

2010 年福州大学行政管理专业硕士研究生考试真题

一 名词解释（8分，共40分）

1. 行政管理研究对象

答：行政管理学与其他学科相区别正在于它特殊的研究对象--行政。行政管理学研究国家行政机关及其官员依法管理国家事务、社会事务和机关内部事务的客观规律。具体来说，行政管理学研究的主体对象是行政机关，在我国即国务院和地方各级人民政府；行政管理学研究的客体对象是国家事务、社会事务和行政机关的内部事务；行政管理学的根本目的在于探讨行政管理的客观规律，实现行政管理的科学化。

2. 行政协调

答：是指调整行政系统内各机构之间、人员之间、行政运行各环节之间的关系，以及行政系统与行政环境之间的关系，以提高行政效能，实现行政目标的行为。行政协调是指行政组织与外部环境、行政组织内部各部门之间的协同一致的和谐关系，以提高行政效率，实现行政目标的过程。解决政府与社会不适应，政府内部部门职权不清、职权冲突、事权与人事的冲突。

3. 行政伦理

答：行政伦理又称行政道德，它是以“责、权、利”的统一为基础，以协调个人、组织与社会的关系为核心的行政行为准则和规范系统。行政伦理是行政管理领域中的角色伦理，是针

对行政行为和政治活动的社会化角色的伦理原则和规范。

4. 行政信息

答：作为信息资源的组成部分，是政府部门及其授权的公共组织等，依法履行职能过程中制作或获取的、以一定形式记录与保存的信息，以及制作或获取信息的技术、设备、网络、人才资源和信息化管理体制。

5 行政法治

答：书上有答案，注意与依法治国之间的区别于联系）

二 简答（10分，共70分）

1 行政环境及其构成

答：行政环境是指围绕行政管理主体并直接或间接地作用于行政管理活动的客观因素的总和。行政环境是行政活动的生存、发展空间，同时也是行政活动施加影响的对象。行政环境是指直接或间接影响、作用于行政系统的各种因素的总和。影响行政系统运行的因素包括两大

部分,一是行政系统之外的环境,如政治,经济,社会,法律,文化,教育,科技,人口,资源,自然环境等;二是行政系统内部环境,如行政体制,职能,领导者,人际氛围等等.在此,我们着重阐明行政系统与外部环境间的相互影响关系.

行政环境的内容广泛而复杂,从不同角度分类,可以得出不同的结论.从环境范围看,可分为国内环境和国际环境;从环境的内容看,可分为自然环境和社会环境.

(1)自然环境.行政的自然环境指行政生存空间所包括的各种自然存在物,具体指一个国家或行政部门所处的地理位置以及存在于这一地理位置上,对行政产生直接或间接影响的物质世界.对行政活动产生影响的自然环境主要包括各种自然资源,如空气,水,土地,矿产资源,以及由各种微生物,动植物构成的生态系统.

(2)社会环境,第一,一般社会环境.一般社会环境对行政组织内部的功能结构与运行均产生影响,主要包括:文化——历史背景,价值观,意识形态,行为规范等;第二,特定社会环境.对具体行政组织而言,一般社会环境并不总是都对其产生直接影响,只有那些与行政组织在功能上有直接关系者才对它发生直接影响与作用.第三,团体社会环境.现代社会的发展导致众多利益团体的出现,利益团体旨在谋求团体成员的利益.利益团体的行为必然对政府行为产生影响,同时,政府行为又决定了团体的利益能否得以实现;因此,现代政府与各种利益团体间存在着相互依赖与利用的关系,政府既要考虑满足团体的利益需要借助团体力量实现行政目标,又必须从社会整体利益出发平衡各团体间以及团体与一般民众间的利益关系以确保政府行为的

公平,合理,有效

2 公共预算基本功能



答:公共预算的概念公共预算是指政府在每一财政年度经立法程序批准的全部公共收支计划,是存在于市场经济中并且与公共财政相适应的国家预算类型.

