

中图分类号

学校代码 10224

密 级 公开

学 号 140210067

東北農業大學

硕士学位论文

哈尔滨市行政服务中心公众满意度 测评研究

作 者 孙思浓

导 师 司静波 教授

学位类别 管理学硕士

所在学院 资源与环境学院

一级学科 公共管理

二级学科 行政管理

二〇一七年六月

独 创 声 明

本人声明所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也不包含未获得_____

(注：如没有其他需要特别声明的，本栏可空)或其他教育机构的学位或证书使用过的材料。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示谢意。

学位论文作者签名：孙思浓 日期：2017年6月6日

学位论文版权使用授权书

本学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅。本人授权学校可以将学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文。(保密的学位论文在解密后适用本授权书)

学位论文作者签名：孙思浓 日期：2017年6月6日

导 师 签 名：孙思浓 日期：2017年6月6日

Classified Index:

Code: 10224

Confidential (yes/no): no

No.140210067

Dissertation for the Master Degree

**Study on the Public Satisfaction
Evaluation of Harbin Administrative
Service Center**

Candidate: Sun Sinong

Supervisor: Prof. Si Jingbo

Degree Category: Master of Management

College: College of Resources and Environment

First level discipline: Public Management

Second level discipline: Administrative Management

Harbin China

June 2017

目 录

摘要	I
英文摘要	III
1 引言	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究的目的和意义	2
1.2.1 研究目的	2
1.2.2 研究意义	2
1.3 国内外研究综述	3
1.3.1 国外研究综述	4
1.3.2 国内研究综述	5
1.4 研究内容思路和方法	7
1.4.1 研究内容	7
1.4.2 研究思路	7
1.4.3 研究方法	8
2 基本概念及相关理论基础	10
2.1 行政服务中心概述	10
2.1.1 行政服务中心的概念	10
2.1.2 行政服务中心的特点	10
2.1.3 行政服务中心的发展历程	11
2.2 公众满意度的概述	11
2.2.1 公众满意度的概念	11
2.2.2 公众满意度测评方法	12
2.3 相关理论基础	13
2.3.1 新公共管理理论	13
2.3.2 新公共服务理论	14
2.3.3 顾客满意度理论	14
3 哈尔滨市行政服务中心设立及运行机理	16
3.1 哈尔滨市行政服务中心概况	16
3.1.1 中心简介	16
3.1.2 中心入驻机构设置	16
3.2 哈尔滨市行政服务中心建设目标	17
3.3 中心现行运行机制	17
3.4 哈尔滨市行政服务中心工作实施情况	18
3.4.1 打造“一条龙”式服务实现办事的效率化	18
3.4.2 创造宽松的经济环境促进招商引资的发展	19

3.4.3 拓宽参与渠道提高公众参与度	20
3.4.4 服务测评实现服务优质化	20
3.5 哈尔滨市行政服务中心服务测评现状	20
3.5.1 哈尔滨市行政服务中心现行服务测评方法	20
3.5.2 现行的服务测评方法的局限性	21
4 基于 yaahp 的公众满意度测评	22
4.1 yaahp 原理	22
4.2 哈尔滨市行政服务中心公众满意测评系统构建	23
4.2.1 测评体系构建	23
4.2.2 测评基础模型构建	24
4.3 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评过程	26
4.3.1 测评前期准备情况	26
4.3.2 测评实施的具体过程	27
4.4 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评结果	28
4.4.1 模型测评结果	28
4.4.2 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评对比分析	29
4.5 公众满意度量化测评模型的优势和局限性	30
5 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评揭示出的问题	31
5.1 整体服务质量有待提高	31
5.1.1 工作人员工作观念落后	31
5.1.2 服务水平落后	31
5.1.3 工作人员缺乏专业素养	32
5.2 信息服务水平较低	32
5.2.1 信息公开透明度不高	32
5.2.2 办事流程不够透明	32
5.2.3 事项追踪效果不佳	32
5.3 运行机制不顺	33
5.3.1 窗口未能得到充分授权	33
5.3.2 审批流程复杂不畅	33
5.3.3 问责制执行不力	33
5.4 缺乏有效的监督机制	34
5.4.1 监督存在漏洞	34
5.4.2 缺少先进的监督设备	34
5.4.3 监督形式单一死板	35
6 提高哈尔滨市行政服务中心公众满意度的措施	36
6.1 转变服务方式提高服务质量	36
6.1.1 转变工作人员的工作观念	36
6.1.2 加强服务队伍建设	36

6.1.3 提高工作人员的专业技能	36
6.2 实现信息服务可视化	37
6.2.1 增强信息服务公开的透明度	37
6.2.2 实现办事流程可视化	38
6.2.3 明晰事项追踪过程	38
6.3 完善运行机制	39
6.3.1 对窗口充分授权	39
6.3.2 完善流程安排	39
6.3.3 落实问责制提升执行力	40
6.4 加强行政服务中心监督管理	40
6.4.1 实现 360 度全方位监督	40
6.4.2 引进先进的监督测评设备	40
6.4.3 打造互联网监督平台	41
6.5 选择科学高效的满意度评价方法	41
7 结论	42
致谢	43
参考文献	44
附录	47
攻读硕士学位期间发表的学术论文	63

CONTENTS

Abstract in Chinese	I
Abstract in English	III
1 Introduction	1
1.1 Background of the research	1
1.2 The Purpose and significance of the research	2
1.2.1 The Purpose of research	2
1.2.2 The Significance of Research	2
1.3 Researches from home and broad	3
1.3.1 Researches abroad	4
1.3.2 Researches at home	5
1.4 The research contents, route and methods	7
1.4.1 The research contents	7
1.4.2 The research route	7
1.4.3 The research methods	8
2 Basic concepts and related basic theory	10
2.1 Overview of administrative service center	10
2.1.1 The concept of administrative service center	10
2.1.2 The characteristics of administrative service center	10
2.1.3 The development of administrative service center	11
2.2 Overview of public satisfaction	11
2.2.1 The concept of the public satisfaction	11
2.2.2 The assessment method of public satisfaction	12
2.3 Related basic theory	13
2.3.1 New Public Management Theory	13
2.3.2 New Public Service Theory	14
2.3.3 Customer Satisfaction Theory	14
3 Establishment and Operation Mechanism of Harbin Administrative Service Center ..	16
3.1 Overview of Harbin Administrative Service Center	16
3.1.1 Introduction to the Center	16
3.1.2 Center institutions	16
3.2 Construction goals of Harbin administrative service center	17
3.3 The current operating mechanism of the center	17
3.4 Implementations of Harbin Municipal Administrative Service Center	18
3.4.1 Creating "one-stop" type of service to achieve the efficiency of the work	18
3.4.2 Creating a relaxed economic environment to promote the development of investment	19

3.4.3 Broaden participation channels to Increase public participation	19
3.4.4 Service evaluation to achieve service quality.....	20
3.5 The Status Quo of Service Evaluation of Administrative Service Center in Harbin.....	20
3.5.1 The Current Service Evaluation Method of Harbin Administrative Service Center	20
3.5.2 Limitations of Current Service Evaluation Methods.....	21
4 Public satisfaction evaluation based on yaahp	22
4.1 Principles of yaahp	22
4.2 Construction of Public Satisfaction Evaluation System of Harbin Administrative Service Center.....	23
4.2.1 Evaluation system construction.....	23
4.2.2 Basic model construction.....	24
4.3 Ealuation process of Harbin Municipal Administrative Service Center public satisfaction.....	26
4.4 Evaluation results of Harbin Municipal Administrative Service Center public satisfaction.....	27
4.4.1 Model evaluation results.....	28
4.4.2 Comparative analysis of the satisfaction evaluation of Harbin municipal administrative service center public.....	29
4.5 Advantages and limitations of yaahp application.....	29
5 The problems from the satisfaction assessment of Harbin Municipal Administrative Service Center public	31
5.1 The overall quality of service needs to be improved.....	31
5.1.1 The concept of work in staff is lagging	31
5.1.2 Service level is lagging	31
5.1.3 Lack of professionalism of staff.....	32
5.2 Information service level is low	32
5.2.1 Low public penetration level of Information service	32
5.2.2 Low transparent of work processes	32
5.2.3 Ineffective action Memo	33
5.3 Some problems about running mechanism	33
5.3.1 Windows failed to be fully authorized.....	33
5.3.2 Complex approval process	33
5.3.3 Improper execution of accountability	34
5.4 Lack of Effective Supervisory Board System	34
5.4.1 Loopholes in supervision	34
5.4.2 Lack of advanced supervision equipment.....	34
5.4.3 The single and rigid supervision	35
6 Measures to Improve Public Satisfaction of Harbin Administrative Service Center ...	36

6.1 Changing the service mode to improve the service quality.....	36
6.1.1 Changing the concept of work of the staff	36
6.1.2 Strengthening the construction of service teams	36
6.1.3 Improving the professional skills of staff	36
6.2 Achieving information services visualization.....	37
6.2.1 Enhancing the transparency of the disclosure of information services.....	37
6.2.2 Achieving service process visualization	38
6.2.3 Clearance tracking process	38
6.3 Improving the operating mechanism	39
6.3.1 Full authorization to the window.....	39
6.3.2 Improving the process	40
6.3.3 Implementing accountability to improve execution	40
6.4 Administrative Service Center to strengthen supervision and management.....	40
6.4.1 Achieving 360-degree all-round supervision.....	40
6.4.2 Introduction of advanced supervision and evaluation equipment	41
6.4.3 Building Internet monitoring platform.....	41
6.5 Choose a scientific and effective evaluation method	41
7 Conclusion.....	42
Acknowledgement	43
References	44
Appendix	47
Papers published in the period of Ph.M. education.....	63

摘要

20 世纪六七十年代以来, 西方国家为解决传统管制型政府的办事效率低下、行政成本过高、服务水平滞后、束缚经济发展等问题, 纷纷对政府行政部门进行绩效改革。这场声势浩大的改革运动被称为“新公共管理”运动。在西方国家行政改革的过程中, 其普遍的做法是在政府公共部门中引入“企业化”管理、运作模式, 借助市场竞争机制等有效手段来实现“政府再造”, 改善政府公共物品、公共服务的供给质量, 改造政府绩效。从而达到提高公众满意度, 重新赢得公众对政府的信心和支持, 以及最终促进社会、经济和谐稳步发展的目的。

到了 20 世纪 90 年代, 在经济全球化的推动下, 西方行政改革思想在我国深入的发展, 我国政府开始了构建服务型政府的探索。在此背景下, 为了促进我国服务型政府的构建, 各地方政府相继成立了行政服务中心。行政服务中心作为政府简化行政审批程序, 优化行政审批制度的改革产物, 是一种新型政府服务机构。它不仅是政府惠民便民的服务场所同时也是政府向公众进行形象展示的窗口。因此, 如何改进行政服务中心的服务方式, 提高服务质量成为政府和学术领域的研究重点。公众作为政府的服务对象, 对政府提供服务做出的评价最具说服力也最具权威性。所以, 要充分发挥公众在行政服务中心绩效评价中的主体作用, 客观、公正的对行政服务中心进行公众满意度测评从而达到促进行政服务中心良性发展的目的。

为了丰富行政服务中心的理论研究体系, 促进我国行政服务中心的发展和完善。本研究选取行政服务中心理论研究中比较薄弱、不丰满的公众满意度测评作为研究课题。以哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评为范例进行探索研究, 旨在通过自己的努力为行政服务中心的发展事业做出一份贡献。在公众满意度测评研究上, 本研究以美国的公众满意度测评模型为研究的基础, 根据哈尔滨行政服务中心的实际发展需要调整变量, 运用层次分析法构建公众满意度量化测评模型。进而通过模糊综合评价方法设计公众满意度调查问卷对哈尔滨市行政服务中心进行满意度测评。整个量化测评模型构建过程的权重确定, 以及测评过程中的数据计算、处理借助专业的数据处理软件 yaahp 软件来实现。

本研究的主要研究思路为: 首先, 介绍了研究的背景、意义、国内外研究动态, 在此基础上详细的阐述了行政服务中心的基本概念、特点、发展历程以及研究的理论基础。其次, 在美国顾客满意度指数模型的基础上, 根据哈尔滨市行政服务中心的实际情况调整变量, 选取评价指标构建评价指标体系, 并借助 yaahp 软件运用层次分析的原理合理的确定各指标权重, 构建公众满意度量化测评模型。最后, 应用所构建的公众满意度量化测评模型运用模糊综合评价法设模糊综合调查问卷对哈尔滨市行政服务中心进行实证研究, 找出哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评揭示出的问题, 提出相应的解决对策。

通过哈尔滨行政服务中心公众满意度测评的实证研究, 笔者发现通过公众满意度量化测评模型能够清楚直观的了解行政服务中心的公众满意状况以及问题的存在方面, 从而有利于我们给出具体的、有效的对策, 促进行政服务中心的发展及完善。此外, 借助 yaahp 软件对

行政服务中心进行公众满意度测评基本可行，且具有节省时间、计算精准、操作方便等众多优势。

关键词：行政服务中心；公众满意度；层次分析法；模糊综合评价法；yaahp

Study on the Public Satisfaction Evaluation of Harbin Administrative Service Center

Abstract

Since the sixties and seventies of the 20th century, the western countries have carried on the performance reform of the government administration to solve the problems of the traditional government regulation, such as low efficiency, high administrative cost, backwardness of service level and constraint to economic development, and so on. The massive reform movement is called the “new public management” campaign. In the process of administrative reform in western countries, the common practice is to introduce “enterprization” management and operation mode with market competition mechanism to improve the quality of government public goods, public services and government performance, so as to improve public satisfaction, regain public confidence and support, and ultimately to promote the steady development of society and economic harmony.

In the 1990s, under the promotion of economic globalization, the western administrative reform thought has developed deeply in China, and the government began to explore the built of service-oriented government. In this context, the local governments have established the administrative service center to promote the construction of service-oriented government. Administrative service center is a new type of government service agency. As a government simplified administrative examination and approval procedure, it optimizes the reform of administrative examination and approval system. It is not only the service of the government to the people, but also the government to the public image display window. Therefore, how to improve the service mode of administrative service center and the quality of service becomes the research focus of the government and academic field. Because the public is the service object of government, the evaluation of government service from it is convincing and authority. Therefore, it is necessary to give full play to the role of the public in the performance evaluation and obtain positive development of the administrative service center with objective and fair evaluation of the public satisfaction.

In order to enrich the theoretical research system of administrative service center, promote the development and perfection of administrative service center in China. This study selects the weak and incomplete public satisfaction evaluation of administrative service center as a research topic. Take Harbin administrative service center public satisfaction evaluation as an example to explore, so as to make a contribution to the development of administrative service center. In the research of public satisfaction evaluation, based on the American public satisfaction evaluation model, the public satisfaction evaluation model is

constructed by analytic hierarchy process and adjusting the variables through the actual development of Harbin administrative service center. Then the public satisfaction questionnaire is designed through the fuzzy comprehensive evaluation method to evaluate the satisfaction of the Harbin administrative service center. The determination of the weight of the whole quantization evaluation model, computing and data processing are based on software yaahp.

The main research ideas of this paper are: firstly, it introduces the background, significance, researches at home and abroad, and expounds the basic concept, characteristics and theoretical basis of the administrative service center in detail. Secondly, based on American customer satisfaction index model and through the actual situation of Harbin administrative service center, it selects evaluation indexes to build evaluation index system, uses the principle of hierarchical analysis to determine the weight of each index by software yaahp and builds public satisfaction evaluation model. Finally, the public satisfaction metrization evaluation model is applied to the empirical study of Harbin administrative service center by using the fuzzy comprehensive evaluation model, and the results will be used to find out the problems of public satisfaction evaluation of Harbin administrative service center and get the corresponding countermeasures.

Through the study of public satisfaction evaluation of Harbin administrative service center, the author found that the public satisfaction evaluation model can clearly shows the public satisfaction state of the administrative service center and the existence of problems, so as to provide specific and effective countermeasures to promote the development and perfection of administrative service center. In addition, the public satisfaction evaluation of administrative service center with yaahp software is basically feasible, and it has many advantages such as saving time, accurate calculation and convenient operation.

Key words: Administrative service center; Public satisfaction; Analytic Hierarchy Process; Fuzzy comprehensive evaluation; yaahp

Candidate: Sun Sinong

Speciality: Administrative Management

Supervisor: Prof. Si Jingbo

1 引言

1.1 研究背景

随着新公共管理与新公共服务理论的深入发展，西方国家政府部门越来越重视效率问题，提高政府行政工作效率，简化行政审批程序成为政府部门行政改革的主流思想，行政服务中心应运而生。与此同时企业管理中的“顾客满意度”被广泛的引用到政府部门的绩效评估当中。行政服务中心作为政府简化审批程序，优化行政审批制度的改革产物，是一种新型政府服务机构。因此，应用公众满意度理论对其进行绩效评估已成为西方行政改革研究领域的研究重点和难点。

20 世纪 90 年代以来，由于受到西方行政改革思想的影响，在行政改革方面，我国政府也逐渐的开始了探索。目的就是为了在探索的过程中逐步建立起服务理念，构建公众满意型的政府。在这一理念的冲击下，为推动社会经济发展，改善投资环境，提高政府行政效能，行政服务中心应运而生。也可以说，为了建设服务型政府，才成立了行政服务中心，并在服务型政府建设过程中逐渐得到发展及完善的。随着政府行政改革思想的深入发展，十七大明确的提出构建服务型政府。并在十八大上强调将构建服务型政府作为党和国家的工作重点。行政服务中心在这一政治思想指导下再次得到了发展和完善。在此基础上，2015 年两会上李克强总理在政府工作报告中进一步提出“大道至简，有权不可任性”。这无不表明政府将加大简政放权、放管结合的改革力度，以促进“服务型政府”的建设，更好的为民众服务。这些政府行政改革上的先进经验使如何提高行政服务中心的办事效率、改进其服务方式、提升服务其务质量，成为政府和学术领域的研究重点。政府绩效评估作为政府改进服务质量，完善服务机制的必要手段，对政府管理水平的提升起着关键性的作用。因此做好行政服务中心的服务绩效评估工作是提升行政服务中心管理水平的中心环节。行政服务中心的成立耗费了大量的人力物力和财力，但其建设的根本目的在于为民众提供更好的服务。这一点与吴伟、于文轩等人提出的服务型政府将公民和社会作为本位的基本理念相一致。他们认为政府应按照廉洁负责、法制高效、公开透明、民主参与等原则为广大公众提供服务，满足其需求，并在此过程中赢得信任和支持^[1]。因此，其能否真正让公众感受到服务型政府的效能应由公众自身来评判才最有说服力。所以，将公众满意度测评引入行政服务中心服务绩效评价中是很有必要的。在行政服务中心运行过程中，存在着一定的缺陷，通过公众满意度测评能够发现这些缺陷，并针对这些缺陷，做出适当的调整，解决实际问题，提升服务质量，把建设服务型政府落到实处，研究价值较高。因此，本研究在国家大力进行行政改革，推进服务型政府建设的大背景下，借鉴企业管理中的顾客满意理论，将公众满意度引入行政服务中心的管理与绩效改革当中，开展以公众满意为主导的评价行为，具有重要的意义。

1.2 研究的目的是和意义

1.2.1 研究目的

公众满意度作为行政服务中心服务水平的唯一的、有效的测量标准在其发展过程中起着至关重要的作用。但现阶段，我国行政服务中心在公众满意度测评方面仍然是流于形式、重结果轻反馈没有做到定性定量相结合，缺少量化测评模型。测评结果往往受主观因素影响较大缺乏准确性与科学性。因此本研究主要从公众满意度量化测评模型的构建及应用方面入手对哈尔滨市行政服务中心公众满意度进行测评研究。本研究构建的适合我国行政服务中心使用的公众满意度测评模型，是借鉴了美国顾客满意度指数模型（ACSI）并选用层次分析法构建出来的。并在该模型的基础上运用模糊综合评价法对哈尔滨市行政服务中心进行公众满意度测评，整个研究借助 yaahp 软件来实现。即通过借助集层次分析与模糊综合评价方法于一体的 yaahp 软件进行哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评研究，并证明量化模型测评的科学性与合理性。同时为丰富我国行政服务中心公众满意度量化测评模型的研究，以及推动行政服务中心的发展做出自己应有的贡献。

