

中国城市公共服务 公众满意度蓝皮书

2015-2016

钟杨 主编

王奎明 副主编

BLUE BOOK OF
PUBLIC SATISFACTION OF
GOVERNMENTAL
SERVICES IN
CHINESE CITIES



上海人民出版社

中国城市公共服务 公众满意度蓝皮书

2015-2016

钟杨 主编

王奎明 副主编

图书在版编目(CIP)数据

中国城市公共服务公众满意度蓝皮书.2015~2016/
钟杨主编.—上海:上海人民出版社,2017

ISBN 978-7-208-14354-8

I. ①中… II. ①钟… III. ①城市-公共服务-评价-
研究报告-中国-2015-2016 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 033669 号

责任编辑 刘林心

封面设计 夏 芳

中国城市公共服务公众满意度蓝皮书(2015—2016)

钟杨 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.co)

世纪出版集团发行中心发行 上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 635×965 1/16 印张 14.25 插页 4 字数 179,000

2017 年 3 月第 1 版 2017 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-208-14354-8/D·2993

定价 48.00 元

钟杨

教育部长江学者讲座教授、上海交通大学致远讲席教授、上海交通大学国际与公共事务学院院长、上海交通大学民意与舆情调查中心主任、美国田纳西大学政治学终身教授。曾任田纳西大学国际教育处处长、田纳西大学中国中心主任。在 2006 年 3 月被全国政协选为全球 27 个海外特邀代表之一，参加全国政协第十届四次会议。

钟杨教授目前是中文期刊《实证社会科学》主编。他同时还担任帕尔格雷夫麦克米伦出版社“New Perspectives on Chinese Politics and Society”系列丛书主编, *Journal of Contemporary China*、*Journal of Chinese Political Studies* 和 *Journal of Asia-Pacific Studies* 等国际期刊的编委。

本书编写项目组（以姓氏拼音排序）

主编：钟杨

副主编：王奎明

各章编写成员：

第一章：钟杨

第二章：王磊 郑浩

第三章：黄奕雄 彭娟 宋明思

第四章：韩舒立 张晨

第五章：王奎明 殷航

目 录

第一章 总论	1
第一节 简介	1
第二节 基本公共服务总体状况	3
第三节 政府服务整体状况	7
第四节 中国城市基本公共服务满意度前十名城市 排名	10
第五节 本书的各章内容	16
第二章 公共服务满意度城市概况	19
第一节 基于公共服务整体满意度得分的城市分层	23
第二节 基本公共服务满意度分领域比较	24
一、A类城市	24
二、B类城市	31
三、C类城市	44
四、小结	48
第三节 政府服务满意度分领域比较	50
一、A类城市	50
二、B类城市	55
三、C类城市	69
四、小结	73
第四节 本章小结	74

第三章 城市基本公共服务分领域满意度评价	77
第一节 城市中小学教育服务公众满意度评价	78
一、城市中小学教育服务公众满意度排名	78
二、城市中小学教育服务公众综合满意度影响因素 分析	80
三、小结	85
第二节 城市公立医院服务公众满意度评价	86
一、城市医疗卫生服务公众满意度排名	87
二、城市医疗服务公众综合满意度影响因素分析	88
三、小结	93
第三节 城市住房保障的公众满意度评价	94
一、城市住房保障公众满意度排名	94
二、城市住房保障服务公众综合满意度影响因素 分析	96
三、小结	100
第四节 社会保障公众满意度评价	101
一、政府社会保障的公众满意度排名	102
二、社会保障的公众满意度影响因素分析	102
三、小结	108
第五节 城市社会治安服务满意度评价	109
一、政府社会治安的公众满意度排名	110
二、社会治安的公众满意度影响因素分析	111
三、小结	115
第六节 城市公共基础设施建设公众满意度评价	116
一、政府城市公共基础设施建设的公众满意度排名	116
二、城市公共基础设施建设的公众满意度影响因素 分析	118
三、小结	123

