

第一辑



高级秘书与 行政助理

THE SENIOR SECRETARY
AND ADMINISTRATIVE ASSISTANT

严华 主编



高级秘书与行政助理
严华主编
本书是《高级秘书与行政助理》
教材的配套用书，主要介绍秘书
工作的基本理论、基本知识和
基本技能，以及秘书工作的
实际案例。本书可作为高职
高专文秘专业及相关专业的
教材，也可供从事秘书工作的
人员参考。



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

高级秘书与行政助理

THE SENIOR SECRETARY
AND ADMINISTRATIVE ASSISTANT

严 华 主编

第 ① 辑



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

高级秘书与行政助理/ 严华主编. —广州: 暨南大学出版社, 2010. 7
ISBN 978 - 7 - 81135 - 629 - 8

I. ①高… II. ①严… III. ①秘书—工作—研究②行政管理—研究
IV. ①C931. 45②D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 169490 号

.....

高级秘书与行政助理 (第一辑)

严 华主编

策划编辑 杜小陆

责任编辑 杜小陆 黄方方

责任校对 齐 心

出版发行 暨南大学出版社 (广州暨南大学 邮编: 510630)

网 址 [http: //www. jnupress. com](http://www.jnupress.com) [http: //press. jnu. edu. cn](http://press. jnu. edu. cn)

电 话 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

排 版 弓设计工作室

印 刷 广州市快美印务有限公司

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 11. 5

字 数 280 千

版 次 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

定 价 26. 00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

高级秘书与行政助理 (第一辑)

顾 问：杨 桐 蒋述卓 黄庆勇 黄 卓
张兴劲 陈志英 钟旋辉 林如鹏

主 编：严 华

编 委：伍 巍 邵 宜 甘于恩 佟 瑞
莫嘉丽 吴 燕 胡传吉 马 莎

执 行 主 编：张文杰

执行副主编：李铎屹 郑文德 麦 穗

主 编 助 理：许颖敏 王增光 廖 原



序

《高级秘书与行政助理》(第一辑)的出版,实为秘书学界一大喜事。从此,秘书学研究领域出现了一个新阵地,秘书群体里增添了一支生力军。

作为党政秘书,一般说来,基本职责有四:一是做好日常工作,常见如公文处理、文稿起草、会议组织、信息处理、活动安排、交际接待、值班工作、印信管理、档案工作、信访工作、机要保密、电话处理;二是综合督查协调,主要是调查研究、综合反映、撰写领导讲话稿、督办查办、协调落实;三是协助决策,提供情况和依据、提出决策方案、办理决策事务、反馈执行情况;四是做好领导交办的其他工作。新时期的秘书,还应加上一项职责:认真研究秘书群体及秘书工作,以秘书工作的实践来加强秘书学理论研究,以不断丰富的理论创新推动秘书工作的发展。

