

您的位置：比较政治研究网>实证分析

## 英、美、新加坡公共服务模式比较研究

作者： 顾丽梅 来源： 《浙江学刊》(杭州)2008年5期第107~112页

来源：《浙江学刊》(杭州)2008年5期第107~112页

作者简介：顾丽梅，政治学博士，复旦大学国际关系与公共事务学院副教授

内容提要：随着经济全球化和政治民主化的发展，公共服务领域也相应出现了一系列的变革，诸如从公共行政到新公共管理再到新公共服务，每次变革都与公共服务有关。故而，本文尝试对英、美、新加坡三国的公共服务模式进行理论的梳理与分析。通过研究与思考，笔者认为英国模式代表了典型的福利国家公共服务的模式，美国的公共服务是以多元文化为基础的产物、新加坡的公共服务模式以亚洲文化为基础，体现了另一种以政府为主导的模式，本文试图揭示它们的主要特征、实践与发展；寻找它们的共性与差异，探求这些模式已经取得的经验与教训，解读公共服务改革的核心问题是什么以及对我国公共服务的改革有何借鉴意义。

关键词：公共服务模式/新公共服务理论/市场化

20世纪八九十年代以来，各国公共部门涌现出针对传统行政模式缺陷的新的管理理论与方法，这种理论与方法可以缓解传统模式的某些问题，同时也意味着公共部门的运作方式发生了引人注目的变化，尤其是对公共服务的影响更为深刻，导致了公共服务模式的变迁。

### 一、公共服务模式变迁的理论基础

自英国的政府改革运动之后，各国都先后展开了轰轰烈烈的公共服务改革运动，但它的目标绝非在于减少政府的责任，相反是转变政府的角色，改变工作方法与观念，在沉重的财政压力与公共人力资源削减的前提下，带来品质更高的公共服务。不过，除了效率、品质和顾客导向的服务目标之外，欧美大陆各国的行政改革，却提供了另类的选择，更加标示出公平、正义等社会使命的重要性。依据这一理论，公共服务的改革以顾客为导向，公共服务改革所主要遵循的路径是将市场化的机制引入到公共服务的提供中来。这一理论推动了后来波及西方各国的公共服务改革的浪潮，但是不多久，新公共管理的“顾客导向”、“企业家政府理念”受到了新公共服务理论的批判。

什么是新公共服务？该理论的代表人物罗伯特·B·登哈特和珍妮特·V·登哈特认为，所谓新公共服务是指“关于治理体系中公共行政官员角色的一系列思想，而且这种治理体系将公民置于中心”。换言之，新公共服务锋芒所指，就是新公共管理的“掌舵而非划桨”原则。<sup>①</sup>在对这一新公共管理的核心原则进行批判的基础上，它试图重新确定公务员和公民之间的关系。新公共管理运动虽然改变了官僚制政府作为公共服务的直接提供者——这一角色，但是官僚制政府仍旧拥有极大的权力来决定公共政策，它仍旧是一个较为封闭的系统，公民依旧难以参与进而影响公共政策的制定。而新公共服务理论正是要改变“政府独自掌舵”的局面。在新公共服务理论看来，政府是人民的政府，因而政府应当是为公民提供服务而不是掌舵，公民的参与与公共服务的提供可以分担政府的责任。“公务员的首要作用乃是帮助公民明确阐述并实现他们的公共利益，而不是试图去控制或驾驭社会”。在此，新公共管理的“掌舵而非划桨”原则为新公共服务的“服务而非掌舵”<sup>②</sup>的价值观所取代。登哈特的新公共服务理论是在对传统公共行政理论和新公共管理理论进行反思和批

判的基础上提出与建立的，它主张用一种基于公民权、民主和为公共利益服务的新公共服务模式来代替当前那些基于经济理论和自我利益为主导的行政模式，未来的公共服务是以公民对话协商和公共利益为基础的，三者是紧密结合在一起的。简言之，登哈特的新公共服务理论本质上帮助我们重新认识到了公共服务的公共性及其主体的多元化。

