPC Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres as case study, considering both subjective and objective factors, using a combination of qualitative and quantitative methods, to establish public department performance evaluation index system, to provide specific practical reference for the retired cadres department and service oriented party and government departments' performance evaluation index system optimization.

Firstly, mainly based on article research, providing brief relevant theories on public departments performance management, researching and sorting domestic and international public department performance index system design theories and practices, to provide effective reference for optimization design index.

Secondly, mainly based on case study research, through questionnaire surveys, to understand Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres performance evaluation index system's existing problems and actual demands, to straighten out the whole performance evaluation index system design thinking and fundamental principles. Based on Balanced Score Card, Key Performance Indicator and 360-Degree Feedback as the starting point of establishing this article's index system design logic, using literature research method and Delphi method etc. research methods to establish alternative index library, using Analytic Hierarchy Process to select highly representative, strongly targeted and clearly directional index, and using hierarchy analysis method to give the index weight. This is the main content of this article's research, through adopting a combination of subjective and objective index selection and weighting methods, to conduct optimization design for Fuqing Municipal Bureau

of Veteran Cadres performance evaluation index system.

Lastly, to conduct a concise summary for this article's research content, and to discuss the reference value and possible popularization significance of this article's case study for the veteran cadres department and services oriented party and government departments' performance evaluation.

Keywords: Public Department; Bureau of Veteran Cadres; Performance Evaluation; Index System; Analytic Hierarchy Process;

厦门大学博硕士论文摘要库

目录

导论	1
(一) 研究背景和意义	1
(二) 研究内容与方法	3
(三) 本文的创新之处	4
一、基础理论与文献综述	6
(一) 基础理论	6
(二) 文献综述	7
二、研究设计与调研发现	21
(一) 研究对象选择	21
(二) 调研设计	23
(三) 调研发现	24
三、福清市委老干部局绩效评估指标体系优化设计	26
(一) 老干部局绩效评估指标体系优化设计思路	26
(二) 评估方法选择	26
(三) 老干部局指标设计要素分析	28
(四) 老干部局工作分析	30
(五) 老干部局绩效指标体系的优化过程	30
(六) 简要总结	44
四、结论与讨论	46
(一) 研究结论	46
(二) 政策启示	46
(三) 研究不足与展望	47
附录 1: 福清市委老干部局绩效评估座谈会提纲	49
附录 2: 福清市委老干部局绩效评估调查问卷	50
附录 3: 福清市委老干部局绩效评估指标选择专家问卷	54
附录 4: 福清市委老干部局绩效评估指标库筛选结果	56
附录 5: 福清市委老干部局绩效评估指标体系专家咨询调查问卷	58
参考文献	67
致谢	70

Contents

Introduction.....	1
i. Research Background and Significance.....	1
ii. Research Content and Methods	3
iii. Research Innovation.....	4
I. Basic Theory and Literature Review	6
i. Basic Theory	6
ii. Literature Review	7
II. Research Design and Survey Findings.....	21
i. Introduction of Research Case	21
ii. Survey Design.....	23
iii. Survey Findings	24
III. Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Index System Optimization Design	26
i. Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Index System Optimization Design Thinking.....	26
ii. Evaluation Method Selection	26
iii. Bureau of Veteran Cadres Index Design Essentials Analysis	28
iv. Bureau of Veteran Cadres Work Analysis	30
v. Bureau of Veteran Cadres Performance Index System Optimization Process.....	30
vi. Summary.....	44
IV. Conclusion and Discussion	46
i. Research Conclusion.....	46
ii. Policy Implications.....	46
iii. Research Deficiencies and Prospects	47
Appendix I: Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Forum Outline	49
Appendix II: Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Survey Questionnaire.....	50
Appendix III: Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Index Selection Expert Questionnaire.....	54
Appendix IV: Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Index Library Screening Results	56
Appendix V: Fuqing Municipal Bureau of Veteran Cadres Performance Evaluation Index System Expert Consultation Survey Questionnaire.....	58
References	67
Acknowledgements	70

