

学校编码：10384
学号：13920110153536

分类号_____密级_____
UDC_____

厦 门 大 学

博 士 学 位 论 文

**公共服务质量持续改进
管理框架的构建和应用**

**The Construction and Application of the Management
Framework of the Continuous Improvement of
Public Service Quality**

邓剑伟

指导教师姓名：陈振明 教授

专 业 名 称：行政管理

论文提交日期：2014 年 8 月

论文答辩时间：2014 年 9 月

学位授予日期：2014 年 月

答辩委员会主席：_____

评阅人：_____

2014 年 9 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(《公共服务质量持续改进机制的研究》)课题(组)的研究成果,获得(陈振明教授)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): 邓剑伟

2014年9月18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）：邓剑伟

2014年9月18日

摘要

公共服务质量管理是当前研究的热点与核心领域,体现了公共管理发展的新趋势。为了改进公共服务质量,各国政府在公共服务主体、公共服务工具、公共服务流程、公共服务评价等领域进行了许多有益的探索,积累了宝贵的经验。当前,十分重要的一项工作就是构建一个系统的管理框架,以指导公共服务质量改进实践。

本文构建了公共服务质量持续改进的管理框架,并结合管理框架,分析了公共服务质量持续改进的影响因素,划分了公共服务质量持续改进的过程,探讨了如何评价公共服务质量改进的成效。为了验证公共服务质量持续改进管理框架的有效性,本文选取了厦门市医疗卫生服务领域进行案例分析。实践表明,本文设计的公共服务质量持续改进管理框架符合我国的实际情况,具有较强的适用性,能够有效地分析和指导我国公共服务质量改进实践。与此同时,公共服务质量持续改进管理框架也存在一些问题,需要不断地加以完善。最后,公共服务质量持续改进管理框架的有效运行需要以下保障。一是健全公共财政制度,二是鼓励公众参与,三是完善监督激励机制,四是重视人员培训,五是遵循试点推广原则。

具体而言,本文具有以下创新之处。首先,本文将质量管理与公共服务结合起来,进一步凸显公共服务质量的重要性。随着质量管理和公共服务理论的发展与融合,学者们提出了公共服务质量这一重要的概念,并研究了公共服务质量改进的方法。笔者在前人研究的基础上,进一步强调了公共服务的重要性,将质量作为公共服务发展和改进的目标。

其次,本文梳理了公共服务质量改进的理论脉络和实践发展。笔者认为,公共服务质量改进理论起源于质量管理理论,主要经历了质量控制、全面质量管理、卓越绩效管理和公共服务质量管理四个阶段。与理论发展相对应,公共服务质量改进实践也可以划分为产品质量管理、服务质量管理和公共服务质量管理三个阶段。公共组织在实践的过程中,积累了一些宝贵的经验。

第三,本文构建了公共服务质量持续改进管理框架,在一定程度上促进了国内相关研究的发展。构建公共服务质量持续改进管理框架,这在国内研究中还不多见。为了确保公共服务质量持续改进管理框架的科学性,笔者借鉴了质量管理领域的经典模型和框架,咨询了专家学者和政府工作人员的意见,从环境维度、

创新维度和结果维度三个维度构建了公共服务质量持续改进管理框架，并界定了每一个维度所包含的内容。

第四，本文系统地分析了公共服务质量持续改进的影响因素、过程和评价方法，有助于指导相关部门开展公共服务质量改进实践。笔者认为，服务需求、规章制度、组织文化、组织资源、改进工具、战略规划和领导力是影响公共服务质量持续改进的重要因素；公共服务质量持续改进是一个完整的过程，可以划分为公共服务质量规划、公共服务质量生成、公共服务质量显现和公共服务质量监控四个阶段；公共服务质量持续改进的成效可以从组织结果、社会结果和公众满意度三个层面进行评价。