当然，对新公共服务理论也有很多批判，有学者从研究对象、理论内容和理论形式三大维度对其进行了批判性的学术解构，论证了该理论的缺陷，指出新公共服务是一种假说而非理论；其对企业政府理论的批判大多有失公允并难以成文。<sup>③</sup>

另外，在欧洲大陆兴起的公民参与理论也对公共服务理论有很深远的影响，这一理论来源于丹麦的公共管理改革的经验。在格利夫和杰普森看来，丹麦在公共管理改革过程中面对了缺乏公民有效参与的困境。而这种缺陷是无法通过新公共管理自身加以解决的，要使改革得以成功，必须寻找其他的改革策略。而公民参与就是解决此困境的最好方式。<sup>④</sup> 公民通过广泛地参与到公共行政过程中去，通过对行政决策施加影响、对行政过程进行监督，与公共部门展开合作，提高了公共部门的行政绩效，满足了公民对公共产品的需求。显然，在当代主流公共管理理论的影响下，西方公共服务的模式发生了深刻的变迁。对此，本文将主要分析英、美、新加坡三种比较典型的公共服务模式。

## 二、英、美、新加坡公共服务的模式变迁

虽然，在当代主流公共管理理论的冲击下，各国的公共服务模式都发生了变迁；但由于西方各国在市场经济、私营个体、中介组织、市民社会的发育和成熟程度相差悬殊，则分别采取了不同的公共服务模式。本文则主要阐述英、美、新加坡三种比较典型的公共服务模式（见表1）。

### （一）英国“公平福利型”的公共服务模式。

英国的公共服务模式以20世纪70年代为分界线，即二次世界大战期间到20世纪70年代末的福利国家阶段和从20世纪80年代开始的削减福利国家因素的阶段。这是因为在英国的政治传统中，议会权力强大，能够对行政权力形成足够的制约，与此相应也形成了以“公众利益”为主导的传统行政文化，但几十年的实践证明英国传统的福利型公共服务的模式缺陷颇多；而20世纪70年代的危机则否定了凯恩斯主义理论的主导地位；基础设施需要大量投资，政府却入不敷出，因此英国社会在“公平”原则之外，偏向“效率”也是必然的趋势，削减国家福利也就在情理之中了。于是新时期英国的公共服务的提供也发生了重要的变迁，主要体现在以下方面：

第一、在实践中英国采用强制性竞争招标发展地方政府的职能。英国在公共服务领域发展地方政府的职能也采用了渐进的方法，逐步扩大范围。例如，1980年，在政府的规划和土地法案中，地方政府的投标范围是新建筑及建筑更新、房屋维修及保护、道路建设及维护等；而在1988年地方政府法案中，规定地方政府的CCT范围扩大为垃圾收集、建筑及道路清洁、学校及其伙食供应、车辆维护等；1989年加入了体育及娱乐服务管理；1994年进一步扩大到道路停车、安全、车船管理、法律、建筑和物业服务、住宅管理等；1995年又增加了信息技术及管理、金融、人事管理等内容。近10多年来，英国地方政府所参与和管理的地区事务的范围更加广泛，更加与技术的发展相联系，而且更重要的是地方政府自己参与这些领域的经营，地方政府本身不仅是一个管理性、服务性的政府，同时也是一个经营型的政府。

第二、英国公共服务的提供中以“公平”作为首要的价值理念，以国家为主体，实行对全民的普遍保障，但国家的保障仅限于平等地保障国民的最低生活水平，超出最低生活水平的生活需要则由个人承担。以社会保障为例，主要包括国民保险、国民医疗保健、家庭津贴和国民救助等构成。国民保险是对在离校年龄和退休年龄之间的所有人实行的强制性的保险；国民医疗保健制度是全民公费医疗制度，凡是在英国居住的公民，无须取得保险资格，均可享受各种医疗保健服务，所需费用主要由财政拨款支付；家庭津贴主要是发放给家长从事全日制工作、有未成年子女、收入低于官方规定标准的家庭，费用由国家财政负担；国民救助对陷于贫困状态的社会人员进行的救助，全部费用来自国家财政收入。

