

中国社会科学院创新工程学术出版资助项目

B

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 (2017)

名誉顾问/李慎明

顾问/邓纯东 李崇富 程恩富

名誉主编/侯惠勤 辛向阳 易定宏

主编/钟君 刘志昌 吴正杲

副主编/刘须宽 罗紫罗兰

EVALUATION OF CHINESE CITIES' BASIC
PUBLIC SERVICE CAPABILITY (2017)



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

2017
版

 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 (2017)

EVALUATION OF CHINESE CITIES' BASIC PUBLIC SERVICE
CAPABILITY (2017)

名誉顾问 / 李慎明
顾 问 / 邓纯东 李崇富 程恩富
名誉主编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏
主 编 / 钟 君 刘志昌 吴正杲
副 主 编 / 刘须宽 罗紫罗兰



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. 2017 / 钟君, 刘志昌, 吴正杲主编. -- 北京: 社会科学文献出版社, 2017. 12

(公共服务蓝皮书)

ISBN 978 - 7 - 5201 - 2012 - 8

I. ①中… II. ①钟… ②刘… ③吴… III. ①地方政
府 - 社会服务 - 比较评价 - 中国 - 2017 IV. ①D625

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 312883 号

公共服务蓝皮书

中国城市基本公共服务力评价 (2017)

主 编 / 钟 君 刘志昌 吴正杲

副 主 编 / 刘须宽 罗紫罗兰

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 蔡继辉 任文武

责任编辑 / 丁 凡

出 版 / 社会科学文献出版社·区域与发展出版中心 (010) 59367143

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367018

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 25.5 字 数: 385 千字

版 次 / 2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 2012 - 8

定 价 / 89.00 元

皮书序列号 / PSN B - 2011 - 214 - 1/1

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 版权所有 翻印必究

公共服务蓝皮书编委会

顾 问 李慎明 邓纯东 李崇富 程恩富

主 任 侯惠勤 辛向阳 易定宏 钟 君

委 员 (按姓氏笔画排序)

马宝成 冯亚平 刘志昌 刘须宽 李希光

吴正杲 辛向阳 易定宏 郑承军 赵 芮

钟 君 侯惠勤 郭志法 戚学森

《中国城市基本公共服务力评价（2017）》

课 题 组

组 长 钟 君 刘志昌 吴正杲

成 员 钟 君 刘志昌 吴正杲 刘须宽 万相昱
李曼卿 刘小宇 闫士红 罗紫罗兰 张 燕
杨 斌 栾文莲 陈 东 曾宪奎 董彩芸
闫 雪 温慧梅 齐宏明 艾龙飞 曹文龙
常志鹏 陈 鲁 戴维斯 邓 磊 巩嗣清
关天铎 韩璐璐 何定俊 胡祖森 黄盼盼
康泽恩 李 海 李 荣 刘春雷 路易儒
罗叶芳 罗 勇 马 健 莫淑辉 南 江
史学庆 孙 平 覃 鹏 汤建广 田茂林
王洪光 王 琨 王 敏 王 涛 王亚丽
魏发琪 吴 乐 伍景山 邢宝光 徐新春
许 娟 许 伟 许晓春 闫洪伟 杨新亚
杨延帝 易 明 袁根东 臧志刚 詹 铮
张海滨 张 继 张嘉龙 张明明 张 霞
郑昌锯 郑文照 周 宁 朱 辉 左建法

执 笔 钟 君 刘志昌 刘须宽 万相昱 罗紫罗兰
闫 雪 温慧梅 齐宏明

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
华图政信调查

主要编撰者简介

钟君 男，山东昌乐人，法学博士，研究员。现任中国社会科学院办公厅副主任、信息化管理办公室主任。入选国家“万人计划”青年拔尖人才。主要研究领域为中国特色社会主义、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》、《社会之霾——当代中国社会风险的现实与逻辑》、《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》（论文，合著）、《科学发展观对地方政府执政行为的实践指导意义》（论文）等。

刘志昌 男，湖南临湘人，政治学博士，副研究员，澳大利亚迪肯大学访问学者。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副主任。主要从事公共服务、国家治理和社会建设等研究。主持国家社科基金项目及中国社会科学院项目等多项课题，独立撰写《中国基本公共服务均等化的变迁与逻辑》《国家治理与公共服务现代化》等著作4部，在《社会主义研究》《统计与决策》等刊物发表论文和向政府部门提交对策咨询报告30余篇。

