

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 15520081151901

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

公共服务外包的影响因素分析

——基于美国公共服务外包实践的启示

**Factors Influencing The Decision To Outsourcing Public
Service –Based On The Inspiration Of Outsourcing Public
Service Experience In U.S.**

教育部人文社会科学研究项目 (09YJC790165)

《所有权、竞争与激励对公共服务供给的效应研究》

叶婷婷

指导教师姓名: 谢贞发 副教授

专业名称: 财 政 学

论文提交日期: 2011 年 4 月

论文答辩时间: 2011 年 6 月

学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

20 年 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):

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

摘要

我国现处于经济社会全面转型的关键时期，公众对公共服务的需求急剧增加和多元化，而政府公共服务的供给仍存在多方面的问题：供给不足、分配不均、供给结构失衡等等。供需矛盾日益加剧，促使政府开始借鉴国外行政改革的成功经验，在公共部门中引入市场机制，以提高政府的行政效率。公共服务外包是其中一种重要的制度安排。从20世纪90年代以来，公共服务外包开始在我国得到初步应用。但是我国公共服务外包实践的深度和广度还远远不及西方国家，国内相关的理论研究尚不全面和具体，尤其缺乏对我国公共服务外包中具体问题的研究，这进一步限制了我国公共服务外包的发展。公共服务外包成功与否取决于多种宏观因素和微观因素。在对相关影响因素的一般理论分析基础上，结合我国具体政治经济环境，探究我国公共服务外包存在的问题，对于探索具有中国特色的公共服务外包模式具有重大意义。

本文的研究思路如下：第一部分，主要是阐述了本文的研究背景和意义，对国内外的相关研究进行一个简单的文献综述，并对论文的框架、创新和不足作一个简要的说明。第二部分，首先从我国的从公共服务外包决策的影响因素分析入手，参照公共选择理论、新公共管理理论和交易成本理论等主流分析范式，尝试分析了财政压力、经济效益、服务特性、政府管理能力、政治因素对公共服务外包决策的影响，并利用以“政治价格”理论为基础的分析模式对这些因素进行动态的考量。第三部分，以美国公共服务外包实践作为分析案例对第二部分的理论分析进行论证。第四部分，在上述的分析框架上，结合我国具体情况指出政治市场的“失灵”、市场经济制度不健全、相关制度和法规建设不足是我国公共服务外包的主要障碍，并根据这些障碍提出相应的政策建议。

关键词：公共服务外包；影响因素；政治价格

Abstract

Chinese economy and society is in total transformation now, it makes the public service capability cannot fulfill the constant raised and heterogeneous need of the public. Many local governments begin to learn the successful experience of the government's reform in western countries and bring the market mechanism into public sectors in order to provide better public service. Outsourcing is one of the mechanisms. 1990s, some local governments began to practice outsourcing in China. But the practice is of many limits. Otherwise, there are lacks of research achievements based on the public service outsourcing practice of China; it limits the development of public service outsourcing in China. The success of public service outsourcing is determined by many factors. This article will analysis the obstacles of public service outsourcing practice on the political –economic conditions in China with the general theory analysis, it helps develop one approach stamped with Chinese characteristics for public service outsourcing.

First of all, we explains the background and sense of this paper topic, makes a literature review on the research achievement about public service outsourcing and points out the innovation and limit ness of this paper. Secondly, This paper analyze the factors which influence the decision to public service outsourcing. Five main explanatory factors are analyzed with Public choice theory, new public management theory, transaction cost theory and so on .They are fiscal stress, economic rationality, nature of service, professional management, political rationality. Then we analyze government how to make a dynamic consideration about the relative importance of the factors in a political economic framework. Thirdly, this paper tracks local governments' use of alternative service delivery approach in USA and analyze the factors how to influence the governments' decision. This part provides empirical evidences for our theory analysis. Fourthly, We tracks local government's use of public service outsourcing in China and analysis the obstacles limiting the development of public service outsourcing in China: Government Failures, Market Failures, Lack of institutional development. Then we consider some advices to promote public service outsourcing in China.

