



WUHAN UNIVERSITY PRESS  
武汉大学出版社



# 企业间信任问题研究

——从双边视角到网络视角

寿志钢 著

武 · 汉 · 大 · 学 · 学 · 术 · 丛 · 书

Academic Library

Wuhan University

感谢如下两项国家自然科学基金项目对本书出版的资助：

营销渠道关系中的信任机制研究：从双边信任到多边信任（70802046）

基于网络的组织间信任研究：社会资本对信任构建的影响及信任的治理效果（71172210）



WUHAN UNIVERSITY PRESS  
武汉大学出版社

# 企业间信任问题研究

## ——从双边视角到网络视角

武汉大学学术丛书

寿志钢 著

## 图书在版编目(CIP)数据

企业间信任问题研究:从双边视角到网络视角/寿志钢著. —武汉:武汉大学出版社,2012.3

武汉大学学术丛书

ISBN 978-7-307-09676-9

I. 企… II. 寿… III. 企业—经济关系—研究 IV. F273.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 054694 号

责任编辑:辛 凯

责任校对:黄添生

版式设计:支 笛

---

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中远印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 14.25 字数: 199 千字 插页: 3

版次: 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-09676-9/F · 1660 定价: 35.00 元

---

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

# 前 言

---

在中国传统文化中，“信”是重要的道德规范，是儒家伦理思想的基石。基于个人的诚信而产生的人际信任是维持社会和谐的重要基础。然而，在中国市场经济飞速发展的今天，企业的“信”却面临着严峻考验，在经济利益的诱惑下，企业已经越来越难以做到“重信轻利”，由此导致的企业间信任缺失使得企业之间冲突频发，交易成本居高不下。因此，深入探讨企业之间的信任问题，对降低交易成本，促进企业合作关系的发展具有重要的现实意义。

在理论界，企业间的信任问题也已受到了国内外众多学者的广泛关注。早在 20 世纪中叶，就有学者在高级别的学术期刊上发表关于这一主题的文章，此类研究在 1993 年之后急剧增加，并在 2003 年前后达到了高潮。当前研究分别从两个方面来探讨企业间的信任问题。一方面，分析了企业间信任构建的前因；另一方面，则研究了企业间信任对企业行为和绩效所产生的影响。在信任构建的前因方面，现有研究发现，企业的声誉、规模、经营能力等个体特征，企业间的交往时间、沟通状况、依赖程度、信息分享程度、双方目标或价值观的一致性 etc 等双边因素均会影响到企业之间初始信

任的构建以及信任关系的维系；在后果方面，已有研究发现，企业间的信任会促进双方的信息交换、促进承诺和满意、促进企业间的团结和灵活性等关系行为，并在减少感知风险、减少交易成本、抑制机会主义行为、提升企业间的合作效率等方面有显著的作用。

尽管当前的学者已对企业间信任问题展开了充分的讨论，然而我们通过对现有文献的细致梳理后发现，至少在以下几个领域中还存在需要进一步研究的空间。第一，企业间的正式控制与信任的关系如何，并没有形成一致的结论，而且也很少有文献探索正式控制对企业间信任的影响机制（如受控者的被信任感在正式控制对信任的影响中是否发挥了关键的作用）；第二，虽然现有研究分析了企业间的信任对企业关系行为的影响，但是信任是一个多维度和多层次的概念，当前研究并没有探讨不同维度和不同层次的信任如何单独以及共同影响企业与企业边际人员之间的关系行为。有不少学者（如 Geyskens et al. , 1998 ; Liu et al. , 2007）指出，这种对信任的笼统操作可能会影响到研究结果的可信度；第三，尽管企业间冲突与信息分享的关系是当前研究中的重要主题，但是当前研究并没有探讨信任关系在冲突对信息分享的影响中所扮演的角色，以及企业间信任在企业冲突解决机制的选择中所起的作用；第四，由于所有企业均镶嵌在不同规模的组织间网络之中，因此社会网络领域中的经典文献普遍认为，企业嵌入的组织间网络会对信任产生影响，这种社会结构对组织间信任的作用不应当被忽视。然而，当前关注企业间信任的研究往往只侧重于一对一的双边信任，很少有学者系统分析过包含两个以上企业成员的组织间网络对信任产生的影响。由于社会网络状态下的信任并不是一对一的信任的简单叠加，忽略了组织间网络的作用，所绘制的信任图谱将难免有残缺之嫌。

