

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[®]

LUE BOOK OF PUBLIC SERVICE

中国城市 基本公共服务力评价 (2012~2013)

EVALUATION OF CHINESE CITIES' BASIC
PUBLIC SERVICE CAPABILITY (2012-2013)

顾问 / 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东

名誉主编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏

主 编 / 钟 君 吴正杲

副主编 / 刘须宽 刘志昌 张欣欣



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

2013
版



中国城市基本公共服务力评价 (2012~2013)

EVALUATION OF CHINESE CITIES' BASIC PUBLIC SERVICE
CAPABILITY (2012-2013)

顾问 / 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东
名誉主编 / 侯惠勤 辛向阳 易定宏
主 编 / 钟 君 吴正杲
副 主 编 / 刘须宽 刘志昌 张欣欣



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. 2012~2013/钟君, 吴正杲主编.
—北京: 社会科学文献出版社, 2013. 12

(公共服务蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-5401-6

I. ①中… II. ①钟… ②吴… III. ①地方政府—社会服务—
比较评价—中国—2012~2013 IV. ①D625

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 292340 号

公共服务蓝皮书

中国城市基本公共服务力评价 (2012~2013)

顾问 李慎明 李崇富 桂海嘉 郭纯东

名誉主编 侯继勤 李向阳 马定宏

主 编 钟 君 吴正杲

副主编 刘 宽 刘志昌 张欣

出版人 / 谢寿光

出版者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 皮书出版中心 (010) 59367127

责任编辑 / 高 启 王 颖

电子信箱 / pishubu@ssap.cn

责任校对 / 白 云

项目统筹 / 蔡继辉 任文武

责任印制 / 岳 阳

经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 20.5

版 次 / 2013 年 12 月第 1 版

字 数 / 332 千字

印 次 / 2013 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-5401-6

定 价 / 79.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

版权所有 翻印必究

公共服务蓝皮书编委会

顾 问 李慎明 李崇富 程恩富 邓纯东

主 任 侯惠勤 辛向阳 易定宏 钟 君

委 员 (按姓氏笔画排序)

冯亚平 刘须宽 刘志昌 李委明 吴正杲
辛向阳 张欣欣 罗文东 易定宏 顾 斐
郑承军 钟 君 赵 芮 侯惠勤 郭志法
戚学森

《中国城市基本公共服务力评价 (2012 ~ 2013)》课题组

组长 钟 君 吴正杲

成员 钟 君 吴正杲 刘须宽 刘志昌 张欣欣
吴昕宇 浦建梅 罗紫罗兰 杨 斌 栾文莲
陈 东 曾宪奎 伍景玉 王永磊 郭志法
陈建波 陈 贤 刘刚强 齐 冰 韩育哲
徐文华 刁 意 马 健 于字宁 王 明
王维刚 方海明 龙彦宏 史金鹏 石 建
伍景山 闫士红 汤建广 刘春雷 邢宝光
余福桃 张海滨 张文龙 张 恒 张 继
张 燕 李文静 易海波 郑昌锯 易 明
易刚权 罗仕华 屈元文 罗叶芳 柏 楷
胡雄雄 钟 浩 俄世坤 袁 东 高 强
康泽恩 黄 柯 韩 辉 臧志刚 魏华刚
李委明 顾 斐

执笔 钟 君 刘须宽 吴昕宇 刘志昌 浦建梅
罗紫罗兰

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

本课题获中国社会科学院重点学科建设经费资助和北京市重点学科建设经费资助，调查经费获华图教育集团资助。

中国社会科学院经济与社会建设研究室 华图政信公共管理研究院 联合研创

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以马克思主义为指导，长期致力于公共服务评估研究、社会建设及社会安全研究、经济建设及国家经济安全研究。

华图政信公共管理研究院依托华图教育集团，联合中国社会科学院等权威学术机构，始终秉承第三方研究立场，长期致力于为政府部门提供数据调查、管理咨询、业务培训等公共管理服务。

主要编撰者简介

侯惠勤 男，安徽省安庆市人，教授，博士生导师。中国社会科学院意识形态与文化安全研究中心主任，中央实施马克思主义理论研究和建设工程首席专家，中国社会科学院研究生院哲学学部主任、马克思主义研究系主任。著有《马克思的意识形态批判与当代中国》等多部著作。在《人民日报》、《光明日报》、《中国社会科学》等报刊上发表论文 150 余篇。

