



人文社科博士文萃

供应链

信任对其绩效影响的实证研究

谢卓君 著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

【国家自然科学基金】关系公平性、关系质量与企业间合作绩效：基于中国企业的研究项目，项目编号：70872042

【国家自然科学基金】中国情境下高参与工作系统对人际信任的影响及其构建机制，项目编号：71172061

【国家自然科学基金】基于义利平衡观的两岸企业社会责任取向对持续经营之纵向效应研究，项目编号：71172074

【教育部人文社会科学研究规划基金项目】企业家社会责任取向对组织绩效的影响效应研究，项目编号：10YJA630009

【广东省自然科学基金博士启动基金】供应链信任对其合作影响的实证研究，项目编号：10451145001006390

广东女子职业技术学院专著立项项目资助

供应链信任对其绩效影响的实证研究

GONGYINGLIAN XINREN DUI QI JIXIAO
YINGXIANG DE SHIZHENG YANJIU

谢卓君 著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

图书在版编目(CIP)数据

供应链信任对其绩效影响的实证研究/谢卓君著. —广州:华南理工大学出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-5623-3763-8

I. ①供… II. ①谢… III. ①供应链管理-影响-经济绩效-研究
IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 221331 号

供应链信任对其绩效影响的实证研究

谢卓君 著

出 版 人: 韩中伟

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

E-mail: scutcl3@scut.edu.cn <http://www.scutpress.com.cn>

营销部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

责任编辑: 江肖莹 王 磊

印 刷 者: 广东省农垦总局印刷厂

开 本: 787mm×960mm 1/16 印张: 13.5 字数: 250 千

版 次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换

前言

本书在本人的博士学位论文的基础上修改而成，是国家自然科学基金“关系公平性、关系质量与企业间合作绩效：基于中国企业的研究项目”（项目编号：70872042）、国家自然科学基金“中国情境下高参与工作系统对人际信任的影响及其构建机制”（项目编号：71172061）、国家自然科学基金“基于义利平衡观的两岸企业社会责任取向对持续经营之纵向效应研究”（项目编号：71172074）、教育部人文社会科学研究规划基金项目“企业家社会责任取向对组织绩效的影响效应研究”（项目编号：10YJA630009）、广东省自然科学基金博士启动基金“供应链信任对其合作影响的实证研究”（项目编号：10451145001006390）等研究课题的研究成果，并得到广东女子职业技术学院专著立项项目的资助和母校出版社——华南理工大学出版社的积极支持。

本书的完成既是对本人在华南理工大学的博士学习研究阶段的一个总结，也是对在广东女子职业技术学院研究成果的小结，更是迈向新生活的起点。

博士毕业后，到广东女子职业技术学院任专职教师以来，一直忙于教学工作与琐碎之事，也使我深深体会到博士毕业后零起点的现实情况，以及苦难是一所最好的大学的深刻含义；感悟到人生的学习没有终点，应该“活到老学到老”；也深刻体会到博士毕业后在职业学院，如果想做个优秀的老师并非易事，要使自己在教学和科研中两者都不误，更是艰难，所以没有能够更早地完成与出版本书。本书的出版得到了前面所提及的国家自然基金、广东省自然科学基金项目的资助，得到了南京大学商学院武志伟副教授（博士后）、华南师范大学经济与管理学院李金华副教授（博士后）的敦促与指导，华南理工大学工商管理学院张平副教授（博士后）的积极推荐，华南理工大学出版社韩伟社长的关注与积极鼓励，以及乔丽副总编、王磊编辑、江肖莹编辑的大力支持与帮助。在此表示衷心的感谢！

在我们迈进 21 世纪的同时，企业的竞争更加激烈，今天的弱者，明天也许会变为强者，今天的强者，明天也许会被淘汰。市场的竞争，早已不是单纯的质量竞争，企业经营单打独斗已经不能适应日益变化的竞争环境，在市场竞争中也难以立于不败之地。在从质量竞争向时间、服务、响应市场的速度等多因素的竞争转变过程中，如果要在多因素竞争中取胜，企业只有与一起合作的供应链伙伴来共同应对。因此，企业之间的竞争转变为供应链与供应链之间的竞争，企业如果希望持续发展，其供应链伙伴之间必须进行良好的合作，而良好的合作又依赖

