

学校编码：10384  
学号：13920110153540

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_  
UDC\_\_\_\_\_

廈門大學

博 士 学 位 论 文

# 公共服务质量奖励机制设计

Design Mechanisms of Public Service Quality Award

孙 杨 杰

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 月

论文答辩时间：2014 年 月

学位授予日期：2014 年 月

答辩委员会主席：\_\_\_\_\_  
评 阅 人：\_\_\_\_\_

2014 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(“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(国家自然科学基金项目-编号:71273218)课题(组)经费或实验室的资助,在(“公共服务质量持续改进机制的研究”)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

21 世纪是质量的世纪，质量改进已经成为当代公共管理改革的根本目标之一。作为最有效的质量改进手段，“质量奖”一直是质量管理研究和政府改革创新的焦点，并在激励组织间竞争与学习、提升服务质量方面起到了突出作用。自新公共管理运动产生以来，藉由完善的公共服务质量奖励机制来促进政府部门进行公共服务质量的改进与创新，以提升国际竞争力，成为各国政府共同的做法。但是，由于“质量奖”根源于私营部门，如果将建立在追求利润之上的质量奖项及其评估框架与测评体系直接引入公共部门，必将会造成片面追求获奖、创新的不可持续性等一系列问题。在推进服务型政府建设的过程中，我国政府也逐步认识到建立质量改进机制的重要性。但相比国外而言，我国公共服务质量奖励机制的理论研究与实践经验都较为欠缺，系统的公共服务质量奖励机制还未形成，国家层面的公共服务质量奖项亟待设立。

本研究在委托-代理理论、公共服务动机理论、以及经典质量模型与服务测评标准等基础上，立足于我国公共服务质量奖励领域的现状，通过梳理和借鉴国内外若干“公共服务质量奖”的典型实践及经验，尝试构建了适用于我国现实国情的公共服务质量奖励机制的理论框架和运行模式，并对“中国公共服务奖”的具体方案内容及相关制度安排进行了设计。这不仅能为我国公共服务质量的持续改进提供理论依据和实践指导，同时也给各级地方政府的公共服务奖励活动提供了有力的技术支撑和充足的动力源泉。具体来说，在以下几方面有所贡献：

第一，在文献分析、案例分析的基础上，围绕公共服务质量奖励机制的相关理论进行了全面系统的研究，界定了以“公共服务质量奖”为核心的公共服务质量奖励机制的概念，并在修正的“波特-劳勒综合激励模型”基础上构建了公共服务质量奖励机制的理论框架。针对公共组织中的监督成本问题，本文提出：通过隐性激励的方式驱动代理人的公共服务动机，以促进公共服务质量的持续改进，从而为“公共服务过程中的委托-代理问题”这一理论困境提出新的解决路径。

第二，通过比较分析和深度访谈等研究方法，进一步梳理和挖掘了“公共服

务质量奖”的演变历程，从国家质量奖诞生，到卓越质量奖的过渡阶段，再到公共服务质量奖的专业化发展。首次将现有公共服务质量奖划分为“创新奖”和“服务奖”两种类型，并提炼总结现有奖项设计的共同特征，如：中央政府的高度支持、评估模型的三大来源、指标设计的趋同等。此外，通过比较“联合国公共服务奖、欧洲公共部门奖、美国地方政府创新奖、台湾政府服务品质奖”等典型实践的做法与经验，提出设计“中国公共服务奖”的思路，如：奖项设计兼具“拔尖”和“鼓励”，年度议题随公共服务发展状况而改变，积极利用大众传媒工具进行自我营销和成果扩散等。