本书中所涉及的研究使用了深度访谈、问卷调查、仿真和现场实验、案例分析等多种方法，在以上四个值得深入研究的领域作了一系列原创性的实证分析。近年来，我国供应商与分销商（或零售商）之间的争端层出不穷，营销渠道中企业间的信任存在着非常大的差异，这恰好可以满足实证分析中对核心变量的方差要求，因此，本书在分析企业间的双边信任问题时，主要以我国营销渠道

中供应商与分销商（零售商）之间的关系为研究背景。然而，由于营销渠道中企业的网络边界比较模糊，在分析组织间网络对企业间信任关系的影响时，本书选择了另一个更合适的研究背景，即我国商业银行对中小企业的“供应链贷款”和“联保贷款”业务。“供应链贷款”是指以供应链中有实力的核心企业为切入点，针对核心企业上、下游的供应商和分销商等中小企业而提供的无抵押或低抵押贷款业务。“联保贷款”是指三家或三家以上的中小企业组成联合体，向银行共同申请贷款，并共同承担贷款的偿付义务及风险的无抵押或低抵押贷款业务。无抵押或低抵押贷款会给银行带来较大的风险，而这种“风险承担行为（risk-taking behavior）”则是信任的重要表现（Mayer et al., 1995）”。不难看出，在这两类贷款业务中，银行对中小企业的信任并不是通过直接接触和交往而产生的，而是源于银行对中小企业的社会资本的认可，也就是说，中小企业所嵌入的社会及商业网络促成了银行对中小企业的信任。因此，我国商业银行面对中小企业的“供应链贷款”和“联保贷款”业务为研究“基于网络的企业间信任”提供了非常合适的研究背景。

本书的结构安排如下：第一章简要介绍了信任的基本概念以及当前文献对企业间信任的主要研究结论；第二章使用仿真实验和现场实验分析了正式控制对企业间信任关系的影响机制（引入受控方在能力和善意方面的被信任感为中介变量），以及角色感知和公平感知在这一机制中的作用；第三章使用问卷调查的方法，分析了企业层面的能力信任、善意信任和计算信任对企业间关系行为的独立及联合影响；同时，还研究了企业层面的计算信任、企业边际人员个人层面的能力信任和善意信任对企业边际人员之间关系行为的独立及联合作用；第四章使用问卷调查的方法检验了冲突对企业信息分享意愿的反U曲线关系，并分析了企业间的关系承诺在这一过程中的中介作用，同时，还就企业间信任在企业冲突解决机制的选择过程中所起的作用，建立了一个理论模型；第五章突破了企业间信任研究中传统的“一对一”的双边模式，试图从社会资本的角度探索企业嵌入的社会及商业网络对企业间信任的影响，以及由

此而产生的信任对企业关系的治理效果。依托我国商业银行中的“供应链贷款”和“联保贷款”业务，首先，我们使用定性调研的方式，分析了企业间的纵向网络和横向网络中不同类型的社会资本如何影响企业间初始信任的构建；随后，基于定性访谈和当前文献，本书就组织间网络中不同类型信任的治理效果提出了一个理论构想。

# 目 录

---

<b>第一章 导论：信任理论及其发展</b> .....	1
<b>第一节 信任的含义及其分类</b> .....	1
一、什么是信任 .....	1
二、信任的分类 .....	2
三、信任研究的类型 .....	7
<b>第二节 企业间信任研究</b> .....	8
一、企业间信任的定义和分类 .....	8
二、企业间信任测量 .....	8
三、企业间信任研究 .....	14
四、企业间信任研究评述 .....	23
<b>本章小结</b> .....	25
<b>第二章 正式控制与信任</b> .....	26
<b>第一节 企业间的控制机制对信任的影响</b> .....	27
一、企业间的控制机制 .....	27
二、正式控制与信任的关系 .....	28



