

BENCHMARKING

公共行政与公共管理经典译丛 Public Administration and
Public Management Classics

公共 部门标杆管理

[美] 帕特里夏·基利
史蒂文·梅德林 著
休·麦克布赖德
劳拉·朗迈尔

Patricia Keehley, Steven Medlin,
Sue MacBride, Laura Longmire

Achieving Performance
Breakthroughs in
Federal, **突破政府绩效的瓶颈**
State, and Local Agencies

公共管理实务系列
Public Management Practice Series

 中国人民大学出版社

FOR BEST PRACTICES IN THE PUBLIC SECTOR

公共行政与公共管理经典译丛

Public Administration and
Public Management Classics

公共 部门标杆管理

Achieving Performance
Breakthroughs in
Federal, **突破政府绩效的瓶颈**
State, and Local Agencies

[美] 帕特里夏·基利
史蒂文·梅德林 著
休·麦克布赖德
劳拉·朗迈尔

Patricia Keehley, Steven Medlin,
Sue MacBride, Laura Longmire

张定淮 译校

公共管理实务系列
Public Management Practice Series

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共部门标杆管理：突破政府绩效的瓶颈 / (美) 基利等著；张定淮译校
北京：中国人民大学出版社，2002
(公共行政与公共管理经典译丛·公共管理实务系列)

ISBN 7-300-04117-5/D·652

I. 公…

II. ①基…②张…

III. 公共管理

IV. D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 031504 号

公共行政与公共管理经典译丛

公共管理实务系列

公共部门标杆管理：突破政府绩效的瓶颈

帕特里夏·基利

[美] 史蒂文·梅德林 著

休·麦克布赖德

劳拉·朗迈尔

张定淮 译校

出版发行：中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部：62515351 门市部：62514148

总编室：62511242 出版部：62511239

E-mail: rendafx@public3.bta.net.cn

经 销：新华书店

印 刷：涿州市星河印刷厂

开本：787×965 毫米 1/16 印张：17.5 插页 2

2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

字数：268 000

定价：28.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

《公共行政与公共管理经典译丛》

总 序

在当今社会，政府行政体系与市场体系成为控制社会、影响社会的最大的两股力量。理论研究和实践经验表明，政府公共行政与公共管理体系在创造和提升国家竞争优势方面具有不可替代的作用。一个民主的、负责任的、有能力的、高效率的、透明的政府行政管理体系，无论是对经济的发展还是对整个社会的可持续发展都是不可缺少的。

公共行政与公共管理作为一门学科，诞生于20世纪初发达的资本主义国家，现已有上百年的历史。在中国，公共行政与公共管理仍是一个正在发展的新兴学科。公共行政和公共管理的教育也处在探索和发展阶段。因此，广大教师、学生、公务员急需贴近实践、具有可操作性、能系统培养学生思考和解决问题能力的教材。我国公共行政与公共管理科学研究和教育的发展与繁荣，固然取决于多方面的努力，但一个重要的方面在于我们要以开放的态度，了解、研究、学习和借鉴国外发达国家研究和实践的成果；另一方面，我国正在进行大规模的政府行政改革，致力于建立与社会主义市场经济相适应的公共行政与公共管理体制，这同样需要了解、学习和借鉴发达国家在公共行政与公共管理方面的经验和教训。因此无论从我国公共行政与公共管理的教育发展和学科建设的需要，还是从我国政府改革的实践层面，全面系统地引进公共行政与公共管理经典著作都是时代赋予我们的职责。

出于上述几方面的考虑，我们组织翻译出版了这套《公共行政与公共管理经典译丛》。为了较为全面、系统地反映当代公共行政与公共管理理论与实践的发展，本套丛书分为四个系列：（1）经典教材系列。引进这一系列图书的主要目的是适应国内公共行政与公共管理教育对教学参考及资料的需求。这个系列所选教材，内容全面系统、简明通俗，涵盖了公共行政与公共管理的主要知识领域，内容涉及公共行政与公共管理的一般理论、公共组织理论与管理、公共政策、公共