第三、英国非赢利性组织NPO（或NGO）仅次于美国，相对规模居世界第二位。自从1869年英国人亨利索里（Reverend Henry Solly）在伦敦成立了世界第一个慈善组织协会之后，1884年，英国人巴纳特（Canon S. A. Barnett）在伦敦创建了世界上第一个社区公社—今天遍布全球的社区服务中心的前身，名字叫汤恩比馆，这两大组织除救济贫民、协调各慈善机构外，还开创了社会工作的基本方式和方法，<sup>⑤</sup> 这就是英国非赢利性组织发展的前身。目前，英国的非营利组织在教育、文体休闲、社会服务这三个领域中最为活跃。非赢利性组织在政府治理中发挥着越来越积极的作用，这从英国养老服务领域的改革可见一斑。

## 英国养老服务的改革

英国由国家直接提供养老床位向出钱让老人自己买服务转变，养老机构逐步由公办向民办发展。

作为福利国家的起源地和典型代表，欧洲老人养老就是靠国家，通常不考虑自己应该做什么。在养老保障上，英国每年都要投入大量的人、财、物，为了缩减日益庞大的养老经费，英国在寻求更经济、更有效的路子。他们正在探索建立一项叫care budget的老年人照料年金计划，老年人如果不要国家提供养老床位，便可领取一份照料金，自己去社会购买需要的服务。这笔费用每年人均50000欧元，只相当于国家用于养老床位开支的2/3。去年，全国共有85000人选择了这种方式养老，至少为国家节约了3.3亿欧元。

国家由直接供养老床位，转向发钱让老人自己买服务，不仅压缩了养老金开支，而且促进了私人养老企业的发展。英国在最近4年内，私人控股公司已买断了全国90%的大型养老院的经营权。

这一养老服务领域的改革说明，近年来在英国推行的公共部门改革就是试图在公营部门运作中利用市场机制的优点：用者付费；用投标或合约方式增强竞争；引入内部市场；下放财政监控；把部分公营机构转为代理机构。最常用的是竞争性的投标或合约。

### （二）美国以市场为主导，以竞争为核心的公共服务模式。

美国的公共服务坚持以市场为导向，引进竞争和激励机制，强调通过经济增长、确保劳动者加入劳动市场，以劳动者对生产的贡献程度来保障其生活。美国的公共服务强调的是个人自助。以社会保险为例，其资金来源只是依靠被保险人及其雇主以社会保障形式缴纳的保险费，国家和一般税收只用于社会救助方面的支出。美国模式与其他模式不同，主要表现在以下两个方面：

第一，美国联邦、州与地方政府共同承担公共服务。在美国，公共服务最初都是由社团承担，联邦政府基本不干预。经历了20世纪30年代的大萧条之后，“罗斯福新政”加强了联邦政府的权力，联邦开始增加对州和地方政府的援助性拨款。之后，随着20世纪70年代石油危机的发生，联邦政府的权力不断向州和地方政府转移，大部分的国内项目都是通过联邦、州和地方政府之间复杂的合作机制来实施的。

第二，市场化的公共服务输出机制。美国的公共服务完全按照市场化的原则运行。其中公共服务合同出租（contracting-out）是市场化的主要形式，被广泛地用于政府的公共服务领域。在某种程度上而言，公共服务领域的合同出租是重塑政府、政府改革的关键，公共服务合同出租表现得极具活力，富有成效。

