公共服务社会化过程中的社会信任重塑机制

王艺潼

[摘　要] 社会信任是社会组织得以实现公共服务有效供给的关键。一段时间以来，由于行政信任对社会信任的挤出效应、以社会组织为核心形成的社会网络较为薄弱、社会组织可持续发展能力不足等原因，社会组织陷入信任困境。基于社会信任理论，要以社会性机制、特征性机制、过程性机制与规范性机制重塑社会信任。以A镇民建消防队有效参与消防服务供给为例，社会组织以声望资本为切口，以需求共识为导向、以公众参与为手段、以建章立制为抓手，推动人格信任传递组织，实现价值目标一致性，推动组织运作透明化与规范化，重塑并强化了公众对社会组织的制度信任。

[关键词] 社会信任；公共服务供给；重塑机制；民建消防队

[中图分类号] D63　　[文献标识码] A　　[文章编号] 1674-7453（2023）09-0062-08

一、问题提出

党的二十大报告强调，“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕”。这对进一步提高农村公共服务水平提出了明确要求。随着我国社会主要矛盾的变化，如何推动农村公共服务高质量供给成为贯彻新发展理念、满足农民日益增长的美好生活需要的题中之意。为此，如何加快提升农村地区公共服务能力和质量成为学界和政府高度关注的公共议题，也是缩小城乡差距，助力乡村振兴，推进共同富裕的重要着力点。然而，长期以来，我国农村地区公共基础设施相对不足，公共服务供给相对薄弱，总量不足、质量不高、分布不均。无论政府还是市场，均在农村公共服务上存在一定失灵问题。

一方面，中国农村公共服务需求较大、部分地方具有差异性与特殊性，由政府统一供给公共服务，容易出现供需不匹配的问题，进而导致政府供给失灵。首先，农村公共服务资源稀缺，难以满足日益增长的公共服务需求。以消防服务为例，近年来，随着乡村工业的快速发展，部分乡镇对消防服务的需求变得更为强烈。据国家消防救援局数据显示，2022 年共接报火灾 82.5 万起，死亡 2053 人。其中，接报农村火灾 46.2 万起，死亡 1009 人，分别占总数的 56% 和 49.1%，高于农村

[基金项目] 教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“治理视域下中国政府部门与社会组织合作关系研究”(22JJD630002)。

[作者简介] 王艺潼，中共中央党校（国家行政学院）公共管理教研部讲师。

人口占总人口不足 40% 的比重。①这与乡镇消防基础设施相对薄弱、消防服务资源稀缺具有密切联系。其次，农村公共服务供给不精准、不平衡，难以满足公共服务的多样化需求。目前，政府公共服务供给在一定程度上具有模式化、标准化、同质化等特点，不仅可能造成供给过量与供给不足并存的问题，[1] 同时也容易在一定程度上忽视需求的差异性。[2] 例如，《城市消防站设计标准》对消防站人员数量、覆盖面积、消防车辆购置数量等其他消防设施都有着统一规定，②这在一定程度上造成消防服务需求识别的过程缺失，也容易带来供给失灵问题。

另一方面，由于公共服务的高成本、低收益特性，市场化供给模式常常难以为继。以消防服务为例，从全球范围看，许多地区都曾经做过消防服务市场化的尝试，但成功的不多。例如，美国田纳西州南富尔顿市奥拜恩县没有消防队，临近市镇的消防队代为扑救火灾，并向其收“服务费”，但多次出现因居民没有缴费而见火不救的状况。[3]

面对政府与市场供给失灵的困境，迫切需要探索出一条能够破解农村公共服务供给难题的新路径。由此自然产生的问题是：在政府和市场外，社会组织能否农村公共服务供给者的第三个选择？长期以来，社会组织普遍被认为仅能在一些低成本的公共服务供给上发挥一定限度的作用，[4] 其中重要原因是社会组织在公共服务供给中存在信任困境。[5] 为此，本文以社会信任为理论基础构建分析框架，并通过分析 J 市 A 镇民建消防队有效参与消防服务供给这一案例，探讨社会组织重塑社会信任的机制，探索社会组织自主提供“高成本 – 低收益”类公共服务的可能路径。