吴正泉 男，浙江衢州人，华图资本总裁，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。曾担任华图宏阳股份董事副总裁、CFO、总裁办主任、首席政府关系官，华图政信CEO。2015年12月从华图宏阳股份辞职后创立华图资本，专注于教育行业投资。

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《柏拉图伦理思想研究》等专著4部，《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。

万相昱 男，经济学博士，中国社会科学院数量经济与技术经济研究所副研究员，中国社会科学院研究生院副教授，硕士研究生导师。长期从事经济模型、经济预测与公共政策研究工作，专注微观模拟模型与社会科学仿真技术的相关理论与实证研究。先后主持和参与国家或省部级以上科研课题10余项，形成多部具有影响力的研究报告，独立撰写相关学术专著2部，在国内外相关学术期刊发表论文30余篇。

罗紫罗兰 女，湖南衡阳人，北京大学公共管理硕士，原华图政信公共管理研究院咨询师，现从事教育行业投资。

摘要

本书按照优化的基本公共服务力评价指标体系，通过 24643 份调查问卷，从公共交通、公共安全、公共住房、基础教育、社保就业、医疗卫生、城市环境、文化体育、公职服务等九个方面，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 2017 年全国 38 个主要城市满意度评价情况及其排名。对调查结果的数据分析显示，尽管抽样调查数据主要从主观指标出发，但总体来讲具有良好的代表性，公共服务满意度是对公共服务现状的客观反映，能够准确和客观地反映公共服务的真实质量，并非纯粹的主观评价。

本书通过 GDP 对公共服务满意度杠杆指数、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，对 38 个城市的基本公共服务满意度进行了详细评价。并在此基础上，综合调查结果，选取了基本公共服务满意度调查中群众最关心的交通拥堵、共享单车、食品安全监管、传销诈骗现象、房价调控、中小学生课外补习、大众创业政策的社会评价、雾霾治理、户籍制度的社会评价、校园欺凌、机票超售等十一个核心问题进行了深入评价，并发布排行榜。从发展指数、杠杆指数和上升指数等角度，对在基本公共服务满意度调查中表现优秀的个别城市进行深入分析，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。并对基本公共服务制度体系现代化研究、新时期推进基本公共服务的调查与思考、铜仁市全力打造风清气正净地的实践与成效等三个专题进行了研究和经验介绍。

关键词：公共服务 基本公共服务力 基本公共服务满意度

目 录



I 总报告

B.1	2017年中国城市基本公共服务满意度评估与发展报告	001
一	2017年城市基本公共服务满意度的评价指标体系	003
二	2017年城市基本公共服务满意度评价基本情况	005
三	基于评估工具的深入分析	016
四	研究结论	022
五	政策建议	034

II 评价报告

B.2	2017年主要城市公共服务满意度评价报告	040
一	38个主要城市基本公共服务满意度评估概要	041
二	城市分类视域中的基本公共服务满意度评估情况 对比分析	085
B.3	2017年公共服务基本要素满意度单项评价报告	115
一	公共交通篇	115
二	公共安全篇	124
三	公共住房篇	134



四 基础教育篇	144
五 社保就业篇	154
六 医疗卫生篇	164
七 城市环境篇	174
八 文化体育篇	184
九 公职服务篇	194

III 调查报告

B.4 城市基本公共服务热点问题调查报告	204
热点问题一 交通拥堵	205
热点问题二 共享单车	211
热点问题三 食品安全监管	218
热点问题四 传销诈骗现象	223
热点问题五 房价调控	229
热点问题六 中小学生课外补习	234
热点问题七 大众创业政策的社会评价	239
热点问题八 雾霾治理	245
热点问题九 户籍制度的社会评价	250
热点问题十 校园欺凌	256
热点问题十一 机票超售	260

IV 深度调研

B.5 基本公共服务优秀城市深度调研	268
大连市公共服务调研报告	269
济南市公共服务调研报告	283
拉萨市公共服务调研报告	301

V 专题研究

B.6 基本公共服务专题研究	316
专题一 基本公共服务制度体系现代化研究	316
专题二 新时期推进基本公共服务的调查与思考	326
专题三 铜仁市全力打造风清气正净地的实践与成效	334

VI 附 录

B.7 附 录	357
一 城市基本公共服务力评价指标体系	357
二 满意度计算方法	363
三 样本数量及分布	364
四 参评城市分类一览表	367
五 2017 年城市基本公共服务满意度调查问卷	368
六 “公共服务蓝皮书”媒体影响力	378
Abstract	383
Contents	385

