

全国中文核心期刊

中文社会科学引文索引(CSSCI)来源期刊

中国人文社会科学期刊AMI综合评价(A刊)核心期刊

中文科技期刊数据库(全文版)收录期刊

RCCSE中国核心学术期刊(A)

2025. 4

VOL.18 NO.4

公共行政 评论

JPA
Journal of Public Administration

●专栏：人工智能与政府信任

当 AI 成为“公仆”：政务服务数字人类型对政府信任的影响研究

..... 李姝婷 邱 茜 1

公民更信任公共部门中的“人”还是“人工智能”：一项考虑任务复杂程度
与公共领域的调查实验研究

和思绮 刘炳胜 22

●论文

算法特征披露何以影响公众决策偏好：基于联合实验的实证分析

..... 王 戈 向 丽 张哲君 41

数字技术与多层级治理模式的变迁：以空气污染治理为例

..... 陈 靖 徐 灿 洪 伟 63

农村数字化转型何以悬浮：基于政策执行过程的案例研究	
..... 傅利平 康开荣 冯华超 董永庆	81
基层政府资源分配行为及其多重逻辑研究：基于山东省 A 县的案例分析	
..... 孙宗锋 林婧淇 张晓涵	102
政策组合强度何以影响政策效能：基于大气污染防治政策组合的分析	
..... 张晓杰 刘晓瑜	118
社会组织发展能否有效缓解居民收入差距：基于政府干预门槛效应的实证检验	
..... 刘 蕾 张新亚 何书仪	138
财政纵向失衡会降低地方政府公共服务注意力吗？	
..... 张 原 刘丽君	155
 ●理论综述	
财政压力下的公共组织削减管理：一个文献综述	 陈 馨 173
 ●英文目录与摘要 196	

《公共行政评论》第九届青年学者论坛优秀论文

当 AI 成为“公仆”：政务服务数字人类型对政府信任的影响研究

李姝婷 邱 茜*

【摘要】在政务服务数字赋能背景下，AI（Artificial Intelligence，人工智能）数字人作为一种新型智能代理在政务办事服务多元场景中得到应用，推动了政务服务提质增效。然而，究竟何种类型的政务服务数字人能够带来更高的政府信任，不同类型的政务服务数字人又是通过何种机制影响公众对政府的信任，相关研究多停留在理论探讨层面。论文基于心智知觉理论与信任转移理论构建理论模型，通过三项实验研究，探讨了政务服务数字人类型（情感导向型与任务导向型）对公众政府信任的影响机制。研究发现：（1）与任务导向型政务服务数字人相比，情感导向型政务服务数字人能让公众拥有更高的政府信任。（2）公众对两类政务服务数字人的能力感知不存在显著性差异，但相较于情感导向型政务服务数字人，公众对任务导向型政务服务数字人的温暖感知较低；温暖感知在不同类型政务服务数字人影响公众政府信任的过程中发挥中介作用。（3）公众的政民互动经历（正面与负面）在政务服务数字人类型影响温暖感知、能力感知的过程中发挥调节作用。论文丰富了政务服务场景中数字人类型与政府信任的相关研究，强调应在政务服务智能化转型的过程中注重“情法兼顾”的原则，在部署政务服务数字人的过程中平衡专业性与情感互动，以确保政务服务的持续优化和效能的提升。

【关键词】数字人 政府信任 温暖感知 能力感知 调查实验

【中图分类号】D63

【文献标识码】A

【文章编号】1674-2486（2025）04-0001-21

* 李姝婷，对外经济贸易大学政府管理学院博士研究生。通讯作者：邱茜，首都经济贸易大学工商管理学院副教授。感谢匿名评审专家、编委会专家和编辑部对本文提出的宝贵修改意见。本文曾在《公共行政评论》第九届青年学者论坛和公共管理青年学者国际发表能力提升工作坊交流汇报，感谢与会专家学者的点评与建议。

基金项目：国家社会科学基金一般项目“人工智能背景下结构性失业的风险演化与治理研究”（24BZZ048），对外经济贸易大学研究生科研创新基金资助“公共部门人工智能应用对公务员能力结构与工作行为的重塑研究”（202542）。

一、引言

人工智能驱动的政务服务创新是优化政务服务、提升行政效能、推动“高效办成一件事”的重要改革举措，也是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要路径。随着 ChatGPT、Deepseek 等大语言模型的突破性进展，具有高度拟人化特征的 AI 数字人正在重塑政务服务的形态与边界。数字人是以“AI+Robotic Process Automation+数据+机器人”等多重技术深入融合应用创造的高度拟人化的新型工作人员（Seymour et al., 2021）。其核心目标是推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变，实现人智交互（邱茜、李姝婷，2021；张定安、何强，2024）。在实践中，各地政府通过自主探索，陆续上线多个政务服务数字人。如江西省政务服务数字人“小赣事”，提供办事咨询、政策解读等服务；上海市浦东新区数字人“小浦”，具备智能帮办、政策推送等专业服务能力。这些 AI 数字人不仅能够 7×24 小时全天候在线服务，高效处理多项事务，还能借助个性化互动营造更具亲和力的服务体验，从而有效提升公众对政务服务的满意度（Sun & Medaglia, 2019；Pelau et al., 2021）。尽管数字人在赋能政务服务实践中具有很强的应用潜力，但其影响公众对政府信任的机制尚未得到系统的理论探讨与实证检验。尤其是在政务服务数字人逐步替代传统政务服务“前台”的背景下，如何在部署过程中兼顾技术效率与公众情感体验，如何有效构建公众对政务服务数字人及其背后政府的信任，成为数字政府发展的关键问题。

目前研究主要聚焦 AI 驱动的智能代理作为工具助手、决策顾问或协作者等角色在服务场景中的应用，多基于技术-组织-环境理论、技术接受模型、任务技术适配理论、社会技术系统理论和整合技术接受扩展理论等传统理论框架，探讨公众对人工智能技术的接受度和持续使用意愿等非情感反应的影响及其作用机制（Neumann et al., 2024；Norzelan et al., 2024）。相关研究重点关注人工智能的表现形式、智能化水平、系统特性如何影响用户体验（Glikson & Woolley, 2020；Gkinko & Elbanna, 2022；Park et al., 2023），聚焦于系统性能、界面设计等技术特征（Shareef et al., 2011；Carter & Bélanger, 2005）。数字人具备了“计算机作为社会行动者”（Computers as Social Actors）理论中的核心特征，即尽管公众理性上知道与其互动的是机器，但他们仍倾向于将人际交往中的社会规范和评价标准应用到与数字人的互动中（Nass et al., 1994）。数字人不仅仅是一个简单的技术工具，更是一个具备社会性和情感性的互动媒介。因此，我们需要将数字人置于更广泛的社会互动框架中，才能全面把握其影响公众体验的深层机制。此外，AI 数字人在政务服务与商业服务领域的应用呈现

出截然不同的核心目标导向。政务服务场景中的 AI 应用以公共价值与社会责任为根本出发点，强调服务的公平性、可及性和普惠性；而商业领域的 AI 应用通常以盈利目标和效率最大化为核心驱动力。尤其在政务服务领域，公众更加关注 AI 应用的合法性、透明性和责任性，这些因素直接关系到政府的公信力和公众的制度信任（Wirtz et al.，2019；Aoki，2020）。因此，研究 AI 数字人在公共服务领域应用的特殊影响机制，不仅有助于提升公众对政务服务的认可度，也对维护和增强政府整体形象与信任基础具有重要意义。

作为政务服务的“前台”，智能代理的服务风格与公民的主观感知之间存在复杂的互动关系（Aoki，2020；Wang et al.，2021；Cai et al.，2024）。在人机交互研究领域，人们依据沟通风格与互动特征将智能代理划分为工具型、辅助型和伙伴型（Seeber et al.，2019；Zhang & Rau，2023；Ma et al.，2024）。工具型和辅助型强调智能代理的事务执行功能，注重信息传递的精确性和任务完成的效率性；伙伴型则强调智能代理的社会-情感属性，注重情感互动与满足用户的社会心理需求（Pelau et al.，2021）。此外，数字治理背景下政府回应的话语模式通常可分为理性导向和情感导向，理性导向主要采用规范化、正式化语言传递法律法规和政策要求；情感导向则更多使用情绪词汇和富有同理心的表达，以增强与公众的情感互动（高学德、廉静，2024）。作为兼具聊天机器人特性和政府回应性功能的智能代理，政务服务数字人不仅承担着提供政务信息和处理相关任务的职能，更在传递公共价值和人文关怀方面发挥着重要作用。基于此，本研究将政务服务数字人分为任务导向型数字人和情感导向型数字人。任务导向型数字人以权威信息提供者角色定位，通过规范化、精确化的语言传递政策法规和办事流程，注重程序的准确性和标准化的问题解决方案，体现“依法行政”的服务理念。相比之下，情感导向型数字人则以服务伙伴角色定位，使用更亲和、简明的语言表达与公众建立情感联结，注重提供个性化支持与友好的互动体验，体现“以人为本”的服务理念。不同类型的政务服务数字人对公众的政府信任是否存在差异，尚未有明确答案。此外，政府信任是一个动态演化的社会心理过程，受公民既有经验的影响（Grimmelikhuijsen & Knies，2017）。然而，目前研究往往将数字人的影响视为一个独立的、静态的过程，而忽视了既往的政民互动经历如何调节公众对数字人的感知与评价。

综上，本研究旨在解决以下三个问题：第一，不同类型的政务服务数字人为何会引发公民不同的信任反应？第二，这种信任效应通过何种心理机制实现？第三，在什么条件下这种效应会增强或减弱？本研究整合心智知觉理论和信任转移理论，构建了一个包含技术特征、心理机制与情境因素的综合性分析框架。本文通过探讨政务服务数字人类型对政府信任的影响，尝试揭示这一现象背后