Key Words: Public service outsourcing; Influence factors; Political price

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目录

第一章 引言	5
1.1 选题的研究背景及意义	5
1.2 文献综述	6
1.2.1 国外研究	6
1.2.2 国内的研究	11
1.3 本文的研究框架、创新和不足	12
1.3.1 本文的研究框架	12
1.3.2 本文的创新及不足	12
第二章 公共服务外包决策的影响因素分析	14
2.1 公共服务外包的影响因素	14
2.1.1 财政压力	14
2.1.2 经济效率	15
2.1.3 公共服务特性	17
2.1.4 政府管理合同的能力	19
2.1.5 政治因素	20
2.2 公共服务外包影响因素的相对重要性分析	23
2.2.1 假定条件下的简化分析	24
2.2.2 放松假设条件	27
第三章 美国公共服务外包发展趋势分析	31
3.1 美国公共服务外包的变化趋势	31
3.2 美国公共服务外包的影响因素分析	32
3.2.1 公共服务外包决策主要是受到经济效益的驱动	32
3.2.2 市场失灵是造成逆向合同外包的主要原因	34
3.2.3 财政压力是美国政府外包决策的重要影响因素	35
3.2.4 管理难题促进了逆向合同外包和公私混合模式的发展	35
3.2.5 地区结构的差异影响了地方政府的外包决策	36
3.2.6 利益团体影响着公共服务的外包决策	38
3.2.7 地方政府从强调效率到追求效率与公平的均衡	39
3.3 美国公共服务外包的启示	40
第四章 我国公共服务外包的实践分析及政策建议	42
4.1 我国公共服务外包的概况	42
4.2 我国公共服务外包实践存在的主要障碍	43
4.2.1 政治市场“失灵”	44
4.2.2 市场经济体制不健全	46
4.2.3 相关的制度和法规建设不足	46
4.3 相关的政策建议	47
4.3.1 规范政治市场，减少政府官员决策行为的异化空间	47
4.3.2 明确政府职责，提高政府管理能力	48

4.3.3 努力营造公平竞争的环境，培育多元化的供给主体..... 49

4.3.4 完善改革的配套措施，优化制度环境..... 50

4.3.5 公共服务外包须谨慎决策，稳妥推进试点工作..... 51

参考文献..... 52

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter1 Introduction	5
1.1 Background and sense	5
1.2 A Literature Review	6
1.2.1 Overseas Summary	6
1.2.2 Domestic Summary	11
1.3 The research framework,innovation,limitness	12
1.3.1 The research framework	12
1.3.2 The innovation and limitness	14
 Chapter2 Analyzing the factors how to influence outsourcing decesion	
	 14
2.1The factors influencing outsourcing decesion.....	14
2.1.1 Fiscal stress.....	15
2.1.2 Economic rationality	17
2.1.3 Nature of public service	19
2.1.4 Professional management capability	20
2.2 Analyzing the relative importance of those factors.....	23
2.2.1 An analysis based on several hypotheses	24
2.2.2 Loosening the hypotheses	27
 Chapter3 Tracking the use of outsourcing in USA and analyzing the	
 reasons	 31
3.1 Trends of public service outsourcing in USA	31
3.2 The factors how to influence outsourcing dedesions in USA.....	31
3.2.1 Economic rationality is the most important factor	32
3.2.2 Market failures is the main cause of reverse outsourcing	32
3.2.3 Fiscal stress is very important for outsourcing decesions	34
3.2.4 Management difficulty promotes reverse outsourcing and mixed delivery	35
3.2.5 Regional structure influences outsourcing decesions	35
3.2.6 Interest group influences outsourcing decesions.....	36
3.2.7 The local governments balance efficiency and equity gradually	38
3.3 Learning from the public service outsourcing practice in USA	40
 Chapter4 Public service outsourcing practice in China and the	
 advices.....	 42
4.1 The overview of public service outsourcing practice in China	42
4.2 The obstacles limiting development of public service outsourcing in China	43
4.2.1 Government Failures	43