(1)、反映收支.从经济内容上看,预算的编制是政府公共收支的计划安排,预算的执行是公共收入的筹措和使用过程,预算的执行结果又会形成决算.

(2)、控制支出.政府官官僚的政治行为特点是追求公共机构权力的极大化,而公共权力的增大与公共支出的规模正相关,如不对公共支出加以有效的控制,很可能会出现公共物品或服务的供给过剩.预算恰恰就是控制公共支出规模的一个有效手段.

3 行政领导者个人素质结构

答:行政领导者个体素质,是指作为个体的行政领导者在一定的时空条件下,履行领导职责时应具备的内在基质,是行政领导者在先天禀赋的生理基础上,主要通过后天学习、实践所

形成的品德、知识、能力、身心等各种条件和因素的综合体现。

行政领导者肩负着各级政府、各个部门领导管理工作的重任，事关国家、民族的兴衰成败和公民的安居乐业。因此必须具有良好的素质修养。根据目前行政管理工作的特点，我们认为，各级行政领导者应具有以下基本素质：

（一）政治素质

政治素质决定着行政领导行为的方向。（1）正确的政治观点。其核心是掌握马克思主义的基本原理，具有科学的世界观、人生观和价值观。具有较高的政治理论水平和政策水平，在大是大非面前，能够准确识别方向，分清是非，不迷失政治方向，不丧失政治立场，不违反政治纪律。（2）高尚的道德品德。具体包括以坚持全心全意为人民服务宗旨为核心而形成的廉洁奉公的高尚情操，实事求是的党性原则，秉公办事的处事态度，刚直不阿的性格气质，联系群众的民主作风，谦让容人的宽宏度量，艰苦奋斗的创业精神等等。（3）顽强的进取精神。进取精神是行政领导者基于崇高的工作报负和对本职工作意义认识而产生的行为表现，是行政领导者世界观和人生观的具体反映。作为社会主义的行政领导者，时刻都要有强烈的事业心和紧迫的责任感，矢志不移，奋发进取，敢于打破陈规旧习，不断探索改革，开拓新局面，做出新成就。

（二）知识素质，行政领导工作是一项面对全局、贯穿上下、指挥众人、管理公共事务的

综合性劳动，也是一种科学性和艺术性相结合的创造性劳动。因此，只有具备广博坚实的科学文化知识，才能驾驭全局，运筹帷幄，搞好工作。（1）通晓马克思主义的理论知识。马克思主义是科学的世界观和方法论，是指导我们思想和工作的理论基础。行政领导者应认真学习马克思主义哲学、政治经济学、科学社会主义和党史、党建理论知识。只有夯实理论功底，提高分析与解决复杂问题、驾驭复杂局面的能力，才能从迷离纷纭的信息中理出头绪，才能在错综复杂的局面中掌握工作的主动性。（2）博览社会科学、人文科学和自然科学知识。行政领导者，往往在一个地方、一个部门、一个单位处于中枢或重要地位，需要处理和认识的问题包罗万象，涉及各个领域，工作任务的综合性和多样性，要求知识的广泛化和博通化。为此，行政领导者应广泛涉猎政治学、经济学、法学、社会学、历史学以及系统学、信息学、生态学、电子计算机应用等多方面的应用知识和技术知识，并能灵活地运用这些知识开阔视野，启迪思维，大胆创新，开拓局面。（3）掌握管理科学知识。行政领导者的主要职责是管理，因而必须成为管理人才，要努力学习和掌握管理科学知识，包括现代管理学、组织行为学、领导学、决策学、管理心理学等。不仅要掌握这些管理学科的基本理论，而且要学会娴熟地运用这些学科所提供的各种方法、技术和技巧，解决实际工作问题，搞好领导工作。