第三，NPO（或NGO）在公共服务的提供中扮演着重要而积极的角色。美国NPO / NGO和市民社会发育的非常成熟，公共服务的提供几乎无法离开NPO / NGO组织。近年来，美国NPO / NGO主要发展为如下团体：互助社、改良运动组织、社会服务组织、教育文化机构、慈善基金会等。NGO / NPO全方位地介入了地方政府的治理与服务之中，这可以从马里兰州哥伦比亚镇的公共服务提供中得到诠释：

#### 马里兰州Howard县哥伦比亚镇的NPO参与公共服务的模式⑥

在哥伦比亚镇，真正起管理作用的是哥伦比亚协会（Columbia Association，简称CA）。这是一个完全民间性质的自治组织。它的决策机构由11人的理事会组成，任期3年。其中10人是由10个住宅小区的居民分别直接选举出来的代表，1人是开发公司的代表。理事会设主席1人，负责召集会议。理事会下设全日制的管理机构，由理事会对外公开招聘。10个住宅小区也有他们自己的社区协会，根据居民的多少，分别由3至5人组成，由本社区的居民直接选举产生，任期2年，成为住宅小区的决策机构。每个住宅小区的社区协会都招聘有1至3名专职的社区管理人员。

民间性质的哥伦比亚协会管理着哥伦比亚镇3,400英亩的公共绿地，90英里长的人行便道，165个停车位，252个步行桥梁，3个大型湖泊和20个小型池塘，34英里的溪流谷地，40英亩的交响乐公园等公共设施。另外，哥伦比亚协会还向居民提供进行宗教信仰活动的设施，卫生保健，公共交通，社区艺术活动组织和社区活动设施等。

在资金来源上，2005年哥伦比亚协会的总收入为5773.4万美元，其中：运动和健身收入占38.36%；居民年度房租收入占29.4%；商业年度房租收入占15.3%；社区服务项目收入占5.1%……NPO花在公共服务上的经费占了整个支出的69%。

在民间性质的哥伦比亚协会和Howard县政府之间，他们是通过合同划分彼此的职责的。县政府负责哥伦比亚镇的公共安全、消防、基础教育、垃圾处理、邮政、主要道路建设和维护、路灯、供水和排水、电力等公共服务项目和设施的建设维护。其余如步行桥梁建设和维护、各种庆祝活动等等则由哥伦比亚协会来承担。

从1967年6月21日开始有第一批居民迁入哥伦比亚镇居住至今，整个镇区发展顺利，管理也井井有条。它的实践说明，由非政府的民间组织来管理一个10万人口的社区，并非天方夜谭。

从哥伦比亚镇的服务模式中，我们不难看出政府非常巧妙地利用了NGO组织参与公共服务的提供，可以得出对我国公共服务改革的经验是如何有效地实现政府与NGO / NPO组织的合作，如何将公共部门与私营部门在公共服务领域更好地结合起来，提高公共服务的质量与公共服务提供的效率。

从上述对英美两国的非营利组织在公共服务提供中的现状可以看出，英美国家公共服务模式的变迁表明了NGO / NPO组织与私营部门在公共服务的提供领域发挥了越来越重要的作用。英、美国的社会具有承接转移公共服务的能力，能够有力的接纳政府市场化转包、特许、和委托代理的公共服务生产和提供责任，并且乐于、善于参与社会公共服务，这和国家的文化传统、宗教理念以及公民性格密切相关，也是英美两国公共服务大力推行私营化、合作化、民营化的社会基础。这种共性也是对我国公共服务改革的主要启示；但是仔细分析，我们不难发现两国公共服务模式发展中的差异。如果说美国地方政府强调的是：政府如何通过NGO（NPO）的竞争与合作来改善公共服务的提供质量与效率；那么从英国的公共模式（尤其是养老服务的提供）中可得到的启示是福利型国家如何通过有选择的私有化来改善公共服务的提供，缓解政府的压力与负担，让政府更灵活、更精简、更有效。