综上所述，本文所开展的研究是公共服务质量管理发展到特定阶段的产物，在一定程度上解决了“如何界定公共服务质量”、“如何影响和控制公共服务质量”、“如何分阶段地改进公共服务质量”、“如何监控和评价公共服务质量”等重要问题，有助于公共组织转变职能，改进公共服务质量，提升公众满意度。与此同时，本文也存在一些缺点和不足，有待于在今后的研究中加以改进。例如，本文没能很好地应用公共服务质量持续改进管理框架，管理框架还需要在实践中进一步检验和完善等等。

关键词： 公共服务； 公共服务质量； 质量管理； 持续改进； 管理框架

Abstract

The management of public service quality is a hot and core area of current research, which reflects the new trend of the development of the public management. In order to improve the quality of public services, many governments did lots of useful explorations in public service stakeholders, public service tools, public service delivery, public service evaluation and other areas, accumulated valuable experience. Currently, designing the management framework is a very urgent work, so as to guide the practices of improving the public service quality.

This paper constructs the management framework of the continuous improvement of public service quality, analyzes the factors affecting the continuous improvement of public service quality, divides the process of the continuous improvement of public service quality, and discusses how to evaluate the result of the continuous improvement of public services quality. In order to verify the effectiveness of management framework, this paper selects Xiamen medical and health services area to do case analysis. Practice shows that, the management framework is in line with China's actual situation, has strong applicability, can analyze and guide our country's public service quality improvement practices effectively. At the same time, the management framework also has some problems, need to be continually improved. Finally, the effective application of the management framework requires the following conditions. First, improve the public finance system, second, encourage the public participation, third, improve the supervision and incentive mechanism, forth, pay attention to personnel training, fifth, follow the pilot promotion principle.

Specifically, this paper has the following innovations. Firstly, this paper this paper combines the quality management and public services, to further highlight the importance of public service quality. With the development and amalgamation of the theory of quality management and public service, the scholars have put forward the important concept of public service quality, and studied the methods for improving the quality of public service. On the basis of previous studies, the author further emphasizes the importance of public service, taking the quality as the objectives of

public service development and improvement.

Secondly, this paper reviews the theoretical and practical progress of the improvement of public service quality. In author's opinion, the theory of the improvement of public services quality originates from the quality management theory. It goes through quality control, total quality management, excellent performance management and public service quality management these four stages. Corresponding to the theoretical development, the practice can also be divided into product quality management, service quality management and the public service quality management these three phases. Public organizations gained some valuable experience during the process of practices.

Thirdly, this paper designs the management framework of the continuous improvement of public service quality, which promotes the development of domestic-related research to a certain extent. It is rare in the domestic research to design the management framework of the continuous improvement of public service quality. In order to ensure the scientific properties of management framework, the author draws on classical models and frameworks in the field of quality management, consults with experts and government workers, designs the management framework of the continuous improvement of public service quality initially from environmental dimension, innovation dimension and outcome dimension, and then defines the contents contained in each dimension.

Fourthly, this paper analyzes the affecting factors, process and evaluation methods of the continuous improvement of public service quality systematically, which will guide the relevant departments to carry out the improvement practice of public service quality. The author believes that the service demand, rules and regulations, organization culture, organization resources, improvement tools, strategic planning and leadership are important factors affecting the continuous improvement of public services quality. The continuous improvement of public services quality is an ongoing process, which can be divided into the public service quality planning, public service quality generation, public service quality appearance, and public service quality supervision these four stages. The result of the continuous

improvement of public services quality can be evaluated by organizational results, social results and public satisfaction.

In summary, the research carried out in this paper is the the product of the development of the management of public service quality in a specific stage, which will solve some very important problems to some extent, such as “how to identify public service quality”, “how to affect and control public service quality”, “how to improve public service quality in stages”, “ how to monitor and evaluate public services quality”, and it will help public organizations change functions, improve public service quality, enhance public satisfaction. At the same time, this paper also has some shortcomings and deficiencies, which need to be improved in future studies. For example, this paper failed to apply the management framework of the continuous improvement of public service quality properly, the management frameworks also need to be further tested and refined in practice and so on.

