

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 17920061151537

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

新经济视阈下杭州海关绩效考评体系的改进
Provement of the Performance Appraisal System of
HangZhou Customs in the Vision of Current Economic
Situation

刘 铭

指导教师姓名: 詹虹 副教授

专 业 名 称: 工商管理

论文提交时间: 2011 年 4 月

论文答辩日期: 2010 年 月

学位授予日期: 2010 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2011 年 04 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

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）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

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）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

[内容提要] 经济全球化催化了“新公共服务”理论，促使许多政府高举“政府是服务”的大旗。其中，绩效考评作为一种改进和评价政府绩效的实用性管理工具，已引起各国政府的普遍关注，并逐渐引入到我国政府管理的实践当中。公务员的绩效水平决定了政府的整体绩效，影响着政府的形象，政府管理国家政治、经济和社会事务的有效性也受制于此。公务员绩效考评作为现代政府人力资源管理核心职能之一也有着重要的意义。而绩效考评于政府部门所具有的政治性、公共性、复杂性等特征，使得政府绩效考评成为管理实践中的难点之一。

随着我国外贸经济的快速发展，各界对海关执法和服务各方面要求越来越高，作为进出境监督管理机关的中国海关面临着履行传统职能和新增职能的双重挑战。中国海关工作在全球经济一体化加快的进程中，监管任务日益繁重，确立“服务为主”的管理理念，建立科学、公正、高效的海关公务员绩效考评体系，成为海关提高执法水平、完善内部管理、加强基层建设的客观需要。但由于绩效考评在海关开展的比较晚，还缺乏深入的研究和系统的理论指导，再加上行政机关以及海关工作的固有特点，使得海关公务员的绩效考评工作存在许多不足。

本文以采用理论和案例相结合的方法，以当前经济形势中海关大力度改革为背景，从回溯绩效考评相关理论基础，梳理出当代西方各国政府绩效管理的发展规律和成功经验。并通过对杭州海关绩效考评的实证分析，剖析了海关系统在绩效考评工作存在的问题。在查找不足，提出改进完善建议的同时，探索建立以实际工作业绩分析为基础、以电子考评系统为辅助，细化岗位职位，定性考评和定量考评相结合，日常考评和年度考评相结合的多方位绩效考评体系，促进绩效考评向规范化、制度化，目标化、日常化发展从而不断提高海关内部的绩效管理水水平。

[关键词] 新经济；海关；绩效考评；体系

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Economic globalization created "New Public Service" theory, which has pushed many governments to hold high the banner of "the Government service". In this theory, Performance Appraisal, as a practical management tool to improve and evaluate government's performance, has caused widespread concern of governments. And it is also gradually introduced into management practice of our government. The performance level of civil service determines the government's overall performance, affecting the image of the government. The validity of government's management of national politics, economy and social affairs is also subject to this. Performance Appraisal of civil service, as one of principal duties of modern government's manpower management, is significant. Government departments have multiple characters, such as political, public and complex, which making the evaluation of government's performance be one of difficulties in management practice.

With rapid growth of China's economy and foreign trade, all sectors of the society pay close attention to customs' enforcement and service in high demand. Chinese Customs - supervision and administration institution of Exit and Entry - is facing with the dual challenges from traditional functions and new functions to perform. As the process of economic globalization is speeding up, Chinese customs' regulatory tasks becomes more and more onerous. In order to enhance enforcement level, improve internal management and strengthen primary organizations, customs established a "service oriented" management philosophy and wanted a scientific, fair and efficient Performance Appraisal system of customs' civil service. However, due to Performance Appraisal undertaken relatively late in customs, but also a lack of in-depth research and systematic theoretical guidance, coupled with the inherent characteristics of the executive authorities' and the customs' operations, which make the Performance Appraisal of civil service have many deficiencies.

This paper uses a combination of theory and case, approach to the background that customs strive to reform in the current economic situation, on the basis of the review of Performance Appraisal theories, to tease out the law of development and the success about performance management of the contemporary Western

governments.

Through the empirical analysis of Performance Appraisal of Hangzhou customs, this paper also analyzes the problems existing in the customs' Performance Appraisal

the analysis of the actual job performance with assistance of electronic evaluation system, the writer tries to explore to establish multi-aspect Performance Appraisal system, including position specialization, qualitative evaluation and quantitative evaluation, routine evaluation and annual evaluation. Promote Performance Appraisal to be standardization, institutionalization, purposeful and routine, thereby improve customs' internal performance management level.

