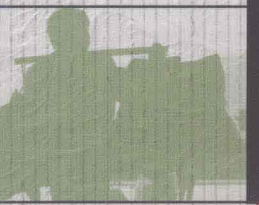


国家社会科学基金项目成果



覆盖农民工的 城市公共服务体系研究

FUGAI NONGMINGONGDE
CHENGSHI GONGGONG FUWU TAXI YANJIU

金南顺 等◎著

中国社会科学出版社

本书由国家社会科学基金项目（06BSH023）资助出版



覆盖农民工的 城市公共服务体系研究

FUGAI NONGMINGONGDE
CHENGSHI GONGGONG FUWU TIXI YANJIU

金南顺 等◎著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

覆盖农民工的城市公共服务体系研究 / 金南顺等著. —北京:
中国社会科学出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 5161 - 1800 - 9

I. ①覆… II. ①金… III. ①城市—社会服务—研究—
中国 IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 290303 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 张 林
特约编辑 张冬梅
责任校对 刘成聪
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 <http://www.csspw.cn>
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 三河市君旺印装厂
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 22. 25
插 页 2
字 数 370 千字
定 价 56. 00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换

电话: 010 - 64009791

版权所有 侵权必究

自序

*

2006年,《农民工的城市公共服务体系研究》获批国家社会科学基金项目(批准号06BSH023),并获得资助,大连大学也大力支持并给予配套基金支持。这些资助使万名农民工调查得以顺利启动并实施,最终获得了大量第一手资料。本书正是该研究项目的最终成果。

据国家统计局综合司《第二次全国农业普查主要数据公报(第一号)》显示,2006年末,我国农村外出从业劳动力已达到13181万人^①,加上乡镇企业就业的农民工,目前农民工的总量为2亿人左右^②。这一被称为“农民工”的特殊群体从其产生到演变的整个过程,不仅反映着我国城乡发展战略从基于政治稳定的控制性政策选择逐步过渡到了城乡居民可以更加自主地选择生存和发展路径的管理性政策选择,而且昭示着一个真理——城市化的规律是不以任何人的意志为转移的。

农民工在城市工作和生活,在劳动就业、劳动报酬、社会保险、安全卫生、劳动福利乃至人身自由和人格尊严等多方面经常受到侵害,但笔者在与农民工的接触中时常被他们的坚忍所感动,最终发现农民工坚忍的背后是无数的梦想支撑着他们。每一个农民工其直接的利害关系人少则二三人,多则十多人。当农民工们在工地挥汗如雨时,他们的子女可能就在附近的学校琅琅读书,他们的父母可能正欣喜地到邮局签收子女汇来的孝敬钱,他们的兄弟姐妹也可能交上了大学的学费……

^① 国家统计局综合司《第二次全国农业普查主要数据公报(第一号)》, <http://www.stats.gov.cn>, 2008年2月21日。

^② 牛凤瑞、潘家华:《中国城市发展报告》,社会科学文献出版社2007年版,第197页。

巨大的城乡差距，推动了中国农民的外出择业，但城市化绝不是单纯人口数量的城市化，城市化内涵的完整表达应该是质与量的完美结合。笔者观察发现，农民工在城市所遭遇的所有问题几乎都与城市公共服务的好坏有关。基于这一发现，笔者以城市公共服务理应覆盖农民工群体作为基本价值判断，多角度地调查和剖析农民工享有城市公共服务的真实现状，力求理性地为城市地方政府从公共服务角度系统地解决农民工问题提供前瞻性的战略思路和具有现实操作意义的对策建议。

