

 中国社会科学院创新工程学术出版资助项目



公共服务蓝皮书[®]

BLUE BOOK OF PUBLIC SERVICE

中国城市 基本公共服务力评价 (2011~2012)

EVALUATION OF CHINA CITY'S
BASIC PUBLIC SERVICE ABILITY (2011-2012)

顾问 / 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东

主编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏

执行主编 / 钟 君 吴正杲

执行副主编 / 刘须宽 张欣欣



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

2012
版

公共服务蓝皮书

BLUE BOOK of
PUBLIC SERVICE



中国城市基本公共 服务力评价 (2011~2012)

EVALUATION OF CHINA CITY'S BASIC
PUBLIC SERVICE ABILITY (2011-2012)

顾 问 / 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东
主 编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏
执行主编 / 钟 君 吴正杲
执行副主编 / 刘须宽 张欣欣



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

中国城市基本公共服务力评价. 2011~2012/侯惠勤, 辛向阳, 易定宏
主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2012. 12

(公共服务蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-4098-9

I. ①中… II. ①侯… ②辛… ③易… III. ①地方政府-社会服务-
比较评价-中国-2011~2012 IV. ①D625

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第298894号

公共服务蓝皮书

中国城市基本公共服务力评价(2011~2012)

顾问 / 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东

主 编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏

执行主编 / 钟 君 吴正果

执行副主编 / 刘须宽 张欣欣

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲29号院3号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 皮书出版中心 (010) 59367127

责任编辑 / 胡 涛 王 芳

电子信箱 / pishubu@ssap.cn

责任校对 / 张 曲

项目统筹 / 蔡继辉 任文武

责任印制 / 岳 阳

经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

开 本 / 787mm×1092mm 1/16

印 张 / 21

版 次 / 2012年12月第1版

字 数 / 346千字

印 次 / 2012年12月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-4098-9

定 价 / 69.00元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

公共服务蓝皮书编委会

顾 问 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东

主 任 侯惠勤 易定宏 钟 君

委 员 (按姓氏笔画排序)

冯亚平 刘须宽 吴正杲 辛向阳 张欣欣

罗文东 郑承军 赵 芮 郭志法 戚学森

《中国城市基本公共服务力评价 (2011 ~ 2012)》课题组

执行顾问 (按姓氏笔画排序)

文学国 冯亚平 吴 刚 张璐琴 罗文东
郑承军 赵 芮 袁金辉 徐湘林 戚学森

组 长 钟 君 吴正果

成 员 钟 君 吴正果 刘须宽 张欣欣 毛声俊
吴昕宇 刘志昌 杨 斌 栾文莲 陈 东
曾宪奎 伍景玉 王永磊 郭志法 陈建波
刁 意 马 健 牛三妹 于字宁 王 明
王维刚 方海明 龙彦宏 史金鹏 石 建
伍景山 闫士红 汤建广 刘春雷 邢宝光
余福桃 张海滨 张文龙 张 恒 张 继
张 燕 李文静 易海波 郑昌锯 易 明
易刚权 罗仕华 屈元文 罗叶芳 柏 楷
胡雄雄 钟 浩 俄世坤 袁 东 高 强
康泽恩 黄 柯 韩 辉 臧志刚 魏华刚

课题承担单位

中国社会科学院马克思主义研究院经济与
社会建设研究室
华图政信公共管理研究院

本课题获中国社会科学院重点学科建设经费资助和北京市重点学科建设经费资助

中国社会科学院经济与社会建设研究室

华图政信公共管理研究院

联合研创

中国社会科学院马克思主义研究院经济与社会建设研究室以马克思主义为指导，长期致力于公共服务评估研究、社会建设及风险研究、经济建设及国家经济安全研究。

华图政信公共管理研究院依托华图教育集团，联合中国社会科学院等权威学术机构，始终秉承第三方研究立场，长期致力于为政府部门提供数据调查、管理咨询、业务培训等公共管理服务。

