

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2017.05.005

市场化改革中公众感知的公共服务
有效提供模式实证研究

——以四所高校食堂为例

吕维霞¹, 叶 岚², 刘银灿³

(1. 对外经济贸易大学 公共管理学院, 北京 100029;
2. 中共上海市委党校 地方治理创新协同研究中心, 上海 200233; 3. 中国海关博物馆 人事保卫部, 北京 100730)

摘 要: 以高校为例, 基于公众感知质量和感知价值等感知绩效的差异性分析了哪些市场化改革模式更加有效, 以判断不同服务模式的特点和作用, 判断哪些市场化改革模式更适合公益性强的服务机构。通过对四所高校食堂的实证研究发现: 混合提供模式比单纯合同外包模式更加有效; 在同一个部门内部, 服务外包与自制模式在公众感知绩效方面, 没有显著差异性; 合同外包的程度影响了服务绩效, 自制与外包混合的模式比较适合于公益性强的公共机构。

关 键 词: 公共服务; 感知绩效; 高校食堂

中图分类号: C 916.2 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-3758(2017)05-0468-08

An Empirical Research on the Effective Modes of
Public Service of Public Perception in the Market-
oriented Reform

—— A Case Study of Four College Cafeterias

LYU Wei-xia¹, YE Lan², LIU Yin-can³
(1. School of Public Administration, University of International Business and Economics, Beijing 100029, China; 2. Research Center for Local Governance Innovation Synergy, Shanghai Party Institute of CCP, Shanghai 200233, China; 3. Human Resource and Security Department, China Customs Museum, Beijing 100730, China)

Abstract: Taking colleges for example and based on the differences of perceived performance such as perceived quality and perceived value, the effectiveness of market-oriented reform models is analyzed in order to assess the characteristics and functions of different service modes and to decide which market-oriented reform models are more suitable for public welfare service organizations. Through an empirical study of four college cafeterias, it is found that the mixed mode is more effective than the pure contract outsourcing model; there is no significant difference in public perception performance between contract outsourcing and self-made mode in the same department; the degree of contract outsourcing may affect the service performance, and the mixed model of self-production and outsourcing is more suitable for the public institutions with stronger public welfare.

Key words: public service; perceived performance; college cafeteria

为了提高公共服务服务效率和服务质量,国内外很多公共部门都在尝试市场化改革,基于自身的条件探索适合自身的市场化改革模式。在我国,养老服务、政府机关、高校后勤都在探索社会化改革的有效模式,但是如何针对不同服务类型采用不同的提供模式,如何加强公私之间合作关系?如何评价公私合作绩效水平?这是市场化改革的关键问题。研究这些问题可以帮助公共机构选择适合自身条件且能有较高绩效的市场化改革模式,保证公共机构在实施市场化改革中,既节约了成本又提高了服务质量和效率,还保持了公共服务的公益性特点。

高校从1999年开始探索市场化改革的有效模式,不同高校历经十几年的探索,在结合自身实际经验的基础上,探索适合自身的市场化改革路径,形成了一些典型的改革模式。高校提供的后勤服务属于准公共服务。既要在市场化改革中保持后勤服务的公益性,还要加强市场化改革,提高服务效率和服务质量。高校市场化改革分为完全市场化和合作型市场化模式。完全市场化是指学校将食堂完全承包给社会企业,只收取租金。合作型模式是指学校和社会企业合作提供后勤服务,学校提供服务设施和食材,社会企业只提供服务,管理层和服务人员都是社会企业自己提供。这种模式也分为两类:一类是将全部食堂承包给社会企业,本文将这类模式称为全部服务外包模式;另一类是学校自己和社会企业同时提供后勤服务,将这类模式称为混合提供模式。本文只分析合作型市场化模式,首先在学校之间进行比较,比较服务全部外包模式和混合提供模式的学生感知绩效差异性;其次在学校内部层面上,比较在同一个学校内部,学校自制和外包的学生感知绩效的差异性。