Key words: Current Economic Situation; Customs ; Performance Appraisal ; System

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	4
1.3 研究的内容框架	5
1.4 研究方法	6
第二章 绩效考评的相关理论概述	7
2.1 绩效及绩效考评的相关概念	7
2.1.1 绩效的概念	7
2.1.2 绩效考评的概念	8
2.1.3 绩效考评的作用	9
2.2 绩效考评与绩效管理	10
2.2.1 绩效管理的概念	10
2.2.2 绩效管理和绩效考评的区别	10
2.3 绩效考评的主要方法	11
2.3.1 目标管理法	13
2.3.2 360 度考评法	14
2.3.3 关键绩效指标考评法	15
2.3.4 民主评议法	16
2.3.5 几种考核方法的优缺点	16
2.4 绩效考核方法在公共部门运用研究	18
第三章 国内外公务员绩效考评分析比较	20
3.1 公务员绩效考评的概念	20
3.1.1 公务员考评的概念和含义	20
3.1.2 公务员绩效考评和企业员工绩效考评的异同比较	20
3.1.3 公务员绩效考评的原则	22
3.2 我国公务员绩效考评发展过程	22
3.3 国外公务员绩效考评的实践	24
3.4 中外公务员绩效考评方法的启迪	28
第四章 杭州海关绩效考评现状及存在问题	31
4.1 杭州海关基本情况	31
4.1.1 杭州海关的主要职责和任务	31
4.1.2 机构设置和人员配置	31
4.2 杭州海关公务员考评工作的现状	33
4.2.1 考评的对象和内容	33
4.2.2 考评的方法	34
4.2.3 考评程序	35
4.2.4 考评的标准	36
4.3 杭州海关公务员考评工作的主要特点	36
4.4 杭州海关目前公务员考评工作存在的主要问题	37
第五章 杭州海关绩效考评体系的重新设计	41
5.1 杭州海关绩效考评目标	41

5.1.1 经济形势与工作要求分析.....	41
5.1.2 海关绩效考评的最终目标.....	42
5.2 杭州海关绩效考评体系设计重点	43
5.3 杭州海关绩效考评体系设计原则	44
5.4 考评对象的设立	46
5.5 杭州海关绩效考评指标体系构建	47
5.5.1 组织目标分解.....	47
5.5.2 考评指标设立原则.....	49
5.5.3 指标分类.....	49
5.6 杭州海关绩效考评办法及程序设计	52
5.7 考评结果的运用	55
5.8 考评体系保障	55
5.8.1 人员培训.....	55
5.8.2 考核管理系统开发.....	55
附件.....	56
结束语.....	71
参考文献	72
致谢.....	73

Content

Chapter 1 Introduction	1
1.1 Research Background	1
1.2 Reseach Significance	4
1.3 Research Contents and Organizational Structure	5
1.4 Method	6
Chapter 2 Overview of Performance Appraisal Theories	7
2.1 Concept of Performance and Performance Appraisal	7
2.1.1 Concept of Performance.....	7
2.1.2 Concept of Performance Appraisal.....	8
2.1.3 Role of Performance Appraisal	9
2.1.4 Research of Civil Servant Performance Appraisal.....	10
2.2 Performance Management and Performance Appraisal	11
2.2.1Concept of Performance Management.....	11
2.2.2 Comparison of Performance Appraisal and Performance Management	12
2.3 The main method of performance appraisal	13
2.3.1 MBO.....	15
2.3.2 360-DEGTEE FEEDBACK.....	16
2.3.3 KPI.....	17
2.3.4 Democratic Performance Appraisal Method.....	18
2.3.5 Advantages and Disadvantages of Performance Appraisal Methods...	19
Chapter 3 Comparison of Performance Appraisal of Chinese and Foreign Civil Servants	21
3.1 The Concept of Civil Servant Performance Appraisal	21
3.1.1 Concept and Meaning of the Civil Servant Performance Appraisal.....	21
3.1.2Comparison of Performance Appraisal in Civil Servant and Company	21
3.2 Development of Performance Appraisal of Chinese civil servants	23
3.3 Practice of Performance Appraisal of Foreign Civil Servants	24
3.4 Inspiration of Performance Appraisal Method of Chinese and Foreign Civil Servants	28
Chapter 4 Status and Problems of Performance Appraisal in Hangzhou	

Customs	31
4.1 Basic Situation of Hangzhou Customs	31
4.1.1 Main Duties and Tasks of Hangzhou Customs.....	31
4.1.2 Organization and Staffing.....	31
4.2 Performance Appraisal of Hangzhou Customs	33
4.2.1 Object and Content of Performance Appraisal.....	33
4.2.2 Methods of Performance Appraisal.....	34
4.2.3 Process of Performance Appraisal.....	34
4.2.5 Standard of Performance Appraisal	34
4.3 Main Features of Performance Appraisal of Hangzhou Customs	35
4.4 Main Problems Existed in Performance Appraisal of Hangzhou Customs	36
Chapter 5 Re-design of Performance Appraisal System in Hangzhou Customs	40
5.1 Targets of Performance Appraisal in Hangzhou Customs	40
5.1.1 Analysis of Economic Situation and Job Requirements	40
5.1.2 Ultimate Goal of Performance Appraisal in Customs	41
5.2 Design Focus of Performance Appraisal System in Hangzhou Customs	42
5.3 Design Principles of Performance Appraisal System in Hangzhou Customs	43
5.4 Establishment of Performance Appraisal Object	45
5.5 Construction of Performance Appraisal Indicators System in Hangzhou Customs	46
5.5.1 Organizational Goal Decomposition	46
5.5.2 Principle of Appraisal Indicators	48
5.5.3 Indicators Classification	48
5.6 Design of Performance Appraisal Method and Process	49
5.7 Application of Appraisal Result	52
Conclusion	53
Annex	54
References	59
Acknowledgments	60

