

主持人：谢谢朱明。深圳维度在这几年为政府服务提供的咨询服务取得了非常可喜的成绩。接下来有请我们的副会长也是我们的老板，天津市昂赛瑞企业管理咨询有限公司的总经理张国华带来《公共服务项目的分类和特点》。

张国华：谢谢熊总，我很紧张，心跳都不紧张了。首先向大家问好！各位领导好！各位前辈好！各位同辈好！各位新生代好！各位小鲜肉小花菜好！以及各位同行好！

我现在有一点慌！在我清明假期的时候，胜利秘书长给我打了一个电话第二届数据整合与创新应用峰会的时候你到广州来讲一讲。我们坐在一起的时候把政府项目做了一些分类，后来拓展了一些我把它叫做公共服务项目，里面还有一些高校和社会组织也在找我们这个行业来做事情。我的PPT做得有一点素，就是白纸黑字体

### 一、公共服务项目的发展阶段

研究特点就是研究定位，研究定位才能找到我们自己干什么活。所以首先我们看到它的发展阶段，从执行阶段到独立承接项目阶段到招标竞争阶段，到参与项目设计阶段到政策咨询阶段。就是我们作为公共服务项目或者叫政府项目，我们发展的历程。写完以后我自己产生了一个疑惑。我们做执行的时候谁承接项目呢？这个我仔细想了想，把这个图竖过来看的时候就发现在我们行业里面是五个阶段共存的，然后再翻过去看，

你就会觉得我们作为承接政府项目的公司或者是机构。应该是最基础的阶段，要想办法达到这个阶段。

## 二、公共服务项目的特点

一是公共属性。无论它的执行过程还是最终的研究结果。对整个公众是有影响的。比如说我们做一个什么安全感的项目，你在访问的时候老百姓可能会把你围了。小区发生了盗窃案，如果做群众满意度的项目，如果这个片区拆迁户多群众满意度会很低。第二是政策导向，任何一个项目都是跟政策有关，要受到政策约束和政策的指导。偏离了这个，你做的项目一无是处。

## 三、公共服务项目的分类

怎么分类？有四大类，一是项目级别分类，国家级、省级、地市级、县各级、乡镇街级管理体系有6层。第二是项目性质的分类，包括咨询类、研究类、统计类、调查类、巡查类。另外还有按照公共服务部门的特点进行分类，政务性？宣传性、管理性、业务性还是服务性以及业务性还是服务性了解群众需求，需要你干的活不同。还有就是按照服务的性质分类，公共服务过程当中是政策类的服务，政务类的服务，业务性的服务还是事务性的服务。主要有四大类。

## 四、按公共服务性质分类

包括政策性的工作要有研究性、政务性的工作权威性、事务性针对性，比如说城管部门的考核有93项，涉及到生活的方

方面面，环境、违建、医疗、小广告等等，就是在这些方向不熟悉，没有针对性的准备是没有办法做的。还有一个就是业务性的工作，业务性的工作就需要规模性。统计局有权威性，政策这个稍微有一点复杂。一个业务可能7000家企业，人少可能就做不到。

对我们调研公司能力的要求，我列了8项，其实不止。一个要理解公共项目需求、编制、指标体系的能力。你必须能够理解这个公共服务需求的内涵。然后把它细化，变成有体系的合理的指标体系。你才能完成你的考核任务，才能给它打分。二是标书的编写能力，这个过去我们都不太重视，现在投标、招标稍微常态了，有的公司有专门的标书编写队伍，这个也很麻烦。包括跟客户沟通，招标公司沟通等等，这个要有一个专门的部门。要具备这个能力。而且现在投标过程当中很多问题。我觉得起来还好说，最重要的是现在建筑业的办法来要求我们服务业，所以我们很多东西都没有办法提供。要跟标书公司商量。三要方法制度编制能力。给你一个活，这个活怎么做？从哪里开始，什么时候结束？什么要求什么标准？这个必须你来标准。四是规范化管理能力，我们这些公司不同于政府部门，人家的管理体系经过几十年的历练，都非常完善了。我们虽然有这部门和那部门，但是衔接不一样，所以我们怎么进行规范化管理这个很重要。再有一个就是操作人员的培训能力，这个对于我们做项目的时候比较简单，现在公共服务项目不是那么

回事了。六是报告撰写能力。还有一个数据处理能力。最后一个就是流程再造的研究能力。就是怎么参与政府的治理过程当中，你做项目过程当中就会发现原来的操作有问题的，你怎么样通过你的研究，给他提出合理化建议，让他把工作流程和研究流程重新再造。

## 五、前景

公共服务项目随着政府部门第三方需求增加而不断增长，我们的活不断增长，这个我们公司规模已经很大了，而且各地的地方现在的研究公司做了政府项目以后活的都比较滋润。关键问题就是我们如何提升我们的服务水平和服务能力，如何快速提升，这个很重要，要不然你服务一次两次，另外公共服务项目为咨询服务机构尤其是地方性机构打开了新的业务通路。咨询服务机构如何快速提升服务能力和服务水平，是当前紧要的问题。要求了解相关公共部门的工作特点、工作内容、熟悉相关。应加强针对公共服务项。谢谢！就这些。