第三，在问卷调查、专家咨询等研究方法和灵活性、透明性、规范性、公正性、专业性等原则指导下，完成了公共服务质量奖励机制的基本模式设计和“中国公共服务奖”的具体方案构想，包括：“准官方”性质的主办机构选择，兼具完整性和公开性的内部设置——“三会”（组委会、评委会、监督委员会）“两审”（专业评审和大众评审）；在综合考量评选议题与评奖流程的基础上，设置“优秀奖”、“杰出奖”、“年度奖”等多样化的评奖类型；“推荐制”与“自主报名”并列的参赛方式、配合联合国公共服务周庆典的举办时间、公民参与渠道广泛的评选程序；易测量性与易描述性的评价体系；科学合理的制度安排与管理办法等举措。

第四，摒弃传统的服务质量评价模型，以不同视角剖析公共服务过程，从“服务产出过程”和“服务提供主体”两个维度进行考量，并将服务产出过程划分为“投入”与“产出&结果”两个阶段，配合“窗口服务部门”与“后台服务部门”两类服务机构，使用层次分析法（AHP）、关键绩效指标法（KPI）等数据分析方法，从指标初选到问卷设计，再到实证遴选、信效度检测、权重分配、赋予分值等，研究设计了一套趋于完善的指标体系，其中包含：6个层次18个三级指标的“后台服务部门”的指标评分体系，与7个层次22个三级指标的“窗口服务部门”的指标评分体系，并通过实证检验论证了指标体系的科学性和实用性。

第五，在“质量改进是质量管理过程中最重要环节”这一普遍共识基础之上，创造性的提出“公共服务质量奖是最有效的质量改进手段”这一论点。传统的政府质量管理方式侧重于事后改进，具有“秋后算账”的性质。而“公共服务质量奖”作为质量改进的“事前激励”手段，避免了质量管理的滞后性，对于服务提

供者（公共服务机构）和服务接受者（公民）而言都具有重要价值。通过不同项目的奖励实践，前者可以针对性解决不同阶段的服务质量问题，逐步降低机构运行成本与业务执行成本，有计划的控制服务质量、改善服务结果，并形成持续改进服务质量的组织文化。同时，优质公共服务的提供，间接的保护了后者利益，防止了产生损害公民利益的负担，不断满足变化着的顾客需要（心理需要、用户友好需要、知情需要）等。

整体来看，本文在系统梳理国内外理论研究现状和实践活动进展的基础上，完成了公共服务质量奖励机制的设计与检验。理论层面上，这是国内第一篇有关公共服务质量奖励机制的博士论文，具有较强的突破性和创新性，既是对公共服务质量奖励理论的系统梳理，又是对公共服务质量改进的工具创新。实践层面上，这是一套可以普遍适用的系统管理方法，具有较强的可操作性，政府机构、学校、医院、或任何其他公共机构都可以应用这套方法来改善服务提供的过程，满足利益相关者的需要，从而实现公共服务质量的持续改进。

**关键词：** 公共服务； 公共服务动机； 公共服务质量； 公共服务质量奖

## Abstract

The Twenty-first Century is the century of quality, and quality improvement has become one of the fundamental goals of modern public management reform. As the most effective tool of quality improvement, Quality Award has been the focus of quality theory study and government reform and innovation, which contributed significantly to the promotion of mutual learning and competition among public organizations, and the improvement of public service quality. It has become common all over the world to use the effective Mechanisms of Public Service Quality Award (PSQA) to encourage the improvement and innovation of public service and advance international competitiveness since the New Public Management Movement. After all, Quality Award is rooted in the private sector, and built on the premise of profit maximization. If the private sector's assessment framework and evaluation system are directly applied to the public sector, the Quality Award will lead to a series of problems, such as the sole pursuit of award-winning, unsustainable innovation, etc. In the process of promoting the construction of service-oriented government, China has gradually realized the importance of quality improvement mechanism. In contrast, the theoretical research and the practical experience of Mechanisms of PSQA in our country are relatively deficient, the systemic Mechanisms of PSQA has not been developed and China's Quality Award at national level has not to been established yet.