* *

研究覆盖农民工的城市公共服务体系，意义有二：其一为现实意义。受多种因素影响，我国上亿农民工被排斥在城市公共服务体系之外，且开始陷入“贫困的恶性循环”，这与建设和谐社会的目标背道而驰。该研究以“建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系”为切入点，可为关系国家发展大局的农民工问题提供全新研究视角和规律性的系统见解。其二为理论意义。该研究是社会学、管理学、城市经济学及公共行政学等多学科交叉研究的有益探索。书中对农民工与城市公共服务规范关系的研究、农民工享有城市公共服务的实证研究及如何建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系研究等，填补了国内该领域的许多研究空白，对现有的城市公共服务体系研究具有深度的理论拓展意义。

全书分为三篇：第一篇“农民工与城市公共服务的规范关系研究”，提出了对城市公共服务及其体系的基本认识、城市化进程中城乡互动的机理、对农民工的再认识以及农民工与城市公共服务的规范关系；第二篇“农民工享有城市公共服务的实证研究”，将马斯洛需求理论、PDCA 戴明环、政府顾客理论等成型的经典理论融入到调查表的设计中，通过万名农民工调查，用 SPSS 软件，对录入的 6170 份有效问卷中的近 350000 个数据进行处理，得到 10000 多个具有分析和说明价值的数 据，掌握了第一手的城市公共服务在农民工城市务工、生活中的作用力度与作用效果，以量化的数据做支撑，客观地分析了城市公共服务的效力，据此提出了完善农民工城市公共服务体系的政策建议；第三篇“如何建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系研究”，从战略的高度提出了建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系之基本思路、探讨了建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系的三个重要问题，并对“中国最受农民工欢迎的十大城市”公共

服务成功经验进行了精神服务、制度服务及具体服务等三方面的介绍。

本书各章主要内容如下：

第一章为“对城市公共服务及其体系的基本认识”，旨在为后续的研究铺垫公共服务、城市公共服务以及城市公共服务体系等重要的概念基础，探讨了公共服务与私人服务、社会服务的关系以及公共服务与经济调节、市场监管、社会管理的关系，梳理了城市公共服务思想及实践发展的脉络、城市公共服务职能递进的过程，探讨了城市公共服务的内涵和外延。

第二章为“城市化进程中城乡互动的机理研究”，侧重对城市化数量特征与质量特征的对立统一、城市化的阶段特征以及城市化进程中城乡互动的机理等方面进行深入研究，阐述了城市化进程中城乡关系的重要性以及我国城市化中期阶段城市公共服务所面临的新挑战。

第三章为“对农民工的再认识”，旨在通过对农民工的发展历史、农民工的概况及农民工在中国社会分层体系中的位置全面把握农民工的现状，分析了农民工为国家、流入地和流出地所作出的巨大贡献，还基于公平视角和剥夺理论分析了农民工所处的困境。

第四章为“农民工与城市公共服务的规范关系”，基于经济全球化与城市间竞争加剧、世界范围内政府改革运动的浪潮以及中国政府改革的大背景，提出城市公共服务中“人民”的事实载体应该是“广义市民”，城市公共服务理应覆盖农民工群体是农民工与城市公共服务规范关系研究的核心价值判断。

第五章为“农民工享有城市公共服务的现状调查及总体数据分析”，进行了基于马斯洛需求层次的农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度分析、农民工对城市公共服务的满意度分析以及农民工对城市公共服务 PDCA 的总体评价。

第六章为“农民工享有城市公共服务的分性别比较”，进行了农民工个人基本信息分性别比较、农民工在城市工作和生活的基本状态及其对城市公共服务的满意度分性别比较，得出三点结论：男性、女性农民工文化水平都较低，择业取向差异大；女性农民工基本生存状态更好；男性农民工对城市公共服务有着更高的企盼。

第七章为“80 前后农民工享有城市公共服务的比较研究”，进行了基

于马斯洛需求层次的 80 前后农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度比较分析、80 前后农民工对城市公共服务的满意度比较以及 80 前后农民工对城市公共服务 PDCA 的评价比较,得出三点结论:即 80 后农民工文化水平更高,择业有新趋向;80 后农民工基本生存状态更好;80 后农民工对城市公共服务有着更高的企盼。