秘书工作者应知道:坚定是从事秘书工作的政治素质,奉献是秘书人员的标志性格,自律是秘书人员安身立命的根本,细致是秘书工作的基本要



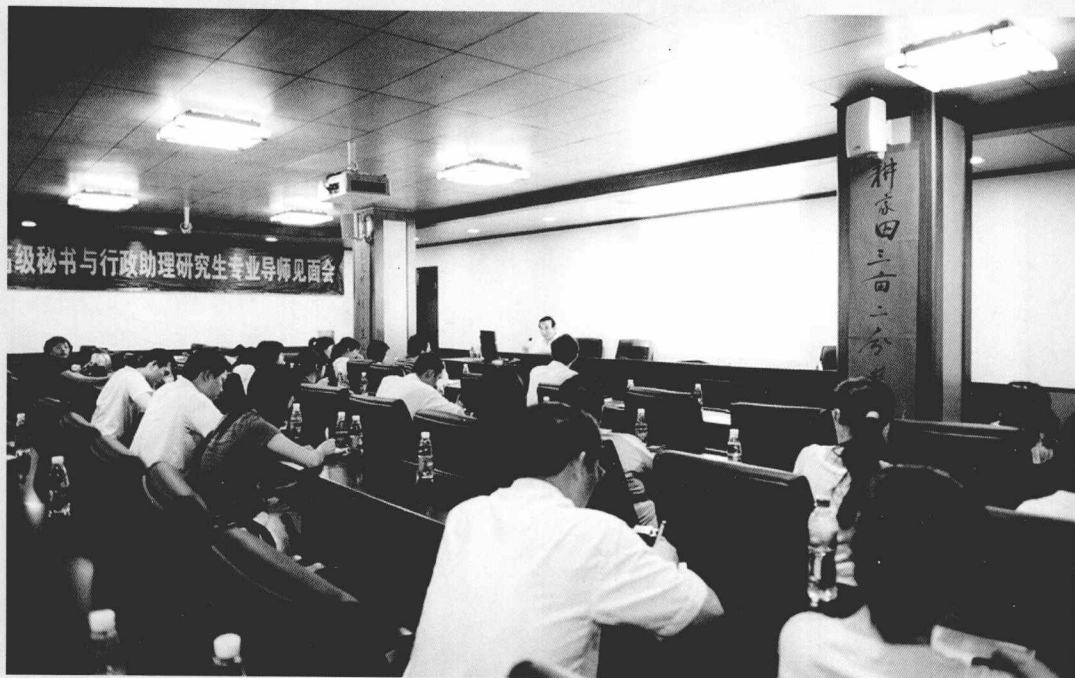
求。此外，秘书工作者还应具有扎实的基础理论和基础知识、过硬的文字写作功底、良好的口头表达能力、干练的综合办事能力、较强的组织协调能力、丰富的专业知识以及不断创新的精神。跨入新世纪新阶段，对秘书工作者的要求，更应体现在：进行秘书学理论研究的决心和恒心，尤其要大胆进行理论创新。

理论研究来源于对实践的总结和创新。符合国情、切合实际的理论对做好新时期的秘书工作具有重要的指导意义。目前最为紧迫的事情有三：一是促进秘书学的进一步发展，形成中国特色的秘书学体系。中西融合、承前启后，把科学发展观作为秘书学理论的指导。加强理论研究，促进秘书学体系不断完善和健全；二是推动秘书职业化、专业化，引导秘书群体为构建和谐社会贡献更大力量。秘书群体的不断壮大，涉及领域更宽更广，要求秘书行业逐步走向职业化、专业化。加强理论研究，以增强这种引导作用；三是提升秘书工作者的理论素养，增强其实践能力。理论与实践相结合、相促进，是永恒的规律。成熟的秘书学理论如能良好运用于工作，势必推动秘书工作者能力的提高。

21 世纪是中国秘书学理论研究的新时期，也是稳步发展和构建系统理论的好时机，上承 20 世纪 80 年代以来秘书学研究之盛，下应广大秘书工作者之需；内蓄中国历代学者对书牒文案研究之积淀，外师西方近现代秘书学理论之所长。作为国家重点大学，地处广州、沐浴勇于尝试之风的暨南大学，率先开设“高级秘书与行政助理”硕士研究生专业，在国内外引起良好反响。以严华教授为首的导师组成员与“高秘一期”研究生教学相长、群策群力，根据所学习所研究的内容，互相切磋，共同编辑了《高级秘书与行政助理》（第一辑）。该书将当前秘书学界的重要理论成果进行消化运用，取其精华，融入秘书工作实际，尤其是结合研究生们所在秘书岗位的生动实例，展开具有创新意识、超前意识的阐述。该刊创新意识浓厚，内容涉及当前秘书学研究中许多热点、难点问题，提出了许多别具一格、引人思考的观点，是当前秘书学研究领域的新声，也将引发秘书学界一场新的理论争鸣。书中几大特点值得大家关注：

