

DOI:10.13766/j.bhsk.1008-2204.2016.0154

服务型政府建设中的公共服务标准化

段哲哲¹, 汪 澜²

(1. 台湾政治大学 公共行政学系, 台湾 台北 11605; 2. 厦门大学 公共事务学院, 福建 厦门 361005)

摘要: 服务型政府是中国政府改革的主要目标, 是符合中国特色社会主义要求的政府模式。服务型政府建设实践在中国大概经历了四个阶段: 公共服务市场化、公共服务绩效评估、公共服务均等化及公共服务标准化; 公共服务标准化与其他主题存在辩证关系, 是中国公共管理理论与实践相互促进的结果。公共服务标准化是服务型政府建设的最新实践阶段, 建设公共服务标准化是系统工程, 需要遵循等效、适时、适度、先进的原则, 向企业管理借鉴标准化建设经验以及进行公共服务标准化顶层设计, 颁布整体性通用性公共服务标准体系框架。

关键词: 服务型政府; 公共服务; 市场化; 均等化; 绩效评估; 标准化

中图分类号:D63 文献标志码:A 文章编号:1008-2204(2018)01-0057-07

Standardization of Public Services under the Perspective of Service-oriented Government

DUAN Zhezhe¹, WANG Lan²

(1. Department of Public Administration, National Chengchi University, Taipei Taiwan 11605, China;

2. School of Public Affairs, Xiamen University, Xiamen Fujian 361005, China)

Abstract: The service-oriented government is the main goal of the Chinese government reform and is in line with the requirements of the mode of government of the socialism with Chinese characteristics. There have been four phases in the construction of service-oriented government in China: the marketization of public services, the public services performance evaluation, the equalization of public services and the standardization of public services. There is a dialectical relationship between the standardization of public services and other topics. The standardization of public services is the result of the mutual promotion of public administration theory and practice in our country. It is believed that the public services standardization is the latest stage of practice of building a service-oriented government. Building public services standardization is system engineering. We should follow the equivalent, timely, appropriate and advanced principle, learn the experience of standardization construction from the enterprise management, create the top-level designs, and establish an overall and universal framework of public services standard system.

Keywords: service-oriented government; public service; marketization; equalization; performance evaluation; standardization

目前学术界关于服务型政府的理论研究越来越热, 学界普遍认为服务型政府是中国政府改革的主要目标, 是符合中国特色社会主义要求的政府模式; 但“目前中国学术界对于服务型政府的研究还处于起步阶段”^[1], 对服务型政府的实现途径, 学术界陆续提

出了公共服务市场化、公共服务绩效评估以及公共服务均等化三个主题; 从2009年开始兴起的公共服务标准化是服务型政府建设的最新实践主题, 公共服务标准化被认为“可以为服务型政府建设提供了一种科学性、技术性以及可操作性的手段”^[2]。

一、服务性政府建设实践阶段

中国服务型政府建设的实践始于 20 世纪 90 年代初期。中国服务型政府实践体现出“自下而上，自发建设；自上而下，全国铺开”^[3] 的特点：2004 年之前，在各地方政府层面探索，温家宝总理于 2004 年 2 月 21 日在中央党校省部级主要领导干部“树立和落实科学发展观”专题研究班结业仪式上正式提出要“建设服务型政府”^[4]，此后又多次在政府工作报告中提出要推动建设“服务型政府”。回顾服务型政府建设的实践过程，到目前为止，中国的服务型政府建设实践大致经历了四个阶段。

第一阶段是公共服务市场化。中国公共服务的市场化改革始于改革开放，1978 年开始的中国改革以重新界定政府与市场的关系为主要特征，改革开放的历程其实就是市场化的进程，放弃了计划经济模式，开始建设市场经济，市场从国家的压制下被释放出来，市场之手成为相对独立的力量；为了解决公共服务领域的需求与供给困境，市场化成为重要手段，中国的公共服务领域的市场化改革领域是从事业单位开始，20 世纪 80 年代中国事业单位改革基本上是以“减员和筹款为目标，走上了‘市场化’‘企业化’道路”^[5]。这种影响持续到现在，2015 年 12 月发改委陆续发布第二批 PPP 项目，仅 2015 年“项目库总计包含 2 125 个项目、总投资 3.5 万亿元”^[6]。