第二节 企业间的正式控制对被信任感的影响 .....	31
一、被信任感、感知角色与感知公平 .....	33
二、研究假设 .....	37
三、研究设计 .....	43
四、研究结论 .....	53
本章小结 .....	60
第三章 信任与关系行为 .....	62
第一节 企业间信任对关系行为的影响：企业层面的分析 .....	63
一、企业间信任的维度：从情境信任到品质信任 .....	64
二、企业间信任对关系行为的影响 .....	67
三、研究假设和模型构建 .....	71
四、研究设计 .....	76
五、数据分析及讨论 .....	81
六、研究结论 .....	87
第二节 信任对个人关系行为的影响 .....	92
一、人际关系和个人关系行为 .....	93
二、信任与个人关系行为 .....	95
三、研究设计 .....	97
四、数据分析和结果 .....	101
五、讨论 .....	102
本章小结 .....	106
第四章 企业间信任关系中的冲突问题 .....	108
第一节 渠道冲突研究 .....	108
一、渠道冲突的含义 .....	108
二、渠道冲突的分类 .....	110
三、冲突的测量方式 .....	111
四、冲突对绩效的影响 .....	113
五、冲突的解决机制 .....	113
第二节 冲突、感知承诺与信息分享 .....	115

一、渠道冲突和信息分享·····	116
二、冲突、感知承诺与信息分享·····	118
三、数据收集及分析结果·····	121
四、结论、研究意义及研究局限·····	125
<b>第三节 相对权力、双边信任与冲突解决机制的选择：</b>	
<b>一个理论模型·····</b>	<b>129</b>
一、渠道权力与冲突解决机制·····	130
二、企业文化、双边信任、网络环境与冲突解决机制的选择·····	133
<b>本章小结·····</b>	<b>137</b>
<b>第五章 组织间网络与企业间信任·····</b>	<b>138</b>
<b>第一节 组织间网络与社会资本理论·····</b>	<b>140</b>
一、组织间网络及相关研究·····	140
二、社会资本的概念及构成·····	142
三、网络对信任的影响：第三方关系的作用·····	149
<b>第二节 基于网络的企业间信任：社会资本视角·····</b>	<b>150</b>
一、纵向网络（供应链网络）如何影响银行对中小企业的信任·····	154
二、横向网络（互保联合体）如何影响银行对中小企业的信任·····	159
三、讨论：网络类型与企业间信任·····	165
<b>第三节 组织网络中信任的治理效果：一个理论构想·····</b>	<b>170</b>
一、机会主义行为与关系业绩·····	170
二、网络类型与信任产生机制·····	172
三、两类信任与机会主义行为·····	173
四、两类信任与关系业绩·····	175
<b>本章小结·····</b>	<b>176</b>
<b>参考文献·····</b>	<b>177</b>
<b>后 记·····</b>	<b>214</b>

# 第一章

## 导论：信任理论及其发展

---

### 第一节 信任的含义及其分类

#### 一、什么是信任

信任通常被分为一般信任 (general trust) 和特殊信任 (specific trust) (Mayer et al., 1995)。一般信任往往会在一个人童年的前期形成并且成为其人格的重要方面 (Kennedy et al., 2001), 它是 20 种人格特质之一 (Browne & Howarth, 1977)。作为人格特征的一般信任是相对稳定不变的, 与外部环境刺激无关, 通常被认为独立于特殊的情境或者是实体 (Webster & Martocchio, 1992)。一般信任的定义源于 Rotter (1967), 即指“某人对他人所持的平均可信赖程度”, 它基于“其他人通常是可信赖的、善意的”这一信念。一个人所持的一般信任的强度反映了此人信赖别人的倾向, 这种人格特质对特殊信任会产生重要影响。

本书所涉及的信任主要是特殊信任。与一般信任相比, 特殊信

任依赖于对特定情境以及特定对象（包括组织和个人）的感知。当前文献对特殊信任的定义很多，Mayer 等学者（1995）认为，“信任是一种主动示弱的意愿，在这种意愿下，由于信任者相信对方会做出有利于自己的行为，而不对被信任者实施监督或控制，尽管信任者具备这种能力”。Rousseau（1998）综合了多位学者的观点，将信任定义为：“一种甘愿暴露弱点的心理状态，这种状态基于的是信任者对被信任者的意图和行为的积极期望，即期望被信任者未来的意图和行为都不会损害信任者的利益。”在组织间信任的研究中，学者们往往根据一方对另一方未来行为的期望值（expectation）来定义信任（Cai et al., 2010），即组织间的信任是指一方对另一方的以下行为具有信心：另一方会履行义务，会以可预计的方式行事，而且即使有实施机会主义行为的条件，也会以公平的方式行事（Zaheer et al., 1998）。本书在涉及企业层面的信任时，将使用这一定义。

