

主任委员：付文军
总 主 编：黄汉江



新世纪经济管理博士丛书

提供商的信任对于 发包商合作的影响

——基于在华国际服务外包企业的实证研究

NGSHANG DE XINREN DUIYU FABAOSHANG HEZUO DE YINGXIANG

谭云清 著



上海财经大学出版社

新世纪经济管理博士丛书

提供商的信任对于发包商合作的影响

——基于在华国际服务外包企业的实证研究

谭云清 著



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

提供商的信任对于发包商合作的影响:基于在华国际服务外包企业的实证研究/谭云清著. —上海:上海财经大学出版社, 2013. 9

(新世纪经济管理博士丛书/黄汉江总主编)

ISBN 978-7-5642-1616-0/F. 1616

I. ①提… II. ②谭… III. ①服务业—跨国公司—对
外承包—企业管理—研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第074060号

责任编辑: 张小忠

封面设计: 周卫民

责任校对: 卓妍 胡芸

TIGONGSHANG DE XINREN DUIYU FABAOSHANG HEZUO DE YINGXIANG

提供商的信任对于发包商合作的影响

——基于在华国际服务外包企业的实证研究

谭云清 著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路321号乙 邮编200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

常熟市兴达印刷有限公司印刷装订

2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

850×1168 1/32 7.75印张(插页:1) 194千字

印数:0 001—1 900 定价:23.00元

特别感谢, 本书的出版得到以下基金资助:

1. 教育部人文社会科学规划基金项目: 国际服务外包背景下本土接包企业技术创新能力提升路径研究(11YJA790138)。
2. 上海市教委科研创新重点项目: 国际服务接包合作中的知识转移机制与效率研究(12ZS183)。
3. 国家自然科学基金项目: 国际外包下跨国公司后向关联对本土企业创新能力影响机制与效应研究(71272205)。
4. 国家自然科学基金项目: 中国企业承接跨国公司服务外包研究: 基于合法性视角(70972042)。

新世纪经济管理博士丛书

编辑委员会

(均以姓氏笔画为序)

顾问

- | | |
|-----|-------------------------|
| 于志坚 | 原国家建设部副部长、教授级高工 |
| 于光远 | 原中共中央顾问委员会委员、著名经济学家、研究员 |
| 乌家培 | 国家信息中心总经济师、研究员、教授 |
| 曲格平 | 全国人大常委会环资委主任、教授 |
| 许毅 | 国家财政部财政科学研究所原所长、教授 |
| 许溶烈 | 原国家建设部总工程师、教授 |
| 苏星 | 中共中央党校原副校长、《求是》杂志原总编辑 |
| 杨慎 | 原国家建设部副部长 |
| 杨正彦 | 原国家新闻出版总署副署长 |
| 周道炯 | 国务院证券监督委员会原主席、中国投资学会会长 |
| 项怀诚 | 国家财政部原部长 |
| 储传亨 | 原国家建设部总规划师、教授级高工 |
| 廉仲 | 原国家城乡建设部常务副部长 |

- | | | | | | |
|------|-----|-----|-----|-----|---------|
| 主任委员 | 王洪卫 | 石礼文 | 付文军 | 刘红薇 | 陈康民 |
| | 陆鸣 | 陆海平 | 林应清 | 唐海燕 | 黄汉江 |
| | 盛松成 | 傅建华 | 臧新民 | 樊行健 | 戴复东(院士) |

总 主 编 黄汉江

副总主编 朱亚兵 李 懿 陈远腾 潘其昌 俞 冲

委 员

- 马 一 国家发展改革委员会投资研究所研究员
马志福 国家发展改革委员会投资研究所研究员、经济学博士后
王宏经 西安建筑科技大学教授、《基建优化》总编辑
王洪卫 上海财经大学副校长、教授、博导
王剑琴 华南理工大学管理系教授
王新友 同济大学教授、博导，上海东江集团公司总裁
方荷生 苏州大学财经学院教授
甘培根 中国人民银行总行金融研究所原所长、研究员
石礼文 上海建工集团原董事长、教授级高工
龙英锋 上海立信会计学院文法学院院长、教授博士
史立辉 上海京兆置业有限公司董事长、博士、客座教授
卢 谦 清华大学教授、深圳大学教授
卢祖安 国家统计局投资统计司副司长、高级统计师
白 瑛 国家建设部著名建筑管理学家
付文军 中国基本建设优化研究会副会长兼秘书长、博士
冯 彬 对外经济贸易大学国际经济研究所副所长、教授
吕长江 吉林大学商学院副院长、教授、博导
伍 平 湖南大学教授
庄俊鸿 江西财经大学教授
关振民 东北财经大学教授
刘红薇 国家财政部部长助理、高级会计师
刘启瑞 国家财政部预算司原副司长
刘学敏 天津商学院教授
刘隽亭 天津商学院教授