二、社会组织参与公共服务供给的信任困境

（一）社会信任的意义与分类

社会信任是治理研究的经典问题，在自主治理中发挥着重要作用。[6] 人与人之间基于理性认知和一定价值原则的相互信任，是社会秩序之所以可能的条件。[7] 同时，信任还是一种能够动员社会主体参与的社会资本，是社会组织有效参与社会治理的重要前提。[8]

既有研究普遍以“二分建构”的范式对社会信任进行分类。卢曼将社会信任分为人际信任与制度信任。其中，人际信任以人与人在交往过程中建立的情感联系为基础；制度信任则以正式的规章、制度和法律为保障。[9] 尤斯拉纳则将社会信任分为特殊信任与普遍信任。[10] 虽然这一二分法在很大程度上将两种信任对立起来，即人际信任和特殊信任存在于传统社会，制度信任和普遍信任存在于现代社会，[11] 但分类是研究从描述性向解释性转化的重要起点。在这一二分法基础上，研究指出，公众对社会组织中个体行动者的人际信任无法转化为对社会组织制度规范和理念价值的信任，是社会组织无法有效参与公共服务供给的重要原因。[12]

（二）社会组织陷入信任困境的主要原因

社会组织参与公共服务供给的方式主要有两种：一种是通过政府购买服务，另一种是自主提供。长期以来，社会组织主要通过政府购买服务参与公共服务供给，这一方式有益促进了中国社会组织的发展，但也使社会组织陷入信任困境，不仅影响社会组织的长期发展，同时也不利于社会共同体的构建。社会组织陷入信任困境的原因主要有以下三方面：

第一，行政信任对社会信任的挤出效应。虽然社会组织使用政府资金提供公共服务是全球各国

①资料来源：国家消防救援局.2022年全国警情与火灾情况[EB/OL]. https://www.119.gov.cn/qmxfxw/xfyw/2023/36210.shtml.

②资料来源：住房城乡建设部 国家发展改革委关于批准发布《城市消防站建设标准》的通知[EB/OL]. https://www.mohurd.gov.cn/gongkai/zhengce/zhengcefilelib/201710/20171017_233610.html.

的普遍现象，但过度依赖政府资金会导致社会组织的自主性、独立性受到影响，进而影响社会组织功能的实现。例如，政府可能通过审批、命令、考核等方式对社会组织内部运作、人事管理、活动安排等带来影响。特别是在政府购买服务过程中，为了获取政府资金和政策支持，社会组织需要不断向政府需求看齐、以项目的考核为目标。[13] 也正是基层政府的行政主导、行政在场等不断强化了公众的行政信任，但长期的依附式发展却造成社会组织在公众面前的存在感和认知度较低，形成行政信任对社会组织制度信任的挤出效应，这也是社会组织陷入信任困境的关键原因。[14]

第二，以社会组织为核心形成的社会网络较为薄弱。基于“熟识和认可”形成的社会网络是社会信任得以实现的重要载体。网络的范围越广、密度越大，社会组织从中获得的社会信任也就越多。[15] 社会组织“编织”网络的主要做法是不断与公众产生真实的互动。而现实生活中，社会组织的社会融入性尚显不足。一方面，作为一种外来性力量，社会组织往往以项目承接方的身份嵌入到社会中去，缺少深入调查了解当地居民公共服务需求的动力，其提供的公共服务可能在一定程度上与公众的真实需求脱节。[16] 另一方面，社工是社会组织与当地公众开展日常互动的载体，因此，大部分公众仅对社会组织中的工作人员产生了具体化的人格信任，而对社会组织这一抽象、陌生的组织缺少真实互动，也难以基于情感基础建立信任。[17] 因此，社会融入性不足导致以社会组织为核心形成的社会网络广度和密度较低，这也是社会组织陷入信任困境的重要原因。

第三，社会组织可持续发展能力不足。为推进社会治理共建共治共享，政府在社会组织孵化和培育上提供了必要的资源和基本的保障，使其能在一个非竞争的环境下生存。这导致的结果是：大量社会组织虽然可以长期存在，但由于没有生存危机和发展动力，其能力建设难以持续进行。一方面，由于社会组织提供的薪酬待遇较难吸引到专业技术能力较高的人才，且人员流动性较大，总体专业化程度较低，这导致社会组织公共服务能力天然不足。[18] 另一方面，多数社会组织通过政府购买服务的方式参与到公共服务供给过程中，并依靠项目资金维持日常运营与发展，缺少创新发展的源动力。[19] 上述原因使社会组织发展面临较为普遍性的现状是“虽可生存，但难以持续发展”，这使得它们容易陷入弱能力困境，进而导致社会信任不足。