一、文献回顾与研究假设

本文以公众感知绩效为评价标准。通过服务接受者的感知质量和感知价值来评判服务提供模式的优劣。在各类绩效评价方式中,公众感知效果评价是最重要的测评方法之一。Parasuraman等(1988)认为,服务质量是顾客对服务提供者所提供服务的整体水平的评价^[1]。Parasuraman等(1985)通过研究发现,服务质量有十个方面,分别是可靠性、响应性、能力、可接近性、礼貌、沟通、可

信度、安全性、理解顾客、有形性等^[2]。这里服务态度、服务的安全性、可靠性、有形性等是重要的维度。他们在1988年将这十大质量要素再合并成五个维度,即有形性、响应性、可靠性、保证性和移情性。Parasuraman等提出的服务质量评价维度主要是基于私人服务企业的基础上提出的。因此,在评价公共服务质量时,尤其是在评价公共服务市场化改革成效时,安全性和性价比更应该成为重要的评价标准。

公共服务公益性主要体现在安全性和价格等方面。本文指的安全性是公共服务的安全责任。张万宽(2011)认为安全责任的落实也是衡量公私伙伴关系的重要绩效指标,衡量公私伙伴关系也可以从服务性价比,即价格与质量的比较来着手^[3]。高庆(2009)认为菜品新鲜卫生、餐具的卫生状况都会影响学生满意度^[4]。Zeithaml(1988)认为,感知质量包括感知到的服务价格,优质优价^[5]。顾客感知价值是指顾客对服务所具有价值的主观认同。Zeithaml(1988)认为顾客感知价值是消费者在所得所失的感知基础上,对某一产品效用的总体评价。这个定义成为学术界定义顾客感知价值概念的基础。美国顾客满意度模型(ACSI)中采用的顾客感知价值的含义就是与价格相关的产品质量的感知水平^[6]。在公共服务提供中,公众认为自己是纳税人,因此,公共服务应该是廉价且服务质量优良。基于上述原因,本文主要选择了公众感知服务产品质量、服务安全性、服务质量和感知价值四个维度来测评不同模式的绩效状况。

1. 混合提供与全部服务外包模式下的公众感知绩效对比

美国著名的研究市场化的专家 Warner & Hefetz等(2008)发现,完全外包已经被证明不是最有效的市场化改革模式,混合提供在美国也呈上升趋势,完全外包的数量逐渐在减少^[7]。句华(2008)认为,在美国混合提供模式所占比重在逐年上升,1992年占全部服务的18%,1997年占17%,2002年上升为24%^[8]。丁辉侠(2010)认为,在公共服务领域开展公私合作模式有利于提升公共服务的质量。引入竞争机制的关键在于确定可以引入竞争的公共服务范围。一般认为除了立法、司法、行政、外交、国防等政权性公共服务必须由政府部门提供外,其他公共服务都可以采取适当形式让其他社会主体参与。发达国家的实践

也表明,除增加政府部门与非政府部门之间的竞争外,也应增加政府部门之间的竞争,即采用内部竞争与外部竞争相结合的方式。多种竞争形式的引入,增加了公共服务供给者之间的竞争,迫使他们节约成本,提高公共服务质量^[9]。Grossi & Thomasson(2011)指出,公私合作伙伴的利益是不相同的。他们还必须确保一切都在收费水平没有突然增加、服务质量不下降的情况下发生。私人合作伙伴相对满足消费者的需求来说关注的更多是利益和费用的增加。所有权多样化不但不会淡化所有者的利益,而且还会体现大众利益,达到最大公益性^[10]。这就意味着公共服务的外包主要通过私人企业减少成本、精简人员等各种途径达到利润最大化,来实现效率的提高,但是这会与公共产品的性质产生冲突。郑旭辉(2013)在研究政府委托外包的风险时指出,完全私营化可能会使企业强行压低成本,在多盈利的项目上多供给,在少盈利的项目上少供给或不供给或供给质量差,从而降低整体的效率^[11]。更重要的是,完全外包在实践中并没有取得理论上的好结果,这使得学者开始更多地考虑公私混合制的可能性。这说明公共服务外包是有范围的,一旦完全私营,则有可能带来不良后果。