第二阶段是公共服务绩效评估。随着经济全球化、市场化和管理民主化趋势在全球推进，社会大众对公共服务的质量、成本、效率等方面期望值越来越高，社会大众“需要构建一套公共服务绩效评价体系，以确保政府公共服务的有效供给”^[7]；中国的绩效评估开始于 20 世纪 80 年代初的地方政府“试行政府机关工作人员岗位责任”^[8]，行政机关效能评估最先出现在广东省深圳市（1991 年），随后政府绩效评估实践在各地以多种形式迅猛发展，形成了许多具有中国特色的绩效评估或者绩效管理模式。

第三阶段是公共服务均等化。由于中国公共服务供给存在“地区差异、城乡差异、国际比较差异、供给水平差异”^[9]，服务型政府建设实践在最近几年修正效率优先目标，开始关注公平问题。胡锦涛

在 2007 年 10 月 15 日《在中国共产党第十七次全国代表大会上的报告》提出要“围绕推进基本公共均等化和主体功能区建设，完善公共财政体系”^[10]，服务型政府建设在这一时期力图通过多种手段，实现公共服务城乡、地区之间的均等化，“让不同地区适格公民享受到了同等数量和质量的基本公共服务”^[11]；“基本公共服务均等化”被明确列为到 2020 年中国构建社会主义和谐社会的 9 大目标和主要任务之一；浙江省、海南省两省率先出台纲领性加快推进了基本公共服务均等化的实施速度，随后，广东省、湖南省、江苏省、福建省、吉林省、黑龙江省等省也推进基本公共服务均等化的工作。

第四阶段是公共服务标准化。公共服务标准化是直接与公民接触提供服务的政府部门（包括行政服务中心、政务服务中心、行政审批服务中心、政务大厅、便民服务中心、办证中心、一站式服务中心、政府超市等）引进企业标准化建设的理念、方法与原则，制定出一套具有统一性的质量管理标准体系，并以此质量管理标准开展的一系列政府服务活动。^[12]公共服务标准化在时间上出现在其他三个主题之后；2009 年以来，各级政府试图通过标准化的技术与手段，实现公正与效率之间的和谐统一，将服务型政府理念转化为一种行为模式。地方政府的实践大概可以分为整体性地方公共服务标准（“广东标准”“湖南标准”“浙江标准”“深圳标准”^①）和单项公共服务标准（政务服务大厅标准，社区公共服务标准，民政服务标准，公共文化服务标准，农村公共服务标准，政府服务热线、行政服务流程）两类。2012 年开始注重总体性的设计，2012 年国务院印发《国家基本公共服务体系“十二五”规划》，2012 年 8 月，国标委同国家发改委等 27 个部委制定了《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》，《国家标准化体系建设发展规划（2016—2020 年）》出台，明确在“十三五”期间将实施基本公共服务标准工作^[13]，2015 年 10 月，中国共产党的十八届五中全会审议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》，明确提出“推动基本公共文化服务标准化、均等化发展”，将公共服务标准化上升国家战略。公共服务标准化探索出现的本质在于政府资源有限性，政府需要在效率与公平之间进行选择，奥肯指出“如果平等与效率都有价值，而且其中一方对另外一方没有绝对的优先权，那么

在它们冲突的方面,就应该达成妥协……那些允许经济不平等的社会决策,必须是公正的,是促进经济效率的”^[14]。经过长期的实践,“效率与公平兼顾,更加注重公平”的理念已成为服务型政府的目标追求,标准化作为一种提高效率,实现公平的方法受到中国各级政府的重视。

二、公共服务标准化的脉络

政府行政发展与改革的实践促进公共服务理论的发展,政府发展与改革的实践推动着公共服务质量的提升、公共服务效率的提高。“社会每前进一步都会向行政系统提出新的要求都会推动行政系统除旧布新……管理方法、原则、过程等发生推陈出新,新的社会发展进程创造并呼唤着新的管理。”^[15]公共服务标准化是服务型政府建设继公共服务市场化、公共服务绩效评估以及公共服务均等化三个阶段的最新阶段,是理论与实践相互促进的结果。

