

<<城市公共服务理论与实践>>

图书基本信息

书名：<<城市公共服务理论与实践>>

13位ISBN编号：9787500483502

10位ISBN编号：7500483503

出版时间：2009-11

出版时间：中国社会科学出版社

作者：金南顺

页数：299

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<城市公共服务理论与实践>>

前言

城市公共服务是笔者近10年来所关注的主要研究领域。特别是2000年至2006年师从饶会林先生，在东北财经大学公共管理学院攻读区域经济方向博士学位，期间博士点对城市管理五大职能（导引、规范、治理、服务、经营）的广泛而深入的讨论，激发了笔者对城市公共服务研究的极大兴趣。

随着研究的不断深入及对一些发达国家城市公共服务的实地考察，笔者深深地感到，对城市公共服务领域的研究在中国具有极大的理论意义和深刻的现实意义。

笔者认为，城市公共服务是指城市政府利用稀缺的公共服务资源为满足“广义市民”生存和发展的需要而提供的精神服务、制度服务与具体服务的总称。

城市管理的五大职能中，城市公共服务职能具有影响面最大、影响力最深的特点，也是社会主义城市政府最应该有为的职能。

城市公共服务具有重要的经济意义和社会意义。

其经济意义表现在以下三个方面：首先来源于城市公共经济存在和发展的必然性。

“公共经济是一种产生于竞争性分散经济基础之上的，又反过来对分散经济起扶助、制衡、服务和推动作用的经济系列。

”

<<城市公共服务理论与实践>>

内容概要

《城市公共服务理论与实践》是一本用全新的顾客视角来解读中国城市公共服务理论与实践的研究专著。

作者基于“广义市民”、“顾客导向”、“服务流程再造”、“PDCA”以及“多米诺效应”等前沿概念及对事物的独到见解，解析了城市公共服务是什么、为谁服务以及如何服务等三大基本问题，并以此作为坚固的理论基础审视了中国城市公共服务五大实践领域的问题。

<<城市公共服务理论与实践>>

作者简介

金南顺，女，1965年4月生，吉林大学经济学硕士，东北财经大学经济学博士，大连大学经济管理学院院长、教授，兼任大连入学社会经济研究所常务副所长，发表论文50多篇，其中有10多篇被《新华文摘》、CSSCI或人大复印资料检索或摘用。主持各类项目20多项，其中包括国家社会科学基金项目《农民工的城市公共服务体系》。主要研究方向为城市管理、社会学、人力资源管理等。

