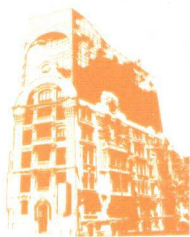


项目

总主编 / 纪宝成



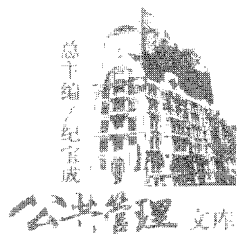
公共管理 文库

地方政府流程再造

● 姜晓萍 著

 中国人民大学出版社

国家重点图书出版规划项目



地方政府流程再造

● 姜晓萍 著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

地方政府流程再造/姜晓萍著. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 8
(公共管理文库/纪宝成总主编)
ISBN 978-7-300-16255-3

I. ①地… II. ①姜… III. ①地方政府 行政管理-研究-中国 IV. ①D625

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 191519 号

国家重点图书出版规划项目
公共管理文库 总主编/纪宝成
地方政府流程再造
姜晓萍 著
Difang Zhengfu Liucheng Zaizao

出版发行	中国人民大学出版社			
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080	
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)			
经 销	新华书店			
印 刷	涿州市星河印刷有限公司			
规 格	160 mm×235 mm 16 开本	版 次	2012 年 9 月第 1 版	
印 张	15.75 插页 2	印 次	2012 年 9 月第 1 次印刷	
字 数	253 000	定 价	49.80 元	

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

教育部人文社会科学研究项目成果

总序

纪宝成*

公共管理是当代社会科学研究的一个重要领域。经过 20 多年的发展，特别是公共管理一级学科的设置，我国公共管理硕士专业学位研究生教育的启动，以及高校公共管理本科专业的大量开设，公共管理已成为当代中国社会科学领域的教学与研究的一个充满生机活力和具有远大发展前景的学科领域。

同时，我们也应该看到，我国的公共管理教育仍然存在着不少问题。例如学科视野有待拓展，学科知识体系有待丰富，理论研究和教学内容落后于实践发展，针对性、应用性不强等。为此，中国人民大学出版社在大力引进国外优秀的公共管理出版物的同时，也积极组织国内学术资源，出版原创性的公共管理著作——“公共管理文库”，期望推动我国公共管理的理论创新，为我国的政府改革、公共服务体系的建设以及我国的现代化建设提供精神动力。

我非常欣喜地看到，“公共管理文库”从酝酿、组织到出版，得到了我国公共管理领域的专家学者的鼎力支持与无私帮助，通过专家学者的努力，体现出该文库的以下特色：

第一，坚持原创性。在中国，公共管理是一个正在发展中的新兴学科群，公共管理的教育也处于探索和发展阶段，在这一时期，我们更应该以务实的态度、实干的精神、前瞻的眼光进行公共管理方面的理论研究和实践总结。文库涉及公共管理的热点问题和前沿问题，不乏对公共管理领域的真知灼见，对公共管理理论的构建和发展将产生广泛而深刻的影响，为我国的读者特别是公共管理各专业的师生、研究人员以及公共部门管理者提供了崭新的知识。

* 纪宝成，中国人民大学原校长，教授、博士生导师，全国公共管理专业学位研究生（MPA）教育指导委员会副主任委员。

第二，坚持一流的学术水准。文库的作者基本上都是公共行政与公共管理领域及其分支学科的名家，这些著作凝结了作者多年的研究心得与教学经验，是他们的心血之作，具有重要的学术价值，特别是对于我国公共管理学科的发展的意义不可低估。相信该文库的出版能够为我国公共管理知识体系的创新提供很好的借鉴，对于推进我国公共管理的理论研究和实践发展产生积极的意义。同时，相信文库中所提供的新理论、新方法以及新的概念框架和思维方式对于推进我国公共管理教育具有积极的意义。

第三，坚持理论与实践的紧密结合。历史已进入 21 世纪，公共管理的理论与实践都发生了深刻的变化，特别是声势浩大的公共领域改革，不仅改变了当代政府管理的实践模式，而且也改变了有关公共管理的理论形态以及知识体系。一方面，如何建立与社会主义市场经济相适应的公共管理体系，是我国改革与发展过程中面临的一个重大课题；另一方面，我国公共管理改革实践的许多实际问题，都需要理论上的研究和探讨，需要理论的指导。文库的作者们面向公共管理实践，探讨公共管理的新课题，运用大量的实践经验和案例材料来说明相关的理论问题，所提出的理论与方法针对性、操作性强，具有现实的应用价值。