4.2.2 Market Failures.....	46
4.2.3 Lack of institutional development.....	46
4.3 Policy suggestion.....	47
4.3.1 Improving political market.....	47
4.3.2 Clarifying government responsibilities	48
4.3.3 Improving economic market	49
4.3.4 Completing supporting measures	50
4.3.5 Promoting public service outsourcing steadily	51
References	52

厦门大学博士论文摘要库

第一章 引言

1.1 选题的研究背景及意义

20世纪70年代末及80年代初以来，西方主要工业国家先后出现了经济发展的“滞涨”现象，面临着政府规模不断膨胀、财政赤字日益扩大、政府公信力下降等严峻挑战。为适应国内外环境的变化及社会对公共服务越来越高的需求，进而走出政府管理危机、财政危机和信任危机，以英美为代表的西方国家开始相继推行大规模的政府行政改革。这场改革最突出的特点就是引入市场机制来改善政府部门的管理，提高其效率。其中最核心的主题就是公共服务的市场化。在改革实践中形成了多种可替代性的服务提供方式，包括资产出售与转让、政府间协议、内部市场、合同外包、特许经营、凭单制、补助、志愿服务等多种方式，其中公共服务外包是公共服务市场化最重要的一种形式^①。

目前关于公共服务外包的概念认识大同小异，没有太大的区别。公共服务外包就是政府在确定了某种公共服务的数量和质量标准的基础上，将原本由自身提供的某些公共服务的生产权和供给权以合同合作的方式转让给其它市场主体或社会组织，由其按照合同向民众提供公共服务，政府用财政拨款购买该产品和服务的一种公共服务供给模式^②。主要形式有与营利组织合作的合同外包、与非营利组织合作的合同外包、政府间合作的合同外包。目前在西方发达国家主要以与营利组织合作的外包为主。公共服务外包的实质就是把竞争和私人部门的激励制度引入公共服务供给领域。

不少西方国家从20世纪80年代开始了公共服务外包的热潮，尤以英美两国最为突出。最初，外包的公共服务局限于垃圾处理、城市绿化、手工服务等简单劳动，现在早已经扩大到了政策制定、环境保护、道路交通、医疗救助、社会保障、工作培训、公共工程、信息收集、数据处理及监狱管理、邮电通讯、自来水供应等公共管理事务^③。但是随着公共服务外包实践的深入，逐渐曝露出一些问题，如没有产生预期的经济效益、管理难题、公平的缺失等，这引起了西方国家的理性反思。相应的，在具体实践过程中各国政府也经历了更为务实和动态的公共服务供给模式变革。20世纪90年代后

^① E.S. 萨瓦斯. 民营化与公私部门的合作关系[M]. 北京：中国人民大学出版社，2002.

^② 贾旭东. 基于扎根理论的中国城市基层政府公共服务外包研究[D]. 兰州大学，2010.

^③ 胡伟，杨安华. 西方国家公共服务转向的最新进展与趋势-基于美国地方政府民营化的纵向考察[J]. 政治学研究，2009，(3).

期，美国、英国等西方发达国家开始了政府公共服务外包的平缓化发展历程，并采取了逆向合同外包、公私混合供给模式等优化了政府公共服务的供给。

当前，我国已经进入经济社会全面转型的关键时期，政府面临着比以往更加复杂和繁重的公共管理任务，建设服务型政府已是大势所趋、形式所迫，是中国在当代历史条件下的必然选择。而提高政府供给公共服务的能力是建设服务型政府的重要内容。就目前而言，我国地方政府在公共服务的供给中还存在许多急需解决的问题，如供给不足、分配不均、供给结构失衡等。与此同时，随着我国社会的不断发展，对公共服务需求急剧增加并且日益多样化。公共服务供需矛盾的加剧，使我国政府公共服务供给模式的改革更为迫切。在这样的背景下，以市场化为导向的西方行政改革运动为我国政府的行政改革提供了有益的经验 and 借鉴。我国许多政府已尝试着在公共部门引入市场机制，利用私营部门的资源和优势，为社会民众提供更优质的公共服务。从20世纪90年代以来，公共服务外包开始在我国得到初步应用。随着技术条件和制度环境的成熟，2003年以来，上海、北京、无锡、广东等发达城市对公共服务外包的探索不断增多，涉及的领域主要有六大类：劳动就业类服务、工程建设类服务、公共安全类服务、社会事业类服务（如公交车、出租车综合服务、物业管理）、社会保障类服务、环境保护类服务^①。

