

The Modern Application of
Confucian Culture

儒家文化 的

现代应用

以边检工作为例

A
Study of
Immigration
Inspection
Services

徐国明 / 著



中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

儒家文化 的现代应用

以边检工作为例



徐国明
著



中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

图书在版编目 (CIP) 数据

儒家文化的现代应用：以边检工作为例 / 徐国明著.

—北京：中央编译出版社，2014.4

ISBN 978-7-5117-2067-2

I. ①儒… II. ①徐… III. ①儒家—传统文化—应用

—出入境管理—研究—中国 IV. ①B222.05②D631.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 033973 号

儒家文化的现代应用：以边检工作为例

出版人：刘明涛

出版统筹：董巍

责任编辑：郑锦

责任印制：尹斌

出版发行：中央编译出版社

地址：北京市西城区车公庄大街乙 5 号鸿儒大厦 B 座 (100044)

电话：(010) 52612345 (总编室) (010) 52612363 (编辑室)

(010) 52612316 (发行部) (010) 52612315 (网络销售)

(010) 52612346 (馆配部) (010) 66509618 (读者服务部)

传真：(010) 66515838

经销：全国新华书店

印刷：北京金瀑印刷有限责任公司

开本：710 毫米×1000 毫米 1/16

字数：210 千字

印张：14.25

版次：2014 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定价：45.00 元

网 址：www.cctphome.com

邮 箱：cctp@cctphome.com

新浪微博：@中央编译出版社

微 信：中央编译出版社 (ID:cctphome)

本社常年法律顾问：北京市吴栾赵阎律师事务所律师 闫军 梁勤

凡有印装质量问题，本社负责调换。电话：010-66509618

序

徐国明先生是我在北京师范大学哲学与社会学学院担任“中国国学博士课程班”时的学生，他的博士课程毕业论文也由我参与指导，因而比较了解他在国学领域的所学所思。应该说，徐国明先生把儒家文化逻辑与自己当下的边检工作实际结合所作的这篇论文，是一个把传统文化落地与实证的创新作为，很有意义。所以，对于他想以图书形式把自己的学习成果展示出来的想法，我非常支持和赞同。

徐国明在论文中，撷取儒家文化中的“仁、义、礼、智、信”五项主要思想，辅以问卷的量化表格，对出入北京机场的中外旅客进行边检工作人员服务满意度进行测评，希望透过儒家文化的五项精髓指标的企业化、量化分析，来检测旅客对服务的认知，并藉以寻求具体方案，来改正北京边检工作团队的要求准则，以期使把守国门安全的边检人员，既能严谨地执行边检工作，又能让旅客感受到中国传统儒家文化的精神，进而提高中外旅客对国家形象美誉度的支持。

儒家文化的“人本精神”与“仁政修身”，一直深深影响春秋时代以后中国的政治与社会行为规范，虽然在一定历史时期也曾受到非议，但数千年来，已成为中国人的主流思想，也成为中国人生活方式的一部分。而在二十一世纪的今天，我们如何描述儒家精神真正的核心价值观？徐国明先生以“仁、义、礼、智、信”五项思想为儒家核心价值观，将其量化至北京边检人员工作中的态度与行为表现，透过考察中外旅客对“仁、义、礼、智、信”的感知程度，并借量化问卷的统计模型，求出实体的服务满

意度，应该说，这一立论和探索，是儒家文化在今天社会与时俱进的一个尝试。而如何把儒家“仁、义、礼、智、信”五项价值观量化分解成为服务态度的检测内容，是考验其论述是否具有“信度与效度”的关键因素；此外，抽样的母群体与样本数的关系则是另一个关键效标。可喜的是，徐国明先生这两方面都处理得十分妥帖，使其论述具有一定的参考价值，也具有后续研究的引导价值。

徐国明先生把“仁、义、礼、智、信”每一项各分成五个问卷，运用每一小项的量化评分，来测量旅客是否感受得到主目标的精神。然而，儒家“仁、义、礼、智、信”的内涵是非常深厚宽广的，如何在这五个小分项的具体问卷中呈现，这是一个大难点。而且，问卷的分项是否真正包含了儒家精神与行为表现，是否存在盲点？这也是容易引起诘问的。实际上，这也是中国传统文化如何由语义与意境，转化为具体的量化符号的“转身”问题。对此，我们无法强求作者的论述天衣无缝——至少可以肯定的是，徐国明先生所作的创新尝试绝非牵强硬套，而是一种理念的呈现与展示，因而是值得鼓励与推荐的。