公共管理的理论创新与实践发展是一个永无止境的过程。我们相信，在公共管理领域专家学者的共同努力下，坚持“古为今用，洋为中用”的原则，我国的公共管理理论会更具创新性。同时，21 世纪是公共管理教育与研究大发展的新时期，在此背景下，我们期待“公共管理文库”能够发挥更大的作用，成为一个兼容并蓄、百家争鸣的学术舞台，成为吸引海内外专家学者共建中国特色的公共管理理论大厦的桥梁。



序 言



企业流程再造 (Business Process Reengineering, BPR) 是美国学者迈克尔·哈默 (Michael Hammer) 与詹姆斯·钱皮 (James Champy, 一译“钱匹”) 在 1993 年合著的《企业再造：企业革命的宣言书》中提出的企业管理理论与方法。该理论与方法不仅是 20 世纪中后期企业再造战略的重要内容，而且伴随新公共管理运动的兴起与发展，也逐渐被引入公共部门管理中，成为实现“政府再造战略”的重要工具，在降低行政成本、提高行政效率、促进部门协作、保证服务质量、满足公众需求等方面取得了显著的绩效。

近年来，我国一些地方政府开始引入流程再造的方法，尤其是各地各级行政服务中心大力推进的“窗口式办公”、“并联式审批”、“一站式服务”等部门联动机制其实都是流程再造方法的应用。同时，一些地方政府进行的“行政权力清单”、“行政权力公开”、“行政效能建设”等创新探索，其实也是对各部门办事流程的梳理、优化与公示，更多体现为行政过程的高效便捷、公开透明。然而，尽管在各级政府部门都能看到工作流程上墙上网，流程管理也成为当下官员的时尚口头禅，但我们也要清醒地认识到，实践中的方法应用并不等于理性上的自觉认知，政府流程再造的理论研究，在我国还处于初始阶段，很多基本问题，还有待我们阐释与解答。比如，政府流程再造的性质、功能与特性是什么？政府流程再造与企业流程再造的本质差异在哪里？源于企业流程再造，引入政府管理后能否适应新的行政生态环境，是否具备可行性？将会遭遇什么样的障碍？应该采取哪些适应性的变革构建契合我国国情的政府流程再造战略模式？怎样才能通过政府流程再造降低行政成本，提高服务质量，推动行政过程的公平、公正、公开，提高政府公信力，建设人民满意的服务型政府？……这些都是研究者不可回避的问题，更是地方政府在实践探索中迫切需要理论指导的现实难题。

笔者近年来一直关注流程再造理论与方法在我国政府管理中的应用，主持了四川省成都市的几项政府流程再造方案设计，在亲历这些政府流程再造推进过程中，深深地感到目前我国理论界对该问题的研究已滞后于政府实践探索，呈现出实践探索热情而理论研究乏力的态势，导致地方政府在推进流程再造的实践中往往处于半梦半醒之间，知其然不知其所以然。出于学术的兴趣与责任，笔者一直希望能将自己对政府流程再造的研究成果与实践经验整理成书，学界的朋友也给予了很多帮助和鼓励，但由于资料收集的艰难和自己的倦怠，至今才得以问世，实在惭愧。

本书是对我们承担的教育部人文社会科学研究项目“我国地方政府服务流程再造的理论与实践探索”课题成果的提升与拓展，其中部分方案设计、调研成果、对策建议，被地方政府采纳和推广应用，已产生了积极的社会效应。在项目研究与本书撰写的过程中，郭金云老师负责了地方政府流程再造的基本理论部分，范逢春老师参与了成都市政府流程再造案例研究部分，杨磊老师负责了地方政府流程再造的监控体系部分，在此表示衷心的感谢！

感谢中国人民大学出版社的支持，使我们的研究成果得以问世；感谢教育部人文社会科学研究项目资助，使我们能将实践探索转换为理论解读；感谢支持我们开展课题研究的各级地方政府，他们的认同使我们的方案设计与对策研究由文字转化为服务现实。