我国的部分地方政府已积累了一定的公共服务外包实践经验，但公共服务外包实施的深度和广度还远远不及西方国家。此外，目前国内在此问题的理论研究上还较为滞后，更缺乏结合我国具体制度环境因素的理论研究，这在一定程度上限制了地方政府对公共服务外包的进一步实践。因此，本文将对公共服务外包决策的影响因素进行系统分析，并在此分析框架下，结合我国具体政治经济环境对我国公共服务外包的影响因素进行具体分析，这对于探索具有中国特色的公共服务外包模式具有重大的现实意义。

1.2 文献综述

1.2.1 国外研究

国外对公共服务外包的研究主要从宏观和微观两个视角展开。宏观的视角是将公共服务外包作为政府公共服务市场化的方式来进行研究；微观的视角是对公共服务外

^① 苏明等. 中国政府购买公共服务研究[J]. 财政研究, 2010, (1).

包制度安排及相关问题进行研究，涉及公共服务外包的动因、外包决策的影响因素、外包过程参与各方的行为等问题。

西方学术界研究市场化的主要先驱者有萨瓦斯、奥斯本、盖布勒等，其中贡献和影响最大的是美国学者萨瓦斯，被称为“市场化之父”。萨瓦斯（2002）从三个方面阐述了公共服务的民营化问题。首先，公共服务民营化的主要推动力可以分为现实压力、经济、意识形态、商业等方面和平民主义的影响。其次，他认为政府的过度扩张不仅会抑制经济增长，而且政府的许多活动被证明是无效的，需要重新对政府的角色进行定位，发挥其促进者和管理者的作用，使其更多地依靠公民、社区和市场来提供公共服务。第三，他认为可以通过10种不同的制度安排来提供公共服务，外包是其中之一。

萨瓦斯（2002）指出，政府公共服务外包是市场化最重要的一种形式。他总结提出了政府公共服务外包的实践过程，包括：选择拟外包的对象、进行可行性研究、规划雇员过渡、准备招标合同、进行公关活动、实施公平招标、监测评估和促进合同履行等步骤。

从微观角度而言，国外关于公共服务外包的研究成果极为丰富。相关研究主要从以下几个方面展开。

1. 公共服务外包对成本和质量的影响

关于公共服务外包是否能够带来成本节约，这个问题得到了很广泛的研究。很多学者尝试着用实证的方法去衡量，多数采用横截面的方法来分析某个特定的行业。最经常被研究的行业是清洁和垃圾收集，因为它们经常被外包，且产出相对容易衡量。部分的实证研究总结出城市服务项目外包主要是与成本节约相联系的（Savas, 1987; Domberger和Rimmer, 1994; Domberger和Jensen, 1997; Hansen, 2003等）。有些分析（如Hirsch, 1995; Boyne, 1998a; Hodge, 2000）发现了一些关于二者关系的混合证据。但总体来说，较多的实证研究还是支持了外包可以带来政府支出减少的结论，但这种成本节约是在特定的条件下才能成立的，且会因为行业的不同而产生不同程度的节约。

论战中最为复杂的问题是外包对成本和质量的影响是来自于竞争的压力还是私人所有权的激励。关于所有权的讨论中，较出名的如Savas（1987）指出公共部门不能像市场那样有效地提供服务，主要原因在于公共部门不是“委托人-导向”的而且往往有更为广泛的且是不好的公共服务目标。因为他们不受破产的限制，他们可以不用担心