Keywords: public service; public service quality; quality management; continuous improvement; management framework

目 录

第一章 绪 论	1
一、研究背景和意义.....	1
二、国内外研究现状.....	9
三、研究问题和假设.....	28
四、研究方法和技术路线.....	30
第二章 公共服务质量改进的理论脉络	34
第一节 公共服务质量持续改进的相关概念	34
一、公共服务.....	34
二、公共服务质量.....	36
三、公共服务质量持续改进.....	37
四、公共服务质量持续改进管理框架.....	38
第二节 公共服务质量改进理论的演进	39
一、质量控制阶段.....	39
二、全面质量管理阶段.....	41
三、卓越绩效管理阶段.....	47
四、公共服务质量管理阶段.....	49
第三章 公共服务质量改进的实践进展	55
第一节 公共服务质量改进实践的进程	55
一、产品质量管理阶段.....	55
二、服务质量管理阶段.....	58
三、公共服务质量管理阶段.....	61
第二节 公共服务质量改进的实践经验	68
一、重视公共服务质量改进环境因素.....	68
二、创新公共服务的过程和工具.....	70
三、创新公共服务质量评价.....	72
第四章 公共服务质量持续改进管理框架的构建	73
第一节 公共服务质量改进模型	73

一、顾客满意指数模型（CSI）	73
二、服务质量缺口模型（SERVQUAL）	77
三、欧洲通用评估框架（CAF）	79
四、全面质量管理模型（TQM）	82
五、公共服务改进框架（PSIF）	86
第二节 公共服务质量持续改进管理框架构建的原则和理念.....	87
一、公共服务质量持续改进管理框架构建的原则.....	88
二、公共服务质量持续改进管理框架构建的理念.....	89
第三节 公共服务质量持续改进管理框架的内容.....	90
一、管理框架内容的初步界定.....	90
二、管理框架内容的再次界定.....	91
第五章 影响公共服务质量持续改进的因素.....	95
第一节 影响公共服务质量持续改进因素的构成.....	95
一、服务需求.....	96
二、规章制度.....	97
三、组织文化.....	98
四、组织资源.....	100
五、改进工具.....	101
六、战略规划.....	103
七、领导力.....	105
第二节 相关因素如何影响公共服务质量持续改进.....	110
一、服务需求的影响.....	110
二、规章制度的影响.....	112
三、组织文化的影响.....	113
四、组织资源的影响.....	114
五、改进工具的影响.....	114
六、战略规划的影响.....	116
七、领导力的影响.....	117
第三节 相关因素产生影响的条件.....	118
一、基于服务需求改进公共服务质量.....	119

二、健全公共服务质量持续改进规章制度.....	124
三、培育公共服务质量持续改进组织文化.....	126
四、获取充足的组织资源.....	130
五、创新公共服务质量持续改进工具.....	132
六、推行公共服务质量持续改进战略规划.....	143
七、培育公共服务管理者的领导力.....	145
第六章 公共服务质量持续改进的过程.....	149
第一节 公共服务质量持续改进的阶段划分.....	149
一、公共服务质量持续改进的阶段.....	149
二、划分公共服务质量持续改进阶段的意义.....	150
第二节 公共服务质量规划阶段.....	151
一、什么是公共服务质量规划.....	151
二、相关因素对公共服务质量规划的影响.....	151
三、一些有益的尝试.....	152
四、存在的问题.....	154
第三节 公共服务质量生成阶段.....	156
一、什么是公共服务质量生成.....	156
二、相关因素对公共服务质量生成的影响.....	157
三、一些有益的尝试.....	157
四、存在的问题.....	160
第四节 公共服务质量显现阶段.....	160
一、什么是公共服务质量显现.....	160
二、相关因素对公共服务质量显现的影响.....	160
三、一些有益的尝试.....	161
四、存在的问题.....	162
第五节 公共服务质量监控阶段.....	163
一、什么是公共服务质量监控.....	163
二、相关因素对公共服务质量监控的影响.....	163
三、一些有益的尝试.....	164
四、存在的问题.....	166