1.2.2 研究意义

行政服务中心作为政府与公众的沟通桥梁对于政府赢得公众信任稳定社会具有重大的意义。同时推动行政服务中心向良好的方向发展也是推动我国服务型政府建设的重大举措。因此对于行政服务中心公众满意度方面的研究具有极大的社会意义。笔者通过中国知网、万方数据、维普等众多学术研究成果信息库从 2011 年到 2016 年近五年的相关资料、数据进行查询归纳，总结出现阶段，诸多学者对行政服务中心进行了研究，但研究成果大部分集中于行政服务中心存在的问题及未来发展等方面，且研究大多为定性研究。而采用定性定量相结合的方法对行政服务中心公众满意度测评研究的数量较少。其具体研究比重如下图 1-1 所示：

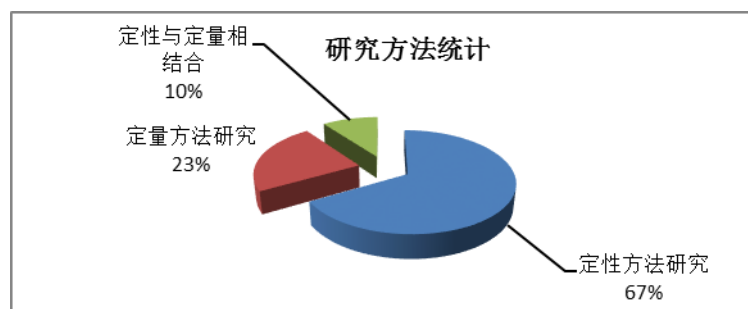


图 1-1 2011-2016 行政服务中心研究方法比重统计

Figure 1-1 Summary of research methods for administrative service centers of 2011-2016

因此,本研究在借鉴前人研究的基础上从这一薄弱环节入手,选用定性与定量相结合的方法对行政服务中心的发展现状进行研究。即构建行政服务中心公众满意度量化测评模型,并对哈尔滨市行政服务中心公众满意度进行实证分析,理论与现实指导意义重大。

本研究的理论意义具有以下两方面:

(1) 运用层次分析和模糊综合评价方法构建公众满意度量化测评模型,并在研究过程中引入 yaahp 数据处理软件具有极大的创新意义。同时,量化测评模型的构建以及应用使我国行政服务中心公众满意度测评更加民主、科学,成为其绩效改革的有效依据。

(2) 丰富了我国行政服务中心研究领域的理论成果。行政服务中心作为政府简政放权的产物,自其成立以来始终坚持通过“一站式”的基本服务模式为公众提供优质服务,已成为与公众生活息息相关的政府服务机构。近几年来,随着政府行政改革的深入推进,学术界开始重视对行政服务中心的研究。因此笔者对哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评的研究在一定程度上丰富了我国行政服务中心的理论研究成果。

本研究的现实指导意义具有以下四个方面:

(1) 为中心服务绩效改革工作提供有效的依据。公众作为行政服务中心的服务对象,是中心提供服务的最直接接受者。因此公众对中心提供的服务质量以及服务状况有着最深刻、直接的感受。通过科学合理的测评,了解行政服务中心的服务现状,以及影响公众满意度的具体因素、具体措施,对提高中心服务质量和水平具有重要的意义。并且科学准确的公众满意度测评结果能够为行政服务中心日后的服务绩效改革工作提供有力的依据。

(2) 拓宽了公众参政议政的渠道,增强了公众的主人翁意识。随着民主与法制的深入发展,我国公众的民主与法制意识越来越强,他们强烈的要求与政府进行直接的对话,监督政府的行为,参与到政府的日常管理当中。行政服务中心公众满意度测评是以公众为评价主体,对中心的服务绩效展开评价。因此,可以说行政服务中心公众满意度测评研究,在一定程度上强化了公众与政府机构之间的交流沟通,并借助公众的力量监督中心行为,改善中心服务绩效,让公众参与到中心的日常管理当中。增强了公众社会责任感与主人翁意识。

(3) 有利于缓解社会矛盾,规避社会风险。自古以来官与民的矛盾都存在,如何解决这一矛盾,规避社会风险成为社会稳定的关键。行政服务中心作为政府为公众的办事机构已然成为与普通公众接触最多的机构,因此提高行政服务中心的服务水平以及公众满意程度成为稳定社会的关键举措。建立行政服务中心公众满意度评价模型,有助于政府了解人民的生活状态,并通过各个阶层的意见,及时解决主要问题,从而有效的规避社会风险,实现社会稳定以及中华民族的伟大复兴。

(4) 本研究在研究了大量理论的基础上,借鉴国外公众满意度测评模型结合哈尔滨市行政服务中心的发展状况调整影响因子,因地制宜的构造适合哈尔滨市行政服务中心发展的公众满意度量化测评模型,并对其进行实际测评分析。对哈尔滨市行政服务中心的发展具有积极的现实促进意义。

1.3 国内外研究综述

现阶段,从国内外现有研究成果来看单独研究行政服务中心公众满意度的参考文献数量较少,材料不够充足,研究受限。为了解决这一问题,笔者另辟蹊径通过中国知网、万方数

据、维普等网络资料库查询归纳出现阶段国内外关于行政服务中心以及公众满意度在公共部门测评中的研究动态为研究的基本的理论支撑框架，以保证撰写本研究材料的充足性与准确性。

1.3.1 国外研究综述

国外并没有行政服务中心这个机构，与我国的名称不同西方国家把类似机构统称为一站式服务机构，但二者在性质上是一样的，都是便民利民的服务审批机构。作为“一站式”模式的发源地，西方众多外国专家学者早在 20 世纪 70 年代初就对其进行系统性研究。其研究主要集中在“一站式”服务机构的建设、服务模式、宗旨、作用、面临的困境以及发展策略等方面。

一站式服务机构是西方国家进行行政改革的产物，在其建设初期，学者们并没有明确的提出该如何建设这一服务机构。其中，一部分学者主张通过改进一站式服务机构的服务时间和空间，从而达到实现“一站式”服务的目的。这一主张为广大学者所接受，成为主流思想，如 Herbert Kubicek 和 Martin Hagen 提出的政府提供服务的核心是公众，应为公众提供一个可以办理业务的固定地点，并保证在多个部门的配合或者一些通讯手段的使用下集中为公众办理所有要办的事项。并指出公众能够通过这种服务模式得到理想中的服务。^[2]此外，还有专家主张通过不限时间、不限地点的方式为公众提供一站式服务。在明确了一站式服务机构的建设问题后又有一部分学者对其模式进行了分类研究。例如学者 Tom Ling 从服务的结构进行分类将一站式服务模式分为政府独自提供，政府合作提供，通过整合共同提供，授权私营部门提供，授权给其他政府提供，授权给多个部门提供等六个基本服务模式^[3]。以及 Alexander Schellong 和 Dieter Mans 根据一站式服务机构的服务目的将一站式分为三种模式即为“第一站模式”、“便利店模式”和“真正的一站式”三种类型^[4]。这两种分类方式囊括了大部分的一站式服务模式。关于一站式服务的作用研究，国外学者主要从成本、公众参与等角度进行研究。成本方面如 Mateja Kunstelj 和 Mirko Vintar 指出一站式服务，降低了政府财政成本，减少了政府财政支出和浪费，对控制政府财政支出起到了巨大的作用^[5]。而学者 Gil-Garcia 认为一站式服务对社会公众有着十分重要的意义。因为其在一定的程度上提高了公众的参与性，从而保证了政府办公的公众性与透明性。在提高公众的生活质量的同时也提高了公众对于政府部门的满意度^[6]。研究宗旨方面，美国联邦基金协会在其研究报告中指明，在一站式服务模式之下，公众的所有需要办理的业务事项都能被集中办理^[7]。众多学者还对一站式服务的发展困境及发展策略进行了系统的研究。困境方面，如 Marios Chatzidimitriou 提出政府各部门之间缺乏一定的合作协调以及公私合作伙伴关系，导致这种情况的原因是政府行政各部门之间存在横向和纵向的碎片化现象以及财政资源匮乏。诸如此类，体制和财政上的困境是一站式服务机构发展的最大阻碍^[8]。对与行政服务中心的发展策略研究方面。德国学者 Klaus Lenk 认为 IT 技术在地方政府将广泛的服务集中在公民办公室这类机构的过程中，发挥了重要的作用^[9]。此外，还有学者提出将客户关系管理理论应用到政府的建设中来，并强调将公民结合进来是非常重要的。

西方国家真正将公众满意度应用到政府行政服务测评中是源于 20 世纪 80 年代。在这一时期，西方国家将行政改革的重心从经济、效率转移到质量和公众满意上。普遍采取了以公

共责任和顾客至上为理念的政府绩效评估改革措施来进行政府管理。积极倡导行政服务应该以“顾客”为导向，以顾客即公众的满意程度作为政府行政服务质量的评判标准^[10]。从而开启了政府管理的新篇章。在这一背景下，许多国家还开展了公共部门满意度测评模型的研究，如瑞典、美国、德国、韩国、马来西亚等。其中瑞典将顾客至上的服务意识融入到企业管理当中，开创了运用顾客满意度测评模型测评服务质量的先河，构建了世界上第一个在全国范围内应用的顾客满意度指数模型^[11]。

此外，美国也对公共部门的顾客满意度进行较为深入系统的研究，其研究成果也成为了后来其他国家公共部门顾客满意度研究的参考的范本。美国的公共部门方面的顾客满意度研究起源于克林顿政府发起的“重塑政府运动”改革运动。其进行改革的目的是通过在政府管理、绩效改革中引入市场竞争机制、树立顾客意识，提高政府办事效率，节约管理成本从而打造一个花费少办事多的服务型政府。重新赢得公众对于联邦政府的信任与支持。其在公共部门方面的顾客满意度研究成果主要有两个方面：

首先，从法律的高度去约束，让公共部门顾客满意度更加明确，为公共部门的顾客满意度研究提供了强劲的动力和有力的保障。例如，克林顿总统签署《设立顾客服务标准》12862 号行政指令，要求联邦政府设定顾客服务标准，向企业学习。此后，1993 年美国国会颁布《政府绩效与结果法案》，以法律的形式强调了公共部门应用顾客满意度理论的重要性以及地位。其次，树立顾客至上的服务意识，并为公众提供选择公共服务和服务供给的有效手段^[12]。为了方便观察与理解，笔者将其实行的具体做法以表 1-1 的形式展现。

表 1-1 美国联邦政府顾客至上的具体做法

Table 1-1 Federal Government customer first specific practices

联邦政府顾客至上的具体做法
认清政府部门的服务对象即谁是联邦政府的顾客
测评顾客满意度以及顾客期望的服务项目与服务质量
重视绩效评价结果反馈
为顾客提供选择公共服务的资源和服务供给的手段
建立有利于顾客抱怨及其意见反馈的信息系统、服务系统
拓宽顾客表达抱怨和意见的渠道

1.3.2 国内研究综述

国内对于行政服务中心的研究起步比较晚，不够完善，据笔者归纳目前国内对于行政服务中心的研究主要从建设、存在的问题、发展策略等几方面进行。在行政服务中心的建设方面，吕承文、周国宝认为行政服务中心在建设上应由管制变为服务，行政行为也应由刚性演化为柔性，同时在行政服务中心的建设还应该注意培养公众的主人翁精神^[13]。此外，吕承文还与鹿斌共同提出，要通过制度创新对行政服务中心进行建设，并明确行政服务中心进行制度创新的内涵以及存在的问题^[14]。除了对于行政服务中心建设方面的研究，国内还有诸多学者对行政服务中心发展上存在的问题进行了研究。例如吴建南、黄加伟等学者提出由于国内缺乏比较完整的公众满意度测评体系，导致公众满意度测评中存在的问题得不到系统的解决。因此，有必要根据我国行政服务中心的特点，构建系统科学的公众满意度测评体系，并有针对性地开展实证研究，为公众满意度测评的应用提供一定的理论和技术支持^[15]。除

此之外，郑伟民指出目前我国的行政服务中心由于缺乏行政主体地位、权限设定混乱、信息不透明、监督缺位等原因，导致其发展受限不能发挥应有的作用。并指出要通过赋予行政服务中心应有地位、实施相对集中的行政许可权制度、增加信息透明度、完善监督机制等措施，进一步发挥行政服务中心的职能作用^[16]。最后，关于行政服务中心的发展策略，国内很多学者认为行政服务中心的发展要向集中审批和网上审批迈进。例如学者张锐昕、秦浩提出在行政环境日益复杂多变和社会公众改革呼声高涨的背景下，行政服务中心要向集中审批模式和网上行政审批迈进。并借助以上两种有效手段推动行政服务中心的发展^[17]。

在我国顾客满意测评模型的基础理论是在 1998 年被我国学者引入到服务测评中的。其主要标志为，1998 年，国家质量监督检验检疫总局委托清华大学以美国顾客满意度指数模型为基础加上了欧洲满意度测评模型中的结构变量形象，建立了第一个中国顾客满意度测评模型。在此之后，中国石油兰州炼化公司也在美国顾客满意度指数模型的基础上，增加市场环境这一变量提出了新的用于净化市场环境的中国顾客满意度测评模型^[18]。综上，我国学者在选择公众满意度测评指标、构建体系、选择方法等方面都做了相对系统的研究，这个研究是建立在国外公众满意度测评模型的基础上，通过借鉴，构建出了符合我国国情的满意度测评模型。但是从现有的研究成果看，其主要被运用在企业当中。公共部门公众满意度测评的研究还是相对匮乏的。

在公共部门公众满意度应用理论研究中以尤建新、彭国甫和吴建南教授的研究最具代表性。尤建新教授提出政府应该重视公众满意度及其评价这一理念，这是行政管理理念的一个转变，也是方法的一个变革^[19]。与此同时，彭国甫教授认为民众满意度即政府绩效水平与期望值的比较，可以用来反映政府绩效的大小以及政府威望的高低。在进一步对公众满意度应用到政府行政部门进行了肯定的同时，提出六项提高公众满意度的有效措施^[20]。而不同于上述二者的研究，吴建南教授则将研究重点放在公众满意度测评体系建设以及测评模型构建中，主张建立一个具有中国特色的顾客满意度测量体系，并在借鉴美国顾客满意度指数模型的基础上，结合实际情况构建本土化测评模型。并指出我国政府部门应通过制定相应的法律法规，分阶段、分层次，根据不同的组织划分不同的顾客群来构建公共部门顾客满意度指数模型，同时应加大政务公开力度借助独立中介机构完成测评^[21]。

在公众满意度实践研究方面，学者郑方辉的研究较为系统科学。他将公众期望、公众感知质量、政府形象划分为公众满意的驱动因素，同时将公众抱怨划分为公众满意的结果变量。并通过对广州的 21 个市、122 个县级政府进行公众满意度调查，通过实证验证了自己理论的准确性^[22]。除此之外，李韵州和王翔以 53 个较大的城市为例，运用公众满意度理论从法制的角度对政府绩效评估进行了实证研究^[23]。张天龙则将顾客满意度模型应用到服务型政府建设中，并通过沈阳点调的实证分析，证明在政府部门运用顾客满意度模型的可行性与科学性^[24]。这些成功将公众满意度理论应用到政府部门的实例为笔者将公众满意度理论应用到行政服务中心服务质量评估中提供了宝贵的经验，也进一步证实本研究的可行性与科学性。

通过文献分析法，笔者对国内外近几年来该领域的研究动态进行了详细的归纳分析。得出现阶段国内外对于行政服务中心的理论研究成果大都集中在定性式研究上，且多侧重于宏观方面的研究，例如行政服务中心的建设、模式、存在的问题、发展策略等。缺乏对于行政

服务中心公众满意度测评实践方面的研究，因此为了改善这一现状，笔者以行政服务中心为研究对象，以哈尔滨市为研究领域，进行公众满意度测评模型构建及测评实证研究。旨在借此丰富我国行政服务中心研究领域的理论研究成果，同时以评促建，促进我国行政服务中心的发展与完善。

1.4 研究内容思路和方法

1.4.1 研究内容

公众作为政府生存和发展的根基，在政府管理的过程中有着不可替代的作用。因此，政府管理的核心内容即为如何做到公众满意，提高公众满意度，树立政府良好服务形象。本研究以提高地方行政服务中心的公众满意度为研究目标进行研究。希望通过借鉴国外的公众满意度测评模型，结合哈尔滨市行政服务中心运行机理、服务测评现状以及发展特点，因地制宜构造适合本国行政服务中心的公众满意度测评模型。并运用构造的公众满意度测评模型对哈尔滨行政服务中心进行实证测评研究，对其公众满意度进行调查，发现问题，提出解决方案。通过以评促建的方式，促进我国地方行政服务中心的发展。最终，推进服务型政府建设，促进我国民主政治的发展与完善。研究主要内容如下：

本研究的具体研究内容主要包括以下四个方面：

（1）通过文献分析法，对国内外文献进行梳理和总结，归纳出行政服务中心公众满意度测评研究的背景、目的及意义、相关概念、理论支持以及研究方法。

（2）了解现阶段国内外公众满意度测评模型在行政服务中心的应用状况，选择科学恰当的公众满意度测评模型作为参考依据，因地制宜的构建适合本国行政服务中心发展的公众满意度测评模型。

（3）通过实地调研运用所构建的公众满意度测评模型对哈尔滨市行政服务中心公众满意度进行实际测评，收集所需数据。并通过对得到的具体数据进行处理分析，与传统测评结果进行比较分析，总结模型测评的优势。同时指出中心在通过公众满意度测评过程中揭示出的具体问题。

（4）充分发挥测评反馈机制的作用，根据哈尔滨市行政服务中心的公众满意度测评结果，提出哈尔滨市行政服务中心公众满意度的提高策略，实现服务测评的初衷与价值。

1.4.2 研究思路

行政服务中心公众满意度具有主观性、模糊性、不确定性等特征。因此行政服务中心公众满意度量化测评模型的构建是一个系统的、需要不断完善的过程。具体来说，本研究构建行政服务中心公众满意度量化测评模型主要包括以下几个步骤：