的深层机制，扩展心智知觉理论的研究框架，验证信任转移理论在数字政府情境中的适用性。在实践方面，本研究旨在为政府部门设计和部署政务服务数字人提供重要参考，在平衡数字人的专业性与亲和性、技术特征与情感互动之间找到合适的设计，以增强公众对政务服务新模式的接受度和维护政府的公信力。

二、理论基础与研究假设

（一）理论基础

本研究整合心智知觉理论和信任转移理论构建理论模型，探究政务服务数字人类型如何影响公众的政府信任。心智知觉理论用于解释个体与他人（包括人类主体和非人类实体）互动时感知的潜在机制。该理论的两个核心维度是能动性和体验性（Gray et al., 2007）。能动性是指个体感知他人在行动中有意识和有目的的程度，包括自我控制、决策、交流等能力；体验性则是指个体认为该对象能够体验情感和感知状态。能动性和体验性被进一步操作化为社会判断中的能力维度和温暖维度。能力维度是指个体对其他主体的智力、技能和能力的感知，温暖维度是指个体对其他主体的友好、乐于助人和可信赖的感知（Fiske et al., 2007）。相关研究应用心智知觉理论解释个体与人形机器人、智能虚拟代理等人工智能主体互动时感知的潜在机制（张妍等，2024；Yam et al., 2021；Harris-Watson et al., 2023）。在本研究中，数字人作为一种非人类实体被应用于政务服务中，公众可能将其视为一个能够理解需求、做出合理决策并具备一定情感反应的“智能体”。当数字人被赋予较高的“心智”，即被认为具有高水平的自主性和情感体验能力时，公众通常会表现出更高的信任感和依赖感（Dennis et al., 2023）。能力感知反映了公众对其工作能力的信任，而温暖感知表征了公众对数字人情感层面的接纳程度。两个维度共同影响公众对数字人的评价。此外，心智知觉理论指出，个体的心智感知不仅受到其他主体内在属性的影响，还受到自身外部经验和社会互动的塑造（Epley et al., 2007）。本研究选择政民互动经历作为调节变量，探究其如何影响公众对数字人“心智”特征的认知。

信任转移理论认为，当一个实体（信任源）获得信任后，这种信任可以转移到与之密切关联的其他实体（信任目标）上（Stewart, 2003）。这种转移发生的关键前提是信任源与信任目标之间存在明显的关联性。信任转移可以作为信任建立的一种方式（Doney & Cannon, 1997；Wang et al., 2021）。在建设数字政府的情境下，这一理论具有特殊的适用价值：首先，政务服务数字人作为政

府的新型代理人，与政府之间存在明确的组织隶属关系；其次，公众普遍将数字人视为政务服务的“前台”，这种认知强化了二者之间的关联性；最后，数字人的服务表现直接影响公众对政务服务的互动体验，为信任转移提供了经验基础。基于此，本文提出公众对数字人的评价会通过信任转移机制影响其对政府的整体信任判断。

（二）研究假设

1. 政务服务数字人类型与政府信任

政府信任是指公众在与政府互动过程中逐渐形成的、对政府实现其期望结果的信念或信心。政府信任反映了公众对政府的认可和支持，包含公众对政府能力、仁慈与诚信三个方面的评价（Grimmelikhuijsen, 2012；樊博、李晶晶，2024）。其中，感知能力反映政府是否展现出专业、高效、可靠的决策与执行水平，感知仁慈反映政府在动机层面是否真诚地重视公众利益，感知诚信则反映政府是否守诺并如实披露信息（Peters et al., 1997；Kim, 2005）。社会人口属性、政治、政府、经济、社会、文化等因素都会影响政府信任（朱春奎、毛万磊，2017）。在公众与政府互动的过程中，政府信任也受到公共服务的质量和互动体验的影响。

在公共行政领域，以政务生成预训练转换器（GovGPT）为代表的人工智能模型依托政务服务数字人或政务聊天机器人，推进从“传统行政人”到“虚拟行政人”的转变（汪波、牛朝文，2023）。这一转变让公众能够在仿真化、类人化的对话场景中，获得匹配度更高、更具针对性的政务服务体验。在这一过程中，情感导向型与任务导向型数字人由于服务风格的差异，可能会触发公众不同的社会认知评价（何哲等，2023）。研究表明，情感因素往往比单纯的专业能力更能影响公众对技术的接受度和体验感（郑磊，2021；王戈、张哲君，2023）。情感导向型数字人注重“以人为本”的服务理念，作为服务伙伴型问题解决者，能与公民建立情感联结，让公民感受到政府服务的人性化关怀。已有研究表明，公共服务人员展现出的亲和性对公民的服务体验有显著影响（高进等，2025），同时政务服务中的互动体验对公民满意度有重要影响（Reisig & Parks, 2000）。相比之下，任务导向型数字人在与公众互动过程中注重“依法行政”的专业理念，通过采用更正式、专业化的表达方式，突出自身的专业性和权威性。虽然这种服务风格展现了较强的业务能力，但高度程式化的服务方式和高社会距离可能会给公众留下刻板、官僚化的印象。研究表明，过度强调专业性和规范性的服务方式可能会增加公民对政府服务的心理距离（韩啸等，2024）。综上，本文提出以下假设。

H1: 公众面对不同类型的政务服务数字人所感知的政府信任存在显著差异。与任务导向型数字人相比, 公众对情感导向型数字人带来的政府整体信任水平更高。

2. 温暖感知的中介作用

能力和温暖两个维度是个体与外界互动过程中认知与情感评价体系的主要内容 (Hilton & Von Hippel, 1996)。基于心智知觉理论, 温暖感知是指个体对其他主体产生的友善、亲切、善良、真诚等的情感感知 (Fiske et al., 2007)。相关研究表明, 情感分析能力在智能服务系统中对提升用户体验具有关键作用 (宋双永等, 2020)。

情感导向型政务服务数字人更容易引发公众的积极评价。一方面, 情感导向型政务服务数字人的服务风格展现出明显的人文关怀, 不仅能传递信息, 更对公众表达了一种理解和支持的态度。另一方面, 情感导向型政务服务数字人会适时使用情感性词汇, 这种语言特征有助于拉近与公众的心理距离, 进而触发公众更高的温暖感知。根据信任转移理论, 公众会将这种温暖感知进一步转移到对政府的信任评价上。当公众感受到来自数字人的善意和关怀时, 他们更可能认为政府重视民生、关注公众的需求。相比之下, 任务导向型政务服务数字人正式和规范性的服务风格可能更加突出了其理性和专业性, 但较难激发与情感导向型政务服务数字人同样程度的温暖感知。综上, 本文提出以下假设。

H2: 温暖感知在不同类型政务服务数字人影响政府信任的过程中起中介作用。相较于任务导向型数字人, 公众对情感导向型数字人的温暖感知更高。

3. 能力感知的中介作用

心智知觉理论认为, 个体在与他人互动时除了关注其情感特征外, 还会评估其智力、技能和能力 (Fiske et al., 2007)。能力感知是指个体对其他社会成员产生的信心、智慧、技能水平等的认知。在专业服务的情境下, 个体对数字人的评价主要体现在专业知识的掌握程度、问题解决的规范性以及表达的准确性等维度 (Lindgren et al., 2019)。

整体上, 任务导向型政务服务数字人通常会被公众视为具有更高的专业性和权威性。任务导向型政务服务数字人作为权威信息提供者被嵌入政务服务前台, 使用正式专业术语, 引用法规条款并严格遵循标准化脚本, 规范化的专业表述能够展现其对相关公共政策的深入理解和解决问题的权威性。研究表明, 在政务服务场景中, 这种专业化的表达方式能增强公众对服务提供者的能力评价 (Cialdini & Goldstein, 2004)。与情感导向型政务服务数字人相比, 任务导向型政务服务数字人更加注重事务处理的精确性和权威性, 进而使公众对其能力的认知得到增强。情感导向型政务服务数字人的功能定位更侧重于情感互动,

虽然其在温暖感知方面的表现具有优势，但由于其具有亲和力的表现，因而可能会削弱公众对其能力方面的评价。综上，本文提出以下假设。

H3：能力感知在不同类型政务服务数字人影响政府信任的过程中起中介作用。相较于情感导向型数字人，公众对任务导向型数字人的能力感知更高。

4. 政民互动经历的调节作用

个体对互动对象的情感反应不仅受其自身特征的影响，还会受互动双方先前互动经历的影响（Ballart et al., 2024）。政民互动经历是指公众在与政府进行互动的过程中所获得的经验，通常分为正面和负面经历。正面经历通常与公众对政府服务的满意度、信任感以及对政府行为的认同相关，而负面经历则更多反映公众对政府服务的不满、失望或信任危机（童佩珊、朱春奎，2024；Du & Zhu, 2024）。

温暖感知是公众在与数字人互动时所感知的情感关怀和人性化表现。一方面，正面互动经历会提升公众对政府及其代理人的信任感和情感联结。当公众在过去的互动中感受到政府的支持、理解和有效服务时，他们对政府提供的数字人，尤其是情感导向型数字人的温暖感知可能会增强。另一方面，负面的政民互动经历往往会在公众心中留下“创伤”。这种创伤性经历会使公众更加重视服务过程中的情感温度。在这种情况下，情感导向型数字人友好的互动方式能够满足公众的情感补偿需求。相比之下，任务导向型数字人的规范化表达方式可能会被解读为情感冷漠的表现。综上，本文提出以下假设。

H4：政民互动经历（正面与负面）对政务服务数字人类型影响公众温暖感知起调节作用。

能力感知是公众在互动过程中对数字人处理事务能力和专业性的感知。负面的政民互动经历会改变公众对专业性的理解和评价方式。当公众有负面的政民互动经历时，他们对政府服务的专业性往往持有更加审慎的态度。在这种情况下，任务导向型数字人规范化的表达方式可能会产生负面效果。其强调专业性和规范性的表现可能会被解读为官僚主义的延续。在负面经历背景下，公众对服务需求的优先级也会发生改变，更看重问题解决的效果而非过程的规范性。