基于上述文献回顾,建立以下四个假设。

H1: 混合模式下感知质量优于全部服务外包模式下的感知质量。产品本身质量是任何有形产品和无形产品的最重要的服务质量维度。它是公众实际体验到的服务品质,是服务卓越性的最重要方面。食堂菜品本身的质量是食堂服务的最重要的指标,是体现服务水平的标志。混合模式在菜品质量方面优于将食堂全部外包出去的模式。感知质量是本文用来评价菜品质量的维度。刘琪等(2016)认为,感知质量属于功能性感知要素,相对于情感要素能更加客观地感知和评价服务质量^[12]。

H2: 混合模式下安全性优于全部服务外包模式下的安全性。可靠性是 Parasuraman 等提出的感知质量测量维度中比较重要的维度。高校后勤食堂提供的食物的可靠性更直观的理解就是指饮食的安全性。换言之,应当减少高校后勤食堂为了攫取更多的利润或者最大限度地降低成本而牺牲食品安全的风险。Sebastian(2015)指出,关系国计民生的公共服务,如果完全由私人提供的话,私人就会抬高价格,很难保证价格方面的公益

性。诸如水、电和通讯设备等服务的提供有一个关键的特征:政府部门的完全撤离是不可行的,因为完全市场化会导致非常高的成本及损伤公民的个人利益^[13]。

H3: 混合模式下感知价值优于全部服务外包模式下的感知价值。不同类型公共服务市场化改革的条件和动力是不一样的。对于教育、医疗等公共服务,由于其公益性比较强,在市场化改革中,维护公益性是非常重要的一个考量因素,是为保障社会整体福利水平所必需的,同时又可以引入市场机制运营,但是由于政府定价等原因而没有盈利空间或者盈利空间较小,尚需要政府采取多种措施给予支持。Sebastian(2015)认为,多元的服务提供者为了争夺顾客而竞争,能克服公共服务由垄断的提供者来供给所造成的市场失败。通过市场信号,给服务供给者带来激励,为顾客提供更高的性价比,以保持现有顾客并吸引新顾客^[13]。

H4: 混合模式下服务质量优于全部服务外包模式下的服务质量。在 Parasuraman 等的感知质量模型中,人员服务质量占据重要位置,服务质量包括过程质量和结果质量。过程质量中服务人员的响应性和服务能力对公众感知质量形成起很大作用。关德军(2007)认为,目前大多数学校食堂采用的都是校方后勤公司经营和校外社会企业经营两种形式或其中的一种形式,相比较而言,学校的后勤公司具备丰富的学生食堂的经营和管理的经验,而缺乏雄厚的资金和较高的服务水平;社会餐饮企业正好相反,他们拥有的是雄厚的资金和先进的服务理念,但缺乏高校食堂的经营和管理的实际经验。通过创新合作形式,采取学校后勤餐饮公司和社会餐饮企业合作的形式,比如通过股份制合作学校控股(学校通过提供经营场所、经营设备和管理人才等形式参股)的形式,充分发挥各自的优势,从而达到一加一大于二的效果,最终达到双赢的目的^[14]。由于存在竞合关系,所以双方会不断提高人员服务质量,从而获得更多的受众来消费服务。

2. 同一服务机构内,合同外包与自制模式下的公众感知绩效对比

公共选择理论认为,通过市场化改革,可以降低成本和提高效率。政府可以通过调控和监督作用来规范市场化行为。新公共管理理论要求政府部门按照企业的管理方式来提高绩效,政府不

一定亲自服务，只要发挥政府的宏观指导和监督管理等职能就可以。Nicholas(2004)指出，受当前盛行的认为私人部门通常比公共部门更高效、更有效的观点的影响，现在引进私人合作伙伴关系，目的是为了改善服务质量^[15]。下面将比较在同一学校，即同一部门内部，服务外包与自己提供服务(以下简称自制模式)哪一种模式更加有效。