财政与预算、公共部门人力资源管理、公共行政的伦理学等。这些教材都是国外大学通用的公共行政与公共管理教科书，多次再版，其作者皆为该领域最著名的教授，他们在自己的研究领域多次获奖，享有极高的声誉。(2) 公共管理实务系列。这一系列图书主要是针对实践中的公共管理者，目的是使公共管理者了解国外公共管理的知识、技术、方法，提高管理的能力和水平，内容涉及到如何成为一个有效的公共管理者、如何开发管理技能、政府全面质量管理、政府标杆管理、绩效管理等。(3) 政府治理与改革系列。自20世纪80年代以来，世界各国均开展了大规模的政府再造运动，政府再造或改革成为公共行政与公共管理的热点和核心问题。这一系列选择了在这一领域极具影响的专家的著作，这些著作分析了政府再造的战略，向人们展示了政府治理的前景。(4) 学术前沿系列。本系列选择了当代公共行政与公共管理领域有影响的学术流派，如新公共行政、批判主义的行政学、后现代行政学、公共行政的民主理论学派等的著作，以期国内公共行政与公共管理专业领域的学者和学生了解公共行政理论研究的最新发展。

总的来看，这套译丛体现了以下特点：(1) 系统性。基本上涵盖了公共行政与公共管理的主要领域。(2) 权威性。所选著作均是国外公共行政与公共管理的大师，或极具影响力的作者的著作。(3) 前沿性。反映了公共行政与公共管理研究领域最新的理论和学术主张。

在半个多世纪以前，公共行政大师罗伯特·达尔（Robert Dahl）在《行政学的三个问题》中曾这样讲道：“从某一个国家的行政环境归纳出来的概论，不能够立刻予以普遍化，或被应用到另一个不同环境的行政管理上去。一个理论是否适用于另一个不同的场合，必须先把那个特殊场合加以研究之后才可以判定”。的确，在公共行政与公共管理领域，事实上并不存在放之四海而皆准的行政准则。按照建设有中国特色的社会主义的要求，立足于对中国特殊行政生态的了解，以开放的思想对待国际的经验，通过比较、鉴别、有选择的吸收，发展中国自己的公共行政与公共管理理论，并积极致力于实践，探索具有中国特色的公共行政体制及公共管理模式，是中国公共行政与公共管理发展的现实选择。

本套译丛于1999年底由中国人民大学出版社开始策划和组织出版工作，并成立了由该领域很多专家、学者组成的编辑委员会。中国人民大学政府管理与改革研究中心、国务院发展研究中心东方公共管理综合研究所给予了大力的支持和帮助。我国的一些留美学者和国内外有关方面的专家教授参与了原著的推荐工



作。中国人民大学、北京大学、清华大学、厦门大学等许多该领域的中青年专家学者参与了本译丛的翻译工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

《公共行政与公共管理经典译丛》编辑委员会

2001年8月

译者序



公共管理实务系列
公共行政与公共管理经典译丛

公共部门 (public sector) 这个术语常被人们译为公营部门, 很多人对这个词并不陌生, 但对于其所涵盖的确切范围却并不一定十分清楚。一般而言, 西方国家的公共部门的范围应该包括政府部门和由政府管辖、经营的一切机构、企业以及某些具有准政府职能的中介组织, 甚至还包括一些由政府拥有股权的企业。总之, 其中的“公共”一词的内涵与“社会”的内涵相联系。由于公共部门是以政府部门和机构为主体的, 且公共组织与政府之间有着内在的密切关系, 因此, 改善公共部门的绩效是关乎政府形象的大事。然而, 在人们为改善政府绩效而作出努力时, 其中的一个重要环节——如何使绩效量化, 并实现标杆管理的问题却一直困扰着世界各国政府。其困难在于:

其一, 绝大部分的公共部门的工作难以量化。除了



与社会接触紧密的具体公共服务的内容之外，一般而言，对于政府的运作，是难以形成可以衡量其工作优劣的标准的。在过去近二十年西方国家行政改革的过程中，不少国家的政府虽也曾努力实现“衡工量值”的理念，并试图使之量化，然而操作起来却困难重重，结果是，政府在这一方面往往裹足不前。

其二，公共部门与私营部门之间的经验交流渠道不畅，进而使两者之间有关标杆管理的信息难以相互分享。历史地看，私营部门是使公共部门产生活力的重要源泉之一。不论是科学管理的内容、行为科学的分析方法还是系统理论的运用等都是私营部门先执牛耳，尔后才逐步进入公共部门之中。显然，公共部门在理念的创新和技术的采用上不得不以私营部门为师。然而，政治上具有的优势往往使公共部门具有自傲的心理，很难屈尊去向私营部门讨教，除非受到了强大的政治压力。两者之间形成的差距主要由其各自在面对激烈的竞争的情况下可能出现的结果所决定：前者可以在政府的羽翼之下受到保护，继续生存，而后者则必须要么勇敢地面对严酷的竞争来获得生存，要么面对死亡。如若没有新公共管理主义的兴起，公共部门仍不会放下自己的架子，私营部门的经营理念 and 手段也不会自然而然地为公共部门所采用。

