# 城市交通双重委托一代理 关系治理模型研究

### ──基于现代服务管理视角

王利民

(吉林大学 行政学院 吉林 长春 130012)

摘 要:城市公共交通服务作为城市基本的公共服务,是城市功能的基础部分,它直接关系到城市居民的生活和社会经济的发展,对城市经济社会具有全局性、先导性的促进作用。拟以公共服务理论为指导,把交通服务公众评价参量植入公共服务收益模型,通过指标导向激励企业做出相应调整,实现城市交通服务质量的提高。以期为政府有效交通基础设施投资、合理交通基础设施规划等方面提供依据,这不仅有助于经济社会发展,也将推动服务型政府建设。

关键词: 交通服务管理;双重委托-代理;代理关系治理模型;公众评价

中图分类号: F294. 3 文献标识码: A 文章编号: 1004 - 972X(2012) 10 - 0058 - 06

#### 一、城市交通服务中出现的问题

交通基础设施对于整个国家和区域的经济产业 结构、发展规模、居民生活质量等都会产生较大影 响。城市公共交通服务直接关系到城市居民的生活 和社会经济的发展 对城市经济社会具有全局性、先 导性的促进作用。随着物质文明、精神文明和社会 文明的迅速发展 社会、政府对城市公共交通服务的 要求越来越高 广大市民群众越来越需要"安全、方 便、舒适、快捷、经济"的乘车环境。20世纪80年代 以前 我国的公共交通运输服务的生产和经营一直 由国有企业在政府严格管制和掌控下独家经营。20 世纪80年代以来。全球发起了声势浩大的行政改革 运动 在这场重塑政府形象的革命中 形成了一种全 新的行政服务理念,包括政府公共服务供给应以顾 客或市场为导向、开放公共服务领域、实现公共管理 社会化、注重提供公共服务的效率和质量、灵活引入 市场化机制等。

我国交通运输服务领域在 1990 年代初期开始 进行市场化改革 我国政府作为委托人将城市交通 公共服务委托给社会机构生产,政府从直接的"公 共交通服务生产者和提供者"转变为间接的"服务 监督者",通过引进社会机构参与城市公共交通服 务的生产和供给过程,实现以低成本向社会提供高 质量的公共交通服务,满足公众的出行需求。交通 运输服务市场化改革提高了交通服务的供给效率, 在一定程度上消除了政府对交通运输服务供给的垄 断。但是市场化也因受利益驱使,降低了交通运输 服务这一公共服务的"公益性",日益凸显出"趋利 性"的特点。历经几十年的改革发展,交通运输服 务市场化进程有了很大的突破,但在产生显著社会 效益的同时也暴露出一些问题和缺陷。一方面,在 公共交通服务市场化的模式下,存在着广大的公众 与政府之间的"隐性"委托 - 代理关系和政府与交 通服务机构之间的"显性"委托 - 代理关系,在这两 层委托 - 代理关系中,广大的出行公众是城市公共 交通服务的直接消费者 掌握着交通服务质量的第 一手信息 对交通服务的质量评价最权威 而作为交 通服务这一产品的"显性"委托人,政府却不了解交 通服务的真正质量; 另一方面 ,交通服务作为一种无 形产品 产品的质量信息不对称程度较高 导致事前 的合同签订、事中的过程监督和事后的服务评价都 比较困难。承包交通服务的企业在市场利益最大化

收稿日期: 2012 - 07 - 08

作者简介: 王利民(1971—), 男,河南开封人,吉林大学行政学院博士研究生,高级经济师,主要研究方向为公共物品与公共服务。

驱动下,会采取一系列机会主义行为,在公共交通服务的生产和提供过程中产生"道德风险"问题。按照激励机制设计理论,城市公共交通服务市场化"激励不足"问题,从根本上影响到城市公共交通服务的质量和效率。

