

中国公共服务标准化成效与困境

——以民政标准化为例

胡文木

(中共浙江省委党校 马克思主义研究院,浙江 杭州 310012)

摘要:作为实现公共服务均等化的重要手段和技术依据,中国民政标准化的标准制修订和实施层面均存在众多问题,对标准化、社会管理、公共服务标准化等概念进行界定,对以民政标准化为中心的中国公共服务标准化的发展和困境进行分析论证。研究认为,2005年以来中国民政标准化机构在国家层面形成了较为完善的工作体系,民政部制定的标准化政策在社会管理和公共服务领域开始普遍使用,结合实际完成制修订国家标准和行业标准并在全国民政社会服务领域普遍实施;在当前中国公共服务标准化存在困境的背景下,应加强政府等管理部门的标准化意识,提高标准化工作进程,均衡国家与行业标准使其能涵盖到民政的各个领域,还应完善民政标准化的组织和实施体系,健全民政等级评定、合格评定以及示范建设等方面的管理标准。

关键词:公共服务;标准化;民政;社会管理;标准化意识;标准化体系

中图分类号:F123

文献标志码:A

文章编号:1671-6248(2017)03-0057-07

Effectiveness and difficulties of standardization of public service in China

——take standardization of civil management as an example

HU Wen-mu

(Institute of Marxism, Party School of Zhejiang Provincial Committee of C. P. C., Hangzhou 310012,
Zhejiang, China)

Abstract: As an important means and technical basis to realize the equalization of public service, there were many problems existing in standard revision and implement of Chinese civil administration standardization. The concepts of standardization, social management and standardization of public service were defined, and the development and dilemma of Chinese standardization of public service centered on

收稿日期:2017-03-29

基金项目:国家社会科学基金项目(12BSH073)

作者简介:胡文木(1971-),男,安徽芜湖人,副教授,管理学博士。

civil administration standardization were analyzed and demonstrated in this paper. Research shows that standardized organizations of Chinese civil administration has formed a relatively complete system of work at the national level since 2005. The standardized policies formulated by ministry of civil affairs have been widely used in social management and public services. In accordance with the actual situation, the national standards and industry standards have been made and revised, and widely implemented in the field of civil administration and social services; under the background of the dilemma of standardization of public service, the standardized awareness of government and other administrative departments should be strengthened. The standardized process should be improved, and the national and industry standards should be balanced so that it can be covered in all areas of civil administration. Besides, the organization and implementation of the civil administration standardization should be improved, and the management standards of civil administration rating, conformity assessment and exemplary construction should also be improved.

Key words: public service; standardization; civil administration; social management; standardized awareness; standardized system

标准是微观的法律,它是保障个体权益、规范市场秩序的重要手段,是保证产品、服务质量、降低成本的基础条件,是政府部门进行行业管理、质量监督和认证的技术依据。它不仅有利于保障民生,有利于推进政府职能转型,更重要的是它可以实现公共服务均等化。

公共服务能力的提升为公共服务均等化提供了基本前提。政府公共服务能力主要是指政府在提供公共服务和产品时拥有的资源和能量,其包括财力资源、人力资源、权威资源和权力资源等,是政府提供公共服务和产品时应该具备的内在条件。政府社会管理和公共服务不仅取决于经济社会发展水平和可利用社会资源状况,还与政府自身管理能力以及对公共资源配置资源能力密切相关,同样的公共资源不一定能够产生相同水平的公共服务。公共服务标准化旨在通过公共服务标准的制定,规范政府管理,节约行政管理成本,提升公共服务能力,提高公共服务水平和效率,最大程度地保障公共资源投入效果的最大化,最终促进公共服务均等化的实现。

公共服务标准化可以提高公共服务品质。公共服务均等化不仅要求公共服务资源投入的均等化,还要求公共服务品质的均等化,所有这些都需要一个可测度的标准和依据,公共服务标准化的一

个直接目的就是要通过一系列规范、标准提高和改善公共服务品质。

公共服务标准化也有利于实现财政转移支付。一般来说,财政转移支付主要取决于地方政府收入水平以及基本公共服务的范围和标准,公共服务标准的制定为转移支付数额提供了基本依据。