于供应链伙伴之间的信任。特别是在我国经济转型时期、企业经营的诚信环境缺失的情况下，供应链伙伴的运作更是如此。坑蒙拐骗事件不断出现，“食品安全问题”骇人听闻，人们生活在缺乏诚信、安全的环境中，企业经营常常担心受骗，从而增加了企业的交易成本和经营的难度，严重影响各行各业供应链的良好运转，阻碍了我国的经济的发展。如何使企业少走弯路，使供应链运转常盛不衰？企业家在思考，经济学家在思考，管理学家在思考，供应链管理学家更在思考，因此，本书的出版也是在此方面作出的一点努力。

在本书的写作过程中，参阅了大量专家学者的有关专著、译著、论文、案例等，还参阅了大量网上电子文献资料，对于原作者的劳动和知识产权本人表示尊重，并尽可能在书后的参考文献中列出。但可能由于自身的疏忽，遗漏在所难免，有个别参考甚至引用的文献没有列在参考文献中，在此，本人对原作者和版权所有人表示深深的歉意，并希望获得您的谅解和宽容。此外，书中难免存在错误，恳请各位专家、学者和读者给予批评指正。（电子邮箱：xiezhuojun@163.com）

谢卓君

于四川省甘孜州新龙县雅砻江边

2012年8月

摘 要

在《辞海》的解释里,“信”是诚实、不欺,是中国传统的道德规范。儒家教育中的诚信是指诚信理念、诚信修养和诚信运用的统一,将诚信视为“进德修业之本”。诚信是中华民族的优良传统。在我国经济转型时期,企业的诚信环境受到严重的威胁,交易市场“坑蒙拐骗”现象严重,“钻法律的空子或有法不依”现象屡见不鲜,严重阻碍我国经济的发展。

供应链管理研究是当前学术界关注的焦点,但已有的研究较少关注供应链伙伴间的信任如何影响供应链绩效。本书对供应链信任、合作行为和供应链绩效的内涵和维度进行了界定,探讨了我国供应链外环境(诚信环境、制度环境)、供应链内环境(供应链伙伴的文化特征、技术能力)对供应链信任的影响,对供应链信任与供应链合作行为的关系进行了分析,并对合作行为与供应链绩效的关系进行了探讨。

本书的研究主要采用基于大样本问卷调查、数据分析的实证研究方法,在已有的理论和研究成果上,提出了9个假设,应用统计软件工具分析数据并进行假设检验。本研究在借鉴国内外研究成果、专家研讨和企业访谈的基础上,设计了供应链环境、信任、合作行为及供应链绩效的量表,编制了预测试的调查问卷。此后,通过3次预测试,并多次对问卷进行修正,形成最终的正式问卷。问卷调查以珠江三角洲制造业为调查对象。问卷发放数量共1080份,获得有效问卷260份。采用SPSS与LISREL软件对数据进行处理,并应用CITC(Corrected Item - Total Correlation)分析、探索性因子分析、验证性因子分析、均值分析、相关性分析、回归分析与路径分析等多种方法对数据进行分析。

本书研究发现,我国诚信、制度环境都处于较差的状态,供应链的信任与合作处于低度的信任和浅层次的合作状态,而供应链绩效的水平也不高;制度环境对供应链信任有正向的影响;供应链内环境中的供应商文化包容性、技术能力对供应链信任有正向影响;供应链可靠信任、友善信任对供应链合作行为有正向影响;供应链共享计划和柔性安排行为对供应链绩效存在正向的影响。本研究共有9个假设,7个假设获得支持,2个假设未获得支持。在此基础上选择国际化的两个企业案例进行研究,一个企业是我国海尔集团,企业已走过28年历程,成功走向世界。海尔集团的成功与其供应链伙伴的信任合作分不开,其伙伴们诚信的敦促(其合作伙伴有5家企业是“世界500强企业”),使其走到了国际前沿。另一个企业是丰田公司,是一家日本企业,它已经成立79年,历史悠久,经历