辛向阳 男，山东安丘人，法学博士，研究员、博士生导师。现任中国社会科学院中国特色社会主义理论体系研究中心秘书长，马克思主义研究院马克思主义发展研究部副主任（主持工作）。著有《新政府论》、《大国诸侯》、《科学发展观基本问题研究》等个人专著 10 余部。在《人民日报》、《光明日报》等报刊发表文章 400 余篇。

易定宏 男，湖南邵阳人，博士。现任华图教育总裁、中南大学兼职教授、长江商学院 MBA 导师、广东商学院客座教授。2001 年创立华图教育，在其带领下，华图教育在十年内迅速成长为集教育培训、网络教学、图书出版发行和政府咨询为一体的大型综合性教育集团。

钟 君 男，山东昌乐人，法学博士，副研究员。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主任。曾挂任重庆市丰都县副县长、中共重庆市委办公厅主任助理。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》、《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。

吴正泉 男,浙江衢州人。华图教育集团董事副总裁、首席政府关系官,政信宏阳管理咨询有限公司董事 CEO,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。

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:《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。

刘志昌 男,湖南临湘人,政治学博士,中国社会科学院马克思主义研究院助理研究员,澳大利亚迪肯大学访问学者。主要从事公共服务地方治理和社会建设研究。主持和参与国家社科基金项目、财政部重大攻关项目、中国社科院重点项目等多项课题,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。

张欣欣 女,内蒙古赤峰人,工商管理硕士。政信宏阳管理咨询有限公司调查事业部总监、管理咨询研究中心总经理。

吴昕宇 女,安徽六安人,社会工作硕士,华图政信公共管理研究院咨询师。

浦建梅 女,河北唐山人,工商管理硕士,华图政信公共管理研究院咨询师。

罗紫罗兰 女,湖南衡阳人,公共管理硕士,华图政信公共管理研究院咨询师。

摘 要

本书通过优化的基本公共服务力评价指标体系和 19844 份调查问卷,从医疗卫生、住房保障、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 2013 年全国 38 个主要城市满意度评价情况及各排行榜,并通过 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深入研究。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、打车难、城市黑车、安全感、食品安全、信息安全、房价调控、养老服务、自来水质量、空气质量、城市摊贩管理、公共产品价格、供暖 13 个核心问题进行了深入评价,并发布排行榜。从发展指数、杠杆指数和总排名上升幅度等角度,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。另外,新增公共服务专题研究,对公共服务购买、城市基础设施建设等热点问题进行了重点研究。

Abstract

This report, by using the optimized evaluation index system and analyzing the results of 19843 questionnaires, evaluated and studied the basic public service capability in 38 major cities, and issued the ranking lists and results of satisfaction of these cities from nine aspects, which are Basic healthcare and Public Health, Housing guarantee, Public Transportation, Public Security, Social Security and Employment, Basic Education, Urban Environment, Culture and Sports, and Government Services. Moreover, a series of indices are applied to further study the degree of public satisfaction with basic public services in 38 major cities, including the index of GDP leveraging satisfaction of basic public services, the rising index of cities' satisfaction of basic public service, and the development index of satisfaction of the basic public service elements. On this basis, according to the survey result, the report also evaluates in depth 13 core social problems which are most concerned about by the general public, that is, Traffic congestion, the Difficulty in getting Taxis, Unlicensed Cab, Feeling of Safety, Food safety, Information Leakage, Housing Price Control, Pension Service, Tap Water Quality, Air Quality, Public Products Price, Heating, Street Vendor Management. Related ranking lists are also issued. With the aim of providing examples and blueprints for the development of basic public services for other cities by researching and summarizing the experiences of the cities which have performed well on public services, this report analyzes in depth the practice of several specific cities which score high in the basic public service satisfaction survey. In addition, monographic studies of public service are newly added, to focus on some hot issues, such as the purchase of public service and municipal infrastructure construction.

目 录



Ⅱ I 总报告

Ⅱ.1 2013 年中国城市基本公共服务满意度评估与发展报告	001
一 城市基本公共服务满意度是基本公共服务力的 重要标志	004
二 2013 年城市基本公共服务满意度评价基本情况	012
三 基于评估工具的深入分析	020
四 研究结论及政策建议	027

Ⅱ II 评价报告

Ⅱ.2 2013 年主要城市公共服务满意度评价报告	036
一 38 个主要城市基本公共服务满意度评估概要	037
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	078
Ⅱ.3 2013 年公共服务基本要素满意度单项评价报告	109
一 医疗卫生篇	109
二 公共交通篇	116
三 公共住房篇	123
四 公共安全篇	130