导论

（一）研究背景和意义

1. 研究背景

2013年11月15日,《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中指出要“严格绩效管理,突出责任落实,确保权责一致”,同时强调“明确不同文化事业单位功能定位,建立法人治理结构,完善绩效考核机制”。绩效评估属于绩效管理的一部分。公共部门绩效管理不仅仅作为公共管理一个新的学科分支,也是公共部门管理新实践的参考。西方国家的公共部门特别是政府部门管理,深受“新公共管理”改革浪潮的广泛影响,使得绩效管理和绩效评估得到了较为普遍的运用^①。

更进一步,2014年10月23日,《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》首次在中央全会层次使用“善治”这个政治学术语。善治即良好的治理,是在社会管理过程中力求公共利益的最大化。这就意味着中国在善治理念的指导下,与世界其他国家一样,也将加入到政府形象重造运动的队伍中,也就是说新一轮公共行政改革将顺势而起,公共权力进行再一次重新配置。作为公共行政改革直接产物的政府绩效评估,其主要作用是对政府的整体行为过程进行有效政府的追求和评判^②。政府绩效评估与政府改革二者相辅相成,政府改革目标的实现水平在评价政府绩效评估活动是否有效上起着关键性作用,而政府绩效评估又是政府改革目标的直接反映。由此看来,一方面,政府绩效评估的进度快慢直接关系到特定的政府改革进程,另一方面,政府改革也持续不断为绩效评估提供活动平台和空间。作为公共部门吸收并参考借鉴私人部门管理技术方法和实践经验的先例,公共部门绩效评估成为政府善治的关键措施,被广泛运用于政府公共管理实践,这不仅丰富了政府改革的具体实践内容,也拓展和引导了公共行政学整个学科领域研究的新角度和新方向,甚至使西方国家的政府管理不论是从能力上还是从效率上都得到大幅提升,有效预防和缓和不少的社会危机和矛盾。

在我国,绩效评估研究起步相对较晚,但发展速度快。随着政府机关效能建设的展开,绩效评估及绩效管理走进人们的视野,作为改进公共部门特别是政府管理的有效手段,渐渐被运用和推广到我国政府管理具体实践当中。绩效指标体

^①陈振明. 公共部门绩效管理的理论与实践[J]. 中国工商管理研究, 2006, (12): 71-73.

^②郑志龙. 治理视野中的政府绩效评估[J]. 中国行政管理, 2007, (12): 16-18.

系作为公共部门绩效评价的核心,对其在吸收西方先进经验的精华和探索适合我国国情方法论的基础上,进行加强和完善,毫无疑问,是提高公共部门管理绩效的有效途径。然而在具体操作过程中,基于公共部门目标设定的多元化以及内容评估的复杂性等因素的影响和考量,如何构建兼具理论依据和实践可行性的绩效评估指标体系,仍是学界公认的难点。

2. 研究意义

(1) 理论意义

公共部门绩效评估的产生与发展不仅是基于管理理念转变和管理方式变革这些现实情况的客观要求,同时也有其存在的理论基础,即公共选择理论、利益相关者理论、委托代理理论、治理理论、新公共管理理论、绩效管理理论等。同时,公共部门绩效评估是一项系统的工程,不是单一的评估环节,它需要用全局的思维,把组织的目标最优化、最大化,因此,系统评价理论是贯穿整个绩效评估过程的理论支架。公共管理学科体系中,基于方法性和实务性的公共部门绩效评估,虽然理论涉及面广而密,但从整体上看,该方面的研究才起步不久。与一般政府部门相比,老干部局是以服务型为主的市委主管老干部工作的公共部门,其服务的主要对象是离退休老干部及军转、县处级干部,对象明确且独树一帜,具有一定的特殊性。本文选题从指标设计的角度给绩效评估的特定化、专门性实例研究提供一个新视野。