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究背景	1
1.1.1 现实背景	1
1.1.2 理论背景	3
1.2 研究目的和意义	6
1.2.1 研究目的	6
1.2.2 研究意义	6
1.3 研究问题	7
1.4 研究对象与方法	8
1.4.1 研究对象	8
1.4.2 研究方法	8
1.5 研究流程	8
1.6 本书结构	9
1.7 本章小结	11
2 相关理论、概念及文献综述	12
2.1 相关理论	12
2.1.1 博弈论	12
2.1.2 制度论	13
2.1.3 交易成本理论	13
2.2 相关概念	14
2.2.1 供应链与供应链管理	14
2.2.2 信任与供应链信任	16
2.2.3 供应链动态环境内涵	19
2.2.4 供应链合作及合作关系	20
2.2.5 供应链绩效的定义	20
2.3 供应链信任的研究	21
2.3.1 供应链信任类型研究	21
2.3.2 供应链信任机制研究	22
2.4 供应链环境与供应链信任研究	25

2.4.1	供应链环境的层次	25
2.4.2	供应链外环境信任要素分析	27
2.4.3	供应链环境动态性的影响因素	29
2.4.4	动态环境与供应链信任关系模型	31
2.5	供应链绩效的研究	32
2.5.1	供应链绩效指标体系的研究	32
2.5.2	供应链战略与供应链绩效	33
2.5.3	从供应链合作绩效方面研究	33
2.5.4	从实证研究的角度	34
2.5.5	从供应链绩效管理角度	35
2.5.6	从系统工程的视角进行供应链绩效评估	35
2.6	供应链信任与合作研究	36
2.6.1	供应链信任与合作的观点	36
2.6.2	供应链信任与合作关系设计	36
2.6.3	供应链伙伴关系要素	37
2.6.4	供应链信任与合作的实证研究	39
2.6.5	供应链合作关系中信任的作用	39
2.6.6	其他方面的研究	39
2.7	供应链信任与绩效研究	40
2.8	本章小结	43
3	假设提出与模型构建	44
3.1	供应链环境与供应链信任之间的关系	44
3.1.1	环境信任要素论述	44
3.1.2	供应链信任的外环境分析	45
3.2	供应链内环境与供应链信任	47
3.2.1	供应链伙伴的文化特征与供应链信任	48
3.2.2	供应链伙伴的技术能力与供应链信任	49
3.3	供应链信任与合作的关系	50
3.3.1	供应链信任维度的构成	50
3.3.2	供应链信任与合作行为的关系	52
3.3.3	供应链合作行为与供应链整体绩效	54
3.3.4	控制变量	58
3.3.5	研究假设总结	58

3.3.6 供应链信任与供应链绩效关系模型的构建	59
3.4 本章小结	59
4 实证设计、方法与预测试	60
4.1 问卷设计的内容及原则	60
4.2 问卷的设计过程	60
4.3 样本规模	61
4.4 调查对象	62
4.5 变量的测量	62
4.5.1 环境的测量	62
4.5.2 供应商基本状况的测量	63
4.5.3 供应链信任的测量	64
4.5.4 供应链合作行为的测量	65
4.5.5 供应链整体绩效的测量	67
4.6 预测试的有关问题及结果	68
4.6.1 问卷的预测试	68
4.6.2 预测试分析方法	68
4.6.3 预测试结果	69
4.7 预测试的具体方法与步骤	69
4.7.1 供应链环境变量的测量结果	69
4.7.2 供应商基本状况变量的测量结果	74
4.7.3 供应链信任变量的测量结果	78
4.7.4 供应链合作行为变量的测量结果	81
4.7.5 供应链整体绩效变量的测量结果	90
4.8 本章小结	97
5 数据分析与假设检验	98
5.1 样本描述	98
5.1.1 企业性质	98
5.1.2 企业所属行业	100
5.1.3 样本职位	101
5.1.4 企业年龄	101
5.1.5 工作年限	102
5.1.6 企业所在城市分布	102
5.1.7 合作参与程度	102

