

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: 13920121150354

UDC _____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

福州市行政服务中心优化服务建设分析

Analysis of Fuzhou Administrative

Service Center Optimization Service Construction

邱 莺 莺

指导教师姓名: 江 秀 平 教授

专业名称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2015 年 4 月

论文答辩日期: 2015 年 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015 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):

年 月 日

.....
.....

论文指导小组:

江秀平 教授

尤国顺 书记

夏路 副教授

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）：

年 月 日

摘要

在行政服务中心现实建设过程中，出现和面临着一些问题，服务优化成为了解决问题和促进发展的一个重要选择。另外，市级行政服务中心直接面向企业和公众，提供行政审批和公共服务，随着社会经济的发展和人民要求的提高，政府行政理念和社会观念的转变，行政审批服务的内容、方法、流程等都面临着新的要求和进步的空间，服务优化是行政服务中心的一个现实选择和迫切需要，具有很大的实用价值。本文以新公共管理理论和新公共服务理论为理论基础参照，通过对国家级服务业标准化试点单位——福州市行政服务中心的研究，提出优化服务建设的对策建议，希望能为今后行政服务中心的服务建设提供有益的思路。

本文分为五个部分。第一部分在国内外相关研究综述的基础上，介绍了本文的研究对象、思路和方法。第二部分阐述相关概念和理论基础，对行政服务中心职能定位、公共服务以及监督管理做总结分析。第三部分分析福州市行政服务中心的组织管理、服务改进及成效经验，认为福州市行政服务中心在职能定位、服务内容、服务效果、绩效考核、电子政务方面面临着问题。第四部分在理论认识、制度、操作、人员层面提出优化福州市行政服务中心服务建设的对策建议。第五部分是结语。

本人是福州市行政服务中心的工作人员，从事一线服务工作，具有较丰富的实地经验和较便利的研究优势，对选择和撰述的行政服务中心优化服务建设方面，具有较有力的研究背景和现实基础。

关键词：行政服务中心；优化服务；建设

Abstract

In the process of reality construction of administrative service center, some problems appear and need to be faced. Service optimization has become an important choice to solve the problems and promote the development. In addition, the municipal administrative service center is directly geared to the needs of the enterprise and the public, provide administrative examination and approval and public services. With the development of social economy and the improvement of people's requirements, the transformation of the government administrative concept and social ideas, administrative approval service contents, methods, processes, and so on are faced with new demands and need room for improvement. Service optimization is a realistic choice and urgent need of administrative service center, and has great practical value.

This article regards the theory of new public management and new public service as the theoretical basis for reference, through research of the national service standardization pilot unit - Fuzhou administrative service center, provides some countermeasures and suggestions for Fuzhou administrative service center optimization service construction, hopes to offer some beneficial thoughts for the future service construction of administrative service center.

This article is divided into five parts. The first part on the basis of the related research both at home and abroad, introduces the research object of this article, the ideas and methods. The second part expounds related concepts and theoretical basis, does the summary and analysis of administrative service center functional orientation, public service, supervision and management. The third part analyzes Fuzhou administrative service center organizational management, service improvement, efficiencies and experiences, thinks it faces functional orientation, service content, service efficiency, performance appraisal and e-government problems. The fourth part puts forward countermeasures and suggestions in theoretical knowledge, system, operation, and staff level for Fuzhou administrative service center optimization services construction. The fifth part is conclusion.

The writer is a Fuzhou administrative service center staff member, works in the front line services, has rich field experience and convenient research advantage, so has strong research background and realistic foundation in selected and wrote administrative service center optimization service construction.

Keywords: Administrative Service Center; Service Optimization; Construction

厦门大学博硕士论文摘要库

目录

一、绪论	1
(一) 研究的背景和意义.....	1
(二) 国内外相关研究和述评.....	2
(三) 研究的内容和方法.....	9
二、行政服务中心服务理论概述和现状分析	11
(一) 理论概述.....	11
(二) 现状分析.....	18
三、福州市行政服务中心服务运行状况和面临问题.....	22
(一) 服务运行状况	22
(二) 服务面临问题	29
四、优化服务问题的建议.....	33
(一) 理论认识层面	33
(二) 制度层面	36
(三) 操作层面	38
(四) 人员层面	40
结语.....	42
参考文献	43
附录.....	46
致谢.....	49

Content

一、 Introduction.....	1
(一) The research background and meaning	1
(二) The domestic and foreign related research and review	2
(三) Research content and method.....	9
二、 Administrative service center service theory summary and	
analysis of the current situation	11
(一) Summary of the theory	11
(二) Analysis of the current situation.....	18
三、 Fuzhou administrative service center service operation	
conditions and problems	22
(一) Service operation conditions.....	22
(二) Service problems	29
四、 Suggestions of optimization service problems	33
(一) Theoretical knowledge level.....	33
(二) System level	36
(三) Operation level	38
(四) Staff level	40
Conclusions.....	42
References	43
Appendix	46
Acknowledge	48