(一) 行政发展呼唤公共服务标准化

行政发展是指“主要研究在改革过程中行政自身的发展,表现为行政主体(政府)在特定的环境中,通过一定方法和途径,突破、重塑和优化原有的行政体系,不断完善行政功能,实现特定价值追求和政策目标,创造良好运行状态,达到价值和现实相统一,朝着更高一级形态发展。”^[16]行政活动总是处于一定的环境之中,行政环境的不确定性要求行政主体必须不断作出适度反应以适应环境的变化。社会每向前一步,都会对行政系统提出新的要求,行政主体(政府)需要根据现实需要,在特定的环境中,通过一定方法和途径,突破、重塑和优化原有的行政体系,不断完善行政功能,实现特定价值追求和政策目标。通过行政发展实现政治、经济、社会的协调发展。中国服务型政府建设的过程就是行政发展的过程,行政系统自身矛盾和行政环境变迁不断变化,推动行政发展的向前发展,行政主体采取新的技术与手段经历了行政系统“平衡—不平衡—再平衡”不断进步的过程,是行政管理水平、效能、重点不断调整变化的过程,具有明显的阶段性、过渡性特征。

中国改革开放的不断深入,改革的需求得到高层政治权威的认定,为行政发展提供了发展动力,成为发展缘起,服务型政府建设中对公共服务的重视成为中国行政发展与改革的切入点。在服务型政府

建设中先后出现的公共服务市场化、公共服务绩效评估、公共服务均等化与公共服务标准化则是属于行政发展发展途径的范畴,发展途径就是对发展切入点的具体落实,解决的是如何改革或怎么促进行政发展。理解发展途径可以从行政发展中行政系统构成来理解,发展途径的变化是由行政系统的变化来体现的,行政系统由价值、功能、工具三个层面构成,都是系统的有机部分,价值设计是灵活,指导着功能设计,功能设计则是工具设计的前提。均等化具有价值功能设计的内涵,而市场化、绩效评估、标准化都是工具设计,是价值层面的外向,实现功能设计的目标,行政发展的推进在实践层面正是通过新的技术与手段的运用,采取不同的途径,这种发展是一个系统进化、辩证运动,隐含价值追求在内的更富积极性的行政改革的过程,是对行政改革在理论与实践上的一种超越,实现工具理性与价值理论、目的理性与手段理性统一。行政发展的途径的变化,往往是从价值层面的变化开始的,科学发展观与中国梦的提出,为行政发展提供了新的世界观和价值导向,也必然引起工具再设计,公共服务标准化正是适应当代中国服务型政府建设实际所采用的最新工具,也是服务型政府建设最新的途径。

(二) 西方政府管理实践中的公共服务标准化

西方国家新公共管理浪潮中,最先出现的是以市场化为取向的公共服务改革浪潮;之后出现了绩效评估、均等化等主题,各国都在积极探索公共服务供给新形式,而他们在实践中“政府功能定位与政府功能输出的市场化取向、政府间关系调整的分权取向、政府组织调整的绩效化取向”^[17],内含公共服务标准化。

第一,西方国家设定一定标准来界定市场化机制可以作用公共服务领域。公共服务市场化最为核心的一点是市场化之后,政府的主要责任虽然不再是提供某项具体的服务和设施的生产,但是公共服务不管由谁来提供,不管用什么样的体制和方式来提供,最后对公共服务提供的结果负责的仍然是政府。因此,在起草合约协议,确定服务供应标准、资金来源、服务质量的条款和条件,建立绩效评价标准,确定使用定价模式等方面却负有不可推卸的责任。西方学者萨瓦斯甚至认为标准化决定着公共服务市场化作用发挥;在具体的公共服务市场化过程中,他也非常看重公共服务标准化,他认为合同外包

要求有明确的工作说明,这是合同得以成功履行的基础,他强调“合同必须清楚、全面,因为它将影响竞标的数量、质量和合同承包的效果”,其实质是对标准的强调与重视。^[18]

第二,公共服务标准化贯穿公共服务绩效评估整个过程。英国的“公民宪章”实践的第一步是就是来明确标准,来确定承诺范围,公布服务内容、标准、程序和违约责任等,公共服务标准化是公共服务绩效评估的起点;第二步更关键的是建立完善的践诺机制,保证承诺能够得到落实,因此,要加强对外部监督机制、内部管理机制和内部保障的一系列制度安排;第三是完善践诺机制和加强对服务承诺制的组织领导,并建立健全外部监督机制。