5.1.8	对供应商了解程度	103
5.1.9	与供应商谈判的地位	104
5.1.10	与分销商谈判的地位	105
5.1.11	与供应商合作的时间	105
5.1.12	与供应商交往的时间	106
5.1.13	业务量比	106
5.1.14	员工人数	106
5.2	大样本验证性因子分析	106
5.2.1	供应链信任测量验证性因子分析	108
5.2.2	供应链合作行为验证性因子分析	110
5.2.3	供应链整体绩效的可靠性与有效性分析	111
5.2.4	供应链外环境的可靠性与有效性分析	113
5.2.5	供应商基本状况的验证性因子分析	114
5.2.6	整体模型验证性因子分析 (再次)	116
5.3	理论模型的假设检验分析	116
5.3.1	相关性分析表	117
5.3.2	多重共线性分析	118
5.3.3	理论模型假设检验的结果	119
5.3.4	假设检验结果分析	119
5.3.5	样本信任、合作与整体绩效状况分析	121
5.3.6	样本行业分析	121
5.3.7	企业性质分析	128
5.4	供应链信任与其整体绩效的路径分析	136
5.4.1	可靠、友善、合作、企业性质与绩效路径分析	136
5.4.2	可靠、友善与合作路径分析	137
5.4.3	供应链信任与其整体绩效的路径分析结果	138
5.5	总体模型的修正	139
5.6	本章小结	140
6	案例研究	141
6.1	研究对象和案例选择	141
6.2	案例描述	141
6.2.1	海尔集团	141
6.2.2	丰田汽车公司	143

6.3 案例综合分析	145
6.3.1 企业文化角度分析	145
6.3.2 品牌战略角度分析	147
6.3.3 案例公司与供应商合作的角度分析	150
6.3.4 案例公司与供应链其他伙伴的信任合作	152
6.4 两个案例比较	153
6.5 本章小结	154
7 结果讨论	155
7.1 诚信环境与供应链信任的关系	155
7.2 制度环境与供应链信任的关系	156
7.3 供应链伙伴的文化包容性与供应链信任	156
7.4 供应链伙伴的技术能力与供应链信任	157
7.5 供应链可靠信任与供应链的合作行为	158
7.6 供应链友善信任与其合作行为	159
7.7 供应链联合响应与其整体绩效	159
7.8 供应链共享计划与供应链整体绩效	160
7.9 供应链柔性安排与供应链整体绩效	161
7.10 控制变量与供应链整体绩效	162
7.11 案例研究结果分析与启示	162
7.11.1 对海尔集团案例的进一步剖析与发现	162
7.11.2 对丰田汽车公司案例的进一步剖析与发现	162
7.11.3 案例研究的启示	163
7.12 供应链信任与供应链绩效路径分析	164
7.13 我国供应链信任、合作与供应链整体绩效分析	164
7.14 本章小结	165
8 改进措施	166
8.1 供应链诚信环境缺失的改进措施	166
8.1.1 完善产权制度及信用制度, 加强监管	166
8.1.2 加强道德法制教育, 完善信用约束	167
8.1.3 提高政府信用	167
8.1.4 率先做到诚信交易	168
8.2 供应链伙伴合作信任度的测评	168
8.2.1 供应链伙伴合作信任度模型的构建	168

8.2.2	层次分析法 (AHP)	170
8.2.3	具体指标量化 (从制造商的视角)	170
8.2.4	数学计算公式	171
8.2.5	结果标准化	171
8.2.6	举例计算	172
8.3	供应链伙伴信任关系的建立与维护	174
8.3.1	供应链伙伴信任的建立	174
8.3.2	供应链伙伴信任关系的维护	176
8.4	本章小结	179
9	结 论	180
	附录 调查问卷	184
	参考文献	189
	后 记	201

1 绪 论

随着经济全球化与科学技术的不断发展,21 世纪的市场竞争已由过去企业之间的竞争演变为供应链与供应链之间的竞争。因此,供应链管理成为管理学近来研究的热点问题。供应链管理的目的是提高供应链的整体绩效,而供应链的绩效来源于供应链的竞争优势,来源于供应链伙伴成员能力的互补。供应链伙伴的能力要进行互补,其伙伴之间必须进行合作,信任又是供应链伙伴合作的基础。因此,供应链伙伴间的信任能提高供应链绩效。简而言之,供应链要成功地运转,获得良好的绩效,供应链伙伴必须相互信任与合作。从这个意义上看,供应链信任问题的研究具有重要的意义。

1.1 研究背景

1.1.1 现实背景

21 世纪的市场竞争环境是网络的经济环境,在此环境下,市场竞争日益激烈,单个企业已经不能适应市场快速变化的需要,必须进行企业间的合作,而供应链要良好运转,合作伙伴之间的信任是重要前提。本研究对现实背景的探讨主要从下面两个方面展开。