姜晓萍

2012年2月于川大花园

目 录

第一章 导言	1
第一节 研究背景	1
第二节 选题目的与意义	4
第三节 基本思路与主要内容	6
第四节 研究方法与研究路线	9
第五节 预期的创新点	11
第二章 流程再造的国内外研究现状述评	13
第一节 流程再造的国外研究现状述评	13
第二节 流程再造的国内研究现状述评	30
第三章 地方政府流程再造的基础理论	47
第一节 流程再造概述	47
第二节 地方政府流程再造概述	55
第三节 地方政府流程再造的性质和功能	60
第四节 地方政府流程再造的特性	61
第五节 企业流程再造与地方政府流程再造的比较	62
第六节 地方政府流程再造的基本原则与目标	66
第七节 我国地方政府流程再造的动因、可行性、 现实基础及障碍分析	68
第四章 我国地方政府流程再造战略的模式构建	98
第一节 地方政府流程再造的目标：服务型政府	98
第二节 地方政府流程再造的组织系统：流程型组织	107
第三节 地方政府流程再造的资源系统：多元协同机制	112
第四节 地方政府流程再造的监控体系：绩效评估	116
第五章 我国地方政府流程再造的实践比较分析	123
第一节 战略流程再造：上海市徐汇区公共服务流程再造	124
第二节 流程再造：浙江省工商企业注册登记业务流程	135



第三节 组织再造：沈阳市行政审批服务中心	140
第四节 我国地方政府流程再造实践的启示	143
第六章 实证研究：成都市政府流程再造案例研究	148
第一节 成都市车辆管理所工作流程再造案例	148
第二节 成都市高新区流程再造案例	160
第三节 成都市新都区建设项目审批流程再造案例	179
第四节 成都市龙泉区政务服务中心流程再造案例	194
第五节 成都市金堂县编制管理流程再造案例	203
结论与展望	211
附录1 成都市高新区企业对政府服务需求调查问卷.....	218
附录2 成都市高新区政府业务流程调查问卷.....	225
参考文献	230

第一章 导 言

政府流程再造,是指在引入现代流程再造理念和方法的基础上,以“公众需求”为核心,对政府部门原有组织机构、服务流程进行全面、彻底的重组,形成政府组织内部决策、执行、监督的有机联系和互动,以适应政府部门外部环境的变化,谋求组织绩效的显著提高,使公共产品或服务更能取得社会公众的认可和满意。近年来,我国一些地方在探索服务型政府建设的进程中也开始尝试政府流程再造,并在优化服务流程、简化办事程序、促进内部协作、提高服务质量等方面取得了一定的成效,但也面临基础理论不系统、战略设计与策略实施不完善、实践案例比较分析不足等问题。本书旨在针对上述薄弱环节进行系统研究,为地方政府推进服务流程再造提供理论支撑和实践对策参考。

第一节 研究背景

流程再造是美国麻省理工学院计算机科学教授迈克尔·哈默与詹姆斯·钱皮在1993年合著的《企业再造:企业革命的宣言书》中提出的组织管理理论。理论通过重新设计或规范组织经营的流程,以便使这些流程的增值内容最大化,使企业在成本、质量、服务和速度等方面获得显著的改善,激发和增进企业的核心竞争力。其创新之处在于它是对前人关于流程管理思想、组织管理思想以及信息技术对组织的影响等理论和方法的一种集成,打破了建立在劳动分工理论基础上,以部门职能、分工、等级为层级隔离的传统组织形态,摒弃了官僚科层之下的封闭式企业作业管理模式,建立了最大限度地适应以“顾客、竞争、变化”(Customer, Competition, Change, 3C)为特征的现代企业经营模式。

20世纪70年代至80年代,经济的不景气使西方国家的工业面临着



顾客购买需求降低、企业间竞争加剧等严峻挑战。同时，经济的全球化也带来了国际市场竞争中新的挑战者，二战后崛起的日本逐渐成为欧美市场上有力的竞争者，不仅带来了高质量的产品，也带来了新的工商管理理念、管理哲学和经营战略。全球化背景下的市场，几乎变成了企业求生存的战场。为了在竞争中取胜，企业家们纷纷寻求全面变革的策略与工具，因而，全面质量管理、矩阵管理、IT 新技术等应运而生。然而，这些管理工具的应用虽然给企业注入了新的活力，但基本上都是对原有企业管理模式的修补与优化，并未根本解决传统企业层级组织按职能分工、流程隔离导致运行延误多、费用高、效率低的积弊。尤其是建立在传统流程基础上的 IT 技术，只是解决了工作任务的自动化，甚至会出现将原有无效任务自动化后导致无效流程被锁定、组织僵化不灵活的现象。上述管理工具的不尽如人意，使人们致力于寻找能够突破传统职能分工弊端，根据顾客需求形成跨越部门樊篱的新业务流程，以便在有效性、高效性、适应性等方面取得突破的新途径。于是，“流程再造”成为众多企业再造的选择，它在改善企业绩效，提升竞争力，帮助企业适应市场全球化挑战等方面发挥了显著的作用。莱斯特·斯洛在《世纪之争：未来的日、欧、美经济大战》中指出：“在过去的年代里，谁能发明新产品，谁就能在经济上取胜。但是，在 21 世纪，持续的竞争优势将更多来自新的流程技术而不是新的产品技术。反向工程已成为一种艺术。新产品的仿制不再是难事。过去的首要任务（发明新产品）现在变成了次要任务，而过去的次要任务（发明和完善新流程），现在则变成了首要任务。”^①