其三，公共部门作为官僚系统的一部分不能不带上官僚组织的烙印，其组织内部的文化、组织架构和其循规蹈矩的工作程序无不带有官僚的惰性。这些因素都自觉或不自觉地使之对变革存有某种抵制的心理，从而使改进绩效的努力容易归于失败。

新公共管理主义的兴起犹如一股强大的力量，在过去的二十余年中荡涤着官僚的积弊，使公共部门已经或正在发生深刻的变革：“经营”和“投入产出”理念对公共部门已不再陌生，“重塑政府”也已成为政治家的竞选内容，“以市场为导向”的经营性战略已主导公共服务的提供，对市民作出积极回应逐步成为公共部门的宗旨。与此相伴，公共部门与私营部门在理念及管理技术上的差距也在日益缩小，两者都开始从对方的最佳实践中吸取经验的养分，以实现各自的不同目标。本书介绍的内容正是基于这一背景的。

然而，正如本书作者在英文版序言中所指出的那样，尽管公共部门存在着上述较大的变革背景，但公共部门感到要想找到实现绩效突破的具体



操作方法仍然是很困难的事。因此，本书定位于帮助公共部门发现和实现最佳实践以及如何实现标杆管理的具体方法上。它好似一种指南，引导着人们通向实现最佳绩效之路——如何理解最佳实践、如何去寻找和选择最佳实践、如何为在本组织内采用最佳实践作准备、如何进行标杆管理、如何选择合作伙伴并为之建立牢固而协调的关系、如何利用有利条件和现实资源。本书字里行间不时向人们作出各种提醒，以保证最佳实践引进的成功。虽然它所介绍的实例可能与我国的实际情况大相径庭，但其所采用的方法是具有相当的启发性和参考价值的。

本书所涉及的现象在我国行政部门和事业单位中是十分常见的，在翻译本书的过程中，译者颇有其就是针对我们之感。试举一例，在我国，前往先进单位参观、访问、学习是司空见惯的事，但我们在进行这种活动之前，有多少人认真考虑过从事此类活动的目的、期望和细节？本书在介绍开展这一活动时却提出了两个步骤：第一，为现场考察作出规划。其中提出六个重要的工作重点，如：拟定、突出和检查在现场考察中所要提出的问题，收集资料的办法，参观小组每个成员在考察过程中所担任的角色，如何回避使受访者感到尴尬的内容，出发前如何与受访者商议日程，如何使受访者了解来访者的简要状况等等。第二，考察的实施。其中也列举了八项影响考察结果的注意事项，如：如何严格遵循议事日程，迅速进入工作考察程序所需携带的东西，如何以专业方式与受访者进行交谈，如何通过自己掌握的资料并通过与受访对象共享的方式来吸引对方，如何安排适当的间歇时间以便小组成员私下碰头并交换信息和感受，如何确认进行考察的目标是否实现，如何以礼貌的方式加强与合作伙伴之间的关系等等。这些看似简单的操作构想对考察的效果是具有直接影响的。显然，细节性的操作步骤并非可有可无。

本书的另一突出之点在于，它为读者附上了可供查阅的“标杆管理和最佳实践组织名录”，其中不仅包括了在美国十分突出的实行标杆管理和最佳实践的单位和组织的地址、电话、传真号码和电子邮件地址等，还包括了这些组织的网页，读者可以通过联通全球的现代网络了解美国的相关组织和机构在标杆管理和实施最佳实践方面的最新进展和成就，以便我们从中学到新的理念、新的思路和新的操作方式。如果条件许可，读者甚至可以和海外在这方面颇具成就的组织和机构进行联系，以便使自己所在的



工作单位或组织与之建立进行标杆管理和实施最佳实践方面的合作伙伴。

学习西方的先进技术的一条重要原则是“洋为中用”，而不能“食洋不化”。在向那些标杆管理和最佳实践的组织学习时也应如此。美国的先进经验固然重要，但如果生吞活剥，其效果就可能不理想，甚至可能产生适得其反的结果。本书旨在介绍进行标杆管理和发现、实施最佳实践方面的方法、思路和理念，以供读者参考，并在整体上提高我们的绩效水准。但愿本书能对我国各级政府工作效率的提高有所助益。