(2) 实践意义

在具体实践应用中,绩效评估指标体系因部门的不同而具有一定的差异性。总体来说,现阶段公共部门绩效评估中定性指标多,绩效指标本身能够进行量化的少且难以进行精确化测量,在实际评估过程中也较难操作。基于公共部门内外环境可能产生的变化,相应调整和变动其组织目标和评估指标是十分必要的,但目前大部分公共部门的绩效评估指标仍常年不变,很明显这既影响评估质量,也不利绩效水平提升。公共产品无论是其价格信息,还是在市场中的交易都难以有效监管,加之其数量大小、质量优劣情况以及公众消费偏好等也较难反馈,这些无疑增加了公共部门绩效评估的难度^①,故此,设计时应注重评估指标的全面性、合理性、周密性。借鉴公共部门绩效评估的历史经验,本文以福清市老干部局为研究对象,以实践回应绩效评估要求,旨在研究公共部门,特别是涉老部门

^①刘华. 公共部门绩效考核指标体系的构建[J]. 东南学术, 2013, (2): 71-78.

以及服务性为主的党政机关单位,对绩效评估指标体系进行既能充分体现公共部门属性又能更好指导部门管理实践的优化设计。

（二）研究内容与方法

1. 研究内容

本文以我国当前绩效评估改进不断深入为背景,以公共部门绩效评估相关理论为基础,结合中共福清市老干部绩效评估的实际开展情况,设计一套与中共福清市委老干部局战略目标及定位相匹配、具有较强操作性、更加科学完善的绩效评估指标体系,优化当前老干部局的老干系统整体绩效评估,也为其他涉老部门和服务性为主的党政机关单位提供一定的参考价值和指导作用。

首先,以文献研究为主,简述公共部门绩效管理相关理论,研究梳理国内外关于公共部门绩效指标体系设计的理论和实践,为优化设计指标提供有效借鉴。

其次,以案例研究为主,以福清市委老干部局为研究对象,通过问卷调查法,了解老干局绩效评估指标体系的存在问题和实际需求,分析概括该局在绩效评估指标体系设计方面上存在的缺点和不足。以平衡计分卡、关键绩效指标法和 360 度绩效评估为建立本文指标体系的设计逻辑起点,理顺整个绩效评估指标体系的设计思路和根本原则。采用文献研究法、专家咨询法等研究方法建立备选指标库,运用统计分析方法筛选出具有代表性高、针对性强、指向性清晰的指标,并采用层次分析法建立其判断矩阵,赋予指标权重,检验一致性,实现科学量化。这是本文研究的主要内容,通过采取主客观相结合的指标筛选和赋权的方法,对福清市老干部局绩效评估指标体系进行了优化设计。