H5：同一学校内外包模式菜品质量与自制模式菜品质量有显著性差异。彭说龙(2007)在广州大学城调查发现，从 10 所学校的总体数据进行总体性评价，高校新校区比原校区的食堂满意度高，新校区采用的是外包模式，旧校区仍然采用自制服务模式，食堂服务由饭菜价格、食堂的花色品种、食堂的饭菜质量、食堂的食品卫生和食堂的服务态度等问项代表^[16]。

H6：同一学校内外包模式安全性与自制模式安全性有显著性差异。Grossi & Thomasson(2011)认为，公私利益存在冲突，公有制企业的导向是立法规章、政治影响和社会目标等；而私人企业的导向是盈利、冒险和竞争等。其主张通过加强管理，提高公私企业的责任感^[10]。如果在市场化改革中，实施完全私营化可能会使承包企业压低成本，造成供给质量差或者跑路等各种风险。

H7：同一学校内外包感知价值与自制模式感知价值有显著性差异。公共服务外包的主要目的是利用市场竞争机制和市场力量进行资源的优化配置，降低成本。鲍芳修认为公共服务完全外包的价格并不一定低于公共服务自制的供给模式。一些研究发现，在特定的服务领域，如垃圾收集，私营部门比公共部门更有效率；而另一些研究结果则是相反的，即便是在垃圾收集领域，合同外包也不一定就能够节约成本^[17]。

H8：同一学校内外包服务质量与自制模式服务质量有显著性差异。句华(2008)指出，最先注意到公私混合提供模式重要性的是美国学者米兰达和勒纳。通过对美国国际市县管理协会(ICMA)相关调查结果的分析，他们发现公共服务公私联合提供模式看似重复与浪费，但保留下来的公营部门却能在无形之中成为这一行业服务成本与质量的标杆，政府可以通过公营机构参与市场竞争，来保证私营部门提供高质量的服务，因

而公私混合模式并不意味着冗余^[8]。王燕等(2007)对广州大学城 10 所高校的 12 家学生食堂中自办经营与对外承包经营的食堂进行的调查结果表明，在伙食质量、安全卫生和学生满意度等方面，对外承包经营的食堂更是明显比自办经营的食堂差^[18]。

二、实证分析

1. 问卷设计

本文通过小组访谈和文献梳理来形成问卷。由对外经济贸易大学的十位本科生和六位硕士研究生，以及一位教授形成焦点小组(focus group)，通过 15 次的研讨形成问项，问卷第一部分主要测量学生的人口统计特点，调查问卷采用李克特五分量表测评(见表 1)。

2. 抽样方法

本文的四所大学是依据典型模式和学校类型来进行选择的，典型模式的选择标准是满足以下四个条件：第一，公私合作提供餐饮；第二，学校提供服务设施；第三，学校统一提供原材料；第四，学校对菜价进行成本核算，对最高价和最低价进行了限定。将四所大学分别标记为 A 校、B 校、C 校和 D 校。A 校是将全部食堂的服务外包给社会企业。该校是北京一所教育部直属高校，在校学生有 3 000 多人。B 校是北京市属高校，在校生约有 16 000 人。C 校是北京一所教育部直属高校，在校生约有 12 000 人。D 校是上海一所 985 高校，拥有悠久的历史 and 很高的知名度，在校生有近 30 000 人。B 校、C 校和 D 校是采用自己提供和外包两种混合提供的模式，既有外包食堂，也有自制食堂。其中，B 校食堂的外包与自制混合在每一层中，C 校食堂是外包食堂与自制食堂在不同楼层。D 校食堂是外包食堂和自制食堂分在不同楼中。研究者和经过调研培训的学生在四个高校午餐时间到食堂随机发放问卷。被调查者均为在能够容纳 2 000 人的大食堂吃饭的学生，累计回收有效问卷 1 128 份。在 1 128 位有效反馈的被调查者中，男性占 44%，女性占 56%。本科生占 54.4%，研究生占 42%，留学生和进修生占 3.6%。从生源地看，来自大中城市的占 51.5%，来自县城(镇)的占 30.3%，来自农村的占 18.2%。总体来看，样本分布较为均匀。