第八章为“高低学历农民工享有城市公共服务的比较研究”,进行了高低学历农民工个人基本信息比较、高低学历农民工在城市工作和生活的的基本状态及其对城市公共服务的满意度比较,得出三点结论:高学历农民工基于其更高的文化水平,更多地寻求具有一定技术含量、体面、轻松的职业;高学历农民工基本生存状态更好;低学历农民工对城市公共服务有着更高的企盼。

第九章为“‘中国最受农民工欢迎的十大城市’与其他城市农民工享有城市公共服务的比较研究”,进行了基于马斯洛需求层次的“十大城市”与其他城市农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度比较分析、“十大城市”与其他城市农民工对城市公共服务的满意度比较分析以及“十大城市”与其他城市农民工对城市公共服务 PDCA 的评价比较,得出的三点结论是:“十大城市”农民工的基本生存状态好于其他城市;“十大城市”的农民工更关注自己的政治地位与社会认可程度;“十大城市”公共服务体系更为健全,因此具有经验推广意义。

第十章“建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系基本思路”,建议城市化中期阶段应在全社会推进与传播“和谐文化”;提出以“超限组合”之方略走出城市公共服务资源稀缺之困境;提出应用多元化的教育手段帮助农民工个人与家庭摆脱贫困的恶性循环;强调应以顾客导向为核心理念再造城市公共服务的组织和流程。

第十一章“建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系三个重要问题”,重点论述了包括理念层、内容层及实施层在内的覆盖农民工的城市公共服务体系框架思路,探讨了覆盖农民工的城市公共服务供给主体多元化问题,提出了覆盖农民工的城市公共服务体系公平与效率同增共进的框架思路。

第十二章“‘中国最受农民工欢迎的十大城市’公共服务成功经验”,介绍了十大城市强化为农民工的公共文化服务、构建公共文化服务体系、

建构农民工文化服务立体平台等精神服务成功经验；还介绍了覆盖农民工的劳动保障制度服务、农民工子女就学制度服务、农民工培训制度服务、农民工问题反馈机制服务等制度服务成功经验；最后介绍了为农民工的就业服务、为农民工的法律服务、为农民工的志愿服务、对农民工的社区关怀、对农民工的创业扶持、为农民工的衣食住行服务等具体服务的成功经验。

* * *

笔者力求在本书中提出和论证的主要观点是：

第一，中国城市从根本上改进公共服务，首当其冲要突破“市民”范畴的事实局限性，力求为所有选择在城市工作、生活、休闲的人，即“广义市民”，提供公平、公正、高效的公共服务。迄今为止，我国城市公共服务把上亿农民工排除在外，是其根本性的制度缺失。因此，亟待用“广义市民”的理念，重新审视农民工群体对城市公共服务的正当需求，弥补城市公共服务覆盖不足之弊端。

第二，现有的城市公共服务体系是基于城乡分割的户籍制度架构起来的，带有明显计划经济的时代烙印和城市原居民偏向。城市接纳了农民工所付出的血汗以及所纳的税，但几乎在城市公共服务的所有领域都排斥农民工。不仅如此，在就业工种、子女教育、社区生活等方面的歧视性政策和做法更使农民工在城市里的工作和生活面临诸多困境。城市公共服务理应覆盖农民工群体，但这一基本的价值判断遭遇诸多差距甚大的实然，主要原因在于我国长期以来实行的城乡发展战略是基于政治稳定的控制性政策选择，它导致城市公共服务无论从理念还是制度架构上都无法满足包括农民工在内的广义市民需求。

第三，随着 80 后农民工占据农民工群体的主体地位，农民工的需求层次结构也在发生显著变化，农民工群体正在呼求更加公平的教育机会和发展机会，其需求亦从低层次的生理和安全需求向期待尊重和自我实现等高层次的需求转变，同时对城市公共服务的需求亦从不敢问津转变到追求公平公正。