## 二、信任的分类

为了便于对信任问题进行深入研究，学者们还根据多种标准将信任分为不同的类型。目前，主要存在以下几种具有影响力的信任分类及相应的信任类型：

### 1. McAllister & Daniel 对信任的分类

在 Lewis & Weigert（1985）工作的基础上，McAllister & Daniel（1995）从社会心理学的角度将信任分为情感信任（*affective trust*）和认知信任（*cognition-based trust*）两种类型。前者是因为双方的关系中融入了很强的感情因素，从而导致了一方对另一方产生信任；后者是基于对信任客体的行为认知而产生的信任，信任客体的历史记录为此类信任提供了重要的基础。

### 2. Shapiro 等学者与 Lewicki 等学者对信任的分类

Shapiro 等学者（1992）从动态视角将信任分为另外三种类型，分别为：基于知识的信任（*knowledge-based trust*）、基于认同的信任（*identification-based trust*）以及基于威慑的信任（*deterrence-based trust*）。Lewicki & Bunker（1995, 1996）发展了 Shapiro 的观

点，将基于威慑的信任扩展为基于计算的信任（Calculus-based trust），并且分析了这三类信任之间的动态关系。我们分别以甲方代表信任者，乙方代表被信任者来说明这三类信任的含义。

- ▶ 基于威慑和计算的信任：Shapiro 首先提出了基于威慑的信任。甲方对乙方产生基于威慑的信任是因为甲方知道，乙方会惮于某种惩罚而不敢去做有损于甲方的事情。Lewicki & Bunker 认为，乙方之所以不去做有损于甲方的行为，不仅仅只会考虑可能受到的惩罚，而且还会去比较可能的收益与可能的损失之间的差异。而甲方如果知道收益是小于损失的，就有理由相信乙方不会去做有损于自己的行为。借用 Deutsch 在 1973 年提出的计算型信任（calculative trust）的概念，Lewicki & Bunker 将这种类型的信任称为基于计算的信任，同时强调，这是对基于威慑的信任的一个扩展。事实上，此类基于计算的信任也是交易成本经济学中所关注的信任类型（Williamson, 1985, 1991）。
- ▶ 基于知识的信任：如果甲方对乙方具有较好的了解，从而使得甲方能够较好地预测乙方的行为，则甲方就会对乙方产生此种类型的信任。此类信任会随着双方交往时间及交往深度的增加而增长或减弱；Lewicki & Bunker 还将此类信任与基于计算的信任进行了比较。他们认为后者比前者更为脆弱，但是却为前者的发展创造了基础。因为双方在接触伊始缺乏沟通和信息，更多存在的可能是基于计算的信任。而也正是因为此类信任的存在，使得双方的合作或交易得以延续，从而为产生基于知识的信任创造了条件。
- ▶ 基于认同的信任：此类信任是以甲乙双方认同并接纳对方的愿望和意图为基础的。当双方能够较好地理解、认可各自的需要时，这种信任就可能存在。此类信任可以使乙方有效地为甲方服务，即使甲方不对乙方做任何监督，甲方的利益也不会受到损害。Lewicki & Bunker 强调，当一方不仅了解及能够预测另一方的需要、选择及偏好，而且还与另一方具有共同的需要、选择及偏好时，基于认同的信任才可能得到发展。因此，此类信任也同样是

基于知识的，它也被 Sheppard & Tuchinsky (1996) 认为是最高层次的信任。

### 3. Mayer 等学者 (1995) 对信任的分类

Mayer 等学者构筑了一个以“信任倾向”、“风险”以及“信任度”这三个概念为基础的信任模型 (见图 1-1)。信任倾向指的是信任者是否更容易相信别人，是信任主体自身的内在特质，取决于信任者的个性、经验以及文化背景等多种因素 (类似于一般信任的概念)。Mayer 强调，由于信任就是向别人暴露自身的弱点，因此它可能伴随着风险，但信任本身并不是冒险行为，而是一种愿意冒险的意愿。因此，在模型中，Mayer 将信任与冒险行为作了严格的区分。