相比之下，情感导向型数字人虽然在形式的专业性上表现较弱，但其灵活的问题解决方式可能更符合有负面经历公众的实际需求。在公众有负面经历背景下，能力感知的形成可能更依赖于服务的实际效果，而不是表面的专业性展现。这意味着在公众有负面经历的情境下，情感导向型数字人的服务方式可能会通过更间接但更有效的路径影响能力感知。因此，本文提出以下假设。

H5：政民互动经历（正面与负面）对政务服务数字人类型影响公众能力感

知起调节作用。

本研究整合心智知觉理论与信任转移理论，构建了一个综合的分析框架，旨在探讨数字人作为新型政府代理人，其类型如何通过影响公众对数字人的社会认知评价（温暖感知和能力感知），进而促进或阻碍公众的信任从数字人向政府转移。同时，公众的政民互动经历可能在这一过程中起到调节作用。综上，本研究理论模型如图 1 所示。

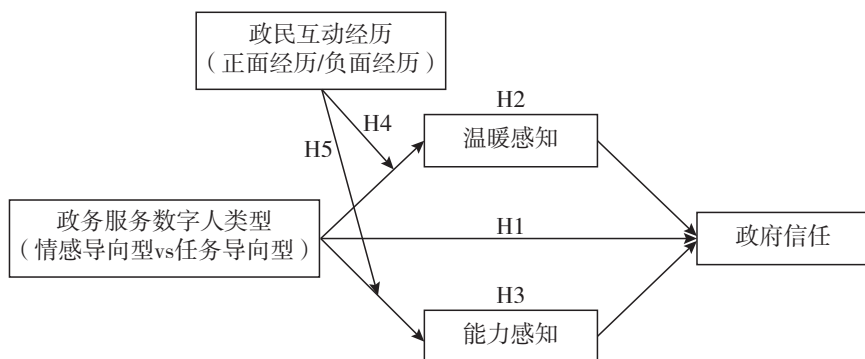


图 1 理论模型

资料来源：作者自制。

三、研究设计

本研究采用调查实验中的情境实验方法。情境实验常用于研究多个自变量对一个因变量的关系，可以向被试随机提供多个由变量组合成的情境，且无须设置明显的控制组和对照组（Auspurg & Hinz, 2015）。本研究共包含了 3 个子实验。实验 1 的目的是探究政务服务数字人类型对公众政府信任的影响。实验 2 和实验 3 分别验证不同的心理机制及政民互动经历如何影响公众对不同类型数字人的感知，进而影响公众对政府的信任程度。

（一）实验前测

目前，各地在政务服务中推广的数字人形象设计多样化，常见的外形特征包括男性、女性、卡通以及机器人形象。根据社会临场感理论，不同的 AI 形象会影响个体的情感认知（Vuong et al., 2023）。为避免 AI 形象偏好对实验结果的干扰，本研究在正式实验前加入了前测环节。被试将看到四种不同的政务服务数字人形象（见图 2），并被要求选择他们最喜欢的形象。选择完成后，被试将继续参与正式的情境实验。经检验，被试对不同形象数字人的温暖感知、能力感知、政府信任不存在显著的差异。



图 2 不同外形的政务服务数字人形象

资料来源：作者自制。

（二）被试选择与特征

本研究的实验对象为居住所在地已部署 AI 政务服务数字人的公众。2024 年 11 月，研究团队通过见数（Credamo）数据收集平台进行问卷发放，每位被试被分配到实验组的概率相同^①。数据回收后，剔除作答选项具有规律性、未通过注意力检测等的样本。三组实验的有效样本情况见表 1。

表 1 样本信息分析

特征		实验 1（N=150） %或 M（SD）	实验 2（N=300） %或 M（SD）	实验 3（N=412） %或 M（SD）
性别	男	46. 67	47. 00	43. 45
	女	53. 33	53. 00	56. 55
年龄段	18~30 岁	44. 67	39. 67	48. 79
	31~40 岁	37. 33	49. 00	36. 17
	41~50 岁	13. 33	10. 00	12. 13
	50 岁以上	4. 67	1. 33	2. 91
	专科及以下	8. 67	9. 67	12. 86
学历	本科	66. 66	57. 00	67. 47
	硕士	16. 67	26. 66	14. 56
	博士	8. 00	6. 67	5. 11
数字素养		6. 09（0. 48）	6. 05（0. 39）	6. 15（0. 45）
AI 认知		5. 16（1. 02）	5. 37（1. 01）	5. 28（0. 91）
组别	任务导向型数字人	51. 33	49. 33	48. 79
	情感导向型数字人	48. 67	50. 67	51. 21
	政民互动负面经历	—	—	47. 33
	政民互动正面经历	—	—	52. 67

资料来源：作者自制。

① 根据 G*Power 3. 1（Faul et al.，2007）计算可得，对于中等至中等偏小的效应量（t 检验，d=0. 5），要达到 1-β=0. 8 的统计效力，每个实验需要 51 名被试。本研究在每个线上实验均招募比计算样本量多 25% 的被试数量，以提高统计功效。

（三）变量测量

1. 政府信任

借鉴 Grimmelikhuijsen 和 Meijer（2014）关于公众对政府的整体信任度的测量方法，本研究设置了能力、仁慈、诚信 3 个维度进行测量，共 4 个题项。变量的 Cronbach's α 系数为 0.81，量表的内部一致性较好。

2. 政务服务数字人类型

参考相关研究及本研究情境，政务服务数字人类型包括两个问题：（1）“小政”在多大程度上是情感导向型（服务伙伴：通过亲和化、简明化语言与公众建立情感联结）政务服务数字人？（2）“小政”在多大程度上是任务导向型（权威信息提供者：采用规范化、精确化语言传递政策法规与办事流程）政务服务数字人？（Cai et al., 2024；沈鹏熠等，2025）。测量采用的是李克特 7 级量表（1=非常不认同，7=非常认同）。

3. 温暖感知和能力感知

借鉴 Cuddy 等（2008）的研究，温暖感知共计 4 个题项，即被试评价在多大程度上认为这个数字人是“温暖的”“友善的”“友好的”“真诚的”。能力感知共计 4 个题项，即被试评价在多大程度上认为这个数字人是“能干的”“有能力的”“称职的”“高效的”。所有题项均采用李克特 7 级量表（1=非常不同意，7=非常同意）。两个变量的 Cronbach's α 系数分别为 0.868 和 0.645，整体的内部一致性较好。

4. 政民互动经历

参考 Resh 等（2022）和 Ballart 等（2024）的研究，本研究采用回忆启动法操纵政民互动经历。负面经历组的被试需要回忆近一年在与政府部门打交道过程中的失败或者不好经历，并描述具体事件细节和当时的情感体验，文本不少于 20 字。正面经历组的被试需要回忆近一年在与政府部门打交道过程中的顺利经历。两组均给出可供被试参考的感受。负面感受有沮丧、生气、无助、厌恶等，正面感受有愉快、舒畅、安心、温暖等。被试需要根据他们所经历的政务情境，评估自身所感受的负面或正面情绪的强度。评价量表采用李克特 7 级量表（1=非常不同意，7=非常同意）。

5. 控制变量

控制变量选择被试的性别、年龄、受教育程度、职业类型、数字素养和 AI 认知。其中数字素养的测量借鉴杨江华和杨思宇（2023）的研究，包括基本技能、信息能力、社交能力与数字态度 4 个维度，17 个测量题项。AI 认知参考

Chiu 等（2021）的研究，包括“我对人工智能非常了解”“我觉得自己在人工智能方面的知识非常丰富”等 5 个题项。

（四）预实验

为了检验对情感导向型和任务导向型两种数字人的描述是否符合定义要求，研究在正式实验之前设置了预实验。研究采用视频的方式启动情境实验。预实验在见数问卷平台上招募了 46 名被试。被试会被告知假设她/他最近租了房子，因想提取住房公积金而到政务服务中心进行咨询，将由数字人“小政”为其服务。选择公众提取住房公积金情境进行实验的主要原因是：（1）在国家政务服务平台网站所公布的个人高频服务清单中，多项公积金相关业务位于清单前列。（2）解答关于住房公积金提取业务的咨询既对专业知识有一定要求，又常面临租房压力、资金周转等民生诉求。因此，这种场景能较好地兼顾数字人任务导向型与情感导向型两种角色要求。

根据前测结果，被试需要观看 1 分 30 秒左右的视频，内容为她/他与对应形象的数字人“小政”关于提取住房公积金事项的多轮对话。观看视频后，被试需要评价“小政”在多大程度上作为情感导向型数字人和任务导向型数字人。采用配对样本 T 检验发现，被试者认为情感导向型数字人和任务导向型数字人两个实验组之间存在统计学差异。具体而言，在问题 1 中， $M_{\text{情感导向型}} = 6.11$ ， $M_{\text{任务导向型}} = 2.89$ ， $t = 12.238$ ， $p < 0.001$ ；在问题 2 中， $M_{\text{情感导向型}} = 3.85$ ， $M_{\text{任务导向型}} = 6.00$ ， $t = -5.327$ ， $p < 0.001$ 。即被分配到情感导向型数字人组的被试认为“小政”是服务伙伴，而被分配到任务导向型数字人组的被试认为“小政”是权威信息提供者，这表明研究对数字人类型变量的操作有效。

四、研究结果与分析

（一）操纵检验

在正式实验中，本研究再次对自变量政务服务数字人类型进行操纵检验。配对样本 T 检验发现，被试认为情感导向型数字人和任务导向型数字人两个实验组之间存在统计学差异。以实验 1 为例，在情感导向型实验组，被试认为“小政”是情感导向型数字人（ $M_{\text{情感导向型}} = 5.96$ ， $M_{\text{任务导向型}} = 4.51$ ， $t = 4.887$ ， $p < 0.001$ ）；在任务导向型实验组，被试认为“小政”是任务导向型数字人（ $M_{\text{情感导向型}} = 3.66$ ， $M_{\text{任务导向型}} = 6.17$ ， $t = -11.474$ ， $p < 0.001$ ）。这表明研究对自变量的操纵有效。实验 2 和实验 3 与实验 1 的操纵检验结果一致。