第四，农民工群体的大规模流动，实质上是在不断地实现“用脚投票”，而且其用脚投票的范围不只局限在国内，更是延伸到世界各地，农民工的形象亦从底层的寒碜群体升格到有品位的国际打工者。随之，城市

公共服务水平的高低不只在国内具有可比性，而且在世界范围内使更多的开放城市参与到提升公共服务水平的竞争当中。

第五，城乡分割的户籍制度持续了半个多世纪，事实上造成了城乡人群隔离和阶层的不平等，这不仅动摇了人们对社会公正的基本信念，也造成了农民工与城市公共服务之间的历史鸿沟。虽然从 1984 年开始这一制度有所松动，而且近年来许多城市纷纷调整农民工进城条件，显示出这一制度有被解构之态势，但一个已构成庞大系统的制度，其解构绝非一朝一夕之事，更复杂的工作应是科学地建构具有未来意义的城市公共服务体系，弥合农民工与城市公共服务之间的鸿沟，使农民工融入城市更加平稳。

第六，21 世纪头 20 年是我国城市化中期的关键阶段，在这个阶段，我国将实现人均国内生产总值从 1000 美元到 3000 美元的历史性跨越。从世界上一些国家的发展经验看，这既是一个发展机遇期，也是一个矛盾凸显期。这个阶段农民工涌入城市的数量会保持上升态势，势必导致对城市公共服务日益增多的需求，而现有的大部分中国城市，不仅公共服务资源捉襟见肘，而且在服务水平和公信力上欠账太多。未来的几十年，城市政府面临的基本问题将是如何有效地满足广义市民日益增长的公共服务需求。为此，我国的城市公共服务有必要进行系统的战略调整，再不能头痛医头，脚痛医脚，应着眼于长远，构建有前瞻性的、能够协同运作的城市公共服务体系。

第七，农民工在城市生活和工作，因其受教育程度相对低下等原因，长期处于亚文化的边缘弱势地位，加上后续的精神给养不足，农民工经常处于群体性的精神困惑及冷漠状态，这将严重影响社会和谐发展的进程。因此，城市公共服务所追求的公平、公正性原则，其题中之意应包括对农民工这一弱势群体的关注与扶持，绝不能少了为上亿农民工群体代言的“农民工满意”之理念。建立健全覆盖农民工的城市公共服务，不仅要从感情上认同农民工的应有社会地位，更要在公共服务全过程中强调“农民工满意”之理念，使这一理念逐渐渗透到城市公共服务的各个领域，还要将“农民工满意”实质性地变成考量城市政府绩效的重要指标之一。

第八，农民工群体对城市公共服务的正当需求要求流入地城市政府担负起对纳税人的服务之责，为农民工在城市中生存和发展提供相应的公共

服务。农民工对城市公共服务的正当需求包括三个方面：其一是城市公共精神需求，如基于人权平等的保护农民工群体不受其他阶层歧视的需求、支撑农民工健康生活和工作的精神支柱需求、农民工归属与爱、尊重以及自我实现的精神需求等；其二是城市公共制度需求，如科学权衡公平与效率的农民工户籍管理制度、劳动保障制度、子女就学制度等；其三是具体公共服务需求，如基于同情弱者的农民工基础教育补课、就业指导、社区关怀、衣食住行服务等。作为城市公共服务的上层主体，城市政府应该对这种系统的需求有一个规律性认识，如此方能满足农民工对城市公共服务的多样化需求。

第九，建议城市政府导入 PDCA 方法，助推城市公共服务质量的提高。PDCA 方法被 ISO9001 认定适用于各种组织的产品和服务提供的所有过程，是因为该方法不仅有利于在生产和服务中树立顾客需求为导向的先进理念，而且大量国内外企业和公共组织的实践不断验证该方法正在成为提高组织工作效率和改善顾客关系的有效手段。因此，有必要在我国城市公共服务领域导入 PDCA 方法，以此助推覆盖农民工的城市公共服务质量的持续提高。