第一章 绪论

1.1 研究背景

全球化时代是高科技和信息化的时代,地理上的边界概念不再像以往那样重要,“随着工业社会向后工业社会的过渡和工业社会日趋成熟,信息和信息技术的爆炸性发展加强了市场的力量。市场不仅意味着选择与竞争,更多的意味着机遇与挑战。世界各国政府在面向二十一世纪之际,都不约而同地作出了共同的选择—改革,掀起了席卷全球的改革运动。

全球化将使政府讲求绩效。服务型政府是绩效政府,即有效率和效益的政府。上个世纪七十年代以来,西方各国掀起了一场声势浩大的政府改革潮流。主要内容就是用竞争的机制打破政府对公共服务的垄断,促使政府增强公共服务意识;以公众需求为导向,改善服务方式,提高服务效率,增强服务能力。在当代,“政府行政的有效性”已成为评价政府行政效能和能力的重要指标。“服务型政府”就应当反映追求效能这一世界性的行政潮流,不仅追求行政效率,还要降低行政成本,提高行政质量,以实现公共管理的效能最大化。为此,必须借鉴某些有效的做法,建立科学的目标管理、绩效指标评价体系、严格成本核算,并不断依据社会需要转变自身职能。

提高政府绩效,是公共管理始终追求的基本目标之一。这其中构建“以绩效为导向”的公务员制度成为主轴。但是在实践中,由于政府的“无效管理”却经常引起公众抱怨。人们很难难以找到令人满意的方法和工具对公共部门进行改革、测量、考评甚至判断。因此,尽管人们意识到绩效得重要作用和地位,但是在理论研究方面却略显薄弱。1994年3月8日我国颁布了《国家公务员考评暂行规定》,将公务员的考评工作纳入规范化轨道。经过近年来的不断改进完善,已逐步形成了具有中国特色的公务员考评体系。2005年4月27日第十届全国人民代表大会常务委员会通过的《中华人民共和国公务员法》和2007年1月推出

的《公务员考评规定（试行）》，将公务员考评工作纳入了法制化轨道。如何设计一套加科学、公正的考评指标体系，最大限度地调动每一名公务员的工作积极性、主动性，促进各项工作的顺利开展，已成为目前我国政府工作中的一项重要任务。

中国海关作为中国政府的组成机构，是国家进出关境监督管理机关，主要承担着查缉走私、征收关税、海关监管、海关统计等职能，是维护国家主权和利益的一个重要政府部门。海关关员作为国家公务员的一员，承担着“依法行政，为国把关，服务经济，促进发展”的神圣使命，其执法权力是否有效履行和公共服务水平的高低，将直接影响国家形象和进出口贸易秩序，加强海关公务员考评管理意义重大。然而，现行的管理机制已显现出一些问题如：因循守旧、墨守成规、工作作风简单化、形式主义、不计行政成本、不讲行政效率等现象时有发生，内部管理缺乏有效的竞争激励机制，干多干少一个样。而且由于绩效考评在海关开展的比较晚，还缺乏深入的研究和系统的理论指导，再加上行政机关以及海关工作的固有特点，目前海关的绩效考评工作还有许多不足，存在着重工作结果、轻管理过程，重定性考评、轻定量考评等问题，使考评流于形式，达不到应有效果。

全球化浪潮这一大的环境变迁对我国的行政管理进而对公务员制度产生了广泛而深刻、持久而复杂的影响。全球化对我国公务员队伍的人员素质和能力、人才吸引力等方面提出了更高的要求。主动积极融入全球化的潮流，中国海关进行了一系列改革。中国海关于 1983 年加入海关合作理事会(Customs Cooperation Council 简称 CCC；1994 年改名为世界海关组织 World Customs Organization，简称 WCO)，加入了其中 WCO 六个公约，即《关于建立海关合作理事会的公约》、《关于协调商品名称及编码制度国际公约》、《关于货物凭 ATA 报关单证册暂准进口海关公约》、《关于简化和协调海关业务制度国际公约》、《海关暂准进口公约》、《关于在展览会、交易会、会议等事项中便利展出和需用货物进口海关公约》等等。随着中国于 2001 年 11 月正式成为世界贸易组织(World Trade Organization，简称 WTO)的成员，从此 WTO 的规则和要求对包括海关在内的政府各部门都发

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