总 报 告



General Report

B.1

2017年中国城市基本公共服务 满意度评估与发展报告*

摘 要: 本报告从公共交通、公共安全等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2017年全国38个主要城市满意度评价情况及其排名。报告通过GDP对公共服务满意度杠杆指数对38个主要城市经济发展和基本公共服务发展水平进行了考察,通过满意度上升指数、发展指数等评价工具,对38个主要城市的基本公共服务进展情况进行了分析。调查数据显示,38个主要城市基本公共服务满意度平均得分为63.37分,较2016年的61.49分继续提升。新时期,党和政府要把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,着力提高基本公共服务

* 执笔:刘志昌、钟君、万相昱、罗紫罗兰等。



能力和水平；以解决社会主要矛盾为依据，努力实现基本公共服务均等化；关注要素关注度变化，满足公众基本需求和期望；深化医疗卫生体制改革，实现病有所医；加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，实现住有所居。

关键词： 基本公共服务力 基本公共服务满意度 基本公共服务改革创新

公共服务力是政府提供公共服务的能力。城市基本公共服务满意度是城市基本公共服务力的重要内容，也是判断城市基本公共服务力强弱的重要标志。基本公共服务是新时期保障和改善民生的重要内容。党的十九大报告明确指出“增进民生福祉是发展的根本目的”，“必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展”。在中国特色社会主义新时代，必须坚持在发展中保障和改善民生，完善公共服务体系，加快推进基本公共服务均等化，提高保障和改善民生水平。

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与华图政信公共管理研究院组成课题组，提出了基本公共服务力评价指标体系，并通过大样本的问卷调查，对全国直辖市、省会城市和计划单列市等 38 个主要城市基本公共服务总体情况进行调查和分析研究，旨在为提高城市政府基本公共服务效率、能力和水平，促进基本公共服务均等化，推动在发展中保障和改善民生提供数据支撑、学术支持及政策建议。

课题组自 2011 年开始调查以来，已连续 7 年，每年出版发布调查研究成果——公共服务蓝皮书《中国城市基本公共服务力评价》。报告受到中央和地方政府及相关职能部门的高度关注，产生了积极的社会影响。

2017年,课题组根据以往调查的经验和结果,以及时政热点的变化,对基本公共服务力评价指标体系及问卷进行了小幅优化与调整,在全国38个主要城市发放问卷26000份,回收有效问卷24643份。调查研究聚焦于38个主要城市的基本公共服务满意度,对相关城市的基本公共服务满意度进行了排名,对基本公共服务的医疗卫生、公共住房、公共交通、公共安全、社保就业、基础教育、城市环境、文化体育、公职服务九个方面也进行了排名。使用“GDP对公共服务满意度杠杆指数”“公共服务满意度上升指数”“公共服务满意度发展指数”等评估工具对调查结果进行纵向和横向的立体式评估研究。在评价和研究的基础上,为提高基本公共服务满意度提出政策建议。

一 2017年城市基本公共服务满意度的 评价指标体系

在以往城市基本公共服务满意度调查的基础上,为了使调查既具有可操作性、科学性和持续性,又切合公共服务热点的变化,2017年的调查小幅优化了城市基本公共服务满意度评价指标体系。2017年城市基本公共服务满意度评价指标体系共包含九个一级指标,分别是公共交通、公共安全、公共住房、基础教育、社保就业、医疗卫生、城市环境、文化体育、公职服务,47个二级指标,53个三级指标(见表1-1)。

表1-1 2017年城市基本公共服务满意度评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标(问卷主观题设置)
公共交通	拥堵度	您外出时,通常情况下感觉路上拥堵吗
	便利度	您外出时,通常情况下乘坐公共交通工具(公共汽车、地铁等)感觉方便吗
	舒适度	您出门乘坐公共交通工具(公共汽车、地铁等)通常觉得拥挤吗
	典型交通问题	您在本城市打车时,等待出租车的的时间一般大概是多久
	整体满意度	请您对本城市的公共交通情况进行整体评价