尤其值得一提的是，随着我国市场经济体制的日趋完善，国有企业和民营企业在市场的压力下将会产生许多值得政府部门学习和模仿的“最佳实践”，政府部门应当本着虚心的心态学习之，从而真正实现我们政府的宗旨——为人民服务。

译者在全书的翻译过程中感到困难的是，其所涉及的机构名称和地名太多，有些相同的地名可能存在于不同的地域。译者虽曾通过网络查询，并力争标注清楚，但仍然可能出错。好在中国人民大学出版社严肃认真，要求标明原文的页码和专有名词的原文，从而为读者查阅原文提供了方便。如有错译之处，敬请读者指正。

在本书翻译过程中恰逢本人给研究生开设专业英语的课程，下列同学参加了本书稿的初译工作。其中，程浩：前言和第一章；秦小鹏：导言、第三章、第十一章和资料库 A；王孝鸣：第二章；王晓波：第四章和第五章；吴权伟：第六章和第十章；吴章勇：第七章；唐元松：第八章和第九章；张全忠：资料库 C。程浩和秦小鹏两位同学还为本书的部分章节做了初步的校稿工作。本人对全书做了严格的审校，特在此说明。

张定淮

2001年12月于深圳大学海滨小区

序 言

公共管理实务系列
公共行政与公共管理经典译丛



xi 当一个国家从工业化社会进入信息化社会时，其政府将经历一个重要转变。你可以从日常事务中看到这种迹象：你用自动取款卡提取现金，杂货店的收款员（用电子设备）扫描你所购商品价款，你采用电子付费方式支付道路通行费，你的孩子在因特网上完成家庭作业等。

当人们习惯于这种快捷的、高质量的回应时，他们越来越难以忍受长时间的延误和烦琐、拖拉的公事程序，而这些常被认为是政府服务的特征。事实上，他们已经在要求政府更像一个商业公司那样来运作。

在这种情况下要取得成功，政府必须采用不同于——非常不同于——过去它曾采用过的运作方式。那些最有远见的政府很清楚这种压力并试着进行重组以适应（新形势）。但是，尽管讨论过再造与重塑、私有化与承



包、精简与控权、质量管理与持续改进，大多数政府机构还是很难获得它们需要（如何）开展上述活动的答案。

当皮特·马威克注册会计公司（KPMG）帮助州、城市、联邦机构、学院、大学和非营利组织通过这一过程时，我们发现大量的有关这种变化的理论和思想的书籍，但有关实际的操作手段指导和技术指南的书籍却很少（即使有的话）。

这就是本书所要论及的。这是一本充满已被证明行之有效的方法的操作规程书，旨在使其发挥适用性，而不是在你的办公室作摆设。如果它在那些艰苦卓绝地从事着实现真正转变的人们手中被翻阅得卷了角，那么它就应该被视为成功之作。

xii 幸运的是，公共部门不必在这种转变过程中盲目摸索。它可以遵循美国主要商业公司的做法，而这些大型商业公司在 20 世纪 80 年代就开始作出这种转变。它们所指引的道路可以帮助公共部门成功地应对由自身环境变化而出现的动荡。这将意味着私营部门的运作模型可以适用于公共管理的复杂世界——后者呈现出独特的压力和环境——而不是整体地被采用。

政府可以利用的主要工具之一就是标杆管理，这是一套通过将本组织的运作方法与别的组织的最佳实践进行比较而显著改善绩效的方法。从实质上讲，它描绘了一幅表明一个组织该从哪些方面进行改进的蓝图。

通过将你的组织与提供相似服务的公共部门或私营部门中的领先者进行比较，你能够取得工作方面的跳跃式改进。我们不是在谈论逐步的、渐进的变化，而是要谈论那些能够在绩效方面产生重大成果的根本变化。

我们已经看到标杆管理能够怎样激励公共和私营部门组织——包括我们自己的公司——进行转变。例如，KPMG 曾采用标杆管理来帮助一个大型制药公司改进其计划制备过程。将我们的（即 KPMG 的）客户与其他营销密集型（marketing-intensive）、规范化的行业所作的一个比较表明，尽管该客户的（计划制备）过程平均用了 90 天，它的标杆管理合作伙伴却仅用了一个小时！为了帮助该公司达到将该过程缩减到 30 天的最初目标，我们启动了一个新的程序，该程序准许工作人员在顾客所在地议订合约。