当然，英美两国的公共服务改革也揭示了公共服务的市场化中仍然存在着很多问题和偏差，始终笼罩着腐败和丑闻的阴影。

### （三）新加坡以政府为主导“政社合作”型公共服务模式。

与英美两国以市场为主导的公共服务模式所不同的是，新加坡的公共服务模式是以政府为主导的公共服务模式，它强调的是政府的强力调控和垄断，表现为政府在公共服务的生产、提供和监管中均是强势支配力量，依照政府的计划性和权威性严格遏制公共服务市场化所带来的分散性和私立性。这种政府主导型的公共服务模式是由新加坡的特殊国情决定的，因为新加坡是移民国家，种族歧义多，导致公共服务市场化受种族歧义的制约，多元的文化和社会主体决定了必须由政府集权对公共服务进行权威性供给和生产，才能保证公共服务在全社会范围的覆盖和有效普及，由任何一个单一私人主体或代表某个利益群体的集团来提高公共服务都是力不从心的。同时，由于新加坡是岛国，缺乏自然资源，经济对外依赖程度高，政府在提供各种政策导向等公共服务时必须强化政府的统一权威性，在经济和政治稳定的大前提下提供政府主导的各类公共服务。但同时，新加坡政府和市场建立一种政府主导下的政府与市场的共生关系，一种特殊的上下分离、两手并用的公共管理方式，管理靠“威严”，服务讲“仁慈”，即宏观管理体现出一种权威性，依法对经济政策、公众社会生活等进行强干预，但微观的具体服务体现出较强的民主化，亲商、亲民的服务精神浸透在公共部门。这种政府与市场的共生关系，两手并用的公共服务的提供与管理方式，笔者认为对于我们建构中国的公共服务模式中是可以为我所用的指导原则。

新加坡以政府为主导的公共服务模式除了受制于它的国情之外，也与它本身所具备的亚洲文化传统有一定的关系。以新加坡公共服务改革的案例可见，政府需要整合资源，将非核心的工作采取合同外包的方式，在某种程度上与上海市浦东新区的功能区配套改革的理念是一致的，强调如何整合资源；并且，如同上海浦东新区在公安系统的改革中，所采取的如何将执法与非执法类的工作进行区分一样，对于公共服务的改革具有重要的指导意义与作用。在新加坡的改革案例中，我们还看到了“合作与协调”的重要性，合作不仅可以节约公共服务的资源，而且也可以提升公共服务的品质，中国在公共服务的建构中如何将之作为“精髓”，不仅强调政府与企业的合作、政府与NPO / NGO的合作，也需要政府各职能部门之间的合作，更好地优化公共服务提供的质量与效率。

#### 新加坡公共服务改革的案例⑦

新加坡公共部门节约开支，主要通过改变工作人员的传统观念、采取创新和节约的措施来实现，如整合资源、更新标准、减少用纸以及外包非核心工作等。统计数据显示，2005财政年度，公共部门通过集体采购服务合约，为政府节省了1600万新元，采用外包工作如停车场地的管理、资料中心的运作及笔录服务等，也为政府省了2500万新元。

新加坡的公共服务领域涉及多达15个政府部门及66家法定机构，2004年至2005年间，公用事业局通过统一调配、集中使用的方式，将运输车队的货车数量减少了18辆，节省货车开支100万新元，常年运费22.75万新元。建屋发展局及市区重建局则把管制停车场的工作外包给私人公司经营，建屋局预计每年节省320万新元，而市区重建局则每年可节省70万新元。教育部把管理图书馆的工作以6年期限的合约外包出去，预计每年可省下25万新元。

总之，受新公共管理和新公共服务的双重影响，西方各国的公共服务模式在关注诸如效率、最后期限、生产活动、测量标准、目标、分析、绩效、联合、结构、顾客以及程序这样的词语和概念的同时，也到特别

关注公共服务中的公民参与、公民权、公共利益、意义、伦理道德、社区以及民主等问题，没有放之四海而皆准的公共服务模式，只有在不同的历史阶段适应不同环境的公共服务模式而已，即便是在同一个国家，不同的地区在公共服务的提供领域中也需因地制宜构建符合自身情况的公共服务模式。