一、强调从人的角度进行研究

全书从秘书首先作为人的角色出发，紧紧围绕秘书的视野、秘书的求索、秘书的修养和能力以及秘书的执行力四个方面展开，篇篇都蕴涵“以人为本，重在辅弼”的核心思想。而当前较多秘书学研究重点仅放在秘书工作，就秘书工作之事而言秘书，从秘书工作者自身的独特视角撷取视点，细致研判似乎不够。该书立意较高，是一种突破。



二、许多观点具有创新意识

该书提出了许多值得关注的观点，如以六层说、核心角色来定位秘书，秘书的仆从意识，秘书的气质与类型，秘书的执行力与应急管理。这些观点紧密结合当前秘书工作的实际，吸收和借鉴了西方秘书学和行政管理学的理论，并在一定程度上实施突破和创新，相信会给秘书学研究领域注入一些新的因子。

三、导师点评方式新颖独特

该书所收录的内容，大都是导师在授课过程中提出的重要课题。研究生们根据自己的理解和在工作实践中的感受，对某些课题进行细致的分析并在理论构建方面进行尝试，论文形成后再由校内、校外的导师们进行评判，研究生们据此再三进行修改、提高。在形式创新上，将“导师点评”作为一栏，与论文并置一处，真实、生动地反映了研究生们与导师群体互动的教与学状态，从而使阅读文章的人既是旁观者，又是旁听者。读者在兼具观众和听众双重身份后，再加以思考，相信他们会有较大的触动，继而激发起他们研究与创作的动机，共同参与相关的课题研究，将秘书学理论逐步丰富和完善。

四、示范效应和借鉴意义

长期以来,在我国的教育体系中,秘书学科一直处于低层次繁荣、高层次缺位的不正常状态,“文秘”专科触目可见,本科设置仅在自考层面,研究生专业无人问津。暨南大学“高级秘书与行政助理”研究生专业方向的设立,既是在研究生教育格局中新布一颗棋子,也是在下热上冷的容器里轻轻投下一块石头,激起串串涟漪,接下来便会是热气腾腾的景象。本书里的相关内容及其所体现出的互动模式,不仅在秘书学教育和秘书学研究领域起示范作用,而且对从事秘书工作的新老同志,不论是在工作实际中如何思考,还是如何开展传、帮、带,以及将实践经验进行总结,向理论高度提升,都具有一定的借鉴意义。

秘书及秘书工作理论研究源远流长、任重道远。衷心祝贺《高级秘书与行政助理》(第一辑)的出版,并祝愿她越办越好,成为秘书工作者高层面上的良师益友。

杨 桐

2010年7月

(作者系中共广东省委副秘书长,兼任暨南大学教授、高级秘书与行政助理硕士研究生导师)

目 录

序	杨 桐 (001)
---------	-----------

·视野·

当代国际行政事务视野下的中国秘书学 (上)	龙 吟 (001)
秘书和行政助理的角色差异与转换艺术	叶颖慧 (011)
仆从意识的引鉴及对强化秘书服务质量的重要性初探	郑森杰 (019)
重在支持的国际职业秘书协会	钱 佳 (029)

·求索·

秘书核心角色规范的缺失及其探索途径	林明志 (039)
秘书是一种多层次的角色	张文杰 郭 渊 (044)
秘书的主动性表现探微	黄文金 (050)
破解重叠交叉难题 实现扁平高效管理	李铎屹 (055)
浅谈秘书接纳、筛选和传递信息的艺术	梁志华 麦 穗 (063)

·修能·

略论秘书的十大意识	郑文德 梁千金 (073)
秘书的气质与类型研究	罗 玛 (082)
秘书素质综论	罗吉芳 (095)
试论秘书的素养	周 刚 (103)
秘书的礼仪与形象设计	张 婷 (111)

·执行力·

调查研究与秘书的执行力	麦 穗 (121)
信访工作与秘书的执行力	陈 华 (137)
应急管理 with 秘书的执行力	许颖敏 (148)
在跟踪反馈中体现秘书的执行力	王增光 (153)
内刊编辑与秘书的整合力	郑文德 (161)

后 记	(166)
-----------	-------

Catalogue

Preface Yang Tong (001)