在我国现阶段的城市公共交通服务的提供过程中,政府"显性"委托人对交通服务产品质量信息的严重匮乏将极大加剧社会机构在提供交通服务的过程中隐匿质量信息,产生"道德风险"问题,导致城市公共交通服务质量的下降,进而影响广大社会公众的出行利益。因此,如何从制度层面作出合适的机制设计以实现对交通服务提供机构的有效激励,并且进而提高城市公共交通的服务水平是我国政府在推进"服务型政府"建设中亟待探索及予以解决的问题。

#### 二、国内外城市交通公共服务管理研究评述

关于公共服务项目激励和治理问题 ,国外的学 者们较早深入进行了制度层面的探讨。Turner (1999) 在这方面开展了大量研究,他认为项目的本 质是一种临时性契约组织,并运用委托 - 代理理论 剖析了这一临时性契约组织的内部结构,认为不同 的项目组织应该有不同的激励机制,并开始将项目 治理理论引入到政府投资的公共服务管理之 中。[1][2][3][4]关于公共交通服务市场化研究,William R(2007) 运用超对数成本前沿生产函数模型计 算出法国 135 个公交企业( 其中包括国有企业、混 合型企业和私有企业) 1995~2007 年间的样本数据 的效率 其研究结果显示市场化运营下的企业效率 明显高于国有企业。[5] Andrea B(2010) 运用超对数 成本前沿生产函数模型对欧洲 77 个国有企业 1997 ~2006年间的样本数据进行了计算,其研究结果显 示当公交企业全部或者部分由政府运营时其效率要 低于引入竞争性资本的企业。[6]

国内方面, 王华等(2004)认为项目的效率和各利益主体的收益最大化受到参与方权、责、利以及委托。代理问题的影响, 是在公共服务治理结构中应该引起重视的问题, 「「一并提出了公共服务治理中委托。代理问题的优化途径。严玲等(2004)探析了政府公共项目与市场的关系以及其中的多重委托。代理关系, 构建了含括内部监控、市场监控和政府监控机制的政府公共项目治理模式概念模型, 认为政府公共项目的治理应该是考虑市场环境和政府投资人影响的各个利益主体的共同治理。[8]由于我国城市化进程的逐步推进, 公共交通服务越来越受到学

者们的关注。相关研究主要可以分为两个方面:

第一,关于公共交通服务质量和管理研究。张 丽花等(2011)认为评价公共交通服务质量应以乘 客的观点为中心 以此为基础提升城市公共交通服 务水平。他们从乘客出行的角度分析了影响乘客出 行质量的影响因素 构建了公共交通服务质量评价 指标体系,从交通服务的可用性、安全性、经济性、便 捷性和舒适性等五个方面进行了综合评价。[9] 黄婷 等(2008)基于乘客观点分析了乘客选择公交出行 决策的影响因素 构建了公交线路、人性化服务的公 交站点和公交系统三方面的质量评价指标体系,并 利用 AHP 方法对评价指标体系进行了综合评价,并 认为以乘客观点为中心的公共交通服务质量评价体 系是改善交通服务质量的有效途径。[10] 杨俊等 (2005) 利用灰色关联模型计算出公共交通服务质 量的灰色关联度 选取了准点率、客运费率等六个指 标构建评估指标系列集。该灰色关联评估模型被应 用于实践并且效果显著。[11] 黄延平(2003) 通过分析 上海一流的城市交通系统,认为打造一流的城市公 共交通服务必须注重服务品牌的建立,并且服务品 牌无论对于城市交通发展还是企业形象的塑造都具 有重要意义 在此基础上提出了如何创建公共交通 服务品牌的建议。[12]

第二 关于公共交通服务市场化相关研究。石 玺明等(2009)基于对我国公共交通市场化的综合 分析 指出了我国城市公共交通市场化下的特许经 营是提高公共交通服务能力的有效途径。[13] 王欢明 等(2011)以长三角城市群公共交通服务为数据样 本 运用 DEA 方法比较出城市间公共交通服务的差 异,通过比较发现市场化经营模式要优于政府经营 模式 并通过对公共交通服务效率的影响因素进行 回归 结果显示营运效率与市场竞争、企业规模显著 正相关 认为我国发展城市公共交通应以市场化为 导向 引入民间资本和竞争手段以提高公共交通的 运营效率。[14] 钱璐(2009) 收集了 1994~2006 年间 上海公共交通的样本数据,利用主成分分析法对衡 量公共交通效果的 11 个指标进行降维分析 得出营 运效率、运行效果和综合表现是3个主要的成分 认 为政府监管下的有限竞争是保证公共交通市场化成 功的关键。[15] 高鹤文(2008) 总结了我国城市公共交 通市场化改革中出现的问题,借鉴发达国家公共交 通行业发展的成功经验,认为只有实行公共交通市 场化改革才能真正提高公共交通的效率和水平。[16]