一、标准化、社会管理和公共服务标准化

标准是标准化活动的成果,是现代社会政府处理其与市场、社会之间关系的重要规则,是政府管理经济和社会的重要手段和工具。早在1934年,约翰·盖拉德在《工业标准化——原理与应用》是这样定义标准的:“标准是对计量单位或基准、物体、动作、过程、方式、常用方法、容量、功能、性能、办法、配置、状态、义务、权限、责任、行为、态度、概念或想法的某些特征,给出定义、做出规定和详细说明。它以语言、文件、图样等方式或利用模型、标样及其他具体表现方法,并在一定时间内适用。”^[1]约翰·盖拉德是最早对标准进行定义的学者,但是他对标准的定义过于强调标准对象,而忽视了标准制定的主体和目的,随着人们对标准认识的不断深入

和对标准运用的不断普及,对标准的定义逐渐趋于全面^[2]。例如桑德斯在《标准化的目的与原理》中对标准的定义就突出主体资格的要求:“标准是公认的权威当局批准的一个个标准的工作成果。它可以采用下述形式:(a)文件形式:内容记述一整套必须达到的条件;(b)规定基本单位或物理常数,如安培、米、绝对零度等。”^[3]世界贸易组织 WTO/TBT 的附件 1 指出,标准就是“经公认机构批准的、规定非强制执行的、供通用或重复使用的产品或相关工艺和生产方法的规则、指南或特性的文件。该文件还可包括或专门涉及适用于产品、工艺或生产方法的术语、符号、包装、标志或标签要求。”^[4]与之差别较大的是国际标准化组织(ISO)和国际电工委员会(IEC),他们主要强调标准的制定宗旨和目的,在其发布的《ISO/IEC 第 2 号指南:标准化和相关活动的通用词汇》中,标准是“为了在一定范围之内获得最佳秩序,而对现实问题或者潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动”^[5]。实践中,对标准的定义最有影响力、最具权威的还是国际标准化组织,其标准化原理研究常设委员会(ISO/STA-CO)在 1981 年通过的 ISO 第 2 号指南认为,标准“适用于公众的、由有关各方合作起草并一致或基本上一致同意,以科学、技术和经验的综合成果为基础的技术规范或其他文件,其目的在于促进共同取得的最佳效益,它由国家、区域或国际公认的机构批准通过”^[1]。中国对标准的定义主要源于上述国际标准化组织的定义。例如,中国 GB/T 20000.1-2002《标准化工作指南第 1 部分:标准化和相关活动的通用词汇》认为,标准是“为了在一定的范围之内获得最佳秩序,经过协商一致制定且由公认机构批准,共同使用的和重复使用的一种规范性文件。”^[6]

标准的定义是标准化定义的基础,但是与标准的定义相比而言,对标准化的理解分歧相对少得多,主要是指制定和实施标准的过程和活动^[7]。例如,国际标准化组织标准化原理研究常设委员会所发布的 ISO 第二号指南中,标准化是指“为了索取有关方面的利益,特别是为了促进最佳的全面经济并适当考虑到产品使用条件与安全要求,在所有有

关方面的协作下,进行有秩序的特定活动所制定并实施各项规则的过程”^[1]。在国际标准化组织(ISO)和国际电工委员会(IEC)发布的《ISO/IEC 第 2 号指南:标准化和相关活动的通用词汇》中,标准化被定义为“为了在一定范围内获得最佳秩序,对潜在问题或现实问题制定重复使用和共同使用的条款的活动。”^[5]《中华人民共和国标准化法条文解释》对标准化的解释是,“在经济、技术、科学及管理等社会实践中,对重复性事物和概念通过制定、实施标准,达到统一,以获得最佳秩序和社会效益的过程”^[8]。中国 GB/T 20000.1-2002《标准化工作指南第 1 部分:标准化和相关活动的通用词汇》中同样认为,标准化是“为在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定公共使用和重复使用的条款的活动”^[6]。可见,标准化以标准为基础,包含标准制定、发布和实施等各个过程和阶段。

标准化是人类由自然人进入社会生活实践的必然产物,在不同的历史时期,由于生产力水平和生产方式的不同,标准化内涵和要求不尽相同。远古时期的标准化活动主要体现在文字创造和原始工具的制作上,古代标准化主要表现为以生产技术为客体的技术标准化。到了近代,随着工业革命和民主政治的兴起,标准化开始进入了以实验数据为依据的定量研究阶段,并开始通过民主协商的方式推广标准化在工业领域中的运用^[9]。标准化在工业生产过程中的广泛运用极大地推动了生产力的发展。自从人类进入 20 世纪以来,现代生产和管理日益专业化和综合化,这使得标准化的运用和推广开始进入新的阶段,一方面,标准化活动中大量运用现代方法论、系统论、控制论、信息论和行为科学的理论成果;另一方面,标准化被推广到企业管理和政府管理中,开始从传统工业标准化向服务标准化拓展,社会管理和公共服务的标准化就是在这一背景下应运而生的,其实质是标准化原理在社会管理和公共服务领域内的应用^[10-11]。