第十，目前城市公共服务的现实困境是由于我国解放后大部分时间实行的是通过损伤农村公平来实现城市效率的城市化发展战略。随着越来越多的农村人口向城市转移，城市公共服务资源短缺之矛盾将日益加剧。探索城市公共服务在资源短缺条件下如何最大限度地满足广大市民日益增长的公共服务需求是城市公共服务利益相关者共同关注的问题。公平与效率皆为政府公共服务的目标和原则，因此，探讨公平与效率的关系对于政府公共服务来说是至关重要的。我们提出用公平与效率同增共进之思路求解城市公共服务的现实困境，亦是充分考虑了公共服务资源有限性与城乡和谐发展的目标要求。

* * * *

本书的完成离不开课题参与者们的共同努力。除了笔者拟定项目研究计划、工作思路和方法，设计问卷调查表，培训问卷调查者，拟定本书写作提纲，执笔全书内容的写作、修改和定稿之外，其他参与者的贡献具体如下：

李颖，大连大学经济管理学院讲师，参与问卷设计、问卷分发过程中

的调查者培训，指导学生数据录入和数据析工作，完成第五章、第六章、第七章、第八章、第九章的主要内容写作。

冷敏，大连大学经济管理学院副教授，参与问卷设计、问卷分发过程中的调查者培训，为第十一章的公平与效率的分析提供了完整的资料汇总，并承担了该项分析的主体工作。

白明春，大连大学人文学部副教授，参与设计和修改问卷。

本书的完成也离不开诸多学术友人的无私帮助。

感谢大连大学王文波教授、林治华教授、张相斌教授、霍云福教授、李彤教授等亦师亦友的同路人，他们从立项构思到完成专著，给予我许多真诚的帮助。

感谢大连大学经济管理学院 246 名参与调查者，他们的辛苦努力使课题组获得了系统的农民工对城市公共服务的满意度数据和诸多生动的素材，也感谢大连大学经济管理学院人力资源方向硕士研究生陈丕方、崔姝昆、赵颖惠、吕园园以及国际贸易专业本科学生谢家玉同学，是他们完成了繁重的调查数据录入和校对工作。

难忘农民工朋友们耐心地回答有难度的问卷，信任地向调查者们倾诉他们在城市工作和生活中的烦恼和期待。没有他们的付出，本项目成果不可能鲜活，因为理论总是灰色的，只有生活之树常青。不管是完成调查问卷的还是因为种种顾虑不敢填写问卷的农民工朋友们，我们都致以真诚的谢意和祝福，期望他们的生活尽快步入所期盼的轨道。

虽然笔者为本书的写作付出了精诚和热爱，但由于才疏学浅，书中难免疏漏和不妥之处，恳请广大读者见谅，并提出宝贵意见。

金南顺

2011 年 5 月于辽宁大连

目 录

第一篇 农民工与城市公共服务的规范关系研究

第一章 对城市公共服务及其体系的基本认识	(3)
第一节 对公共服务的基本认识	(3)
一 何为公共服务	(3)
二 公共服务与私人服务、社会服务的关系	(4)
三 公共服务与经济调节、市场监管、社会管理的关系	(5)
第二节 对城市公共服务的见解	(6)
一 城市公共服务思想及实践发展的脉络	(6)
二 城市公共服务职能递进的过程	(9)
三 城市公共服务的内涵和外延	(10)
第三节 对城市公共服务体系的认识	(12)
一 体系	(12)
二 公共服务体系	(12)
三 城市公共服务体系	(13)
第二章 城市化进程中城乡互动的机理	(16)
第一节 城市化数量特征与质量特征的对立统一	(16)
一 城市化的数量特征	(16)
二 城市化的质量特征	(21)
三 城市化是数量特征和质量特征的对立统一过程	(22)