(4) 精通专门业务知识。行政领导者应对自己负责的业务范围内的有关专业知识和理论有深入的钻研和掌握,精通业务活动的主要内容、前沿水平和发展趋势,尽可能成为内行。只有内行,才能准确鉴别,正确评判,科学决断,高效工作。(5) 懂得社会生活知识。行政领导活动涉及社会生活的各个层面,必须遵循社会生活的一般规则和普遍规律。因此,行政领导者必须深入了解周围事物的历史和现状,熟悉各种各样的社会生活实际,知晓自己管辖范围内的风俗、民情、习惯、文化传统及社会心理。否则,便无法适应社会环境,进行有效管理。

(三) 能力素质知识和能力是紧密相关的。知识是能力的基础,能力是知识的运用。但知识丰富并不等于能力必然高强。行政领导者能力素质包括基本能力和领导能力两个方面。

基本能力是指行政领导者应具有的观察能力、记忆能力、思维能力和想象能力。这些基本能力是发挥领导能力的基础,是创造力的构成要素。(1) 观察能力。指通过观察、感觉和知觉,把自己同外部世界联系起来,从而达到认识客观世界的的能力。(2) 记忆能力。指以往知识、信息和经验在大脑中储存的能力。记忆能力是创造力必不可少的构成要件。任何一种创造性活动,都必须先把以往储存的信息和材料取出来,加以整理和连结,只有在此基础上,才能产生新的联想,新的创造。(3) 思维能力。指将现有知识,经过分析和综合,判断和推理等

逻辑思维活动做出新结论的能力。创造性活动依赖于缜密的思维能力,正像有人所比喻的那样,“观察所采来的花粉,要抽象思维才能将花粉酿成蜜汁。”(4) 想象能力。指对客观事物和信息所进行的联想和再创造的能力。想象能力在创造性活动中具有“加速器”的作用。爱因斯坦曾经指出:“想象力比知识更重要,因为知识是有限的,而想象力概括着世界的一切。”现代行政领导者的领导能力应包括以下方面:(1) 驾驭全局的能力(2) 多谋善断的能力(3) 识才辩贤的能力。(4) 组织协调的能力。(5) 应变创新的能力。(6) 人际交往的能力。

(四). 身心素质。身心素质包括心理素质和身体素质两个方面。健康的体魄、心理素质

4 政府绩效管理的价值标准

答:政府绩效管理是指公共部门积极履行公共责任的过程中,在讲求内部管理与外部效应、数量与质量、经济因素与伦理政治因素、刚性规范与柔性机制相统一的基础上,获得公共产出最大化的过程^[1]。政府绩效管理又可分为多个具体分支,如目标管理绩效考核、部门绩效考核、机关效能监察、领导班子领导干部考核、公务员考核等等。

政府绩效管理以服务取向、社会取向、市场取向作为基本的价值取向,与责任政府、公平政府、廉洁政府、公益政府、廉价政府和法治政府学理相连。政府绩效管理是一个完整的过程,是运用政府绩效目标、绩效信息、绩效激励、绩效合同、绩效成本、绩效程序、绩效规制、

绩效申诉和绩效评估等管理手段和管理机制，提高管理绩效的过程。

5 民主集中制

答：民主集中制在高度民主的基础上实行高度集中的制度。是无产阶级政党、社会主义国家机关和人民团体的根本的组织原则。它规定了领导和群众、上级和下级、部分和整体、组织和个人的正确关系，是胜利推进革命和建设事业的重要保证。它的基本含义是民主基础上的集中和集中指导下的民主相结合。在民主集中制中，民主与集中是辩证统一的关系，民主是集成的前提和基础，集中是民主的指导和结果。民主集中制包括民主和集中两个方面，二者密切相关，缺一不可。民主是集成的基础，只有充分发扬民主，才能达到正确的集中；集中是民主的指导，只有实行高度集中，才能实现真正的民主。民主集中制是要使民主和集中二者辩证地统一。在政治上，围绕着共同的目标，使各方面的意见得以充分发表，然后对其中科学的符合实际要求的东西，通过集中形成统一的意志，作为共同的行动准则。在这过程中，要求少数服从多数、下级组织服从上级组织、个人服从集体。在利益关系上说，民主集中制是权利与义务的关系。它要求统筹兼顾，使个人利益与集体利益相统一。在维护个人合理利益的基础上，做到个人利益服从集体利益、局部利益服从整体利益、暂时利益服从长远利益。如果把民主与集中割裂开来，只讲集中，不讲民主，就必然出现个人独断专行，官僚主义滋长；反之，如果只讲民主，不讲集中，又会出现极端民主化以及无政府状态。民主集中

