

<<城市政府质量管理研究>>

图书基本信息

书名：<<城市政府质量管理研究>>

13位ISBN编号：9787511211828

10位ISBN编号：7511211828

出版时间：2011-5

出版时间：光明日报出版社

作者：王家合

页数：164

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>

## <<城市政府质量管理研究>>

### 内容概要

本书结合质量管理的相关标准和准则，界定了城市政府质量管理的基本内涵、基本原则、基本程序和目标模式；系统讨论了城市政府质量管理体系构建的基本要求、构成要素、基本程序和业绩改进方案；依据国家标准首次从运行绩效、顾客满意程度、财务绩效和人力资源绩效四个维度构建了城市政府质量管理绩效测量的指标体系，并在确定指标权重和样本选择的基础上，运用模糊综合测量模型对城市政府质量管理绩效予以实证分析；在城市政府质量管理体系构建和绩效测量研究的基础上，本书最后探讨其实践的基本策略。

本书在城市政府质量管理体系构建、绩效指标设计、模型适用性等方面体现了突出的特点和较强的创新性。

## <<城市政府质量管理研究>>

### 作者简介

王家合（1972-），男，管理学博士，湖南省青年骨干教师，湖南省新世纪121人才工程人选。现为湖南理工学院经济与管理学院副教授，湘潭大学公共管理学院兼职硕士生导师，中南大学公共管理学院博士后流动站研究人员。长期从事政府质量管理研究，主持省部级科研项目10余项，在《中国行政管理》等国家核心期刊发表学术论文30余篇，参著《公共管理研究》等著作2部。参与完成的全国教育科学规划重点课题“大众化教育背景下地方性普通高校实践育人教学体系的探索与实践”获湖南省教学成果三等奖。

## <<城市政府质量管理研究>>

### 书籍目录

#### 绪论

- 一、研究背景和意义
  - (一)研究背景
  - (二)研究意义
- 二、国内外研究现状
  - (一)国内外对政府质量管理的研究
  - (二)国内外对政府绩效测量的研究
- 三、主要研究内容和方法
  - (一)主要研究内容
  - (二)主要研究方法
- 四、主要创新之处

#### 第一章 城市政府质量管理的理论基础

- 一、质量管理理论
  - (一)质量管理观念的演变
  - (二)质量管理观念对城市政府质量管理的客观要求
- 二、城市治理理论
  - (一)治理与治理模式
  - (二)城市治理理论对城市政府质量管理的重要启示
- 三、新公共管理理论
  - (一)新公共管理理论的基本观点
  - (二)新公共管理理论对城市政府质量管理的借鉴意义

##### 本章小结

#### 第二章 城市政府质量管理的基本原理

- 一、城市政府质量管理的基本内涵
  - (一)公共产品和公共服务
  - (二)城市政府质量的基本内涵
  - (三)城市政府质量管理的基本内涵
- 二、城市政府质量管理的基本原则
  - (一)顾客满意——关注的焦点
  - (二)全员参与——成功的保证
  - (三)全过程控制——绩效的实现
  - (四)持续改进——永恒的目标
- 三、城市政府质量管理的基本程序
  - (一)前期准备
  - (二)分析工作
  - (三)改进工作
- 四、城市政府质量管理的目标模式

##### 本章小结

#### 第三章 城市政府质量管理的体系构建

- 一、构建城市政府质量管理体系的重要意义
  - (一)构建质量管理体系是城市政府“执政为民”理念的集中体现
  - (二)构建质量管理体系是城市政府全面履行管理职责的重要保证
  - (三)构建质量管理体系是城市政府促进自身健康发展的现实要求
- 二、城市政府质量管理体系的构建要求
  - (一)设定可行的质量管理目标体系

<<城市政府质量管理研究>>

- (二)设立专门的质量改进领导小组
- (三)建立严格的质量管理责任制度
- (四)形成良好的质量管理文化氛围
- (五)建立灵敏的质量信息反馈系统

.....

第四章 城市政府质量管理的绩效测量

第五章 城市政府质量管理的基本策略

研究结论与展望

参考文献

附录 专家调查咨询问卷

后记

## <<城市政府质量管理研究>>

### 章节摘录

版权页：插图：质量管理必须围绕一定的目标进行。

没有目标的行动是盲目的行动，也很难取得实效，甚至可能造成内耗和浪费。

只有确立明确的质量目标，才有可能针对这个目标综合地、系统地推进质量管理工作。

城市政府质量管理要通过为社会提供高质量的公共产品和公共服务这一明确的战略目标引导方方面面的活动，激发全体工作人员的积极性和创造性，进而衡量和监控各方面质量活动的绩效。

质量管理是通过一个健全而有效的体系来实现的。

城市政府质量管理的核心也在于质量管理体系的构建和运行。

首先，通过构建和运行质量管理体系可以使公共产品和服务的所有因素，包括人、财、物、管理等，以及所有环节，涉及城市政府中所有单位和人员，都处于受控状态，并在此基础上确保质量目标的实现；其次，通过构建和运行质量管理体系，可以使城市政府围绕质量目标形成一个网络系统，相互协调地为实现质量目标而努力。

质量管理是一套能够控制和提高质量的科学管理技术，要求综合、灵活地运用各种有效的管理方法和手段，从而有效地利用公共资源，提供符合公众需要的产品和服务。

目前，质量管理的很多方法和技术都引起了广泛的重视，并且在实践中发挥了重要的作用，如统计质量控制技术和方法、水平对比法、质量功能展开、六西格玛法等。

3.切实做好各方面的组织协调工作首先必须明确各部门的质量管理职能，建立健全严格的质量责任制

。质量管理不是某一个部门的事情，也不是某一个人事情，而是与公共产品和服务有关的各个工作环节质量管理的综合，是各个环节围绕共同目标协调作用的统一体。

因此，为了满足公众对公共产品和服务质量的需求，必须明确城市政府各有关部门在质量管理方面的职能并规定其职责和围绕一定的质量目标所承担的具体工作任务。

其次，还要明确一个综合性的质量管理机构，以便于从总体上协调和控制上述各方面的职能。

这一综合性机构的任务，就是要把各方面的活动纳入质量管理体系的框架中，使该体系能有效地运转起来，从而以最少的职能重叠和最少的意见分歧来获取最好的效果。

<<城市政府质量管理研究>>

编辑推荐

《城市政府质量管理研究》为高校社科文库之一。

<<城市政府质量管理研究>>

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>