



doi:10.11835/j.issn.1008-5831.2015.06.027

欢迎按以下格式引用:贺芒,姚明,潘丽霞.大学生对政府公务员的信任力结构认知及信任度特征研究[J].重庆大学学报:社会科学版,2015(6):221-226.

Citation Format: HE Mang, YAO Ming, PAN Lixia. A research on the structure acknowledge and characteristics of trust of college students to governmental civil servants[J]. Journal of Chongqing University: Social Science Edition, 2015(6):221-226.

# 大学生对政府公务员的信任力结构 认知及信任度特征研究

贺芒<sup>a,b</sup>,姚明<sup>b</sup>,潘丽霞<sup>b</sup>

(重庆大学 a.人口、资源环境经济与管理研究中心;b.公共管理学院,重庆 400044)

**摘要:**本研究综合文献研究、问卷调查、访谈等方法实证研究大学生对政府公务员的信任力结构认知和信任度特征,得出以下结论:(1)大学生认为政府公务员的信任力结构包含勤政廉洁、工作态度积极和业务能力突出3个因子;(2)大学生对政府公务员信任力各因子的信任度评价不高,其中勤政廉洁更能影响大学生对政府公务员的评价;(3)大学生与政府公务员的直接接触程度、自身的实践体会、自身专业背景、媒体宣传报道、家庭背景均影响其对政府公务员的信任度。并在此基础上系统地提出了提高大学生对政府公务员信任度的5条对策建议。

**关键词:**大学生;政府公务员;信任力结构;信任度特征

**中图分类号:**C912 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2015)06-0221-06

公务员是政府形象的代表,其品质德性、态度作风、能力素质、言语行动等行为表现和特征直接影响公众对政府形象的认识和评价<sup>[1]</sup>,很大程度上会影响公众对政府的信任水平。当公众不信任权威当局时,他们将用批判和怀疑的眼光审视政府的言行,挑战权力的“合法性”<sup>[2]</sup>,由此将影响民众的政治参与动机与参与程度<sup>[3]</sup>,进而影响到国家政策的有效实施,增加改革阻力和成本<sup>[4]</sup>。公众对政府公务员的信任度问题是各级政府普遍重视并高度关心的问题。近年来,雷致富、刘志军等公务员的贪污腐败,使社会公众对政府官员的信任度呈现明显的下降趋势<sup>[5]</sup>。如何改变公务员形象,促进公众对公务员信任度水平的提升成为当前党政部门和公共管理研究领域迫切关注的问题。

政府公务员的信任力主要指公务员所具有的能够促进他人对自己产生信任感,进而赢得社会公众信任的能力、素质、行为等特征<sup>[6]</sup>。政府公务员信任度主要指公众在期望与认知之间对政府公务员的一种归属心理和评价态度<sup>[7]</sup>。可见,公务员所具有的信任力结构对促进社会对公务员的信任度、提升公务员与政府形象有着十分重要的作用。大学生作为知识丰富、思想活跃、富于批判、对社会寄予高期望的特殊青年群体,对社会生活的变化非常敏感<sup>[8]</sup>,他们的意见也往往受到理论界的高度重视。因此,以大学生为对象对政府公务员信任问题进行研究具有重要的理论意义和实践价值。

修回日期:2015-05-08

**基金项目:**2014年重庆市社会科学规划一般项目“网络公共事件中强化政府公信力的话语符号建构路径研究”(2014YBZZ019);中央高校基本科研业务费科研专项项目“大学生网络信任度特征及其影响因素模型研究”(CQDXWL-2013-041);重庆大学中央高校基本科研业务费专项项目“基于符号学的重庆市公租房社区新市民文化意义建构研究”(106112015CDJXY010016)