第二节 城市化的阶段特征	(23)
一 城市化的 S 曲线	(24)
二 城市化的阶段特征	(25)
三 我国城市化中期阶段对城市公共服务的新挑战	(26)
第三节 城市化进程中城乡互动的机理	(31)
一 城市化进程中城乡关系的重要性	(32)
二 城市化进程中城乡互动的机理	(35)
三 城乡互动中的三个重要问题	(39)
第三章 对农民工的再认识	(44)
第一节 农民工的现状	(44)
一 农民工的发展历史	(44)
二 农民工的概况	(47)
三 农民工在中国社会分层体系中的位置	(49)
第二节 农民工的贡献	(56)
一 农民工为国家所作出的重要贡献	(56)
二 农民工对流入地的贡献	(59)
三 农民工对流出地的贡献	(61)
第三节 农民工的困境	(64)
一 农民工遭遇的生存与发展困境	(64)
二 基于公平视角的农民工困境考察	(67)
三 基于剥夺理论的农民工困境分析	(69)
第四章 农民工与城市公共服务的规范关系	(71)
第一节 问题提出的时代背景	(71)
一 经济全球化与城市间竞争加剧	(71)
二 世界范围内政府改革运动的影响	(72)
三 中国政府改革	(76)
第二节 农民工享受城市公共服务之应然	(77)
一 政府的权力来源和政府权力的责任约束	(78)
二 城市公共服务中“人民”的事实载体	(81)

三 城市公共服务应不应该覆盖农民工群体	(84)
第三节 城市公共服务对农民工的意义	(85)
一 城市公共服务对农民工的政治意义	(85)
二 城市公共服务对农民工的经济意义	(87)
三 城市公共服务对农民工的社会意义	(88)

第二篇 农民工享有城市公共服务的实证研究

第五章 农民工享有城市公共服务的现状调查及总体数据分析	(94)
第一节 调查设计与实施	(94)
一 调查目的与调查方式	(94)
二 调查内容设计	(95)
三 调查实施、数据录入与处理	(96)
第二节 调查样本个人基本信息分析	(98)
一 自然条件及受教育程度	(98)
二 婚姻及子女状况	(99)
三 在城市工作和居住的状况	(99)
第三节 调查总体数据分析及结论	(101)
一 基于马斯洛需求层次的农民工对自身在城市工作和生活 基本状态的满意度分析	(101)
二 农民工对城市公共服务的满意度分析	(108)
三 农民工对城市公共服务 PDCA 的评价	(117)
四 总体调查结论	(120)
第六章 农民工享有城市公共服务的分性别比较研究	(124)
第一节 农民工个人基本信息分性别比较	(124)
一 农民工受教育程度的分性别比较	(124)
二 农民工月收入的分性别比较	(125)
三 农民工所从事职业的分性别比较	(126)
第二节 农民工在城市工作和生活的基本状态及其对城市 公共服务的满意度分性别比较	(127)

一	基于马斯洛需求层次的农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度分性别比较	(127)
二	农民工对城市公共服务满意度的分性别比较	(134)
三	农民工对城市公共服务 PDCA 评价的分性别比较	(146)
第三节	对农民工分性别比较研究的结论	(150)
一	男性、女性农民工文化水平都较低,择业取向差异大	(150)
二	女性农民工基本生存状态更好	(150)
三	男性农民工对城市公共服务有着更高的企盼	(151)
第七章	80 前后农民工享有城市公共服务的比较研究	(152)
第一节	80 前后农民工个人基本信息比较	(152)
一	80 前后农民工的受教育程度比较	(152)
二	80 前后农民工的月收入比较	(153)
三	80 前后农民工的职业比较	(154)
第二节	80 前后农民工在城市工作和生活的基本状态 及其对城市公共服务的满意度比较	(155)
一	基于马斯洛需求层次的 80 前后农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度比较	(155)
二	80 前后农民工对城市公共服务的满意度比较	(162)
三	80 前后农民工对城市公共服务 PDCA 的评价比较	(173)
第三节	对 80 前后农民工比较研究的结论	(177)
一	80 后农民工文化水平更高,择业有新趋向	(178)
二	80 后农民工基本生存状态更好	(178)
三	80 后农民工对城市公共服务有着更高的企盼	(178)
第八章	高低学历农民工享有城市公共服务的比较研究	(180)
第一节	高低学历农民工个人基本信息比较	(180)
一	高低学历农民工的月收入比较	(181)
二	高低学历农民工的职业比较	(182)
第二节	高低学历农民工在城市工作和生活的基本状态及其 对城市公共服务的满意度比较	(183)