二、中国公共服务标准化成效

自 1996 年国际标准化 ISO 提出“服务标准化”

以来,西方发达国家纷纷开展标准化建设,将服务标准化纳入本国的发展战略,德国甚至将服务标准与资本、人力资源一起作为推动经济发展的三大动力^[12]。在中国,公共服务标准化正日益受到重视,并取得了显著的效果,民政作为公共服务的一个重要组成部分,同样取得了可喜的进步。

(一) 标准化工作体系日臻完备

经过 20 多年的发展,民政标准化机构在国家层面日臻完善,逐步形成了以标准化工作领导小组为领导、以标准化专家委员会为指导、以科研单位和标准化技术委员会为载体、民政行业积极参与的工作体系。

2005 年民政部成立了标准化工作领导小组,主要负责研究民政标准化的工作思路、发展规划、标准体系建设、专业技术委员会的组建等重大事项。表 1 是民政部先后成立的 7 个标准化技术委员会。目前,民政部正积极筹建民政信息化、社会工作和社区建设等领域的标准化技术委员会。

表 1 民政部标准化技术委员会列表

编号与名称	成立时间	负责专业范围	秘书处所在单位
TC148 全国残疾人康复和专用设备标准化技术委员会	1989	负责全国残疾人康复和专用设备等专业领域标准化工作	中国康复器具协会
TC233 全国地名标准化技术委员会	1997	负责全国地名等专业领域标准化工作	民政部地名研究所
TC314 全国城市临时性社会救助标准化技术委员会	2007	社会求助机构管理、规范、技术服务	民政部社会事务司
TC307 全国减灾救灾标准化技术委员会	2008	减灾救灾、灾害救助等领域,不涉及各专业部门已开展的工作领域	民政部国家减灾中心
TC308 全国婚庆婚介标准化技术委员会	2008	婚庆婚介行业服务	中国社会工作协会
TC315 全国社会福利服务标准化技术委员会	2008	社会福利机构服务质量、环境	民政部社会福利和社会事务司
TC354 全国殡葬标准化技术委员会	2009	殡葬设备、服务	中国殡葬协会

(二) 标准化政策措施日趋完善

1988 年 12 月 29 日,中华人民共和国第七届全国人民代表大会常务委员会第五次会议审议通过了《中华人民共和国标准化法》。这是中国首部关于标准化的法律,该法律第一次明确了标准化范围^①,并且对标准制定、标准组织实施和对标准监督管理进行了详细的规定,为标准化推广、运用提供了法律支撑,随后,国务院和国家质量技术监督局先后制定了《国家标准化指导性技术文件管理规定》(1998)、《中华人民共和国标准化法实施条例》(1990)、《中华人民共和国标准化法条文解释》(1990)、《国家标准管理办法》(1990)、《行业标准管理办法》(1990)、《地方标准管理办法》(1990)、《采用国际标准和国外先进标准管理办法》(1993)、《采用国际标准产品标志管理办法》(试行)(1993)、《采用国际标准产品标志管理办法实施细则》(1994)、《关于强制性标准实行条文强制的若干规定》(2000)、《采用国际标准管理办法》(2001)、《国家标准委关于强制性国家标准通报工作的若干规定》(试行)(2002)等一系列有关标准化的法律法规,中国标准化建设开始迈向法制化轨道。

但是,标准化在社会管理和公共服务领域的采纳和使用,早期主要体现在民政领域。为了保障和推进民政领域的标准化工作,从 2003 年开始,民政部先后制定、出台了一系列政策文件。表 2 是民政部颁布的有关标准化工作的政策文件。2012 年 7 月 20 日,国务院公布了《国家基本公共服务体系“十二五”规划》,它不仅对国家基本公共服务体系建设提出了系统要求,也标志着标准化在中国社会管理和公共服务领域开始普遍使用和推广^[13]。