**作者简介:**贺芒(1970-),女,四川南江人,博士,重庆大学人口、资源环境经济与管理研究中心副教授,硕士研究生导师,主要从事行政伦理与行政文化研究。

大学生对政府公务员的信任既属于特殊的人际信任,同时也影响到宏观的政府信任。从当前的研究成果看,辛自强等人用横断历史研究方法对大学生人际信任变迁进行研究,发现中国大学生人际信任水平在11年间显著降低<sup>[9]</sup>。管玥、刘嘉薇等通过问卷调查、跟踪访谈等实证研究了大学生对政府的信任度,结果表明大学生对政府的信任度不高,呈现层级差异;其信任度受到个人特质、媒介报道与接触、政党认同和政治认知等因素的影响<sup>[10-11]</sup>。其他相关研究也表明大学生对政府官员的整体信任度不高,对高层政府公务员较为信任,但其信任度都低于对抽象政府的信任度<sup>[12]</sup>。大学生究竟认为什么样的政府公务员才值得信任?他们的信任度水平如何?有何具体的特点?尚缺乏相应的深入研究。

为此,本研究以调查问卷为工具,采用分层抽样方式对重庆大学、南开大学、西南大学、重庆工商大学、安徽工业大学等10所高校598名在校大学生进行了问卷调查;对重庆大学、西南大学、重庆交通大学、重庆工商大学等4所大学67名在校大学生进行了深度访谈,以期探讨大学生对政府公务员的信任力结构认知和信任度评价特征,促进全面提升大学生对政府公务员的信任度。

### 一、大学生对政府公务员信任力结构研究

信任力结构研究采用自编的政府公务员信任力结构调查问卷。在文献分析的基础上,通过开放式问卷以“您认为值得信任的政府公务员具有哪些行为表现或者特征”等问题对50余名在校大学生进行调查,对回收条目与文献搜集到的条目进行归纳、合并整理,最终得到21项大学生对政府公务员信任力条目的初始问卷。在此基础上选取170名在校大学生对问卷进行试测,对回收的问卷数据进行项目分析、探索性因素分析以及信效度检验,对不符合测量学和统计学的条目进行删除或者重新修订,形成17个条目的《大学生对政府公务员信任力结构调查》正式问卷。问卷采用Likert 5点量表的形式进行评价,要求调查对象根据题目的描述同本人的认知在很不认同到非常认同5个层次上进行选择,统计时均按照1~5分计分,数据统计采用spss18.0处理。

通过主成分分析和正交旋转法对正式问卷数据进行探索性因素分析,根据碎石图(图1)及理论构想,取因素负荷大于0.6且有3个或以上的项目共有3个,累计方差贡献率为70.237%。结合国内外有关政府行政人员及政府信任度相关文献研究内容的统计分析,将大学生对政府公务员的信任度3个维度分别命名为勤政廉洁、工作态度积极和业务能力突出3个因子。

勤政廉洁是指政府公务员作为公职人员应该具有的勤于工作、勤俭节约、廉洁奉公、严格自律的道德品质,包含“值得信任的政府公务员为官清廉,积极抵制行贿受贿、奢侈浪费、骄奢淫逸等贪污腐败现象”等5个条目。