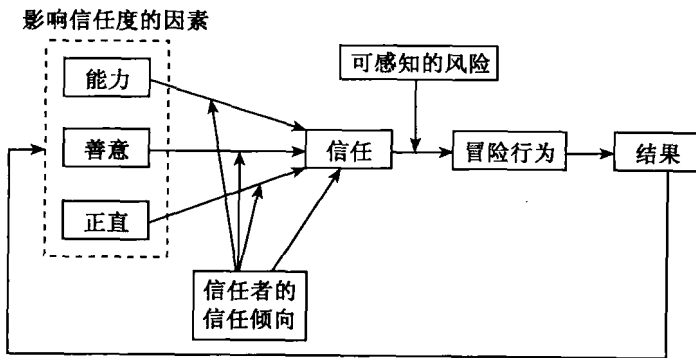


图 1-1 Mayer 的信任模型

信任模型中的另一个重要的因素是信任客体的可信任度，它可能来源于能力 (ability)、善意 (benevolence) 和正直 (integrity) 三个方面。以此为基础，亦可将信任分为三种类型：一方可能会基于另一方做事情的能力而产生基于能力的信任 (competence-based trust)，也可能会由于另一方具有愿意将事情做好的意愿而产生基于善意的信任 (benevolence-based trust)。另外，信任主体还可能会因为信任客体认同并遵守一些信任者所认可的原则而产生基于正

直的信任 (integrity-based trust)。

#### 4. Noorderhaven (1996) 对信任的分类

Noorderhaven (1996) 综合了前人的分类, 将信任分为情境信任 (situational trust) 和品质信任 (character trust) 两大类。情境信任来源于经济学领域, 指的是一种基于对方自利行为的信任, 即一方信任另一方, 是因为这一方知道, 另一方采取合作行为是符合自身利益的, 如果合作行为不会为另一方带来利益或使其免受损失, 那么另一方一定会采取机会主义行为, 信任也就不复存在。由于情境信任基于的是信任者对交易环境的了解, 这需要信任者具有较强的计算能力, 因此, Deutsch (1973) 以及 Lewicki & Bunker (1995) 又将此类信任称为基于计算的信任 (calculus based trust, 由于经济学的文献普遍使用“基于计算的信任”这个词汇, 在后文中我们亦普遍使用这个概念, 并将其简称为“计算信任”)。

情境信任 (计算信任) 只取决于环境的特征而与另一方自身的属性无关, 与此相对应的是社会学家和社会心理学家关注的, 基于信任客体个体属性的品质信任。McAllister (1995) 提出的情感信任和认知信任、Mayer 等学者 (1995) 提出的能力信任、善意信任<sup>①</sup>和正直信任, 以及 Lewicki & Bunker (1995) 提出的基于知识的信任和基于认同的信任均可列入品质信任的范畴。

#### 5. 基于网络的信任：二次信任

Fiske 和 Sheppard 是最早重视多边信任的学者。他们指出, 在涉及两个以上成员的社会网络中, 除了会产生传统的一对一的双边信任 (dyadic trust) 外, 还会产生一种特殊的信任形式, 即“二次信任 (Quadratic trust)” (Fiske, 1990; Sheppard et al., 1996, 1998)。下文将 Fiske 和 Sheppard 用来说明二次信任的案例抽象化, 以阐述这一概念的基本含义。

---

<sup>①</sup> 值得强调的是, Mayer 提出的善意信任 (benevolence based trust) 与其他学者提出的善意信任 (goodwill trust) 有所区别, 前者基于受信者的本质, 而后者可能基于本质, 也可能基于对环境的计算。本章第二节对此作了进一步的阐述。