Taking this as a starting point, the dissertation constructs a theoretical framework and basic mode of Mechanisms of PSQA based on principal-agent theory, public service motivation theory, as well as the classical quality assessment models and service quality evaluation criteria, and design of a specific plan of "China Public Service Award". This research not only provides a theoretical basis and practical guidance for continuous improvement of China's public service quality, but also presents a strong technical support and sufficient power source to the reward activities of local governments at all levels. The specific contributions are following:

First, it presents a systematic research on the related theories and defines the core concepts of Mechanisms of PSQA based on literature analysis and case analysis, which also constructs a theoretical framework of Mechanisms of PSQA based on the modified "Potter - Lawler comprehensive incentive model". Focus on the supervision



cost in the public organization, the dissertation proposing a new solution to solve the theoretical dilemma of principal-agent problem by implicit incentive mode of PSQA, in order to promote the continuous improvement of public service quality.

Second, through comparative analysis interview, it analyses the rise, development and the latest trends of PSQA. After comparing the typical practice and experience of “United Nations Public Service Award, the European Public Sector Award, The Innovations in American Government Award, and Government Service Quality Award in Taiwan”, it provides some initial ideas for the design of “China Public Service Award”, such as: award design to meet the needs of both “top-notch” and “encouragement”, annual issue changed with the development of public service, and use mass media actively.

Third, it establishes the basic model of Mechanisms of PSQA, accomplishes the specific content of “China Public Service Award”, including: a quasi-official organizer, institutional design of “three committees” (the organizing committee, executive committee, supervision committee) and “two reviews” (the professional review and public review), and establishment of comprehensive evaluation issues and award process, the scientific selection process and institutional arrangement with broad citizen participation, which under the principles of flexibility, transparency, standardization, fairness, and professionalism and the study method of questionnaire investigation and expert consultation.

Fourth, abandons the traditional service quality evaluation model, analyses the public service process from different perspectives of “service process” and “service provider”, divides the service process into two dimensions: “input” and “output & outcome”, designs a set of updated assessment index system for “backstage departments” and “window departments”. The former contains 6 first level indices and 18 second level indices; the latter contains 7 first level indices and 22 second level indices. Finally, completes the empirical tests.

Five, based the general consensus of “quality improvement is the most important step in the process of quality management”, it proposes the idea of “PSQA is the most effective tool of quality improvement”. The traditional ways of government quality management focus on the improvement of hindsight. As an incentive mode of beforehand, PSQA means to avoid the lag of quality management, and has important value to both the service providers (public sectors) and service recipients (citizen).

The former can solve the quality problems in different development stage, and gradually reduce the operation cost and implement cost of institutions, improve the service control, and shape the organizational culture of continuous improvement through different projects of rewards. At the same time, it protect the interests of the latter, prevent the damage of burdens to the citizens, and continuously meet the changing needs of customers (psychological needs, user friendly, informed need) by delivering excellence public service.

Overall, on the premise of a comprehensive review of theoretical research and practice progress, this paper has completed the design and test of Mechanisms of PSQA. On the theoretical level, this is the first doctoral dissertation on the Mechanisms of PSQA, with a strong breakthrough and innovation, is not only to the public service quality incentive theory systematically, and is a tool innovation for public service quality improvement. On the practical level, this is a universally applicable systemic management method, with a strong operational. Government agencies, schools, hospitals, or any other public institutions can apply the method to improve the service, to meet the needs of stakeholders, in order to achieve continuous improvement in public service.