工作态度积极是指公务员对本职工作具有较清晰的认知,并在工作中表现出积极的情感和行为,主要包含了“值得信任的政府公务员能够高效办事,不随便拖延时间”等8个条目。

业务能力突出是指政府公务员能够出色完成本职工作应当具备的知识和业务技能,包含了“值得信任的政府公务员具有能够胜任工作的专业素质和业务水平”等5个条目。

### 二、大学生对政府公务员信任度现状研究

大学生对政府公务员信任度的调查主要以政府公务员信任力问卷的17个条目为基础,要求大学生对大

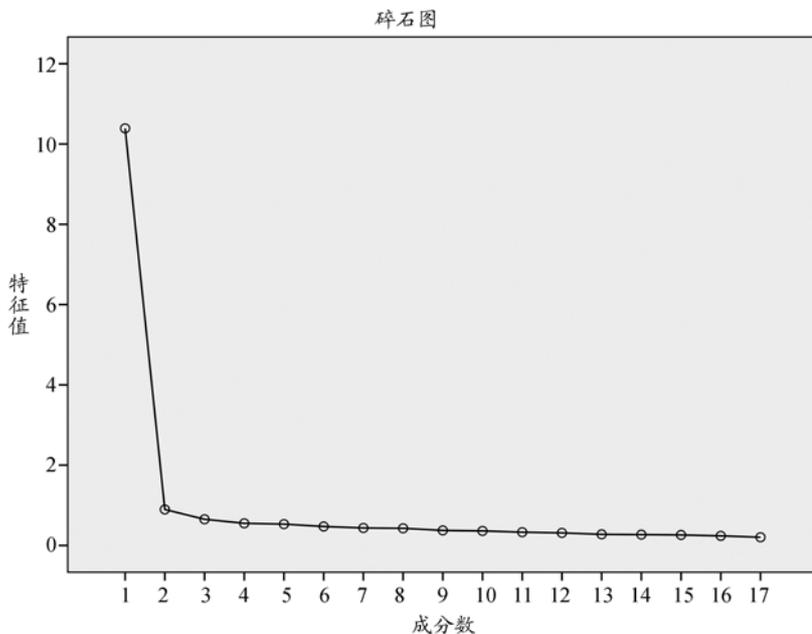


图1 大学生对政府公务员信任力结构碎石图

部分公务员在各条目上的表现进行符合性评价。问卷采用 Likert 5 点量表的形式进行评价,要求调查对象根据题项的描述同本人所感受到的实际情况在很不符合到非常符合 5 个层次上进行选择,统计时均按照 1~5 分计分。通过对 3 个维度及 17 个条目上的评价进行深入统计分析,发现大学生对政府公务员的信任度现状呈现以下特点。

其一,整体而言,大学生对政府公务员信任度水平较低。通过大学生对政府公务员信任度分维度分条目统计发现(表 1),目前大学生对政府公务员的整体信任度均分为 2.66,3 个维度的信任度均分在 2.9 以下,低于中位数(中位数=3)水平,介于较不信任与一般信任的范围之间,一定程度上表明大学生对政府公务员整体信任水平较低。访谈发现,部分大学生认为政府公务员所言所行的目的在于谋求自身利益最大化,而不关心公众疾苦、不关心公众难题、不关心公众呼声、不关心公众要求,由此呈现出对政府公务员信任度较低的状态。

表 1 大学生对政府公务员信任度均值与百分比统计表

三维信任度 (M ± SD)	条目信任度 (M ± SD)	较不信任(%)	一般(%)	较为信任(%)
工作态度积极信任度 2.61 ± 0.758	能定期或不定期到基层走访,了解民情(2.63 ± 0.958)	44.0	38.8	17.2
	将人民的利益作为办事的出发点和落脚点(2.72 ± 0.903)	35.3	49.2	15.5
	能高效办事,不随便拖延时间(2.46 ± 0.917)	51.2	37.8	11.0
	有上进心、积极进取,不会整天喝茶闲聊(2.62 ± 0.938)	43.0	40.6	16.4
	能够自检自律,严于律己(2.62 ± 0.891)	43.6	42.3	14.0
	能够接受民众监督,虚心接受人民提出的建议(2.60 ± 0.930)	42.8	42.6	14.5
	讲究诚信,努力兑现承诺(2.77 ± 0.918)	36.1	44.0	19.9
业务能力突出信任度 2.83 ± 0.766	具有奉献精神,必要时候能够牺牲小我(2.44 ± 0.978)	45.8	39.1	15.1
	具有良好的职业道德,工作敬业,积极完成本职工作(2.87 ± 0.915)	31.4	44.8	23.8
	具有能够胜任工作的专业素质和业务水平(2.94 ± 0.900)	27.4	45.8	26.8
	做事踏实认真、肯吃苦(2.67 ± 0.897)	40.3	43.8	15.8
勤政廉洁信任度 2.55 ± 0.783	严格遵守法律,依法办事,秉公执法(2.83 ± 0.897)	31.3	48.5	20.3
	为官清廉,积极抵制行贿受贿、奢侈浪费、骄奢淫逸等贪污腐败现象(2.38 ± 0.975)	51.8	37	11.2
	办事公道、公正、不滥用职权以谋私利,不徇私枉法(2.52 ± 0.908)	46.2	41.1	12.7
	坚持服务导向,耐心、热情地帮助公众解决问题(2.67 ± 0.912)	38.6	45.5	15.9
	能切实为百姓着想,关心百姓疾苦,为民扎实办事(2.64 ± 0.923)	40.8	43.6	15.6
	不拉帮结派、结党营私(2.56 ± 0.967)	52.3	34.8	12.8