第七节 城市文化、体育休闲服务公众满意度评价	124
一、城市文化、体育休闲服务公众满意度排名	125
二、城市文化、体育休闲服务满意度影响因素分析	127
三、小结	131
第八节 城市环境保护公众满意度评价	132
一、城市环境保护公众满意度排名	133
二、城市环境保护满意度影响因素分析	134
三、小结	139
第九节 城市公共交通公众满意度评价	140
一、城市公共交通公众满意度排名	141
二、城市公共交通公众满意度影响因素分析	142
三、小结	147
第十节 本章小结	148
 第四章 政府公共服务分领域满意度评价	152
第一节 政策制定民众参与情况的公众满意度评价	153
一、政策制定民众参与情况的公众满意度排名	154
二、政策制定民众参与情况的公众满意度影响因素 分析	154
三、小结	160
第二节 政策对民意的反映情况的公众满意度评价	160
一、政策对于民意的反映情况的公众满意度排名	161
二、政策对于民意的反映情况公众满意度影响因素 分析	163
三、小结	167
第三节 公职人员办事效率的公众满意度评价	167
一、公职人员办事效率的公众满意度评价	168
二、公职人员办事效率的公众满意度影响因素分析	169

三、小结	173
第四节 公职人员服务态度的公众满意度评价	174
一、公职人员的服务态度的公众满意度排名	174
二、公职人员服务态度的公众满意度影响因素分析	176
三、小结	182
第五节 民众获得政府信息便利程度的公众满意度 评价	183
一、民众获得政府信息便利程度的公众满意度排名	183
二、民众获得政府信息便利程度的公众满意度影响 因素分析	185
三、小结	191
第六节 政府主动公开开支情况的公众满意度评价	192
一、政府主动公开开支情况的公众满意度排名	192
二、政府主动公开开支情况的公众满意度影响因素 分析	194
三、小结	199
第七节 本章总结	200
 第五章 提升公共服务质量满意度的政策建议	204
第一节 当前各城市公共服务满意度的现状回顾	205
一、A类城市的公共服务满意度概况	205
二、B类城市的公共服务满意度概况	205
三、C类城市的公共服务满意度概况	206
第二节 现阶段城市公共服务质量的问题分析	207
一、当前城市公共服务质量满意度存在的普遍性问题 分析	207
二、A、B、C类城市在公共服务质量满意度方面的 具体问题分析	209

三、基于城市基本特征维度的公共服务质量的	
问题分析	210
第三节 提升公共服务满意度的政策建议	212
一、城市公共服务质量满意度的普遍性问题治理	
思路	212
二、A、B、C类城市提升公共服务满意度的政策	
建议	214
三、基于城市基本特征维度的公共服务满意度提升	
的政策建议	216

第一章 总 论

第一节 简 介

一个政府,特别是现代政府,最重要的目的和功能之一就是服务民众,这一点毋庸置疑。但在这个问题上不是世界上所有政府都做到了,有的政府离这个目标还相差甚远。改革开放三十余年,我国经济实力迅猛增长,并已经作为世界第二大经济体立足于世界舞台,但是随着经济实力的增强,民众生活水平的提高,公共需求快速增长与公共服务供应不足之间的矛盾日益凸显,特别是公共服务的不均衡问题尤为突出,这已经成为我国当前经济与社会发展面临的一个非常严峻的问题。该问题也已经成为我国党和政府着力解决的关键议题,党的十八大报告中明确指出:“必须加快建立政府主导、覆盖全民、可持续的基本公共服务体系。”推进公共服务体系的建立,首先必须对我国公共服务的整体状况进行科学评估,而关键就是系统了解民众对现行公共服务体系的满意度,正如习近平所指出的:“把人民群众满意作为行使权力的根本标准”,“努力取得人民群众满意的实效”。对于公共服务而言这一点尤为重要,也只有做到这一点才能构建一套科学、有效、民众满意的公共服务体系。

“中国城市公共服务满意度调查”作为上海交通大学民意与舆情调查研究中心的品牌项目已经连续开展了六年,发表了十几篇学术文章和第一本《中国城市公共服务公众满意度蓝皮书》(2013)。我们

认为,评估一个城市的公共服务质量一定要以人为本,公共服务的质量评估一定要考虑到民众的主观感受。即使公共服务的客观数据再漂亮,公众没有感受到,这样的公共服务质量也会大打折扣。经过六年的持续调查和研究,我们的调研维度不断完善,调研城市数量不断增多,目前已经开发形成了“中国城市公共服务质量指数”这一科学的测评体系。2015年11月至12月,上海交通大学中国城市治理研究院和民意与舆情调查研究中心以“中国城市公共服务质量指数”为测评框架,再次采用国际先进的计算机辅助电话问卷调查系统(CATI),对中国35个主要城市的居民进行了随机抽样和电话问卷调查。本次调研按每个城市100个样本量抽取,共随机抽取3500个样本。这本蓝皮书就是根据这次调查的结果所形成的成果。