综上所述,国内外相关研究都认为公共交通服

务市场化能够有效提高公共交通服务供给效率和服务质量。国外对政府投资公共项目的研究逐渐深入到制度层面,试图改革某些制度层面的机制设计来重新定位公共项目的管理。国内关于公共项目治理的相关研究非常重视激励方面的研究创新,比较完整的公共项目治理理论体系也逐渐形成。在公共交通服务市场化模式下,社会机构受政府委托为出行公众提供交通服务,出行公众作为公共交通服务的直接消费者,对公共服务质量最有评价权。本文基于国内外公共项目治理的理论体系,认为以出行公众对公共交通服务的质量评价为评判标准,实现对公共交通服务质量管理的优化和升级。

三、城市交通公共服务外包中形成的双重委 托一代理关系

1. 城市公共交通服务市场化过程中的双重委托—代理关系

在传统的城市公共交通服务提供方式中,政府 对城市交通公共服务进行垄断生产和提供。公共交 通服务的生产者和提供者这两种角色使得政府陷入 两难的境地。城市公共交通服务作为一种准公共物 品,其生产的成本和收益是相互分离的,在获得一个 既定的产出时,投入过多不必要资源的可能性也大 大增加。公民和政府之间形成了一种"隐形的"委 托-代理关系。代理关系中的监控环节缺失使得公 共交通服务质量和效率低下。

城市交通公共服务采取市场化的外包之后 城 市公共交通服务市场化过程中主要涉及到三大主 体: 出行公众、政府和生产公共交通服务的企业(以 下简称企业) 分别为交通服务的消费者、监督者和 生产提供者。城市公共交通服务中三大主体之间存 在着两层委托 - 代理关系: 第一层委托 - 代理关系 是广大出行公众作为委托人将提供公共交通服务的 职能委托给政府 政府作为第一代理人履行为公众 提供公共交通服务的职能。在未引入市场化方案之 前 政府作为代理人负责公共交通服务的生产和提 供 政府的垄断性提供使得公共交通服务这一产品 具有唯一性 加上公众对政府监督的成本太高 使得 出行的公众只能消费而别无他法。政府的这种垄断 长期缺乏竞争 不但使公众无法判断政府运行的效 率 也使政府本身缺乏提高效率的动力。在引入市 场化方案之后 政府本身不再生产和提供公共交通 服务,只负责决策和寻找社会机构代为履行其职责, 于是便出现了第二层委托 – 代理关系。第二层委托 - 代理关系是政府作为第二委托人将公共交通服务

的生产和提供委托给市场上的企业,企业作为第二代理人替代政府职能为广大出行公众生产和提供交通服务。城市公共交通服务市场化中的两层委托 – 代理关系具体如图 1 所示。



图1 城市公共交通服务市场化中的双重委托-代理关系 2.公众评价在城市公共交通服务市场化中的重要性

作为公众权力的委托行使者,政府的职责是代表社会公众行使公共权力,为公众谋取福利,因此公众和政府之间存在一种事实上的委托 - 代理关系。广大出行公众作为原始委托人身份是不明显的,其与政府的之间的委托 - 代理关系是一种"隐性"关系。在这一隐性委托 - 代理关系中,政府以广大公众的出行需求为导向负责为公众提供令人满意的公共交通服务。

公共交通服务市场化中第二层委托 - 代理关系是政府与企业之间的"显性"委托 - 代理关系。广大出行公众将公共交通服务供给委托给政府之后,政府不是亲自进行生产,而是将公共交通服务的生产和提供职能再次委托给社会上的企业。这时候,政府肩负着双重身份,公众出行所需交通服务的代理人和交通服务生产和提供的委托人。

