

标准化管理下的行政服务质量提升：考评指标体系的作用分析

侯慧敏

中国气象局人工影响天气中心，北京市，100000；

摘要：本研究基于标准化管理理论，采用理论阐释与实践检视相结合的方法，分析考评指标体系在行政服务质量提升中的作用机制。研究发现，考评指标体系通过导向、监督、激励三重功能机制，沿着“标准设定→行为规范→质量改进”等三个传导路径，实现行政服务质量的持续提升。通过实践检视发现，现行考评指标体系在推动服务质量改善方面取得了积极成效，但仍存在指标设计科学性不足、实施过程问题较多、评价结果应用不充分等问题。基于标准化管理视角，提出了遵循统一性、科学性、可操作性、动态性和用户导向等原则的指标体系优化路径，包括评价方法改进、管理流程重构和保障机制建设。研究为行政服务质量提升提供了理论指导和实践路径。

关键词：标准化管理；行政服务；考评指标体系

DOI：10.69979/3060-8767.25.03.073

引言

当前，我国行政服务体系正经历着从传统管理模式向现代治理体系的深刻转变。如何有效提升行政服务质量，成为政府治理现代化的核心议题。标准化管理作为现代管理理论的重要组成部分，其在行政服务领域的应用日益受到重视。然而，标准化管理的实施效果很大程度上取决于科学合理的考评指标体系。

本研究聚焦于标准化管理视角下的行政服务质量提升问题，重点分析考评指标体系在其中发挥的关键作用。通过理论阐释与实践检视相结合的方法，探讨考评指标体系如何通过标准化管理实现行政服务质量的持续改进。

1 标准化管理与行政服务质量的理论基础

1.1 标准化管理的内涵与特征

标准化管理源于工业管理理论，其核心在于通过建立统一的标准体系，实现管理过程的规范化、程序化和科学化。在行政服务领域，标准化管理表现为对服务流程、服务质量、服务效率等方面的标准化设计与实施^[1]。

标准化管理具有三个显著特征：系统性，即通过构建完整的标准体系，实现各个环节的有机衔接；动态性，标准的制定和修订应当适应环境变化和 demand 升级；实用性，标准必须具备可操作性和可测量性^[2]。

标准化管理并非简单的程序化操作，而是在保持基本规范的前提下，允许一定程度的灵活性。这种“刚性

约束与柔性执行”的结合，正是标准化管理在行政服务领域应用的独特之处。

1.2 行政服务质量的构成要素

行政服务质量是一个多维度的概念，其构成要素包括服务效率、服务态度、服务结果、服务环境等多个方面。从用户体验角度看，行政服务质量主要体现在便民性、准确性、及时性和满意度等指标上。

行政服务质量的提升不仅仅是技术层面的改进，更是管理理念和服务模式的根本性变革。传统行政服务注重程序的完备性，现代行政服务则更加强调结果的有效性和用户的满意度。此外，行政服务质量还具有公共性特征，其提升不仅关乎个体用户的体验，更关系到整个社会的治理效能。

1.3 二者关系的理论阐释

标准化管理与行政服务质量之间存在着密切的内在联系。标准化管理为行政服务质量的提升提供了方法论指导，而行政服务质量的改善又为标准化管理的深化提供了实践基础。

从作用机制来看，标准化管理通过建立统一的服务标准，减少了服务过程中的随意性和不确定性，从而提高了服务的一致性和可预期性。同时，标准化管理还通过量化的指标体系，使行政服务质量的评价更加客观和科学。

2 考评指标体系在行政服务质量提升中的作用机制

2.1 考评指标体系的功能定位

考评指标体系作为标准化管理的重要工具，在行政服务质量提升中发挥着多重功能。首先是导向功能，通过设定明确的评价标准，引导行政服务向高质量方向发展。其次是监督功能，通过定期评估，及时发现服务中存在的问题和不足。再次是激励功能，通过奖惩机制，调动服务人员的积极性和主动性。

从系统论的角度来看，考评指标体系实际上是一个信息反馈系统，它将服务质量的各种信息转化为可量化的指标，为管理决策提供依据。这种信息反馈机制不仅有助于发现问题，更重要的是能够推动持续改进。