表 1.1 调研城市及样本量

1. 直辖市			
北京(100)	上海(100)	天津(100)	重庆(100)
2. 省会城市和副省级城市			
长春(100)	长沙(100)	成都(100)	大连(100)
福州(100)	广州(100)	贵阳(100)	哈尔滨(100)
海口(100)	杭州(100)	合肥(100)	呼和浩特(100)
济南(100)	昆明(100)	兰州(100)	南昌(100)
南京(100)	南宁(100)	宁波(100)	青岛(100)
沈阳(100)	深圳(100)	石家庄(100)	太原(100)
武汉(100)	乌鲁木齐(100)	西宁(100)	西安(100)
厦门(100)	银川(100)	郑州(100)	

本次“中国城市公共服务满意度调查”评价体系主要分为两大维度:分别是“基本公共服务维度”和“政府服务维度”,每一维度包括多项评估指标,具体见图 1.1。“基本公共服务维度”包括了民众最关心的九大议题:中小学教育、公立医院服务、房价稳定、社会保障、环境保护、社会治安、基础设施建设、休闲娱乐设施建设和公共交通。“政

府服务维度”分为六个维度,它们分别是:政策制定过程中的公民参与情况、公共政策对公众意见的吸纳程度、政府开支公开度、公共信息获取的便利程度、公职人员的服务态度和公职人员的服务效率。我们认为这两个维度和十五项指标基本覆盖了与民生息息相关的基本公共服务和政府服务项目。



图 1.1 公共服务满意度调查评价体系

第二节 基本公共服务总体状况

下面我们用图的形式展示中国 35 座大中城市公众对基本公共服务的满意度。前面提到,我们的问卷涉及城市基本公共服务的九个方面。除此之外,还包括了一个公共服务的整体评估。在调查中,我们要求市民为他们所在城市公共服务的总体和各领域从 0 到 10 打分。10 分是最高分。

总体而言,接近 30%的城市居民对于城市基本公共服务质量给出了优良(8 分以上)的成绩,40%给了及格的成绩,另外接近 30%的城市居民给了不及格的分数。针对具体九个领域从优良成绩(8 分以上)来看,民众对于以下几方面的公共服务认可度相对较高,包括“社