注:较不信任百分比=很不符合百分比+不太符合百分比;较为信任百分比=比较符合百分比+很符合百分比

其二,比较而言,大学生对政府公务员业务能力的信任度较工作态度与勤政廉洁更高。政府公务员信任度 3 个维度中(表 1),大学生对政府公务员的业务能力突出信任度(2.83) > 工作态度积极信任度(2.61) > 勤政廉洁信任度(2.55)。统计检验发现,业务能力突出与其他 2 个维度存在非常显著的差异( $P < 0.01$ ),表明大学生对政府公务员业务能力的信任度显著高于工作态度和勤政廉洁的信任度。对具体条目的分析发现,在 17 个条目中,“大部分政府公务员具有能够胜任工作的专业素质和业务水平”得分最高,为 2.94,其中较为信任(比较信任和非常信任)百分比为 26.8%,一般信任百分比为 45.8%,为信任总百分比比例最高题项。这在一定程度上表明国家政府公务员选拔制度在大学生中具有一定公信力,或许这也是大学毕业生热衷报考公务员的原因之一。

统计调查还发现(表 1),所有维度中得分最低的题项是“大部分政府公务员为官清廉,积极抵制行贿受贿、奢侈浪费、骄奢淫逸等贪污腐败现象”,得分仅为 2.38,其较不信任百分比为 51.8%,一般信任百分比仅为 37%,信任水平低下。同时也发现,大学生对政府公务员的工作态度积极认可度也不高,其中“大部分政

府公务员能高效办事,不随便拖延时间”题项较为信任的百分比仅为11.0%,为所有17个题项中最低。究其原因,大学生对政府公务员作为人民“公仆”所应该具有的廉洁从政、秉公执法、勤俭节约、实事求是等职业道德具有较高的期望。但是目前中国大学生通过媒体等方式感知到的政府公务员欺上瞒下、行贿受贿、奢侈浪费等贪污腐败现象给其造成了很深的心理阴影,甚至有的大学生对政府公务员持有“无官不贪”的刻板印象,导致自己认知的政府公务员的形象与期望的形象有显著差距,导致大学生对政府公务员的职业道德素质信任度水平明显低下。

### 三、大学生对政府公务员信任度特征研究

通过对调查问卷中有关自变量与因变量之间关系的深入统计分析,发现大学生对政府公务员的信任度呈现以下特征。

其一,直接接触程度影响大学生对政府公务员的信任度水平。对家庭中是否有公务员的大学生对政府公务员信任度进行独立样本T检验,结果发现家庭中主要成员有政府公务员的大学生信任度总均分(2.86)和各维度得分均大于家庭中无政府公务员的大学生,并在总分和各维度都存在显著性差异( $P < 0.05$ )。结合访谈发现,家庭主要成员中有政府公务员的大学生与政府公务员直接接触机会较多,对政府公务员的素质和行为有较为直观的了解,相比家中没有政府公务员的大学生对政府公务员持有更高的信任度。这一结论说明了大学生对政府公务员的信任度不高,原因并非只是大学生接触的政府公务员的负面信息较多,大学生对政府公务员不了解,评价不客观等因素也会影响其对政府公务员的信任水平。