企业在经济全球化背景下采用的各种管理策略、创新的各种管理理论，对政府管理产生了深远的影响，催生了新公共管理运动与政府再造的兴起。实际上，以政府为主体的公共部门，同企业一样都是为社会提供产品，只不过企业提供经济产品，政府提供公共产品，因此都同样面临着经济全球化背景下的来自公众与组织内部的改革压力。政府作为现代社会中公共权力的行使主体，它的根本任务就是高效优质地提供公共服务，改善市场发展环境，提高经济发展水平与社会生活质量，使社会有序地运行和发展。但是，随着社会变革的不断加剧，现代政府组织在

^① Lester Thurow, *Head to Head: The Coming Economic Battle among Japan, Europe and America*, London: Nicholas Brealey Publishing, 1993.



其运行的内、外环境中都面临着越来越复杂的问题与困境。

1. 社会公众对政府公共服务的需求日趋多样化、个性化

随着公民社会的发展与公民意识的觉醒，社会公众不仅要求政府部门提供高效、便捷的服务，而且要求提供公平、公正、公开的服务。而政府公共服务的现状所导致的公众对政府绩效、行政障碍的抱怨，必然影响政府的公信力与合法性，政府必须寻找提高绩效的途径与方法，通过变革来获取公众的信任与支持。

2. 传统官僚制弊端成为行政障碍

政府职能的扩张导致其组织规模膨胀、层级增多、行政过程的链条过长。加之传统官僚制组织过细的部门分工割裂了完整的流程，使部门之间缺乏协调与联动机制，从而降低了行政效率和公共服务的品质，导致经济社会发展的行政障碍更加严重。

3. 市场发展对政府的服务能力提出了挑战

企业为应对经济一体化而主动迎接挑战，在管理战略与技术上进行了一系列变革，不仅为企业赢得了新的发展机遇和动力，同时也对政府的制度供给能力提出了更高的要求。所以政府能否师法企业再造的经验进行变革，不仅关系到企业发展的外部环境问题，也关系到政府自身是否具备适应新的经济社会形势的能力问题。

4. 信息技术更新对政府部门的服务理念和管理方式产生了极大的冲击

随着信息技术在世界范围内的迅猛发展，特别是互联网技术的普及应用，政府管理进入电子政务时代，公共事务的治理手段由平面化向网络化转变，政府迫切需要转变服务理念，改进管理方式，建设电子政府。

因此，引入现代企业管理理念与管理方法，对政府服务流程进行全面再造，无疑是政府提高行政效能、改进公共服务质量的必然选择。

20 世纪 70 年代至 90 年代继英国的“民营化”、“效率稽核”、“公民宪章”改革之后，澳大利亚和新西兰、瑞典、加拿大、荷兰等国也进行了财政公开、公共服务外包、人事制度、政府绩效等方面的改革。在美国，克林顿政府成立了国家绩效评审委员会，由副总统戈尔主持。该委员会从 1993 年 9 月到 1997 年 11 月，共提出了十个主要的绩效报告书，成为克林顿政府行政改革的行动指南，克林顿政府的行政改革旨在把美国政府建成“花得更少、做得更好、得到全美国人民关心的政府”。这场被称为“新公共管理运动”的世界性行政改革浪潮，其核心策略就是引



入了企业管理的理念、方法与技术,强调“顾客导向”的公共服务模式,推进公共服务的市场化和竞争机制。故又被称为“企业型政府”模式、“市场化政府”模式。源于企业管理实践的流程再造等管理工具被引入政府管理,并逐步成为独具特色的地方政府流程再造体系。经济合作与发展组织(OECD)的许多成员国开始在政府部门引入流程再造,比如美国发表了《国家运行状况审评》,指出了流程再造在显著改善公共部门和公共领域绩效方面的潜力。