最后,对全文的研究内容、核心观点进行简要概括总结,探讨福清市委老干部局绩效评估对于服务性为主的机关单位绩效评估的借鉴作用和可能的推广意义。

2. 研究方法

本文采用理论基础研究与案例实证研究相结合的方式,主要运用了文献研究法、专家咨询法、案例研究法,层次分析法等,以保证指标设计科学、全面、有序进行。

文献研究法:阅读收集相关公共部门绩效管理指标体系研究文献,梳理国内外公共部门关于构建绩效指标体系方面的研究进展。

案例研究法：根据绩效评估指标构建的相关理论基础上，以福清市老干部局为例，分析并进行指标设计优化研究。

专家咨询法：咨询专家，对设计的指标内容进行筛选。

层次分析法：建立综合评估的层次结构，构造两两比较判断矩阵，计算各指标的权重，然后再计算其判断矩阵和检验一致性。

3. 技术路线

根据上文拟定的研究内容和研究方法，本文研究的技术路线见图 1。

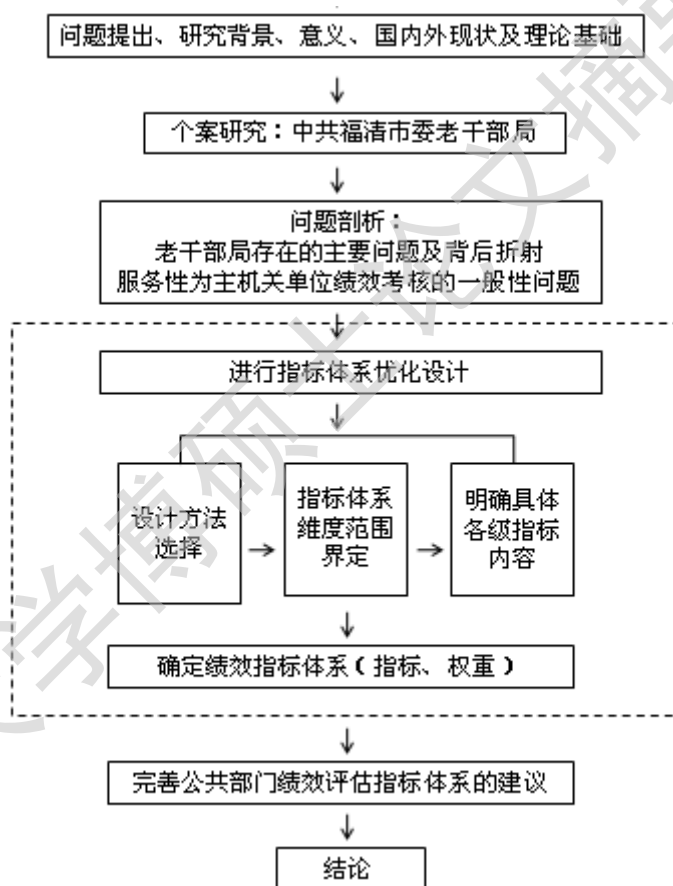


图 1：公共部门绩效评估指标体系的优化设计

（三）本文的创新之处

从政府绩效评估指标研究来看，国内文献研究较多，但对政府部门，特别是涉老部门和服务性质为主的单位绩效管理、考核指标的文献却很少，在这方面，本文做了尝试性研究。

第一，在价值取向上，强调服务性政府。在指标初选时，征求服务对象即老干部的看法和诉求，重视老干部满意度，并确定相关的绩效评估指标，以老干部的利益和诉求为根本出发点，充分保障其权益，体现以人为本的执政理念；

第二，采用主客观相结合的方式筛选指标和确定权重。在对绩效评估指标体系进行优化设计时，以区别于传统绩效评估指标设计。一方面采用专家咨询法等主观性测量建立指标备选库，另一方面基于统计分析方法进一步对指标进行客观筛选，注重各指标维度与具体指标之间的平衡关系和因果联系，并确定权重大小。

第三，结合实际案例来进行研究。老干部局既是党政公益服务类部门，也是专业类涉老部门，其涵盖的单位有教育类的老年大学，也有服务管理类的老干部活动中心和关工委。福清市老干部局绩效考核综合排名常年居于福州县市区老干部局的前列，是福建省老干部工作先进集体，故选取老干部局为研究对象具有一定的代表性。选取具有代表性的案例研究方式，是为了更清晰地说明公共部门绩效评估指标体系的优化过程，这一研究方法具有普适性，对当前涉老部门和党政机关服务类机关单位等其他公共部门的绩效评估同样具有可行性，有一定的参考和借鉴。

一、基础理论与文献综述

（一）基础理论

绩效管理传统的行政考核和绩效测评完全不同，强调组织绩效与个人绩效的双重结合。其本质是持续沟通和反馈的过程管理以及面向全方面组织效益的结果管理。在实施过程中，组织目标进行分解后，把组织目标渗透到个人目标中，藉着激励实现个人绩效而提高组织绩效^①。因此，组织目标要与个人目标相适应，有机整合个人绩效与组织绩效，使得整个公共部门的效率得到提升。