其二,大学生的自身实践体会影响对政府公务员的信任度。对不同年级的大学生对政府公务员信任度进行F检验,结果表明四年级大学生的整体信任度得分(2.87)和各维度得分都高于其他年级,且与其他年级大学生在业务能力突出维度上存在显著差异( $P < 0.05$ ),说明四年级大学生对政府公务员的业务能力突出认可度较其他年级更高。同时,对学生干部和非学生干部的大学生对政府公务员信任度进行独立样本T检验,结果显示曾担任或正担任学生干部的大学生对政府公务员信任度总分和各维度都高于非学生干部大学生。究其原因主要在于四年级大学生和曾担任或正担任学生干部的大学生与社会的接触程度相对更多,具有更丰富的社会实践或实习经验,学生干部一般都从事过类似于行政管理性质的工作,能够通过自身的实践体会了解政府公务员工作的难度和复杂性,对政府公务员的工作性质有较高层次的认识,因此对政府公务员的信任水平更高。

其三,经管人文类大学生较理工农医类大学生对政府公务员的信任度更高。对不同专业类型大学生对政府公务员信任度进行F检验,结果表明经管类、人文类专业大学生整体信任度得分和各个维度得分都高于理工农医类大学生,尤其在业务能力突出维度上,经管类得分(2.96)和人文类得分(2.93)显著高于理工农医类得分2.37( $P < 0.05$ )。通过访谈发现,理工农医类大学生由于专业背景的原因,他们更倾向于用看待自然现象的思维看待复杂的社会问题,简单地把社会现实问题产生的原因归因于公务员素质,从而降低了对政府公务员的信任度。访谈发现,理工农医类大学生绝大多数选择民间媒体而不是官方媒体了解政府公务员,由于民间媒体报道的客观性与公正性较为缺乏,负面网络舆论较多,导致理工农医类大学生对政府公务员缺乏客观的了解,以致于对政府公务员的评价带有刻板印象。比较而言,经管类、人文类专业大学生则能较全面地认识政府公务员的职责以及所产生的作用,对社会问题的归因也更恰当,因此对政府公务员的信任度水平显得更高一些。

其四,大学生的家庭经济背景与其对政府公务员信任度有显著关系。对来自不同家庭背景的大学生对政府公务员信任度进行F检验,结果显示家庭经济情况从良好(好)到贫困及以下,整体信任度得分呈递减趋势(分别为2.83、2.72、2.56和2.45)且具有显著性差异( $P < 0.05$ ),表明家庭经济状况越差,其对政府公务员的信任度越低。对来自不同生源地的大学生对政府公务员的信任度进行F检验发现,来自城市的大学生得分(2.81) > 来自城镇的大学生得分(2.76) > 来自农村的大学生得分(2.55),在总分和各维度上,城市、城镇和农村大学生都存在非常显著的差异( $P < 0.01$ )。通过访谈发现,来自农村和家庭经济困难的大学生认为政府公务员在执行政策过程中利益分配和结果不公平,处理相关问题时没有平等对待不同背景的公众,从而对政府公务员有不满情绪,降低了他们的信任度水平。

其五,政府公务员的勤政廉洁更能影响大学生对其信任度评价。以工作态度积极、业务能力突出和勤政廉洁作为预测变量,整体信任度作为因变量,结果显示勤政廉洁标准化系数为3个维度中最高,达到

0.361,并且 $P=0.000$ ,预测作用显著,说明勤政廉洁相比工作态度积极和业务能力突出在预测对政府公务员整体信任度上显得更为重要。访谈中,当问及“你认为政府公务员哪方面更能影响您对政府公务员的信任”所有访谈人员中82.1%的大学生选择了勤政廉洁更能影响自己对政府公务员的信任,这也进一步表明了勤政廉洁对公务员信任度影响的重要性。

#### 四、全面促进大学生对政府公务员信任度的对策建议

本研究发现,大学生信任的政府公务员应该满足勤政廉洁、业务能力突出和工作态度积极3个条件,其中勤政廉洁最为重要。研究还发现,大学生对政府公务员的信任度还受到政府公务员自身素质、大学生与政府公务员的直接接触程度、大学生自身实践体验、媒体舆论的宣传、家庭经济背景等因素的影响。为此,本研究从信任主体、媒介和被信任者的视角出发,建议从勤政廉洁教育、工作态度转变、业务能力培养、信息公开性与回应性,以及学校培养引导等方面系统提升大学生对政府公务员的信任度水平。