主要编撰者简介

侯惠勤 男，安徽安庆人，教授，博士生导师，中国社会科学院意识形态与文化安全研究中心主任，中央实施马克思主义理论研究和建设工程首席专家，中国社会科学院研究生院哲学学部主任、马克思主义研究系主任，享受国务院“政府特殊津贴”。著有《马克思的意识形态批判与当代中国》《马克思主义哲学的历史和现状》等多部著作。在《人民日报》《光明日报》《中国社会科学》等报刊上发表论文 150 余篇。先后主持国家社科基金重大招标项目和重点项目、中国社会科学院重大项目、中央实施马克思主义理论研究和建设工程项目等多项，多次获省部级优秀成果一、二等奖等。

辛向阳 男，山东安丘人，法学博士，研究员、博士生导师。现任中国社会科学院中国特色社会主义理论体系研究中心秘书长、马克思主义研究院马克思主义发展研究部副主任。个人专著 10 余部，包括《新政府论》《大国诸侯》《科学发展观基本问题研究》等。在《人民日报》《光明日报》等报刊发表文章 400 余篇，主持和参与的国家和省部级课题 40 余个，先后多次获得国家和省部级奖项。

易定宏 男，湖南邵阳人，博士，华图教育集团总裁，中南大学兼职教授、长江商学院 MBA 导师、广东商学院客座教授。2001 年创立华图教育。在其带领下，华图教育在十年内迅速成长为集教育培训、网络教学、图书出版发行和政府咨询为一体的大型综合性教育集团。

钟 君 男，山东昌乐人，法学博士，副研究员。现任中国社会科学院马克思主义研究院经济与社会建设研究室主任。曾挂任重庆市丰都县副县长，中共重庆市委办公厅主任助理。主要研究领域为中国特色社会主义、社会矛盾与社会风险、公共服务与社会建设。著有《中国特色社会主义政治价值研究》、《马克思

主义中国化理论创新 30 年》（合著）、《改革开放三十年思想史》（合著）、《中国地方政府经济行为分析——基于公共选择视角》（合著）、《科学发展观对地方政府执政行为的实践指导意义》等。

吴正泉 男，浙江衢州人，华图教育集团董事副总裁，首席政府关系官，政信宏阳管理咨询有限公司董事 CEO，加拿大注册会计师协会北京分会董事，英国特许公认会计师。

刘须宽 男，江苏泗阳人，法学博士，中国社会科学院马克思主义研究院助理研究员。主要从事政治哲学、政治伦理、公共服务与社会建设等方面研究。主要研究成果有：《历史上最具影响力的伦理学名著 27 种》（合作主编），在《哲学动态》《北京师范大学学报》等刊物发表论文 20 余篇，多次参与国家社科基金、教育部价值与文化研究基地等的课题研究，多次参与中宣部、交通部等政府部门专项决策研究。

张欣欣 女，内蒙古赤峰人，清华大学 MBA，历任斯伦贝谢工程师、华图教育集团总裁办主任，现任政信宏阳管理咨询有限公司调查事业部总监，管理咨询研究中心总经理、资深咨询师。

摘 要

《国家基本公共服务体系“十二五”规划》的出台标志着基本公共服务建设全面提速，城市基本公共服务力评价是贯彻落实《国家基本公共服务体系“十二五”规划》的关键一环。本书通过优化的基本公共服务力评价指标体系和25115份调查问卷，从医疗卫生、住房保障、公共交通、公共安全、社保就业、基础教育、环境保护、文化体育、公职服务等9个方面，对全国38个主要城市的基本公共服务力进行全面评价和深入研究，发布了2012年全国38个主要城市满意度评价情况及各排行榜。本书研创了GDP对公共服务满意度的杠杆指数、城市公共服务满意度上升指数、公共服务满意度要素发展指数等评价工具，并使用这些工具对城市基本公共服务进行了评价。在此基础上，结合调查结果，选取了基本公共服务满意度调查中群众最关心的堵车、打车难、安全感、食品安全感、房价调控、入学难、看病难、空气质量和小微企业扶持九个核心问题进行了深入评价，并发布排行榜。从发展指数、杠杆指数和总排名上升幅度最高等角度，对在基本公共服务满意度调查中表现优秀的城市上海、厦门和天津进行深入分析，以期通过深入研究和经验总结，为其他城市基本公共服务的建设提供榜样和建设蓝本。