(1) 经济全球化导致市场的竞争日益激烈

经济全球化、政治多极化、文化多样化和信息网络化,正成为 21 世纪的重要特征。由于世界贸易组织(WTO)成员国不断扩大,欧盟、北美自由贸易区等地区性组织相继成立,各种生产要素的跨国流动变得越来越自由和便利,推动国际贸易、跨国投资和国际的劳动,促进资本流向能够提供高收益的国家,扩大市场,提高经济效益。这就是经济全球化趋势。经济全球化主要表现在生产活动国际化、贸易和投资自由化、世界金融市场一体化、信息技术网络化。经济全球化使得人员、资金、产品、服务、技术、信息等生产要素和商品在全球范围内迅速地自由流动,寻求最有利的配置,使世界各国的经济日益紧密地联系在一起,相互渗透、相互影响和相互依存。经济全球化同时也带来了顾客需求的不断变化,顾客的个性化日显突出,顾客的偏好也在不断地变化。因此,要快速响应市场需求的变化,单个企业已经难以适应,必须由供应链整体来联合响应。生产全球化是经济全球化的核心,交通运输、信息通信技术的发展使企业的供应链伙伴能够在全球范围内,在优化资源配置的基础上进行各类生产,并协调其生产活

动;进行跨越国界、地区限制的生产和经营,实施全球范围内最佳的资源配置和生产要素组合,并进行超时空、零距离交易。因此,经济全球化的结果不仅使企业与企业之间的竞争变得日益激烈,而且使市场竞争由过去的企业在具体时空的局部竞争延伸演变为供应链之间跨时空的全方位竞争。企业竞争优势的获得不再仅仅依赖企业自身所具有的资源 and 能力,而在很大程度上更加依赖于企业所在的整个供应链所具有的资源 and 能力,依靠供应链合作伙伴之间的资源和能力的互补。

(2) 市场诚信环境缺失

2002 年 12 月 22 日,美国《时代》周刊评选出当年的世界风云人物中,有两位是揭露欺诈行为的。他们是美国世界通信公司(简称“世通公司”)内部审计计员西亚·库伯和安然公司副总裁雪伦·沃特金斯。世通公司是美国排行第二的大通信公司,西亚·库伯在世通公司做审计工作,她发现公司的首席财务官把本来应该计算到营业费用里的大笔支出转到资本支出里面,反复做假账,使本来亏本的世通公司变成了赢利,累计做了 40 亿元的黑账。沃特金斯在安然公司担任副总裁,安然开始是做天然气管道业务的,后来成了世界 500 强中前 10 名的大公司之一。沃特金斯发现公司财务有假账,搞财务欺诈,于是特别向公司老板反映欺诈情况,可老板根本不予理睬,后来东窗事发,安然垮台。

信用风云席卷全球,而信任问题在我国显得尤为突出。我国正处于经济转型时期,一方面传统的道德观念被破坏,而新的道德观念尚未建立,许多人产生错误的认识,认为市场经济就是金钱至上。不管是不择手段的欺蒙拐骗,还是挖空心思的违法乱纪,赚到钱就是英雄,有钱就是好汉。另一方面,经济体制改革是一个不断深化的过程,也是一个开拓性的工作,没有经验借鉴,要“摸着石头过河”,在不断的实践中完善法律制度。因此,市场机制不成熟,法律制度有待进一步完善成为经济转型时期的又一特点。因此,我国市场交易诚信环境严重缺失(曾剑峰等,岳安喜,2002;邓凤香,赖华林等,单小芳,何修良,秦树理等,滑锡林,2004;徐学军,谢卓君,2005;包旭云等,2006)。

2002 年,由国务院发展研究中心组织的企业信用调查报告指出,在购买原材料和生产设备上持不放心态度的企业占 77.9%;有 62% 的企业担心受骗;63.6% 的人认为企业存在欺骗、造假问题。

“苏丹红一号”是一种人造化学制剂,是红色的工业合成染色剂。研究表明,“苏丹红一号”在人类肝细胞研究中显现出可能致癌的特性。因此,在我国及世界多数国家,“苏丹红一号”不属于食用色素,严禁生产经营者在食品中使用。但在 2005 年 4 月 5 日,国家质检局对全国 18 个省市进行食品专项检查后宣布,含“苏丹红一号”的食品已流入国内 9 个省 30 家企业的 88 种食品中。欺诈性质严重,危害极大。