（1）收集资料明确相关概念以及研究的基本方法。

（2）通过实地调研走访后，了解哈尔滨市行政服务中心的发展概况，包括哈尔滨市行政服务中心的设立及运行机理。

(3) 以美国公众满意度测评指数模型（ACSI）为基础，结合哈尔滨市行政服务中心的实际发展状况，因地制宜的选择合适的公众满意度测评指标体系，开始基础模型构建。

(4) 以哈尔滨为例通过实证研究证明模型的合理性与可行性。具体的思路框架如下图 1-2 所示：

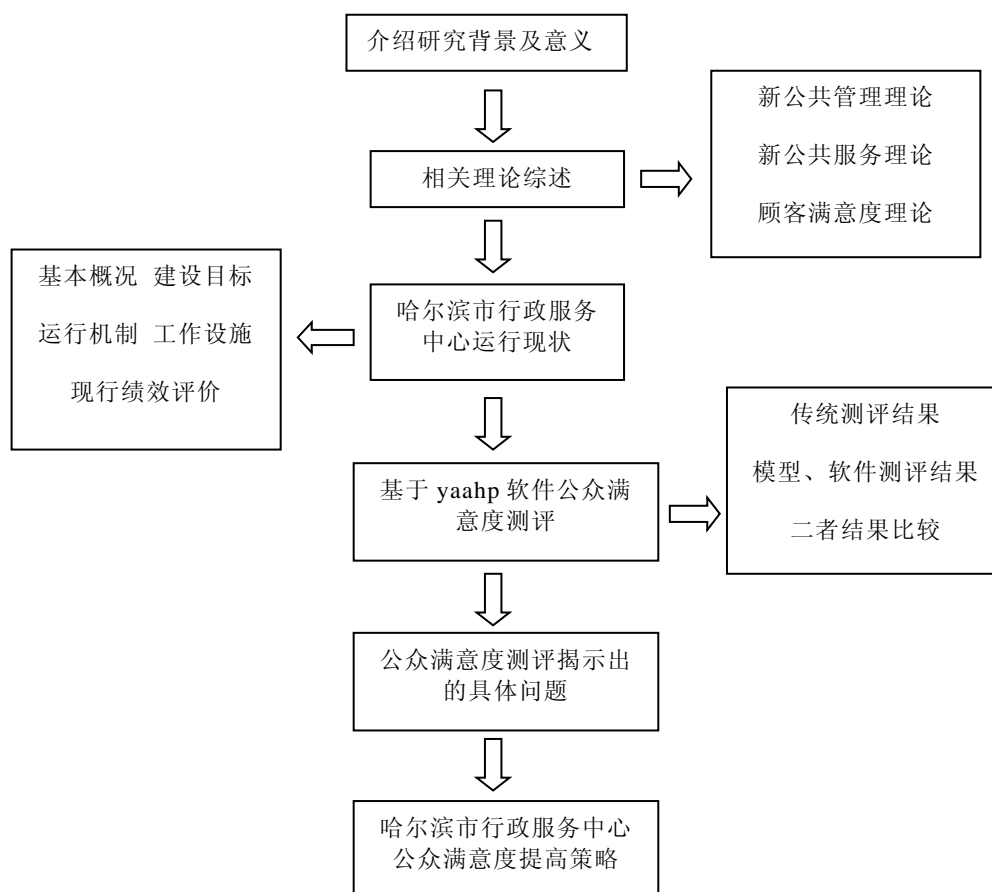


图 1-2 研究思路框架

Figure 1-2 Research ideas

1.4.3 研究方法

(1) 文献分析法。为了系统科学的对哈尔滨行政服务中心进行公众满意度研究，文章采用文献分析法详尽的归纳出行政服务中心的相关概念或本研究充实研究资料。同时比较详细地介绍了行政服务中心的建设与发展、概念、特点和功能以及未来的发展趋势。

(2) 问卷调查法。运用李克特量表法（Likert scale），设计传统行政服务中心公众满意度调查问卷，对到哈尔滨市行政服务中心办事的公众进行满意度调查。在调查完成后及时对问卷进行收回处理，筛选出有效的问卷，统计数据以及将问卷录入计算机的工作，并做好原始问卷的存放工作。以保证后期传统测评和模型测评研究对比过程中的数据真实有效。此外，在行政服务中心公众满意度测评模型构建的过程中需要通过 yaahp 软件制作专家调查问卷，发放并回收有效数据以辅助模型构建。公众满意度测评后期需要借助软件制作公众满意

度模糊综合调查问卷对行政服务中心公众满意度进行测评，因此可以说问卷调查法贯穿了整个研究过程。

（3）定性与定量分析法相结合。本研究在具体的研究过程中通过专家论坛等有效方式确定行政服务中心公众满意度的具体影响因素，从而建立科学有效的评价指标体系。运用层次分析法以及模糊综合评价方法构建行政服务中心公众满意度测评模型，并通过 yaahp 软件处理数据，检验数据的有效性，以保证实验结果的科学性与准确性。

（4）比较研究法。本研究在研究的过程中，通过对哈尔滨市行政服务中心模型构建前测评结果数据的收集与应用模型测评后的测评结果进行详细的比较，详细的总结出二者的差别以证明应用模型测评的优势。

2 基本概念及相关理论基础

2.1 行政服务中心概述

2.1.1 行政服务中心的概念

目前看来,国内外的学者对行政服务中心的定义做了系统的研究,并取得了一定成果,在早期的研究中,将行政服务中心称为行政审批中心,顾名思义,主要以审批工作为重点,集信息咨询,监管投诉,收费服务等多种功能为一体而成立的“一站式”行政服务机构^[25]。当前,理论界诸多学者对行政审批并没有一个统一的界定,在名目称呼上多种多样,例如:行政大厅、阳光超市、利民超市、等。本文为了方便研究和统一论文书写,在阅读了大量文献的基础上,将行政服务中心定为研究对象。主要从行政审批着手对行政服务中心的概念进行界定。

现阶段对于行政服务中心的概念研究方向主要有两种,其中一种以苏文豪的研究为代表。将行政服务中心理解为行政许可机构,主要工作内容为各级政府职能部门对行政主体行为的审核与许可等^[26]。另一种以冯光为代表,认为行政服务中心是指将一系列行政审批工作职能集在一个由政府机构指定的地点,统一为社会公众提供服务。减少服务繁琐流程的一种形式。其主要特点是“一站受理、服务便民”,并且工作场所由政府提供,集中人力、物力为公众办事,创造一种全新的政府行政服务模式^[27]。

主要通过以上两种学者观点的结合,本文对行政服务中心有一个全新的界定,并以此概念作为本篇论文研究的主要依据。笔者认为,行政服务中心是政府划分职能部门到一个指定场所办公,各职能部门相互配合、协调运作、流程通畅,在法律法规允许范围内、政府行政授权下依靠先进的电子技术、专业的理论知识和优质的服务态度为社会公众提供与日常生活密切相关的一体化行政服务工作的新型服务机构。

2.1.2 行政服务中心的特点

行政服务中心在本质上是我国为构建公众满意的政府,简化行政审批制度的产物。因此,行政服务中心的首要特点是与构建服务型政府的核心相一致,以公众为服务的核心,始终坚持“顾客战略”的管理理念。也就是说,行政服务中心始终把公众的利益作为根本利益,意图为公众提供最大效益。其成立的初衷即为解决公众的实际问题,为公众提供优质服务。

行政服务中心最显著的特点是实现了集成性与透明化。通过“一站式”的服务模式行政服务中心把不同政府职能部门集中到一个办事大厅,并要求进驻办事大厅的各职能部门打破其以往各自为政的传统做法,为公众提供“打包”式的服务,使公众不用再跑多个地方,为到办事大厅办事的公众节省办事时间,提高了办事效率。同时开放的办公环境以及公开的办事流程实现了行政服务中心的透明化,保证了服务质量^[28]。

此外，行政服务中心还具有前中心后科室的特点。前中心是指行政服务中心各服务窗口的集中中心即服务大厅，后科室是指服务窗口的原派出机构，即政府的各审批职能部门。这样的机构设置具有一定的优势，即将各审批职能部门集中在同一地点办公，通过一站式服务模式，为公众提供审批服务，使公众不用奔走与多个办事地点，为公众节省了时空成本。充分体现了政府是为人民服务的政府，时刻为公众提供优质、便捷的服务。但同时这种“前中心后科室”的设置，也存在一定的弊端。例如这种设置致使行政服务中心组织结构二元化特点明显。即行政服务中心的窗口工作人员既要受到中心的领导，同时也要接受派遣单位的领导。这不利于行政服务中心对窗口工作人员的管理，使中心人员管理上存在真空地带。同时也使中心窗口的审批权利受到了一定的限制。

2.1.3 行政服务中心的发展历程

在我国，行政服务中心的发展历程大致可分为三个阶段：萌芽阶段，中国的行政服务中心最早可追溯到 1995 年 10 月在深圳成立的“外商投资服务中心”它率先在全国对外商投资项目实行联合审批，成为中国对外投资审批项目实行一站式服务的开创者。但其运行的模式较为松散只是将政府部门集中在一起办公，并没有实现真正意义上的“一站式”服务。

探索阶段，在借鉴深圳“外商投资服务中心”的基础上，浙江省金华市在 1999 年成立了“政府集中办事大厅”，这一举措，为我国地方政府行政服务中心的成立与发展开了先例。同年 9 月，浙江上虞在此基础上，形成一套较为完整的管理制度，建立全国首家真正意义上的行政服务中心。

发展阶段，随着构建服务型政府理念的深入发展，行政服务中心在全国范围内大规模建立。但是由于受各地经济发展水平，领导观念、素质的不同的影响。各地行政服务中心的发展规模、作用、管理方法各不相同，缺乏统一的建设标准及运行模式。其主要体现在各级行政服务中心在名称上还没有达到统一，如政务办事大厅、政务处理中心、行政审批中心、政务超市等名称都存在。此外，各级行政服务中心在管理水平上也参差不齐。其中做的比较好的有天津市滨海新区行政审批局、山东淄博市行政服务中心、深圳市龙岗区人民政府、惠州市公共资源交易中心、佛山市人民政府行政服务中心等。这些行政服务中心在管理上各具特色，都具有很重要的借鉴意义是其他行政服务中心学习的典型。虽然行政服务中心的发展各不相同，但是其在基本形式与建立目的上差异性不大。都是通过建立一个综合性服务平台为公众提供更好的服务和服务环境。

2.2 公众满意度的概述

2.2.1 公众满意度的概念

公众满意度一词是由企业管理中的顾客满意度演化而来，只是不同与顾客满意度的应用领域，一般应用于政府公共部门。公众满意度的出现源于 20 世纪 80 年代的新公共管理运动。但由于其起步较晚，发展不完善，到目前为止还没有形成统一的理论。学术界对于其概

念的界定研究大多参顾客满意度的概念。顾客满意度是一种愉悦或者失望的感觉，这种感觉是顾客通过对产品或者服务的真实感受与期望感受的对比得到的。本质上讲这是一个经济心理学概念，是通过对于顾客满意水平的量化，即从人为消费者的角度，来衡量产品的质量^[29]。

由此学者们推定公共满意度是指公众对公共服务的绩效效果的感知与他们的期望值相比较后形成的一种失望或愉快的感觉程度的大小。这是一个以公众为核心、以公众感受为评价标准的概念^[30]。因此，可以说公众满意度是一个具有主观性、模糊性又可测性的概念。通常学术界用 $PSI=q/e$ 来表示公众满意度。为了更好的解释这个函数表达式，加深我们对公众满意度的理解，本研究借助图 2-1 来对公众满意度进行解析。

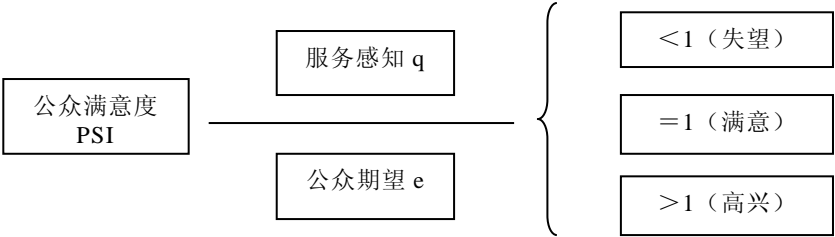


图 2-1 公众满意度分析

Figure 2-1 Analysis of public satisfaction

根据图 2-1 可以看出，公众对服务质量的感知与公众期望的比值即为公众满意度。公众满意度的高低随比值的高低而变化。也就是说，当政府提供的服务超过了期望值时，公众满意度很高，这时比值大于 1，公众也会表现出对政府的高度信任。同时也说明政府为公众提供的服务质量较好。满意度较高的时候，比值等于 1。这时，政府提供的服务就等于公众的期望值。这时公众也会有热情并信任政府。此时，说明政府的服务质量基本达标，但有待提升。当比值小于 1 时，表明公众满意度很低。此时，公众会对政府表现出失望、抱怨不满和不信任。这时政府应积极转变服务方式，提升服务水平，重新赢得公众的信任与支持。

由此我们可以认为行政服务中心公众满意度就是指公众对行政服务中心服务绩效的感知与他们的期望值相比较后形成的一种失望或愉快的感觉程度的大小。同时根据图 2-1，我们能够发现公众满意度具有一定的动态特征，不是固定不变的，它随着公众的期望的变化而变化，同时还受公众对服务质量的感知影响。但由于公众对服务的期望以及感知质量受经历、素质、地位变化而变化。因此，将公众满意度应用到行政服务中心需要不断的发展完善。

2.2.2 公众满意度测评方法

对于公众满意度的测评方法，理论界学者通过对国内外相关文献的研究和归纳，总结出现阶段世界上大部分的国家采用企业管理上的顾客满意度测评模型，经过对变量进行调整后用于对公共部门的公众满意度进行测评。如瑞典采用 SCSB 模型方法、美国运用 ACSI 模型方法，德国选用 DK 模型方法、韩国运用 KCSI 模型方法、马来西亚普遍通过 MCSI 模型方法等^[31]。这些测评方法大都以公众满以为中心，将影响公众满意的前因和结果变量串联成

一个系统化的网络链条。为了清楚的比较出这些测评模型的不同，笔者借助表格的方式选用三种最为典型的测评模型，对其构成变量进行对比分析。详细对比见表 2-1。

表 2-1 典型测评模型变量构成对比表

Table 2-1 Comparison table of typical evaluation model variables

国家	模型	变量构成						
瑞典	SCSB	顾客预期	感知质量	顾客满意度	顾客抱怨度	顾客忠诚度		
美国	ACSI	顾客预期	感知质量	感知价值	顾客满意度	顾客抱怨	顾客忠诚	
欧洲	ECSI	感知软件质量	感知硬件质量	感知价值	顾客满意	预期质量	形象	顾客忠诚

通过表 2-1 的对比可以直观的看出，现阶段世界上比较常用的以上三种测评模型，大致都是由顾客预期、感知质量、顾客满意、顾客抱怨、顾客忠诚等几个基本变量组成，不同的变量是由各国根据自身发展需要调整而成。因此，本研究在测评模型具体构建的过程中，选用美国的 ACSI 为基础模型，调整变量，意在构建符合我国行政服务中心发展需要的科学、合理的公众满意度测评模型。

2.3 相关理论基础

2.3.1 新公共管理理论

新公共管理理论是于 20 世纪 80 年代在英、美等发达国家兴起的一种新的公共行政和管理模式。它也是近几年来西方行政大规模改革运动的主要指导思想，其最根本的目的是创造一个成本低、效率高的人性化政府。因此可以说，其发展演变的过程即为一场政府再造运动。在这场声势浩大的政府改革运动中，现代企业管理中的理论和方法被应用到政府行政改革当中^[32]。伴随着改革实践的发展，学术界也逐渐形成系统性的理论研究成果即新公共管理理论应运而生。在这里我们从以下三个方面理解新公共管理理论对行政服务中心发展上的影响。

首先，表现在调整政府职能，重新定位政府与公众之间的关系上。调整政府职能最明显的特征在于政府减少对企业和社会的直接干预，即制定相关政策并监督政策的执行但不在掌管政策的执行。这有利于政府减少行政开支，从而提高政府的服务效率。除此之外，重新定位政府与公众之间的关系表明政府开始注重在提供服务的过程中以公众为主要导向，注重服务质量。这为行政服务中心的设立和发展奠定了理论基础。即行政服务中心的设立是为了通过一站式服务模式，为公众更好的服务，目的在于节约政府成本提高服务质量。因此服务中心在发展过程中要坚持以公众为服务的核心，始终坚持“顾客战略”，提升自身服务水平。

其次，表现在打破垄断，引入竞争性机制，实现最优化管理方法和手段上。其最主要的做法为政府将个别职能下放到社会和市场，借助市场竞争机制打破政府的垄断地位。例如，实行公共服务社会化，推行国有企业民营化，从而减轻政府负担，缩小政府规模，从而

缓解政府的擦正压力，最终提高政府的服务效率提高公众满意度。行政服务中心在绩效评价中也应借鉴这一做法即打破固有的单一评价主体模式，实现评价主体多元化。

最后，表现在政府在提供公共服务时把公众满意作为前提和向导。新公共管理理论将政府原来的自我评价，自我判断转化成以公众满意度为向导，充分注重公众在政府管理与监督中的重要作用。行政服务中心来源于在市场经济的环境下的政府行政改革运动。因此其应该以新公共管理理论作为其发展的指导思想，在其日常管理中引入商业化竞争模式，以市场为向导，把公众作为其服务的核心。

2.3.2 新公共服务理论

新公共服务理论来源于美国著名公共管理学家罗伯特·丹哈特为代表的一批公共管理学者对新公共管理理论的反思。这个理论认为服务的核心是顾客，即公众，要注重公众的利益。要减少政府的控制，提高服务意识，将权力与公众分享。在这个理论的基础上，出现了公众满意度^[33]。由此可见，新公共服务理论对行政服务中心公众满意度测评具有重要的理论意义与现实指导意义。其意义体现在如以下几方面：

首先，体现在新公共服务理论可以促进行政服务中心树立以公众为核心的基本服务观念。新公共服务理论指出政府在为公众提供服务时要充分重视公众的需求，行政服务中心作为政府行政改革、为民众服务的机构，理应也以公众为服务的核心，注重公民的需求，为公众提供他们期望的服务，并在服务的过程中，以公众的评价作为中心测评服务质量的标准。

其次，体现在新公共服务理论充分的提高了行政服务中心信息的公开度与透明度。新公共服务理论认为，公民对政府政务信息享有知情权。因此行政服务中心作为政府的行政审批服务机构应充分保证其日常管理、办公信息的公开化透明化，以保证广大公众的知情权与参与权，并保证公众对中心评价的有效性。

最后，体现在新公共服务理论可以促使行政服务中心评价主体多元化。新公共服务理论鼓励公民参与政府政策的制定和执行，充分提高了公民的参政议政的热情和社会责任感。因此可以说，新公共服务理论为行政服务中心的发展和完善提供了坚实的理论基础，同时促进了公众满意度理论在我国公共部门测评方面的应用和发展。

2.3.3 顾客满意度理论

顾客满意度兴起 20 世纪 70 年代，后经学者不断的研究探索，形成一套比较完备的理论。公众满意度来源于顾客满意度理论，但由于其起步较晚发展还不够完善，到目前为止，政府公共部门的公众满意度理论还没有形成一个比较通用的基础性理论。因此在这里我们借鉴发展已经比较完善的顾客满意理论来作为研究的理论基础框架。

顾客满意度理论的核心内容即是顾客期望和感知绩效。其中顾客期望在顾客满意度理论中占据主导性地位。顾客期望是指顾客希望企业提供的产品或服务能满足其需要的水平，达到了这一期望，顾客会感到满意，否则，顾客就会不满。感知绩效是指顾客获得企业提供的产品和服务的效用总和。产品和服务的感知绩效越高，顾客就越觉得满意，反之则越不满意^[34]。这里的顾客在本质上与到行政服务中心办事的公众是一致的，而此时行政服务中心与

企业在功能上也具有一定的相似性，即企业提供产品和服务，行政服务中心提供公共服务资源和选择服务资源的手段。但由于行政服务中心和企业的本质不同，其不以盈利为目的，其成立的根本目的在于为公众提供便利的服务。因此在行政服务中心中运用顾客满意度理论可行，但需要调整。因此，借助公众满意度对行政服务中心的绩效改革工作进行研究意义重大。具体意义如下：

首先，现阶段我国行政服务中心窗口部门普遍受传统官僚制思想的束缚，“官本位”的思想意识和作风严重降低了中心的工作效率，严重影响了中心公众满意度的提高。中心要解决这一问题，就要从自身做起，解决自身的“先天”不足。因此，将公众满意度理论应用到行政服务中心日常管理当中，使公众的意见成为中心进行公众满意度测量的标准是中心改革服务方式，提升自身服务质量的关键性选择。

其次，随着国家对服务型政府建设的深入推进，要求类似行政服务中心这类政府服务机构严格按照法定程序，依据公众的需求和期望为公众提供产品和服务。由此可见，运用公众满意度理论测评行政服务中心的服务成为政府的必然选择。