第三,西方国家开始均等化的实践是通过具体的均等化标准来实现的。公共服务均等化体现服务型政府对“公平”价值的追求,公共服务均等化是人类社会发展到一定阶段的产物,西方国家往往是通过设定标准化的公共服务来实现公共服务均等化,如加拿大设计均等化体系主要包括三方面内容:“居民福祉机会平等,通过经济发展减少机会差别,所有加拿大居民享有适量合理的基本公共服务”^[19],以此为目标,加拿大在专门管理机构的操作下,按照均等化转移支付的公式计算各省财政收入能力,然后在此基础上,设立均等化标准,衡量各省的财政收入能力和均等化总额,以此作为转移支付的标准;德国早在 20 世纪 50 年代就建立起“财政集中、共享分税”的分税制模式,其有公共服务标准化的内容设计;澳大利亚更是通过三部《公共服务法》,确立了教育、失业、看病、养老等公共服务均等化体系。

(三)企业管理标准化方法对服务型政府建设的启示

“企业标准化是为了使企业生产、经营、管理范围内获得最佳秩序,对实际的或潜在的问题制定共同的和重复使用的一项活动”^[20],企业标准化始于 1911 年美国的泰勒发表的《科学管理原理》;他制定“标准作业方法”和“标准时间”,将标准化的方法首先应用于工业生产当中,通过管理途径提高了企业生产率,标准化成为科学管理的基础,也成为改善企业管理的重要手段。

一方面,企业产品质量标准化与公共服务标准化内容具有一致性。企业的根本任务是为社会生产

或提供优质廉价的产品,产品质量标准化是企业标准化的核心;对于服务型政府来讲,产品就是公共服务,产品质量标准化也就是公共服务内容标准化,通过服务型政府建设中公共服务标准质量的制定,可以实现公共服务质量的定量化与具体化,从而促进解决服务型政府内部(内部供给)与外部(外部要求)之间的协调,保证公民与政府之间的有效沟通。

另一方面,企业工作标准化方法的运用有助于落实公共服务标准。企业的各项标准需要通过企业工作标准化来落实,企业在管理过程中运用标准化很重要的就是标准化的制度约束,由于生产、经营管理需要,企业内部存在大量的标准、规范、程序、工艺卡、指导书,还有大量的管理标准或管理制度和作业标准。经过长期的质量管理实践中,企业界存在大量标准化的质量管理方法,如 ISO9000 族国际质量管理体系认证、六西格玛管理、标杆分析、卓越绩效模式(TQM)、戴明循环(PDCA)等方法,这些方法的核心就是标准;目前全球已有 149 个国家和地区的 50 多万个各类组织导入 ISO9000 并获得第三方认证,如美国白宫、英国唐宁街均实施了 ISO9000。^[21]中国台湾地区税务部门在 1992 年导入 ISO9002 标准体系,中国其他地方政府也陆续导入 ISO9000 的标准,2012 年 12 月中国国标委颁布《质量管理体系地方政府应用 GB/T 19001—2008 指南》意见稿,为地方政府实施公共服务标准提供指导。

三、公共服务标准化与其他主题辩证关系

中国服务型政府建设中相继出现公共服务市场化、公共服务绩效评估、公共服务均等化和公共服务标准化等主题,公共服务标准化与前三个主题之间存在辩证关系。

(一)公共服务标准化促进公共服务市场化作用发挥

市场机制所带来的竞争效果是实现资源的优化配置,达到帕累托最优;同时市场机制发挥有效作用需要有序竞争,需要政府、市场有秩序的关系才能保证资源最优配置实现,标准化提供了这种有序的途径与方法。市场机制强调自利,公共服务强调公益,使得二者存在价值追求上的冲突,西方国家公共服务在市场化过程中出现的非法竞争、欺诈顾客、逃避

责任等弊病。正如欧文·E·休斯所言：“市场化为公共服务带来了希望，但是我国政府转型中的公共服务也随之带来了困难，不应把它看成是一种包治百病的灵丹妙药。”^{[22][294]}因此，学界认为公共服务市场化并不意味着政府责任的转移，相反地加强了政府对公共服务提供者的监管责任；而管制的很重要的内容是设定公共服务标准，明确政府的责任，加强公众对政府与公共服务供给主体的监督，解决政府责任缺失与公共服务供给者失职等问题；减少政府与公众之间的信息不对称，可以强化公共服务问责机制，防止出现服务提供机构的激励机制扭曲，以私人利益代替公共利益的现象；明确企业供给责任，解决服务质量下降与不公平性问题。欧文·E·休斯指出：“发展中国家常常缺少市场运作的经验，市场在具备许多因素之后才能有效地运转……如果没有法律规定来确保合同的履行，市场将是无效的。”^{[22][257]}德国的市场化实践也证实了这一点，“原因主要不在于竞争迫使供应商以更高的质量进行生产。这是更为间接的效应：质量提高来源于在签订合同的过程中对质量标准有了明确界定和具体衡量标准”^[23]。公共服务产品的项目细分、共用性度量、价格收费等问题的解决，都有赖于先进科学的技术支持来设定科学合理的标准。^[24]

