

学校编码: 10384

学号: 17920081151019



分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

F 海关基层工作人员的激励问题研究

Research on F Customs Grass-roots Officials Incentive Problems

陈欣欣

指导教师姓名: 章达友 副教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2011 年 4 月

论文答辩日期: 2011 年 5 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席 _____

评 阅 人 _____

2011 年 4 月

海关基层工作人员
的激励问题研究

陈欣欣

指导教师: 章达友
副教授

厦门大学

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

海关作为国家进出境监管部门，担负着把守国门的重任，近年来，不断增长的进出口贸易量、科技的不断发展带来的新事物、WTO 规则下国际贸易的多样性对作为进出口监管部门的海关不断提出更高的要求，特别是海关基层工作人员，处于业务一线，直接面对工作对象，其工作效能直接影响海关整体工作开展的成效，如何提高海关一线队伍的战斗力以应对不断变化的时代需要，是目前海关队伍建设中面临的比较急迫的问题。要调动海关基层工作人员的主动性、积极性，就需要实施有效激励，通过有效的激励，激发海关基层工作人员与时俱进、积极进取的思想，此外通过采取有效激励手段，健全完善海关基层工作人员的激励机制，有利于提高整个海关队伍的整体执法效能，充分发挥海关管理效能，也是建立现代化海关管理制度的客观需要。

本文在对相关概念和理论进行阐述的基础上，探讨了海关基层工作人员概念和激励分类，同时回顾总结了不同经典激励理论的内容和理论启示，为文章研究提供可参考理论依据。通过对 F 海关基层工作人员的工作满意度、激励因素重要性、实际激励效果等进行的问卷调查分析，归纳总结出目前 F 海关基层工作人员在激励方面存在的问题，如薪酬福利制度缺乏弹性、人员晋升渠道狭窄、考核制度缺乏标准、培训多样性不足、参与管理流于形式等等，最后在问题原因分析的基础上提出完善 F 海关基层工作人员激励机制的一些设想。

笔者希望本研究结果能对我国海关干部队伍的整体激励模式的健全起到一定的补充作用。

关键词：海关基层工作人员；激励；完善

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Customs as the national regulatory authority charged with the task of entry and exit the nation border. In recent years, the growing import and export trade, the development of technology to bring new things, the diversity of the international trade under the WTO rules make higher requirements to customs, especially for Customs grass-roots officials who directly facing the work object in the business line, the performance of their work carry out a direct impact on the overall effectiveness of the Customs. How to improve the fighting capacity of the customs officials to respond to the changing needs of the times, is the urgent problems in customs team building. To mobilize initiative and enthusiasm of the Customs grass-roots officials, it needs to implement effective incentive. Through effective incentive, excite the positive thinking of the customs grass-roots officials with the times. And improved Customs grass-roots officials' incentives system help to improve the overall effectiveness of law enforcement of the Customs team, give full play to the customs administration efficiency, also the objective needs to establish modern customs management system.

By introducing the related concepts and theories, the paper discuss the basic concepts and incentive classification about customs grass-roots officials, and summarize the content of different classical incentive theory for the revelation, for providing theory basis for reference. Conduct the survey on the job satisfaction, the importance of motivational factors, the actual incentive effects of F customs officials. According the survey results, propose the questions of F customs grass-roots officials, such as lack of flexibility of remuneration system, the narrow channels for promotion, lack of standard evaluation system, lack of diversity training, participate in the management of the formalism, etc. based on the analysis of the cause of the problem, put forward some basic ideas of perfect incentive system of F customs grass-roots officials.

Hope this research results play the role of a beneficial supplement to the whole incentive model of China's customs.