2.2 质量提升的传导路径分析

考评指标体系对行政服务质量的提升作用，主要通过以下几个传导路径实现：

第一个路径是“标准设定→行为规范→质量改进”。通过建立清晰的评价标准，规范服务人员的行为，最终实现服务质量的提升。

第二个路径是“数据收集→问题识别→改进措施”。通过系统性的数据收集和分析，识别服务中的薄弱环节，有针对性地制定改进措施。

第三个路径是“绩效评估→激励机制→动力激发”。通过对服务绩效的科学评估，建立有效的激励机制，激发服务人员的工作动力。

这三个传导路径相互影响、相互促进，共同构成了一个完整的质量提升循环系统。

2.3 激励约束机制的运行逻辑

考评指标体系的有效运行离不开科学的激励约束机制。这一机制的核心在于通过合理的激励和约束手段，引导行政服务向预期目标发展。

从激励角度来看，考评指标体系应当能够识别和奖励优秀的服务表现。这不仅包括物质激励，更重要的是精神激励和发展激励。从约束角度来看，考评指标体系应当能够及时发现和纠正服务中的问题。约束机制的设计应当遵循公平、公正、公开的原则，确保约束措施的合理性和有效性。

3 现行行政服务考评指标体系的实践检视

3.1 指标体系构建的现状分析

当前我国行政服务考评指标体系的构建已取得了显著进展。从纵向来看，从中央到地方各级政府都建立了相应的考评体系；从横向来看，不同部门和领域也都制定了专门的评价标准。这些指标体系在推动行政服务质量提升方面发挥了重要作用^[3]。

然而，现行指标体系在构建过程中也暴露出一些问题。首先是指标设计的科学性有待提高。部分指标过于注重量化，而忽视了质量的内在要求；部分指标过于抽象，缺乏可操作性。其次是指标体系的协调性不够。不同部门和层级的指标体系之间缺乏有效衔接，容易产生冲突和重复。此外，现行指标体系在用户导向方面还存在不足。

3.2 实施过程中的问题识别

在实际实施过程中，行政服务考评指标体系面临着多方面的挑战。首先是数据收集的准确性问题。由于行政服务涉及面广、环节多，数据收集的难度较大，数据质量难以保证。一些地方为了追求指标的好看，甚至出现了数据造假的现象。

其次是评价结果的应用问题。部分地方的考评指标体系虽然设计完善，但评价结果的应用不够充分。评价结果与实际的奖惩措施脱节，导致考评指标体系流于形式。

再次是指标体系的动态调整问题。许多指标体系一旦建立就很少调整，难以适应环境变化和需求升级。此外，还存在着评价主体单一的问题。目前的考评指标体系主要由政府部门主导，社会公众和服务对象的参与度不高。

3.3 效果评估与经验总结

尽管存在诸多问题，但现行行政服务考评指标体系在实践中仍然取得了一定成效。通过对比分析可以发现，建立了完善考评指标体系的地区和部门，其行政服务质量普遍有所提升。

从积极效果来看，考评指标体系的建立和实施，确实对行政服务质量的提升起到了推动作用。一方面，通过明确的评价标准，提高了服务人员的责任意识和服务意识；另一方面，通过定期的评估和反馈，促进了服务流程的优化和改进^[4]。

