



在线资源

- ▶ 研究参考
 - 公共管理
 - 人力资源开发
 - 人事管理
- ▶ 学术跟踪
- ▶ 国际观察
- ▶ 客座研究人员文章

公共管理

陈树文 李佳 姜照华：公共服务创新路径的多维分析（四）

2013-07-29 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2013-07-29

2. 定制服务

定制化服务指企业为了满足顾客的特殊需求，在财务和经营条件允许的情况下，运用多品种的柔性技术、网络技术为顾客提供个性化服务的管理方式。它是现代社会的主流生产方式和竞争焦点，作为一种基于顾客价值创新的战略思维，它是将大规模生产与定制生产、规模经济与范围经济等有机统一的组合竞争战略，也是企业增强竞争力的有效途径。[38]

将定制服务方式运用到提供政府公共服务上还很少见。本文认为，公共定制服务就是政府根据不同公众的个性化需要，在政府的财政和政策框架允许下，为居民提供不同种类量身定做的公共服务。它作为基于居民价值创新的战略思维，是政府提高服务能力，建设服务型政府的有效途径。

个性化定制服务的核心在于以客户为中心，这与服务型政府所倡导的“以公众为中心”的理念是相一致的，公共定制服务的客户正是广大的公众，因此，将定制服务运用到政府提供的公共服务上是合适并且可行的。如何围绕公众的个性需求这一核心开展工作是公共定制服务的成败所在。

第一，要对公众的需求进行获取和分析。要获取公众需求信息，这就需要政府提供收集公共信息的窗口，在网络影响深远的今天，网络无疑是最好的选择。通过网上留言、人机互动等方式收集民众的信息。在收集到信息后，需要对所收集的信息进行分类和加工整理，从中分析出不同身份背景、阶层、年龄的公众所需要的不同类型的需求，并以此作为提供定制服务的基础。

第二，公众的心理行为分析。公众心理和行为研究是做好公共服务的基点，也是开展好公共定制服务的前提。服务提供者应通过了解用户的爱好、兴趣和需要，根据公众的有关心理和行为等特点调整服务内容，不断推出针对不同公众群的公共产品和公共服务。

第三，公众服务效果评价信息的收集和测评。服务效果评价，也称为用户满意度，是现代服务管理的一项重要指标。公众对公共服务进行的评价，直接反映其对服务的认同程度，具有其他指标所难以替代的优势，关系到服务质量的改进和完善。公众反馈的评价信息可以使政府及时发现问题、解决问题，通过对来自公众的信息服务利用数据的进一步挖掘分析，可以掌握公众的服务需求与利用变化规律，提升公共定制服务的质量。因此政府要开辟多种途径方便公众反馈服务效果评价信息。[39]

第四，以社区为基本单位建立不同类型的公众数据库。数据库中应包含公众的一些个人信息以及其所需要的公共服务。数据库的建立能够方便政府部门有针对性的提供公共定制服务。[40]

3. 短流程服务

短流程最早应用于工业生产中，是指在生产过程中减少一些不必要的步骤，从而减少生产时间，提高生产效率。而所谓的短流程服务，就是精简服务流程，省略中间环节，由服务商直接提供给最终消费者的

服务方式。在公共服务中，按照对最终客户产生价值可以将组织中的活动分为两类。一是增值活动，即能够为服务对象带来价值的活动；二是不增值的活动，公共服务中的不增值活动往往是由于劳动分工造成流程断裂而产生的协调活动，执行这些活动本身对于客户价值的实现没有贡献。[41]短流程服务的目的正是要剔除掉公共服务中不必要、不增值的活动，并且要确保增值活动流畅高效的进行。主要做法有服务简化和集成。其中，简化是指在已有的过程中删除那些不必要或不增值的活动，合并某些活动，从而使活动数目减少，活动之间的联系也减少。这样使得办理业务、享受公共服务更加省时、便利。而服务集成是指通过计算机和网络，建立公用数据库实现数据集成，利用过程的处理规则实现活动与活动之间的相互协调和配合，以形成一个真正的统一体。

公共服务的短流程方式有诸多先进之处，首先，它可以提高公共服务的效率，居民在享受公共服务时可以一步到位，而不需要经过众多中间环节。其次，居民直接面对政府可以提高服务质量。政府可以在第一时间掌握第一手资料，了解市民的问题，尽快解决问题。也可防止由于中间商的私心使得公共服务无法落在实处。没有了中间商和中介机构大大减少了服务成本，节约财政开支。

很多省市已经践行了公共服务的短流程模式，如“一站式服务”、公共信息平台的构建都属于短流程的公共服务模式的基础。积极探索其它形式的短流程公共服务模式，将公共服务创新落在实处。

六、结论

公共服务创新是满足不断增长的公众需求的必然选择，是提高政府服务能力的必由之路，是建设和谐社会的内在保证，也是增强政府执政水平的核心要求，是构建服务型政府最有效的途径。

体制与机制、技术以及服务方式是构成政府公共服务体系的重要部分，缺一不可。我国公共服务无论是体制、技术还是服务方式上都存在着不完善、陈旧落后的地方。而公共服务创新有多条路径可循，包含体制创新、技术创新、融合创新和服务方式创新等等。改变我国传统政府模式，满足公众的新需求，提供更加完善、优质的服务，就需要政府结合具体情况，因地制宜地将这几种途径结合起来进行改革和创新，不断提高公共服务水平。

基金项目：国家自然科学基金重点项目《PORC框架下的国家自主创新体系国际化理论与政策研究》(71033002/G0307)。

[参考文献]