表 1 高校食堂学生感知绩效评价指标体系

问 项		来 源
菜品质量	饭菜是热的	深度访谈
	菜品口味好	深度访谈,高庆(2009)
	菜品丰富	深度访谈,高庆(2009)
	米饭口感好	深度访谈,高庆(2009)
	小吃品种丰富	深度访谈,彭说龙(2007)、高庆(2009)
	菜品份量足	深度访谈,高庆(2009)
	菜品搭配合理	深度访谈,高庆(2009)
	色泽刀工美观	深度访谈,高庆(2009)
	面食质量好	深度访谈,彭说龙(2007)
安全性	饭菜干净	深度访谈,彭说龙(2007)、高庆(2009)
	饭菜新鲜	深度访谈,高庆(2009)
	餐具干净	深度访谈,高庆(2009)
服务质量	服务人员礼貌周到	深度访谈,高庆(2009)
	开饭时间合理性	深度访谈
	服务人员穿戴整洁	深度访谈,高庆(2009)
感知价值	考虑到学校饭菜价格,你认为在贵校就餐物有所值吗? 考	美国顾客满意度指数模型中的感知价值维度(ACSI,1994)
	虑到学校饭菜质量,你认为在贵校就餐是明智的选择吗?	

3. 问卷的验证

运用 SPSS 16.0 对量表进行信度检验,结果表明,量表的信度系数为 0.911,表明量表的信度较好。运用 AMOS 进行验证性因子分析,结果显示,在 0.05 的显著性水平上, $2(102)=314.7$,

TLI 值为 0.969,CFI 值为 0.977,RMSEA 值为 0.043,且绝大多数测量指标的标准化因子载荷均显著大于 0.5。考虑到餐具干净程度直接关系到菜品安全性,因此不宜删去该项指标;其余测量指标均能较好地反映各自所在的维度(见表 2)。

表 2 验证性因子分析结果

维度	指 标	标准化因子载荷
菜品质量	饭菜是热的	0.558 [*]
	菜品口味好	0.762 [*]
	菜品丰富	0.695 [*]
	米饭口感好	0.572 [*]
	小吃品种丰富	0.656 [*]
	菜品份量足	0.608 [*]
	菜品搭配合理	0.758 [*]
	色泽刀工美观	0.742 [*]
	面食质量好	0.581 [*]
菜品安全性	餐具干净	0.489 [*]
	饭菜新鲜	0.872 [*]
	饭菜干净	0.846 [*]
服务质量	服务人员礼貌周到	0.683 [*]
	开饭时间合理性	0.625 [*]
	服务人员穿戴整洁	0.704 [*]
感知价值	考虑价格因素,在贵校就餐物有所值	0.879 [*]
	考虑质量因素,在贵校就餐是明智的选择	0.907 [*]

注: * 表示在 0.05 的显著性水平上,均值存在显著差异,下同。

4. 假设检验

本文运用 SPSS 16.0 进行独立样本 T 检验对八个假设进行检验。数据分析如下。

(1) 混合提供与全部服务外包模式下的公众

感知绩效对比

菜品质量的检验结果表明,混合模式在饭菜热度、菜品口味、色泽刀工和面食质量等方面显著好于完全外包模式(见表 3)。在菜品丰富性、米饭口

感、小吃品种和菜品份量等方面,两种供餐模式不存在显著差异。总体而言,混合模式的菜品质量优于完全外包模式的菜品质量。H1 得到验证。

表 3 菜品质量			
菜品质量	供餐模式比较	样本数量	均值
饭菜是热的	A(外包)	160	2.84
	B(混合)	200	3.32*
	C(混合)	320	3.15*
菜品口味好	A(外包)	160	2.39
	B(混合)	200	2.69*
	C(混合)	320	2.68*
菜品丰富	A(外包)	160	2.55
	B(混合)	200	2.72
	C(混合)	320	2.69
米饭口感好	A(外包)	160	2.38
	B(混合)	200	2.28
	C(混合)	320	2.50
小吃品种丰富	A(外包)	160	2.43
	B(混合)	200	2.40
	C(混合)	320	2.55
菜品份量足	A(外包)	160	2.72
	B(混合)	200	2.70
	C(混合)	320	2.68
菜品搭配合理	A(外包)	160	2.52
	B(混合)	200	2.70*
	C(混合)	320	2.64
色泽刀工美观	A(外包)	160	2.41
	B(混合)	200	2.65*
	C(混合)	320	2.58*
面食质量好	A(外包)	160	2.57
	B(混合)	200	3.07*
	C(混合)	320	2.97*