Key words: customs grass-roots official; incentive; perfect

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

摘 要.....	I
目 录	V
第一章 绪论	1
第一节 选题的背景和意义	1
第二节 海关基层工作人员的概念界定	3
第三节 研究内容、方法及文章结构	4
第二章 相关概念和理论基础	6
第一节 激励的定义和分类	6
第二节 国外主要经典激励理论及启示	9
第三章 F 海关基层工作人员激励现状分析	14
第一节 海关基层工作人员职业特点分析	14
第二节 F 海关基层工作人员激励制度分析	15
第三节 F 海关基层工作人员激励状况问卷调查及分析	18
第四章 F 海关基层工作人员激励机制的问题和对策	28
第一节 F 海关基层工作人员激励机制存在的问题	28
第二节 F 海关基层工作人员激励机制的对策	34
第五章 全文总结	42
附录:调查问卷	45
参考文献	48
致谢.....	50

Content

Chapter 1 Preface.....	1
1.1 Background topics And significance	1
1.2 Concept of the customs officials in business line	3
1.3 Research content, methods and structure	4
Chapter 2 Related concepts and theoretical basis	6
2.1 Concept and classification of incentive	6
2.2 foreign classic incentive theory introduction and revelation	9
Chapter 3 Analysis of incentive condition of F customs grass-roots officials	14
3.1 professional characteristics analysis of F customs grass-roots officials	14
3.2 Incentive system analysis of F customs grass-roots officials	15
3.3 Investigation of incentive management of F customs grass-roots officials and problem analysis.....	18
Chapter 4 Problems and solutions of perfect incentive mechanism of F customs grass-roots officials	28
4.1 Incentive mechanism existing problems of F customs grass-roots officials in business line	28
4.2 Detailed measures to improve incentive mechanism of F customs grass-roots officials.....	34
Chapter 5 Conclusions.....	42
Appendix.....	45
References	48
Acknowledgement.....	50

第一章 绪论

第一节 选题的背景和意义

一、选题的背景

近年来，我国在对外贸易领域进行了一系列的改革，如加大国有外贸企业的改革力度、不断放松贸易管制、赋予各类企业进出口经营自主权、大幅度降低关税及削减非关税壁垒等措施，特别加入 WTO 组织后，中国的国际贸易活动日益频繁，进出口物流量呈几何数字增长，据统计，2010 年全国进出口贸易额为 29728 亿美元，自 2005 年以来，连续 5 年年均增幅达 22%。不断增长的进出口贸易量、科技的不断发展带来的新事物、WTO 规则下国际贸易的多样性对作为进出口监管部门的海关不断提出更高的要求，随着货物、资金、信息、服务及人员的跨国界自由流动进一步扩大，非传统安全威胁的因素也在不断增多。这使海关在严格执法和便利贸易方面所承受的压力越来越大，工作任务日趋繁重，工作性质更加复杂。面对挑战，海关也在不断完善管理方法和手段，切实落实国家的政策方针，近年来在管理规划、管理理念、队伍建设、电子政务等方面都加大了创新和改革力度，为自身的科学发展打下了良好的基础。特别是队伍建设方面，在国家开展全国公务员考试的基础上，海关招收了一大批各方面专业的人才，制定或修改了一些人才培养激励制度，有效提高整个海关队伍的执法能力。从人才发挥作用的层次以及实际工作中所需数量来看，海关的工作人员可分为三类，一类是海关发展所需要的专家型人才，这类人才数量稀少，但作用巨大，对海关实际工作的解决以及海关今后的发展方向起着重要的指导作用；第二类是保证海关事业正常发展的各级领导力量；第三类是基层工作人员，即直接面对工作对象的海关人员，这类人员是海关履行把关和服务职能的最基本力量。

目前海关已经开始重视人员的激励建设，拟通过建立完善各类激励手段提高整个干部队伍的工作效率，但由于种种原因，激励机制仍不尽完善，一些长期并普遍存在于我国公务员队伍的不良现象仍时有发生，如：效率低下、安于现

状、不思进取、责任感和敬业精神不强等，此外，也有部分高素质、高学历、高职称、高技术能力的青年人员或因个人生活追求、或因工作兴趣等原因辞去公职，以上现象均从侧面反应了目前海关队伍存在着激励不足的情况。党的“十六大”报告指出“努力形成广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力的用人机制，把优秀人才集聚到党和国家的各项事业中来”，这为我们研究和改进公务员激励机制提供了行动指南，如何吸引优秀人才，如何留住优秀人才、如何使留住的优秀人才发挥最大潜力等，都成为需要研究和重视的问题。大量的理论研究和实践经验表明，科学的激励制度能够调动每一个工作人员的积极性和创造性，能够使人才最大限度的发挥自身潜力。因此，如何激励海关工作人员努力工作，成为海关人才队伍建设的关键，对海关工作人员激励机制的研究和完善已经显得十分必要和紧迫。