假设一个小型的社会网络内有 A、B、C、D、E、F 六名成员，在他们之间有一些共同认可的社会规范。首先，A 会信任 B 在与他的交易中，不会去违反这些规范（双边信任）；其次，A 可能会信任网络中除 B 之外的另一名成员，如果 B 在与 A 的交易中违反这些规范，则这个成员会通过一些经济的或非经济的方式去惩罚 B，更为重要的是，这个成员还可能对网络中不惩罚 B 的其他成员进行谴责。A 对这个成员产生的信任就被称为“二次信任”。他可能对 C、D、E、F 中的每一个人都产生一个二次信任。这样，在 A 与 B 交易时，网络中就可能存在一个双边信任和四个二次信任。这一描述亦可通过图 1-2 所展示的动态过程来表述。

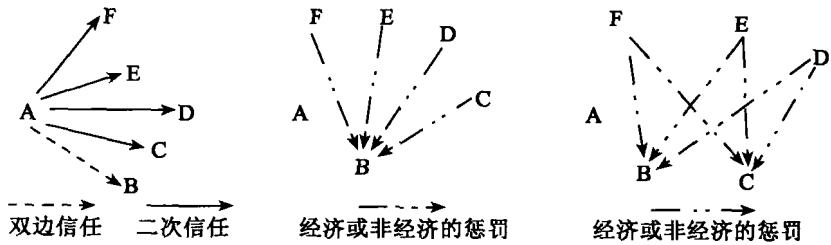


图 1-2a A 对网络成员的信任

图 1-2b 当 B 违背 A 的信任时，网络成员的反应

图 1-2c 当 B 违背 A 的信任，而 C 没有作出图 1b 中的反应时，其他成员的反应

根据 Sheppard 的案例描述，可将“二次信任”定义为，“在一个包含两个以上成员的社会网络中，存在一些成员都认可的社会规范。网络中的成员相信任何违背规范的成员和纵容违规行为的成员都会受到网络中其他成员的惩罚。此类信任被称为社会网络中的二次信任”。

从以上的定义中可以看出，二次信任要在至少包含三个成员的社会网络中才会产生，如果没有第三个成员，也就谈不上对其他成员的信任以及对其他成员的惩罚。二次信任产生的第二个前提是网络中存在共同认可的规范，信任的内容也是相信被信任者会在网络中去努力维护这一规范。这种维护包括惩罚违规的成员以及惩罚对



违规行为纵容的成员。因此，二次信任是一种基于规范的信任。另外，能够产生二次信任的规范还必须对网络中的成员非常重要，不去抑制违反这一规范的行为，他们的利益会受到直接或间接的损害。这些损害可能包括：受到其他成员的惩罚，以及一旦这些规范在网络中被摧毁，该社会网络系统将无法正常运行，从而使他们受到更大的损失。因此，二次信任是社会网络系统层面上的多边信任。

### 三、信任研究的类型

尽管有学者从 1966 年就开始在高级别的学术杂志上发表以“信任”为主题的文章，但直到 1993 年，该领域的研究才繁荣起来，并在 2003 年前后达到了高潮（Ebert, 2009）。根据信任产生的主体和客体，可以将该领域的研究分为三种类型：人际信任研究（P2P）、人和组织之间的信任研究（P2O）、组织之间的信任研究（O2O）。Ebert（2009）对发表在较高级别杂志上的 800 多篇与信任相关的文献进行了综述，他发现 P2P 领域的信任研究最为丰富，在文章数量上约占总体的 47%。O2O 和 P2O 领域的信任研究数量相当，前者约占 27%，后者约占 26%。Ebert（2009）还发现，有 72% 的文章在人力资源管理、市场营销、战略管理以及心理学的期刊上发表。信任在这四个领域成为主要的研究对象有一定的原因。在商业中，由于信任作为一项无形资产能够使企业形成较强的比较优势（Seemann et al., 2000），因此在过去的几十年中，竞争压力引起了人们对信任研究更大的关注。越来越多的合资公司以及企业合作不仅仅隐含着组织文化与组织雇员之间的信任问题，而且也表明了信任机制（作为对控制机制的补充）对于提升企业间合作效率的重要性，因此，在商业研究中，人力资源管理、市场营销、战略管理领域对信任研究尤为重视。此外，由于信任是人们的一种心理状态，因此反映了信任的心理特征的心理学研究成为了信任文献的另一个重要领域。