**Key Words:** Public Service; Public Service Motivation; Public Service Quality; Public Service Quality Award

# 目录

<b>第一章 绪论</b> .....	<b>1</b>
第一节 选题及意义 .....	1
一、选题背景 .....	1
二、研究意义 .....	2
第二节 文献综述 .....	5
一、国内研究 .....	5
二、国外研究 .....	11
三、文献述评 .....	22
第三节 研究主题与思路 .....	22
一、概念界定 .....	22
二、研究问题 .....	26
三、基本思路 .....	26
四、研究重点及难点 .....	28
第四节 研究方法 .....	29
一、研究方法 .....	29
二、技术路线 .....	31
三、调研方案 .....	32
<b>第二章 公共服务质量奖励的理论基础</b> .....	<b>35</b>
第一节 委托-代理理论 .....	35
一、公共服务中的委托代理关系 .....	35
二、委托代理问题的解决 .....	31
第二节 公共服务动机理论 .....	38
一、公共服务动机的内涵 .....	38
二、公共服务动机与激励的关系 .....	31
第三节 激励理论 .....	40
一、激励的概念和类型 .....	40

二、声誉的激励作用.....	31
<b>第三章 公共服务质量奖的兴起.....</b>	<b>46</b>
第一节 公共服务质量奖的沿革.....	47
一、国家质量奖的诞生.....	47
二、卓越质量奖的过渡.....	48
三、公共服务质量奖的专业化发展.....	54
四、公共服务质量奖的最新趋势.....	53
第二节 中国公共服务质量奖励的实践.....	56
一、不同时期公共服务质量奖励的实践进展.....	56
二、现行公共服务质量奖励存在的问题与成因.....	59
三、政府服务职能转变对公共服务质量的要求与展望.....	66
第三节 若干典型实践及经验.....	67
一、联合国公共服务奖.....	66
二、欧洲公共部门奖.....	71
三、美国政府创新奖.....	77
四、加拿大卓越公共服务奖.....	77
五、台湾政府服务品质奖.....	76
六、深圳市龙岗区区长公共服务质量奖.....	81
第四节 中国设立公共服务质量奖的必要性.....	83
一、质量改进是质量管理过程中最重要的环节.....	84
二、公共服务质量奖是最有效的质量改进手段.....	84
三、引入公共服务质量奖的前提条件.....	85
<b>第四章 公共服务质量奖励机制的设计.....</b>	<b>88</b>
第一节 设计概要.....	88
一、宗旨和原则.....	88
二、总体思路.....	90
三、基本模式.....	90
第二节 模型选择.....	91
一、经典质量模型与服务测评标准.....	92

二、修正的“波特-劳勒综合激励模型” .....	103
三、基于修正模型的公共服务质量奖励机制设计 .....	109
第三节 借鉴路径 .....	108
一、注意问题 .....	108
二、思考方向 .....	108
<b>第五章 “中国公共服务奖” 的方案构想 .....</b>	<b>114</b>
第一节 主办机构 .....	114
一、选择标准与机构设置 .....	114
二、奖项主办机构的选择 .....	116
第二节 奖项设置 .....	116
一、奖项设置的依据 .....	116
二、奖项设置的内容 .....	117
第三节 评选程序 .....	119
一、一般环节 .....	119
二、具体内容 .....	120
第四节 制度安排 .....	120
一、奖项评定管理办法 .....	120
二、项目补充指导手册 .....	123
<b>第六章 “中国公共服务奖” 的指标体系设计 .....</b>	<b>124</b>
第一节 确定评估维度 .....	124
一、维度划分 .....	124
二、体系设计 .....	126
第二节 指标初选 .....	127
一、指标设计与获取的方法 .....	127
二、公共服务质量的关键绩效指标 .....	130
第三节 指标体系的实证遴选 .....	132
一、实证遴选的思路 .....	132
二、调查问卷的设计 .....	133
三、实证遴选的结果 .....	134

第四节 运用 AHP 确定指标权重.....	136
一、层次分析法的应用步骤.....	136
二、构造判断矩阵不同子域.....	138
三、赋予分值.....	141
<b>第七章 “中国公共服务奖” 设计方案的验证.....</b>	<b>144</b>
第一节 对主办机构的验证.....	144
一、主办机构的性质.....	144
二、机构设置的内容.....	146
第二节 对奖项设置的验证.....	147
一、主题的变动性.....	147
二、类型的多样性.....	149
第三节 对评选程序的验证.....	150
一、参赛方式是否灵活.....	150
二、评估程序是否严谨.....	152
三、国际化程度.....	152
第四节 对评估指标的检验.....	153
一、如何选择导向性.....	153
二、易测量性与易描述性.....	155
<b>结论.....</b>	<b>157</b>
<b>附录.....</b>	<b>162</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>185</b>
<b>致谢.....</b>	<b>194</b>