二、选题的意义

完成好海关部门的各项任务，关键在基层，关键在人才。海关人员是海关执政管理的基础，是履行海关管理职能，推进海关行政管理改革发展的基础，尤其是海关基层工作人员，是承担海关监管、征税、缉私、统计“四大基本任务”的直接人员，其直接面对进出口企业等工作对象，直接接受外界监督，其一切管理活动都直接关系到进出口贸易的顺畅和质量，其素质、能力和工作作风，直接关系到国家在国际中的形象。这就要求海关部门需要拥有一支高效运转、充满活力的基层人员队伍，而人员工作动力的激发则依赖于合理完善的激励机制。

（一）有效激励是调动海关基层工作人员积极性，发挥海关职能的需要
要更好地调动海关基层工作人员的主动性、积极性，就需要实施有效激励，通过有效的激励，激发海关基层工作人员与时俱进、积极进取的思想，从而自觉提高进出口监管的能力和执法服务的水平与质量，提高其驾驭国际贸易变化的能力和应对复杂局面的能力，切实承担起海关的进出口监管职能。

（二）有效激励是海关基层工作人员实现自身价值目标的需要

造就一位优秀的海关工作人员既需要其具有良好的自身素质，更需要有完善的激励机制，通过实施有效的激励机制，从物质与精神的角度激励海关工作

人员自我完善，包括改善成就动机、需求层次、自我效能等，从而提高个人能力水平，实现自身价值目标。

（三）有效激励是实施海关人才战略，建立现代海关制度的客观需要

全面建设现代化海关，是一项复杂的系统工程，涉及海关工作的方方面面，任重道远，迫切需要一大批优秀的领导型人才、专家型人才和创新型人才投入到这一事关海关长远发展的改革实践中来。要建立充满活力的用人机制，营造人才辈出、人尽其才的良好氛围，就必须采取有效激励手段，这也是海关队伍当前急需解决好的重大课题。

带格式的：项目符号和编号

第二节 海关基层工作人员的概念界定

一、海关介绍

海关全称为中华人民共和国海关，《中华人民共和国海关法》第二条规定：中华人民共和国海关是国家的进出境监督管理机关。海关依照本法和其他有关法律、行政法规，监管进出境的运输工具、货物、行李物品、邮递物品和其他物品(以下简称进出境运输工具、货物、物品)，征收关税和其他税、费，查缉走私，并编制海关统计和办理其他海关业务。第三条规定：国务院设立海关总署，统一管理全国海关。第四条规定：国家在对外开放的口岸和海关监管业务集中的地点设立海关。海关的隶属关系，不受行政区划的限制。海关依法独立行使职权，向海关总署负责。

海关为了完成监管、征税、缉私、统计四大基本任务，共承担通关监管、税收征管、加工贸易和保税监管、海关统计、海关稽查、打击走私及口岸管理等7项主要职责，海关各项职责存在紧密的联系与组合，如通关监管过程蕴含了征税管理、加工贸易和保税监管的很多元素，通关监管又是口岸管理的一部分，因此海关各职能的发展需要统筹规划，齐头并进。

二、海关基层工作人员定义

介绍海关基层工作人员这个概念需先介绍海关机构设置，海关机构从上到下可以分为三个层级：第一层级为海关总署及内设厅，主要职责是贯彻执行中

央决策，结合时势制定和解释法规规章；第二层级为各直属关及内设处，主要职责是执行总署制定方针，贯彻落实总署决策，结合各关实际制定操作细则；第三层级为各隶属关及办事处，主要职责为执行各项规章制度，具体履行海关各项职责。海关基层工作人员泛指隶属于海关机构第三层级，即隶属关及办事处，在进出境口岸，承担海关具体业务的海关工作人员。

海关工作人员隶属国家公务员序列，公务员是指代表国家从事社会公共事务管理、行使国家行政权力、履行国家公务的公职人员^①。《中华人民共和国公务员法》第二条明确指出：我国公务员是指“依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负担工资福利的工作人员”。因此海关基层工作人员仍属于国家公务员范畴。