此外,实验3还检验了研究对政民互动经历的操纵是否有效。结果显示,在正面组,被试感知到的负面情绪显著低于正面情绪($M_{\text{负面组}} = 2.56 < M_{\text{正面组}} = 6.45$);而在负面组,被试感知到的负面情绪显著高于正面情绪($M_{\text{负面组}} = 6.17 > M_{\text{正面组}} = 2.35$)。这表明回忆启动操纵政民互动经历有效。

(二) 主效应分析

实验1检验公众在面对不同类型的政务服务数字人时,其政府信任感是否存在显著差异。研究采用单因素方差分析(One-way ANOVA)方法对不同组别的平均值进行比较。首先对样本进行Levene检验,满足样本方差齐性假设。结果显示(见图3),公众在面对不同类型政务服务数字人时,其感知的政府信任水平存在显著的差异[$M_{\text{情感导向型}} = 5.925$, $M_{\text{任务导向型}} = 5.536$, $F(1, 148) = 12.678$, $p < 0.001$]。这表明,与任务导向型数字人相比,情感导向型数字人的服务给公众带来更高的政府信任感,假设H1得到验证。

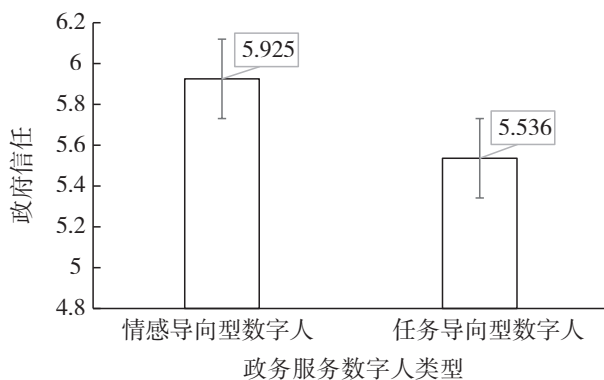


图3 数字人类型对政府信任的影响

注:误差线表示标准误。

资料来源:作者自制。

(三) 温暖感知与能力感知的双重中介效应

实验2的主要目的是探究不同类型的政务服务数字人通过何种心理机制影响公众对政府的信任感,即检验温暖感知和能力感知的中介作用,验证假设H2、H3。

研究采用单因素方差分析方法检验温暖感知、能力感知和政府信任在两个实验组中是否存在显著性差异。结果表明,相比任务导向型数字人,情感导向型数字人更能显著提升公众对政府的整体信任水平[$M_{\text{情感导向型}} = 5.929$, $M_{\text{任务导向型}} = 5.800$, $F(1, 298) = 4.624$, $p = 0.032$],这也表明实验1的结果稳健。同时,相较于任务导向型数字人,公众对情感导向型数字人的温暖感知程

度更高 [$M_{\text{情感导向型}} = 6.105$, $M_{\text{任务导向型}} = 5.596$, $F(1, 298) = 26.987$, $p < 0.001$]。但公众对两种数字人的能力感知并不存在显著性差异 [$M_{\text{情感导向型}} = 6.036$, $M_{\text{任务导向型}} = 6.076$, $F(1, 298) = 0.382$, $p = 0.537$]。研究将数字人类型设置为类别变量, 其中任务导向型数字人编码为 0, 情感导向型数字人编码为 1。采用 Process 程序 (Model 4) 中 5000 次 Bootstrap 重复抽样技术检验温暖感知和能力感知的中介作用 (Hayes, 2013)。中介效应检验结果显示 (见表 2), 温暖感知在不同类型数字人影响政府信任的过程中起中介作用, 能力感知在不同类型数字人影响政府信任的过程中间接效应不显著。综上, 假设 H2 得到验证, 假设 H3 未得到支持。

表 2 Bootstrap 中介效应检验结果 ($N = 300$)

路径	效应量	标准误	95%置信区间	
			下限 LLCI	上限 ULCI
政务服务数字人类型→温暖感知→政府信任	-0.125	0.030	-0.189	-0.072
政务服务数字人类型→能力感知→政府信任	0.012	0.028	-0.042	0.064

资料来源：作者整理。

(四) 政民互动经历的调节效应

实验 3 采用 2 (数字人类型) $\times$ 2 (政民互动经历) 的被试间实验, 实验目的是检验政民互动经历的调节作用 (即检验 H4 和 H5)。

研究采用双因素方差分析检验调节效应, 选择 0.05 为显著性水平。结果表明, 数字人类型与政民互动经历的交互作用对温暖感知的影响显著 ($F = 4.357$, $p = 0.037 < 0.05$, 偏 $\eta^2 = 1.677$), H4 得到验证 (见图 4)。在具有负面经历的情况下, 相比任务导向型数字人, 公众对情感导向型数字人的温暖感知更高 ($M_{\text{情感导向型}} = 6.155 > M_{\text{任务导向型}} = 5.734$)。在具有正面经历的情况下, 相比情感导向型数字人, 公众对任务导向型数字人的温暖感知更低 ($M_{\text{任务导向型}} = 5.889 < M_{\text{情感导向型}} = 6.083$)。同时, 数字人类型与政民互动经历的交互作用对能力感知的影响显著 ($F = 5.327$, $p = 0.022 < 0.05$, 偏 $\eta^2 = 1.467$), H5 得到验证 (见图 5)。在具有正面经历的情况下, 相比任务导向型数字人, 公众感知情感导向型数字人的能力更强 ($M_{\text{情感导向型}} = 6.196 > M_{\text{任务导向型}} = 6.038$)。在具有负面经历的情况下, 相比情感导向型数字人, 公众对任务导向型数字人的能力评价更高 ($M_{\text{情感导向型}} = 6.040 < M_{\text{任务导向型}} = 6.147$)。上述结果表明, 公众过往的政民互动经历体验显著地调节了其对不同类型数字人在“温暖”与“能力”两方面的认知评价。

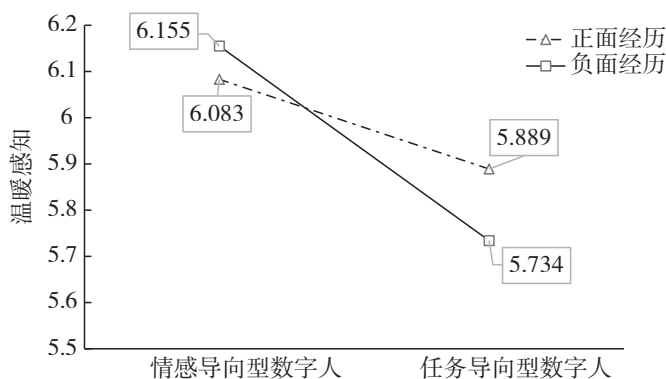


图4 政民互动经历对数字人类型与温暖感知影响关系中的调节作用

资料来源：作者自制。

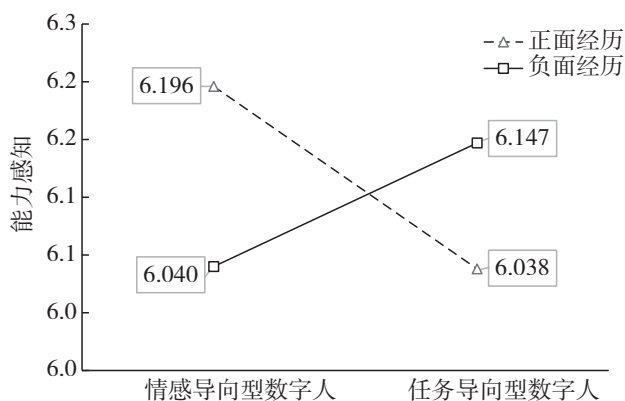


图5 政民互动经历对数字人类型与能力感知影响关系中的调节作用

资料来源：作者自制。

五、结论与讨论

(一) 主要结论

第一，本研究验证了公众对不同类型的政务服务数字人带来的政府信任感存在显著差异。与任务导向型数字人相比，情感导向型数字人更能显著地提升公众对政府的整体信任水平。原因在于情感导向型数字人注重为公众带来友好的互动体验，提升公众的社会临场感。任务导向型数字人则倾向于使用更加正式和规范化的语言传递权威信息，这虽然能展现其专业性和权威性，但公众与政府之间的心理距离并未被缩减。这一研究结论进一步支持了人工智能拟人化特征在提升公众情感信任方面的重要作用（Glikson & Woolley, 2020）。虽然当

前研究表明公众更青睐情感导向型数字人，但这很可能与公众首次接触 AI 数字人的新鲜感有关。当 AI 政务服务常态化后，公众可能逐步形成对 AI 功能和互动风格的稳定期望。从长期来看，任务导向型数字人在确保稳定输出规范性、程序性服务的基础上，也会得到公众更多的认可和信任。

第二，研究检验了温暖感知在两类数字人影响政府信任的过程中的中介作用。情感导向型数字人以“服务伙伴”的角色提供个性化支持与同理反馈，强化了公众在互动中的亲近感与被关怀感。这种温暖感知不仅促进了公众对数字人的信任，也通过信任转移机制增强了公众对政府的信任。相较于情感导向型数字人，公众对任务导向型数字人的温暖感知较低，原因可能是任务导向型数字人侧重流程规范和权威信息传递，服务方式更为正式，社会情感提供有限，导致公众的温暖感知偏低，进而削弱了其对政府信任的间接促进作用（McKnight et al.，2002）。