（二）公共服务标准化影响公共服务绩效评估科学性

公共服务绩效评估的核心是绩效，绩效是活动对象的行为和结果表现，是所有对象追求的终极目标，因而在各类研究中都受到广泛的关注。绩效就是标准，公共服务绩效也就是公共服务标准，英国的“公民宪章”实践的第一步是确定承诺范围，公布服务内容、标准、程序和违约责任等；第二步更关键的是建立完善的践诺机制，保证承诺能够得到落实，因此，要加强对外部监督机制、内部管理机制和内部保障的一系列制度安排；第三步是完善践诺机制和加强对服务承诺制的组织领导，并建立健全外部监督机制。在这些机制之中公共服务标准化是相当关键的环节，从确定标准，到践行，再到监督，最后改进，这是一个完整的公共服务绩效管理的过程。

（三）公共服务标准化保障公共服务均等化实现

公共服务均等化体现服务型政府对“公平价值”的追求，它的提出与实施背后蕴含着深刻的政

治、经济和社会逻辑。建设适应基本公共服务均等化要求的服务型政府是现代政府的基本要求，也是中国各级政府都应恪守的行政价值观和执政理念。^[25]基本公共服务均等化的主要特征是服务标准和服务规格划一，即政府根据经济社会发展状况对所有社会成员提供同一标准和统一规格的公共服务，任何一种公共服务，是否实现了均等，必须建立在某种供给标准或衡量标准上。“在实践中，公共服务均等化是通过具体的均等化标准来加以实现的。”^[26]从一定意义上讲，基本公共服务均等化就是基本公共服务的标准化，有了公共服务标准化才会实现公共服务均等化。

在中国公共服务均等化一方面要致力于消除城乡间、区域间、群体间基本公共服务供给水平间的差距，实现横向供给的平等；另一方面要致力于消除城乡、区域、群体内部纵向供求间的差距，实现供求的均衡，实现公共服务均等化所追求的公平价值；但是“虽然社会是一种互利的合作事业……由于人们为了追求自己的目标，每个人都想要得到较大的一份而不是较小的一份，由于他们对如何分配他们的合作所产生的较大利益不会漠不关心，于是参生了利益冲突”^[27]；这种利益冲突往往导致均等化难以真正实现，而公共服务均等化最容易、最应该实现标准，因此，标准化在一定程度上扮演了利益妥协的角色。随着服务型政府建设的深入，开始促进城乡一体化建设展开了很多实践，如成都市、重庆市的统筹城乡发展综合改革配套区，开始加快农村基本公共服务建设作为重点，采取更加有力的倾斜和优惠政策，努力提高基本公共服务水平。^[28]2014年的中央一号文件更是明确由财政部、国家标准委同相关部门负责落实启动农村公共服务标准化试点工作，解决农村公共服务均等化存在的资源配置标准不一和管理评价标准缺乏问题^[29]；通过公共服务标准化来促进城乡公共服务均等化，满足人民日益增长的公共服务需求，促进服务型政府深入建设，构建社会系统良性运作、缩小地方与群体公共服务差距的和谐社会。

四、总结与建议

中国服务型政府建设在经历了公共服务市场化、公共服务绩效评估以及公共服务均等化三个阶

段之后,行政系统与外界环境之间经历了“平衡—不平衡—再平衡”的发展过程,为使得政府行为朝着更进步、更高层次方向变化、具有积极意义的发展过程;目前的实践主题转换为公共服务标准化,这一实践符合中国行政改革的实践需要。