具有类似性的是，我们所帮助过的政府客户包括：从美国国防部到北卡罗来纳州和印第安纳波利斯市，使它们运用最佳实践来改进其运作。经



过这些努力，我们的客户正在改进其基本事务的程序——如采购、工资管理、数据处理和咨询柜台的运作——并为决策制定者提供有用的信息。

本书的基本内容是标杆管理的运作。这本书向你表明怎样使它以简单、明了的方式为你服务，而这些方式得到了从其他政府组织所选取的案例的支持。本书是为所有的公共部门高层领导、经理人员和那些想要满足——或额外满足——顾客期望的雇员而写的。我们希望通过选举产生的官员和委任的官员也能够读读它，因为真正的转变始自高层。另外，社区管理者和有关的居民能够用这里的信息来促进公共服务的提供者发现并实施最佳实践。 xiii

本书后面部分提供了一套决定标杆管理之步骤的方法。所描述的程序能够用来准备并实行一个标杆管理方案，然后实施已识别出的最佳做法并证实已改进的结果。通篇谈到了在公众看来要进行这种努力的政治现实。

内容概观

本书的架构旨在引导你了解这个过程。第一部分讨论那些在着手制定一个标杆管理方案之前必须涉及的问题。第1章提供了对一种最佳实践作出界定的标准，并描述了如何将这些标准应用于公共和私营组织的不同案例。在第2章，我们描述了什么是以及什么不是标杆管理，这两方面同等重要。我们的经验是，大量目前正被作为标杆管理来报道的东西，事实上仅仅是“实业观摩”——也就是瞧瞧别人正在做的事情。真正的标杆管理要求一套严密而有规则的方法。这一章探究了进行标杆管理的原因和在开始收集汇报标杆管理数据时你可能期望从本组织获得的关键内容。

第3章强调了一种能够接受的环境和政治气候的必要性。本章提供了一系列标准，以帮助你在对一个组织进行标杆管理之前进行准备情况的检查。第4章帮助你圈定标杆管理的最佳对象。因为没有组织能够在每一个程序方面达到世界一流——也没有一个组织能够负担得起为每一项职能找到最佳实践的做法——你的组织必须确定想改进哪些程序。

第二部分概括了标杆管理的一套详细方法以及怎样才能运用它来找到最佳实践。第5章解释了你怎样才能用这种方法来界定你的程序，在你感



xiv 兴趣的领域内发现其他组织的最佳实践，并为你的组织引入这种最佳实践。第6章提示了使利害相关人从一开始就参与进来的方法，以便为你的项目提供智力支持。

第7章强调了多方面考察潜在的标杆管理合作伙伴的重要性。该章描述了挑选标准，也对这些标准的运用和合作伙伴的选择作出了考虑。第8章介绍了确保一种成功的合作关系所需的技巧、工具和手段，包括对实施现场访问、资料收集和其他程序的建议。

第9章谈到了判断何时何处引入最佳实践的艺术。根据我们的经验，一种做法若没有被所要引入的组织加以调整的话，是很少被采用的。差距分析法、个案研究法可以用来说明最佳实践将有助于哪些方面。

本书最后两章涉及到了这种真正的挑战：如何做到使这种新的实践和整个标杆管理过程始终保持动力。第10章强调了为采用该项目的结果而仔细规划一种战略的必要性。第11章概括了跟踪程序，特别是对不断变化的信息进行跟踪的必要性，它能保证你的组织不发生偏离。

最终，标杆管理的力量就在于当小组成员证明了一种最佳实践或新方法时所获得的“啊哈！”的体验中。反应总是同样的：“我们从未想到过那样做。为什么我们以前没那么做呢？”这些新方法通常导致更高层次的改进，因为它们碰撞出了新的思想火花。

随着你们的小组在你们所在的领域内实施最佳实践，你将改进以前所作的设计或实施措施。现在，你就正在实施标杆管理。那就是全部意义之所在。

皮特·马威克注册会计师公司总经理：
拉里·赫尔曼 (LARRY HERMAN)
皮特·马威克注册会计师公司合作者：
杰克·米勒 (JACK MILLER)