中国共产党十七大六中全会决议提出以文化复兴作为国家核心竞争力之主轴，逢此中国文化步入复兴之际，我们如何从浩瀚的传统文化中提炼符合当前中国需要的价值观，正是所有热衷传统文化人士应该去思考的课题，而徐国明先生的这篇研究论文，正是将此一课题转化为实际操作的一种尝试。当然，论文中尚有许多可待深化与细部发展的空间。不过，我们阅读的重点，恐怕更应该放在作者澎湃的思绪与文化情操中，放在跨时空中的精神交流中，这样的阅读，才会是一种享受。

值此出版之际，我十分荣幸写下我的感受，也期盼徐国明先生能够更上一层楼，提升自己的文化功力，持续为弘扬中国传统文化的伟大事业奉献一己之力。五千年来，所有朝代的国都叫中国，每一个朝代的人都叫中国人，让我们用生命传承五千年来文化传统，为中国香火的生生不息而击掌赞美！

张曙光

2012年仲秋于北京师范大学京师大楼

摘 要

中国传统儒家文化深刻地影响着顾客与员工的价值观，而顾客与边检组织的满意度又是基于价值观上的契合。北京出入境边防检查总站的千余名员工在新的时代如何秉承中国传统儒家文化来建立北京边检顾客满意度的核心价值观呢？本研究旨在探索中国传统儒家文化影响下的北京边检顾客满意度核心价值观，即仁义礼智信相对应的沟通状况、通关速度、仪表态度、专业素养和边检品牌等方面的顾客满意度。论文采用 SPSS（Statistical package for the social science）软件的基本统计分析及结构方程模型等多元统计分析方法，通过对北京出入境边防检查总站执勤的首都国际机场 T2、T3 航站楼和北京铁路西客站等几个主要场点的 311 名旅客的问卷调研，用顾客满意度、顾客让渡价值、顾客满意度指数基本模型、顾客满意战略 CS、中国传统儒家文化、北京边检为什么要提出中国传统儒家文化教育、儒家文化与当代道德建设、儒家文化与现代化、从多元化视角看儒家文化的人文价值、儒学的概念、精华及孔孟的儒学、仁学、诚信思想和中国传统儒家文化的核心价值观仁、义、礼、智、信等理论进行研究。但因问卷是随机调查，固未能科学均衡考虑各类人员的构成比例而将问卷发放于北京边检所辖全部站点，仅以首都国际机场

及北京西客站的旅客为边检服务对象进行了顾客满意度的研究，研究对象未涉及及北京周边机场。难免有不周全之处，各项数据的也只是经调查顾客的个人意见，仅供参考。本书作者展望能继续努力，通过利用所学的管理哲学、国学和目前正在学习的经济学的知识整合中国传统儒家文化进一步深入研究北京边检顾客满意度核心价值观。

关键词：传统儒家文化；孔孟精神；边检顾客满意度；核心价值观。

ABSTRAC

China' s traditional Confucian culture has a profound impact on the values of the customers and staff, the satisfaction of the customer and border organizations is based on the values fit. Beijing Entry—Exit Frontier Inspection Station, more than 1000 employees in the new era of how to uphold the traditional Chinese Confucian culture to establish the core values of the border customer satisfaction? This study aimed to explore the border of Beijing in China' s traditional Confucian culture under the influence of customer satisfaction core heart values, corresponding to the communication conditions of wisdom and faith, customs clearance, instrument attitude, professionalism and border brand of customer satisfaction. Paper using the SPSS (high inflation package for the social science) software for statistical analysis and structural equation model of multivariate statistical analysis, the Duty of the Beijing Entry—exit Frontier Inspection Station capital international airport T2, T3 terminal and Beijing West Railway Passenger Station, several major points of the questionnaire survey of 311 passengers, customer satisfaction, customer delivered value, the basic model of the customer satisfaction index customer satisfaction strategy CS, traditional Chinese Confucian culture, border, why Inspec-

tion of Beijing raised the Chinese traditional Confucian culture, education, Confucian culture, and contemporary moral construction, Confucian culture and modern, from the perspective of a multi-cultural look at the humanistic value of Confucian culture, the concept of Confucianism, the essence of Confucianism and Confucius and Mencius, of benevolence, integrity and ideas and the traditional Chinese Confucian culture the core values of benevolence, righteousness, propriety, wisdom, letters and other theoretical studies. however, the questionnaire is a random survey, solid failed to balance the consideration of the proportions of the various types of personal questionnaires under the jurisdiction of all sites in Beijing border, only the Capital International Airport and Beijing West Railway Station for the border service object of customer satisfaction, the subjects not involved in and around Beijing airport. Inevitably it will be inadequate, the data is only the personal opinion of the survey of customers for reference only, With this view in mind the author of this article can continue their efforts through the use of the management philosophy, sinology, and is currently studying the economics of knowledge integration of traditional Chinese Confucian culture to further study the Inspection of Beijing's core values of customer satisfaction.