(三) 标准化制定和修改步伐不断加快

标准化工作主要包括标准的制修订以及标准的

① 主要包括(1)工业产品的品种、规格、质量、等级或者安全、卫生要求;(2)工业产品的设计、生产、检验、包装、储存、运输、使用的方法或者生产、储存、运输过程中的安全、卫生要求;(3)有关环境保护的各项技术要求和检验方法;(4)建设工程的设计、施工方法和安全要求;(5)有关工业生产、工程建设和环境保护的技术术语、符号、代号和制图方法。

表 2 民政部分颁布有关标准化的政策文件

政策文件名称	颁布时间	颁布部门	内容和意义
《民政部标准化工作管理暂行办法》	2003 年 1 月	民政部	该办法对民政标准制定范围、民政管理机构的职权、民政标准计划的编制、民政标准的制修订、民主标准的审批和发布以及民政标准的复审和奖励都做了详细的规定,它是民政部为了贯彻执行《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国标准化法实施条例》以及相关法律,有效落实标准化在民政领域的推广使用而颁布的第一个标准化文件,标志着民政标准化开始步入制度化、规范化轨道。
《全国民政标准 2006 ~ 2010 年发展规划》	2006 年 9 月	民政部	总结民政标准化工作的成绩和问题,重点明确了民政标准化工作 5 年发展思路,具体包括民政标准工作的指导思想、主要目标、制定范围、重点领域和保障措施。规划还列出了 5 年内计划完成的 254 项目录清单,它是民政“十一五”期间制定、完善民政标准体系的主要依据。
《关于在民政范围内推进管理标准化工作的方案(试行)》	2011 年 6 月	民政部	重点规定了等级评定、合格评定和标准示范建设等民政标准化管理的 3 种主要方式,并从必要基础、实施主体及职责、适用范围和组织程序等几个方面对每一种方式做了详细规定。全国各地高度重视民政范围管理标准化建设,积极组织标准化试点地区和单位的申报。
《全国民政标准化“十二五”发展规划》	2011 年 7 月	民政部	明确了“十二五”期间民政事业发展的总体目标、四大主要任务、5 项重点工程以及具体保证实施措施。它是民政部门“十二五”期间制定、完善民政标准体系的主要依据。
《民政部标准审查暂行办法》	2011 年 11 月	民政部	主要规定民政标准的制修订审查(包括国家标准和行业标准)程序,主要包括立项、征求意见、集中审查和报批等。
《国家基本公共服务体系“十二五”规划》	2012 年 7 月	国务院	首次对国家基本公共服务体系建设提出了系统要求,明确了基本公共服务标准的地位、内涵和作用,规定了包括基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生等在内的基本公共服务领域的重点任务、基本标准和保障措施。
《全国社会管理与公共服务标准化“十二五”行动纲要》	2012 年 8 月	国家标会等	从国家层面全面部署了社会管理和公共服务标准化工作,为推进社会管理和公共服务的标准化明确了方向、目标和任务。

监督和实施,其中,标准的制修订是最基础环节,是标准化工作的前提。截至 2015 年上半年,民政部已完成制修订国家标准 169 项、行业标准 75 项^[14],其中,康复辅具标准 127 项,减灾救灾标准 45 项,殡葬标准 24 项,区划地名标准 17 项,社会救助标准 9 项,社会福利标准 7 项,优抚安置标准 4 项,基层政权建设标准 2 项,婚庆婚介标准 2 项,社区建设、福利彩、婚姻登记管理、民政公共服务设施建设、社会工作、民政信息标准各 1 项,其中大部分是在“十二五”期间完成的,基本涵盖了民政业务各领域,为这些领域的业务管理、服务提供了技术依据,对其科学化、规范化发展起到了非常重要的作用。

与此同时,全国各省、直辖市、自治区根据各地的实际需要也编制了许多地方标准。例如,北京市现行民政标准一共有 22 项,仅 2014 年就制定了《养老服务机构质量星级划分与评定》《养老机构医务室服务规范》《养老机构服务标准体系建设指南》《养老机构老年人健康评估规范》《养老机构社会工作服务规范》《养老机构老年人健康档案技术规范》《儿童福利机构常见病患儿养护技术规范》《儿童福利机构儿童意外伤害防范技术规范》以及《北京市

行政区划代码》等 9 项标准。表 3 是 4 省、直辖市现行民政标准及分布领域。

表 3 4 省、直辖市现行民政标准及分布领域

地域类别	北京	上海	浙江	广东
康复辅具		1		
社会福利标准	15	5	3	
社区建设与服务	3	1	4(废止)	3
社会救助		2		
殡葬管理	3	1		
区划地名	1			1
民政公共服务设施			2	
婚介		1		
社会组织			1	
社会工作				
总数	22	11	6	4