三、社会组织重塑社会信任的分析框架

西方学者将信任的生产机制分为特征性、过程性与规范性三类。[20] 结合中国乡土社会的结构特点，本文进一步丰富和发展这一理论，提出第四类机制，即社会性机制，并由此构建社会组织重塑社会信任的分析框架。

（一）社会性机制：基于声望塑造人格认同

信任生产的社会性机制强调社会组织基于其发起者的个人声望等社会资本塑造公众对社会组织的人格认同。与工业社会“陌生人社会”的人际关系形态相比，中国乡土社会是典型的“熟人社会”，“熟人社会”中，社会关系具有较强的生产性，通过人与人之间长期紧密的交往与联结，社会成员之间的信任程度不断提高。在这一过程中，声望和信誉发挥重要作用。[21] 声望在社会关系中产生，具体指个体或组织具有的身份地位及影响力，体现了个体或组织在社会结构中获得的社会认可，反映了一种人际信任，包括认知信任与情感信任等。[22] 具有公共身份的个体往往具有更高的声望资本，也具有更强的社会关系整合能力和社会资源调用能力，更有益于塑造公众对其的人格认同。因此，重塑社会信任的第一步就是将有感召力、有声望、有素质的“能人”纳入到社会组织中去，借助“能人效应”提高组织的可信性。[23]

（二）特征性机制：基于共识塑造价值认同

信任生产的特征性机制强调社会组织通过不断寻求与公众的共识，塑造并强化公众对社会组织的价值认同。推动价值认同不仅可以提高组织与个体在思维与行动上的一致性，降低合作与沟通的成本，同时有助于在最大程度上形成满足各方利益的共同文化。这不仅能缓解行动者之间的矛盾与冲突，更能强化行动者行为的一贯性，从而形成以价值认同为基础的信任，并最大限度减少维系信任的干扰因素。[24] 作为特定社会群众的组织化形态，社会组织需要将其代表的特定群体的具体利益诉求整合提炼成共性的利益表达，并将其所代表的群体团结凝聚在政治及社会稳定的框架内。[25] 在共同的需求导向和价值目标下，以社会组织为核心形成的社会网络“粘合性”会不断增强，公众对社会组织的认同度也会不断提高，有助于重塑公众对社会组织的信任。

（三）过程性机制：基于参与塑造行为认同

信任生产的过程性机制强调社会组织通过鼓励公众长期持续、可靠地参与和互动，强化公众对社会组织的行为认同。社会组织之所以可以成为重塑社会团结的重要载体，关键原因就是其可以成为一种“新公共性”，[26] 而公共性的生产过程需要公众基于理性积极参与到社会组织的日常行动中去。也正是在公共性的持续生产过程中，公众与社会组织得以实现实质性的互动与接触，建立情感联系，进而凝聚社会力量。正如学者所言，“建立在公共性基础上的志愿性结社网络是带动社会重归团结的可能路径”。[27] 因此，积极鼓励公众参与到社会组织的实际运作过程中，是社会组织重塑社会信任的重要手段。

（四）规范性机制：基于制度塑造规则认同

信任生产的规范性机制强调通过建立一套制度规范，约束组织内各成员的行动，减少冲突和机会主义行为，进而提高社会组织行动的可预期性、可持续性与可信性，从而塑造公众对社会组织的规则认同。除从外部施加的强制性规范外，基于等价交换和共同期望形成的互惠性规范也具有较强的信任生产作用，能确保各行动者依集体利益行事。[28] 包括考核制度、决策制度、内部监督制度等在内的众多正式规范是约束社会组织行动，提高社会组织治理能力，实现社会组织目标的重要基础，也是社会组织坚持公益属性，展现成员吸纳能力，提升自主性，进而重塑社会信任的客观要求。[29] 评价社会组织内部治理规范化水平的指标可分为三方面：规章制度是否完善；监管力量是否健全；专业人才是否适配。[30] 这也分别对应了社会组织长期发展需要实现的制度化、透明化与专业化三个目标。