最终会退出市场，因此政府较为缺乏效率。Vicker和Yarrow（1988）指出私人企业管理者的绩效在股东、债权人的监督下会追求效率的最大化，而政府官员却不必然追求高效率。所以在私人产权的激励下会获得更有效率的生产。关于市场竞争，Kettl（1993）指出成本节约是由市场竞争造成的，但是公共部门服务供给者拥有垄断地位，缺乏竞争，所以公共服务外包可以通过竞争的压力来增大绩效。私人部门在保持较低成本的压力下通常会通过创新服务供给方式来产生有效率的运营结果。

同时，反对者也对这种成本节约提出了相关的质疑。第一，这种成本的节约可能是以牺牲服务的质量为代价的。由于质量的衡量难度，（Domeberger 和 Jensen, 1997）以及不完全合同的现实情况（Hart, 1997）和委托-代理问题（Holmstrom和Milgrom, 1991）等会导致私人部门成本降低的动机超过质量提升的动机，甚至以牺牲质量来获取成本的节约。第二，成本节约可能主要是通过就业条件的恶化实现的，要么降低实际工资，要么增加工人的全部工作（Cubbin, 1987; Quiggin, 1994等）。第三，这种节约是短暂的以及可能存在敲竹杠问题。由于合同必然存在不完全性及政府重回市场的代价较为高昂的，所以这增加了企业敲政府竹杠的可能性。外包的节约可能会被私营部门在时间推移中逐步提高价格而侵蚀（Jensen和Stonecash, 2005）。

2.关于公共服务外包决策的动力因素分析

关于公共服务外包的动力因素很多学者争议的要点在于是政治因素还是经济因素起了主要的作用。

Hirsch（1995）指出地方政府采取外包的动机是为了通过外包节约成本，减轻税收负担。Bel和Fageda（2007）广泛参阅多篇实证研究（来自6个国家的28篇论文）发现这些论文所得出的结论都是财政压力更容易使政府采用公共服务外包的供给模式，当他们选择外包时，成本的节约是他们非常重要的一个指标，无论是通过竞争还是规模经济。Warner和Hefetz（2004, 2007）根据ICMA的数据对美国涉及六大领域的64项公共服务项目的外包决策进行分析，研究发现能否实现成本节约，减少财政压力是地方政府在进行公共服务供给模式决策时所考虑的重要因素。Fitch（2007）论文中使用一个法国和德国自来水私有化的案例对比分析与国家政治意识形态相关的地方利益团体的影响，其所得出的结论认为在这两国私有化的进程中，财政压力及利益团体的政治利益是其主要的影响因素，而意识形态因素解释力量极其薄弱，政府在外包实践过程中更是偏向于实用主义的。

但是同时也有些文章提出了相反的观点。Boyne（1998）发现了在财政压力下进行外包的地方政府数量和不在财政压力下进行外包的非地方政府数量是相当的。

Pallesen（2004）对丹麦地方政府1985-1997年公共服务民营化相关数据进行调查和分析，研究发现政府实施公共服务民营化的动机更多来自政治而不是经济。Anna Ya Ni（2007）等通过问卷调查及美国人口调查局提供的宏观数据分析，对公共服务外包的影响因素进行分析，发现影响美国各州政府外包决策的因素有：人口规模、市场规模、市场竞争程度、外包过程的专业化、立法机构的党团组织结构、政治竞争等。其中政治因素起到了主要作用。

从以上研究中，我们可以看出不同国家政府进行外包的动机并不完全相同，我们不能仅仅从成本和效率的角度来进行分析，必须结合具体国家的具体国情及外包决策中所涉及到其他各种因素如参与主体的行为影响、公共服务本身的特性等等来进行综合分析。