<<城市公共服务理论与实践>>

书籍目录

| | | |
|----------------------------|--------------------|---------------------|
| 第一篇 城市公共服务的三个基本问题 | 第一章 城市公共服务对象 | ——“为谁服务”之解析 |
| 析 | 第一节 问题提出的时代背景 | 一 经济全球化与城市间竞争加剧 |
| 运动的 | 三 中国政府改革 | 二 世界范围内政府改革 |
| 理论 | 第二节 当代公共管理理论 | 一 公共选择理论 |
| 理论 | 三 新公共服务理论 | 二 新公共管理理论 |
| 政府权力的 | 第三节 城市公共服务官民关系 | 一 政府权力来自人民 |
| 政府权力的 | 三 城市公共服务中“人民”的事实载体 | 二 政府权力的责任约束 |
| ——“是什么”之解析 | 第一节 城市公共服务内容的研究基础 | 第二章 城市公共服务内容 |
| 二 城市公共品的种类 | 一 一般公共品研究的基本脉络 | 第一节 城市公共服务内容的研究基础 |
| 三 城市公共品特征 | 二 城市公共品的种类 | 一 先确定正确的导向,再选择正确的方法 |
| 第二节 城市公共服务的顾客需求导向 | 三 城市公共品特征 | 二 马斯洛需求理论应用 |
| 一 先确定正确的导向,再选择正确的方法 | 第三节 城市公共服务内容体系 | 三 城市化的加剧对未来城市 |
| 二 广义市民对城市公共服务的三维需求 | 一 以顾客需求为导向的理念对构建城市 | 公共服务需求的影响 |
| 三 覆盖广义市民的城市公共服务内容体系 | 二 广义市民对城市公共服务的三维需求 | 公共服务内容体系的要求 |
| 第一节 理论层面的基本问题 | 第三章 城市公共服务实现途径 | 三 覆盖广义市民的城市公共服务内容体系 |
| 一 城市公共服务与城市管理的关系 | ——“如何服务”之解析 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 二 城市公共服务供给主体 | 第一节 理论层面的基本问题 | 一 城市公共服务与城市管理的关系 |
| 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 第二节 多米诺效应对于提高城市公共服务的启示 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 一 多米诺效应的拓展思维 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 二 多米诺效应对提高城市公共服务水平的启示 | 一 城市公共服务与城市管理的关系 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 三 城市公共服务文化:多米诺效应中的最大能量叠加 | 二 城市公共服务供给主体 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 第一节 如何提升城市公共服务外部顾客满意度 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 一 城市公共服务导向:外部顾客满意 | 第一节 理论层面的基本问题 | 一 城市公共服务与城市管理的关系 |
| 二 城市公共服务的PDCA | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 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 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 第一节 基本认识 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 一 城市基础设施的概念界定、特性及意义 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 二 城市基础设施服务的三个环节 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 三 城市基础设施服务的主要目标 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 第二节 城市基础设施服务存在的问题 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 一 “马路拉链”折射出的问题 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 二 城市基础设施服务的供需失衡问题 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 三 城市基础设施供给体制问题 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 第一节 如何完善城市基础设施服务 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 一 城市基础设施服务的指导原则 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 二 对市场化的讨论 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 三 完善城市基础设施服务的方法措施 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 第一节 对城市教育服务的规范性认识 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 一 城市教育的意义 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 二 城市教育服务的主要内容和形式 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 三 城市教育服务的主要目标 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 第二节 城市教育服务存在的问题 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 一 城市教育服务的办学导向问题 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 二 城市教育服务供给模式存在的问题 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 三 农民工子女上学难的问题 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 第一节 如何完善城市文化教育服务 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 一 树立德智体全面发展的素质教育办学导向 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 二 促进城市教育公平 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 三 提高城市教育效率的方法措施 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| 第一节 基本认识 | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 一 为居民生活综合服务的意义 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 二 为居民生活综合服务的主要内容 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |
| | 第一节 理论层面的基本问题 | 第一节 理论层面的基本问题 |
| 第八章 城市公共灾害抗御服务 | 二 城市公共服务供给主体 | 二 城市公共服务供给主体 |
| 参考文献 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 | 三 城市公共服务组织内外顾客关系 |

章节摘录

城市公共服务中的官民关系考察必须在一定的时代背景下进行，目前的经济全球化、城市间竞争加剧以及世界范围内的政府改革运动都不可避免地对其产生影响。

经济全球化与城市间竞争加剧20世纪80年代以来，作为推动世界发展的最重要的力量，经济全球化不仅极大地影响着国家的发展，而且更为重要的是给城市发展带来了机遇和挑战，它使城市从国家的影子中走出来迈向世界竞争舞台，直接参与全球竞争。

城市的地位和作用也随之提高，城市的发展决定了一个国家的未来和在国际上的位置。

经济全球化冲击民族国家的理念，从而为城市活跃于更广泛的世界舞台奠定了基础，经济全球化在削弱国家主权，创造一个没有国界的世界的同时，赋予了城市以崭新的角色，即城市是一个国家经济增长的发动机，是国家竞争力和活力的来源。

同时，全球化的发展促进了新的城市竞争机制的产生：其一，全球化中的地方化分权效应使城市作为一个利益主体的地位得到强化，城市可以更加独立地思考其生存与发展的问題；其二，这种加剧的城市间竞争不仅表现在城市政府与中央政府间为争夺更多的利益讨价还价的博弈过程，而且更主要地表现为城市间为争夺资源、要素而博弈的过程；其三，从更广泛的空间来看，传统的国家竞争让位于城市间的竞争。

<<城市公共服务理论与实践>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>