由此，本文构建社会组织重塑社会信任的分析框架，即社会组织通过社会性机制、特征性机制、过程性机制与规范性机制塑造公众对社会组织的人格认同、价值认同、行为认同与规则认同，并实现公共服务的有效供给。正是在组织合法性及服务有效性的基础上，社会组织得以实现信任的再生产（见图 1）。下文将以 J 市 A 镇民建消防队有效参与消防服务供给这一具体案例，呈现这一理想化机制的现实运行。

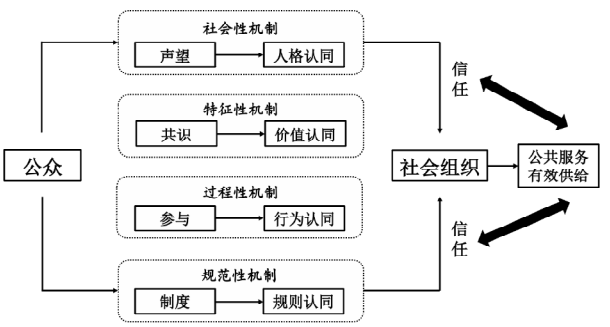


图1 研究分析框架

四、社会组织重塑社会信任：案例分析

A 镇位于 J 市东部，下辖 41 个行政村、3 个居委会，常住人口约 12 万人。作为全国首批发展改革试点镇和省内经济强镇，A 镇在 75 平方公里

的面积上，聚集了500多家木材生产、建材、鞋帽服装、产品包装等劳动密集型民营企业，以及5000多家小学校、医院、餐厅和旅馆等九小场所。乡镇企业高密度集聚，使A镇消防安全隐患众多、火灾风险极高，A镇发生的特大型火灾曾占其所在县级市的40%左右。然而，由于A镇所在的县级市地理形状东西两翼长、南北短，A镇处于县的东翼，县消防大队从驻地出发，至少需要40分钟才能到达该镇，往往错过最佳灭火时间而导致企业受损严重。因此，A镇消防服务资源短缺与需求迫切的矛盾突出。

为缓解这一矛盾，2008年在7家民营企业负责人的号召下，A镇民建消防队在民政部门和公安消防部门注册成立。作为全国首家社团志愿消防队，A镇民建消防队主要通过以下四方面建构了公众对该组织的信任。

（一）以个人声望为切口，推动人格信任传递组织

衡量社会组织是否可信的重要前提就是衡量社会组织中的领导者是否可信。在民建消防队的创办过程中，S队长发挥着不可或缺的作用。S队长曾经担任过村支书，是J市人大代表，也是当地具有良好信誉的知名企业家。这些公共身份使S队长在镇里具有较强的社会资本。同时，在与镇政府、乡镇企业及村民的日常互动过程中，作为老党员的S队长表现出较强的服务精神、奉献精神以及组织协调能力，并由此获得了全镇的广泛信任与支持。正因为S队长坚定为民服务的初心，其组织创建民建消防队的提议一经提出，便得到了全镇的积极响应。同时，在民间消防队成立初期，还收到社会力量的捐助与支持，形成了公共服务供给的强大合力，破解了“资金难”和“人员荒”的问题。在访谈过程中，S队长谈道：

消防队刚成立时急需资金，我自己先拿10万元购买了一辆二手消防车。接着就有6家企业也跟我一起，我们7家一共拿出了100万元作为启动资金。之后陆续有110家企业给我捐助，各村的村支书也积极参与，没多长时间我们就筹集到了200多万元。（访谈资料 20210505）

（二）以需求共识为导向，实现价值目标一致性

以需求为导向提供精准化、专业化的公共服务可以激发公共性，即在满足公共需求的过程中，可以达成对公共利益的共识，形成持续性参与。[31] A镇三分之二以上的企业是重点防火企业，火灾隐患极大。虽然企业和公众都有消防需求，但在是否组建、怎么组建本地消防队这一事情上，大家都存在“搭便车”的心态，始终没有形成有效共识。谈起民建消防队成立的初衷，消防队S队长坦言：