第一,公共服务标准化是一项系统工作,在标准化实践中必须遵循等效、适时、适度、先进的原则。公共服务标准化工作的开展是一项系统工程,标准化工作包括标准化的研究、标准体系编制、标准化的宣传培训、标准化发布、标准化的实施、标准化的监督评价、标准化修正、标准体系建设与运行、标准规范的编制与实施、标准化的保障措施、运行机制等。^[30] 标准化工作的实践性强,需要遵循下述原则:(1)等效就是在统一化时,被确定的与被取代的事物和概念之间必须具有功能上的可替代性,等效是统一化的前提,也就是标准化的前提;(2)适时实在要选择适当的统一时机,过早或过迟都难以达到标准化的效果,这是统一化的关键;(3)适度就是要合理地确定统一化的范围和指标水平;(4)先进就是所确定的一致性(或者说标准)应有利于促进社会需求等到更好的满足,在以往的研究中公共部门设定最低标准往往导致公共部门的工作人员仅仅做到最低标准^[31],反而不利于服务质量的提升,因此,标准化在统一化的过程的实质就是打破旧的平衡和树立高标准的过程,这是统一化的灵魂^[32]。

第二,公共服务标准化向企业管理借鉴经验。企业管理实践往往超前于政府管理的实践,政府公共管理实践可以借鉴企业管理经验,企业管理当中具有相当多的标准体系,如 ISO 标准系列(ISO9000 质量管理体系认证、ISO14000 环境管理体系认证、OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证),有学者的研究早已证明这些标准体系不仅仅适用于私人部门^[33],也同样适用于政府管理实践,可以进行本土化与政府管理方面的改造,将企业管理中所用到的标准化方法应用到服务型政府建设当中,促进行政主体运用公共服务标准化的方法与技术来不仅关注服务产出,也关注投入,加强政府行政能力,建立一个“高效率的、强有力的、法制化的政府”^[34],有效资源下提高效率满足社会公众日益增长的公共服务需要。

第三,进行公共服务标准化顶层设计,颁布整体性通用性公共服务标准体系框架。中国公共服务标

准化实践经过 4~5 年的时间探索,在“整体性的政府组织标准化建设、窗口部门的行政服务中心标准化建设,基层所站公共服务标准化建设和公共基础设施公共服务标准化建设”^[35]三个实践方面都取得了积极进展,基层以及单项探索已经累计了足够的经验;在较为宏观的背景方面,国家出台了两份纲领性文件。2012 年 7 月,国务院印发《国家基本公共服务体系“十二五”规划》,2012 年 8 月,国标委同国家发改委等 27 个部委制定了《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》,2013 年 7 月 12 日,国标委发布了《社会管理和公共服务综合标准化试点细则(试行)》,存在一定的宏观设计,说明中国公共服务标准化目前已经进入了需要进行顶层设计和总体规划的较为成熟的阶段;因此,应该在严密论证推敲的基础上,首先由国务院层级出面制定《基本公共服务标准化工作方案》,明确各级政府的职责与义务,由政府主导推出覆盖基本公共服务软硬件方面(软件包括质量标准设定、服务质量考核、质量标准反馈及完善等运作机制方面,硬件主要是公共服务设施设备的物质条件),涵盖内部审批服务流程与外部服务内容等方面的标准体系;其次,整合中央层面与地方层面前行在推行基本公共服务标准化工作中的相关政策文件、标准化文件和工作方案等,统筹规划,注意地方特色与地区、部门差距^[36];最后,考虑公共服务标准化工作中涉及多个主体(如政府部门、公共服务机构、社会力量等)、需要资源(不同部门、不同层级资源支持)以及不同供给形式(政府直接提供以及政府购买服务)等因素对公共服务标准化落地的影响;综合考虑上述因素,将公共服务标准化纳入法治与落实轨道,让公共服务标准化在实践中具有可操作性,逐步形成既有基本共性又有特色个性、上下衔接的标准指标体系。

注释:

- ① 深圳标准的内容包括技术标准、经济建设标准、社会建设、公共安全、城市发展与生态建设等方面,内涵了公共服务标准。

参考文献:

- [1] 施雪华. 服务型政府的基本涵义、理论基础和建构条件[J]. 社会科学,2010(2):4—11.
- [2] 康俊生,晏绍庆. 公共服务标准编写方法探析[J]. 中国标准导报,2016(3):36—40.
- [3] 肖陆军. 服务型政府概论[M]. 北京:对外经济贸易大学出版