(四) 标准化试点工作渐次推进

为了加快标准化工作的深入开展,国家标准和行业标准在全国民政社会服务领域普遍实施。

在国家层面,国家标准化管理委员会联合国家发展和改革委员会等部委先后发布《关于推进服务标准化试点工作的意见》(国标委农联[2007]7 号)和《服务业标准化试点实施细则》(国标委服务联

[2009]47号),指导在服务业范围内开展标准化试点工作,并与2009、2011、2012和2013年先后确定四批试点项目共计422项,其中涉及民政服务业的将近50项,主要集中在社区服务、养老服务以及城市公共服务几个方面。表4是国家级服务业标准化试点项目。

表4 国家级服务业标准化试点项目

批次	年份	试点项目数量/个	民政项目数量/个	试点的省、直辖市数量/个
第一批	2009	132	11	31
第二批	2011	113	资料缺失	29
第三批	2012	资料缺失	资料缺失	资料缺失
第四批	2013	164	资料缺失	资料缺失

三、中国公共服务标准化困境

(一) 标准化意识不强

随着社会管理的日益现代化,标准化开始日益超越技术范围而渗入社会管理和公共服务领域。例如,ISO9000 质量管理和质量保证系列标准,ISO17799 信息安全管理标准,ISO14000 环境管理系列标准以及 OHSAS18000 (GB/T28000) 职业健康安全管理体系等日益成为衡量社会管理现代化的重要标准。

但是在中国,标准化意识,特别是社会管理和公共服务的标准化意识非常淡薄,甚至很多人对标准化一直存在认识误区,仍然以为标准化只适用于环保、工程、生产和产品方面,至于服务、管理领域,只要有相关法律法规就足够了,即使一些规范性文件也存在这样的问题。例如,在《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国标准化法实施条例》这两部法律中,标准化依然局限在工业产品范围内,并不包含社会管理和公共服务之类^[15-16]。在国家技监局颁布的《中华人民共和国标准化法条文解释》中,对标准技术范围解释依然是传统的,只是在对标准化概念定义时才将其拓展到社会管理和公共服务。即使在《中华人民共和国标准化法实施条例》颁布实施10年后,很多地方政府对此认识还不是很充分。例如,《浙江省人民政府关于加强标准化工作的若干意见》(浙政发[2007]58号)有关公

共领域地方标准的研制要求中,只涉及到食品安全、特种设备安全、消防安全、生产安全、核与辐射环境安全等公共安全领域地方标准建设,却没有提及社会管理和公共服务标准建设。实际上,如果离开执行标准的管理和监督,法律法规的管理职能就会陷入无法操作的尴尬局面。

(二) 标准分布不均衡

就覆盖范围而言,标准化几乎覆盖了公共服务各个领域,但是其分布极不平衡。以民政标准为例,截至2015年上半年,民政领域的国家标准、行业标准共计有243项,涵盖了民政绝大多数领域,远远超过《民政事业发展第十二个五年规划》和《全国民政标准化“十二五”发展规划》所规定的“不少于100项国家标准和80项行业标准”,但是标准的分布不均衡现象非常严重。《全国民政标准化“十二五”发展规划》规定,要加强社会组织领域、优抚安置领域、社会救助领域、基层民主与社区建设和服务领域、区划地名领域、社会福利与慈善事业领域等重点领域标准制修订。但是,在现有的标准体系中,这些重点领域的标准制修订工作都不理想,最多的社会福利领域也只有7项标准,占总数2.9%,相比较而言,《全国民政标准化“十二五”发展规划》规定的特色领域标准中的康复辅具领域标准体系比较健全,共计有127项,超过了总数的一半以上。表5是民政领域现行国家标准、行业标准的数量及占比。

(三) 标准化起步较迟

中国标准化工作总体起步较晚,直到1998年第一部标准化法律《中华人民共和国标准化法》才正式颁布,社会管理和公共服务中的标准化工作则更为滞后。民政也不例外,直到2003年民政部才出台民政领域中的第一部规章《民政部标准化工作管理暂行办法》,从此以后民政标准化步伐明显加快^[14]。在“八五”和“九五”的10年间,民政国家标准和行业标准一共只有12项,“十一五”期间制修订速度加快,民政标准增加了122项,到了“十二五”截至2015年上半年,又增加了90项国家和行业标准(包括制修订)。表6是包括国家标准和行业标准在内的民政标准颁布时间和数量。