•Vision•

Secretarial Science in The Perspective of Contemporary International Administrative
Affairs (I) Long Yin (001)

Role Differences and the Art of Transformation from Secretaries to Administrative
Assistants Ye Yinghui (011)

On the Importance of Introducing the Consciousness of Servitude for Strengthening
the Quality of Secretarial Service Zheng Miaojie (019)

IAAP: A Supportive Association Qian Jia (029)

•Exploration•

On the Problem of a Secretary's Core Role Lacking Professional Norms and the Method
to Tackle It Lin Mingzhi (039)

On the Multi-layeredness of the Role of Secretary Zhang Wenjie, Guo Yuan (044)

Exploring the Initiatives of Secretarial Job Huang Wenjin (050)

Solving the Problem of Overlapping and Crossing to Achieve Highly-efficient
Management Li Huayi (055)

Brief Discussion on The Art of Transmission, Selection and Reception
of Information Liang Zhihua, Mai Sui (063)

•Practising•

Brief Discussion on Ten Kinds of Secretarial Consciousness ... Zheng Wende, Liang Qianjin (073)

On Different Types of Secretarial Disposition Luo Ma (082)

Some Thoughts on Secretarial Predisposition Luo Jifang (095)

Brief Discussion on Secretary's Attainments Zhou Gang (103)

On Secretarial Etiquette and image Design Zhang Ting (111)

•Implementation•

On Secretary's Ability to Investigate and Execute Mai Sui (121)

On Secretarial Work of Dealing with Letters and Visits, and The Executive Ability
of Secretary Chen Hua (137)

Contingency Management and the Executive Ability of Secretary Xu Yingmin (148)

Reflection on the Executive Ability of Secretary Manifested in Information Tracking and
Feedback Controlling Wang Zengguang (153)

On the Editing of Internal Publications and Integrating Ability of Secretary
..... Zheng Wende (161)

Postscript (166)

当代国际行政事务视野下的中国秘书学（上）

龙吟



秘书 (Secretary), 是当今社会从业者众多, 且在国际和各国行政、商业事务中起到重要作用的一个庞大职业群体。在人类社会发展史上, 自从有了“管理”理念, 便有了以“书 (书写记录)、办 (办文办会办事)、谋 (谋事与参谋)、管 (协助管理)”为主要职能的秘书职事。从职事到职务、职业、职称, “秘书”从一个简单的概念发展演变成内容异常丰富的一个概念、一门学问。在中国, 早在汉末和曹魏当政初期 (146—220) 便有了“秘书”一词, 后来它逐渐融入长史、书记、掌书记等行政助理的职能, 演变为今天以高级秘书、秘书长和办公厅

(室) 主任及其统辖下的众多科员、文员为主体的秘书系统。在西方, Secretary 原指国王身边的重要辅佐大臣, 后指内阁中协助总理统辖一个专业领域的部长和行政主管, 以及在各类社会组织和商务运作机构中协助主管承担“书”、“办”、“谋”、“管”职事的社会化职业。

20 世纪 80 年代之后, 信息化革命的完成给人类社会的管理带来了全新的理念。苏联的解体和欧盟以及各种多边协商机制的建立, 使世界政治格局发生了重大变化, 人类实施国家管理、生产和商务交流以及国际沟通的模式也发生了巨大变化。政治格局的变化、行政及管理沟通模式的改变, 促使国际秘书职业理念和运作模式都发生了巨大的变化, 这对中国秘书学体系的建立和秘书工作理念的更新、服务意识的



转变、管理和培训模式的完善，都具有重大的参考价值，能够引发我们更深层次的总结和思考。

一、视野：当代国际行政事务的重要转变

（一）国际协商与协调机制的骤增创造国际行政事务全新模式

自 1990 年苏联解体后，世界政治格局由两极转变为多极，特别是“9·11”事件和随之而来的阿富汗、伊拉克战争，让向来以老大哥自居的美国在政治及外交上陷入困境，欧盟、俄国和中国在世界上的影响力迅速增大；2008 年年底发生了由美国发端的世界性金融危机，原有的八国财长会议已无法彻底解决世界经济一体化的诸多问题，以中国、俄国、印度、巴西等“金砖四国”为代表的新兴经济体因此在国际金融财政体系中获得了更多的话语权，“G8”演变为“G20”。在区域政治和经济生活中，不断东扩的欧盟、经济上更加紧