##### (一)加强政府公务员的勤政廉洁教育,全面提升政府公务员的道德品质

本研究发现大学生对政府公务员的勤政廉洁信任度最低,而勤政廉洁最能够影响大学生对政府公务员的信任度。为此,必须高度重视并采取切实措施狠抓公务员的勤政廉洁素养。长期以来,中国政府公务员一定程度上存在的官本位、权力本位的思想,导致政府官员与公众的对立突出,经常出现公务员对公众的诉求置之不理,利用职务之便谋取自身利益而牺牲公共利益的情况。比如唐慧案件等公众诉求事件、刘志军等官员贪污腐败案件,严重损毁了政府公务员在大学生心目中的形象。对此,必须加强对政府公务员勤政廉洁品质的教育培训并建立完善的公务员勤政廉洁行为考核与督查制度,促使政府公务员转变观念,从管理转向服务,从对立转向合作,提高其公共理性,坚持密切联系群众,勤于政务,关心公众难题,廉洁从政,树立良好的政府公务员形象。

##### (二)切实加强政府公务员的工作态度转变,全面提升政府公务员的服务水平

政府部门长期存在“门难进、脸难看、事难办”等现象,政府公务员对办事公众态度冷漠、傲慢,有时出现执法过程中不能公平、公正地对待不同家庭经济背景的公众,导致大学生对其工作态度信任度较低。研究认为除了传统的官本位的观念没有转变外,主要还存在服务规范不明确,考核过程中对服务态度关注较少等原因。因此我们一方面要加强服务规范的建设,不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为理由推脱责任或敷衍前来办事的市民,规定公务员文明用语和禁忌用语,以提升公务员的服务态度和服务质量。另一方面,要建立以服务对象满意度为主要内容的考核体系,强化公众对政府公务员服务态度的监督,促进政府公务员工作态度的切实转变。

##### (三)加强对基层政府公务员业务能力的培养,全面提升政府公务员形象

基层政府公务员是公众接触政府公务员的最直接的窗口,是公众最能够切身感受政府公务员形象的关键环节。大学生直接接触了解的基层公务员形象很大程度上影响着其对政府公务员的信任度水平。当前,一些基层公务员由于业务能力不高,在执政过程中出现的诸如土地强征伤人、城管暴力执法等负面行为,严重损害了大学生对政府公务员的信任度。访谈中,当问及“对于中央政府公务员、地方政府公务员,基层政府公务员,您对谁最为信任,对谁最不信任,请问主要原因是什么”时,67名学生中53名都表示对中央政府公务员信任度>对地方政府公务员的信任度>对基层政府公务员的信任度。由于高层公务员主要是制定政策,基层公务员主要是执行政策,这在一定程度上表明了大学生对国家出台的方针政策较为满意,而对政策执行过程和现实问题的解决效果满意度不高。政府部门需要重点加强对基层公务员业务能力的培养,促进其在工作中切实落实国家相关方针政策,讲究工作方式方法,切实解决公众关心的问题,以此全面提升基层政府公务员形象。

(四)利用网络媒体加强对政府公务员相关信息的公开性和回应性,全面提升大学生与政府公务员的良性沟通

访谈发现,大学生主要通过网络媒体和直接接触对政府公务员的形象进行评价,因此在大学生对政府公务员的信任度评价中网络起着十分重要的中介作用。对此,除了媒体自身需要加强报道的公正性和客观性建设外,政府需要有效利用网络媒体做好政府公务员信息的公开性和政府公务员对信息的回应性两个方面的工作,提升政府公务员形象的宣传:一方面,政府应加强政府公务员选拔程序、财产公示等信息公开力度,满足大学生的知情权,让大学生更加了解政府公务员的工作动态,有效地监督政府公务员的行为。另一