第三，公众对两类数字人的能力感知不存在差异，且能力感知在两类数字人影响政府信任过程中的中介作用不显著。在相关研究中存在“温暖优先效应”的刻板印象，即温暖感知通常优先于能力判断，这一现象也对个体对其他社会主体的评价态度和情感产生很大影响（马亮，2024）。在公共服务情境下，能力感知的形成过程较为复杂。如果缺乏情感维度的支持，纯粹的专业性展现对建立信任的促进作用是有限的。过度专业化的服务可能会增加信息理解的认知负担，降低服务的可及性（Mayer，1995）。特别是，当专业表达给人留下生硬、官僚化的印象时，数字人即使具备很强的专业性，也难以获得公众的积极评价。

第四，政民互动经历在数字人类型对公众温暖感知和能力感知的影响中起到了调节作用。特别是对于正面政民互动经历的个体而言，情感导向型数字人的温暖感知和能力感知均高于任务导向型数字人。而在负面政民互动经历背景下，公众对任务导向型数字人的温暖感知存在显著的负面评价。这一现象可通过“情感补偿机制”和“预期对比效应”双重理论解释。一方面，负面政民互动经历会对公众造成情感伤害和信任缺口，使公众对政府服务的情感温度产生更高期待。情感导向型数字人可以满足公众的情感修复需求，产生情感补偿效果。另一方面，在具有负面政民互动经历的公众心里，政府缺失了“服务者”的角色定位，当公众遇到超出预期的亲和服务时，会产生更强烈的正面情感反应。相比之下，任务导向型数字人因其较为严肃、权威的服务风格，反而强化了官僚形象，未能有效弥补这一情感空缺。

（二）理论贡献

首先，本研究深入探讨了数字人类型对政府信任的影响，揭示了这一现象

背后的深层机制。通过引入心智知觉理论的“温暖感知”和“能力感知”维度作为中介变量，研究验证了温暖感知在数字人与政府信任之间的中介作用。尽管数字人通过提升工作效率和服务质量能够促进公众对政府的信任，但公众对政府的信任并非仅取决于其业务能力。相反，情感导向型数字人由于具备亲和性和运用日常化的语言，显著增强了公众对政府的信任。传统信任理论通常认为信任的建立主要依赖于他人的能力、诚实性和可靠性（Jones & George, 1998; Waytz et al., 2010），而本研究的结论则强调了情感维度的作用，揭示了数字人作为政府新型代理人在公共服务中的情感互动和社会认知方面的独特作用。同时，本研究验证了数字人在政务服务中同时承载了政府的情感表达和回应性功能，体现了政府对公众需求的关怀，对增强公共信任具有重要意义。

其次，本研究扩展了心智知觉理论的研究框架，验证了心智知觉理论在政务互动领域的重要性。心智知觉理论的核心观点是心智知觉的产生受感知者对行为预测、社会联系需求以及被感知者特征（如行为的不可预测性、相似性）等因素影响（Gray & Wegner, 2012）。心智知觉的产生结果基于个体对他人（包括人类主体和非人类实体）行为的认知。具体而言，个体通过“能动性”和“体验性”两个维度，形成对他人的社会判断（Yam et al., 2021），评估系统同样适用于人类对非人类实体的认知判断。现有研究侧重于应用心智知觉理论探究人类主体对人工智能等技术的接受度、满意度等情感反应，以及对人类主体自身情感、行为的影响（Einola et al., 2024）。本研究引入政务服务数字人这一新型“政府代理人”，探讨了公众如何通过心智知觉的维度来评估非人类实体的能动性和体验性，及其对政府信任产生的作用。

最后，本研究验证了信任转移理论在数字政府情境中的适用性，提出了信任转移的跨层级机制。信任转移理论普遍应用于品牌、消费者与企业的关系中（McKnight et al., 2002; Wang et al., 2021），但较少研究讨论信任从政务服务数字人转移到政府的机制。通过结合信任转移理论与心智知觉理论，本研究首次提出数字人作为政府服务的“虚拟代理人”，其类型影响公众对数字人的认知评价以及信任，进而通过信任转移影响公众对政府的信任。研究表明，数字人的社会认知评价通过信任转移的路径对政府信任产生显著影响，这为信任转移理论提供了新的实证支持，并为理解数字技术对公众信任的影响提供了新的理论依据。

（三）实践启示

第一，应注重数字人的功能设计与公众的情感需求之间的匹配。本研究结果表明，情感导向型数字人通过其亲和性和易于理解的沟通方式，能够显著提

升公众对政府的信任。政府应根据不同服务场景的需求，合理设计数字人的服务风格，同时结合大数据分析和人工智能技术，更好地理解 and 预测公众的需求与情感变化。心智知觉理论为数字人设计提供了有力的框架，政府可以通过赋予数字人更具“人性化”的特征来增强公众的情感依赖。例如，数字人通过更自然的交流方式或具备情感反馈的互动系统，能够表现出更高的能动性，增强与公众的情感纽带，提升服务的质量和效果。这种设计能帮助数字人更容易被视为具有人性化的“智能体”，从而提升其在公众心中的信任度和接受度。

第二，应增强数字人情感互动能力的培训。政府在培训和部署政务服务数字人时，应进一步巩固数字人作为政府“服务者”的核心角色定位，在借助人工智能系统重塑政务服务流程时，着重关注具体服务场景中的群众需求和感受，提升情感互动在数字治理中的纽带作用。尤其需要通过训练政务数字人具备同理心表达、情绪识别和人性化互动能力，有效预防技术冷漠现象的滋生与蔓延。同时强化“场景-风格匹配”训练。AI 数字人的培训应结合具体的政务场景进行情感导向和任务导向互动风格的定制化训练。例如，在需要强调政府关怀的养老、医疗场景中，应优先训练情感导向型数字人的互动能力；在执法、税务咨询等规范性、合规性要求较高的场景中，应强化任务导向型数字人的专业化和权威化表达能力。

第三，应关注数字人在政府信任建立过程中的跨层级影响。信任的形成不仅仅依赖于数字人本身的功能和表现，还与公众对政府整体的认知和信任程度密切相关。特别是在数字政务的背景下，专业性与可及性的平衡、认知与情感的统一对于服务效果至关重要。情感导向型数字人注重情感关怀的服务方式往往更符合现代公民对政务服务的期待。具体而言，情感导向型数字人通过日常化的表达，在传递专业信息的同时提供情感支持，实现了“专业但不疏离、规范但有温度”的良好平衡。在本研究中，这种平衡性表现能获得公众更高的综合评价，并有助于提升公众对政府的信任和认同。因此，政府应注重在数字人设计中实现专业性与温暖感知的有机结合，促进公众对数字政务服务的全面信任。

（四）研究局限与未来展望

本研究为数字政府建设提供了重要的理论依据和实践指导，但仍存在一定的局限性。本研究采用了视频方式启动情境实验，增加了互动性和临场感，有助于被试更好地进入实验状态。但与此同时，实验结果也可能受视频质量等因素的影响。在实际应用中，数字人会与公众进行持续互动和反馈。随着政务 AI 的常态化应用，公众对 AI 数字人的信任效应可能出现新的变化模式。未来研究

可以采用纵向研究方法,考察公众与数字人在长期互动过程中的信任变化;也可以采用实地实验法,增加研究的外部效度。此外,本研究仅验证了在政务服务领域数字人类型对政府信任的影响机制,初步探究了数字人在平衡情感支持与功能性服务之间发挥的作用。未来研究可以进一步探讨不同类型的数字人如何在不同背景下帮助政府改善公民的信任感和参与感,特别是关注 AI 数字人在消除负面印象和偏见方面的潜力;还可以深入探讨个人特质的差异如何影响公众对数字人的接受度和感知度。

参考文献

- 樊博、李晶晶 (2024). 算法透明何以提升公众的政府信任? 公共行政评论, 17(1): 4-24+196.
- Fan, B., & Li, J. J. (2024). Can Algorithmic Transparency Enhance Citizen Trust in Government? *Journal of Public Administration*, 17(1): 4-24+196. (in Chinese)
- 高进、林修竹、黄种兴 (2025). 数字时代政务服务的情感劳动: 内在机理、冷漠隐忧与路径重构——以 12345 便民热线话务员为例. 电子政务, (2): 97-109.
- Gao, J., Lin, X. Z., & Huang, Z. X. (2025). Emotional Labor in E-Government Services in the Digital Age: Internal Mechanisms, Indifference Concerns, and Path Reconstruction: A Case Study of 12345 Public Service Hotline Operators. *E-Government*, (2): 97-109. (in Chinese)
- 高学德、廉静 (2024). 数字治理背景下政府回应话语模式对公民满意度的影响——基于情感和理性视角. 电子政务, (12): 65-78.
- Gao, X. D., & Lian, J. (2024). The Impact of Government Response Discourse Patterns on Citizen Satisfaction in the Context of Digital Governance: From Emotional and Rational Perspectives. *E-Government*, (12): 65-78. (in Chinese)
- 韩啸、李静怡、马亮 (2024). 政务服务数字人: 理论诠释、实践困境与因应路径. 电子科技大学学报(社科版), 26(6): 34-43.
- Han, X., Li, J. Y., & Ma, L. (2024). Digital Humans for Government Services: Theoretical Interpretation, Practical Dilemmas and Corresponding Paths. *Journal of University of Electronic Science and Technology of China (Social Sciences Edition)*, (6): 34-43. (in Chinese)
- 何哲、曾润喜、秦维、郑磊、张宏、张效羽、马亮、翟云、潘云龙、李晓方、彭云、张楠 (2023). ChatGPT 等新一代人工智能技术的社会影响及其治理. 电子政务, (4): 2-24.
- He, Z., Zeng, R. X., Qin, W., Zheng, L., Zhang, H., Zhang, X. Y., Ma, L., Zhai, Y., Pan Y. L., Li, X. F., Peng, Y., & Zhang, N. (2023). The Social Impact and Governance of New-Generation AI Technologies, such as ChatGPT. *E-Government*, (4): 2-24. (in Chinese)
- 马亮 (2024). 搜索引擎、人工智能与行政负担. 甘肃行政学院学报, (3): 4-13+124.
- Ma, L. (2024). Search Engines, Artificial Intelligence, and Administrative Burden. *Journal of Gansu Administration Institute*, (3): 4-13+124. (in Chinese)
- 邱茜、李姝婷 (2021). 数字时代公共部门的人力资源管理: 机遇、挑战与应对策略. 中国行政管理, (12): 44-51.
- Qiu, Q., & Li, S. T. (2021). Research on Human Resource Management of Public Sector in Digital Era: Opportunities, Challenges and Countermeasures. *Chinese Public Administration*, (12): 44-51. (in Chinese)
- 沈鹏熠、李金雄、万德敏 (2025). “以情动人”还是“以理服人”? 人工智能聊天机器人角色对顾客情感依恋的影响研究. 南开管理评论, 28(3): 27-39.
- Shen, P. Y., Li, J. X., & Wan, D. M. (2025). “Moving People by Affection” or “Convincing People by Reasoning”? Research on the Influence of Chatbots’ Role on Customers’ Emotional Attachment. *Nankai Business Review*, 28(3): 27-39. (in Chinese)
- 宋双永、王超、陈成龙、周伟、陈海青 (2020). 面向智能客服系统的情感分析技术. 中文信息学报, 34(2):