“欧典地板”是我国木地板行业第一家，也是目前唯一一家获准使用 3·15 标志认证的产品。欧典地板也一直在树立高品质、高价位的形象，木地板卖出 2008 元/平方米的价格。然而“号称行销全球 80 多个国家，源自德国著名品牌地板的德国欧典总部根本不存在，存在严重欺骗消费者的行为”。2006 年 3 月 15 日央视举办的 3·15 晚会，向全国消费者揭露了这个内幕。

我国的企业数量庞大，不管是个体户、乡镇小企业，还是大型国有企业和跨国民营企业，发生了很多因为伦理责任丧失，出售假冒伪劣产品，而导致企业一夜之间崩溃的事件。2008 年的“三鹿事件”和近些年的地沟油、染色馒头、瘦肉精（王恽，2012）、“毒胶囊”等事件，使社会诚信大打折扣。现在老百姓很难吃到健康安全的食品，说明社会诚信环境缺失已到了何等严重的程度。

总之，经济全球化、国际诚信环境缺失的负面影响和我国特有的经济体制转型的背景，使我国目前多种交易受限，经济交易额增长缓慢，有些行业交易额还有所下降。诚信环境缺失更显突出，大大阻碍我国经济的发展，也导致了我国供应链的交易环境不确定程度大大提高，竞争更加剧烈。

1.1.2 理论背景

(1) 供应链管理理论

供应链的概念从内涵上最早可追溯至 20 世纪 40 年代后勤学的物流。进入 90 年代以后，由于生产力的发展、顾客需求的日益多样化以及市场环境动态化程度的增加，传统的生产模式对市场剧变的响应越来越迟缓和被动，这时采用了新的生产模式如 JIT、MRP II 等，取得了一定实效，但其结果仍不理想。正是在对传统的大量生产模式的质疑、反思和扬弃过程中，供应链管理思想应运而生。供应链管理强调各流程集成，即让跨企业的流程集成化，实现供应链协调运作，并借助信息技术实现目标管理，其目的是加强节点企业的核心竞争力，快速反映市场需求，最终提高整个供应链的市场竞争力；通过协调总成本最低化、客户服务最优化、总库存最少化、总周期时间最短化以及物流质量最优化等目标之间的冲突，实现供应链绩效最大化。

供应链管理的特性有如下几点：第一，系统性。供应链管理所涉及的对象大多是包含多种要素且相互关联的有机体系，具有整体性、综合性、相关性等特点。第二，过程性。供应链管理是事物发展的过程性和规律性的体现，具有很强的时序性、目的性、重复性和不可逆性。供应链建立的过程必须遵循一定的时序，由过去企业主导型的“推式”转变成客户主导型的“拉式”。第三，动态性。供应链管理是基于提高企业市场应变能力、及时满足客户需求而出现的一种管理模式。第四，立体性。供应链管理所涉及的诸多方面或要素往往分别处在不同的行业、区域或阶段，且每个方面或要素又自成体系，从而构成了多层面、多

维度的立体网络。这种网络的优点是能较好地运用和发挥各自的优势,实现资源的整体优化配置。第五,信息性。供应链管理的每个部分或要素间的互动都是通过信息沟通来完成的。没有信息,供应链管理的每个部分或要素就会成为彼此孤立的、残缺的片断。第六,交叉性。供应链节点企业可以同时是其他供应链的成员,充当不同的角色。众多的供应链纵横交错,形成交叉结构。第七,创新性。供应链管理强调的是既要降低整个供应链的成本,又要满足客户多方面的需求,在供应链管理中,需要有不断创新的管理方法、理念和管理技术。