1996年8月

作者简介



公共管理实务系列
公共行政与公共管理经典译丛

xv 帕特里夏·基利 (Patricia Keehley) 有二十多年的公共和私营部门管理经验，包括参与许多标杆管理方案的工作。她在南佛罗里达大学获得了心理学学士学位 (1977)，获得该校公共管理硕士学位 (1983)，并获得佐治亚大学公共管理博士学位 (1990)。

基利于 1983 年在美国总审计局 (General Accounting Office) 开始了她在公共部门的职业生涯，在那儿，她花了一年的时间详细了解了美国众议院拨款委员会 (House of Representatives Appropriations Committee) 全体职员的情况。1989—1992 年，她在犹他州大学做客座教员，担任公共管理教育的主任。作为库珀斯及利布兰德顾问公司 (Coopers & Lybrand) 的顾问，她与许多公共部门组织合作实施质量管理和标杆管理系统。



1994年，基利创立了艾康集团有限公司（iKon Group, inc.），这是一个专门为公共和非营利部门提供绩效改进服务的公司。她的客户包括许多市、县、州政府机构和联邦机构。她主办了大量的有关公共部门组织绩效的培训会并发表演讲，同时发表了多篇有关质量管理和标杆管理的文章。

史蒂文·梅德林（Steven Medlin）是艾康集团有限公司的首席执行官。他有17年以上的在联邦部门工作的经验，先后任职于陆军行为与社会科学研究所以（the Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences）、总审计局和国内税务局（Internal Revenue Service）。他在斯特森大学（Stetson University）获得数学学士学位（1972），又获得北卡罗来纳大学定量心理学硕士学位（1974）和博士学位（1976）。

1989—1992年，梅德林担任国内税务局奥格登服务中心（IRS Ogden Service）的副主任，同时在那里担任该组织质量委员会主席，该委员会于1992年获得质量总统奖。作为国内税务局（IRS）系统开发的执行官，他的信息系统开发项目以其卓越和质量而赢得多项国家级奖。梅德林撰写了大量文章并在公共部门作了多次有关质量管理实施和组织绩效改善的演讲。他是一位著名的国际作家、培训师和展览主办人。

休·麦克布赖德（Sue MacBride）有五年以上的与政府承包商和非营利利益集团合作的经验。她先后与马萨诸塞州妇女政党竞选核心小组（the Massachusetts Women's Caucus）、波士顿水资源及排水管理委员会（the Boston Water and Sewer Commission）、房屋及城市发展局（the Department of Housing and Urban Development）、退伍军人事务局（the Development of Veterans Affairs）合作共事。她在韦尔兹利学院（Wellesley College）获得政治学学士学位（1991），并获得乔治·华盛顿大学公共管理硕士学位（1996），擅长州与地方政府管理研究。麦克布赖德在1995年5月作为研究合伙人加入艾康集团有限公司。

劳拉·朗迈尔（Laura Longmire）目前担任皮特·马威克注册会计师公司标杆管理主任。她在内部经营程序研究中起着协调、推进作用，并承担培



训任务，她还为皮特·马威克注册会计公司的客户提供有关标杆管理的咨询。

朗迈尔在密苏里南方州立学院获得生物学学士学位（1974），并获得达拉斯大学合同获得与管理（contract acquisition and management）专业的工商管理硕士学位。她是休斯敦国际标杆管理技术情报交流所指导委员会的委员。她近来为联邦质量管理学院、《全国绩效评论》杂志社（NPR）和西北大学凯洛格研究生管理学院（Kellogg Graduate School of Management at Northwestern University）讲授标杆管理课程。此外，她还在美国质量控制学会培训部和标杆管理资格能力部供职。

在加入皮特·马威克注册会计公司之前，朗迈尔是得克萨斯仪器公司（Texas Instruments）在全球实施标杆管理的积极倡导者。在得克萨斯仪器公司的质量信息系统内，她还开发了一个内部标杆管理图书馆和电子化标杆管理数据库。1989—1994年，她负责在得克萨斯仪器公司内开展标杆管理活动。她积极推进了以下领域的研究：产品开发、生产运作、订单登记、多样化管理、团队表彰和奖励、后勤与分销、成本建议以及绩效评估。在从事标杆管理工作之前，她担任过生产运作部经理。

1995年6月，朗迈尔被推选在美国众议院政府改革和监督委员会作证。她的证言也使得该委员会熟悉了绩效改善、标杆管理和（政府）重塑的内容。她被授予1996年度产业界妇女（TWIN）奖。