双重委托 - 代理关系的存在使得城市公共交通服务质量评价变得非常困难: 由于涉及到代理人,自然会出现"道德风险"问题,因而作为被代理人的政府必须制定出一系列有效的规章制度来制约公共交通服务生产者的"道德风险"。在公共交通服务生产者的"道德风险"。在公共交通服务作为显性的委托人,具有双重身份。作为中间力量,政府必须承担起相应的责任,对企业信行监督; 作为监督者的政府却对交通服务质量后,对企业信息不完全,促使企业在提供公共交通服务的过程中产生机会主义行为,最终导致交通服务质量下降。出行公众对交通服务的质量最有评价权,公众通过感受交通服务的质量来衡量政府是否做到让公众满意。随着"服务型政府"建设的大力推进,公众评价在公共交通服务质量控制方面具有极其重要的作用。

四、面向双重委托一代理关系的城市公共交通 服务质量优化模型

本文通过分析公众、政府和企业在交通服务市

场化中各自"扮演"的角色,利用源自公众对交通服务的评价参量构建公共交通服务质量优化模型,通过指标激励企业做出相应调整,从而达到交通服务质量的提高。[17]

#### 1. 基本假设

在履行生产和提供公共交通服务职能时,政府通过特许经营的方式将提供公共交通服务的职能委托给社会上的企业,并采取对企业的补贴,补贴数额为 e; 政府在监督企业生产和提供服务产品时投入的监督成本为 c<sub>g</sub>; 企业投入的生产成本为 c<sub>p</sub>; 在政府监督的过程中若发现企业生产的交通服务不能令公众满意时,政府会采取相应的措施对企业进行惩罚,假设惩罚的数额为 r,通过构建模型并求解得出相关结论。现作出如下假设:

假设 1: 公众数目较多 ,其偏好具有差异性。若大多数公众认为交通服务的质量是令人满意的 ,则该项交通服务应该被认为是能够令所有人满意的。

假设 2: 交通服务作为一种服务产品具有 "无形"的特征,不管企业投入多少生产成本都不能保证交通服务产品符合要求。因此,用  $P_p$  来表示社会上的企业提供的交通服务符合要求的概率。  $P_p$  是企业投入生产成本  $c_p$  的增函数,设如下公式:

$$P_{p} = (1 - ab^{c_{p}}) \theta_{p} \tag{1}$$

其中  $c_p$  是企业投入的生产成本;  $\theta_p \sim N(0,1)$  是一个随机变量 表示外部环境对交通服务质量评价的不确定性影响;  $a \ b$  是已知参数 表示企业生产交通服务的能力。由  $P_p$  的经济意义可知  $A > \theta_p > 0$  A > a > 0 A > b > 0.

假设 3: 公众不会故意刁难,若企业提供的交通服务产品质量符合要求时,公众对其评价也一定是满意的。用 P<sub>i</sub> 表示当企业提供的交通服务不符合要求时,公众体验也认为交通服务不符合要求的概率,则当企业提供的交通服务不符合要求时,公众体验认为符合要求的概率为(1-P<sub>i</sub>),此时 P<sub>i</sub>就代表了公众对企业提供某项交通服务的评价。公众评价与政府投入的监督成本呈负相关,投入的监督成本越多对企业的监督力度就越大,企业的机会主义行为产生的可能性就越小,公众体验交通服务质量不符合要求的概率越小。设 P<sub>i</sub>满足公式:

$$P_{i} = cd^{e_{g}} \bullet \theta_{\sigma} \tag{2}$$

其中  $c_{\rm g}$  表示政府投入的监督成本;  $\theta_{\rm g}\sim N(0$ , 1) 是一个随机变量 表示公众对交通服务进行评价时受到的外部因素的干扰;  $c_{\rm s}$  d 表示政府监督能力方面的已知参数 ,并且有  $1>\theta_{\rm g}>0$ ,1>c>0,1>d