制的表现（1）、在人民代表大会与人民的关系上，人民代表大会的代表由民主选举产生，对人民负责，受人民监督。在人民代表大会的活动中，法律的制定和修改以及一些重大问题的决策，由人民代表充分讨论，实行少数服从多数原则，民主决定。对违反人民意志和利益的不称职的代表，人民有权依照法定程序予以罢免。（2）、在人民代表大会与其他国家机关的关系上，人民代表大会是国家权力机关，国家行政机关、司法机关都由人民代表大会产生，对它负责，受它监督。人民代表大会统一行使国家权力，但它所决定的事情不是自己直接去办，而是由国家的行政机关和司法机关去贯彻执行。国家的行政机关，就是我们通常说的政府；国家的司法机关包括人民法院和人民检察院。（3）、在中央和地方国家机构的关系上，在中央的统一领导下，合理划分中央和地方国家机构的职权，充分发挥中央和地方的两个积极性。（4）、民主集中制的具体表现就是极少数

人对大多数人的绝对服从。

6 当代西方国家人事行政变革的主要内容

答：书本原话，很重要的考点

7 行政组织管理层次与管理幅度关系

答：管理层次也称组织层次，它是描述组织纵向结构特征的一个概念。如果以构成组织纵向结构的各级管理组织来定义，管理层次就是指从组织最高一层管理组织到最低一级管理组织的各个组织等级。每个组织等级就是一个管理层次。一个企业的管理层次的多少表明其组织结构的纵向复杂程度。

管理幅度也称为管理跨度，它是指一名领导者直接领导的下级人员的数量。例如，总经理直接领导多少名部门经理，某部门经理直接领导多少名业务主管，等等。上级直接领导的下级人员数量多，称之为管理幅度大或跨度宽，反之，则称之为管理幅度小或跨度窄。由于被领导的下级人员都承担着某个部门或某方面业务的管理工作，所以管理幅度的大小往往反映上级领导人直接控制和协调的业务活动量的多少。

管理层次与管理幅度的关系密切。首先，两者存在反比的数量关系，同样规模的企业，加大管理幅度，管理层次就少；反之，管理层次就多。其次，管理幅度与管理层次是相互制约的，其中管理幅度起主导作用。管理幅度决定管理层次，管理层次的多少取决于管理幅度的大小。同时，管理层次对管理幅度也存在一定的制约作用。管理技能是在管理活动中为实现管理目标、保证管理活动顺利进行所采取的工作方式。管理职能必须通过管理技能才能在管理实践中发挥作用。管理技能是管理理论、原理的自然延伸和具体化、实际化，是管理原理

指导管理活动的必要中介和桥梁，是实现管理目标的途径和手段，它的作用是一切管理理论、原理本身所无法代替的。

三 论述 （20分，共40分）

1 行政管理职能转变的必要性与内容

答：政府职能，是指政府对国家和社会经济的发展应具有的职责和功能，它揭示了政府在社会经济中的基本方向和基本作用，回答了政府在社会经济活动中“应该做什么，不应该做什么”的问题。转变政府职能是一项复杂的系统工程，总的原则应该是有利于巩固社会主义制度，有利于发展社会主义生产力，有利于发扬社会主义民主，调动广大人民群众的积极性。近年来，各级十分重视政府职能转变，在构建“小政府，大服务”方面取得了可喜的进步。但要真正建设服务型政府，还必须进一步转变政府职能，提高工作效率。笔者就转变政府职能、建设服务型政府等问题作如下浅析。