方面,加强政府对社会质疑的回应性。随着社会的发展,大学生的民主意识、维权意识普遍增强,这就要求政府公务员不应该采用回避和打压等方式解决网络公共事件问题,而应加强对大学生质疑的正面回应,避免大学生产生不必要的怀疑,促进大学生与政府公务员之间的有效沟通和相互了解。

#### (五)学校应提供相应平台,全面促进大学生对政府公务员正面形象的认知

学校作为大学生成长最为关键的地方,要加强对学生的教育引导,注重培养大学生对政府公务员的合理期望,加强对政府公务员正面形象的宣传,引导大学生积极参与政府管理活动,减少对政府公务员认知的偏见,增强其对政府公务员的信任。同时,学校要积极承担政府公务员和学生沟通的桥梁作用。学校可以定期邀请政府公务员进入学校与学生进行面对面的沟通交流,增加大学生直接接触政府公务员的机会;学校也可以提供更多的机会让学生进入政府调研实习,让大学生通过自己的亲身实践了解政府公务员的工作,提升大学生对政府公务员的认知水平,提高其对政府公务员的信任度。

#### 参考文献:

- [1] 王强. 论政府信任的复合结构[J]. 云南行政学院学报, 2013(2): 17-20.
- [2] LEVI M. Consent, dissent and patriotism[M]. New York: Cambridge University Press, 1997: 256.
- [3] SCHOLZ J T, LUBELL M. Trust and taxpaying: Testing the heuristic approach to collective action[M]. American Journal of Political Science, 1998: 42.
- [4] 徐彬. 地方政府信任弱化、改革阻力与改革成本扩大化[J]. 社会科学, 2011(3): 29-34.
- [5] 邹育根, 江淑. 中国地方政府信任面临的挑战与重建[J]. 社会科学研究, 2010(5): 41-46.
- [6] 李志, 金莹, 陈永进. 企业员工信任力特征的探索性研究[J]. 重庆大学学报: 社会科学版, 2010(1): 105-109.
- [7] 李砚忠. 论政府信任的概念内涵、形成因素与政治功能[J]. 行政论坛, 2007(3): 13-16.
- [8] 王利平. 对“90后”大学生思想现状的调查分析及其教育对策研究[D]. 成都: 西华大学, 2012.
- [9] 辛自强, 周正. 大学生人际信任变迁的横断历史研究[J]. 心理科学进展, 2012(3): 344-353.
- [10] 管珺. 政治信任的层级差异及其解释: 一项基于大学生群体的研究[J]. 公共行政评论, 2012(2): 67-99.
- [11] 刘嘉薇. 大众传播媒介对大学生政治支持的影响: 一项定群追踪研究[D]. 台湾: (中国)台湾国立政治大学研究所, 2008.
- [12] 齐杏发, 郝宇青. 大学生政治信任状况实证研究[J]. 江淮论坛, 2012(9): 85-89.

## A research on the structure acknowledge and characteristics of trust of college students to governmental civil servants

HE Mang<sup>a,b</sup>, YAO Ming<sup>b</sup>, PAN Lixia<sup>b</sup>

(a. Population, Resources, Environment and Economic and Management Research Center;  
b. School of Public Affairs, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China)

**Abstract:** In this study, applying several research methods including documentary research, questionnaire survey and interview, etc, the research on the structure acknowledge and characteristics of trust of college students to governmental civil servants gains the following conclusions: 1) The trust of students to the civil servants is obviously influenced by three factors, in other words, they are whether civil servants can be diligent and probity, whether they have a positive attitude in their work and whether their professional proficiency can be highly spoken of. 2) The college students do not think much of trust to the civil servants considering the above three factors, among which, whether they can be diligent and probity has a great effects on the trust. 3) The thesis also finds that the trust of students to the civil servants is also influenced by their daily communication with the civil servants, their reflections of the work, media reports and family backgrounds. Based on the research, the authors put forward five proposals on how to improve the trust of college students to the civil servants.

**Key words:** college students; governmental civil servants; structure of trust, characteristics of trust

(责任编辑 胡志平)