第六节 公共服务质量持续改进的动态过程	167
一、公共服务质量持续改进过程的动态性.....	168
二、如何确保公共服务质量持续改进过程的动态性.....	169
第七章 公共服务质量改进成效的评价	170
第一节 公共服务质量改进成效的评价层次	170
一、组织结果.....	170
二、社会结果.....	172
三、公众满意度.....	173
第二节 公共服务质量改进成效评价的权重	176
一、常见的赋权方法.....	176
二、公共服务质量改进成效评价的权重设计.....	180
第三节 评价公共服务质量改进成效的方法	180
一、重视公共服务质量改进成效的评价.....	181
二、综合评价公共服务质量改进的成效.....	181
三、确保公共服务质量改进成效评价结果的反馈.....	186
四、建立公共服务质量改进成效奖惩制度.....	188
第八章 公共服务质量持续改进管理框架的应用——以厦门市医疗卫生服务为例	190
第一节 应用对象的选择	190
一、厦门市医疗服务概况.....	191
二、调研对象的选择.....	191
第二节 环境维度	192
一、服务需求获取.....	192
二、规章制度建设.....	194
三、组织文化培育.....	196
四、组织资源建设.....	199
第三节 创新维度	202
一、改进工具创新.....	203
二、改进环节创新.....	205

三、战略规划运用.....	207
四、领导力培育.....	209
第四节 结果维度.....	210
一、组织结果评价.....	210
二、社会结果评价.....	212
三、公众满意度评价.....	213
第九章 公共服务质量持续改进管理框架的检验和完善.....	217
第一节 公共服务质量持续改进管理框架的检验.....	217
一、理论检验.....	217
二、实践检验.....	218
第二节 公共服务质量持续改进管理框架的完善.....	219
一、明确公共服务质量改进主体的功能.....	219
二、明确管理框架各构成要素的适用范围.....	222
三、合理区分三个维度之间的关系.....	223
四、灵活地应用于不同的公共服务领域.....	224
第三节 公共服务质量持续改进管理框架的有效运行.....	224
一、健全公共财政制度.....	224
二、鼓励公众参与.....	228
三、完善监督激励机制.....	234
四、重视人员培训.....	236
五、遵循试点推广原则.....	238
结束语.....	240
附件 1. 专家问卷.....	242
附件 2. 第一轮调研的访谈提纲.....	246
附件 3. 第二轮调研的访谈提纲.....	247
附件 4. 问卷的统计分析.....	248
参考文献.....	250

博士期间发表的论文.....	264
致谢语.....	266

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1 The Background and Significance of Research.....	1
2 Research Review in Domestic and Abroad.....	9
3 Research Questions and Hypotheses.....	28
4 Research Methods and Technology Roadmap.....	30
Chapter 2 The Theoretical Orbit of the Improvement of Public Services Quality.....	34
I The Concepts of the Improvement of Public Services Quality.....	34
1 Public Service.....	34
2 Public Service Quality.....	36
3 Continuous Improvement of Public Service Quality.....	37
4 The Management Framework of the Continuous Improvement of Public Service Quality.....	38
II The Theory Evolution of the Improvement of Public Services Quality.....	39
1 The Quality Control Stage.....	39
2 The Total Quality Management Stage.....	41
3 The Excellent Performance Management Stage.....	47
4 The Public Services Quality Management Stage.....	49
Chapter 3 The Practice Development of the Improvement of Public Services Quality.....	55
I The Practice Process of the Improvement of Public Services Quality.....	55
1 The Product Quality Management Stage.....	55
2 The Service Quality Management Stage.....	58
3 The Public Services Quality Management Stage.....	61
II The Practical Experience of the Improvement of Public Services Quality...68	
1 Emphasize the Importance of Environmental Factors.....	68
2 Innovate the Processes and Tools of Public Service.....	70
3 Innovate the Evaluation of Public Service Quality.....	72

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.

廈門大學博碩士論文摘要庫