KEY WORDS: traditional Confucian culture the spirit of Confucius and Mencius border customer satisfaction core values

目 录

摘 要	1
第一章 引言	1
一 研究背景	1
二 问题的提出与研究对象	6
(一) 问题的提出	6
(二) 研究对象	6
三 研究目的与意义	6
(一) 研究目的	6
(二) 研究意义	7
四 研究程序	7
五 选题研究现状	8
(一) 我国顾客满意度研究的现状	8
(二) 顾客满意度的发展趋势分析	9
六 选题领域前人主要研究成果	10
七 选题研究的重点	12
第二章 文献综述	14
一 顾客满意度的相关理论	14
(一) 顾客满意度理论	14

(二) 顾客让渡价值理论	15
(三) 顾客满意度指数基本模型	15
(四) 顾客满意战略 CS (Customer Satisfaction)	22
二 中国传统儒家文化	28
(一) 北京边检为什么要提出中国传统儒家文化教育	28
(二) 儒家文化与当代道德建设	29
(三) 儒家文化与现代化	30
(四) 从多元文化视角看儒家文化的人文价值	33
三 儒学的概念、精华及孔孟的儒学、仁学、诚信思想	46
(一) 儒学的概念	46
(二) 儒学的精华	47
(三) 孔孟儒学	49
(四) 孔孟仁学	53
(五) 孔孟诚信思想	57
四 中国传统儒家文化核心价值观的内涵	64
(一) 中国传统儒家文化核心价值观的“仁”	64
(二) 中国传统儒家文化核心价值观的“义”	78
(三) 中国传统儒家文化核心价值观的“礼”	82
(四) 中国传统儒家文化核心价值观的“智”	118
(五) 中国传统儒家文化核心价值观的“信”	120
第三章 北京边检顾客满意度现状、问题及原因分析	123
一 北京边检顾客满意度现状	123
(一) 北京出入境边防检查总站	123
(二) 北京出入境边防检查总站服务现状	126
二 北京边检顾客满意度方面的问题	127
(一) 制度或者流程可进一步细化	127
(二) 对“顾客满意度”的含义理解不够深入	128
(三) 服务的规范化、标准化有待于提高	128

三	影响北京边检顾客满意度核心价值观提升的主要原因·····	128
第四章	北京边检顾客满意度核心价值观的测量·····	130
一	调查的基本情况和北京边检顾客满意度核心价值观均值·····	130
	(一) 调查的基本情况概述·····	130
	(二) 北京边检顾客满意度核心价值观均值·····	133
二	利用 SPSS 统计表格分析仁、义、礼、智、信·····	141
	(一) 仁·····	141
	(二) 义·····	146
	(三) 礼·····	151
	(四) 智·····	156
	(五) 信·····	161
第五章	北京边检提升顾客满意度核心价值观的对策建议·····	167
一	注重边检人员仪表, 树立国门形象·····	168
	(一) 注重仪表美·····	168
	(二) 体现礼仪美·····	168
	(三) 讲求规范美·····	169
二	强化精细化管理, 确保旅客通关速度·····	169
	(一) 推行限时诚信服务·····	170
	(二) 提前等候旅客检查·····	170
	(三) 灵活调整通道、检查台等资源·····	170
三	强化管控措施, 保障国家安全·····	171
	(一) 依法履行出入境管控职责·····	171
	(二) 努力增强出入境管控效能·····	172
四	增强北京边检团队的凝聚力·····	173
	(一) 创建卓越的服务团队·····	173
	(二) 提高团队的服务素养·····	173
	(三) 协调与合作·····	174

五 懂得微笑	174
(一) 微笑是带着体温的一缕阳光	175
(二) 微笑的实质是亲切、是鼓励、是温馨	176
(三) 微笑服务则是一个人心真诚的外露	180
六 对顾客实行人情味式的关怀服务	181
七 构建服务辅助保障平台	182
(一) 优质的管理就是服务	182
(二) 服务专业化——高效的服务体系	183
八 提升边检人员的素质实现服务转变	184
(一) 提升服务主体的自觉性	185
(二) 扩大服务内容的涵盖性	186
(三) 增强服务效果的实效性	187
九 满意的顾客代表了北京边检的一种真实的、无形的资产	188
 第六章 结论与展望	 189
参考文献	192
致谢与声明	197
附录 A 由中国传统儒家文化谈北京边检顾客满意度核心价值观 调查问卷	199
附录 B Traditional Chinese cultural spirit of Confucius and Mencius on inspection of Beijings core values of customer satisfaction questionnaire	201
附录 C 边检顾客服务满意度调查问卷	204
附录 D Survey for customer satisfaction of Immigration Inspection	206
个人简历、在学期间发表的学术论文与研究成果	208