菜品安全性的检验结果表明,混合模式的饭菜干净程度、饭菜新鲜程度和餐具干净程度均显著好于完全外包模式,反映出混合模式的安全性更好(见表 4)。H2 得到验证。

表 4 菜品安全性			
菜品安全性	供餐模式比较	样本数量	均值
饭菜干净	A(外包)	160	2.49
	B(混合)	200	2.92*
	C(混合)	320	2.84*
饭菜新鲜	A(外包)	160	2.43
	B(混合)	200	2.81*
	C(混合)	320	2.73*
餐具干净	A(外包)	160	2.36
	B(混合)	200	2.74*
	C(混合)	320	2.65*

感知价值比较结果显示,考虑价格因素,在混

合模式的学校就餐比在完全外包模式的学校就餐更能让学生感到物有所值;与此同时,考虑质量因素,在混合模式的学校就餐比在完全外包模式的学校就餐更能让学生认为是明智的选择。概言之,混合模式比完全外包模式能够获得更高的感知价值(见表 5)。H3 得到验证。

表 5 感知价值			
感知价值	供餐模式比较	样本数量	均值
考虑价格因素,在贵校就餐物有所值	A(外包)	160	2.41
	B(混合)	200	3.05*
	C(混合)	320	2.76*
考虑质量因素,在贵校就餐是明智的选择	A(外包)	160	2.44
	B(混合)	200	2.97*
	C(混合)	320	2.87*

服务质量表明,混合模式与完全外包模式在服务人员礼貌周到、开饭时间合理性与服务人员穿戴整洁这三个方面不存在显著差异,反映出这两种模式在人员服务质量上趋同(见表 6)。H4 没有得到验证。

表 6 服务质量			
服务质量	供餐模式比较	样本数量	均值
服务人员礼貌周到	A(外包)	160	2.93
	B(混合)	200	2.94
	C(混合)	320	2.77
开饭时间合理性	A(外包)	160	3.16
	B(混合)	200	3.17
	C(混合)	320	3.21
服务人员穿戴整洁	A(外包)	160	3.09
	B(混合)	200	3.14
	C(混合)	320	3.25

综上所述,总体而言,采用混合供餐模式的高校食堂在菜品质量、菜品安全性与感知价值方面显著好于单纯采用完全外包模式的高校食堂,但在人员服务质量方面,两者不存在显著差异(见表 7)。

(2) 同一服务机构内,合同外包与自制模式下的公众感知绩效对比

之所以选择 D 学校,就是因为 D 大学的自制食堂与外包食堂在不同的楼里,本文选择在外包和自制模式所在的不同的楼发放问卷,而且针对每一个学生我们都告知学生只对该食堂进行评价,希望获得学生针对不同食堂的感知差异方面的数据,以对比不同的食堂及其经营模式的绩效差异性。D 大学外包餐厅样本数为 266,自制餐

厅样本数为 182,对菜品质量、菜品安全性、服务质量和感知价值进行比较,结果如表 8 所示。

表 7 假设验证结果

假 设	结 果
假设 H1: 混合模式下菜品质量优于全部服务外包模式。	成立
假设 H2: 混合模式下菜品安全性优于全部外包模式。	成立
假设 H3: 混合模式下学生感知价值优于全部服务外包模式。	成立
假设 H4: 混合模式下人员服务质量优于全部外包模式。	不成立
假设 H5: 同一学校内外包模式菜品质量与自制模式菜品质量有显著性差异。	不成立
假设 H6: 同一学校内外包模式菜品安全性与自制模式菜品安全性有显著性差异。	不成立
假设 H7: 同一学校内外包学生感知价值与自制模式学生感知价值有显著性差异。	不成立
假设 H8: 同一学校内外包人员服务质量与自制模式人员服务质量有显著性差异。	不成立