可以说民建消防队是一场大火烧出来。2005年春天，我自己的工厂发生了一场大火，4000平米的厂房全都过火了，损失了300多万。这场大火真是让我刻骨铭心。我当时就想，镇上除了我自己的企业，还有500多家企业呢，其中300多家是重点防火企业，他们都面临跟我一样的问题。而且不仅企业有意见，因为我们是J市火灾隐患最多的镇，村民对这件事意见也很大。（访谈资料 20210505）

为了回应大家的共同需求，S队长积极组建民建消防队。消防队建成后，全镇范围内任何一个村庄发生火灾，消防队都能在10分钟内到达现场，及时有效地将火灾控制在初期阶段，尽全力将人民群众生命财产损失降至最低。十余年来，消防队已参加灭火救援行动4千余次，抢救遇险群众百余人，挽回财产损失上亿元。与此同时，由于消防队参与的灭火扑救、抢险救援、消防安全巡查、消防安全知识宣传教育等活动均不收费，完全是公益性质的，民建消防队受到村民和业务指导单位（J市消防大队）的一致好评和持续支持，获得2012年“首届全国119消防先进集体”。

民建消防队成立后，它成为了当地企业和公众在消防需求方面进行利益表达、利益整合、利益聚合的网络节点。民建消防队进行了上千次的灭火救援行动，在这个过程中企业和公众逐步形成了共

同的需求导向和价值目标，他们之间的互动、合作也在逐渐增多，以民建消防队为核心形成的社会网络“粘合性”显著增强，进而提升了整个社会对民建消防队的认同度。自消防队创立当年起，之后每年都有200多家企业和村民自愿向消防队捐助资金，平均每年可筹集到150万元，同时，镇政府每年还向民建消防队提供20余万资金用于支付消防队员工资和5项保险，J市政府也资助了一部消防车。由此，A镇民建消防队以实效惠民的方式解决了资金可持续的问题。

（三）以公众参与为手段，推动组织运作透明化

作为一种非正式监督机制，公众监督是促进公众参与社会组织运转的重要方式，不仅有助于塑造公众对社会组织的行为认同，也为社会组织提供了较强的自律激励。[32]

在运转过程中，经辖区内企业和周边村民代表公开推荐，消防队成立了理事会，并由专人负责定期对消防队的收支情况进行公示，主动公开社会捐助资金的使用去向。这一公开机制不仅通过公众的直接参与确保消防队资金的规范使用，同时也推动消防队在预算硬约束情况下，将资金用到最能改善公共服务质量的地方上，确保组织的决策行为与公众需求一致，进一步提高了社会信任水平。

商业领域曾提出“预算软约束”，即在组织中，下级部门出现亏损时，可以向上级部门申请资金来填补亏损。[33]同样，各级政府部门中也普遍存在预算软约束行为。[34]在预算软约束下，如果政府专职消防队出现预算不足，可通过不断向上级申请新的预算经费来解决资金短缺问题。与政府专职消防队不同，民建消防队没有直属上级单位，一旦出现亏损或资金不足，便不能向上级申请资金拨付。因此，民建消防队需要在预算硬约束下，“精打细算”地将资金用在真正需要的地方，而公众监督则成为其决定资金使用方向的重要影响因素。

（四）以建章立制为抓手，促进组织运作规范化

制度为组织提供了行为标准和规范指引，对组织行为和组织结构具有约束作用。[35]A镇民建消防队通过社会招聘的方式招募了20余名消防队员，并以劳务派遣的方式与消防队员签订劳动合同。与专职消防队员这支“正规军”相比，民建消防队队员这支“编外军”并没有“铁饭碗”，不仅流动性强，且专业性与职业感都亟待加强。为此，除招聘制度外，民建消防队还制定了一系列日常管理制度，以提高消防队员的专业能力，进而规范消防队的日常运作（见表1）。

一是专业培训制度。通过社会招聘的消防队员的业务能力参差不齐，为了保证每一位消防员能够拥有较强的业务能力，民建消防队邀请业务指导单位——J市消防大队的专职消防员对每一位新加入的消防员进行专业化培训，一般开展为期三个月的强化训练，使每一位消防员都成长为一名训练有素、业务能力较强的战斗员。