续表

一级指标	二级指标	三级指标(问卷主观题设置)
公共安全	财产安全	过去一年遭遇过或看见财物被偷盗、抢劫
		过去一年遭遇过或看见诈骗现象(如传销、消费陷阱等)
		过去一年遭遇过或看见高利贷现象
		过去一年遭遇过或看见制假、贩假、售假
	人身安全	过去一年在本城市遭遇或看见行人闯红灯的情况
		过去一年遭遇过或看见性骚扰
		过去一年遭遇过或看见暴力恐怖事件
	食品安全	您如何评价本地政府的食品安全监管工作
信息安全	您或您认识的人是否遇到过个人隐私信息泄露的情况	
灾害防护	请问本城市的政府是否有过应对灾害(地震、火灾、水灾等)的宣传或演练	
整体满意度	请您对本城市的公共安全情况进行整体评价	
公共住房	保障房政策	您本人或认识的人是否享有或了解本城市的保障性住房
	保障房公平度	您如何评价本城市保障性住房申请的公平程度
	房价调控	您觉得宏观调控政策对您所在城市的房价有影响吗
	整体满意度	请您对本城市的住房保障情况进行整体评价
基础教育	入学	是否遇到过孩子上幼儿园/小学/初中需要找关系或交赞助费
	教育收费	就您所知,您所在城市义务教育阶段学校乱收费现象
	课外补习	孩子参加升学相关类(语、数、外、理等)补习班的情况
		孩子参加兴趣特长类(音、体、美、书等)补习班的情况
	教育资源	孩子上幼儿园/小学/初中是否遇到择校等教育资源不公平的情况
整体满意度	请您对本城市的基础教育情况进行整体评价	
社保就业	就业服务	您所在城市政府有没有为求职者提供相关就业服务
	弱势群体救助	您认为本城市弱势群体(孤寡老人、低收入者、流浪人群)是否得到有效救助
	养老服务	您对本城市的养老服务(社区养老、养老院设置等)是否满意
	创业扶持	您所在的城市政府是否出台了扶持创业的政策,并进行了有效落实
	整体满意度	请您对本城市的社会保障和就业情况进行整体评价
医疗卫生	就医时间	最近一次去本城市的公立医院看病,从排队挂号到医生接诊等了多长时间
	医疗费用	您去本城市的公立医院看病,是否感觉有不必要的检查和费用发生
	医疗便利度	请问您去离家最近的公立医院(包括社区医疗卫生中心)的便利程度
	医疗效果	您对当地公立医院医生的服务如何评价
	整体满意度	请您对本城市的医疗卫生情况进行整体评价

续表

一级指标	二级指标	三级指标(问卷主观题设置)
城市环境	水环境	城市生活环境满意度评价:河流湖泊水质如何
	绿化	城市生活环境满意度评价:绿化如何
	街道卫生	城市生活环境满意度评价:街道社区卫生如何
	城市景观	城市生活环境满意度评价:城市景观建设如何
	市政管理	城市生活环境满意度评价:政府对小摊贩管理的效果如何
	雾霾治理	您对过去一年本城市的雾霾治理状况是否满意
	整体满意度	请您对本城市的环境状况进行整体评价
文化体育	设施建设	您周边公共的文化体育场馆或设施是否能满足您或家人的日常文化体育需求
	政府文体活动	您对政府提供的文化/体育活动如何评价
	整体满意度	请您对本城市的体育文化情况进行整体评价
公职服务	等待时间	您上一次去政府相关部门办理具体事务等待了多长时间
	服务效率	您上一次去政府部门办事,整件事务办理完毕总共跑了几趟
	服务态度	您觉得当地政府部门工作人员态度好吗
	办事指引	您觉得当地政府部门办理事务前的流程指引或要求提示
	服务环境	您觉得当地政府部门接待环境舒适度如何
	电子政务	您觉得当地政府部门政府网站、政务微博与公众的互动性如何
	整体满意度	请您对本城市的公职服务情况进行整体评价
	公共产品和公共政策*	生活费用
您觉得所在城市公共交通费贵吗		
户籍制度		您觉得当前的户籍制度如何
延迟退休政策		您如何评价延迟退休这一政策改革
简政放权		您认为政府减少行政审批等简政放权的效果如何
社会热点		您对本城市共享单车的管理情况评价如何
	您或您认识的人的孩子是否遭遇过校园欺凌	
	您或您认识的人是否遭遇过机票超售	

*虽然“公共产品和公共政策”未包含在九个一级指标中,但对于研究城市基本公共服务具有重要的参考价值,因此在课题组的调查问卷中有所涉及,相关数据用于热点问题研究。

二 2017年城市基本公共服务满意度评价基本情况

(一) 2017年城市基本公共服务满意度评价问卷调查情况

对城市基本公共服务满意度进行大规模的定量分析具有重要意义。本次城市基本公共服务满意度调查共发放问卷 26000 份,其中有效问卷 24643 份,