- 80-95.
- Song, S. Y., Wang, C., Chen, C. L., Zhou, W., & Chen, H. Q. (2020). Sentiment Analysis for Intelligent Customer Service Chatbots. *Journal of Chinese Information Processing*, 34(2): 80-95. (in Chinese)
- 童佩珊、朱春奎 (2024). 精英文化如何影响公民信任? 官民互动经验与社会舆论评价的调节作用. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 48(04): 15-24.
- Tong, P. S., & Zhu, C. K. (2024). How Does Elite Culture Influence Citizen Trust? The Moderating Role of Government-Citizen Interaction Experience and Public Opinion Evaluation. *Journal of Xiangtan University(Philosophy and Social Sciences Edition)*, 48(4): 15-24. (in Chinese)
- 杨江华、杨思宇 (2023). 中国公民数字素养的概念测量与特征差异研究. 新闻与传播研究, 30(9): 57-71+127.
- Yang, J. H., & Yang, S. Y. (2023). Digital Literacy of Chinese Citizens: Conceptual Measurement and Characteristic Differences. *Journal of Journalism & Communication Studies*, 30(9): 57-71+127. (in Chinese)
- 王戈、张哲君 (2023). 任务客观性、情感相似度何以影响算法决策感知公平与接受度? ——基于调查实验的实证分析. 公共管理与政策评论, 12(6): 77-95.
- Wang, G., & Zhang, Z. J. (2023). How Task Objectivity and Emotional Similarity Affect Perceived Fairness and Acceptance of Algorithmic Decision-making? An Empirical Analysis Based on Survey Experiment. *Public Administration and Policy Review*, 12(6): 77-95. (in Chinese)
- 汪波、牛朝文 (2023). 从 ChatGPT 到 GovGPT: 生成式人工智能驱动的政务服务生态系统构建. 电子政务, (9): 25-38.
- Wang, B., & Niu, C. W. (2023). From ChatGPT to GovGPT: The Construction of a Government Service Ecosystem Driven by Generative AI. *E-Government*, (9): 25-38. (in Chinese)
- 张定安、何强 (2024). 抓好“高效办成一件事”小切口做优行政管理改革大文章. 中国行政管理, 40(2): 6-9.
- Zhang, D. A., & He, Q. (2024). Focusing on the Small Cut of “Efficiently Handling One Thing” to Improve Administrative Management Reform. *Chinese Public Administration*, 40(2): 6-9. (in Chinese)
- 张妍、赵宇翔、吴大伟、朱庆华 (2024). 人智交互情境中用户对生成式人工智能的心智感知及反应研究. 情报理论与实践, 47(8): 140-149.
- Zhang, Y., Zhao, Y. X., Wu, D. W., & Zhu, Q. H. (2024). Study of Users' Mind Perceptions and Responses to Generative AI in Human-AI Interaction Context. *Information Studies: Theory & Application*, 47(8): 140-149. (in Chinese)
- 郑磊 (2021). 数字治理的效度、温度和尺度. 治理研究, 37(2): 5-16+2.
- Zheng, L. (2021). The Validity, Temperature and Scale of Digital Governance. *Governance Studies*, 37(2): 5-16+2. (in Chinese)
- 朱春奎、毛万磊 (2017). 政府信任的概念测量、影响因素与提升策略. 厦门大学学报(哲学社会科学版), (3): 89-98.
- Zhu, C. K., & Mao, W. L. (2017). Conceptual Measurement, Influencing Factors, and Promotion Strategies of Government Trust. *Journal of Xiamen University(Philosophy & Social Sciences Edition)*, (3): 89-98. (in Chinese)
- Aoki, N. (2020). An Experimental Study of Public Trust in AI Chatbots in the Public Sector. *Government Information Quarterly*, 37(4): 101490.
- Auspurg, K., & Hinz, T. (2015). *Factorial Survey Experiments*. SAGE Publications, Inc.
- Ballart, X., Hernandez, E., & Esteve, M. (2024). Enhancing Satisfaction with Public Services: The Effect of Recalling Personal Experiences. *International Public Management Journal*, 27(2): 284-301.
- Cai, N., Gao, S., & Yan, J. (2024). How the Communication Style of Chatbots Influences Consumers' Satisfaction, Trust, and Engagement in the Context of Service Failure. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1): 1-11.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1): 5-25.
- Chiu, Y. T., Zhu, Y. Q., & Corbett, J. (2021). In the Hearts and Minds of Employees: A Model of Pre-adoptive Appraisal Toward Artificial Intelligence in Organizations. *International Journal of Information Management*, 60: 102379.
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and Conformity. *Annu. Rev. Psychol.*, 55(1): 591-621.

- Cuddy, A. J. , Fiske, S. T. , & Glick, P. (2008). Warmth and Competence as Universal Dimensions of Social Perception: The Stereotype Content Model and the BIAS Map. *Advances in Experimental Social Psychology*, 40: 61–149.
- Dennis, A. R. , Lakhiwal, A. , & Sachdeva, A. (2023). AI Agents as Team Members: Effects on Satisfaction, Conflict, Trustworthiness, and Willingness to Work with. *Journal of Management Information Systems*, 40(2) : 307–337.
- Doney, P. M. , & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2) : 35–51.
- Du, J. , & Zhu, X. (2024). Bureaucratic Encounter, Voice Behaviour and Citizen Satisfaction. *Public Management Review*, 1–24. DOI: 10.1080/14719037.2024.2324439.
- Einola, K. , Khoreva, V. , & Tienari, J. (2024). A Colleague Named Max: A Critical Inquiry into Affects When an Anthropomorphised AI (ro) Bot Enters the Workplace. *Human Relations*, 77(11) : 1620–1649.
- Epley, N. , Waytz, A. , & Cacioppo, J. T. (2007). On Seeing Human: A Three-Factor Theory of Anthropomorphism. *Psychological Review*, 114(4) : 864.
- Faul, F. , Erdfelder, E. , Lang, A. G. , & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A Flexible Statistical Power Analysis Program for the Social, Behavioral, and Biomedical Sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2) : 175–191.
- Fiske, S. T. , Cuddy, A. J. C. , & Glick, P. (2007). Universal Dimensions of Social Cognition: Warmth and Competence. *Trends in Cognitive Sciences*, 11(2) : 77–83.
- Gkinko, L. , & Elbanna, A. (2022). Hope, Tolerance and Empathy: Employees' Emotions When Using an AI-Enabled Chatbot in a Digitalised Workplace. *Information Technology & People*, 35(6) : 1714–1743.
- Glikson, E. , & Woolley, A. W. (2020). Human Trust in Artificial Intelligence: Review of Empirical Research. *Academy of Management Annals*, 14(2) : 627–660.
- Gray, H. M. , Gray, K. , & Wegner, D. M. (2007). Dimensions of Mind Perception. *Science*, 315(5812) : 619–619.
- Gray, K. , & Wegner, D. M. (2012). Feeling Robots and Human Zombies: Mind Perception and the Uncanny Valley. *Cognition*, 125(1) : 125–130.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking Transparency, Knowledge and Citizen Trust in Government: An Experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1) : 50–73.
- Grimmelikhuijsen, S. G. , & Meijer, A. J. (2014). Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1) : 137–157.
- Grimmelikhuijsen, S. , & Knies, E. (2017). Validating a Scale for Citizen Trust in Government Organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3) : 583–601.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-based Approach*. Guilford Press.
- Harris-Watson, A. M. , Larson, L. E. , Lauharatanahirun, N. , DeChurch, L. A. , & Contractor, N. S. (2023). Social Perception in Human-AI Teams: Warmth and Competence Predict Receptivity to AI Teammates. *Computers in Human Behavior*, 145: 107765.
- Hilton, J. L. , & Von Hippel, W. (1996). Stereotypes. *Annual Review of Psychology*, 47(1) : 237–271.
- Jones, G. R. , & George, J. M. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3) : 531–546.
- Kim, S. E. (2005). The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model. *Administration & Society*, 37(5) : 611–635.
- Lindgren, I. , Madsen, C. Ø. , Hofmann, S. , & Melin, U. (2019). Close Encounters of the Digital Kind: A Research Agenda for the Digitalization of Public Services. *Government Information Quarterly*, 36(3) : 427–436.
- Ma, K. , Duan, X. , Fu, X. , Liu, W. , & Zheng, M. (2025). Effects of Human-Robot Interaction Type on Customer Tolerance of Humanoid Robot Service Failure. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 34(1) : 72–91.
- Mayer, R. C. , Davis, J. H. , & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3) : 709–734.
- McKnight, D. H. , Choudhury, V. , & Kacmar, C. (2002). The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: A Trust Building Model. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3–4) : 297–323.