### 三、结论与反思：公共服务改革的核心究竟是什么？

无论是美国、英国，还是新加坡的公共服务改革究竟说明了什么？仔细思考，发现它们要回答的中心问题都是：政府在公共服务提供中的角色究竟是什么？对这一经典问题的不同理解决定了公共部门改革的方案，主要有三种观点：（1）“政社合作型”如新加坡通过发育社会组织来提供公共服务；（2）市场主导型如美国，政府是“效率专家”以企业为榜样，力图以最小成本获得最大回报；（3）公平福利型如英国，由政府买单提供公共服务。

第二个问题是公共服务的改革中“市场化是万能”的吗？通过上述分析，不难得出：公共服务市场化是20世纪80年代英、美发达国家行政改革的核心主题。公共服务市场化反应了公共服务供给领域政府职能的退缩和市场价值的回归。市场化在各国公共服务改革中的实践有成功也有失败（限于篇幅没有引用失败的公共服务案例），其失败的方面主要表现为：合同商之间只有有限的竞争或者根本没有竞争；合同外包的物品或服务难以明确界定；合同商拥有政府人员所不具有的专业知识和技能；政府管理人员难以监督合同的执行情况，如政府有的时候把公共服务外包给互相竞争的私人主体，但由于长期的垄断，市场上能提供该类公共服务生产的只有一个主体，即根本不存在竞争，所以很可能到头来这种旨在通过相互竞争而提高效率降低成本的市场化改革流于形式。还有，困扰目前民营化改革的是合同制定的困难和监督合同的巨额交易成本，由于在订立合同之前，政府没有足够的信息来预见以后将发生的合同变异、承包商钻合同漏洞等投机行为，加之合同订立的技术性、专业性，使得合同的订立难度很大。同时，为了确保承包商能如期，按质按量的来履行合同生产，政府要花费大量的人力物力成本来监督，巨额的交易成本是困扰市场化、合同出租和外包的一大问题。

鉴于以上教训，这对于我们当前在公共服务提供地领域，盲目地认为市场化是解决公共服务提供的质量与效率的观点，不啻是一记警钟，英、美、新加坡的公共服务模式的变革对于我们有启发性意义。市场化也好，民营化也罢，都不是简单地解决公共服务提供的灵丹妙药。所以，通过对西方公共服务的研究，得出的第二个重要的启示是，公共服务改革的核心问题：提升政府的公共管理能力，这是由西方公共服务改革中所暴露出的缺陷而得出的。

### 四、英、美与新加坡公共服务模式对建构中国公共服务模式的启示

英、美、新加坡的公共服务代表了三种典型的模式，到底给了我们什么启示？笔者认为，主要有：一是决策与执行分开。政府确定的公共目标不一定非要靠政府行政部门亲自执行，在实现公共目标的过程中，连接非政府部门和政府部门之间的中介是市场机制。二是公共服务供给的多元化与竞争性的公共服务提供。在多元主体的竞争中，既有私营部门的提供者，也有公共部门的提供者，政府提供的公共服务不一定非要由私营部门来承担才有效率，关键因素是公共服务的供给中必须有合理的竞争机制。三是消费者拥有对公共服务的选择权。

汲取西方各国公共服务改革的经验，结合中国国情，构建中国的公共服务模式应当遵循以下原则：

第一，政府在公共服务的提供中具有首要责任。公共服务的本质是为国家和地区的发展提供私人物品之外的必要公共资源，是政府应该承担的基本责任，公共服务改革本身是对政府公共管理的探索和实践，无论在中国还是西方概莫能外。中外公共服务的概念在21世纪的新形势下都有了新的内涵与拓展，即都把以“政府责任”名义提供各种涉及人民根本利益的公共服务放在关键地位，明确界定各级政府在公共服务中的责任，福利国家的改革事实上也并没有削弱政府对公共服务的投入。政府对各项社会性公共服务的比例基本都达到一半以上。英、美、新加坡在公共服务领域引入市场机制，并不意味着政府责任的弱化，而是对政府公共服务投入方式的合理定位。在公共服务供给多元化的格局下，政府仍然是最后责任人。作为社会主义国家公共服务更是其重要的职责之一，这也是责任性政府的根本需要。