- [1]徐焕.我国公共服务体制改革研究[J].南都学坛,2009(6).
- [2]陈振明.走向一种“新公共管理”的实践模式——当代西方政府改革趋势透视[J].厦门大学学报(哲社版),2000(2).
- [3][美]珍妮特·V·登哈特,罗伯特·B·登哈特.新公共服务:服务,而不是掌舵[M].丁煌,译.北京:中国人民大学出版社,2004:22.
- [4]俞可平.增量民主与善治[M].北京:社会科学文献出版社,2005:146-147.
- [5]中国(海南)改革发展研究院课题组.基本公共服务体制创新与制度变迁——惠及13亿人的基本公共服务[J].财贸经济,2009(2).
- [6]张杰.公共服务创新中公民参与的价值及路径研究[D].吉林大学,2009.
- [7]褚添有.加快行政管理体制改革.建设服务型政府[N].广西日报,2008-01-16.
- [8]周敏.深圳市改革行政体制若成功全国都能借鉴[EB/OL].(2009-08-01) http://www.ycwb.com/ePaper/ycwb/html/2009-08/01/ocontent_558130.htm.
- [9]新华社深圳市政府机构改革寻求五大突破,体现五大特点[EB/OL].(2009-08-03) http://www.gov.cn/jrzg/2009-08/03/content_1382545.htm.
- [10]王燕,李和中.从深圳市行政管理体制改革看政府规模适度化的路径[J].理论月刊,2010(1).
- [11]周开宁.公共服务型政府的理念探讨与实践审视[J].山西大同大学学报(社会科学版),2007(1).
- [12]Ott Parna and Nick von Tunzelmann. Innovation in the public sector: Key features influencing the development and implementation of technologically innovative public sector services in the UK, Denmark, Finland and Estonia[J]. Information Polity, 2007(12): 109-125.
- [13]迟福林.十字路口的抉择[M].北京:中国友谊出版社,2010.

- [14]金竹青. 公共服务流程再造: 中国政府流程再造的新趋势[J]. 国家行政学院学报, 2008 (5) .
- [15]顾平安. 面向公共服务的电子政务流程再造[J]. 电子政务, 2008 (9) .
- [16]夏显波. 电子政府一站式服务关键研究[D]. 西南交通大学, 2006.
- [17]宁伟. “城市一卡通”的应用与发展策略[J]. 泰山乡镇企业职工大学学报, 2009 (9) .
- [17]李发挥. 数字化城市及城市一卡通建设思路[J]. 金卡工程, 2002 (5) .
- [18]张明锋, 王卫. 印度电子政务建设的成功经验及借鉴价值[J]. 电子政务, 2009 (Z1) .
- [19]Qiang Zhao. E-Government evaluation of delivering public services to citizens among cities in the Yangtze River Delta. [J]The International Information&Library Review, 2010 (42) : 208—211.
- [20]Davide Arduini, Federico Belotti, Mario Denni, Gerolamo Giungato, Antonello Zanfei. Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy[J]. Information Economics and Policy, 2010 (22) : 257—275.
- [21]陈发健. 我国电子政务公共服务创新研究[D]. 兰州大学, 2008.
- [22]仲伟俊. 公共产品创新问题研究[J]. 东南大学学报(哲学社会科学版), 2008 (5) .
- [23]臧鑫, 赖潇潇, 黄绮丹. 从公共产品角度分析健康管理服务[J]. 中医药管理杂志, 2010 (1) .
- [24]权纯晚. 韩国的人口老龄化和长期护理保险[J]. 比较, 2010 (12) .
- [25]汤文仙. 技术融合的理论内涵研究[J]. 科学管理研究, 2008 (8) .
- [26]刘绮涛. 银行保险发展中产品和营销渠道融合创新探索[J]. 企业经济, 2010 (1) .
- [27]杨名. 服务创新及其标准化一定制化模式研究[D]. 大连: 大连理工大学人文与社会科学学院, 2007.
- [28]蒲亚茜. 浅析社会保险与商业保险融合[J]. 财经视点, 2011 (1) .
- [29]许飞琼. 商业保险与社会保障关系的演进与重构[J]. 中国人民大学学报, 2010 (2) .
- [30]陈琦. 浅析商业保险和社会保险的融合[J]. 现代商业, 2009 (12) .
- [31]杨俊. 中国保障性住房制度与房地产业的发展[J]. 浙江社会科学, 2010 (3) .
- [32]刘秉均. 保障性住房建设与融资渠道[J]. 中国建设信息, 2010 (12) .
- [33]俞虹, 金晓聚. 从公共服务到公共电视——政府职能与媒体职责双重视角下的探究[J]. 电视研究, 2009 (5) .
- [34]陆群. 服务外包: 公共服务提升的有效途径[J]. 三江论坛, 2010 (6) .
- [35]王慧军. 美国公共服务体系建设的经验与启示[J]. 求知, 2010 (6) .
- [36]毛光烈. 推进政府公共服务外包的若干思考[J]. 三江论坛, 2009 (8) .
- [37]寇玉琴. 企业定制化服务的策略研究[J]. 商场现代化, 2008 (6) .
- [38]Leo Anthopoulos, Panagiotis Siozos, Ioannis.A, Tsoukalas. Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services[J]. Government Information Quarterly, 2007 (24) : 353—376.
- [39]张蓉, 袁俊华. 网络个性化定制服务的用户管理研究[J]. 图书馆学研究, 2007 (2) .
- [40]耿华, 陈文波, 黄丽华. 面向电子政务的公共服务流程优化方法研究[J]. 软科学, 2009 (5) .
- 作者简介: 陈树文(1955—), 男, 山东莒县人, 博士, 教授, 博士生导师, 主要研究方向: 现代领导艺术、人力资源开发与管理、公共管理创新; 李佳(1987—), 女, 吉林松原人, 硕士研究生, 研究