一、目前政府职能存在的问题

在市场经济条件下，为促进区域经济发展，在创造条件改善硬环境的同时，注重优化软环境以赢得生产要素

市场竞争的主动权，再以生产要素的聚集促进硬环境建设，实现经济发展的良性循环。近年来，各地虽下大力气进行专项整治，力图优化发展环境，但收效不够稳定、持久。究其原因，最重要的一个方面，就是政府职能没有从根本上得以转变，部门管理体制不配套，依法行政意识没有真正落实到位。主要表现有：（一）政企不分，集权审批，市场基础性作用难以充分发挥。“管理就是审批”、“重权力轻责任”的观念一直在很多部门单位同志的头脑中根深蒂固，习惯、留恋于计划经济的管理方式和手段，出现问题，就要求加大审批力度，增加审批事项，甚至越俎代庖，把本该由市场、企业和社会调节管理的事统统包揽过来。同时还存在着审批事项法律依据不充分，审批条件不公开，审批程序不健全，“暗箱操作”；审批责任不明确，审批监督机制不健全，审批与收费挂钩等问题。由于政府机构行政审批事项过多过滥，不仅造成部门推诿、扯皮、办事效率低下，更直接影响到市场对资源配置的基础性作用，干扰企业自主经营，有的已成为腐败滋生的“温床”。（二）体制不顺，因权设事，“三乱”现象难以全面禁止。按照现行的财税管理体制，社会公共事业的一部分投入采取税外加费的办法解决。长期以来对这些行政事业性收费没有纳入预算管理，缺乏必要的监控管理措施，这就使一些政府部门大权在握，为其利用公共权力谋取小集体或个人私利提供了方便。“乱收费、乱罚款、乱摊派”现象屡禁不止。一些部门在利益的驱动下，总是不遗余力来争取审批收费权。存在着增设“门槛”，增加办事环节，借加强管理之名，行收费牟利之实。职能交叉的部门之间你争我夺，互不相让，造成多重管理，重复收费。更有甚者，擅

自设立收费项目，提高收费标准等现象。多年来党和政府一直十分重视减轻企业、农民负担，实行严格的监督检查和责任追究制度，但由于没有从财税管理体制上来治本，没能达到预期的效果。（三）执法不严，恃权干预，地方保护和行业垄断难以彻底根治。根据市场经济的基本法则，行政管理的主要精力应放在维护社会公正、保障经济秩序、实行公平竞争上。行政管理和执法部门的主要职能是当好社会、市场赛场上的“裁判员”。现实情况是，政府部门的管理和服务仍停留在计划经济时代，直接插手经济事务过多过细，从市场准入到资源配置，部门对企业的干预可以说是无处不在。同时，由于市场经济转轨，法律法规还不够健全，行政执法制度不够规范，监督约束机制不够有效，在这种情况下，由于利益的驱动，出现种种明显有悖市场经济规律的行为，如各种地方保护，限制资源流出、商品流入等现象。这些现象的出现导致了严重的社会信任危机，影响社会投资和消费的积极性，最终阻碍市场经济的健康发展。二、市场经济条件下，政府应当承担的职能 1、计划职能。政府的计划管理职能是宏观调控的重要手段，它为引导国民经济发展和高层运行规定方向。政府在市场经济体制下必须运用计划等宏观调控手段补充市场的缺陷与不足，确定总体经济发展目



标和产业、产品结构的调整优化导向。 2、调控职能。政府在市场经济体制下，应当把主要精力用于制定经济政策、运用经济杠杆、采用经济措施、运用法律手段、采用必要的行政手段和进行收入再分配等调控措施，将中长期发展规划和产业调整由政府化变为企业的自觉行动，不能靠行政命令。 3、服务职能。发展社会主义市场经济要靠经济主体强化内部管理，但也离不开政府有力的服务和支撑。政府转变职能很重要的是增强服务职能。一是要培育和完善的市场经济体系。作为政府，有责任为企业提供一个良好的公平的市场环境。二是大力发展社会公共事业。政府要加大对市政建设、公共设施、公共交通、邮电通讯、科技、教育、水电及煤气设施与社会管理方面的投入，提高社会公共事业的服务水平。三是建立健全社会保障体系。四是发挥行动协调功能。五是控制人口增长。六是保护自然和生态环境。