随着我国经济社会的不断发展,如何转变政府职能,建立适应公众需求和经济社会发展的行政管理体制,为经济社会发展营造良好环境问题迫在眉睫。一些政府为了改善投资环境,营造区域竞争中的比较优势,开始吸取西方新公共管理理论的合理内涵,借鉴新公共管理运动的成功要素,探索将西方国家流程再造的理论与技术应用于政府的改革创新。比如,各地行政服务中心采用的一站式服务与行政审批流程再造;上海市徐汇区推进的公共服务流程再造;江苏省实施的税收流程再造;青岛、厦门、兰州等地政府推进的绩效评估等。这些改革尝试,在建立运转协调、规范高效的行政运行机制方面有所突破,极大地提高了政府服务的质量,消除了经济社会持续发展的行政障碍,降低了行政成本,优化了发展环境。



第二节 选题目的与意义

一、选题目的

流程再造不仅是企业战略管理的重要内容,而且在20世纪中后期被西方国家引入政府管理,成为“政府再造”的核心战略。因此,源于企业管理的流程再造,引入政府部门后能否适应新的行政生态环境?是否具备可行性?将会遭遇什么样的障碍?应该采取哪些适应性的变化?构建怎样的理论体系?选择怎样的战略策略?……这些是目前我国公共管理研究者面临的新问题,也是地方政府行政改革实践中面临的现实难题。

笔者近年来一直关注流程再造在我国政府管理中的应用,也作为咨询专家亲自参与了几项政府流程再造方案设计。在亲历这些地方流程再造推进过程中,深深地感到目前我国理论界在该问题研究方面已滞



后于政府的实践探索,已经不能满足政府实践对学术研究的需求。希望本书的研究能对地方政府的实践及时进行总结提炼,发现问题,提出对策建议;并且在我国地方政府流程再造实践的基础上丰富和发展地方政府流程再造的理论,构建具有中国特色的政府流程再造理论体系。

二、学术价值

目前国内外学者对流程再造理论的研究多偏重于“企业流程再造”,通过检索相关中文文献发现,自20世纪初流程再造理论问世至2008年,共有5400余篇学术论文的研究主题涵盖了“流程再造”,其中320余篇学术论文的研究主题涵盖了“政府流程再造”,直接以“地方政府流程再造”为篇名的仅50余篇。通过在外文学术搜索引擎(EBSCO)中检索外文期刊,发现共5300余篇学术论文的研究主题涉及了流程再造,其中540余篇学术论文涉及了政府流程再造,直接以“公共部门流程再造”(process reengineering in public sector)为篇名的共150余篇,直接以“政府部门流程再造”为篇名的仅6篇。研究成果的差异不仅表现在论著数量上,更反映在研究深度与广度上。关于企业流程再造的研究,目前已基本形成了较为体系化的理论框架与实施技术系统,但对地方政府流程再造的研究,国外专家多是采用案例研究方式,探讨流程再造在政府部门实践运用中的问题;国内研究多数局限在论述地方政府流程再造的概念内涵,地方政府流程再造对提高行政效能的作用以及对我国行政管理体制改革的影响;“电子政府”与地方政府流程再造、“一站式服务”与地方政府流程再造等方面,也有一些学者对政府开展流程再造的实践进行介绍。但与流程再造研究比较,显现出诸多薄弱环节,如缺乏对流程再造与地方政府流程再造的比较研究,尤其在分析流程再造理论如何影响地方政府流程再造、存在哪些障碍等方面比较薄弱;缺乏对我国地方政府流程再造战略模式的分析与建构;缺乏对我国地方政府流程再造的实证研究;等等。有感于这些研究中的问题,本书希望能在这些薄弱环节上有所贡献,力争在一定程度上弥补这些遗憾。

三、现实意义

随着我国市场经济体制的建立与完善,现行的政府管理体制已成为经济社会持续发展的瓶颈,迫切需要加快行政管理体制改革的步伐。政



府在学习企业先进管理理论与方法等方面进行了多样化的探索创新。全面质量管理、绩效管理、流程再造等逐渐被各地政府创造性地吸纳,形成了各具特色的政府创新。在推行行政审批制度改革的过程中,上海、成都、南京、深圳等地在规范行政审批范围的基础上,开始着力于优化行政审批流程,由此而开始了我国地方政府流程再造的历程,这不仅有利于政府简化办事程序,降低行政成本,提高行政效率,完善服务质量,而且更有利于改善区域发展环境。