公共部门绩效评估与绩效管理存在显著的本质区别。绩效管理注重对事前、事中和事后进行全程的跟踪与控制。绩效评估是事后评估，其功能效用依赖于整个绩效管理的整体建构和功能以及绩效管理其他环节功能的有效发挥，是绩效管理的核心，但不能完全替代绩效管理。所以，要明确把握绩效管理与绩效评估的不同，在战略地位上，运用绩效管理，注重计划性和控制力，从而稳步提升公共部门及员工的绩效。在方式方法上，实施绩效评估，量化评估细则与标准，调动部门整体及员工的积极性，更好地实现公共部门绩效目标。

公共部门绩效评估的特点是：一是以服务为导向，具有公共责任意识；二是包含多样化衡量标准。根据公共部门评估的不同功能，现阶段的绩效评估依然主要通过经济测定、效率测定和效益测定来进行。

绩效指标体系是绩效评估的基础。良好的绩效指标必须具备可衡量性、全面性、独立性、民主性、一致性和变动性。公共部门绩效评估的通用指标进行设计时，需遵循目的性原则、客观性原则、软硬指标结合原则。设计步骤如图 2 所示：

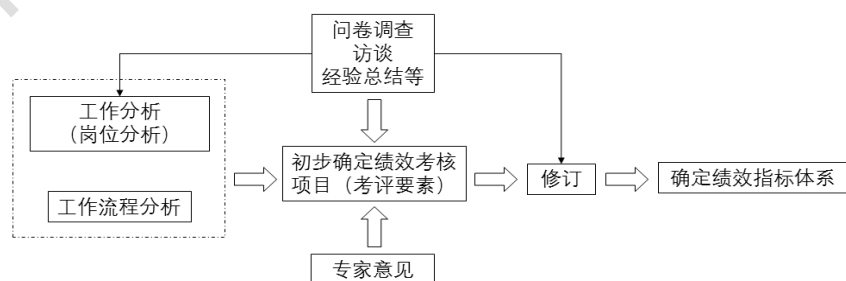


图 2：公共部门绩效指标体系建立的步骤

资料来源：胡税根. 公共部门绩效管理[M]. 杭州：浙江大学出版社，2005.

^①胡税根. 公共部门绩效管理—迎接效能革命的挑战[M]. 杭州：浙江大学出版社，2005.

（二）文献综述

近些年来，公共部门绩效评估在公共管理领域备受关注。卓越教授在《公共部门绩效评估》一书中，开门见山就指出，公共部门绩效评估在整个公共管理学领域还是近乎全新的探索^①。公共部门绩效评估就是对广义的政府组织、非营利组织（第三部门）以及公共企业（第四部门）等特定的社会组织在积极履行公共责任的过程中，在讲求内部管理与外部效应、数量与质量、经济因素与伦理政治因素、刚性规范与柔性机制相统一的基础上，获得公共产出进行的评审界定^②。公共部门绩效评估指标是“一个量化过程或给一个程序、项目或其他活动的运作指定的一个数目”^③，测量政府部门为公众提供产品或者服务状况。因此，公共部门绩效评估指标体系作为整个绩效评估过程的重中之重，其设计的科学与否不但会直接影响整个体系的价值，而且还会对公共部门的行为选择偏向与长期发展方向造成影响^④。因此，国内外公共管理理论界学者和公共部门组织将公共部门绩效评估指标体系的设计作为其研究热点，并且在不断探索研究过程中，为公共部门整个绩效评估指标体系的加强和完善提供了有益借鉴和参考。

1. 国外研究现状

对于公共部门绩效指标的研究，一直是国外绩效研究的焦点。国外研究相对较早，在对绩效指标研究的热忱关注下，西方国家在绩效指标这一课题上研究细致且已日趋成熟。西方国家对公共部门绩效评估指标体系的研究主要侧重理论研究、模型建立、实践研究等方面。

（1）关于公共部门绩效评估指标体系构建的理论背景研究

20世纪60年代后期，新公共行政学理论引起关注。H.G.Friderickson（弗雷德里克森）强调社会公平这一价值理念是公共行政的核心，力推公共行政的重点是要实现效率至上到公平至上的引导和转变，此外，政府公共部门设计方案时应突出“顾客需求”这一目标^⑤。该学派对西方国家改革实践产生的很大的影响，特别是以“顾客为导向”这一理论观点，奠定了绩效评估的理论基础。

^①卓越. 公共部门绩效评估[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011: 2.