4、监督职能。政府必须采取各项措施强调监督检查职能，制止违法经营和不正当竞争，确保经济建设健康运行。 5、稳定职能。政府要保一方平安，必须坚持严格执法，推进依法治国，确保市场经济健康、有序发展。 三、转变政府职能应注意的几个问题 1、政府职能转变要与健全市场机制相协调。 政府职能转变要把一些原由政府承担的职能交给市场。这种转变成败的关键在于市场能否有效地承担政府让渡的职能。如果市场发育不健全，市场不能有效发挥资源的配置作用，政府职能的转变仍然不能实现。政府的宏观调控职能，只有借助于市场机制这个纽带的中介效应，才能达到微观经济领域。也只有以市场为中介才能全面地调节社会经济活动，对企业产生指导作用。所以在将企业推向市场，市场对企

业起引导作用的条件下，加强政府对市场的管理，建立市场秩序，规范市场主体，健全市场组织，完善市场机制，不断提高市场的组织程度，是政府职能转变的关键环节。因此，转变政府职能与培育市场机制是相辅相成的，市场这只“看不见的手”还须由政府这只“看得见的手”来创造和引导。只有形成了健全的市场机制，政府职能转变才可能真正到位。 2、政府职能转变要与健全社会组织相协调。 政府职能转变也使许多职能从政府转移到社会，如果没有相应的社会组织承担政府让渡的职能，必然导致大量社会事务无人管辖。因此，建立健全社会组织同样是实现政府职能转变的基本保障。在一定意义上，现代化是一个社会功能分化的过程，政府简政放权、社会自我管理空间的形成，为实现这种分化提供了前提条件和推动力量。社会组织是政府管理社会的一个非常重要的中介和有效途径，是政府管理社会的有力杠杆，政府通过这个杠杆放大管理的效应。因此，政府不能对社会组织放任不管，要积极予以引导和管理，促使不断健全和完善，从而有效地分担传统体制的部分政府职能。 3、政府职能转变要与建立现代企业制度相协调。 政府职能转变的一项重要内容是给国有企业更多的自主权，让企业成为自主经营、自负盈亏的独立法人实体。政府转变职能，



不再直接干预企业的生产经营活动，并不意味着政府不再管理国有企业，而仅仅是管理方式的转变，从直接干预转向间接调控。同时，政府职能的转变应该以国有企业有效自主经营为前提条件，如果国有企业缺乏自我发展的能力，国有企业拥有自主权后不能产生比原来更好的经济效益，政府职能转变就没有达到预期的目的。因此，转变政府职能、改变计划体制下的政企关系，不仅仅是政府职能的转变，而且必须完善国有企业的自我管理体制，建立现代企业制度，真正实现企业搞活的目的。可见，政府向企业放权应该与企业建立现代企业制度同步进行，要建立有效的机制保障企业在获得经营自主权后，能以高度的责任感和科学的精神有效地行使政府让渡的权力。

四、转变政府职能，建设服务型政府的主要对策

优化发展环境、建设服务型政府，主导权在政府，主动权在政府，关键环节在政府职能的转变。在市场经济的框架体系内，政府充当“守夜人”不行，充当“保姆”更不行。政府只有从直接微观管理转向间接宏观调控，从重审批重管理转到重执法服务上来，规范行政行为，提高行政效率，经济发展环境才能真正实现长治久安。

1、改革管理体制，减少行政审批。通过对政府各部门所有行政审批事项进行一次从上至下、全面的、深入的清理，最大限度地减少行政审批事项。对不符合市场经济发展要求，能通过市场机制调节的审批项目一律予以取消；对确要保留的审批事项予以精简、规范；对部门之间重复、多头交叉的审批予以归并。同时