3 哈尔滨市行政服务中心设立及运行机理

3.1 哈尔滨市行政服务中心概况

3.1.1 中心简介

哈尔滨市政府行政服务中心成立于 2004 年 7 月 1 日。该中心隶属于哈尔滨市人民政府，负责集中办理人民群众需要办理的事项和实施市政府各部门行政许可的事项，同时对各区、（县）“一站式”中心起到指导的作用。^[35]。2016 年 5 月 31 日，市政府行政服务中心正式迁入占地面积 1.4 万平方米，总建筑面积 8.6 万平方米的市民大厦。该大厦是集行政审批、公共资源交易、公共服务、效能监察于一体的综合性政务服务平台。相关数据表明，截止到 2016 年底，中心共有 50 个市直委办局入驻，设置审批窗口 142 个，行政许可、便民服务事项 510 项，窗口工作人员 299 人。市政府行政服务中心全面贯彻落实国务院“简政放权，放管结合，优化服务”的总体要求，以实现现代化审批服务，推动服务型、效能型、廉洁型政府建设为目标，全方位创新审批服务工作，着力打造“权责明晰，管理规范，监督有效”的新型行政服务中心。

3.1.2 中心入驻机构设置

目前，哈尔滨市行政服务中心在机构设置上主要有综合处、督查管理处、协调指导处、行政处理处、机关党委等五大机构。内设机构图如下图 3-1 所示。机构之间相互独立各司其职互不干涉，机构具体职责如下：

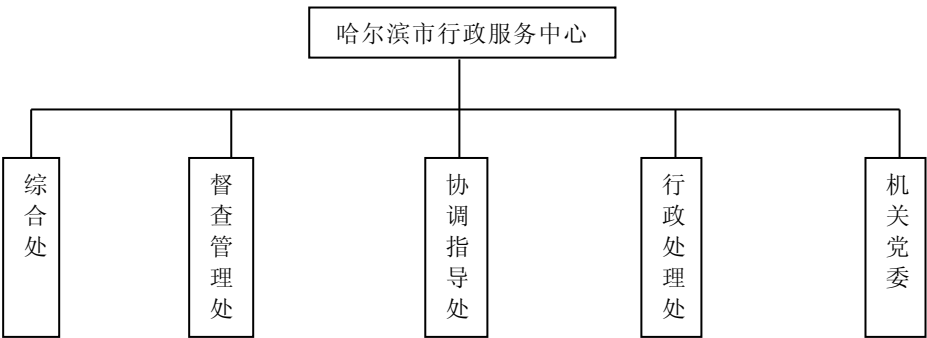


图 3-1 哈尔滨市行政服务中心内设机构图

Figure 3-1 Harbin City Administrative Service Center internal institutions

综合处：日常综合管理部门，其主要职能是负责中心的日常事务处理：负责会议的组织安排；负责机关文件收发档案的管理；负责业务及政治思想的组织培训；负责党风廉政建设

的监察及干部的考核；负责组织人事劳资；负责来信来访的受理工作及中心内部的文化娱乐活动。

督查管理处：综合业务管理和指导部门。负责中心窗口规划布局，工作人员的审查轮换考核；负责联络社会监督员以及受理对窗口工作人员的投诉工作；负责窗口业务的指导工作；负责中心窗口的审批和服务项目的确定调整及协调；负责各部门现场办公现场勘查以及中心与窗口所在单位的联系沟通工作；负责中心的网络建设工作；负责实施“绿色通道”工作。

协调指导处：为市行政审批服务工作领导小组服务对全市行政服务中心协调指导部门。负责全市行政审批的综合工作；负责各区县中心的业务指导及业务评比工作；负责行政审批服务工作领导小组的文件及可行性调研报告及全市行政审批服务规范性文件的起草。

行政处理处：主要负责依行政相对人申请或依职权处理涉及特定行政相对人某种权利义务事项。

机关党委：主要负责行政服务中心党的思想、组织和作风建设工作。

3.2 哈尔滨市行政服务中心建设目标

哈尔滨市行政服务中心为了构建能够推进服务型政府建设，符合科学发展观的便民利民型服务中心。坚持把打造“四个一流”，即“一流环境、一流管理、一流服务、一流队伍”作为中心建设目标。为实现这一建设目标，哈尔滨市行政服务中心做了全方位的努力。首先，在服务观念上，为了竭诚为公民、法人和其他社会组织提供服务。中心树立“为民”、“亲商”、“审批就是服务”、“宁可自己辛苦百次，不让群众麻烦一次”的服务理念切实转变官僚制观念，把中心建成方便企业、投资者和广大群众办事的“服务平台”和“信息平台”。其次，在服务方式上，为了更好的为公众服务，哈尔滨行政服务中心结合中心审批服务工作实际，不断研究审批服务新方式，探索便民利企新路径，旨在有效的提高行政效能，为公众提供优质化服务。最后，在运行机制上，中心通过创新机制努力实现由管理型行政许可向服务型行政许可转变，控制型行政许可向法治型行政许可转变，同时加快封闭型行政许可向开放型行政许可转变。即从根本上实现由行政审批机构向服务机构的转变。

3.3 中心现行运行机制

哈尔滨市行政服务中心的现行运行机制是由高效办事机制、创新服务机制、政务公开机制、奖惩激励机制、检查监督机制等五个基本运行机制构成^[36]。在此基础上，为了充分践行“一站式”办公、“一条龙”服务，为公众提供优质化服务，中心不断的对五个机制进行探索和完善。在高效办事机制方面，通过不断的探索和实践哈尔滨市行政服务中心通过首席代表制、一审一核制、行政审批专用章制，等高效办事机制的实行，有效的提高中心的办事效率及服务质量。同时为了不断的创新中心服务机制，转变中心服务方式，中心创新的提出对重点项目推行绿色通道制、直通车制，企业预备期制、告知承诺制，降低市场准入门槛，促进哈尔滨市经济快速发展。此外，在国家行政改革思想的指引下，中心的检查监督机制，政务公开机制，奖惩激励机制也得到了进一步的完善和发展。例如中心在政务公开机制方面

推行了来即办制、承诺办理制、联合办理制、上报办理制等有效机制促进中心的政务公开。哈尔滨市行政服务为提高办事效率，为公众提供优质化服务，对整个行政审批过程实行网络化管理以保证所有事项做到内容、程序、申请材料、时限、收费标准和依据公开。为了更好的理解哈尔滨市行政服务中心现行运行机制，笔者绘制哈尔滨市行政服务中心运行机制图如图 3-2 所示。

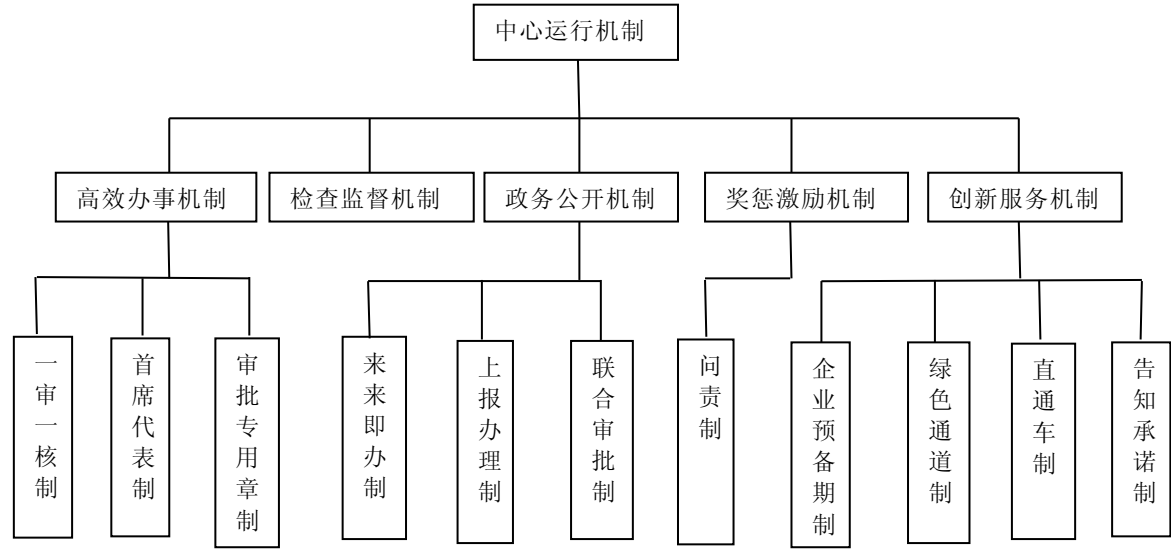


图 3-2 哈尔滨市行政服务中心现行运行机制图

Figure 3-2 The current operating mechanism of Harbin Administrative Service Center

3.4 哈尔滨市行政服务中心工作实施情况

3.4.1 打造“一条龙”式服务实现办事的效率化

行政服务中心不同于传统的政府行政审批机构，二者最根本的差别在于服务模式的不同。作为政府设立的综合性服务平台，行政服务中心通过“一站式”的基本服务模式以公众为导向为公众提供服务。其服务的过程充满了集成化与智能化的特点。其主要表现为，实现由“一对多”到“一对一”的转变，即实现从企业、公民对多个职能部门到企业、公民对行政服务中心的转变。这种转变也是从根本上实现由传统的分散、封闭式审批机构向集中、开放的服务机构的转型。因此，哈尔滨市行政服务中心为充分践行“一站式”服务模式，积极在中心推行“一条龙”式服务的重要举措。其具体做法有三：

其一，整合大厅服务窗口，优化行政资源配置，方便服务对象。其最具代表性的做法是将大厅现有的建设、质量、安全监督三个窗口进行整合。做到“一窗受理、一份要件、一口收费、一口出证”。同时，根据窗口实际办件数量情况，将行政服务大厅现有教育、文化、财政、民政和安全局等五个窗口合并为一个“综合窗口”，统一委托中心登记窗口实行现场预约服务，有效的减少派驻人员、节省办公空间、降低行政成本^[37]。

其二，编制新的办事流程，实现中心办事效率化。该项举措主要应用与哈尔滨市行政服务中心的建设项目审批中，意在提高中心对于建设项目审批的效率。具体做法为，中心对入驻的 268 个项目进行了流程再造，把原来沿袭多年的 21 个部门的 59 个环节划分 4 个并联阶段。同时，把原来分散进行的踏查、审图、验收，归并为集中踏查、集中审图、集中验收，该项措施实施后收到了事半功倍的效果。例如，中心按照“三集中”原则，快速审批北京华联哈尔滨商业有限公司报建的 49093 平方米大项目，使其仅用 2 天的时间办理了开工手续，工作效率得到商户的认可。

其三，加大审批提速力度，实现审批的速度化、优质化。中心集中组织开展“审批提速、优质服务”争先进位活动，有效的提高了中心的审批速度。同时，中心为进一步实现审批的速度化、优质化取消了一些繁杂的“前置条件”，做到只要基本要件齐全，到中心窗口审批，立等可取。这一重要举措得到企业的一致好评，例如中心通过“特事特办”，为缺少外商投资人资格证明认证文件的中外合资哈尔滨客运铁路有限公司法人办理公司注册登记，并立即办理发证，保证了项目建设的顺利进行，同时得到该企业的认可与好评。

3.4.2 创造宽松的经济环境促进招商引资的发展

经济的发展是一个城市赖以生存和发展的基础，为促进哈尔滨市经济的发展，中心通过推行创造宽松经济环境的重要举措吸引外资企业入驻，为加快哈尔滨市招商引资的步伐做出了努力。其具体做法为创新服务观念、服务方式以及运行机制等。

创新服务观念体现在哈尔滨市行政服务中心坚持把自己当做是联系群众的纽带、政府进行形象展示的窗口和为公众提供行政服务的平台，始终以“宁可自己辛苦百次，不让群众麻烦一次”为自身的服务理念，努力打造“阳光工程”、“民心工程”和“诚信工程”，为建立“三个适宜”现代文明城市，促进我市经济社会又好又快发展做出卓越的贡献。

创新服务方式体现在放宽准入条件为企业提供福利。以市物价局窗口为例，市物价局窗口取消部分“身份类、资质类、佐证类”申报材料，将 22 个审批事项从原来的 87 个申报材料简化为现在的 61 个。同时，对有关部门已明确申请单位等级，且发放证照或文件依法确认的，一律取消现场踏查环节，为企业减轻了办理许可负担。

创新服务机制体现在中心通过积极推行大项目绿色通道制、直通车制，企业预备期制、告知承诺制等创新机制，降低市场准入门槛，吸引个人和大批外资企业入驻本市，从而为我市经济的快速发展做出卓越的贡献。以绿色通道制为例，所谓的“绿色通道制”是指哈尔滨市行政服务中心借助现代化互联网手段为省(市)重点项目提供审批服务便利。其主要目的是为建设单位赢得大量的宝贵时间，使其在行政审批环节上享受了政府的优惠政策。诸如哈大齐工业走廊项目、东北老工业基地改造项目等均在可享受便利范围之内。据笔者不完全统计这一举措实行四年中，共有 369 个项目享受绿色通道制带来的福利，其中最短的项目审批时限仅用 22 天，为企业抢占商机赢得了宝贵的时间。

3.4.3 拓宽参与渠道提高公众参与度

拓宽公众参与渠道提高公众参与度是中心以公众为核心推行的又一重要举措。具体做法为：首先，完善中心硬件设施，方便公众办事，提高公众参与度。具体做法为，在中心设立了“中心服务网站”，中心政务公开触摸屏，微机查询台，大屏幕公示板，天气预报屏等硬件设施辅助中心工作人员办公，提升服务质量，吸引公众参与。其次，提升自身软实力，全心全意为人民服务，为公众打造公开、公正、透明可参与的服务平台。即确立“百姓第一、企业至上、外商优先”的行政原则，全心全意为人民服务。并通过“行政许可说明书、办公通知单、办公示范文本”以及中心网站为公众办理行政许可事项提供公开、公正、公平的信息发布和监督管理平台，拓宽公众的参与渠道。最后，使群众参与到行政服务中心的管理中，促进政府与群众的和谐关系。具体做法为，坚持“以人为本”、“行政为民”、“主权在民”、“公民至上”的理念指导工作，坚持通过每年一次的“千张问卷”调查、“百家客户”走访活动测评公众对服务中心的满意度，保障公众对中心的外部监督效力。此外，中心还制定了 57 项规章制度用于规范中心内部行政许可操守行为，严格约束工作人员的行为，维护中心与群众之间的和谐关系。

3.4.4 服务测评实现服务优质化

温家宝总理指出：“最能评价政府工作好坏的是群众，最能反映政府工作情况的是基层。”由此可见，群众的意见和建议是政府进行改革的重要依据。这就要求行政服务中心充分重视公众在中心服务测评过程中的作用，提高公众参与度，扩宽公众参与渠道，惟有如此，才能使公众满意度测评成为监督和改进行政服务中心工作的利器^[38]。

哈尔滨市行政服务中心为了充分发挥公众对行政服务中心的监督测评作用，推行了以公众为主体，对中心服务进行测评的重要举措。坚持每年通过调查问卷的方式对行政服务中心公众满意度状况进行测评以保证中心的服务质量。整个公众满意度测评过程始终坚持“以人为本”、“行政为民”、“主权在民”、“公民至上”、“宁愿让自己辛苦百次、不让群众麻烦一回”的新理念作行政服务中心的监督测评工作的基本指导思想，以确保中心服务测评的有效性，实现服务优质化。

3.5 哈尔滨市行政服务中心服务测评现状

3.5.1 哈尔滨市行政服务中心现行服务测评方法

随着我国构建服务型政府理念的深入发展，哈尔滨市行政服务中心为了更好的为公众提供服务开始不断的对中心服务工作进行探索。最终，发现改革中心服务测评工作是保证中心为公众提供优质服务的关键。为此哈尔滨市行政服务中心在中心服务测评工作中做了多种尝试，试图通过改进中心服务测评工作提高中心服务质量。目前，其在服务测评中主要采取定期测评与内部外部测评相结合的测评方式。其具体做法是通过行政服务中心内部每季度自查

自评，检查考评小组每半年考评，年终总评和社会测评相结合对行政服务中心进行服务测评。服务测评大体上包括组织领导、政务公开、行政审批、窗口服务、中心建设、创新创优、违纪批评六个维度。但是中心的测评主体还是机构本身，并没有实现测评主体多元化。在服务测评方法选取上大都选择平衡记分卡、KPI 等评价方法。此外，中心开始注重公众在中心服务测评中的作用，试图通过向公众进行问卷调查的社会测评的方式测评中心公众满意度，进而对中心的服务绩效进行评价。力求通过有效的服务测评方法改善中心服务方式，提高中心服务效率及水平。但并没有达到预期的效果主要原因是并没有明确的将公众满意纳入服务测评的评价维度当中。此外还缺乏科学有效的公众满意度测评方法。

3.5.2 现行的服务测评方法的局限性

哈尔滨市行政服务中心现行服务测评还存在一定的局限性。首先，其测评主体单一，缺乏多元化测评主体，测评过程缺乏准确与科学性。具体体现为，在服务测评中主要采取定期测评与内部测评相结合的测评方式，即定期由中心内部机构对中心服务绩效进行评价。而对于外部测评方式应用的较少且不够科学，其最明显的特征是测评方案由行政服务中心自己制定、测评过程由中心内部执行、测评结果由中心内部发布，这种自评方式完全忽略了外部评价的重要性，评价结果受中心主观影响较大缺乏准确性与科学性，严重影响了服务测评应有的作用。虽在服务测评的过程中开始注重公众的作用但却没有实现多元化主体测评。其次，中心在测评方法选择上，选取了如平衡记分卡、KPI 等评价方法，这类评价方法易于操作但却不适用与具有模糊性质，难以量化的公众满意度测评。例如中心用于社会测评的民意测评表指标选取随意仅仅是利用李克特量表法（Likert scale）设计而成，缺乏系统科学的公众满意度测评指标体系，测评结果不够科学合理。由于行政服务中心忽略了科学量化测评方法的应用，致使行政服务中心难以达到真实有效的测评行政服务中心公众满意度的预期效果。最后，在服务绩效评价的过程中，注重评价结果却忽略了结果反馈的重要性。也就是说现行服务测评，缺少测评后的反馈机制，即做到了发现问题却没有解决问题，难以实现政府服务测评的初衷。

现阶段行政服务中心由于受到主、客观条件的限制无法实现真正意义上的测评主体多元化，测评过程中依旧以机构自身作为测评主体，且缺少第三方测评机构，测评存在一定的局限。为突破这一局限性，中心试图通过在测评过程中借助公众的力量来科学的对中心进行服务测评。但还只是初步尝试阶段，运用的并不系统科学且在方法选择上主要为定性式测评方法。方法选择单一不科学难以真正达到公众满意度测评的目的。因此运用科学的方法测评中心公众满意度，改善中心服务绩效显得尤为重要。

4 基于 yaahp 的公众满意度测评

为了突破哈尔滨市行政服务中心在绩效评价中存在的局限性，推进行政服务中心的发展。本研究运用层次分析和模糊综合评价法运用科学合理的量化测评方法对行政服务中心进行公众满意度测评，以保证测评结果的科学性和有效性。同时为了解决数据庞大、计算难度系数高，所需时间长等问题，整个测评过程借助 yaahp 软件进行。

4.1 yaahp 原理

Yaahp (Yet Another AHP)，被称作另一种层次分析，是专门用来做层次分析和模糊综合数据处理的软件，其工作原理是基于层次分析法对影响因素较多且难以量化的模糊问题进行决策。