3.对外包参与各方行为的研究

Ahmed 等（2005）对香港住房管理部门（Hong Kong Housing Authority）服务外包的两个案例进行研究，他发现公共服务外包能否实现成本节约、质量提高的目标与外包过程中是否执行有效的管理有关，如：决策、监督、绩效考核及问责系统。Dijkgraf 和 Gradus（2001）分析了荷兰固体垃圾清理市场的效率，他们发现由私人企业或者公共企业提供固体垃圾收集在成本上并没有显著区别，虽然都会比政府直接提供的成本低。但是在相同的区域如果存在国有企业，则私有企业会更有效率，因为国有企业的存在可以增加竞争的压力，这也显示了由公共部门所扮演的市场角色的重要性。所以地方政府的市場管理对于确保私有化的成功是非常关键的。无论政府是直接参与市场而确保竞争或获取规模经济，还是使用它的规制监管当局来跟踪控制成本，实证研究都表明了政府必须作为市场管理者参与这个博弈。

Hirsch（1995）指出劳动者加入工会的比例会对政府公共服务外包决策产生影响，工会可以通过对地方政府直接施加压力影响政府外包决策来维护所属劳动者的权益。一个地区工会组织如果较发达，则公共服务外包更难推行。Bhatti（2009）等运用丹麦城市政府公共服务外包的相关数据，分析了不同类型、拥有不同技能和工作动机的政府雇员对公共服务外包的态度。研究表明，政府组织中一般雇员的数量是影响外包的重要因素，具有专业精神的行政管理人员对外包的成功有着积极影响。所以既得利

益集团是政府进行公共服务外包的坚决反对者，他们政治影响能力的大小对公共服务外包决策有重大的影响。

Fitch (2007) 使用一个在法国和德国自来水私有化的案例对比分析与国家政治意识形态相关的地方利益团体的影响。他指出法国私有化水平较高的主要原因是法国强大的中央政权意味着较弱的市政当局和民间团体，这会鼓励更多的私有化。而德国中央政权相对较弱，市政当局在政治上、财政上更为自主，所以地方领导者可能因为财政或政治原因而不推广私有化，比如民间团体和既得利益集团可能反对或修改私有化改革。他认识到财政是自来水私有化最强大的一个背景之一，但是这影响会被私有化中所涉及到的团体的政治利益所补充。“市政当局经济和政治的力量带来私有化的开端，而反对团体、相关参与组织决定了它的结果。”公共服务外包的决策过程中，相关利益团体的行为会根据自己的利益和意愿通过各种游说、寻租行为去影响公共服务外包的决策和实施。

Hefetz 和 Warner (2007) 考察了美国公共服务外包决策的动态过程。他们利用一个社会选择理论的框架探究了 1992-1997 和 1997-2002 两个阶段美国公共服务新的外包和反外包的情况。研究表明在过去的 10 年间新的合同外包下降，而逆向合同外包增加。在这个动态的实践过程中，市民呼声在决策中的影响地位有所上升。市民心声在刚开始是无关紧要的因素，但是在后期其与新外包减少及反外包增加有密切的关系。这体现了美国政府在外包决策中从单纯追求效率到兼顾关注民主，保障公民权益的转变。随着实践的深入，公民的权益受到了更多的关注。

地方政府公共服务外包涉及到政府、利益团体、公民等多方利益，他们的行为模式对公共服务外包决策及外包所取得的成果都会产生很大的影响。在公共服务外包实践中相关利益者的态度及行为对公共服务外包的影响同样值得深入探究。

4.关于公共服务特性的研究分析

David等(2003)认为，外包的成功取决于公共服务的特殊性、成熟的竞争性市场、契约的性质以及政府履行责任和评估项目的的能力。Behn和Kant(1999)建议那些质量标准不易确定的服务不应该给予外包。Brown和Potoski(2005)运用交易成本理论进一步分析了公共服务的属性，他们认为资产专用性较高，本身较难衡量的公共服务监管难度大，会带来较大的交易成本，不宜进行外包。但是在现实实践中却与理论描述有所差异。Brown和Potoski(2005)对美国地方政府的外包实践进行分析，发现那些

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