- 社,2006;37.
- [4] 周详. 服务型政府建设与地方教育制度创新[EB/OL]. (2015-08-26) [2016-03-20]. <http://learning.sohu.com/20140828/n403861094.shtml>.
- [5] 李延均. 公共服务论——一个公共事业单位的分析框架[M]. 上海:立信会计出版社,2008;5.
- [7] 黄珍华. 科学发展观视域下服务型政府的建构[J]. 沈阳大学学报,2011(6):34.
- [8] 孙洪敏. 将地方政府绩效评估纳入科学发展轨道[J]. 云南行政学院学报,2011(3):120.
- [9] 唐铁汉. 建设服务型政府与基本公共服务均等化[J]. 国家行政学院学报 2008(2):10—11.
- [10] 任强. 公共服务均等化问题研究[M]. 北京:经济科学出版社,2009;1.
- [11] 王桢桢. 广州基本公共服务均等化的推进路线与标准框架[J]. 广东行政学院学报,2011(6):63.
- [12] 陈振明,耿旭. 公共服务质量管理的本土经验——漳州行政服务标准化的创新实践评析[J]. 中国行政管理,2014(5):17.
- [13] 新华社. 国务院办公厅日前印发《国家标准化体系建设发展规划(2016—2020年)》[EB/OL]. (2015-12-30) [2016-04-24]. http://www.gov.cn/xinwen/2015-12/30/content_5029624.htm.
- [14] 奥肯. 平等与效率——重大决策[M]. 王奔洲,译. 北京:华夏出版社,2010;130.
- [15] 王沪宁. 论90年代中国的行政发展:动力与方向[J]. 天津社会科学,1992(5):5.
- [16] 卓越,杨道田. 政府绩效评估:行政发展的新视角[J]. 行政论坛,2008(1):43.
- [17] 宋世明. 论当代国外行政改革的三大主题——对国外行政改革20年的回顾[J]. 天津社会科学,1999(3):27.
- [18] 萨瓦斯. 民营化与公共部门的伙伴关系[M]. 周志忍,译. 北京:中国人民大学出版社,2002;215.
- [19] 张玉亮. 国外政府公共服务均等化实践及其对我国的启示[EB/OL]. (2010-12-10) [2016-03-20]. <http://www.chinae-form.gov.cn>.
- [20] 陈平. 企业标准化的作用及几点建议[J]. 铁道技术监督,2008(2):15.
- [21] 陈振明,李德国. 公共服务质量持续改进的亚洲实践[J]. 东南学术,2012(1):102—111.
- [22] 欧文·E·休斯. 公共管理导论[M]. 彭和平,周明德,金竹青,等,译. 北京:中国人民大学出版社,2001: 257—294.
- [23] 克里斯托弗·理查德. 德国公共服务的市场化[J]. 孙晓莉,译. 北京行政学院学报,2003(1):94.
- [24] 刘厚金. 我国政府转型中的公共服务[M]. 北京:中央编译出版社,2008:107—108.
- [25] 张勤. 论推进服务型政府建设与基本公共服务均等化[J]. 中国行政管理,2009(4):49.
- [26] 王玮. 基本公共服务均等化的基本逻辑[EB/OL]. (2012-04-20) [2012-04-29]. http://www.slgz.cn/html/jingjixuei/xinjingjixue/20110924/39514_2.html.
- [27] 约翰·罗尔斯. 正义论[M]. 上海:上海译文出版社,1991: 139—140.
- [28] 唐铁汉. 建设服务型政府与基本公共服务均等化[J]. 国家行政学院学报,2008(2):8—12.
- [29] 推进农村公共服务标准化试点[EB/OL]. (2014-03-24) [2016-07-24]. http://www.sac.gov.cn/snyspbzb/nccbzh/gzdt/201403/t20140324_154254.htm.
- [30] 中国标准研究中心,中国合格评定国家认可中心,中国电子技术标准化研究所. GB/T20000.1-2002,标准化工作指南第1部分:标准化和相关活动的通用词汇[S]. 北京:中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局,2003:227—240.
- [31] HSIEH A T, CHOU C H, CHEN C M. Job standardization and service quality: A closer look at the application of total quality management to the public sector [J]. Total Quality Management, 2002, 13(7):899—912.
- [32] 陈仁竹,马亚良,石激. 标准化基础教程[M]. 北京:中国计量出版社,2008:22—24.
- [33] Cohen S, Eimicke W B. Project-focused total quality management in the New York City department of parks and recreation[J]. Public Administration Review, 1994(54): 450—456.
- [34] 卓越. 行政发展研究[M]. 福州:福建人民出版社,2000;11.
- [35] 卓越. 公共服务标准化顶层设计的战略思考[J]. 中国行政管理,2014(2):35.
- [36] 陈思嘉. 以标准化为推手,促进基本公共文化服务均等化[J]. 标准科学,2016(4):59—62.