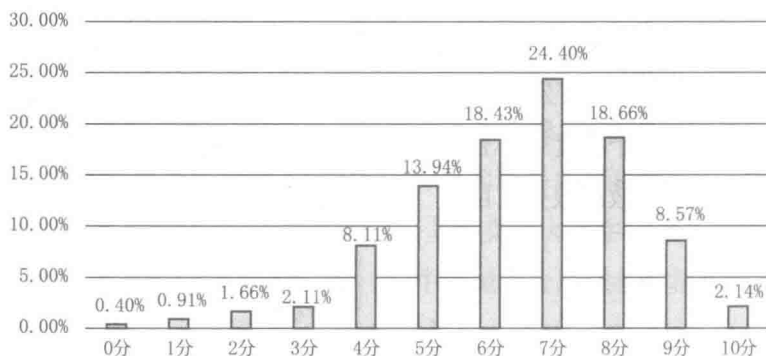


图 1.2 基本公共服务质量总体评价

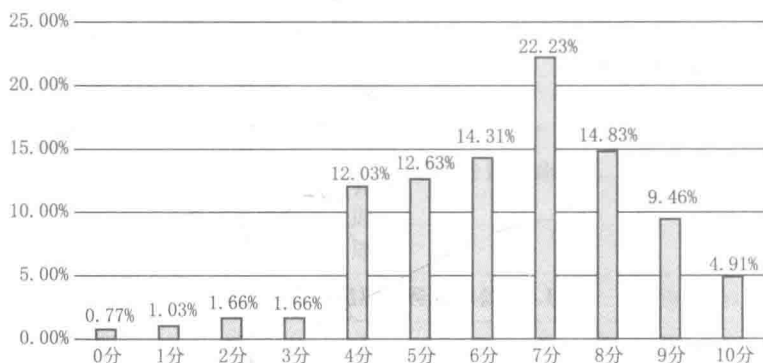


图 1.3 “中小学教育”评价

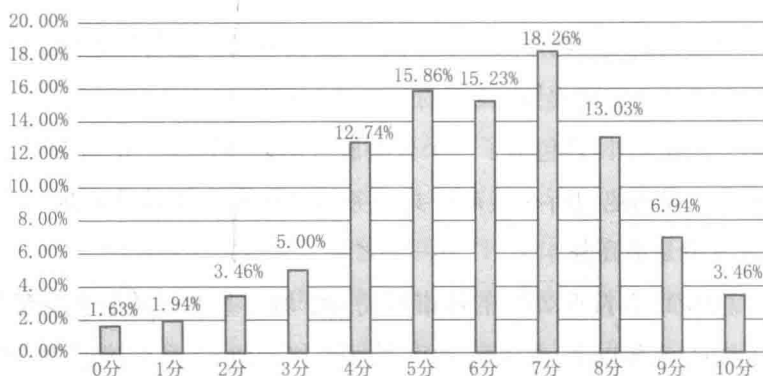


图 1.4 “公立医院服务”评价

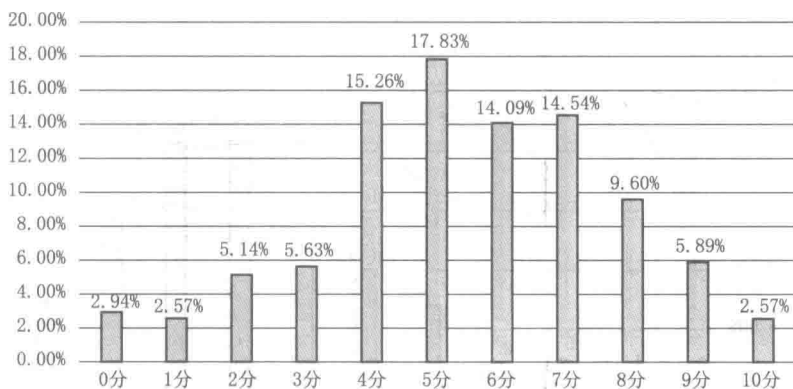


图 1.5 “房价稳定情况”评价

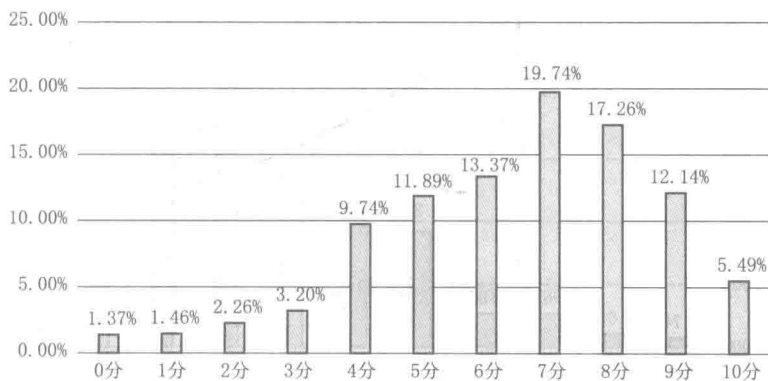


图 1.6 “社会保障制度”评价

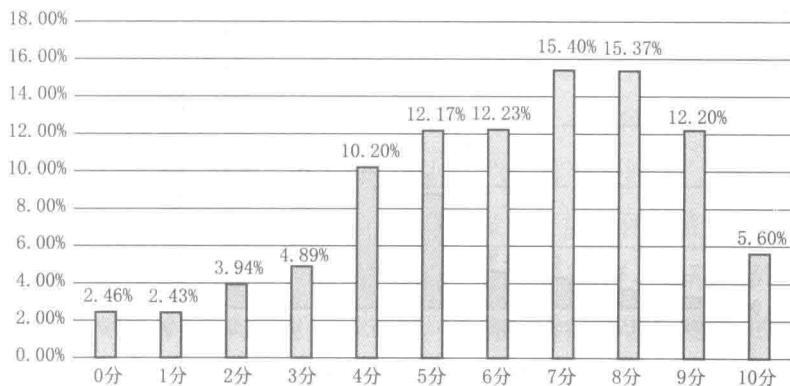


图 1.7 “环保工作”评价

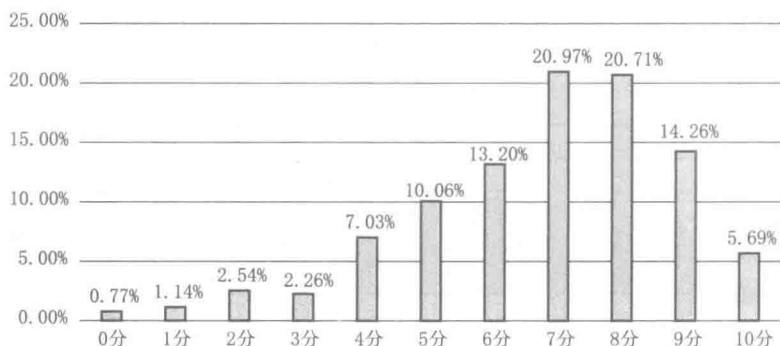


图 1.8 “社会治安状况”评价

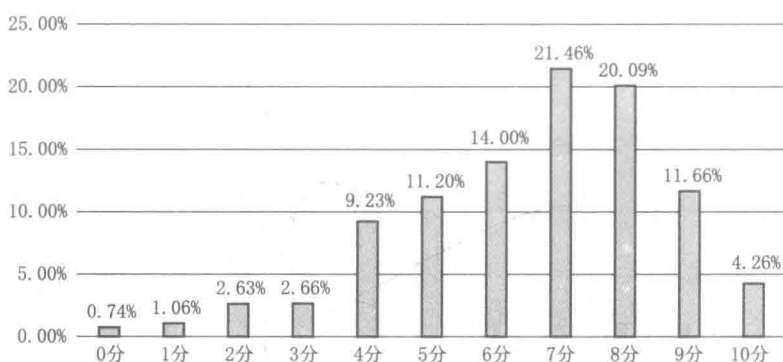


图 1.9 “基础设施建设”评价

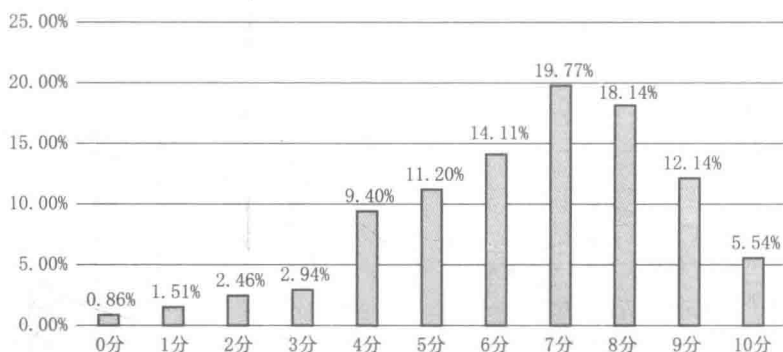


图 1.10 “文化娱乐设施建设”评价