- Nass, C. , Steuer, J. , & Tauber, E. R. (1994). Computers Are Social Actors. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*(pp. 72-78).
- Neumann, O. , Guirguis, K. , & Steiner, R. (2024). Exploring Artificial Intelligence Adoption in Public Organizations: A Comparative Case Study. *Public Management Review* , 26(1) : 114-141.
- Norzelan, N. A. , Mohamed, I. S. , & Mohamad, M. (2024). Technology Acceptance of Artificial Intelligence (AI) among Heads of Finance and Accounting Units in the Shared Service Industry. *Technological Forecasting and Social Change* , 198: 123022.
- Park, G. , Lee, S. , & Chung, J. (2023). Do Anthropomorphic Chatbots Increase Counseling Satisfaction and Reuse Intention? The Moderated Mediation of Social Rapport and Social Anxiety. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* , 26(5) : 357-365.
- Reisig, M. D. , & Parks, R. B. (2000). Experience, Quality of Life, and Neighborhood Context: A Hierarchical Analysis of Satisfaction with Police. *Justice Quarterly* , 17(3) : 607-630.
- Pelau, C. , Dabija, D. -C. , & Ene, I. (2021). What Makes an AI Device Human-like? The Role of Interaction Quality, Empathy and Perceived Psychological Anthropomorphic Characteristics in the Acceptance of Artificial Intelligence in the Service Industry. *Computers in Human Behavior* , 122: 106855.
- Peters, R. G. , Covello, V. T. , & McCallum, D. B. (1997). The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study. *Risk Analysis* , 17(1) : 43-54.
- Resh, W. G. , Barboza-Wilkes, C. J. , & Marvel, J. D. (2022). Procedural Environment of Public Engagement: An Induced Recall Experiment of Local Government Employees. *Public Management Review* , 24(10) : 1545-1568.
- Seeber, I. , Bittner, E. , Briggs, R. O. , Vreede, T. D. , & Sllner, M. (2019). Machines as Teammates: A Research Agenda on AI in Team Collaboration. *Information & Management* , 57(2) : 103174.
- Seymour, M. , Yuan, L. I. , Dennis, A. , & Riemer, K. (2021). Have We Crossed the Uncanny Valley? Understanding Affinity, Trustworthiness, and Preference for Realistic Digital Humans in Immersive Environments. *Journal of the Association for Information Systems* , 22(3) : 591-617.
- Shareef, M. A. , Kumar, V. , Kumar, U. , & Dwivedi, Y. K. (2011). E-Government Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Levels. *Government Information Quarterly* , 28(1) : 17-35.
- Stewart, K. J. (2003). Trust Transfer on the World Wide Web. *Organization Science* , 14(1) : 5-17.
- Sun, T. Q. , & Medaglia, R. (2019). Mapping the Challenges of Artificial Intelligence in the Public Sector: Evidence from Public Healthcare. *Government Information Quarterly* , 36(2) : 368-383.
- Vuong, Q. H. , La, V. P. , Nguyen, M. H. , Jin, R. , La, M. K. , & Le, T. T. (2023). AI's Humanoid Appearance Can Affect Human Perceptions of Its Emotional Capability: Evidence from Self-Reported Data in the U. S. *International Journal of Human-Computer Interaction* , 40(17) : 4906-4917.
- Wang, X. , Wang, Y. , Lin, X. , & Abdullat, A. (2021). The Dual Concept of Consumer Value in Social Media Brand Community: A Trust Transfer Perspective. *International Journal of Information Management* , 59: 102319.
- Waytz, A. , Gray, K. , Epley, N. , & Wegner, D. M. (2010). Causes and Consequences of Mind Perception. *Trends in Cognitive Sciences* , 14(8) : 383-388.
- Wirtz, B. W. , Weyerer, J. C. , & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector: Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration* , 42(7) : 596-615.
- Yam, K. C. , Bigman, Y. E. , Tang, P. M. , Ilies, R. , De Cremer, D. , Soh, H. , & Gray, K. (2021). Robots at Work: People Prefer—and Forgive—Service Robots with Perceived Feelings. *Journal of Applied Psychology* , 106(10) : 1557-1572.
- Zhang, A. , & Rau, P. L. P. (2023). Tools or Peers? Impacts of Anthropomorphism Level and Social Role on Emotional Attachment and Disclosure Tendency Towards Intelligent Agents. *Computers in Human Behavior* , 138: 107415.

责任编辑：张雪帆

英文目录与摘要

JPA Journal of Public Administration, Vol. 18 No. 4, 2025

●SYNOPSIS: Artificial Intelligence and Government Trust

When AI Becomes a “Public Servant”: The Impact of Digital Humans Types in Government Services on Government Trust Shuting Li & Qian Qiu

Abstract In the context of digital empowerment in government services, AI digital humans, as a new type of intelligent agent, are applied in diverse government service scenarios, contributing to the improvement of service quality and efficiency. However, the question of which type of government service digital human can foster greater public trust in the government, and how different types of digital humans influence public trust through various mechanisms, remains largely theoretical. Based on the theoretical models constructed by the theory of mind perception and trust transfer theory, this study explores the mechanism by which the type of government service digital person (emotion-oriented and task-oriented) influences public trust in government through three experimental studies. The study found that: (1) compared to task-oriented government service digital persons, emotion-oriented government service digital persons can lead to higher levels of public trust in government. (2) there is no significant difference in the public's perception of competence between the two types of government service digital persons; however, compared to emotion-oriented government service digital persons, the public has lower warmth perception of task-oriented government service digital persons. Warmth perception plays a mediating role in influencing public government trust through different types of government service digital persons. (3) the public's past experiences of government-citizen interactions (positive experiences and negative experiences) play a moderating role in influencing warmth perceptions and competence perceptions of different types of government service digital persons. This study not only enriches the research related to digital person types and government trust in government service scenarios, but also provides practical guidance for government departments to balance professionalism and emotional interaction in the process of deploying digital persons for government services, emphasizing the need to balance technological efficiency and humanistic care in the process of digital transformation of government services, to ensure the continuous optimization and effectiveness of government services.

Key Words Digital Humans; Government Trust; Warmth Perception; Competence Perception; Experiments

Do Citizens Trust “Humans” or “Artificial Intelligence” More in the Public Sector? A Survey Experiment Study Considering Task Complexity and Public Domains

..... Siqi He & Bingsheng Liu

Abstract The rapid development of artificial intelligence (AI) is reshaping the operational models and functional scope of public administration. However, theoretical frameworks and empirical studies lag behind practical applications. In recent years, the widespread adoption of AI in public administration has sparked considerable controversy, with growing debates on its value and potential risks. At present,

systematic investigations into citizens' attitudes toward AI applications in public administration remain limited. This study employed a 2×2×2 experimental survey to examine the differences in citizens' trust toward human officials and AI in public sector scenarios, while analyzing the moderating effects of task complexity and domain values. Results show that citizens' generally exhibits higher levels of trust in human officials. Further analysis reveals that in contexts involving solemn values such as life and safety, trust in human agents significantly exceeds that in AI; whereas in domains concerning secular values such as money and material interests, the trust gap is not statistically significant. These findings provide a theoretical foundation for the scientific deployment of AI in public administration and offer practical guidance for its effective governance.

Key Words Artificial Intelligence; Citizen Trust; Task Complexity; Public Domains

●ARTICLES

How Does Algorithmic Feature Disclosure Affect Public Decision-Making Preferences? An Empirical Analysis Based on a Conjoint Experiment Ge Wang, Li Xiang & Zhejun Zhang

Abstract Algorithmic decision-making has effectively enhanced the scientific and precise nature of government decision-making, but it has also aroused public concerns about decision-making bias, privacy invasion, ethical dilemmas, and monitoring failures. How to effectively implement algorithmic disclosure to enhance the public's preference for public sector algorithmic decision-making has become an important challenge for the current government. In this paper, we analyse the causal effect of different dimensions of algorithmic disclosure on the public's preference for algorithmic decision-making based on a representative sample of 1, 356 people and a conjoint experimental design around a public healthcare service scenario with the theoretical support of signaling theory and disclosure effect, and examine the mediating mechanism of perceived algorithmic trust and perceived algorithmic transparency in this process. It was found that the more critical the decision-making stage of disclosing algorithmic applications, the more pronounced its potential negative disclosure effect. In contrast, disclosing different levels of algorithmic engagement, algorithmic responsibility assignment, and algorithmic performance information produced a complex dual effect. Perceived algorithmic trust mediated high levels of algorithmic engagement, and algorithmic performance disclosure, while perceived algorithmic transparency mediated different levels of algorithmic performance information disclosure. This study adds to the research on the impact of algorithmic feature disclosure on the public's algorithmic decision-making preferences and provides countermeasure suggestions for the effective implementation of algorithmic disclosure in the public sector.

Key Words Algorithmic Decision-making; Disclosure Effect; Perceived Algorithmic Transparency; Perceived Algorithmic Trust; Conjoint Experiments

Digitalization and Changes in Multi-level Governance Modes: A Case Study of Air Pollution Governance Jing Chen, Can Xu & Wei Hong

Abstract The different distribution and combination of control rights at different administrative levels have shaped multi-level modes of governance in China. Based on field observations and interviews on air pollution control in DM City from 2018 to 2020, this study finds that the deep embedding of digital technology in air pollution governance has reduced the information asymmetry between multi-level governments, alleviated the difficulty of supervising the lower-level departments by the upper-level departments, compressed the negotiation space between the superiors and the subordinates. These changes have moved the control right up along the three dimensions. In the past, this tight-coupling

mode was usually accompanied by a highly mobilized governance mechanism. However, the application of digital technology normalizes the mobilized mode, making it possible to maintain the tightly coupled mode for a long time. As a result, the governance mode of air pollution has evolved from the traditional administrative contracting mode and loose-coupling mode to a routine mode of tight-coupling, which has greatly reduced the flexibility of governance to a certain extent. By observing the process of introducing digital technology into the governance mechanism, this study reveals the adjustments and changes of the multi-level modes of governance.