CONTENTS

Abstract	1
Chapter 1st Introduction	1
1.1 Background	1
1.2 Problem and research objects	6
1.2.1 Issue raised	6
1.2.2 Research object	6
1.3 Research purpose and significance	6
1.3.1 Research purposes	6
1.3.2 Significance	7
1.4 Research programme	7
1.5 Research current situation	8
1.5.1 Customer satisfaction research in China	8
1.5.2 Customer satisfaction and development trend analysis	9
1.6 The main research results of predecessors research field	10
1.7 The focus of the research	12
Chapter 2nd review of Literature	14
2.1 Customer satisfaction theory	14

2.1.1 Customer satisfaction theory	14
2.1.2 Customer delivered value theory	15
2.1.3 Customer satisfaction index model	15
2.1.4 Customer satisfaction strategy CS (Customer satisfaction)	22
2.2 Traditional Chinese Confucian culture	28
2.2.1 Why traditional Chinese Confucian culture education in Beijing is important to Beijing immigration office?	28
2.2.2 The Confucian culture and contemporary moral construction	29
2.2.3 The Confucian culture and modernization	30
2.2.4 The humanistic value of Confucianism culture from a multicultural perspective	33
2.3 The concept, the essence of Confucianism and Confucianism of Confucius and Mencius, benevolence, integrity	46
2.3.1 The concept of Confucianism	46
2.3.2 The essence of Confucianism	47
2.3.3 Mencius Confucianism	49
2.3.4 The Confucian benevolence	53
2.3.5 The Confucian sincerity	57
2.4 The connotation of traditional Chinese Confucian culture's core values	64
2.4.1 Chinese traditional Confucian culture's core values of "Benevolence"	64
2.4.2 Traditional Chinese Confucian culture's core values of "righteousness"	78
2.4.3 Traditional Chinese Confucian culture's core values of "ritual"	82

2. 4. 4 Traditional Chinese Confucian culture's core values of "wisdom"	118
2. 4. 5 Traditional Chinese Confucian culture's core values of "faith"	120

3rd Beijing Frontier Inspection's Situation, problem and cause analysis

of customer satisfaction degree	123
3. 1 Beijing Inspection of the Customer satisfaction	123
3. 1. 1 BeijingEntry—Exit Frontier Inspection General Station ...	123
3. 1. 2 Beijing Entry—Exit Inspection services	126
3. 2 Customer satisfaction issues at Beijing inspection office	127
3. 2. 1 Systems or processes to be further refined	127
3. 2. 2 "Customer satisfaction" understanding the meaning of enough	128
3. 2. 3 Service standardization, standardization to be increased	128
3. 3 Impact of inspection of Beijing's core values of customer satisfaction enhancement main reason	128

4th Beijing Frontier Inspection of the core values of customer

satisfaction measurement	130
4. 1 Investigation of the basic and Inspection of Beijing's core values of customer satisfaction	130
4. 1. 1 Overview of investigation	130
4. 1. 2 Inspection of Beijing's core values of customer satisfaction	133
4. 2 Analysis of benevolence, righteousness, propriety, wisdom and trust by using SPSS	141
4. 2. 1 Benevolence	141

4. 2. 2 Righteousness	146
4. 2. 3 Ritual	151
4. 2. 4 Wisdom	156
4. 2. 5 Trust	161
5th Beijing inspection countermeasures for improving the core values of	
customer satisfaction	167
5. 1 Focus on border control officers methods, Establish image of	
the country	168
5. 1. 1 Focusing on good appearance	168
5. 1. 2 Courteous	168
5. 1. 3 Particular about code for the United States	169
5. 2 Enhanced fine management, keeping the flow	169
5. 2. 1 Implementation timed of services	170
5. 2. 2 Advanced waiting for passengers	170
5. 2. 3 The flexibility to adjust channels, checking resources	170
5. 3 Strengthened control measures, the protection of national	
security	171
5. 3. 1 Carrying out immigration control duties according to	
the law	171
5. 3. 2 Effectiveness of efforts to enhance immigration control ...	172
5. 4 Strengthening Beijing's inspection team cohesion	173
5. 4. 1 Building the efficiency the service Team	173
5. 4. 2 Service quality of Teams	173
5. 4. 3 Coordination and cooperation	174
5. 5 Understanding smile	174
5. 5. 1 Is a warm smile as sunshine with a body's temperature ...	175
5. 5. 2 Smile is the essence of a cordial greeting and is to be	
encouraged	176