本文旨在研究海关业务一线人员的激励问题，因此将所述海关基层工作人员的概念界定为“隶属各隶属关及办事处，在进出境口岸一线，行使海关具体职责，从事针对进出口企业和个人的海关执法操作，依法履行公职，并由国家财政负担工资福利的工作人员。”

带格式的：项目符号和编号

第三节 研究内容、方法及文章结构

一、研究的内容

本文旨在对 F 海关基层工作人员的激励机制问题进行研究。通过对海关基层工作人员的职业特点和激励现状的论述，结合对 F 海关基层工作人员激励现状的问卷调查结果分析，找出目前 F 海关基层工作人员在激励方面存在的问题，并对存在问题提出相应的可行性对策和建议。本文期望能为研究人员进一步寻求上述问题的答案提供一些有益的视角，为完善我国海关工作人员激励机制出一份浅薄之力。

二、研究方法

(一)文献研究法。

也称历史文献法，通过阅读和收集涉及激励的研究文献和学术成果，寻找

^①谭功荣.公务员制度概论.北京大学出版社.2007年.P4

理论依据，从而把握目前激励机制研究的理论基础。

(二) 实证分析法

使用实证分析法，通过对 F 海关基层工作人员问卷调查得出的结果进行统计和分析，把握激励机制问题的症状，对 F 海关基层工作人员激励机制存在的问题进行归纳，在实证研究的基础上提出完善的对策。

(三) 问卷调查法

通过借鉴相关激励的研究成果，编制有效调查问卷。通过搜集 F 海关基层工作人员激励现状的满意度、最吸引其的激励方式、实际激励效果，为进一步分析问题提供数据，从而为 F 海关基层工作人员激励机制提出合理可行的对策和建议提供可信的数字依据。

三、文章的结构

本文结构如下：

第一章是绪论部分，主要介绍论文的选题背景和意义，海关基层工作人员的概念，文章的研究内容和研究方法。

第二章是相关概念和理论介绍，在对相关概念和理论进行阐述的基础上，探讨海关基层工作人员激励分类，同时回顾总结不同经典激励理论的内容和理论启示，为进一步的研究提供理论参考。

第三章是介绍海关基层人员职业特征和 F 海关基层工作人员激励制度，对 F 海关基层工作人员进行激励现状问卷调查，对调查问卷结果进行研究分析。

第四章是在调查问卷基础上对 F 海关基层工作人员激励机制存在的问题进行归纳总结，深入分析问题存在的根源，并针对性提出解决问题的对策。

第五章是全文总结。

本章小结：

本章介绍了论文选题的背景和意义，文章研究的内容、方法及结构，下一章拟对相关概念和理论进行阐述，为文章的研究提供可参考的理论依据。

第二章 相关概念和理论基础

带格式的：项目符号和编号

第一节 激励的定义和分类

一、激励的定义

激励就其字面词义而言，具有激发鼓动的意思。日常生活中人们常常把它理解为调动人的积极性。激励是现代人力资源管理的核心，是管理功能的精髓。在全部组织行为学文献中，研究激励问题的要占四分之一。美国通用食品公司的总裁 C·弗朗克斯曾说：“你可以买到一个人的时间，你可以雇佣一个人到指定的岗位工作，你甚至可以买到按时或按日计算的技术操作，但你买不到热情，你买不到主动性，你买不到全身心地投入，而你又不得不设法争取这些。”这句话形象地道出了管理者在激励工作中所面临的难题，即如何有效的激励员工提高按照组织目标和管理要求干好工作的积极性。

在管理心理学中，激励的定义指的是持续激发人的动机的心理过程。通过激励，在某种内部或外部刺激的影响下，使人始终维持在一个兴奋状态中^①。也就是说，通过某种刺激使人产生一种指向一定目标的心理驱动力，使其发挥内在潜力，为实现所追求的目标而努力。在政府管理中，激励可以理解为创设满足人的各种需要的条件，激发人的动机，使之产生实现组织目标的特定行为的过程。

二、激励的分类

（一）激励的主流分类

目前激励的主流分类有以下三类：

1. 物质激励和精神激励

从内容上进行划分，激励可分为物质激励与精神激励两种类型。物质激励就是以满足人们的物质需要出发，对物质利益关系进行调节，从而激发人们的

^①俞文钊. 现代激励理论与应用. 东北财经大学出版社. 2006 年. P3

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