一、绪论

（一）研究的背景和意义

20 世纪 80 年代左右，一种行政管理的新模式，公共管理的新范式——新公共管理理论思潮，开始在西方发达国家出现、发展与进化。一些国家运用到政府管理，实践到公共服务中，带来机构改革和功能提升，产生新的服务形式，有的地方称为“政务超市”，有的地方称为“服务中心”，甚至有的地方直接称之为“便利店”。事实上，世界各国出现了相同或相似的应用例子。

在我国，随着改革开放和现代化建设的加快，政府管理和公共服务建设处于更新和完善阶段。1999 年初，浙江省金华市建立统一场所，将有关单位审批功能联合开展，促进了行政效率的明显提高。1999 年 9 月，浙江上虞更进一步，建立制度，规范管理，使该市的统一审批场所成为有效运行的先例。自此，全国各地开始了行政服务机构的相互学习和建设。

近年来，我国政府着力加快改革和转型的步伐。党的十七大和十八大报告都指出和强调，不断推动行政审批制度改革，努力建立完善的公共服务体系，促进服务型政府目标的实现。随着《行政许可法》的颁布实施和我国行政审批制度的改革深入，行政服务中心作为一种新型的服务型行政机构，成为了各地政府管理转型、服务优化推进的积极探索者和先行者。

行政服务中心以服务型政府理论为指导，整合机构职能，改革组织形式，探索应用进步服务方法，以企业和公众为对象，进行整体化和立体化的服务供给。行政服务中心促进办事流程简化，行政效率提高，服务质量提升和公共利益维护，为我国服务型政府建设做出有益的实践探索，具有不可或缺的作用。行政服务中心不仅是行政服务组织机构的创新，还是政府公共服务领域的创新，不仅反映了党和政府服务行政的理念，还反映政府深化改革的信念，关系着政府公共服务供给机制、行政管理体制、行政审批制度的深化改革和优化推进，具有重要的理论意义和现实意义。

在行政服务中心现实建设过程中，没有规范和统一的模式可以参照，全国

各地行政服务中心积累了一定的建设经验，也出现和面临着一些问题，阻碍了行政服务中心的服务开展和功能发挥，服务优化成为了解决问题和促进发展的一个重要选择。另外，市级行政服务中心直接面向企业和公众，提供行政审批和公共服务，随着社会经济的发展和人民要求的提高，政府行政理念和社会观念的转变，行政审批服务的内容、方法、流程等都面临着新的要求和进步的空间，服务优化是行政服务中心的一个现实选择和迫切需要，具有很大的实用价值。

本文在国内外相关研究的基础上，以新公共管理理论和新公共服务理论为理论基础参照，综合运用文献研究法、实证分析法和比较分析法，通过对国家级服务业标准化试点单位——福州市行政服务中心的研究，分析福州市行政服务中心在发展过程中服务建设的经验及面临的问题，并提出优化福州市行政服务中心服务建设的对策建议，希望能为今后行政服务中心的服务建设提供有益的思路。

2014年12月，在全国“质量之光”年度盛典，福州市行政服务中心荣获质量创新示范奖，是各省市同类单位的唯一佼佼者，成为福建省行政服务中心建设的表率。本人是福州市行政服务中心的工作人员，从事一线服务工作，具有较丰富的实地经验和较便利的研究优势，对选择和撰述的行政服务中心优化服务建设方面，具有较有力的研究背景和现实基础。

（二）国内外相关研究和述评

1. 国外研究

（1）关于行政服务机构的基本概念的研究

美国联邦基准协会（Federal Benchmarking Consortium）在1997年的研究报告中指出，“一站式的服务提供了一个强有力的解毒剂。在这种模式下，一个顾客所有的业务依靠一个单一的接触即可完成^①”。学者威玛和科雷纳认为“一

^①Federal Benchmarking Consortium Study Report. Serving the American public: best practices in one-stop customer service[EB/OL].

<http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/papers/Benchmrk/onestp.html>, 1997-11.