密合作的东盟和上海经济合作组织、亚太经合组织、南南合作组织等发挥着越来越重要的协调作用。与此同时，在联合国主导下，各国不断参与维护区域和平，维护动荡地带政治稳定，维护国际交通运输大动脉的畅通和过往船只的安全，帮助经济脆弱国家摆脱债务危机，联合保护世界环境，处理能源开发过程中所造成的生态灾难等，这些都必须通过对话和协商来解决。因此，全球性、区域性的会议、会谈接连不断，圆桌会议、N 方会谈、战略与经济对话以及形形色色的非政府组织的论坛，成为现代国际政治事务中重叠交叉出现的亮点。而种种协商、会谈、会议、对话、论坛及国际合作

活动，从策划到沟通、交流、做预案、起草备忘录、商定协议草案再到会议组织、会务接待、安全保卫直至协议的签署和实施、完善，总有许多秘书、行政助理和各类服务人员在幕后忙碌着。



全球经济运营的一体化，不可避免地带来全球政治事务处理的一体化。国际财团项目整合、企业并购带来了大量的生产、制造、交换，流通领域的各类国际事务、商务、贸易活动中产生的各类争端，最终都要通过政府间的协调和协商机制来解决。而在企业机构内部，高效地处理需求和供应信息，根据市场需求按订单加工，以及期货贸易、劳务合同，每一个环节都需要大量高素质的秘书人员和行政助理，

他们的工作态度、服务意识必须适应信息化社会的发展，才能取得事半功倍的良好效益。

（二）信息技术革命给传统秘书学带来巨大的转变

始于20世纪60年代，以计算机处理技术为核心的“第三次浪潮”，特别是继之而来的网络信息传输技术，给传统的秘书工作职责带来了前所未有的重大变化。长期以来，作为基本技能的手工速记技术，被录音、音像和电脑同声传译所代替，老式打字机打印出的文件再通过邮寄或电报来传输，早被传真和互联网实时传送所淘汰，各类首脑和主管们通过电脑网络随时发布各类指令和决策。内部局域网和信息公开的万维网技术的完善，使各类政令发布更加快速、经济而又透明，文件传阅和处理更加便捷，繁文缛节得以精练简化，执行效果的回馈更富有时效。技术上的革新使秘书们再也不用终日忙碌于简单的记录誊写和收发传送，从而腾出大量的时间用于对纷繁的信息进行筛选、整理、加工和编辑，给主管和领导群体们提供有效的决策参考数据；他们要用更多的时间关注整个管理和执行系统的运营情况，在不断变化的情势中给领导出谋献策，甚至在领导授权的范围内直接参与运营管理。总而言之，秘书花费在“书”、“办”事项上的时间大大减少，而“谋”与“管”的功用却与日俱增。在

“谋”的方面，秘书再也不是简单传达型的决策外围人员，而是要尽量起到“外脑”作用的参谋助手；在“管”的方面，秘书的职责范围依然是以日常事务的管理为主，但会适量适时适度地参与管理层的决策事务，甚至是在领导授权范围内的政务管理。过去那种以领导办公室为主的“管家型”秘书，目前正在向“管理型”秘书转变。