五 社保就业篇	137
六 城市环境篇	143
七 基础教育篇	150
八 文化体育篇	158
九 公职服务篇	166

Ⅲ 调查报告

Ⅲ.4 城市基本公共服务热点问题调查报告	173
热点问题一 交通拥堵	173
热点问题二 打车难	180
热点问题三 城市“黑车”	186
热点问题四 安全感	190
热点问题五 食品安全	197
热点问题六 信息安全	201
热点问题七 房价调控	205
热点问题八 养老服务	210
热点问题九 自来水质量	217
热点问题十 空气质量	223
热点问题十一 城市摊贩管理	227
热点问题十二 公共产品价格	233
热点问题十三 供暖	237

Ⅳ 深度调研

Ⅳ.5 基本公共服务优秀城市深度调研	244
杭州市公共服务调研报告	244
厦门市公共服务调研报告	253
武汉市公共服务调研报告	267
贵阳市公共服务调研报告	272



Ⅲ V 专题研究

Ⅲ.6 基本公共服务专题研究	278
专题一 香港购买公共服务的经验及启示	279
专题二 国外统筹基础设施建设经营的做法及启示	284

Ⅲ VI 附录

Ⅲ.7 附录	292
一 满意度计算方法	292
二 样本数量及分布	293
三 参评城市分类一览表	296
四 2013 年城市基本公共服务满意度调查问卷	297
五 “公共服务蓝皮书”媒体影响力	306

CONTENTS



B I General Report

- B.1 The Evaluation and Development Report of Basic Public Service Satisfactoriness of Cities in China, 2013** / 001
1. The Satisfactoriness of Urban Basic Public Services as a Significant Indicator of Basic Public Service Capability / 004
 2. General Information on the Satisfactoriness Evaluation of Urban Basic Public Services, 2013 / 012
 3. In-depth Analysis Based on Assessment Indices / 020
 4. Conclusions and Suggestions / 027

B II Evaluation Report

- B.2 The Evaluation Report of Satisfactoriness of Basic Public Services in Major Cities, 2013** / 036
1. Evaluation of Basic Public Service Satisfactoriness in 38 Major Cities / 037
 2. Comparative Analysis of the Satisfactoriness Evaluation of Basic Public Services from the Perspective of City Classification / 078
- B.3 The Evaluation Report of the Satisfactoriness of Public Services by topic, 2013** / 109
1. Basic healthcare and Public Health / 109
 2. Public Transportation / 116
 3. Housing Guarantee / 123



4. Public Security	/ 130
5. Social Security and Employment	/ 137
6. Urban Environment	/ 143
7. Basic Education	/ 150
8. Culture and Sports	/ 158
9. Government Services	/ 166

B III Investigation Report

B.4 The Investigation Reports on Nine Core Issues in Urban Basic Public Services	/ 173
Issue 1: Traffic Congestion	/ 173
Issue 2: Difficulty in getting Taxis	/ 180
Issue 3: Unlicensed Cab	/ 186
Issue 4: Feeling of Safety	/ 190
Issue 5: Food Safety	/ 197
Issue 6: Information Security	/ 201
Issue 7: Housing Price Control	/ 205
Issue 8: Pension Service	/ 210
Issue 9: Tap Water Quality	/ 217
Issue 10: Air Quality	/ 223
Issue 11: Street Vendor Management	/ 227
Issue 12: Public Products Price	/ 233
Issue 13: Heating	/ 237

B IV In-depth Research

B.5 In-depth Research of Cities with Excellent Basic Public Services	/ 244
1. Public Service Investigation Report of Hangzhou	/ 244
2. Public Service Investigation Report of Xiamen	/ 253
3. Public Service Investigation Report of Wuhan	/ 267
4. Public Service Investigation Report of Guiyang	/ 272



B V Monographic Study

B.6 Monographic Study on Basic Public Services	/ 278
1. Experience of and Lessons from the Public Service Purchase in Hong Kong	/ 279
2. Practices of and Lessons from Comprehensive Arrangement of Infrastructure Construction and Management in other Countries	/ 284

B VI Appendix

B.7 Appendix	/ 292
1. Measurement Method for Degree of Satisfactoriness	/ 292
2. Sample Size and Distribution	/ 293
3. List of Cities Evaluated in this Report	/ 296
4. The Questionnaire on Urban Basic Public Service Satisfactoriness, 2013	/ 297
5. Media Influence of Blue Book of Public Services	/ 306