表 8 D 大学校内外包与自制供餐模式比较

维度	指 标	模式	均值	维度	指 标	模式	均值
菜 品 质 量	饭菜是热的	外包	3.33	菜 品 安 全 性	饭菜干净	外包	3.10
		自制	3.38			自制	3.18
	菜品口味好	外包	2.94*		饭菜新鲜	外包	2.92*
		自制	2.74*			自制	3.15*
	菜品丰富	外包	3.08*		餐具干净	外包	2.91
		自制	2.81*			自制	2.95
	米饭口感好	外包	2.65	服 务 质 量	服务人员礼貌周到	外包	3.38*
		自制	2.76			自制	2.93*
	小吃品种丰富	外包	2.82		开饭时间合理性	外包	3.47
		自制	2.77			自制	3.36
	菜品份量足	外包	2.94*		服务人员穿戴整洁	外包	3.36
		自制	3.27*			自制	3.32
	菜品搭配合理	外包	3.00	感 知 价 值	考虑价格因素,在贵校就餐物有所值	外包	3.39
		自制	2.85			自制	3.39
	色泽刀工美观	外包	2.79		考虑质量因素,在贵校就餐是明智的选择	外包	3.35
		自制	2.71			自制	3.30
	面食质量好	外包	2.97				
		自制	2.92				

在 D 大学内部,就菜品质量而言,外包餐厅比自制餐厅菜品口味更好,品种更丰富,但自制餐厅比外包餐厅饭菜份量更足。在饭菜热度、米饭口感、小吃品种、菜品搭配、色泽刀工和面食质量方面,外包餐厅与自制餐厅不存在显著差异(如表 8 所示)。H5 没有得到验证。

在菜品安全性方面,自制餐厅比外包餐厅的饭菜更加新鲜,但外包餐厅与自制餐厅在饭菜和餐具清洁度上不存在显著差异,H6 没有得到验证。

在感知价值方面,无论是考虑价格因素还是

考虑质量因素,学生对在外包餐厅就餐是明智的选择的感知与对在自制餐厅就餐是明智的选择的感知也不存在显著差异。H7 没有得到验证。

在服务质量方面,外包餐厅的服务人员更加礼貌周到,但两类餐厅在开饭时间合理性与服务人员穿戴整洁方面不存在显著差异。H8 没有得到验证。

如表 9 所示,D 大学校内外包与自制供餐模式在菜品质量、菜品安全性与感知价值上不存在显著差异,但外包餐厅的服务质量总体上好于自

表 9 D 大学校内外包与自制供餐模式综合评价

供餐模式	菜品质量	菜品安全性	服务质量	感知价值
外包	2.95(1.94)	2.98(2.17)	3.40*(2.28*)	3.37(3.01)
自制	2.91(1.91)	3.10(2.27)	3.21*(2.15*)	3.35(2.99)

制餐厅。从总体上看,同一学校内部的外包餐厅与自制餐厅在菜品质量、菜品安全性、服务质量与感知价值等方面非常接近,供餐模式的差异并未带来菜品质量、安全性、服务质量与感知价值上的显著差异。

三、研究结论

1. 混合提供模式优于全部外包模式

实证研究表明,一所高校内部同时采取自制与外包两种模式提供服务效果更好。主要体现在服务产品质量和服务质量方面。

基于对上述高校 A、B、C、D 还有其他高校后勤管理人员的深度访谈,笔者认为主要原因如下。

① 自制与外包兼有的混合提供模式,内部本身也存在着竞争的关系,这种竞争的关系既能提高服务质量和菜品质量,也能提高学生的感知价值。目前很多高校都采取这种模式。② 混合提供模式可以提高学校的管理能力。混合模式可以避免由于外包企业垄断产生的诸多问题,例如,完全由社会化公司提供服务,容易形成外包商之间联盟而产生安全性等问题;另一个是学校对于市场行情、管理中的技术问题越来越外行导致的无效监管问题。一些学校在完全将服务承包后,发现承包商在很多问题上不愿意接受学校管理部门的监管,学校因为不能中断正在执行的合同进而导致学生利益受损。高校是公益性很强的公共部门,市场化改革始终要保证公益性与市场性的平衡。