层次分析法是于 20 世纪 70 年代，被美国运筹学家 T.L.Saaty 教授提出的，是一种定性分析和定量分析相结合的多目标系统分析方法。其基本原理是，根据要解决的问题的总体的目标，将总体目标分解，成分目标和子目标，按照各目标之间的相互影响和隶属度分组，形成一个多层次的结构。然后主要确定层次中各目标的相对重要性，采用两两对比的方式。同时，通过矩阵之间的计算，能够确定出下层目标对于上一层目标的相对重要性。这样最后就能够确定出最下层目标对最上层目标的重要性。^[39]。但由于这种方法计算量大，所需要的时间长，因此在推广应用上具有一定的局限性。

但 yaahp 软件的出现突破了这一局限性。yaahp 软件通过为用户提供方便的层次模型构造，判断矩阵数据录入，排序权重计算，灵敏度分析及数据导出等强大功能，为用户节省大量的矩阵计算步骤及时间，其操作简单灵活使大规模的数据处理成为了可能。除此之外 yaahp 还具有对判断矩阵一致性检验功能帮助用户对不一致判断矩阵进行自动修正如图 4-1 所示。

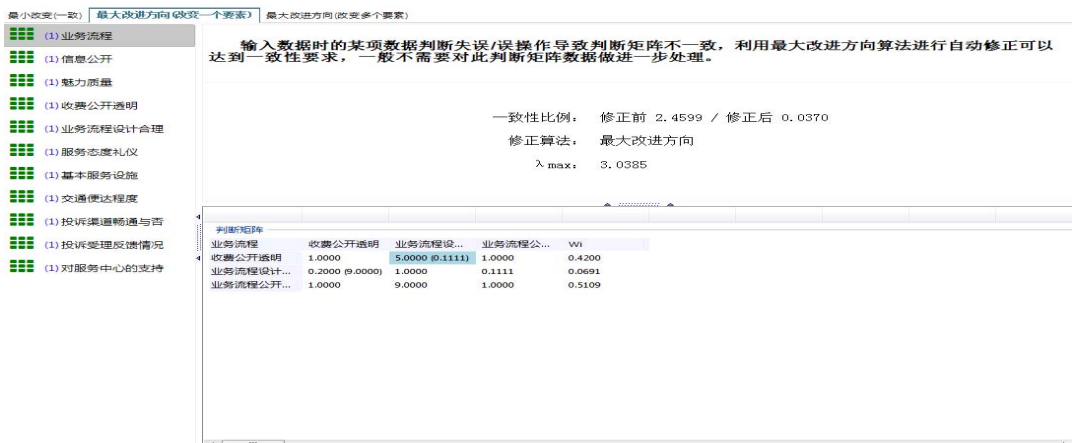


图 4-1 yaahp 进行一致性检验截图

Figure 4-1 yaahp for consistency check screenshots

该功能考虑人们决策时的心理因素，在最大程度保留专家决策数据的前提下，通过最小

改变或最大改进方向两种修正算法标记并修正判断矩阵使之满足一致性比例，整个修正过程自动完成，数据处理精准，操作简单便捷^[40]。

4.2 哈尔滨市行政服务中心公众满意测评系统构建

4.2.1 测评体系构建

（1）测评中遵循的原则

行政服务中心公众满意度测量的过程中首先要遵循的应该为可测性原则。根据这一原则行政服务中心公众满意度的测评结果必须是一个具体的、可量化的值，这要求我们所设定的指标可以用来进行统计、计算与分析。

其次，可比性原则。为了保证行政服务中心的公众满意度测评结果能够进行横向与纵向的比较分析，以使之适应不同行政服务中心和服务主体的特性，需要明确所构建的指标体系中具体指标的适用范围。

此外，在行政服务中心测评指标体系的过程中还要遵循独立性原则。即保证所构建的指标体系中的各项具体指标都具有独立性、不可替代性。同时要保证所选择的指标具有反映信息多、能最恰当地反映目标工作和完成程度的特点。

最后，可控性原则。所选择的指标应是公众认为最为重要的，同时又是具有可行性和可操作性，如果政府无法对该领域进行测量则应该舍弃。

（2）测评指标体系的建立

测评指标体系的选取直接关系到模型建立的正确与否。因此在测评指标体系的选取过程中应该反复过滤筛选，灵活的选取测评指标以保证建立的模型有效实用。公众对行政服务中心的满意度受多个因素影响，具有模糊性、难以量化等特点。ACSI 顾客满意度指数模型直观、有效的对各变量之间的假设关系进行了充分的说明与解释，可以更好的帮助我们了解公众满意情况^[41]。因此，本研究在测评指标的选取方面借鉴美国顾客满意度指数模型(ACSI)如图 4-2。在其基础上，根据哈尔滨行政服务中心的实际发展状况，因地制宜的调整变量，以保证所建立的测评指标体系科学合理。

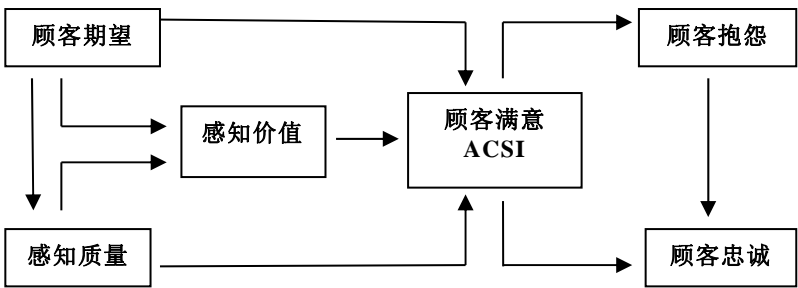


图 4-2 美国顾客满意度指数模型（ACSI 模型）

Figure 4-2 US customer satisfaction index model

通过反复的筛选以及请专家论证后，本研究在美国应用与公共部门测评的顾客满意度指数模型中提出的顾客期望、感知质量、顾客抱怨、顾客忠诚、顾客满意等六个变量的基础上加上形象这一变量作为基本变量，建立公众满意度测评指标体系，构建哈尔滨行政服务中心公众满意度测评基础模型。通过实地调研，笔者在七个基本变量的基础上，结合哈尔滨市行政服务中心的实际发展状况选取准则层与指标层建立哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评指标体系如下表 4-1 所示：

表 4-1 行政服务中心公众满意度测评指标体系

Table 4-1 Evaluation System of Public Satisfaction of Administrative Service Center			
目标层	准则层	指标层	指标解释说明
公 众 满 意 度 测 评	公众期望	服务中心的硬件设施期望	公众对于服务中心硬件设施的期望值
		对中心提供服务的期望	公众对于中心提供服务的期望值
	服务质量	基本服务质量	中心能否为公众成功办理事务
		魅力质量	除办理事项外的其他服务质量
		办公人员信息公开	公众能否查到办公人员信息
	信息公开	流程信息公开	是否有电子设备或纸质业务流程信息
		信息的有效性和实效性	中心发布的信息是否有用及时
		收费是否公开透明	是否开具正规收据以及有无暗箱操作
	业务流程	业务流程设计是否合理	业务流程设计是否简单明了
		办事过程公开公正	办理事项过程是否公开公正
	工作效率	业务办理速度	业务处理周期是否合理
		业务办理简单程度	业务办理手续有无繁琐不合理情况
	人员素质	工作人员服务态度接待礼仪	工作人员语言态度是否礼貌
		工作人员业务水平	工作人员是否熟练业务
评	地理环境	中心基本服务设施	有无接待座椅休息等待处
		中心基本服务设施	公交是否通达
	公众抱怨	投诉渠道畅通与否	是否有多种畅通的投诉方式
		投诉处理受理反馈情况	投诉处理公众是否满意
度	公众信任	公众对中心的信任	中心办理事项数量
		公众对中心的支持	公众是否支持中心工作参与活动

4.2.2 测评基础模型构建

（1）构建方法的选择

本研究为了弥补行政服务中心传统公众满意度测评方式上的不足，打破其缺少定量分析的局限性，应用科学的定性与定量相结合的测评方法对行政服务中心进行公众满意度测评。具体构建方法为：参照美国公共部门顾客满意度指数模型 ACSI 模型，运用层次分析法构建哈尔滨行政服务中心公众满意度测评层次结构模型，确定各影响因素的权重，从而构建科学合理的公众满意度量化测评模型。行政服务中心公众满意度影响因素具有层次性、多样性、模糊性的特点，难以量化，借助层次分析和模糊综合评价法对其进行综合评价既可以定性描述，又可以定量刻画，可以直观有效的对其进行剖析评价。但很多使用者往往因为评价指标

众多，权重计算，数据处理难度大而放弃了这一定量评价方法。但 yaahp 软件的出现完全解决了这一问题，为行政服务中心量化测评模型的构建提供了便利的条件。

(2) 测评模型构建过程

在行政服务中心公众满意度测评模型构建的过程中首先要明确所构建测评模型的导向。通过笔者与导师的深入研究以及请专家论证后将测评模型分为三种导向：即专家导向、公众导向和机构导向。在服务型政府建设的前提下，明确公众导向测评模型，进而借助层次分析法和模糊综合法构建适合本国行政服务中心实际发展情况的公众满意度测评模型，整个模型构建借助 yaahp 软件来实现。其具体操作步骤流程图如图 4-3 所示：

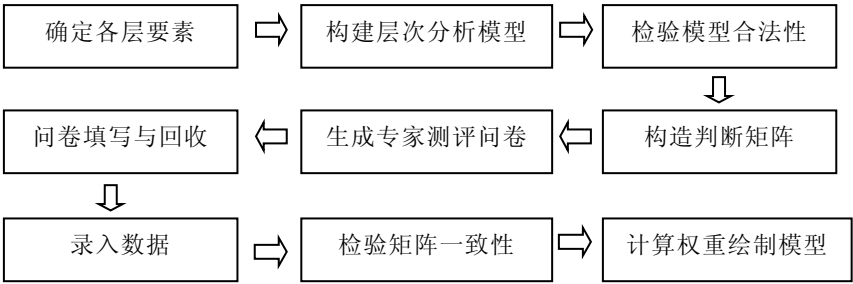


图 4-3 yaahp 构建公众满意度测评模型流程图

Figure 4-3 yaahp build a public satisfaction evaluation model flow chart

在软件具体操作过程中，首先确定目标层为行政服务中心公众满意度测评，准则层为 9 个变量和 20 个指标，方案层为三种导向的测评模型即专家导向测评模型 A、公众导向测评模型 B 和机构导向模型 C。其次通过软件绘制出公众满意度层次结构模型并检验模型的合法性，进而采用 1-9 标度法对评价指标两两进行比较构造出判断矩阵，生成判断矩阵专家测评问卷。

最后为了保证构建公众满意度量化测评模型所用数据的准确性与科学性，采用专家打分法又称德尔菲法，在哈尔滨市各大高校、科研所选取 50 位专家填写问卷，问卷以电子问卷的形式发放。问卷回收后导入专家数据，并在检验判断矩阵一致性后，利用软件计算各指标权重后制作行政服务中心公众满意度量化测评模型如下图 4-4 所示。

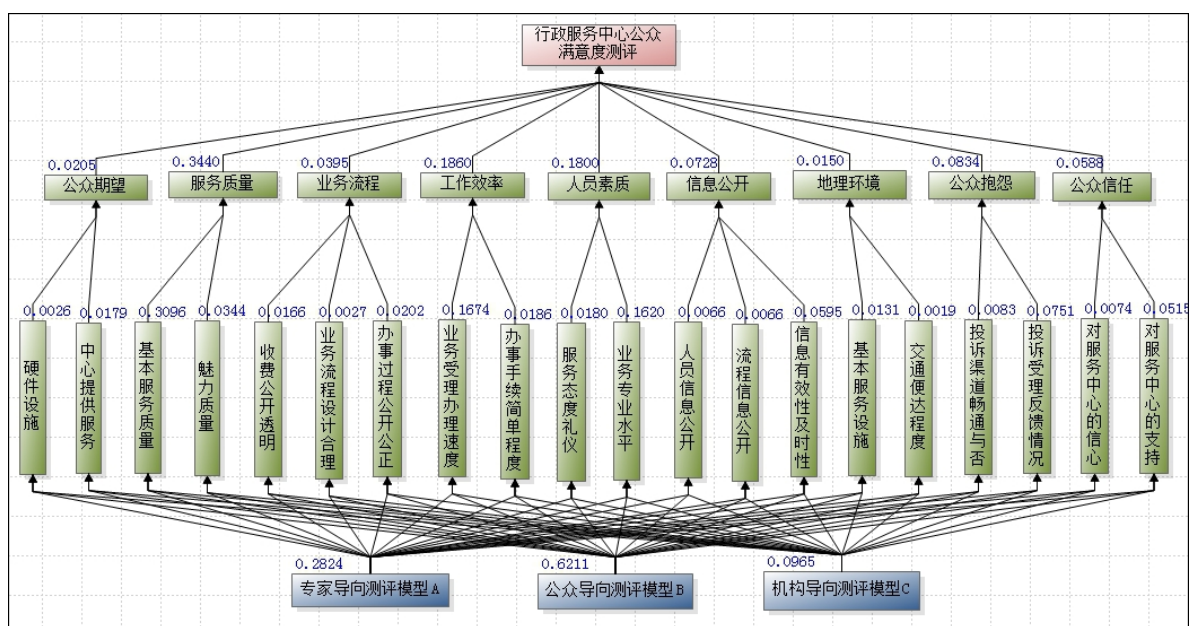


图 4-4 哈尔滨行政服务中心公众满意度量化测评模型

Figure 4-4 Harbin administrative service center public satisfaction quantitative evaluation model

4.3 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评过程

经过为期两年的精心准备过程，2016 年 8 月 12 日到 8 月 19 日笔者和课题研究小组对哈尔滨市行政服务中心进行实际调研，收集测评所用数据，并开启哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评研究项目。整个项目受到学院、学校以及哈尔滨市行政服务中心的充分重视，这三方为研究小组提供给了很大的帮助。为了保证整个测评工作的顺利完成，课题研究小组做了充分的准备，准备情况与具体测评实施过程如下。

4.3.1 测评前期准备情况

(1) 工作与人员安排：在确立研究课题后，成立课题研究小组，由导师担任小组组长，统领整个研究过程，同时在哈尔滨市征集相关研究领域的专家，组成专家论证小组。该专家论证小组成员主要包括哈尔滨市高校相关研究领域的专家学者，科研所相关领域的研究员等。专家论证小组主要负责后期指标筛选以及指标权重确定方面的论证，并对整个课题研究过程进行监督，使整个研究过程科学合理，以保证研究结果的准确性与科学性。

(2) 指标与问卷设计：所构建的哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评模型的具体指标选取是参照美国用于公共部门公众满意度测评的 ACSI 模型的基本变量结合哈尔滨行政服务中心实际发展状况选取而成。指标的筛选以及权重的确定经过了相关研究领域专家的论证。在研究过程中所使用的相关专家问卷见附录 A。用于对哈尔滨市行政服务中心公众满意度实际测评的模糊综合问卷是借助 yaahp 软件设计而成，具体问卷见附录 B。

(3) 人员培训：在测评过程中设计到 yaahp 软件的实际操作，因此在测评研究项目开展前。由专家对参与研究的人员进行软件操作培训，以保证研究项目能够顺利进行。

(4) 测评假设情况：笔者和研究调查小组，在对哈尔滨市行政服务中心进行实测评前，对测评过程中会出现的问题做了多种假设情况，例如所选取的时点以及时间段不对导致到中心办事的公众少，无法完成测评或公众不愿意配合研究人员进行测评等。并预先想好应急措施，如在时点选取上采纳行政中心工作人员的建议，选取有效的调查时点。此外针对公众配合的假设情况，可以为公众准备一些成本小的小礼物，并向公众说明问卷调查采取不记名的方式进行，打消公众疑虑，鼓励其参与测评。

4.3.2 测评实施的具体过程

将构建的模型应用到哈尔滨市行政服务中心的公众满意度测评当中，利用 yaahp 软件制作模糊综合评价问卷并打印 300 份纸质问卷，并对问卷进行编号。2016 年 8 月 12 日到 8 月 19 日，以哈尔滨市行政服务中心为测评对象，对来办理事务的公众进行随机调查，由各调查人员发放 300 份调查问卷。现场回收完整调查问卷 298 份问卷，有效率达到 99.3%。调查问卷回收后将纸质版问卷按编号录入电子版问卷，并将电子版问卷导入 yaahp 软件通过模糊综合评价板块进行数据处理计算。最后得到哈尔滨市行政服务中心公众满意度综合测评结果如下表 4-2 所示。从而确定中心在所设计的九个一级变量中哪个大方面存在问题。确定哈尔滨市行政服务中心的问题关键。

表 4-2 哈尔滨市行政服务中心公众满意度综合评估报告

Table 4-2 Comprehensive Evaluation Report on Public Satisfaction of Harbin Administrative Service Center

哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评									
评测目标		哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评							
综合得分		3.47							
评价等级		非常满意 比较满意 满意 一般满意 不满意							
值		5 4 3 2 1							
指标	服务质量 工作效率 人员素质 公众抱怨 信息公开 公众信任 业务流程 公众期望 地理环境								
权重	0.34 0.19 0.18 0.08 0.07 0.06 0.04 0.02 0.02								
得分	4.2 3.6 3.2 2.8 2.2 2.6 2.8 2.4 4.4								

通过同样的方法，我们利用哈尔滨市行政服务中心公众满意度二级评价指标制作模糊综合评价问卷，并同样向到哈尔滨市行政服务中心办事的公众进行进一步的问卷调查最后找出哈尔滨市行政服务中心具体存在的问题。经过数据处理后本研究归纳统计出二级指标表得分如下表 4-3 所示。

表 4-3 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评项目报告

Table 4-3 Report on Public Satisfaction Assessment Project of Harbin Administrative Service Center

评测指标	指标说明	得分
硬件设施	服务中心是否向公众提供公共休息地方，及其他配套设施	5.0
中心提供服务	中心提供的服务是否达到预期效果	4.0
基本服务质量	对中心提供的基本服务质量是否满意	3.0
魅力质量	中心提供的服务是否具有魅力	3.0
收费公开情况	收费标准是否公开可查	3.0
业务流程设计合理	办事业务流程繁简情况，是否浪费时间	2.7
办事过程公开公正	办事过程是否公开、公正	2.0
业务受理办理速度	对中心受理业务速度是否满意	4.0
办事手续简单程度	办事手续是否繁杂	3.1
服务态度礼仪	中心服务人员是否有耐心、微笑尊重人	2.0
业务专业水平	中心人员业务水平是否合格	2.9
人员信息公开	中心人员办事信息是否可查	4.9
流程信息公开	中心提供的办事流程牌等是否满意	3.0
信息有效性及时性	中心网站信息更新是否及时有效	2.3
基本服务设施	中心是否具有公众办事的设备如公共打印机等	5.0
交通便达程度	是否有公交线路经过及满意状况	4.9
投诉渠道畅通与否	是否有投诉渠道投诉中心人员不作为	3.3
投诉受理反馈情况	对中心的投诉受理反馈情况是否满意	2.0
对服务中心的信心	对中心的信心程度如何	2.9
对服务中心的支持	对中心举办活动是否满意	2.9

4.4 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评结果

4.4.1 模型测评结果

从上表 4-2 中我们可以得出采用 5 分制对哈尔滨市行政服务中心进行评价时。哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评得分为 3.47 分，其满意程度介于满意和比较满意之间。其各项测评指标得分按从高到低的顺序排列如下：地理环境 4.4 分，服务质量 4.2 分，工作效率 3.6 分，人员素质 3.2 分，公众抱怨 2.8 分，业务流程 2.8 分，公众信任 2.6 分，公众期望 2.4 分，信息公开 2.2 分。从而我们可以判断出哈尔滨市行政服务中心在信息公开、公众抱怨、公众期望、业务流程、人员素质等方面都或多或少的存在一定问题，公众满意程度不高，大都集中在一般满意与满意之间，满意度有待提高。而其在地理环境、服务质量、以及工作效率等方面做的较好满意程度较高，基本都在满意之上，其中地理环境与服务质量接近与非常满意。