第二，引入市场竞争机制调节公共服务的提供。当前，我国实现的是现代的市场经济体制，在这种背景下，政府与公民社会的关系将发生深刻的变化，这就需要政府与公民社会协调发展，既要增强政府权威，更要发展市场竞争机制，进行公共部门市场化改革运动，运用市场竞争机制来调节公共服务的提供。通过市场竞争机制，可以既改善公共部门的服务质量，又降低服务成本，提高服务效率。所以从某种角度上而言，中国的公共服务提供模式应该是以政府为主导、市场竞争机制的运行手段的多元主体的公共服务提供模式。

第三，为了提升公共服务的质量，需要授予公民参与公共服务提供的选择权。通过基层民主的建设，形

成“由下至上”的政治参与渠道，使公民能够有效的参与到政治生活中来，可以选择公共服务的提供主体与提供形式，真正提升公共服务的质量与公共服务提供的效率，使公民满意，建构责任性政府。

第四，按需提供公共服务，服务不仅是手段也是目的。政府提供公共服务的核心价值观是体现正义与平等。服务不是恩赐。政府的服务应从人民群众的切身利益出发，以群众的需要为前提，而不能以政府的需要为前提来强加于被服务者。总之，对服务型政府而言，服务是目的而不只是手段。

第五，完善的公共服务体系要求市场、政府和民间组织力量的良好的平衡，需要多元主体的介入，分担政府的责任。由政府部门垄断公共服务往往容易出现服务缺乏效率和质量不高的问题。比较之下，公共服务的供给是多元化的，社会两新组织（NGO / NPO）参与公共服务的供给就是其中重要的改革措施。从某种意义上说，公共服务的提供之所以存在不同的模式，主要表现为政府作用、市场作用和社会力量相对关系的区别。随着两新组织在中国社会的成长，经济的发展，以政府为主导的、多元主体的公共服务提供模式应当不失为当前较优的选择。

简言之，不论是那种模式，社会保障和社会福利等民生问题都是公共服务的重要内容，借鉴和采用何种模式，必须考虑我国的国情，构建具有中国特色的公共服务模式。

注释：

① [美] 罗伯特·B·丹哈特、珍妮特·V·丹哈特：《新公共服务：服务而非掌舵》，《中国行政管理》2002年第10期。

② Janet V. Denhardt and Robert B. Denhardt, *The New Public Service, Serving, not Steering*, published by M. E. Sharpe, New York, 2003, Chapter 2.

③ 周义程：《新公共服务理论批判》，《公共行政》2006年第12期。

④ See Carsten Greve, Peter Kragh Jespersen, *New Public Management and its Critics: Alternative Roads to Flexible Service Delivery to Citizens?* in Luc Rouban. *Citizen and The New Governance: Beyond New Public Management*, Amsterdam: IOS Press, 1999edt, p. 153.

⑤ 杨团：《关于NPO部门》，中国社会科学院社会学所，<http://www.help-poverty.org/cn/helpweb2/ngo/n46-1.htm>.

⑥ 高新军：《美国民间组织参与地方政府治理的案例调查》，<http://www.cppss.cn/yj/detail.asp?id=102>.

⑦ 新加坡：《公共部门节约见成效》，<http://www.xhjj.net/gddt/gjdt/2006-07-26/1153892256d65979.html>.

本站所收集的文章版权归原作者和刊物所有，如果涉及版权问题，请联系我们。

[\[关闭窗口\]](#)