二是薪酬管理制度。消防队制定了13项薪酬管理规章制度，在解决队员福利待遇、评优晋职和立功受奖等问题方面发挥了较大作用，以进一步提高消防队员的工作积极性。消防员工资由理事会参照政府消防站合同制消防员的有关规定执行，签订劳动合同，为队员缴纳5种保险。消防队员的工资

表1 民建消防队管理和运作制度化

制度	内容
队员招聘制度	通过社会招聘的方式录用消防员，签订劳务派遣的用工合同
队员培训制度	上级政府消防部门派一名专业消防员做业务指导和专业培训
薪酬管理制度	13项薪酬管理制度，包括基本工资、绩效工资、奖惩等
日常管理制度	实行半军事化管理制度，制定《量化考评管理规定》

由基本工资和绩效工资构成，由于近十年来A镇民建消防队多次在国家、省、市级比赛中获奖，消防队员绩效工资也有大幅度的提高。这些奖项不仅为消防队带来物质激励，同时也塑造了消防队员的职业荣誉感。

三是日常管理制度。民建消防队实行半军事化管理，包括早操、整理内务、体能训练、队列训练、素质训练、业务理论学习、党团活动、安全会议、班务会和车辆器材保养等。最关键的是，民建消防队制定了一套《量化考评管理规定》(以下简称《规定》)，考核内容包括两大类：加分实施细则和扣分实施细则。其中，扣分实施细则分思想政治、日常管理、岗位职责履行及专业技能、训练考核等五个部分，每季度100分，全年共计400分。《规定》指出，对遵守和维护纪律表现突出或违反纪律者，应按本规定予以奖励或处分；日常管理与年终考核按规定量化考核，年终累计予以奖惩。得分高低将作为评选优秀队员、年底评功授奖的主要依据。分值被扣除为零者，将被视为不合格，解除劳动合同。消防队刚成立的时候，一名消防队员就因工作期间上网玩游戏，被解除了劳动合同。

五、结论

党的二十大报告指出，完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。作为社会协同的重要主体，社会组织因社会认可度不高、社会融入性不强、可持续发展能力不足等原因陷入社会信任困境。如何重塑社会信任，成为激发社会组织活力，发挥社会组织作用的关键。A镇民建消防队以声望资本为切口，以需求共识为导向、以公众参与为手段、以建章立制为抓手，在很大程度上解决了公众对社会组织信任不足的问题，推动取信于民、实效惠民、助力互动聚民、赋能于民。这一案例展示了社会组织重塑社会信任的机制，即通过基于声望塑造人格认同的社会性机制、基于共识塑造价值认同的特征性机制、基于参与塑造行为认同的过程性机制、以及基于制度塑造规则认同的规范性机制增强组织的社会认同，提高组织的社会融入水平，改善组织的持续发展能力。正是在组织合法性及服务有效性的基础上，公众逐渐建立起对社会组织的制度信任，同时，也进一步强化了对组织创设者的人际信任，实现人际信任与制度信任的双向促进。

[参考文献]

[1]陈天祥,范琳琳.基于科层逻辑的公共服务供给困境分析——以A市D新区为个案[J].江苏行政学院学报,2015(01).

[2]何精华.区分供给与生产：基于政府公共服务职能实现方式的分析框架[J].中国行政管理,2007(02).

[3]司戈.中美两起消防队“见火不救”事件比较研究——论实现灭火救援基本公共服务均等化的路径选择[J].中国应急管理,2013(01).

[4]黄晓星,杨杰.社会服务组织的边界生产——基于Z市家庭综合服务中心的研究[J].社会学研究,2015(06).

[5][19] 张汝立,刘帅顺,包雯.社会组织参与政府购买公共服务的困境与优化——基于制度场域框架的分析[J].中国行政管理,2020(02).

[6] OSTROM, E., Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action[M], New York: Cambridge University Press,1990:15-18,91-101.

[7]杨国荣.信任及其伦理意义[J].中国社会科学,2018(03).

[8]常多粉,杨立华.协作治理中主体间信任如何影响其协作程度?——基于内蒙古草原治理的实证研究[J].中国人口·资源与环境,2019(11).