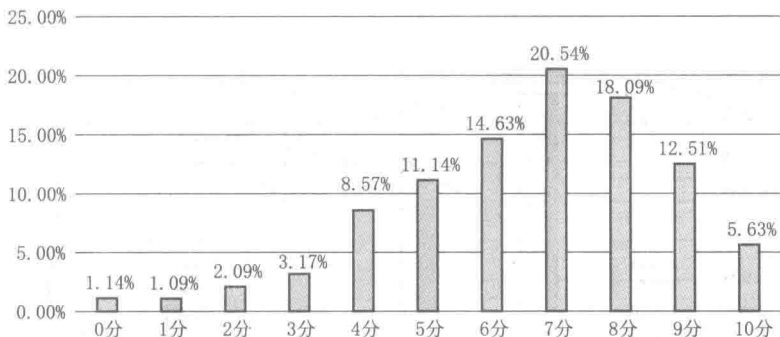


图 1.11 “公共交通状况”评价

社会治安”、“公共交通”、“基础设施建设”、“文体娱乐设施建设”和“社会保障”。另一方面，民众对于以下几方面的认可度则相对偏低，其中包括“房价稳定工作”、“公立医院服务”、“中小学教育”和“环保工作”。这些发现印证了我们日常的感受，即一般民众对房价的抱怨，对医疗和教育的不满和对环境恶化的不安。

第三节 政府服务整体状况

政府服务维度主要基于服务型政府的经营理念，所选取的指标也是构建服务型政府的核心变量，包括：公职人员的办事效率、公职人员的服务态度、民众获得政府信息的便利程度、政府主动公开开支情况、政策制定是否广泛征求民众意见、政策本身对于民意的反映情况。同测量基本公共服务维度不同，我们设计了一些问题，要受访者回答“非常同意”、“同意”、“中立”、“不同意”或“非常不同意”。

相比于基本公共服务，民众对于政府服务维度的评价普遍偏低。“公职人员办事效率通常较高”的认可度仅为 32.51%，“公职人员服务态度通常较好”的认可度仅为 32%，“获得政府信息较为便利”的认可度为 35.28%，“政府主动公开开支”的认可度为 35.49%，“政策通常能够反映民意”的认可度 33.14%，以及“政策制定通常征求民众