表 5 民政领域现行国家标准、行业标准数量及占比

种类	数量/个	占比/%
社会组织管理标准	0	0.0
优抚安置标准	4	1.6
减灾救灾标准	45	18.5
社会救助标准	9	3.7
基层政权建设标准	2	0.8
社区建设与服务标准	1	0.4
区划地名标准	17	7.0
社会福利标准	7	2.9
福利彩票标准	1	0.4
康复辅具标准	127	52.3
婚姻登记管理标准	1	0.4
婚庆婚介标准	2	0.8
收养管理标准	0	0.0
殡葬标准	24	9.9
临时性社会救助标准	0	0.0
民政公共服务设施建设	1	0.4
社会工作标准	1	0.4
民政信息标准	1	0.4
总计	243	100

表 6 民政标准(包括国家标准和行业标准)颁布时间和数量

时期	数量/个	占比/%
“十二五”	90	37%
“十一五”	122	50
“十五”	19	8
“九五”	7	3
“八五”	5	2

(四) 标准化体系不健全

标准化体系尚不健全不仅表现在某些领域中的标准缺失,还表现在组织体系和实施体系方面尚待完善。在民政领域,1989 年以来民政部先后成立了 7 个标准化技术委员会,为其所在领域的标准化建设提供了组织保障。但是,在全国社会工作、社区建设等重点领域依然没有组建标准化技术委员会。在地方,标准化技术委员会更是少之又少,甚至在一些将标准化确立为发展战略的省份也没有民政领域方面的标准化技术委员会。例如,浙江省早在 2007 年就已经确立了标准化发展战略,全省现有 56 个省级专业标准化技术委员中,没有一个涉及社会管理和公共服务领域。

四、结语

标准化是指“在经济、技术、科学及管理社会

实践中,对重复性事物和概念通过制定、实施标准,达到统一,以获得最佳秩序和社会效益的过程”^[8],它以标准为基础,包含标准制定、发布和实施等各个过程和阶段。应该说,中国现有的民政标准基本涵盖了民政绝大多数领域,但是,民政等级评定、合格评定以及示范建设等方面的管理标准却严重缺失,也极大地制约了民政标准化的发展进程。

参考文献:

[1] 赵全仁,崔壬午. 标准化词典[S]. 北京:中国标准出版社,1900.

[2] 邝兵. 标准化战略的理论与实践研究[D]. 武汉:武汉大学,2011.

[3] 桑德斯. 标准化的目的与原理[M]. 中国科学技术情报研究所,编译. 北京:科学技术文献出版社,1974.

[4] 沈其明. WTO 概论[M]. 北京:北京理工大学出版社,2010.

[5] ISO/IEC 第 2 号指南:标准化和相关活动的通用词汇[S]. 北京:中国标准出版社,2008.

[6] 标准化工作指南第 1 部分:标准化和相关活动的通用词汇[S]. 北京:中国标准出版社,2009.

[7] 李春田. 标准化概论[M]. 北京:中国人民大学出版社,2011.

[8] 国家技术监督局. 中华人民共和国标准化法条文解释(征求意见稿)[J]. 冶金标准化,1989(4):5-10.

[9] 叶柏林,陈志田. 标准化[M]. 北京:中国科学技术出版社,1988.

[10] 柳成洋. 社会管理和公共服务标准化概论[M]. 北京:中国质检出版社,2014.

[11] 胡税根,徐元帅. 中国政府公共服务标准化建设的价值研究[J]. 甘肃行政学院学报,2009(5):47-52.

[12] 楼红耀,袁燕舞. “标准化十公共服务”的探索与思考[J]. 中国质量技术监督,2016(12):47-49.

[13] 姬二明. 我国社会管理和公共服务标准化现状与思考[J]. 质量与标准化,2013(6):17-17.

[14] 徐道稳. 社会福利:从法制化到标准化[J]. 社会福利,2009(2):27-29.

[15] 唐金彬,丁玉叶. 标准与标准化的新理念[J]. 船舶标准化工程师,2006(4):1-5.

[16] 田武. 标准化领域中有关经济主体社会责任的初步探讨[J]. 中国标准化,2004(7):21-22.