[9] [德]尼克拉斯·卢曼.信任:一个社会复杂的简化机制[M].瞿铁鹏,李强译，上海：上海人民出版社，2005：35.

[10] [美]埃里克·尤斯拉纳.信任的道德基础[M]. 张敦敏译.北京：中国社会科学出版社，2006:30-31.

[11]李伟民,梁玉成.特殊信任与普遍信任:中国人信任的结

构与特征[J].社会学研究,2002(03).
[12] [14] [17] 张汝立,刘帅顺.社区治理共同体建设中的信任机制:类型、特征与再生产[J].求实,2022(01).
[13] [18] 陈锋,侯同佳.政府购买社会服务的悖论——对社会组织参与社区治理的观察[J]. 文化纵横,2020(01).
[15] Lin, N. Building a Network Theory of Social Capital[A], in Lin, N., Cook, K. & Burt, R.(eds.), Social Capital: Theory and Research[C]. New Brunswick: Aldine Transaction, 2001: 7.
[16] 王清.项目制与社会组织服务供给困境:对政府购买服务项目化运作的分析[J].中国行政管理,2017(04).
[20][24]Zucker, L. G. Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840- 1920[A]. in B. M. Straw, & L. L. Cumming (eds.), ResearchinOrganizationalBehavior[C].Greenwich:JAIPress,1986:53-111.
[21] [美]罗德里克•克雷默,汤姆•泰勒.组织中的信任[M]. 管兵,刘穗琴译.北京: 中国城市出版社, 2003: 91.
[22]罗大蒙,吴理财.声望资本: 村庄能人“何以要当村干部”的一个解释视角[J].华中农业大学学报(社会科学版),2023(01).
[23]尹广文,崔月琴.能人效应与关系动员:农民专业合作组织的生成机制和运作逻辑——一组基于西北地区村域合作社的实地研究[J].南京农业大学学报(社会科学版),2016(02).
[25]孙柏瑛,邓顺平.以执政党为核心的基层社会治理机制研究[J].教学与研究,2015(01).
[26]吕方.再造乡土团结:农村社会组织发展与“新公共性”[J].南开学报(哲学社会科学版),2013(03).
[27]黄晓春.中国社会组织成长条件的再思考——一个总体性理论视角[J].社会学研究,2017(01).
[28][美]罗伯特•普特南.使民主运转起来[M]. 王列,赖海榕译.南昌: 江西人民出版社, 2001:202.
[29]蔡潇彬.中国社会组织高质量发展:困境与路径[J].新视野,2020(03).
[30]郑善文,高祖林.我国慈善组织内部治理能力建设研究[J].学海,2020(06).
[31]杨莉.以需求把居民带回来——促进居民参与社区治理的路径探析[J].社会科学战线,2018(09).
[32]王名,贾西津.关于中国NGO法律政策的若干问题[J].清华大学学报(哲学社会科学版),2003,(S1):100-106.
[33]KORNAI, J., Resource-constrained Versus Demand-constrained Systems[J]. Econometrica, 1979(04).
[34]周雪光.“逆向软预算约束”:一个政府行为的组织分析[J].中国社会科学,2005(02).
[35]陈嘉文,姚小涛.组织与制度的共同演化:组织制度理论研究的脉络剖析及问题初探[J].管理评论,2015(05).

责任编辑:陈 偲

Mechanism for Reshaping Social Trust in the Process of Socialization of Public Services

Wang Yitong

[**Abstract**] Social trust is the key to the effective provision of public services by social organizations. For a period of time, due to the crowding-out effect of administrative trust on social trust, the weak social network formed by social organizations as the core, and the limited capacity of social organizations in sustainable development, social organizations have been caught in a trust dilemma. Based on the theory of social trust, it is necessary to reshape social trust with social, characteristic, process and normative mechanisms. Taking the effective participation of A town's civil fire department in firefighting as an empirical case, the paper concludes that if social organizations take prestige capital as an entry point, public demand as the guide, public participation as a means, the establishment of rules and regulations as a grasp, they could effectively facilitate the transfer of personality trust to the organizational trust, achieve the consistency of values, and promote transparency and standardization of the organization's operations, thus reshape and strengthen the public's trust in social organizations.

[**Key Words**] Social Trust; Public Service Provision; Reshaping Mechanism; Civil Fire Department