Abstract

The publication of “the Twelfth Five – Year Plan on National Basic Public Service System” marks the acceleration of constructing basic public service. Evaluating city’s ability of basic public service is a key link in implementing this plan. *Evaluation of China City’s Basic Public Service Ability, 2011 – 2012*, using optimized evaluation index system, evaluated and studied the ability of basic public service in 38 major cities and issued the ranking lists and results of satisfaction of these cities from nine aspects, —Basic Medical Care And Public Health, Housing Security, Public Transportation, Public Safety, Social Security And Employment, Basic Education, Environmental Protection, Culture And Sports, Public Service, —by analyzing 25115 questionnaires.

This report studied and created a series of indices, such as the index of GDP leveraging satisfaction of basic public service, the rising index of city’s satisfaction of basic public service and the development index of satisfaction of the basic public service factors, and then evaluated city’s basic public service using these indices. On this basis, this report also evaluates in depth 9 social core problems— Traffic Jam, the Difficulty in Taking a Taxi, Feeling of Safety, Food Security, Housing Prices Control, the Difficulty in Entering School, the Difficulty in Seeing a Doctor, Air Quality, Support to Small – and Micro-Sized Enterprises — which are most concerned about by the masses, and issues ranking lists.

At last, this report have detailed analysis include Shanghai, Xiamen, Tianjin, the cities have excellent performance in the evaluation of cities ability of basic public service investigation (2011 – 2012) from the angle of development index, leveraged index and ascension index. It provides a lead and a building blueprint for the construction of basic public services of other cities, with the hopes of in-depth studying and summarizing of experience.

目 录



Ⅱ I 总报告

Ⅱ.1 2012 年中国城市基本公共服务力评估与发展报告	001
一 城市基本公共服务力评价方法及意义	003
二 2012 年 38 个主要城市基本公共服务 满意度评价的基本情况	016
三 GDP 对基本公共服务满意度的杠杆指数评估	025
四 城市基本公共服务力满意度上升指数评估	028
五 基本公共服务力发展指数评估	031
六 相关政策建议	034

Ⅱ II 评价报告

Ⅱ.2 2012 年主要城市公共服务力满意度评价报告	042
一 38 个主要城市公共服务满意度的基本情况	043
二 城市分类视域中的基本公共服务满意度评价情况对比分析	076
(一) 不同区域城市基本公共服务满意度对比分析	076
(二) 不同类型城市基本公共服务满意度对比分析	077
(三) 四大直辖市政府基本公共服务满意度对比分析	079



(四) 二十七个省会城市基本公共服务满意度对比分析	086
(五) 五个计划单列市基本公共服务满意度对比分析	090
(六) 四大经济特区基本公共服务满意度对比分析	098
B.3 2012 年公共服务力基本要素满意度单项评价报告	107
一 医疗卫生篇	107
二 文化体育篇	119
三 环境保护篇	126
四 公职服务篇	133
五 社保就业篇	140
六 公共住房篇	150
七 基础教育篇	159
八 公共交通篇	168
九 公共安全篇	176

B III 调查报告

B.4 城市基本公共服务中九个核心问题的调查报告	184
热点问题一 堵车	185
热点问题二 打车难	189
热点问题三 安全感	192
热点问题四 食品安全感	196
热点问题五 房价调控	199
热点问题六 入学难	203
热点问题七 看病难	206
热点问题八 空气质量	208
热点问题九 小微企业扶持	211