>0。

假设 4: 企业提供的交通服务受到公众好评(不管交通服务质量是否符合要求)时,公众对政府履行交通服务职能表示满意,此时政府实现最大效用为 $\bar{Y}_1$ ;若企业提供的交通服务质量不符合要求并且公众体验交通服务不满意时,政府会因未能提供令人满意的公共交通服务而令公众不满,此时政府未能使公众满意导致履行职能的效用下降,并且要采取措施对企业进行整改,浪费了之前的在交通服务中投入成本,并且由此可能产生一系列新的搜寻成本、交易成本等,此时政府实现的效用为 $\bar{Y}_2$ 。进一

本、交易成本等,此时政府实现的效用为 $\bar{Y}_2$ 。进一步假设,当公众发现交通服务质量不符合要求时政府效用的实现与公众评价呈线性相关,其公式为:

$$Y_2 = \bar{Y}_1 - \lambda P_i \tag{3}$$

其中  $\lambda$  代表政府效用与公众评价之间的线性 系数  $\lambda > 0$ 。

假设 5: 当企业提供的交通服务符合要求时 企业实现最大的收益为  $\bar{Y}_p$ ; 反之 企业实现的收益  $Y_p$ 与公众评价  $P_i$  成反比 其公式为:

$$Y_{p} = \bar{Y}_{p} - P_{p} \cdot \bar{Y}_{p} \tag{4}$$

2. 基于公众评价的政府效用函数和企业收益函 数构建

用  $Y_s$  表示政府在公共交通服务提供中实现的效用  $\tilde{Y}$  表示企业提供交通服务实现的收益。此外 ,无论企业提供的交通服务本身质量如何 ,只要令公众满意 政府则实现效用  $\tilde{Y}_1$ ; 若交通服务未能令公众满意 则政府实现收益  $\tilde{Y}_2$ 。

综上,政府的总效用应该是以上情况的加总和 当公众评价交通服务质量不符合要求时对企业的惩 罚数额,而政府的支出则包括对企业的补贴和监督 所投入的成本。因此,政府的效用函数为:

$$Y_{g} = P_{p} \bar{Y}_{1} + (1 - P_{p}) (1 - P_{1}) \bar{Y}_{1} + (1 - P_{p}) P_{i} Y_{2} - c_{g} - e + (1 - P_{p}) P_{i} \cdot r$$
(5)

企业的可能收入为公众选择公共交通出行的收益和政府的补贴数额 e,企业的支出则有生产成本及服务质量不合格时政府的惩罚和服务质量不符合时公众选择别的方式出行的损失。因此,企业的收益函数公式为:

$$Y = \bar{Y}_p + e - c_p - (1 - P_p) P_i \cdot r - (1 - P_p) P_i \cdot Y_p$$
(6)

3. 引入公众评价的交通服务质量优化模型

61

无论是政府还是企业都以利益最大化为驱动力,为了实现这一目的,政府需要投入最优的监督成本 c<sub>z</sub>,从而激励企业提供令人满意的交通服务,有:

$$\begin{aligned} &\text{MaxE(} \ Y_{g}) \ = \text{E\{} \ P_{p} \bar{Y}_{1} + (\ 1 - P_{p}) \ (\ 1 - P_{i}) \ \bar{Y}_{1} + (\ 1 - P_{p}) \ p_{i} Y_{2} - c_{g} - e + (\ 1 - P_{p}) \ P_{i} \bullet r \} \end{aligned} \tag{7}$$

企业需要确定最优的生产成本  $c_p$  ,使得所获利益最大化 有:

$$MaxE(Y) = E\{ \bar{Y}_{p} + e - c_{p} - (1 - P_{p}) P_{i} \cdot r - (1 - P_{p}) P_{i} \cdot r - (1 - P_{p}) P_{i} \cdot Y_{p} \}$$
(8)