建立健全行政审批的监督约束机制，推进行政审批的政务公开和民主监督。以此理顺政府与企业、政府与市场、政府与社会的关系，充分发挥市场在资源配置中的基础性作用和社会自身功能在社会事务管理中的调节作用，把不属于政府职责范围的事项还权于市场调节和社会中介组织，使政府部门从过去繁琐的事务性工作中解脱出来，集中精力搞好公共行政，加强公共服务，逐步建立与市场经济相适应的“廉洁高效、协调运转、行为规范”的行政管理体制。

2、严格依法行政，提高服务水平。法制是发展环境的基础，坚持依法行政，执法是政府的职责，执法不严、违法不究是政府的失职。建立行政执法责任制，对国家机关中与犯罪分子相互勾结，包庇、纵容违法犯罪活动的人员，要从严查办；领导失察、失职的一律追究领导责任。加强行政执法机构和执法队伍建设，保证必要的执法经费，坚决纠正各种形式的收支挂钩现象，努力提高行政执法人员的业务素质和执法水平。把依法行政与提高政府部门服务水平有机结合起来，以有法必依求效率，以执法必严保公正，以违法必究顺民心，以法制意识和执法水平论干部，从严惩治并清除行政执法队伍中的腐败分子。

3、更新执政理念，转变职能取向。要转变政府职能，就必须更新执政理念，实现“六转变”。一是实现从全能政府向有限政府的转变。在市场经济条件下，政府应当改变自己是“万能之主”的观念，收缩权力，摆正自己的位置。二是实现神秘政府向透明政府的转变。加大政务公开力度，充

分保证社会公众对政府及其行为的知情权。三是实现任性政府向守信政府的转变。进一步转变工作作风，提高行政效能，改变朝令夕改、任意行政的状况，确立诚信、守信政府新形象。四是实现权力政府向责任政府的转变。改变过去政府权力与责任相脱节的现象，以法治取代人治，进一步增强责任意识。五是实现利益政府向中立政府的转变。各级政府在经济管理过程中要保持“中立性”，避开利益纷争的漩涡，实现行政行为的公正性。六是实现命令政府向服务政府的转变。现代政府应摒弃“官本位”观念，通过引导、协调等方式，承担起为市场和企业、公众提供服务、协调社会秩序的角色，实现管理型政府向服务型政府的转变。

4、提高服务质量，提升政府形象。要建设服务型政府就必须进一步提高服务质量。一是提高工作效率。简化办事程序，提供优质服务，着力改善软环境。完善“一站式”服务，做到“进一家门办成、盖一次章办好、交规定费办完、按承诺日办结”。二是增强为民意识。牢记党的宗旨，立足本职，尽心尽责，心系群众，扎扎实实帮助群众解决实际问题，实实在在为群众谋利益。坚持在服务经济、服务基层、服务群众中塑造政府新形象。三是大兴学习之风。加强学习政治理论、业务知识及科学技术知识，努力提高综合素质，不断改善政府部门的服务质量，建设学习型政府。四是大兴调研之风。调查是谋事之机，成事之道。面对新时期出现的新情况、新问题，各级政府部门要不断改进工作方式方法，摆脱文山会海，挤出更多的时

发挥了水利专家的作用。反例：前苏切尔诺贝利核电站核泄漏事故，因为隐瞒真相，造成重大人员伤亡。

第一部分 公共关系危机管理（以此为例自己扩展）

2009年福州大学行政管理专业硕士生入学考试真题

一、名词解释（每个8分）

1、行政法治

答：和10年的一样（由此可以看出真题的参考价值了吧）

2、行政信息

答：和10年的一样（由此可以看出真题的参考价值了吧）

3、行政伦理

答：和10年的一样（由此可以看出真题的参考价值了吧）

4、公共危机