通过对表 4-3 进行总结分析我们可以得出，行政服务中心在信息公开方面公众满意度得分不高主要由于流程信息公开和信息的更新速度不满意；公众在公众抱怨方面主要是对中心的投诉反馈工作不满意；公众期望方面中心应主要改进提供的服务质量，为公众提供优质化服务从而提高公众满意度；此外，业务流程方面存在的问题主要表现为业务流程设计复杂繁

琐不够合理，此外流程信息公开也存在一定的问题；对于人员素质方面主要存在的问题是中心工作人员在态度礼仪学习方面的欠缺。

4.4.2 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评比较分析

为了比较出定性与定性定量相结合分析法结果的差异性，本研究采用中心以往的公众满意度测评方式，利用李克特量表法（Likert scale）设计调查问卷。同样以哈尔滨市市行政服务中心为代表采用随机抽样的方法进行实地调查，由各调查人员发放 300 份调查问卷，现场回收完整问卷 288 份，有效率 96%。对数据的有效性及其可信性进行校验后得出公众满意度为 78%。说明该中心运行状况较好，但除此之外，通过这样传统的测评方式我们很难看出中心运行过程中到底是哪个方面存在问题。但通过公众满意度量化模型的测评我们能得出哈尔滨市行政服务中心综合评价得分 3.47 分，其满意程度介于满意和比较满意之间，服务质量较好，工作效率较高，中心的地理环境位置得到了广大公众的一致认可，受到了公众的好评。除此之外还能直观发现其存在的问题例如在公众抱怨方面其工作方式以及方法还有待提高应该从拓宽公众投诉渠道与方式上入手保证公众投诉有门做到遇投必管、公平公正、处理从严；信息公开方面应实现办公流程的可视化除了引进先进的电子监控设备保证办事过程的公开公正外还应该公开业务流程信息使整个办事过程可视化透明化；业务流程方面应尽可能的简化流程，努力保证公众办事简单容易；在人员素质以及工作效率方面中心的工作也有待提高和完善。通过对这两种测评方式的测评结果进行分析的比较我们可以归纳出两种方法的具体差异，如下表 4-4 所示：

表 4-4 定性分析结果与定性定量相结合分析结果差异表

Table 4-4 Differences between qualitative analysis results and qualitative and quantitative analysis

比较项目	定性分析法	定性定量分析法相结合
测评成本	问卷设计、制作成本	软件购买、问卷设计制作成本
可操作性	依赖资料收集和经验总结 主观随意性强容易操作	需要数学基础及一定的计算机技术支持较难操作
公众参与度	300 名到哈尔滨市行政服务中心 办事的公众	50 名各高校、科研所相关的业内专家 300 名到哈尔滨市行政服务中心办事的公众
结果的科学性	指标模糊难以测量 测评结果过于笼统	通过权威专家和科学的计算将测评指标量化并按 重要程度赋予指标权重测评结果准确公平
数据分析价值	只能单一的得到满意人数 比例分析价值低	通过计算可以得到具体的综合评价分值及公众满 意程度，此外还能得到各评价变量的具体分值数 据分析价值高

通过表 4-4 我们可以直观地发现两种测评方法的差异性。相比与单一的定性式测评方法定性与定量相结合的测评方式更具有优势，测评结果更为科学准确，且易于发现行政服务中心公众满意度测评中存在的问题。因此，应在服务中心大力推行这种定性与定量相结合的测评方法。即将量化的指标量化，难以量化的采用定性式测评方式，从而保证行政服务中心公众满意度测评的实用性和有效性。

4.5 公众满意度量化测评模型的优势和局限性

政府绩效评价主体应该是以社会公众为主，因此社会公众作为政府绩效评价的实施者是政府绩效评价公正有效的重要保证，是政府绩效评价体系中重要的组成部分。公民对政府的信任、支持和拥护，是政府管理合法性的来源和基础。因此，政府只有时刻以谋取公共福祉的最大化为基本的伦理导向，获取公民的认可，才能真正实现事实与价值两个层面的合法性统一。因此在政府绩效评价的过程中应充分保证公众在绩效评价中的主体地位。

公众满意度由顾客满意度引申而来，可作为政府绩效的评价标准之一，也是衡量服务型政府建设效果的重要依据^[42]。因此可以说，公众满意度作为行政服务中心服务质量、服务水平的有效衡量标准，在行政服务中心的绩效评价中起着至关重要的作用。只有充分重视公众在行政服务中心绩效评价中的主体地位，选用科学的方法对行政服务中心进行公众满意度测评才能保证行政服务中心的良性运转。因此，选用公众满意度量化测评模型对哈尔滨市行政服务中心进行满意度测评具有重大的意义。运用公众满意度量化测评模型测评行政服务中心公众满意度具有以下优势：

（1）保证了公众在行政服务中心服务绩效评价中的主体地位。量化测评模型的具体指标是在美国顾客满意度指数模型的基本变量的基础上结合中心实际发展选取而成。因此，在测评指标的选取上充分的体现了公众的意愿，重视公众的感受，保障了公众在行政服务中心绩效评价的主体地位。

（2）实现定性与定量方法的有效结合。以美国顾客满意度指数模型的六大基本变量为基础，加入中心形象这一变量构建哈尔滨行政服务中心公众满意度测评模型，并运用层次分析法确定模型中各指标权重实现了量化测评模型的构建。这种定性与定量方法的有效结合增强了所构建的测评模型的科学性与合理性。

（3）使大规模数据处理成为可能。运用层次分析原理构建量化模型时需要对具体的测评指标进行权重确定，存在大量的矩阵计算，给研究带来一定的难度。但 yaahp 软件的出现解决了这一问题。使构建公众满意度量化模型成为可能。

但此项利用公众满意度量化测评模型测评行政服务中心公众满意度的方法也存在一定的局限性。例如笔者所设计的哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评指标体系是根据现阶段哈尔滨市行政服务中心基本发展状况设计而成，只能满足当前哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评的发展需要。但随着行政服务中心的发展及完善以及国家政策的调整，哈尔滨市行政服务中心的公众满意度测评指标体系也要逐渐调整及完善。此外，公众满意度是动态的，服务中心的工作内容也会不断的发生变化，服务型政府的宗旨就是以公众需要满足为核心，因此测评模型的指标层也要适时创新补充完整优化，每一个城市，每一个服务中心，每一个政府建设阶段都要与时俱进，因地制宜的测评方法和测评模式，没有永远科学的测评体系，它始终是处于完善和发展中。

5 哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评揭示出的问题

通过上一章我们详细的介绍了行政服务中心公众满意度测评模型的构建。测评模型构建后，首次在哈尔滨市行政服务中心使用，测评结果揭示了中心在管理方法，运行机制，服务理念，工作水平等方面的诸多问题，总结这些问题的表现形式，挖掘问题根源，以评促建，提高服务中心运行绩效是本模型研究的终极目的，也是根本出发点，同时，比较定量化的测评模式与传统方法的差别，以定量化促进科学化，改变现有的满意度测评方式方法，这是中心未来发展的有效保障。

5.1 整体服务质量有待提高

5.1.1 工作人员工作观念落后

通过模型测评哈尔滨行政服务中心窗口工作人员在服务态度礼仪方面仅得到 2.0 分。这说明中心窗口工作人员工作观念落后，中心整体服务质量有待提高。造成这种现象的原因有两方面，其一是由于某些窗口工作人员的行政管理观念没有彻底的转变过来，不能与行政服务中心的基本服务理念相一致。作为新型政府服务机构的工作人员，思想、观念却依然受传统官僚制思想的束缚，一切以自我为中心不清楚也不愿去了解公众的需求无法真正以公众所需为己任，时刻为公众提供优质化服务。其二，主要是由于行政服务中心无法摆脱传统办公观念的束缚，以方便自身管理为出发点设置中心机构，不能有效的对中心审批项目进行整合。此外，由于中心不能时刻把公众的利益放在首位，导致中心窗口工作人员在公众利益和自身业绩之间往往选择了业绩而忽略了公众的需求与利益，从而限制了哈尔滨行政服务中心服务质量的提高。

5.1.2 服务水平落后

哈尔滨市行政服务中心服务水平落后主要体现在中心部分工作人员放松自我，对自身要求不严。在工作的过程中始终报以消极的工作态度，不能以严格的工作标准要求自己，对待工作得过且过。这种不求有功但求无过的工作态度，严重的影响了中心窗口的办事效率，制约了服务水平的提升，例如经过模型测评其在业务水平方面仅得到 2.9 分。笔者认为造成行政服务中心服务水平落后的原因主要有三点。其一，在于个别工作人员个人思想认识不高，工作态度消沉，在工作中不思进取。其二，由于行政服务中心现行的工作人员考核制度不严，难以起到约束工作人员行为的作用。其三，由于中心不注重对于中心窗口工作人员的思想态度方面的培训，导致窗口人员思想觉悟低，限制了中心服务水平的提高。

5.1.3 工作人员缺乏专业素养

目前，哈尔滨市行政服务中心的服务质量整体有待提高的另一表现是中心窗口工作人员缺乏专业素养。其主要的的原因在于有些窗口工作人员专业度不精、不深、不透。不能够为到中心办事的公众办理服务事项或在办事的过程中服务不到位，服务质量难以得到公众信服。其最明显的表现为业务专业水平这一模块仅为 2.9 分。据笔者分析产生这一现象的原因主要有二点：一方面是因为“先天不足”，有很多窗口工作人员半路出家，是从原单位抽调到行政服务中心的，缺乏先天知识理论与实践基础。另一方面笔者将其归结为“后天乏力”，就目前来说哈尔滨市行政服务中心对窗口工作人员的相关业务培训量还不足，单位间同事的横向经验学习交流缺乏，严重影响了行政服务中心窗口工作人员后天的“素质”提升。

5.2 信息服务水平较低

5.2.1 信息公开透明度不高

目前，哈尔滨市行政服务中心，信息服务水平较低，其主要表现是中心信息公开工作滞后有待进一步贯彻落实。例如通过模型测评在信息有效性及时性方面仅得到 2.3 分。行政服务中心与个人、企业的经济生活密切相关，但是由于中心内部信息公开系统与信息服务系统构建的不完善，导致中心信息公开透明度不高。其具体体现为中心的信息公开场所和网络信息公开服务平台信息公开不及时或公布错误的信息导致中心信息公开系统名存实亡，无法真正为公众服务。为避免中心信息公开场所配备的设备被闲置，造成资源浪费。哈尔滨市行政服务中心应严格按照《政府信息公开条例》，编制中心信息公开条例，使行政服务中心信息公开工作能够得到很好的落实，从而提高行政服务中心在信息公开工作方面的满意度。

5.2.2 办事流程不够透明

通过模型测评我们可以直观的看出，在办事流程透明度这一模块的得分不高仅为 3.0 分。很多人指出到行政服务中心办事的时候，会因为一件很简单的事情办理多次，原因就是，对行政服务中心不熟悉或者不知道要准备哪些材料，这样就影响到了政府的公信力。究其原因，则是因为人民群众并不了解这些办事流程。而其根本原因在于中心办事流程不透明。要消除群众心中疑虑，方便群众办事，就需要从这一细节入手，增加办事流程的透明度，使公众了解具体的办事流程少走冤枉路，从而实现中心服务的高效化与优质化。

5.2.3 事项追踪效果不佳

这里的事项追踪是参照企业管理中的投资项目跟踪制而提出的，其主要的作用是保证中心整个办事流程的可视化，为公众提供细致、优质的服务。这一做法在其他行业早有应用例如物流行业的订单查询功能，以及物流信息更新系统。但在行政服务中心中应用的还不够完

善，例如其在公众满意度模型测评中这一项仅得到 2.0 分。这是由于中心虽然在网络平台上设置了办件查询这一项，但并没有对其进行推广应用，使得很多公众不知道有这一项功能。此外，由于没有考虑办事公众的年龄构成，因此缺乏适合老年人使用的查询功能。从而影响了事项追踪的效果。

5.3 运行机制不顺

5.3.1 窗口未能得到充分授权

行政服务中心的工作窗口能否得到充分的授权，除了在根本上决定了行政服务中心的执行力和影响力外，还在一定程度上影响中心的公众满意度测评结果。但从哈尔滨市行政服务中心窗口的发展现状来看，中心的有些窗口并没有得到原单位的充分授权，依然只是充当着“传达室、收发室的角色”。这一现象直接导致哈尔滨市行政服务的形式意义超越了实质意义，降低中心办事效率，影响公众满意度。本研究通过模型测评调查发现哈尔滨市行政服务中心在业务流程以及工作效率方面存在问题，例如经过测评其在办事速度方面得到 4.0 分。其主要原因是由于中心服务窗口未得到充分授权，部分审批权利仍然属于原派驻单位，不但影响窗口办事效率还影响了中心公众满意度的提高。

5.3.2 审批流程复杂不畅

十八大报告强调要建立“廉洁高效、人民满意的服务型政府”。行政服务中心的办事窗口是政府各审批职能部门的缩影，因此可以说行政服务中心的办事窗口所提供的服务是政府实现其职能的重要体现。因此，如果行政服务中心的办事窗口提供的服务质量不过关将直接影响政府的公众形象。因此，作为由政府各职能部门派驻人员重新组成的行政服务中心也应遵循十八大的要求，建立廉洁、高效公众满意的新型服务机构。但现阶段哈尔滨市行政服务中心的各服务窗口还存在一定差距。例如经过模型测评，中心在业务流程公开方面得到 2.0 分，办事手续简单程度方面得到 3.1 分，办事速度方面得到 4.0 分，这说明现阶段由于哈尔滨市行政服务中心审批不流畅造成公众办事花费的时间成本过大，影响了中心公众满意度的提高。例如，笔者在中心实地调研的过程中发现，中心部分办事窗口缺少明确的职能说明指南和流程指示牌，导致办事群众需要浪费大量的时间在服务窗口排队咨询，群众排错窗口带错材料的现象也时有发生，致使中心办事窗口的公众满意度低下。

5.3.3 问责制执行不力

在行政服务中心内部实行行政问责制，是加强中心管理、提高中心工作人员办事能力和服务能力的重要举措，也是近年来各级行政服务中心为提高行政效能而实施的重要制度。如何加强问责制的落实，提高问责制的执行力和科学性成为行政服务中心的工作重点。哈尔滨市行政服务中心经过不断的探索，在问责制度的建立方面取得了一定的成果。例如已初步在中心建立较为完备的问责体系，但在问责制的具体执行上还存在执行不力的问题。具体表现

为，其一中心个别主要领导对问责制重视不够，中心问责较为被动，只有发生公众投诉时才会问责，缺乏定期考核问责。其二，问责大多是事后问责，而缺少对办事过程环节的问责，具体来说，对明显的过失过错查处比较有力，但对不思进取、碌碌无为的个人问责较少。

5.4 缺乏有效的监督机制

5.4.1 监督存在漏洞

哈尔滨市行政服务中心主要存在以下两方面的监督漏洞：其一，中心窗口管理不健全，缺乏对工作人员素质的有效监督。行政服务中心作为服务的直接供给者，其服务对象主要是企业和个人。因此保障窗口工作人员的素质为企业和个人提供优质化服务具有重大的社会意义。但由于行政服务机构设置的原因，导致中心窗口工作人员具有原政府职能部门派入中心办理审批业务的专业人员，以及行政服务中心的专职工作人员两个身份。这给中心窗口工作人员管理工作带来很大的难度^[43]。例如，由于窗口工作人员的职位晋升和薪资待遇还受原单位的掌控，中心缺少实际上的员工管理职权，导致无法有效的约束窗口工作人员。这种局面直接导致窗口工作人员不听“安排”。主要体现在不重视服务态度方面的培训，这直接造成他们为公众办事时的服务态度不过关，例如通过测评其在态度礼仪方面仅得到 2.0 分。他们可能业务水平很强，熟练度很高，但在为公众服务时不能以正确的态度时刻热情耐心的接待公众，会直接使政府人员形象在公众眼中大打折扣，影响行政服务中心的公众满意度的提高。其二，以内部监督为主，缺少有效的外部监督。这种监督方式往往伴有强大的后遗症，例如，监督重审批轻责任和义务的特征明显。其具体问题表现为，中心缺乏对窗口工作人员的有效责任追究机制，导致公众的意见或投诉不能得到很好的反馈。同时，由于对公众和社会等外部监督的不重视，中心设立的投诉监督部门成为了摆设，难以实现其应有的存在价值。

5.4.2 缺少先进的监督设备

目前，哈尔滨市行政服务中心引进的电子设备主要用于信息发布，缺少电子监督测评设备。公众主要通过向中心主管部门举报、投诉等方式对服务大厅窗口工作人员进行评价监督，监督形式落后，公众参与度不高，很难发挥群众监督的作用，实现外部监督的效能。因此，哈尔滨市行政服务中心急需引进先进的电子监督设备，让群众办完事后可以直接在服务窗口对窗口服务人员的工作质量进行评价，从而保证监督评价结果的有效性及时效性。同时中心需要将公众评价的结果进行保留汇总。将评价结果作为窗口工作人员年终绩效考核的有效依据，在保障群众监督权的同时，调动中心窗口工作人员的工作积极性，充分发挥群众在外部监督中的主体作用，借助群众的力量约束窗口工作人员的行为，改善中心服务方式，提升中心服务水平，最终提高哈尔滨市行政服务中心的公众满意度。

5.4.3 监督形式单一死板

哈尔滨市行政服务中心的监督主要是机构内部监督，缺少外部监督。中心服务的对象是公众，因此为保证公众利益不受损，行政服务中心的监督主体应该是大众。但现阶段通过测评笔者发现哈尔滨市行政服务中心的外部监督主要体现在行政服务中心网站上的举报投诉平台，外部监督形式单一死板不够灵活多样，且不够方便缺少时效性，外部监督难以发挥应有的作用。

6 提高哈尔滨市行政服务中心公众满意度的措施

行政服务中心公众满意度测评是一个系统的复杂的过程，在这个过程中除了要因地制宜的选取测评指标构建科学合理的测评指标体系、测评模型。此外，还应该注重建立有效的测评反馈机制即通过模型测评得出行政服务中心公众满意度结果，找出中心存在的问题，寻求问题的解决对策，而不是放任问题不管。因此，本研究在这一章主要给出了行政服务中心提高公众满意度的应对对策以求促进行政服务中心的发展和完善。

6.1 转变服务方式提高服务质量

6.1.1 转变工作人员的工作观念

转变行政服务中心的服务方式提高中心服务质量，首先要转变中心窗口工作人员的工作观念，只有窗口工作人员具备较高的为人民服务的思想觉悟和职业道德水平，转变以往的“拿钱干活，干活拿钱”的工作观念一心一意为公众服务，把公众的事当成自己的事来做才能真正的提高服务质量。而要想转变中心工作人员的工作观念，首先要从中心人员的管理方面入手。这就要求中心的管理层要想尽办法提高窗口工作人员对工作的热忱。马斯洛需求层次理论指出，要激发人的自我超越除了要保障人的基本生理需要外，还需要给予他应有的尊重。对公务员来讲，满足其尊重的需求可以激发其活力和创造力^[44]。因此中心为激发员工实现超越自我，全心全意为社会服务，实现自我价值，在给予员工生活保障外，还应给与其精神上的食量和寄托。即给予员工应有的福利待遇，同时通过教育、培训等有效手段提升员工的思想观、价值观，使其能够全心全意为办事公众服务。