关于这一点，总部设在美国，在国际秘书学界颇有盛誉的“国际职业秘书协会”更名为“国际行政助理学会”，便是最有影响力的说明。该协会成立于1942年，当时的名称为“全美秘书协会”（National Secretaries Association）；1982年，它的机构扩展到全球，更名为“国际职业秘书协会”；1998年，再次更名为 International Association of Administrative Professionals (IAAP)，中国香港、中国台湾、新加坡将其翻译成“国际行政专业人员协会”，而中国内地仍按其性质译为“国际职业秘书协会”。笔者认为，完整的译法应为“国际职业秘书与行政助理协会”。这个协会把秘书分为两种：一是行政秘书，也称行政助理。如奥巴马的内阁秘书、华裔法律专家卢沛宁，其职务是白宫内阁秘书，实际上承担着管理政府办公厅、组织政府重要会议、协调美国政府各部门之间关系的职责，相当于内阁秘书长的位置。二为普通秘书，分A、B两级，B级为初级，A级则为行政助理级，他们是机构内的中层管理人员。在美国劳工部最新颁布的《职业展望手册》（2010—2011年版）中，秘书和行政助理已被合并为一个行业，这标志着秘书学已经和行政助理充分融合，一个以文字信息处理为主、行政管理为辅的全新型综合学科已经诞生。

（三）全球化世界经济促使各类管理理念趋于东西融通

时至今日，大型企业已经没有了国家界限。不仅微软、谷歌、IBM、Apple、Sony、BT、西门子、诺基亚、沃尔玛、奔驰、丰田等跨国公司在全世界设立工厂和区域总部，中国的大型企业如中石油、神华、联想、海尔等也将制造和销售网络延伸到全球经济最活跃的地区。中国的珠三角和长三角地区已经成为世界工厂。在企业经营和流通方面，过去那种简单的订单管理已经被电脑网络自动化程序所简化，人才竞争和人才资源的管理已经成为最突出的内容。在企业运营和队伍的执行力方面，结果意识比严格的执行程序意识更为重要。纯粹的西化管理面临着如何适应某国国情问题的巨大瓶颈。企业文化建设与跨国文化融通，是人们所面临的又一大

重要课题。上述种种情况，都意味着现代企业管理不再是简单的程序管理，而将更多地考虑结果，更多地关注从事生产和流通的人，更多地尊重事务所在国的政治体制和区域文化。因此，在国际项目拓展和国际事务交流中，需要更加熟悉本地政治、文化、风土人情的各类人才，尤其需要能够在理念和管理方式上东西融通的高级秘书和行政助理。这对秘书的文化视野、知识领域、服务理念 and 综合素质都有着更高层次的要求。

（四）西方政府行政机制的改革给世界文官制度和秘书理念带来变化

秘书和行政助理在西方文官中占有很大比例。随着信息化社会的来临，西方各国的文官（公务员）制度在近30年发生了重大变革。美国的文官制度确立于1883年的《彭德尔顿法》，其后变化不大；1971年，尼克松总统向国会提交了《关于建立联邦高级文官体系的法案》；1977年，卡特政府开展联邦人事管理项目，促成了现代高级文官制度的建立^①；1978年形成的《文官改革法案》将文官分为18级，处于执行阶层的13、14级和以上的称为行政助理，16~18级叫做特别助理，也就是“超高职位”（Super Grades）。奥巴马上任伊始任命的内阁秘书卢沛宁、首席新闻秘书吉布斯，都是他竞选时的得力助手，竞选成功后更成了他独当一面的特别助理（由此可见，美国最高级的秘书与特别行政助理只是两个不同说法而已）。更值得强调的是，1993年9月，戈尔副总统亲率国家绩效评价委员会发表的《从繁文缛节到以结果为本：创造一个少花钱多办事的政府》（简称“戈尔报告”），全面系统地提出了联邦政府简化规章制度的战略，至此，美国高级文官制度改革全面完成。这项改革要求高级文



^① 石庆环. 20世纪美国联邦政府行政改革的历史考察 [J]. 史学集刊, 2008 (6): 50-60

官要树立“对选民负责”的服务理念，必须“尊重民选官员的政策目标，并对其政策建议的内涵具有敏感性”；要求政府机关保持高效运转，并对决策负责。对“超高级职位”的高级秘书和行政助理的职责要求十分明确，就是维持组织机构正常、高效运转，在日常行政