Ⅲ IV 基本公共服务优秀城市深度调研

一 创新政府管理和公共服务，助推满意度指数攀升·····	217
二 经济力撬动服务力 服务力驱动经济力·····	228
三 指数引领服务力发展 服务力撬动指数上升·····	239

Ⅲ V 附录

一 满意度计算方法·····	244
二 样本数量及分布·····	245
三 参评城市分类一览表·····	251
四 《公共服务蓝皮书》媒体影响力 ·····	252
五 我国主要城市 2011 ~ 2012 年客观数据情况 ·····	254
六 国家基本公共服务体系“十二五” 规划 ·····	257

皮书数据库阅读**使用指南**



CONTENTS



Ⅱ I General Report

Ⅱ.1 Report of Evaluation and Development of City's Ability of Basic Public Service in China, 2012	/ 001
1. Evaluation Method and Significance of City's Ability of Basic Public Service	/ 003
2. Report of Satisfaction of Basic Public Service in 38 Major Cities in 2012	/ 016
3. Evaluation of Leverage of GDP on the Satisfaction of Basic Public Service	/ 025
4. Evaluation of Rising Index of Satisfaction of City's Basic Public Service	/ 028
5. Evaluation of Development Index of Satisfaction of Basic Public Service	/ 031
6. Conclusions and Suggestions	/ 034

Ⅱ II Evaluation Report

Ⅱ.2 Report of Satisfaction of Basic Public Service in 38 Major Cities, 2012	/ 042
1. General Situation of City's Satisfaction of Basic Public Service in 38 Major Cities	/ 043



2. The Urban Classification Perspective Satisfaction of Basic Public Service to Assess the Situation Comparative Analysis	/ 076
2.1 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service in Different Regions	/ 076
2.2 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service in Different Types of Cities	/ 077
2.3 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service of Four Municipality Directly under the Central Government	/ 079
2.4 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service of 27 Provincial Capitals	/ 086
2.5 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service of 5 Cities Specially Designated	/ 090
2.6 Comparative Analysis of Satisfaction of Basic Public Service of 4 Special Economic Zones	/ 098
B.3 The Satisfaction of the Basic Elements of the 2012 Public Service Force Individual Evaluation Report	/ 107
1. Basic Medical Care and Public Health	/ 107
2. Culture and Sports	/ 119
3. Environmental Protection	/ 126
4. Public Service	/ 133
5. Social Security and Employment	/ 140
6. Housing Support	/ 150
7. Basic Education	/ 159
8. Public Transportation	/ 168
9. Public Safety	/ 176

B III Research Report

B.4 The Investigation Report of the Nine Core Issues of Urban Basic Public Services	/ 184
Issue 1: Traffic Jam	/ 185



Issue 2: Difficult to Take a Taxi	/ 189
Issue 3: Feeling of Security	/ 192
Issue 4: Food Security	/ 196
Issue 5: Housing Prices Control	/ 199
Issue 6: Difficult to Enter School	/ 203
Issue 7: Difficult to See a Doctor	/ 206
Issue 8: Air Quality	/ 208
Issue 9: Support to Small- And Micro-Sized Enterprises	/ 211

BIV Depth Research of Basic Public Service of Excellent Cities

1. Innovate Government Administration and Public Service, Boost Satisfaction Index Climbed	/ 217
2. Economy Leverage Service, Service Drive Economy	/ 228
3. Index Guide Service, Service Leverage Index	/ 239

BV Appendix

1. Calculating Method of Satisfaction	/ 244
2. Sample Size and Distribution	/ 245
3. List of Cities Evaluated in Report	/ 251
4. Media Influence of <i>Blue Book of Public Service</i>	/ 252
5. List of Objective Data for Major Cities in China 2011-2012	/ 254
6. The Twelfth Five-Year Plan on National Basic Public Service System	/ 257