一 基于马斯洛需求层次的高低学历农民工对自身在城市工作和生活基本状态的满意度比较	(183)
二 高低学历农民工对城市公共服务的满意度比较	(190)
三 高低学历农民工对城市公共服务 PDCA 的评价比较	(202)
第三节 对高低学历农民工比较研究的结论	(205)
一 高学历农民工文化水平更高,择业有新趋向	(206)
二 高学历农民工基本生存状态更好	(206)
三 低学历农民工对城市公共服务有着更高的企盼	(206)

第九章 “中国最受农民工欢迎的十大城市”与其他城市

农民工享有城市公共服务的比较研究	(208)
第一节 “十大城市”与其他城市农民工个人基本信息比较	(209)
一 “十大城市”与其他城市农民工的受教育程度比较	(209)
二 “十大城市”与其他城市农民工的月收入比较	(210)
三 “十大城市”与其他城市农民工的职业比较	(210)
第二节 “十大城市”与其他城市农民工在城市工作和生活的 基本状态及其享有城市公共服务的满意度比较	(212)
一 基于马斯洛需求层次的“十大城市”与其他城市农民工 对自身在城市工作和生活基本状态的满意度比较	(212)
二 “十大城市”与其他城市农民工对城市公共服务的 满意度比较	(219)
三 “十大城市”与其他城市农民工对城市公共服务 PDCA 的评价比较	(230)
第三节 “十大城市”与其他城市比较研究结论	(235)
一 “十大城市”农民工的基本生存状态好于其他城市	(235)
二 “十大城市”的农民工更关注自己的政治地位与社会 认可程度	(235)
三 “十大城市”公共服务总体状态更好,但在农民工深 层次人际相处方面尚存在问题	(236)

第三篇 如何建立健全覆盖农民工的城市
公共服务体系研究

第十章 建立健全覆盖农民工的城市公共服务体系基本
思路 (239)

第一节 对解决农民工问题的战略思考 (239)

一 城市化中期阶段迫切需要在全社会推进与传播
“和谐文化” (239)

二 以“超限组合”之方略走出城市公共服务资源
稀缺之困境 (242)

三 用多元化的教育手段帮助农民工个人与家庭摆脱
贫困的恶性循环 (244)

第二节 多米诺效应对建立健全覆盖农民工的城市公共
服务的启示 (247)

一 多米诺效应的拓展思维 (247)

二 多米诺效应对建立健全覆盖农民工的城市公共服务
体系的启示 (249)

三 覆盖农民工的城市公共服务文化：多米诺效应中的
最大能量叠加 (252)

第三节 如何提升广义市民对城市公共服务的满意度 (255)

一 城市公共服务组织内外部顾客关系 (255)

二 城市公共服务导向：外部顾客满意 (257)

三 以顾客导向为核心理念再造城市公共服务的
组织和流程 (258)

第十一章 覆盖农民工的城市公共服务体系之三个重要问题 (262)

第一节 覆盖农民工的城市公共服务体系框架思路 (262)

一 理念层：城市公共服务应该倡导“农民工满意”
之理念 (263)