管理活动中对组织内部要素进行高效管理；同时规定他们在决策过程中要对决策的科学性、可行性和客观性负责^①。这些规定都强化了政府高级秘书和行政助理在机关事务管理和科学决策中的重要作用。

与美国文官制度改革同样重要，影响力有过之而无不及的还有发起于英国的“公民宪章”运动。该运动是保守党领袖梅杰于1989年上台不久便在英国行政系统掀起的。“公民宪章”运动的主要内容，就是要求人们站在公共服务接受者的角度来评判政府公务人员所提供的服务孰优孰劣，并为公共服务的接受者提供一种程序，让他们能够直接参与公共服务的改进。“公民宪章”最重要的原则是：政府提供的公共服务的质量，必须与公民所支付的价值相当；进而特别强调，扩大政府服务竞争范围是保证服务质量改善的最重要的手段。“公民宪章”运动要求政府各部门、各机构都要制订并检查自己的服务标准，对社会作出“服务承诺”；公共服务的提供者必须做到礼貌服务、有助于公众，不得有任何歧视；“公共服务要置于公众的监督之下”，以保证政府机构以及与公共服务相关的企业所提供的公共服务的质量（其方法是：增加政府部门、行业、机构提供公共服务的透明度）；公共服务应在尽可能的情况下为服务的接受者提供可供选择的机会，如在医疗和教育方面，病人可以选择自己满意的诊所，孩子的家长可以选择自己喜欢的学校；行政各部门、各机构都要建立顾客申诉、投诉程序，以保证顾客在受到不适

^① 朱立言，龙宁丽. 美国高级文官制度与政府回应性[J]. 中国人民大学学报，2010（1）：107-113

当对待时有要求得到补偿的权利。

“公民宪章”运动是一项重大的政府行政改革运动，它所带来的的是政府服务质量的提高和公务员素质的提升，这种做法得到许多国家政府的效仿。1996年，便有15个国家推行了与英国“公民宪章”运动类似的服务承诺制度，他们和英国政府一样，强调民意导向原则，要求建设效益型政府。他们的基本做法是：首先，转变行政观念，政府官员的行政活动要像企业家经营企业一样，一切以发现并满足顾客的需求为起点和归宿，奉行“顾客至上、质量第一”的理念；其次，加强绩效评估，按照市场化导向原则，引入绩效奖励机制，明确评估准则，奖罚分明；再次，简化各项规章制度，简化办事程序，减少繁文缛节，如日本政府，就曾于1983、1987、1990年三次提出简化规章制度的方针，20世纪90年代实行了94项简化规章制度的措施；最后，政府要改变管理观念，下放管理权力，倡导“企业型政府”，不再只注重程序，而应更注重结果，实现从规则为本到结果为本的转变，还要实现从过程控制到结果控制的转变^①。不是让企业效法政府的“官本位”管理模式，而是要政府学习企业“顾客至上、效益并重”的理念，这种做法大大推动了政府行政作风的转变。

（五）变革理念与亲民意识带来的行为准则与思维模式的变化

“对选民负责”、“顾客至上、效益并重”以及建设“企业型政府”等变革理念与亲民意识，不仅推动了政府行政作风的转变，同时也带来了政府文官，特别是秘书和行政助理的服务观念和行为习惯的改变。生活在全新的信息时代，面对瞬息万变的各种局势，政府雇员们必须学会快速反应，拥有应急管理的能力，他们穿梭于事件频发区域，习惯于飞行办公，网络存在之处就是办公地点之所在。他们不仅擅长从网络中捕捉信息，还能率领广大市民参与“网络行动”，他们不再是面对网民声讨疲于应对的碌碌无为者，而是把网络作为沟通政府与群众的桥梁，接受群众对政府监督、改进行政手段、改变行政作风的重要工具。

理念变革带来的是价值观的变化和全新的行为模式。近几十年，西方社会变革中一个值得我们关注的突出亮点，就

^① 胡咸. 日、美、英等发达国家公务员制度的变革与借鉴 [J]. 东北亚论坛, 2005, 14(3): 26~29