^②[美]帕特里夏·基利, 史蒂文·梅德林, 休·麦克布赖德, 劳拉·朗迈尔. 公共部门标杆管理——突破政府绩效的瓶颈[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2002.

^③吴建南, 杨宇谦, 阎波. 政府绩效评价: 指标设计与模式构建[J]. 西安交通大学学报: 社会科学版, 2007, (5): 79-85.

^④H. G. Frederickson. Classics of Public Administration[M]. Fort Worth Texas: Hartcourt Brace College Publishers, 1997.

同一时期，利益相关者理论在西方国家也开始逐渐发展起来。到了 1984 年随着弗里曼（R. E Freeman）里程碑式地提出，利益相关者是指任何能够影响或是被组织目标所影响的团队或个人^①。此定义的提出，使利益相关者概念引起热议。随后，利益相关者理论逐步成为一种既定框架，用以辨别和解析组织行为影响^②。现阶段该理论已成为发展领域广为流传的分析工具，也运用在公共部门绩效评估的指标设计中。有学者认为公共部门绩效的实质就是为公共部门的利益相关者实现相关利益而进行工作的努力程度和效果^③。公共部门绩效的评估主体选择便是建立在特定的利益相关者上，并根据特定利益相关者的利益需求特定进行绩效评估指标体系的设计。因此，可以说利益相关者理论通过分析政府管理行为、责任、绩效与不同利益主体之间关系，为公共部门绩效评估指标体系的构建提供理论支持。

20 世纪 70 年代后期，随着西方政府改革，“绩效管理”概念被提出，绩效管理在绩效评估理论基础上，逐渐形成以定量评估理论为核心的绩效管理科学体系。在绩效评估的反思重估阶段，尼尔克斯（Fred Nickols）提出需要清晰地表述出测量员工是否成功达到目标的尺度^④。在绩效管理的发展丰富阶段，英国学者罗杰斯（Rogers）等认为要从组织角度来考虑组织的目标制定、绩效改进以及考查计划^⑤。英国迈克尔·阿姆斯特朗（Michael Armstrong）强调要改进绩效，首先必须了解目前的绩效水平如何。绩效管理的关键环节就是测定，只有你能够测定它，才能够改善它。基于一致的绩效目标实现程度的测定方法，这样确定绩效目标或标准才是有意义的^⑥。由此可见，评估指标作为公共部门绩效评估的关键，不但直接影响着评估的过程，也间接影响绩效的改善。由这些理念形成的公共部门绩效管理理论，为绩效评估指标体系的构建提供了理论指导和支持。

（2）关于公共部门绩效评估指标体系构建和相关模型研究

西方学者大致从研究组织绩效产生的内在机理和外部顾客对组织绩效的感知出发，提出构建公共部门绩效评估指标的方法和模型研究。早在二十世纪八十年代初期，英国 Reina 爵士针对绩效评估测量，带领其效率小组，首创了“3E”

^① R. E Freeman. Strategic Management: A Stakeholder Approach[M], Boston: Pitman, 1984: 20.

^②陈国权,李志伟.从利益相关者的视角看政府绩效内涵与评估主体选择[J].理论与改革,2005,(3):66-69.

^③Dayton Fandray. The New Thinking in Performance Appraisals[J]. Workforce, 2001, 80, (5): 36-40.

^④Rogers. An Exploratory Study of Performance Measurement System—Terms and Relationships With Performance Results[J]. Journal of Options Management, 2004, 22: 219-232.

^⑤Michael Armstrong. Performance Management [M]. London: Sage, 1994.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库