2. 同一服务机构内部,自制模式与合同外包模式绩效差异不大

对于 B、C、D 学校内部的外包与自制的服务结果的测评发现,学生认为外包与自制之间在菜品质量、菜品安全性、人员服务质量和感知价值没有太大的差异性。在饭菜的份量方面,自制食堂优于外包食堂;在菜品丰富性上,外包食堂优于自制食堂;在感知价值和服务态度等维度上没有差异。这说明同一机构内部通过在自制与外包混合提供的模式,能有效克服了全部服务外包的局限性,形成有效竞争关系。

在对 C、D 两个高校的深度访谈中我们发现,高校目前的合作模式基本上按照如下方式运作的:第一,原材料供应是一样的。这样能保证菜品的安

全性及菜价成本的可合算性,能够有效控制成本。第二,基本设施都是学校提供,只是将服务和生产过程交给外包企业。第三,学校在菜价等方面进行严格控制,主要是通过成本核算来定价格。因此,学校自制和外包在最后的价格和质量上基本趋同。高校的外包是典型的有限外包模式。

参考文献:

- [1] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality[J]. Journal of Retailing, 1988, 64(1): 12-40.
- [2] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research[J]. Journal of Marketing, 1985, 49(4): 41-50.
- [3] 张万宽. 公司伙伴关系治理[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2011: 124.
- [4] 高庆. 公共服务满意度影响因素的统计分析——以高校学生食堂为例[J]. 软科学, 2009(2): 82-89.
- [5] Zeithaml V A. Consumer Perception of Price, Quality, and Value: A Means-end Model and Synthesis of Evidence[J]. Journal of Marketing, 1988, 52(3): 2-22.
- [6] 刘金兰. 顾客满意度与 ACSI[M]. 天津: 天津大学出版社, 2006: 60.
- [7] Warner M E, Hefetz A. Managing Markets for Public Service: The Role of Mixed Public-private Delivery of City Services[J]. Public Administration Review, 2008, 68(1): 155-166.
- [8] 句华. 美国地方政府公共服务合同外包的发展趋势及其启示[J]. 中国行政管理, 2008(7): 104.
- [9] 丁辉侠. 提高公共服务质量的制度安排与保障机制[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2010, 37(2): 123-126.
- [10] Grossi G, Thomasson A. Jointly Owned Companies as Instruments of Local Government: Comparative Evidence from the Swedish and Italian Water Sectors[J]. Policy Studies, 2011, 32(3): 277-289.
- [11] 郑旭辉. 政府公共服务委托外包的风险及其规制[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2013, 19(3): 63-69.
- [12] 刘琪, 谢双玉. 城市游憩者感知质量、满意度与忠诚度及淡旺季差异[J]. 甘肃科学学报, 2016, 28(4): 39-44.
- [13] Sebastian J. Choice and Equality: Are Vulnerable Citizens Worse off After Liberalization Reforms? [J]. Public Administration, 2015, 93(1): 68-85.
- [14] 关德军. 高校食堂卫生安全隐患及其消除[J]. 安庆师范学院学报(社会科学版), 2007, 26(1): 70-71.
- [15] Nicholas A. Getting the Fundamentals Wrong: Woes of Public-private Partnerships in Solid Waste Collection in Three Ghanaian Cities[J]. Public Administration And Development, 2004, 24: 213-224.
- [16] 彭说龙. 服务外包与大学后勤服务满意度——广州大学城的实证研究[J]. 高教探索, 2007(3): 133-135.
- [17] 鲍芳修. 公共服务外包中政府成本控制的可能性及其条件[J]. 领导科学, 2012(5): 17-20.
- [18] 王燕. 不同经营模式高校食堂的卫生管理现状比较与分析[J]. 河南预防医学杂志, 2007(6): 451-452.