站式政府就是为用户——所有的顾客提供一体化的公共服务^①”。

(2) 关于行政服务机构的类别的研究

库彼克和哈根^②以欧洲国家政府建设情况的研究为背景,根据“一站式”的程度分别,对行政服务机构进行分类。“一站式”的程度分为两个层度,一个是“一站式”的实现形式,另一个是“一站式”的运行水平。根据第一个层度,行政服务机构可以分为信息亭和呼叫中心等,根据第二个层度,行政服务机构可以分为一站式、便利店式和真正一站式等不同类型。本特等人^③以加拿大行政服务体系为研究对象,也对加拿大“一站式”行政服务机构进行了分析和分类。按照行政服务提供主体的不同,行政服务机构在加拿大的运行形式可以分为七种方式,包括业主主体方式、业主联合主体方式、统一主体方式、服务机构代理主体方式等。

(3) 关于行政服务机构的宗旨的研究

学者威玛和科雷纳^④认为,在一站式政府模式下,不管是在家中、工作办公室中抑或是移动方式,公民、公司和其他机构可以得到全天候不分时间段的全方位公共服务。学者萨德指出“行政服务机构的基本宗旨是一个投资者完成他所需的文书工作仅通过接触单一实体机构就可以实现,改变公民在不同政府部门间来回奔波的局面^⑤”。在所编写的“连接政府——整个政府对于未来关键挑战的回应”的报告中,澳大利亚管理咨询委员会(Australia Management Advisory Committee)将“一站式”机构的主要特征概述为:“以顾客为中心;追求效率;通过无缝隙的服务使公民和政府获得实惠^⑥”。

(4) 关于行政服务中心的障碍以及解决对策的研究

马克斯·韦伯 20 世纪初提出的官僚制仍然是当今世界大多数国家采用的行

①④Maria Wimmer. An Integrated Online One-Stop Government Platform: The eGOV Project [EB/OL].http://www.egov-project.org/egovsite/wimmer-krenner_idimt01.pdf.2001.

②Herbert Kubicek, Martin Hagen. One-Stop-Government in Europe: An Overview[EB/OL].
<http://www.egov.vie.gov.au>,June 3,2006.

③Maria A Wimmer. A European Perspective towards Online One-Stop Government: The E-Gov Project[J].
Electronic Commerce Research and Applications,2002,1(1):158-163.

⑤Frank Sader. Do “One-Stop Shop” Work? [EB/OL].

<http://rru.worldbank.org/documents/discussions.2010-11-10>.

⑥Management Advisory Committee. Connecting Government: Whole of Government Responses to Australia’s Priority Challenges[EB/OL].

<http://www.apsc.gov.au/mac/connectinggovernment.pdf>,2011-01-12.

政组织模式，主要特征是等级制、专业化分工等，而要建立一体化的行政服务机构，必然会与传统体制产生种种冲突。作为一种公共服务供给模式新类型，学者萨德^①在分析时认为，实现服务一体化的构建，行政服务机构的权限背景、建设程度和范围需要足够深入和扩大，其中面对的巨大障碍是政府部门主义。在行政服务机构的建设过程中，学者库彼克和哈根^②认为主要存在这些障碍：缺乏部门合作，合法缺失，人员与技术问题，程序整合问题，资金来源和数量问题及政治支持问题。在发展策略方面，部分学者的观点是，行政服务机构和政府建设存在协同关系，需要重视信息理论和技术的独特优势性和巨大推动性。学者卡洛斯^③分析瑞典、德国等国家的行政服务机构的建设过程，为信息技术在不同国家行政服务机构的应用突出表现提供了例证。学者施龙和曼斯^④的观点是，拓展利用客户关系管理理论(Customer Relationship Management)对政府建设具有必要性和促进性，应该注重政府和公民的结合，注重政府和公民的相互沟通与积极互动。

由以上观点我们可以看到，国外学者比较重视行政服务中心和整个国家的“一站式”政府的整体研究和系统研究，并且认为地方行政服务中心及类似机构在政府行政管理以及公共服务优化改革中具有重要意义。对于我国行政服务中心的发展和建设，这些研究具有较大的借鉴价值和参考意义。而对于行政服务中心服务优化建设，国外研究提供了特色的研究角度，对我们进行相关研究具有启发性和参考性。

2. 国内研究

国内学者关于行政服务中心的研究，贯穿了行政服务中心的发展历程和建设周期，覆盖较全，内容多样，层次不一，角度各异，既有理论性的阐述和延伸，又有实践性的归纳和总结，初步形成了行政服务中心研究的框架和体系。

(1) 关于行政服务中心产生的背景与成因方面的研究

①Frank Sader. Do “One-Stop Shop” Work? [EB/OL].

<http://rru.worldbank.org/documents/discussions.2010-11-10>.

②Herbert Kubicek, Martin Hagen. One-Stop-Government in Europe: An Overview[EB/OL].

<http://www.egov.vie.gov.au,June 3,2006>.

③Klaus Lenk. Electronic Service Delivery-A Driver of Public Sector Modernization[J].

Information Polity 2002, (7):87-96.

④Alexander Schellong, Dieter Mans. Citizens Preferences towards One-Stop Government [EB/OL].http://dgrc.org/dgo2004/disc/posters/tuesposters/p_schellong.pdf.

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