Key Words Multi-level Modes of Governance; Control Right; Digital Technology; Air Pollution Control

Why Is the Rural Digital Transformation Is Suspending? Case Studies Based on the Policy Implementation Process Liping Fu, Kairong Kang, Huachao Feng & Yongqing Dong

Abstract Rural digital transformation provides a pathway to modernise agriculture and rural areas. Previous mainstream research has attributed the suspension of rural digital transformation to the lack of farmers' digital literacy and weak rural digital infrastructure. The paper shows, through a stressful case study of goals, conditions and change, that the suspension of rural digital transformation from central policy design to local policy implementation to rural policy effectiveness is essentially due to the governance tension of the hourglass structure in the policy implementation process, which creates 'Softening of Grassroots Institutions'. This means that under the logic of balancing efficiency and effectiveness in policy implementation, the national institutional system has been expanded and alienated in the process of sinking down to the grassroots level and landing in rural areas, and the effectiveness of institutional constraints has been reduced. The study finds that the 'Softening of Grassroots Institutions' triggers the suspension of the digital transformation of the countryside through three logics, namely, the logic of goal advancement of the order of power, downward pressure on tasks, and the administrativeisation of governance; the logic of condition creation of the legitimacy of tasks, procedural compliance, and the marginalisation of small farmers, and the logic of reversal of pressure, conflict of pressures, and the tacticalisation of goals, and the logic of change outcome of reverse pressure, pressure conflict and goal strategisation. From the perspective of the whole process of policy implementation, the paper responds to the question of 'why rural digital transformation is suspending', which helps to expand and deepen the theoretical understanding of rural digital transformation in the local context of China.

Key Words Rural Digital Transformation; Digital Formalism; Policy Implementation; Softening of Grassroots Institutions; Basic Practical Conditions

The Multiple Logics Behind Resource Allocation by Grassroots Governments: A Case Study of County A in Shandong Province Zongfeng Sun, Jingqi Lin & Xiaohan Zhang

Abstract How grassroots governments allocate various fiscal resources is of great significance to regional industrial development and rural revitalization. This study builds a framework of multiple logics to explain these allocation behaviors, focusing on three dimensions: institutional pressure, interest structures, and social relationships. Based on field observations and comparative case studies in County A, the research identifies three distinct logics in resource allocation: a mandatory logic driven by rigid institutional rules, a performance-oriented logic influenced by administrative goals, and a relational logic shaped by local social hierarchies. These logics often overlap and interact in practice. Specifically, the mandatory logic plays a dominant role in allocating both universal and targeted

resources, especially the former. The performance-oriented and relational logics mainly affect how targeted resources are distributed.

Key Words Grassroots Resource Allocation; Multiple Logics; Project-Based System

How Does the Policy Mix Intensity Affect Policy Effectiveness? A Study Based on Air Pollution Control Policy Mix in China Xiaojie Zhang & Xiaoyu Liu

Abstract An appropriate arrangement of policy mix intensity is both the theoretical focus of policy design and a practical challenge in achieving high policy effectiveness. This paper takes China's air pollution control policy mix as a research sample, measuring the intensity of policy mix by using the adapted Index of Policy Activity. Based on the panel data of 31 provincial-level administrative regions from 2010 to 2022, it empirically analyzes the impact and mechanism of the policy mix intensity on policy effectiveness. The findings indicate that the intensity of the air pollution control policy mix exhibits a non-linear inverted U-shaped relationship with policy effectiveness. Both the resource effect and information effect serve as significant mechanisms through which the intensity of the policy mix influences policy effectiveness. The heterogeneity analysis reveals that the inverted U-shape relationship is more significant in the eastern and central regions, while a positive linear correlation is observed in the western region. In areas characterized by a lower degree of marketization, the effect of the intensity of policy mix on policy effectiveness is more remarkable. Moreover, the centrality of regional cooperation networks can significantly influence this relationship. Enhancing the centrality of these networks has the potential to reverse the inverted U-shaped relationship. The analytical results not only contribute to a better understanding of the effects and mechanisms of policy mix intensity on policy effectiveness across different contexts, but also offer valuable insights for improving policy mix design and ensuring the sustainable enhancement of policy effectiveness.

Key Words Policy Mix Intensity; Policy Effectiveness; Air Pollution Control Policy; Resource Effect; Information Effect

Can Social Organizations Development Effectively Alleviate the Income Gap among Residents? An Empirical Test Based on the Threshold Effect of Government Intervention

..... Lei Liu, Xinya Zhang & Shuyi He

Abstract Various types of social organizations play an active role in income distribution through diverse means, such as assisting disadvantaged groups, promoting employment and entrepreneurship, and protecting labor rights. However, most existing studies focus on the role of social organizations in the third distribution, with limited empirical examination of their actual effects on the income gap among residents. Using panel data from 31 provinces (excluding Taiwan Province, HongKong Special Administrative Region, and Macao Special Administrative Region) in China between 2005 and 2021, this paper empirically investigates the impact of social organizations development on the income gap among residents and explores the threshold effect of government intervention through panel benchmark regression and threshold regression models. It is found that the current development of social organizations has failed to curb the persistent widening of the income gap. However, increased government intervention can reverse this effect. When the intervention level is below the threshold of 0.2662, social organizations have failed to contain the widening income gap. Once this threshold is exceeded, social organizations contribute significantly in alleviating the income gap. Additionally, through heterogeneity analysis of the impact of social organizations on income gap by type and region, it is found that foundations, social service organizations, and social organizations in Northeast China have

not effectively curbed the widening income gap. The underlying reason lies in their early-stage development, functionally concentrated primarily on the third distribution while not yet engaging in primary distribution or in secondary distribution. The paper reveals the important role of government intervention in the process of income gap regulation by social organizations, further enriches polycentric governance theory, and provides new perspectives on the exploration of the co-governance model of “an active government and a dynamic society”.

Key Words Social Organizations Development; Income Gap; Government Intervention; Threshold Effect

Do Fiscal Vertical Imbalances Reduce Local Government Attention to Public Services?

..... Yuan Zhang & Lijun Liu

Abstract Achieving equalization of basic public services is a necessary step towards common prosperity, and the supply of basic public services is closely related to the fiscal situation. Based on the panel data of 31 provinces (excluding Taiwan Province, HongKong Special Administrative Region, and Macao Special Administrative Region) in China from 2007 to 2020, and based on the current situation of China’s fiscal decentralization system, this paper analyzes the text of the government’s work report and constructs a system of attention measurement indicators. It systematically examines the mechanism through which fiscal vertical imbalance affects local governments’ attention to public services, both theoretically and empirically. The study finds that the fiscal vertical imbalance has a significant inhibitory effect on local governments’ attention to public services. Furthermore, the higher the fiscal autonomy enjoyed by local governments, the weaker this inhibitory effect becomes. The negative impact of fiscal vertical imbalance on local governments’ attention to public services exhibits regional and environmental heterogeneity, as well as an increasingly prominent single-threshold effect. This paper provides new research ideas for clarifying local governments’ attention to public services through the new perspective of quantifying government attention, which is of practical significance for weakening the negative impact of fiscal vertical imbalance and promoting the realization of the goal of equalization of basic public services.

Key Words Fiscal Vertical Imbalances; Public Services; Attention; Fiscal Autonomy

●THEORETICAL REVIEWS

Cutback Management under Fiscal Pressure: A Literature Review

..... Xin Chen

Abstract When public organizations face reduced fiscal and budgetary resources, besides seeking traditional ways to increase financial revenues, how to achieve effective fiscal savings and control budget expenditures through cutback management has become an increasingly important research topic in the field of public administration. This article reviews the academic literature on cutback management both domestically and internationally, discussing the inherent characteristics, strategies, decision-making mechanisms, and impacts of cutback management, aiming to reveal the theoretical and practical progress in this field. The research finds that although the theory of cutback management has constructed a clear and content-rich system, there are still several areas that require further study.

Key Words Cutback Management; Budget Cutback; Public Financial Management; Fiscal Sustainability

公共行政评论

双月刊, 2008年创刊
第18卷, 第4期(总第106期)
2025年8月15日出版

Journal of Public Administration
Bimonthly, Since 2008
Vol.18 No.4
Published in August 2025

主管单位 中华人民共和国教育部
主办单位 中山大学
协办单位 教育部人文社会科学重点研究基地-
中山大学中国公共管理研究中心
广东省行政管理学会

社 长 肖 滨
主 编 朱亚鹏

联系电话 020-84113029 020-84038746

电子邮件 jpachina@163.com

编辑出版 《公共行政评论》编辑部
(广州新港西路135号; 邮编510275)

印 刷 广州一龙印刷有限公司

国内发行 广东省报刊发行局

国外发行 中国国际图书贸易总公司
(北京399信箱)

传 真 020-84111478

网 址 <http://jpa.sysu.edu.cn>

Administrator Ministry of Education of the People's Republic of China

Sponsors Sun Yat-sen University

Supporters Centre for Chinese Public Administration Research, Sun Yat-sen University
Guangdong Public Administration Society

President: Bin Xiao

Editor in Chief: Yapeng Zhu

Tel: 86 20 84113029 86 20 84038746

Fax: 86 20 84111478

Email: jpachina@163.com

Website: <http://jpa.sysu.edu.cn>

Edited by Editorial Office of *Journal of Public Administration*

(NO.135 Xin Gang Xi Road, Guangzhou, China. 510275)

Distributed by China International Book Trading Corporation

(P.O.Box 399, Beijing, China)



刊号 ISSN1674-2486
CN44-1648/D

邮发 国内46-364
代号 国外BM8839

国内外公开发行
国内定价: 20.00元

ISSN 1674-2486



9 771674 248258