联立式(5)、式(7)和式(6)、式(8),由最大化一阶条件,令政府效用函数  $E(Y_g)$  对  $c_g$  求导,企业收益函数 E(Y) 对  $c_p$  求导,即为:

$$\frac{\partial E(Y_g)}{\partial c_g} = [1 - (1 - ab^{c_p}\theta)] cd^{c_g} lnd \cdot (-\bar{Y}_1 + Y_2 + r)\theta - 1 = 0$$

$$\frac{\partial E(Y)}{\partial c_g} = [1 - (1 - ab^{c_p}\theta)] cd^{c_g} lnd \cdot (-\bar{Y}_1 + Y_2 + r)\theta - 1 = 0$$
(9)

$$\frac{\partial E(Y)}{\partial c_p} = \theta^2 a b^{c_p} lnb \cdot cd^{c_g}(r + Y_p) + 1 = 0 \quad (10)$$

在式( 10) 中  $\theta$  是  $\theta_g$  和  $\theta_p$  在区间 [0 ,1 ]的期望值  $\theta_g$  和  $\theta_p$  相互独立。

由式(9)和式(10)有:

$$c_{\rm g}^* = \frac{1}{\rm lnd} {\rm ln} \frac{\left( \, M + K - NJ \right) \, + \sqrt{\left( \, NJ - M - K \right)^{\, 2} - 4MNJ}}{2MJ}$$

$$c_{\rm p}^* = \frac{1}{\rm lnb} {\rm ln} \frac{-\left( \, NK + M + K \right) \, + \sqrt{\left( \, NJ - M - K \right)^{\, 2} - 4MNJ}}{2NK}$$
(12)

其中, $M=\theta^2$  aclnb · ( $r+Y_p$ ), $N=\theta^2$  alnb · ( $r+Y_p$ ), $J=\theta$ ( $\theta-1$ ) clnd · ( $-\bar{Y}_1+Y_2+r$ ), $K=\theta^2$  aclnd · ( $-\bar{Y}+Y_2+r$ )。

从式(11)和式(12)可知,通过在公共交通服务市场化模式中引入公众评价,政府为实现自身效用最大化的目标会在交通服务市场化中投入最优监督成本  $C_s^*$ ,从而在最优的监督成本下对企业进行有效监督;企业受利益最大化驱使,会投入最优的生产成本  $C_s^*$ ,从而提供令公众满意的交通服务。

由此可见 通过引入公众评价 能够激励政府投入相应最优的监督成本 企业投入相应的最优生产成本 从而达到交通服务质量的收益(效用)最大化 进而提高交通服务的质量。

#### 五、研究结论及展望

本文通过在公共交通服务模型中引入公众评价 重构政府和企业的收益及成本函数 以实现公众良好评价作为重要的目标导向 激励政府和企业都

做出相应的调整以实现城市公共交通服务质量的提升。政府为实现自身效用最大化的目标,会在交通服务市场化中投入最优监督成本  $C_g^*$  在最优的监督成本下对企业进行有效监督;企业受利益最大化驱使,会投入最优的生产成本  $C_i^*$  ,在最优的生产成本下提供令公众满意的交通服务。通过分析,引入公众评价能够激励政府投入相应最优的监督成本,企业投入相应的最优生产成本,从而达到交通服务质量的收益(效用)最大化,进而提高交通服务的质量 实现"服务型"政府的构建。

本文研究中,主要通过主体的收益模型化、抽象化及通过逻辑推理得到结论,缺少实际数据的验证,后续研究将通过选取若干城市进一步展开。参考文献:

- [1] Turner J R, Anne Keegan. The Versatile Project based Organization: Governance and Operational Control [J]. European Management Journal, 1999, 17(3): 296–309.
- [2] Turner J R , Keegan A E. Mechanism of Governance in the Project – based Organization: A Transaction Cost Perspective [J]. European Management Journal ,2001 ,19 (3): 254 – 267.
- [3] Turner J R S J Simister. Project Contract Management and A Theory of Organization [J]. International of Project Management 2001 (19).
- [4] Turner J R. Communication and Co operation on Projects Between the Project Owner As Principal and the Project Manager As Agent [J]. European Management Journal, 2004 (6).
- [5] William R ,Anne Y B. Ownership ,Contractual Practices and Technical Efficiency: The Case of Urban Public Transport in France [J]. Journal of Transport Economics and Policy, 2007 A1(2): 257 – 282.
- [6] Andrea B "Marchlla N "Carlo S. Do Competition and Owner-ship Matter? Evidence from Local Public Transport in Europe [EB/OL]. http://poverty. world bank. org/files/14568 30302 growth elasticity. pdf.
- [7]王 华,尹贻林. 基于委托 代理的工程项目治理结构及其优化[J]. 中国软科学 2004 (11):93 96.
- [8] 严 玲, 尹贻林, 范道津. 公共项目治理理论概念模型的建立[J]. 中国软科学 2004 (6):130-135.
- [9]张丽花 涨好智 杨小宝. 基于乘客出行链的公共交通服务质量评价研究[J]. 公路与汽运 2011 (4):48-51.
- [10]黄 婷,焦海贤,李秀丽,曾小林.基于乘客观点的公交服务质量评价体系及方法研究[J].重庆交通大学学报(自然科学版),2008 (5):781-830.
- [11]杨 俊 陈荣秋 郭聪敏. 基于灰色系统理论的城市公共交通服务质量评估[J]. 工业工程与管理 2005 (4):

89 - 92.

- [12]黄延平. 上海城市交通服务品牌经营探讨[J]. 城市公用事业 2003 (5):1-3.
- [13]石玺明 穆觉民. 对城市公共交通市场化的思考[J]. 新西部 2009 (20):56-58.
- [14] 王欢明, 诸大建. 我国城市公交服务治理模式与运营效率研究——以长三角城市群公交服务为例[J]. 公共管理学报 2011 (2):52-61.
- [15]钱 璐.公共交通民营化可行性问题思考——基于主成分分析法的讨论[J].世界经济情况 2009 (6):52 59.
- [16]高鹤文. 我国城市公共交通市场化改革中的问题与对策探讨[J]. 经济视角,2008(10):31-34.
- [17]刘征驰 易学文 等. 引入公众评价的公共服务外包质量控制研究: 基于双重契约的视角 [J]. 软科学 2012, (3).

#### Urban Transport Double Principal - agent Relationship Management Model

——Based on the Modern Service Management's View WANG Li – min

(School of Administration, Jilin University, Jilin 130012, China)

**Abstract:** Urban transport service is essential public services in city, and the city function base part, it is directly related to the city people's life and the social economy development, the city economic society has comprehensive leadership role. Based on public service theory, this paper implant the public traffic service evaluation parameter into public service revenue model, incentive the enterprise to make some adjustment through the index orientation, realizing urban traffic improve the quality of our service. The writer hopes that the analysis can provide something useful for a more effective transport infrastructure investment and a more rational traffic infrastructure planning, which will not only help the economic and social development, but also promote the construction of service oriented government.

**Key words:** service management of urban transport; double principal – agent; agency management model; public evaluation

(责任编辑: 孙小勇)

(上接第57页)

http://stock.sohu.com/20101013/n275578106.shtml.

[6]王 颖.产业结构调整将明确四大定量指标[EB/OL].

## The Relationship Analysis between Cultural Creative Industry Development and Industrial Structure Adjustment ZHOU Yu

(School of Economics and Management Beijing Jiaotong University Beijing 100044 China)

**Abstract:** Cultural and creative industries is the most potential sunrise industry ,its development play a large role on the industrial structure optimization and adjustment. Based on reviewing the cultural and creative industries and industrial structure adjustment of the relationship between normative research foundation , select 1996 ~ 2009 years of 14 years of annual data for cultural and creative industries development and Chinaese industrial structure adjustment of measurement analysis ,to relevant data as the foundation , the simple multiple linear regression analysis , given many explanatory variables number. Through the inspection , it is known that cultural and creative industries on the industrial structure optimization does have a stimulative effect , both have long – term stable equilibrium , culture creative industry can greatly optimize Chinese industrial structure.

**Key words:** cultural creative industry; industrial structure; multiple linear regression analysis; factor analysis; cointegration test

(责任编辑: 孙小勇)