6.1.2 加强服务队伍建设

由于机构本身的原因，行政服务中心普遍存在窗口工作人员来源广、分散度大难以管理的实际情况。哈尔滨市行政服务中心也同样存在这样的问题。为了加强哈尔滨市行政服务中心的服务队伍建设。中心在服务大厅建立临时党、团组织。旨在通过这种“固态建支部，动态管党员”的新方式来管理、团结中心窗口服务人员。其具体做法为定期或者按季度召开中心总结表彰、党员座谈会议来增强中心人员的组织归属感。此外，中心还可以通过举办团建演讲、知识竞赛、户外拓展等活动增强中心的凝聚力，加强服务队伍建设。同时，还要加强对中心窗口工作人员的思想责任意识、服务意识的培养，重新塑造全新的行政服务文化，创造良好的服务环境，从而达到加强服务队伍建设提高服务质量的目的。

6.1.3 提高工作人员的专业技能

行政服务中心窗口工作人员拥有专业、精湛的业务水平是能够为公众提供优质化服务的先决条件。因此，如何对中心窗口工作人员进行有效的培训成为改进中心服务质量，提高公

众满意度的关键。近些年来，随着人力资源管理学科的飞速发展以及企业的实际经验的总结，我们可以看出培训对人才的培养有着重要的作用，因此如何做好行政服务中心窗口工作人员的培训工作显得尤为的重要。经过笔者总结，做好窗口工作人员培训工作应从以下三方面进行。

首先，进行有效的岗位需求分析，针对岗位不同制定侧重点不同的培训计划、培训实施方案，对不同职责的工作人员采取不同的培训措施。此外，对于哈尔滨行政服务中心这类直接为公众服务的窗口部门的工作人员来说，转变其工作观念，改进其工作作风，提高其业务水平是提高中心公众满意度的治本之策。同时还需要将中心工作人员的服务态度礼仪方面的培训工作提上中心的工作日程。请专门的社交礼仪方面的老师对中心工作人员进行服务礼仪培训，打造一支公众满意的服务队伍。

其次，将中心工作人员参加培训的结果与其职位晋升挂钩，将培训情况作为一项重要的晋升考核标准。并在相关方面考核标准制定过程中，加大服务态度、礼仪、业务水平以及公众满意度的比重，将工作人员的培训结果作为考核的重要依据。培训与晋升的挂钩不仅能够激励工作人员的学习热情，还能使其重视培训，防止培训资源的浪费，实现培训的意义^[45]。

最后，积极举办业务培训活动。通过举办“窗口业务大比拼”、“窗口业务我最强”“窗口服务明星选拔赛”等工作人员喜闻乐见的服务竞技类活动提高工作人员的培训热情，以及业务水平。使每个窗口工作人员在参加培训后都能做到服务对象告知“一口清”，审查服务对象“一审清”，登记服务信息“一手清”，逐渐实现中心窗口服务的正规化与优质化。

6.2 实现信息服务可视化

6.2.1 增强信息服务公开的透明度

实现信息服务可视化最关键的一点在于增强行政服务中心信息服务公开的透明度。胡锦涛总书记在党的十七大报告中明确指，“让权力在阳光下运行”，要求保障人民的知情权、参与权、表达权和监督权。作为连接政府与公众的部门，行政服务中心在政府为公众服务的过程中充当着重要的角色。因此，行政服务中心在为公众服务的整个过程中都应该遵循十七大的要求，时刻保持公平、公正、公开，即增强其信息服务公开的透明度。切实做好行政服务中心的信息公开工作要从以下几方面入手。

首先，要加大中心信息公开的力度，把公开透明作为中心工作的基本制度，拓宽办事公开领域。即所有办事窗口都要全面坚持办事公开制度。并在为公众提供服务的过程中依法公开办事依据条件、要求过程及结果。实现整个服务过程的公开化与可视化，为公众提供优质化、高效化、便捷化的服务。

其次，要严格的遵守国家指定的有关政府信息公开方面的法律法规及相关条例。当然行政服务中心的信息公开制度的建立和完善不能寄希望与一部法律或条例，更不能单纯的寄希

望与行政服务中心的几个工作人员，需要各方面的长期博弈。在这个过程中也要充分的发挥公众的作用，积极拓宽公众的参与渠道。

最后，完善中心硬件设施，借助现代化电子产品向公众提供公开透明的服务。例如通过电子触摸屏等设备及时向公众公开审批业务依据、办理事项材料、办事业务流程以及收费标准等信息。此外，应该在中心设置一个自主电子评价装置，这样群众在办事的时候，就可以对工作人员的服务进行实时的评价，这样能够起到一个非常好的监督工作人员的效果。最终促进哈尔滨市行政服务中心的全面发展。

6.2.2 实现办事流程可视化

近几年来，随着电子政务的兴起与发展，现代化网络设备被应用到行政服务中心日常办公当中。中心办公效率得到极大的提高的同时，现代互联网技术也进一步为公众查询业务信息和了解办理业务的流程提供了便利的条件。因此，哈尔滨市行政服务中心应尽快适应现代化网络环境，积极利用网络技术的便利条件，多与公众通过互联网交流，加强中心与公众的直接沟通。同时加强电子政务技术的基础建设全面实现中心办公和服务的自动化，并借助该技术的便利条件实现办事流程可视化，提高公民的认可度与满意度。这要求中心首先发挥自身的优势整合资源信息，为个人和企业提供快捷的在线办事能力，积极推进上网在线办理业务的工作稳步进行，并确保整个办事流程在网上可视、可查、可评价，使电子政务成为中办公和公众生活中不可缺少的组成部分。

6.2.3 明晰事项追踪过程

明晰事项追踪过程，是保证窗口服务质量，提高公众满意度的又一重要性举措。为了实现信息服务可视化，明晰事项追踪过程，中心可以借助信息化网络行政服务平台，以及手机APP服务客户端，设置专业的技术人员为到中心办理事务的企业和个人提供“延伸服务”。同时，在服务辅助工具的选择上还应充分的考虑到应用人员的年龄构成问题，为需求量较大的老年人提供便捷的操作模式为主的查询系统，实现服务的细致化、优质化、灵活化。“延伸服务”具体是指，其一在办事项方面提供延伸服务。即对办事项的办理状态进行实时跟踪登记，同时实行重点项目重点跟踪的制度。具体的做法可以借鉴物流行业以及保险行业的做法，借助计算机互联网设备对中心的办事项的具体过程进行标记。其二，在办事窗口方面提供延伸服务。即加强中心内部部门之间的协作关系，实现部门之间的互帮互助。例如中心窗口可以向负责信息网络应用的部门寻求帮助借助互联网络平台实现实时公布审批事项、流程安排以及事项办理状态。同时加大服务事项联合办理审批的工作力度，提高中心窗口的办事效率，提高服务质量。其三，为办事公众提供延伸服务。中心可以借助互联网络平台为公众提供延伸服务，便捷群众，提高服务质量。例如，中心可以在网上开展项目跟踪服务、网上监督评价服务，以便于中心转变服务方式，提高服务质量，为中心审批服务工作的开展提供有力的保障。

6.3 完善运行机制

6.3.1 对窗口充分授权

政府职能反映政府的实质和政府活动的内容与方向，行政服务中心作为政府的行政审批机构，其履职情况理应成为公众满意度测评的重点。但现阶段，由于哈尔滨行政服务中心的服务窗口得不到充分的授权，中心缺乏科学合理职能范围、及权责界定，导致中心在服务上缺位，无法有效的提高服务效率以及服务质量。因此，为了解决这一问题，有效的提高中心服务效率要做到以下几点。

首先，重新定位中心职能，对窗口充分授权。现阶段在国家大力倡导服务型政府建设的政治背景下，哈尔滨行政服务中心应以构建公众满意的高效的服务中心为自己的建设目标，重新对中心的职能进行定位。处理好中心与市场、企业及个人的关系，充分践行中心的服务职能，并明确中心的职能范围和权责，做到“越位的归为，错位的正位，缺位的补位”，促进中心职能向良好的方向转变。此外，通过明确的职能范围及权责划分中心应充分对窗口进行授权，当然这需要中心与窗口原单位进行有效的协商和洽谈，从而保证中心的服务效率和服务质量。

其次，切实转变中心的管理方式，实现中心运行机制和中心管理方式向规范有序、公开透明、便民高效的根本转变。做到凡纳入窗口服务的业务和审批事项，必须由窗口收件办理，负责进行文件的内部流转和审批程序，最后统一加盖窗口专用章后有效。中心还可以对所受理的事项进行详细的分类，将其划分为权限内可立即办理的“即办件”，权限以外无法即时办理，可承诺办理时限的“承诺件”，以及权限在上级部门的“代办件”。通过明确有效的划分保证中心窗口不越权，不失权，实现办理审批服务事项过程中规范化、有序化。

6.3.2 完善流程安排

行政服务中心的业务流程安排主要包括，业务过程中涉及到的费用收取，办事流程设计的合理性，具体的业务办理程序等几部分。流程安排的合理性直接影响整个办事的速度以及公众的满意程度。因此为了完善流程安排，实现服务审批的高效化、便捷化、公开透明化，哈尔滨市行政服务中心急需对业务流程进行有效的整合和创新。从而通过合理的办事流程有效的改善中心服务绩效，减少公众在办事过程中花费的时间成本，实现服务质量优质化。其具体做法有三。其一，重视业务办理流程的创新，借助现代化电子产品的帮助使业务办理流程更加便民，从而提高审批服务效率。同时突破层级制管理体制的束缚，积极通过创新服务方式，践行“一站式”服务的工作理念。其二，需要解决中心窗口与原审批部门之间在人、权、财方面的矛盾。站在公众的角度，以公众利益为导向，把业务审批、行政收费等权利都下放到窗口，简化业务流程，避免重复办理。

6.3.3 落实问责制提升执行力

为有效落实问责制，提升执行力，行政服务中心要做到以下三点：首先，有重心的开展问责，提升问责社会效应。即要在行政服务中心内部实施重点问责、专项问责、倒查问责并在问责执行后及时公布问责结果。其次，拓展问责范围，全面提升中心工作效能。主要通过扩大问责对象、扩展问责内容、准确划分责任等手段提升行政服务中心的工作效能。最后，要深入探究问责的内在规律，增强问责的可操作性和实际效果。即在问责的具体过程中通过全面推行目标管理、完善公务员考核机制、建立和完善配套制度等手段辅助问责执行，提升问责的实际效果，从而更好的发挥问责的作用。

6.4 加强行政服务中心监督管理

6.4.1 实现 360 度全方位监督

实现行政服务中心 360 度的全方位监督是完善中心监督机制的首要举措。这要求中心在时间、空间、主体上做出全方位的努力，通过多元化的监督主体以及有效的监督方式完善中心的监督机制。

时间上，中心要做到“办公时间无死角”，即利用电子监控设备时刻监督窗口工作人员的工作状况，以防止工作人员工作懈怠，或工作不认真。同时将“暗箱操作”贪污受贿等不当行为扼杀在摇篮中。

空间上，中心首先要做到“工作环境公开化、透明化”即中心向公众提供开放式服务，保证中心的办公窗口相互之间不存在隔离物，以保证公众与工作人员在完全公开的场所无障碍的进行交谈，使整个办公过程公开化、透明化。其次，要加强中心内部监督，实行问责制，在中心内部制定一套监督制度。并对各项审批服务的各环节进行全程监控。

主体上，监督主体多元化是有效监督的重要保障。因此中心要积极发挥新闻媒体、第三方机构及公众在中心监督中的作用，并把发挥公众在监督中的主体作用作为工作重点。首先行政服务中心要始终本着“实效要让公众来评价，让基层来评价，让服务对象来评价”的指导思想，关注公众的意见、建议，并积极对公众提出的意见进行反馈，对建议进行采纳从而起到良好的宣传示范作用。其次，行政服务中心要强化外部监督。要拓宽公众反映情况的渠道，如涉及监督电话、举报信箱、开通网上投诉等，保障公众的知情权、参与权、监督权。

6.4.2 引进先进的监督测评设备

目前哈尔滨市行政服务中心引进的电子设备主要用于信息发布，但缺少电子监督测评设备。因此，引进触摸式电子产品作为电子监督测评设备对行政服务中心进行监督管理提高监督的透明度具有重大的意义。电子监督设备屏幕左侧上可显示中心窗口工作人员照片、姓

名、职务、编号工作职责办理事项范围等信息，方便公众对行政服务中心的信息获取和对中心窗口工作人员进行公众满意度测评，以保证大众监督的有效性和时效性科学性。

6.4.3 打造互联网监督平台

在互联网技术飞速发展的当今时代，电子政务已成为各国政府转变服务方式，提高服务质量的必然选择。因此，哈尔滨市行政服务中心应积极打造互联网络监督管理平台，拓宽公众监督的参与渠道，借助公众的力量提高中心管理的公开度及透明度。具体做法如以下三点。

（1）中心事务、事项、工作人员责任网上公示。行政服务中心可通过政府网站、QQ群、微信公众号、微博等网络平台，公示中心及中心工作人员的职权及责任以防止权利的缺失和滥用。此外，中心还可以构建专门的网络监督管理平台，并在网络监督管理平台上推行“窗口责任制、考核评价制、评价反馈制”等三种机制与一体的全方位的公众监督反馈系统。并通过这种长期有效的网络监督系统实现公众对中心窗口工作人员的责任、承诺的内容、考核的办法、行动的目标进行有效的监督，从而推动中心工作责任的落实。

（2）工作情况网上晾晒。中心服务事项办理的过程中，可将办理事项推进落实情况在网上实时公布、实时更新，让广大群众能够实时了解监督中心窗口工作开展情况、工作推进力度、工作开展效果，解决好“重承诺、轻落实”的问题。特别是在各大社区，要大力推行中心管理进社区工作。推动中心管理事务公开由结果公开向程序公开、由静态公开向动态公开转变。

（3）借助互联网络实现群众线上评议。为打造有效的互联网络监督平台，哈尔滨行政服务中心可以借助现阶段覆盖面较广的移动联通网络平台，开展线上公众评价及测评功能。让办事公众可以随时对行政服务中心工作情况、窗口服务人员业务水平以及服务态度进行监督测评，从而对行政服务中心及工作人员提出有效的意见、建议。使公众的意见和建议成为中心制定服务方案，改进服务方式，创新服务制度，推行重要举措的重要依据。与此同时，群众对中心工作人员的评价可以作为中心对工作人员晋升考核的有效依据。充分重视评价反馈在中心监督管理中的作用，对公众评价差的人员或窗口进行问责，以督促其进行自我完善和发展，最终实现“中心工作实绩→网民评议→评价反馈”一条龙式监督管理。

6.5 选择科学高效的满意度评价方法

行政服务中心的发展和完善离不开中心绩效改革工作的落实和完善。而科学高效的满意度评价方法是中心推进绩效改革工作的关键。因此可以说运用公众满意度量化测评模型测评中心公众满意度情况，找出其在为公众提供服务的过程中，哪些方面让公众满意需要强化，哪些方面存在不足需要改进，对中心改进服务绩效具有重大的意义。因此，我们要对这种科学高效的公众满意度量化模型测评方法进行应用和推广，从而统一各级行政服务中心的公众满意度方面的测评方法，从而实现中心与中心间的横向比较，树立学习典型，推动全国范围内的行政服务中心的发展。

7 结论

在我国政府机构改革和职能调整的过程中，地方政府通过探索和尝试成立了行政服务中心。因此，行政服务中心具有明显的临时性和过渡性，但不可否认的是它是当前解决我国行政审批效率低问题，提高政府效能的有效途径。^[46]我国各地方政府行政服务中心在探索和发展的过程中，取得了一定的成果。其主要成功标志为初步实现了政府建设行政服务中心的基本诉求即提高政府的行政效率、节约政府服务成本，促进政府职能的转变。此外，近几年来各地方政府通过对公众进行满意度调查发现，公众对行政服务中心提供的服务基本满意，公众对政府部门的抱怨越来越少，支持越来越多。政府行政部门与公众之间的关系得到了改善，这为我国经济、社会的发展创造了良好的环境。但由于地方政府具有自发性、盲目性等弊端导致行政服务中心在建立、发展的过程中遇到了一系列的问题。例如行政服务理念还没有完全转化过来，审批流程还需要进一步完善，公众满意度测评不够科学准确，公众满意度有待于进一步提高等等^[47]。因此，转变中心服务方式，节约服务成本，提升服务质量，促进服务信息公开，提高行政服务中心公众满意度成为近几年政府的工作重点。与此同时，随着政府行政改革思想理念的深入发展，学术领域也掀起了行政服务中心公众满意度测评的研究浪潮。

在这样的背景下，笔者为了为行政服务中心的发展贡献出自己的一份力量，积极的对行政服务中心公众满意度测评进行了系统性的研究。本研究通过实证研究收集资料与调查结果，以哈尔滨市为例，构建出了一套测评服务中心公众满意度的模型，同时在国内一些成熟的研究成果的基础上，做了进一步的研究与探索。通过实证研究对调查数据进行分析和检验，保证所构建模型的科学与合理性，使其可以用于行政服务中心公众满意度的实际测评。模型的运用改善了传统测评方式的不足所得测评结果较为准确，能够清晰直观的反应行政服务中心运行当中存在的问题。因此可以说，将公众满意度测评模型应用到行政服务中心服务质量的实际测评中，可以使测评结果更具有准确性与说服力。但在模型的具体运用时应充分考虑到各地政治、经济、文化环境的不同，因地制宜的调整模型变量使所构建的测评模型适合当地服务中心的发展状况。量化公众满意度测评模型的提出和建立对地方行政服务中心公众满意度测评的发展有一定的理论与现实借鉴意义。

此外，利用 yaahp 软件构建层次结构模型，进行权重计算，以及实际测评工作，具有一定的创新性。同时软件的应用克服了人为因素对测评的干扰有效的隔绝了人情、权利、金钱等影响因素，保证了测评过程的公正、公平与客观性。有效的公众满意度测评结果成为中心行改革的重要依据，促进了行政服务中心的发展。但在行政服务中心公众满意度测评中应用软件测评也存在一定的局限性。例如，软件要得领导干部的认可，获得大量的政府资金的支持才能大规模运用。此外，还需要政府通过制定相关政策确立软件应用的合法地位，培养大批软件技术人员。因此，普遍在行政服务中心公众满意度测评中运用 yaahp 软件进行测评还需要一定的时间，不是一蹴而就的，需要政府、学术界、社会等多方的努力。

致 谢

学习生涯往往是人生中最重要经历，在这个阶段我们可以不断的从老师那里获取知识强化自己各方面的能力。因此研究生的学习生涯成了我最宝贵的财富。在这一时期很多人给予我方方面面的帮助，让我能够顺利的完成学业。在这些人当中首先要感谢我的导师司静波教授。刚刚步入研究生生涯时，我不知道应该怎样学习生活，是老师耐心的指导我制定学习计划，收集自己感兴趣的专业资料经过了充分的准备以及老师在构建论文框架时的悉心指导多次调整，我才能顺利的通过论文开题，完成自己的论文基本框架。在论文的撰写期间，无论是资料收集还是辅助软件学习方面我都得到了老师很大的帮助。此后，在论文的后期修改过程中老师更是不厌其烦的给我讲论文的写作格式，数据的处理方法，以及如何检验数据的有效性，给了我极大的帮助，同时也给了我很大的信心。因此可以说，我能够顺利的完成论文写作离不开导师的支持。其次，我要感谢的是行政管理专业的其他老师，感谢他们三年来悉心的授课解惑才能让我顺利的完成培养计划，不断的丰富和提高自己的专业技能，为将来更好的就业奠定坚实的基础。最后我要感谢和我一样即将从东北农业大学行政管理专业毕业的各位兄弟姐妹们，感谢你们的陪伴让我可以尽情的展示青春的色彩，让我的学习生涯更加丰富多彩。同时在这里我要特别感谢我的父母家人，是他们给予我物质上以及精神上的支持使我能够顺利的完成学业，实现我人生的追求。

很快作为毕业生的我们就要离开母校。在此离别之际，我要祝愿行政管理专业所有的老师身体安康，工作顺利，桃李满天下。祝愿所有和我一样即将毕业的毕业生们在职场上尽情的实现自己的理想与抱负，能够拥有一个更加光辉璀璨的人生。最后，祝愿我的母校东北农业大学能够顺利跻身国内名校的行列，为国家和社会培养更多的人才。