## Contents

<b>Chapter 1 Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Background and Significance .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Research Background.....	1
1.1.2 Research Significance .....	2
<b>1.2 Research Status .....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Domestic Literature .....	5
1.2.2 Foreign Literature.....	11
1.2.3 Literature Review .....	22
<b>1.3 Research Topics and Ideas .....</b>	<b>22</b>
1.3.1 Definition of Key Concepts .....	22
1.3.2 Research Questions.....	26
1.3.3 Basic Ideas .....	26
1.3.4 Focus and Difficulty.....	28
<b>1.4 Research Methods.....</b>	<b>29</b>
1.4.1 Research Methods.....	29
1.4.2 Research Approach.....	31
1.4.3 Research Plan .....	32
<b>Chapter 2 Theoretical Foundation of Public Service Award.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1 Principal-Agent Theory .....</b>	<b>35</b>
2.1.1 Principal-Agent Relationship in Public Service.....	35
2.1.2 Resolve the Principal-Agent Problem .....	37
<b>2.2 Public Service Motivation Theory .....</b>	<b>38</b>
2.2.1 Connotation of Public Service Motivation.....	38
2.2.2 Relationship between Public Service Motivation and Incentive...38	
<b>2.3 Incentive Theory .....</b>	<b>40</b>
2.3.1 Concept and Types of Incentive.....	40
2.3.2 Incentive Effect of Reputation .....	41
<b>Chapter 3 Rise of Public Service Quality Awards .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Evolution of Public Service Quality Awards .....</b>	<b>46</b>

3.1.1 Birth of National Product Quality Awards .....	47
3.1.2 Transition of Excellence Quality Awards.....	48
3.1.3 Professional Development of Public Service Quality Awards.....	51
3.1.4 New Trends of Public Service Quality Awards.....	53
3.2 Practice of China Public Service Awards.....	55
3.2.1 Practical Evolution of Public Service Awards .....	55
3.2.2 Problems and Causes of Current Public Service Awards .....	58
3.2.3 Requirements and Prospects of Government Function Change ..	65
3.3 Typical Practices and Experiences .....	66
3.3.1 The United Nations Public Service Awards .....	66
3.3.2 The European Public Sector Award .....	71
3.3.3 The Innovations in American Government Award .....	73
3.3.4 Public Service Award of Excellence in Canada .....	75
3.3.5 Government Service Quality Award in Taiwan.....	76
3.3.6 Mayoral Public Service Quality Award of Longgang District .....	81
3.4 The Necessity of Establishment of Chinese Public Service Award.....	83
3.4.1 Quality Improvement is the Most Important Step in Process of Quality Management .....	84
3.4.2 The Public Service Quality Award is the Most Effective Means of Quality Improvement .....	84
3.4.3 The Premise Conditions of Public Service Quality Award .....	85
<b>Chapter 4 Mechanisms Design of Public Service Quality Award .....</b>	<b>87</b>
4.1 Design Outline .....	87
4.1.1 Purpose and Principles .....	87
4.1.2 General Idea .....	89
4.1.3 Basic Mode.....	90
4.2 Model Selection .....	91
4.2.1 Classical Quality Model and Service Evaluation Criteria .....	92
4.2.2 Revised "Potter - Lawler Model" .....	103
4.2.3 Design of PSQAM Based on Revised "Potter - Lawler Model" .	107
4.3 Route of Reference .....	108
4.3.1 Several Noticeable Problems.....	108
4.3.2 The Direction of Thinking.....	108



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](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库