（2）系统理论

G. M. Weinberg 认为系统是一种观点,一个系统是一种对事物的看法。系统是由相互联系、相互依存的若干要素组成的,具有一定结构与功能的有机整体,其具有特定的功能。系统本身又是它所从属的一个更大系统的组成部分。

系统有其结构、功能、要素。它具备六大基本特征:第一,整体性。系统是由各个相互联系和彼此影响的部件(或要素)结合而成的,是作为一个统一的整体存在着的,各部件的独立机能和相互关系只能统一和协调于系统的整体之中。离开整体而存在的部件,即使这些部件有良好的功能,也不具有整体所有的功能。第二,相关性。系统的部件之间存在相互联系、相互依存、相互制约的关系,它们通过特定的关系结合,形成一个具有特定性能的系统。第三,结构性。结构性是系统有机联系的反映。本质的联系形成系统发展和变化的规律,系统的稳定和本质的联系形成了系统的结构。相同的部件具有不同的结构形式,该系统就会产生不同的功能和效果。第四,动态性。系统是不断地运动、发展、演化的,具有与空间及时间阶段有关的活动方式。第五,目的性。系统的活动本身具有明确的目的,系统各部件就是为实现系统的既定目标而协调于一个整体之中,并为此进行活动。系统活动的输出就是系统目的性的反映。管理的过程是系统的有序化过程,使它进入与系统目的相适应的状态。第六,环境适应性。任何一个系统都存在于一定的环境之中,都与外界环境进行物质、能量和信息的交换。一个系统要能生存和具有活力,就必须适应外部环境的变化;或能够根据外部环境的刺激及时调整和做出响应。混沌理论的创立者之一的洛伦茨所提出的气象预测模型,描述的就是一种非线性系统(nonlinear system),其特征就在于,微小的影响会突然膨胀并改变系统状态。系统对微小的影响具有难以置信的敏感度。这种敏感度反映在天气系统中,就是温度、风速或气压的微小增量在系统中循环反馈,最终会形成巨大影响,即出现“蝴蝶效应”。供应链本身就是一个系统,供应链微小的突变也能改变系统状态,这就是系统的整体性、相关性与动态性的表现。系统理论能够指导我们从系统思维出发,用整体的观念思考与处理供应链问题,为人们解决复杂的供应链问题提供了有益借鉴。

（3）绩效评价理论

组织绩效的评价是按照一定的程序和评价标准,采用特定的指标体系,运用数理统计和运筹学的方法,通过定量、半定量或定性分析,对被评价事物在一定经营期间的经营效益和经营者的业绩,做出实事求是的客观衡量和评价。

绩效评价的方法随着企业经营过程的发展分为三阶段:①以功能型评价为基础的方法。此阶段要求企业内部各单一部门达到优秀的业绩。每个部门的绩效评价都孤立于其他部门时,会导致部门影响整个组织目标的达成。②包含基于流程的企业绩效评价。此阶段企业竞争的优势建立于自己跨部门的流程之上。为了支持业务流程的变动,需要为流程性指标补充功能性指标,以强调整个流程的绩效,使用的指标能提供影响整个供应链绩效的诊断信息。③建立跨企业的评价指标。当企业的经营扩展到外部的时候,绩效评价就必须将目标集中到扩展企业的整体绩效上。供应链管理不但关注本企业的经营状况,同时必须关注合作伙伴的经营状况对供应链绩效可能产生的影响,以及供应商在经营中的利润贡献率。

绩效评价过去主要注重财务评价(事后评价),后逐渐发展为财务指标与非财务指标结合,最后发展到以平衡记分卡为主的评价方法。平衡记分法在一系列指标间进行平衡,即短期目标和长期目标、财务指标和非财务指标、滞后型指标与领先型指标、内部绩效和外部绩效之间的平衡。平衡记分法分为四个方面,代表三个主要利害相关的群体:股东、客户、员工,确保组织从系统的角度保证战略的实施。平衡记分法的四个方面如下:

①顾客方面:企业为了获得长远、出色的财务业绩,就必须创造出客户满意的产品和服务。②内部流程运作方面:此方面突破了传统的绩效评价。平衡记分法从满足投资者和客户需要的角度出发,从价值链上针对内部的业务总流程进行分析,分析内部运作如何经营才能满足或超过顾客的需求。③改进学习方面:这方面为其他方面绩效的突破提供手段。平衡记分法实施的目的是优势之一就是避免短期行为,强调未来投资的重要性。④财务方面:企业各个方面的改善只是实现目标的手段,而不是目标本身。企业所有的改善都应通向财务目标。平衡记分法将财务目标作为所有目标评价的焦点。

上述三个理论从供应链管理的目标、系统组织的整体性和企业绩效评价的方向性给予了指导,是提高供应链整体绩效研究的理论基础。

由现实与理论背景我们可知:第一,市场竞争日益激烈,单个企业难以应对市场需求的变化,必须由供应链整体来响应市场需求;第二,供应链的主体是各个企业,要提高供应链整体绩效必须建立良好的伙伴关系;第三,在评价绩效时要考虑多个方面,但其他目标的实现最终还是为了实现更好的财务目标,为供应链的绩效评价指明了方向;第四,交易的诚信环境严重缺失,是急需解决的问题。