成功的考评指标体系通常具备以下特点：指标设计

科学合理，既有定量指标又有定性指标；数据收集渠道多样，确保信息来源的真实性；评价结果应用充分，与实际的奖惩措施紧密结合；指标体系能够动态调整，适应环境变化。

4 标准化管理视角下考评指标体系的优化路径

4.1 指标设计的标准化原则

基于标准化管理理论，行政服务考评指标体系的设计应当遵循以下原则：

统一性原则要求在不同层级、不同部门之间建立统一的评价标准，避免标准冲突和重复设置。这并不意味着完全的标准化，而是在保持基本统一的前提下，允许因地制宜的调整。

科学性原则强调指标设计必须有坚实的理论基础和实证支撑。指标的选择应当能够真实反映行政服务质量的本质特征，避免片面追求数量而忽视质量。

可操作性原则要求指标必须具备明确的定义、清晰的计算方法和可靠的数据来源。

动态性原则需要能够适应环境变化和 demand 升级。此外，指标设计还应当体现用户导向原则。

4.2 评价方法的科学化改进

传统的评价方法往往过于简单化，难以全面准确地反映行政服务质量的复杂性。基于标准化管理的要求，评价方法需要在以下几个方面进行改进：

(1) 评价方法的多元化。单一的评价方法难以全面反映服务质量的各个方面，需要综合运用定量评价和定性评价、主观评价和客观评价、内部评价和外部评价等多种方法。

(2) 评价过程的标准化。评价过程的每一个环节都应当有明确的标准和程序，确保评价结果的客观性和可比性。

(3) 评价结果的可视化。复杂的评价结果往往难以理解和应用，需要通过可视化的方式，使评价结果更加直观明了。

4.3 管理流程的规范化重构

考评指标体系的有效运行需要规范化的管理流程作为支撑。基于标准化管理的理念，管理流程的重构应当围绕以下几个方面展开：

(1) 数据收集流程的规范化。建立统一的数据收

集标准，明确数据来源、收集方法、质量控制等要求。同时，要充分利用现代信息技术，提高数据收集的效率和准确性。

(2) 评价实施流程的规范化。制定详细的评价实施程序，明确各个环节的责任主体、时间节点和质量要求。

(3) 结果应用流程的规范化。建立评价结果与实际管理决策的联系机制，确保评价结果能够真正发挥作用。

(4) 持续改进流程的规范化。建立定期的指标体系评估机制，及时发现和解决问题，推动指标体系的持续完善。

5 考评指标体系效能提升的保障机制

5.1 组织保障体系建设

考评指标体系的有效运行需要完善的组织保障体系作为支撑。这一体系应当包括领导机制、协调机制、执行机制和监督机制等多个层面。

领导机制的核心在于建立高层次的领导协调机构，统筹指导考评指标体系的建设和实施。协调机制则需要不同部门和层级之间建立有效的沟通协调渠道。执行机制要求明确各级各部门在考评指标体系中的职责分工，建立清晰的责任体系。监督机制则需要建立内部监督和外部监督相结合的监督体系。

5.2 技术支撑平台构建

现代考评指标体系的运行离不开先进的技术支撑。技术支撑平台的构建应当重点关注以下几个方面：

数据管理平台是技术支撑的基础，需要建立统一的数据标准和管理规范，实现数据的集中管理和共享利用。评价分析平台则需要集成各种评价方法和分析工具，提供便捷的评价功能。结果展示平台需要通过可视化的方式，直观展示评价结果。

5.3 制度环境优化策略

考评指标体系的有效运行需要良好的制度环境作为保障。制度环境的优化应当从以下几个方面入手：

(1) 完善法律法规体系。通过立法的形式，明确考评指标体系的法律地位和实施要求，为其提供法律保障。

(2) 建立完善的标准体系。制定统一的行政服务

考评标准，规范考评指标体系的设计和实施。

(3) 健全激励约束机制。建立与考评结果相对应的奖惩制度，确保考评指标体系能够真正发挥作用。

(4) 营造良好的文化氛围。通过宣传教育和培训，提高各级领导和工作人员对考评指标体系的认识和重视。

6 总结与展望

本研究通过对标准化管理视角下行政服务考评指标体系的深入分析，得出以下主要结论：考评指标体系在行政服务质量提升中发挥着重要作用，其作用机制主要通过导向、监督、激励等功能实现；当前我国行政服务考评指标体系建设已取得一定成效，但仍存在指标设计科学性不足、实施过程问题较多等不足；基于标准化管理理念，考评指标体系的优化应当遵循统一性、科学性、可操作性等原则，通过评价方法改进和管理流程重构，提升系统整体效能。

针对研究发现的问题，本文提出以下政策建议：一是加强顶层设计，建立统一的行政服务考评指标体系框架；二是完善评价方法，推进评价过程的标准化和科学

化；三是健全保障机制，从组织、技术、制度等方面为考评指标体系提供全方位支撑。

未来研究应进一步深化对考评指标体系作用机制的理论探讨，加强实证研究，为行政服务质量提升提供更加科学有效的理论指导和实践路径。

参考文献

- [1] 王丽芬. 行政服务标准化管理体系建设研究[J]. 乡镇企业导报, 2024, (19): 18-20.
- [2] 李洋, 周和顺, 范荣兴. 聚焦业务、服务、管理三大标准体系构建基层标准化建设新格局[J]. 中国标准化, 2023, (19): 118-122.
- [3] 吕锡源, 周晓宇, 曲波. 社会管理和公共服务综合标准化试点建设工作浅析[J]. 品牌与标准化, 2023, (05): 1-3.
- [4] 冯曹冲, 方文瑞, 叶海云, 等. 政务服务大厅标准化现场管理应用初探——以丽水市行政服务中心为例[J]. 中国标准化, 2020, (13): 67-71.
- [5] 曾捷. 行政服务标准化管理体系建设探讨[J]. 中国标准化, 2019, (08): 214-215.