参考文献

- [1] 吴伟, 于文轩, 马亮等. 打造服务型政府, 创建优质城市: 2013 连氏中国服务型政府调查报告[J]. 电子政务, 2014(4): 18-33.
- [2] Herbert Kubicek, Martin Hagen. One-Stop-Government in Europe: An Overview[J]. Hagen, 2001.
- [3] Tom Ling. Delivering Joined-up Government in the UK: Dimensions Issues and Problems[J]. Public Administration, 2002, 80(4): 615-642.
- [4] Schellong A, Mans D. Citizens preferences towards one-stop government[C]. National Conference on Digital Government Research. DBLP, 2004: 11.
- [5] Mateja Kunstelj, Mirko Vintar. One-Stop Government: Critical Analysis of the Concept and Its Implementation in The Selected Countries[J]. Radio Science, 2012, 38(3): 18-1.
- [6] Gil-Garcia. Government Information Sharing and Integration: Combining the Social and the Technical[J]. Garcia, 2009, 141-10.
- [7] Federal Benchmarking Consortium Study Report. Serving the American Public: Best Practices in One-Stop Customer Service[J]. National Performance Review, 1997.
- [8] Marios Chatzidimitriou, Adamantios Koumpis. Marketing One-Stop E-Government Solutions: the European One Stop Gov Project[J]. Iaeng International Journal of Computer Science, 2008, 35(1): 74-79.
- [9] Lenk K. Electronic Service Delivery-A driver of public sector modernisation[J]. Information Polity, 2002, 7: 87-96.
- [10] 何亮, 李军. 行政服务满意度测评研究综述[J]. 时代金融, 2010(7X): 56-58.
- [11] 盛明科, 刘贵忠. 政府服务的公众满意度测评模型与方法研究[J]. 湖南社会科学, 2006(06): 36-40.
- [12] OSBORE David, GAEBLER Ted. Reinventing government—how the entrepreneurial spirit is transforming the public[J]. Journal of Retailing, 2006, 82(1): 22-35.
- [13] 吕承文, 周国宝. 行政服务中心建设的发展展望——基于问卷调查研究[J]. 陕西行政学院学报, 2014, 28(3): 65-68.
- [14] 吕承文, 鹿斌. 政府制度创新与行政服务中心建设[J]. 重庆社会科学, 2014, (7): 41-46.
- [15] 吴建南、黄加伟、张萌. 构建公共部门公众满意度测评模型的实证分析[J]. 甘肃行政学院学报, 2006(3): 27-31.
- [16] 郑伟民. 行政服务中心: 发展、问题与对策[J]. 行政与法, 2014(3): 27-31.
- [17] 张锐昕、秦浩. 行政服务中心: 发展愿景、路径选择与趋近策略[J]. 吉林大学社会科学学报, 2010(5): 45-51.
- [18] 滕江梅. 服务型政府顾客满意度测评研究[D]. 哈尔滨: 哈尔滨理工大学硕士学位论文, 2008.

- [19] 尤建新, 邵鲁宁, 杨淼. 公众满意理念及公众满意度评价[J]. 上海管理科学, 2004(2): 59-61.
- [20] 彭国甫. 对政府绩效评估几个基本问题的反思[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2004, 28(3): 6-11.
- [21] 吴建南, 庄秋爽. 测量公众心中的绩效: 顾客满意度指数在公共部门的分析应用[J]. 管理评论, 2005, 17(5): 53-57.
- [22] 郑方辉, 张文方, 李文彬. 中国地方政府整体绩效评价理论方法与“广东试验”[M]. 中国经济出版社, 2008.
- [23] 李韵州, 王翔. 法治政府评估中的公众满意度调查——以 53 个较大的市为例[J]. 中国政法大学学报, 2014(4): 49-55.
- [24] 张天龙. 顾客满意度模型在服务型政府建设中的应用——以沈阳点调为例[J]. 地方财政研究, 2010(7): 65-70.
- [25] 孙思浓, 陈岱琪, 金慧凝, 等. 地方行政服务中心公众满意度的提高策略[J]. 世纪桥, 2016(2): 77-78.
- [26] 苏文豪. 浅论行政审批制度的改革[J]. 广西社会科学, 2002(1): 21-23.
- [27] 冯光. 行政服务中心的建设实践与理论思考[J]. 天津大学学报(社会科学版), 2010, 12(4): 333-337.
- [28] 刘飒. 地方政府行政服务中心公众满意度影响因素研究[D]. 乌鲁木齐: 新疆农业大学硕士学位论文, 2015.
- [29] 邹锐. 基于顾客满意度的品牌价值提升策略[J]. 华商, 2008(2): 21-22.
- [30] 刘贵忠. 政府服务的公众满意度测评研究[D]. 湘潭: 湘潭大学硕士学位论文, 2005.
- [31] 盛明科, 刘贵忠. 政府服务的公众满意度测评模型与方法研究[J]. 湖南社会科学, 2006(6): 36-40.
- [32] 韩钰. 新公共管理理论对我国公共管理的启示[J]. 中共郑州市委党校学报, 2011(6): 61-63.
- [33] RB Denhardt. The New Public Service – Serving, Not Steering[J]. Public Administration Review, 2007, 60(60): 549-559.
- [34] 吕佃丽. 论企业顾客忠诚的建立、巩固和发展[J]. 现代商业, 2011(27): 10-11.
- [35] 袁辉. 电子政务视角下地方政府政务流程再造研究[D]. 哈尔滨: 哈尔滨工业大学硕士学位论文, 2009.
- [36] 陶松滨. 关于对哈尔滨市行政审批服务工作创新发展问题的探索[J]. 学理论, 2009(3): 13-17.
- [37] 杨昱. 推行网上审批打造阳光政务全力营造优良经济发展环境[J]. 学理论, 2010(21): 34-35.
- [38] 陈俊星. 地方政府公众满意度测评的困境与出路[J]. 东南学术, 2011(4): 103-110.
- [39] 吴云超, 任蕾. 国际工程承包项目风险评估——基于 AHP 的 Yaahp 软件实现[J]. 黑龙江对外经贸, 2009(11): 28-30.
- [40] 陈岱琪, 孙思浓, 王连民. 基于 YAAHP 软件构建量化社会保障评价指标体系[J]. 黑龙

江科技信息, 2016(20): 132-132.

- [41] 余蓉, 李军. 地方政府行政服务中心公众满意度评价模型构建[J]. 江苏商论, 2012(6): 168-169.
- [42] 孙婷婷, 梁昌勇, 朱龙, 等. 政府绩效公众满意度的测评[J]. 统计与决策, 2016(12): 46-49.
- [43] 吴爱明, 孙垂江. 我国公共行政服务中心的困境与发展[J]. 中国行政管理, 2004(9): 60-65.
- [44] 陈玉梅. 马斯洛需求层次论在行政组织中的应用研究[J]. 经济视角, 2011(20): 4-5.
- [45] 陈茜. 我国政府部门窗口服务存在问题及对策[J]. 中共山西省直机关党校学报, 2013(3): 75-76.
- [46] 顾伟. 我国行政服务中心发展的研究与探索[J]. 经营管理者, 2013(15): 52-52.
- [47] 刘璐. 焦作市行政服务中心公众满意度测评研究[D]. 秦皇岛: 燕山大学硕士学位论文, 2015.

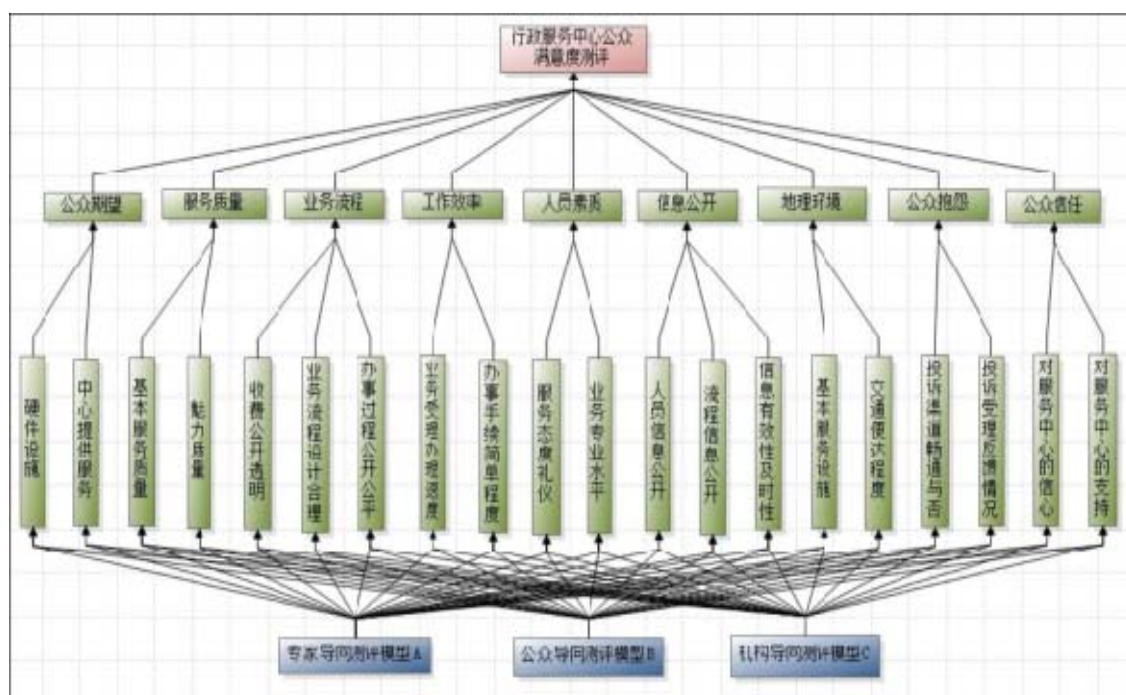
附录

附录 A

哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评调查问卷

一、测评问题简述

此调查问卷以哈尔滨市行政服务中心公众满意度测评为调查目标，对其多种因素使用层次分析法进行分析。层次结构模型如下图：



二、问卷解释说明

此调查问卷是依照层次分析法(AHP)的原理设计而成。目的在于确定哈尔滨市行政服务中心公众满意度各影响因素之间的相对权重。层次分析法是指在同一个层次对影响因素重要性进行两两比较。衡量尺度分别是绝对重要(9)、十分重要(7)、比较重要(5)、稍微重要(3)、同样重要(1)等五个标度。(补充说明：衡量尺度所表示的重要性与其所在方向上相一致，即靠左边表示左侧影响因素重要与右侧影响因素。同理靠右边则表示右边影响因素重要与左边的影响因素。在问卷填写过程中，请您根据您的具体看法在对应方格中打勾。同时，如果您认为现有衡量尺度无法满足您的要求，可以通过在两个重要程度之间画圈来表示重要程度介于二者之间。)示例：您认为外出旅游时的安全性重要，还是成本花费重要？如果您认为外出旅游时安全性相对于成本花费比较重要，那么请在左侧(比较重要)下边的方格打勾。

样表：下列各组两两比较要素，对于“旅游”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
安全性										成本 花费

三、问卷内容

● 第2层要素

■ 评估“行政服务中心公众满意度测评”的相对重要性

影响因素	说明
公众期望	包括：硬件设施，中心提供服务
服务质量	包括：基本服务质量，魅力质量
业务流程	包括：收费公开透明，业务流程设计合理，办事过程公开公平
工作效率	包括：业务受理办理速度，办事手续简单程度
人员素质	包括：服务态度礼仪，业务专业水平
信息公开	包括：人员信息公开，流程信息公开，信息有效性及时性
地理环境	包括：基本服务设施，交通便达程度
公众抱怨	包括：投诉渠道畅通与否，投诉受理反馈情况
公众信任	包括：对服务中心的信心，对服务中心的支持

下列各组两两比较要素，对于“行政服务中心公众满意度测评”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
公众期望										服务质量
公众期望										业务流程
公众期望										工作效率
公众期望										人员素质
公众期望										信息公开
公众期望										地理环境
公众期望										公众抱怨
公众期望										公众信任
服务质量										业务流程
服务质量										工作效率

服务质量										人员素质
服务质量										信息公开
服务质量										地理环境
服务质量										公众抱怨
服务质量										公众信任
业务流程										工作效率
业务流程										人员素质
业务流程										信息公开
业务流程										地理环境
业务流程										公众抱怨
业务流程										公众信任
工作效率										人员素质
工作效率										信息公开
工作效率										地理环境
工作效率										公众抱怨
工作效率										公众信任
人员素质										信息公开
人员素质										地理环境
人员素质										公众抱怨
人员素质										公众信任
信息公开										地理环境
信息公开										公众抱怨

信息公开										公众信任
地理环境										公众抱怨
地理环境										公众信任
公众抱怨										公众信任

● 第3层要素

■ 评估“公众期望”的相对重要性

影响因素	说明
硬件设施	服务中心是否向公众提供公共休息地方，及其他配套设施
中心提供服务	中心提供的服务是否达到预期效果

下列各组两两比较要素，对于“公众期望”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
硬件设施										中心提供服务

■ 评估“服务质量”的相对重要性

影响因素	说明
基本服务质量	对中心提供的基本服务质量是否满意
魅力质量	中心提供的服务是否具有魅力

下列各组两两比较要素，对于“服务质量”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
基本服务质量										魅力质量

■ 评估“业务流程”的相对重要性

影响因素	说明
收费公开透明	收费标准是否公开可查
业务流程设计合理	办事业务流程繁简情况，是否浪费时间
办事过程公开公平	办事过程是否公开、公正

下列各组两两比较要素，对于“业务流程”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
收费公开透明										业务流程设计合理
收费公开透明										办事过程公开公平
业务流程设计合理										办事过程公开公平

■ 评估“工作效率”的相对重要性

影响因素	说明
业务受理办理速度	对中心受理业务速度是否满意
办事手续简单程度	办事手续是否繁杂

下列各组两两比较要素，对于“工作效率”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
业务受理 办理速度										办事手续 简单程度

■ 评估“人员素质”的相对重要性

影响因素	说明
服务态度礼仪	中心服务人员是否有耐心、微笑尊重人
业务专业水平	中心人员业务水平是否合格

下列各组两两比较要素，对于“人员素质”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
服务态 度礼仪										业务专 业水平

■ 评估“信息公开”的相对重要性

影响因素	说明
人员信息公开	中心人员办事信息是否可查
流程信息公开	中心提供的办事流程牌等是否满意

信息有效性及时性	中心网站信息更新是否及时有效
----------	----------------

下列各组两两比较要素，对于“信息公开”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
人员信息公开										流程信息公开
人员信息公开										信息有效性及时性
人员信息公开										信息有效性及时性

■ 评估“地理环境”的相对重要性

影响因素	说明
基本服务设施	中心是否具有公众办事的设备如公共打印机等
交通便达程度	是否有公交线路经过及满意状况

下列各组两两比较要素，对于“地理环境”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
基本服务设施										交通便达程度

■ 评估“公众抱怨”的相对重要性

影响因素	说明
投诉渠道畅通与否	是否有投诉渠道投诉中心人员不作为
投诉受理反馈情况	对中心的投诉受理反馈情况是否满意

下列各组两两比较要素，对于“公众抱怨”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
投诉渠道畅通与否										投诉受理反馈情况

■ 评估“公众信任”的相对重要性

影响因素	说明
对服务中心的信心	对中心的信心程度如何
对服务中心的支持	对中心举办活动是否满意

下列各组两两比较要素，对于“公众信任”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
对服务中心的信心										对服务中心的支持

● 第4层要素

■ 评估“硬件设施”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“硬件设施”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“魅力质量”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“魅力质量”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	

专家导向测评模型A									公众导向测评模型B
专家导向测评模型A									机构导向测评模型C
公众导向测评模型B									机构导向测评模型C

■ 评估“收费公开透明”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“收费公开透明”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“业务流程设计合理”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“业务流程设计合理”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B

专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“办事过程公开公平”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“办事过程公开公平”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“业务受理办理速度”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“业务受理办理速度”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C

公众导向测评模型B										机构导向测评模型C
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------

■ 评估“办事手续简单程度”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“办事手续简单程度”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“服务态度礼仪”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“服务态度礼仪”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“业务专业水平”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“业务专业水平”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“人员信息公开”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“人员信息公开”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“流程信息公开”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	

机构导向测评模型C	
-----------	--

下列各组两两比较要素，对于“流程信息公开”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“信息有效性及时性”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“信息有效性及时性”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“基本服务设施”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“基本服务设施”的相对重要性如何？

X	重要性比较	Y
---	-------	---

	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“交通便达程度”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“交通便达程度”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“投诉渠道畅通与否”的相对重要性

影响因素	说明
专家导向测评模型A	
公众导向测评模型B	
机构导向测评模型C	

下列各组两两比较要素，对于“投诉渠道畅通与否”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B

专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“对服务中心的信心”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“对服务中心的信心”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C
公众导向测评模型B										机构导向测评模型C

■ 评估“对服务中心的支持”的相对重要性

影响因素	说明									
专家导向测评模型A										
公众导向测评模型B										
机构导向测评模型C										

下列各组两两比较要素，对于“对服务中心的支持”的相对重要性如何？

X	重要性比较									Y
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
专家导向测评模型A										公众导向测评模型B
专家导向测评模型A										机构导向测评模型C

公众导向测评模型B										机构导向测评模型C
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------

附录 B

哈尔滨市行政服务中心公众满意度调查问卷

评测问卷编号： 姓名： 单位： 年龄：

尊敬的先生、女士您好：

为了对哈尔滨行政服务中心进行有效的公众满意度调查从而改善中心服务方式，提升服务质量请您配合填写问卷。感谢您的参与！

评价等级：非常满意 A 比较满意 B 满意 C 一般满意 D 不满意 E

NO.	测评指标	指标说明	评价等级
1	硬件设施	服务中心是否向公众提供休息地方，配套设施	
2	中心提供服务	中心提供的服务是否达到预期效果	
3	基本服务质量	对中心提供的基本服务质量是否满意	
4	魅力质量	中心提供的服务是否具有魅力	
5	收费公开情况	收费标准是否公开可查	
6	业务流程设计合理	办事业务流程繁简情况，是否浪费时间	
7	业务流程公开公平	业务流程是否公开、公正	
8	业务受理办理速度	对中心受理业务速度是否满意	
9	办事手续简单程度	办事手续是否繁杂	
10	服务态度礼仪	中心服务人员是否有耐心、微笑尊重人	
11	业务专业水平	对中心人员业务水平是否合格	
12	人员信息公开	中心人员办事信息是否可查	
13	流程信息公开	中心提供的办事流程牌等是否满意	
14	信息有效性及时性	中心网站信息更新是否及时有效	
15	基本服务设施	中心是否具有公众办事的设备如公共打印机等	
16	交通便达程度	是否有公交线路经过及满意状况	
17	投诉渠道畅通与否	是否有投诉渠道投诉中心人员不作为	
18	投诉受理反馈情况	对中心的投诉受理反馈情况是否满意	
19	对服务中心的信心	对中心的信心程度如何	
20	对服务中心的支持	对中心举办活动是否满意	

攻读硕士学位期间发表的学术论文

- [1] 孙思浓, 陈岱琪, 金慧凝, 等. 地方行政服务中心公众满意度的提高策略[J]. 世纪桥, 2016(2): 77-78.
- [2] 陈岱琪, 孙思浓, 王连民. 基于 YAAHP 软件构建量化社会保障评价指标体系[J]. 黑龙江科技信息, 2016(20): 132-132.
- [3] 王连民, 孙思浓, 陈岱琪. 新媒体视域下黑龙江省政务微博微信建设问题研究[J]. 黑龙江科技信息, 2016(24): 171-171.