综观目前各地正在兴起的地方政府流程再造热潮,我们会发现尽管各地政府都投入了极大的人力、物力资源,但收效却不尽相同。这就迫切需要对各地开展的地方政府流程再造实践进行比较分析,总结经验教训,同时也需要加快理论的研究,分析企业管理理论与方法对政府管理的影响,在实践中存在哪些障碍,提炼出符合我国国情的政府服务流程战略模式与实施策略,进而指导实践,从而形成从理论——实践——理论——实践的逻辑推进。同时,也希望能通过对我国地方政府流程再造实践的比较分析以及个案的实证研究,检验流程再造理论在中国实践中的问题,指出需要注意的障碍与误区,分析可能存在的风险,为政府进一步推进流程再造提供参考。



第三节 基本思路与主要内容

一、基本思路

流程再造在我国政府管理中的应用主要体现为地方政府流程再造的实践,该问题的研究目前我国还是一个相对薄弱的研究领域,缺乏系统的基础理论梳理与理论体系建构,面临着理论研究不足以支持实践的窘境。同时,目前各地政府在流程再造方面的实践探索,在绩效目标、实施策略、技术线路、工具应用等方面都呈现出多样化趋势,迫切需要我们已有的实践进行总结提炼,以体现实践模式的示范效应、借鉴作用和推广价值,避免以后的地方政府流程再造陷入误区,降低再造成本与风险。鉴于目前我国地方政府流程再造主要在地方政府的层面展开,中央政府尚未进行流程再造的实践,故本书将研究视野锁定在地方政府流程再造上,主要从“基础理论梳理与再造模式构建”和“实践比较与个案分析”两个方面展开探讨。“理论”分析侧重在宏观层面的原理剖析



与内在逻辑推理、模式构建。“实践”调研侧重观察地方政府流程再造的不同特征、有效度以及存在的问题。

首先从梳理国内外流程再造的研究现状入手，通过大量文献收集，了解国内外在流程再造和地方政府流程再造方面的研究现状、发展趋势和存在的不足，同时对流程再造的相关理论溯源辨析，理清流程再造的理论源流，对政府管理引入流程再造的基本原理进行分析，夯实地方政府流程再造的理论平台。为了充分了解我国政府管理引入流程再造的动力与原因，本书将地方政府流程再造放在全球化与经济一体化的大背景中进行考量，一方面从市场发展对政府制度环境的需求、公众对政府公共服务能力的需求来分析需求压力对政府管理改革的影响；另一方面从全球化背景下国家竞争力对政府能力的需求、区域投资环境竞争力对地方政府能力的需求来分析政府间的竞争压力对政府管理改革的影响。在此基础上从西方国家的经验借鉴、我国政府引入流程再造的现实基础等方面论证我国地方政府开展流程再造的可行性。同时立足于企业与政府的不同属性，理性剖析我国政府管理引入流程再造面临的困难与障碍，在此基础上，将重点转向对我国地方政府流程再造的模式构建与实现策略的探讨。从而完成地方政府流程再造“是什么——为什么——做什么——怎么做”的理论解读。

本书对流程再造在政府管理中的实践与应用观测分两个层面。其一，从中观层面对我国地方政府流程再造实践进行比较研究，总结其经验与启示；其二，从微观层面对成都市政府部门开展流程再造的个案进行实证研究，以验证前述的地方政府流程再造理论模式。

二、主要内容

第一章：导言。主要论述研究的背景、选题目的与意义、基本思路与主要内容、研究方法与研究路线、特点及创新等。从流程再造的产生及其对企业再造的影响、新公共管理运动将流程再造导入政府再造、我国行政管理体制改革进程中政府对流程再造的学习等方面分析研究背景。认为：从流程再造的学科属性说明这是一个需要整合管理学门类中企业管理学、公共管理学、管理科学与工程、信息科学等开展多向度研究的共同领域。选择该选题一方面是希望能在企业管理与公共管理的学科交叉中，寻找到共同关注的领域，尝试企业管理与公共管理学研究间的互动与融合。另一方面也是由于作者曾参与过有关地方政府流程再造的项