- 刘惠生 山西财经大学教授
- 朱亚兵 上海立信会计学院监察处处长、副教授、博士
- 孙兆康 西安交通大学教授
- 杨 劲 重庆大学建筑学院管理学教授
- 杨兰茹 国家建设部审计局局长、高级经济师
- 杨季美 西南交通大学管理学教授
- 李 懿 上海平土实业集团总经理、高工、博士、客座教授
- 李云峰 国家电网经济技术研究院战略所长、博士、研究员
- 李启明 东南大学土木工程学院副院长、教授
- 李慧中 复旦大学经济学教授
- 邱元拔 集美大学副校长、教授
- 何 征 重庆大学建筑学院管理学教授
- 何万钟 重庆大学建筑学院管理学教授
- 邱华炳 厦门大学经济学院教授、博导
- 沈荣芳 同济大学管理学院原院长、教授
- 应望江 上海财经大学教授、博士
- 邵以智 中国人民大学教授
- 陈康民 上海理工大学原校长、教授、博导
- 陆 鸣 上海市浦东新区副区长、高级经济师、客座教授
- 陆海平 原上海市建设委员会副主任、教授级高工
- 张 达 中央广播电视大学第一副校长、教授
- 张屹山 吉林大学商学院院长、教授、博导
- 张华镛 安徽大学经济学院副院长、教授
- 陈伟峰 上海瀛通(集团)有限公司董事长、客座教授
- 陈远腾 上海凯基置业有限公司董事长、客座教授
- 陈霜华 上海金融学院国际贸易系常务副主任、教授、博士
- 武克敏 上海对外贸易学院党委书记、教授
- 林 勇 中国人民大学教授、博士

林少培	上海交通大学建筑学院教授
林应清	上海市房地局副局长、高级工程师、客座教授
罗永泰	天津财经学院首席教授、博士
金润圭	华东师范大学商学院原院长、教授、博导
郎荣荣	中国人民大学教授
赵国杰	天津大学管理学院教授、博导
赵海宽	中国人民银行总行金融研究所原所长、研究员
赵铁生	天津大学管理学院副院长、教授
郝文贤	内蒙古财经学院教授
胡 昊	上海交通大学建工学院教授、博士后
侯 昶	南京工业大学教授
俞 冲	上海冲佳电力工程安装有限公司董事长、客座教授
姚梅炎	中央财经大学教授
聂名华	中南财经政法大学教授、博导
顾士俊	浙江大学教授
顾孟迪	上海交通大学管理学院教授、博导
钱从龙	东北财经大学教授
钱昆润	东南大学教授
徐 衡	天津财经学院教授
徐文通	中国金融学院原院长、教授
徐君如	贵州财经学院教授
唐海燕	上海立信会计学院院长、教授、博导
黄汉江	《基建管理优化》总编辑、上海立信会计学院工商管理 学院院长、原上海理工大学投资与建设学院院长、 教授、荣誉博士、博导、政协委员
黄良文	厦门大学教授
盛松成	中国人民银行上海分行原副行长、博导、教授
屠梅曾	上海交通大学管理学院系主任、教授、博导

葛玉辉	上海理工大学管理学院教授、博士
董肇君	天津城市建设学院管理系主任、教授
景宗贺	原中国建设银行投资研究所所长、研究员
傅建华	上海浦东发展银行原行长、高级经济师
雷良海	上海理工大学管理学院总支书记、教授、博导
雷仲麓	中南财经政法大学教授
廖 承	湖南大学教授
臧新民	上海浦东新区人民政府副区长、高级工程师
樊行健	西南财经大学副校长、教授、博导
潘正汇	山东经济学院教授
潘其昌	上海华晖建设集团董事长、总裁、高工、客座教授
戴复东	同济大学高新建筑技术研究所所长、教授、院士

总 序

人类进入 21 世纪,就进入了科学技术突飞猛进的新时代、进入了知识经济迅速兴起的新时代。为应对新世纪知识经济的挑战,人类必须坚持科学创新、技术创新、管理创新、理论创新和知识创新。因而,我们诚邀经济学博士和管理学博士们撰写“新世纪经济管理博士丛书”,以传播创新的经济管理前沿知识。“新世纪经济管理博士丛书”由上海市基本建设优化研究会、上海基本建设优化研究所、《基建管理优化》编辑部和上海立信会计学院工商管理学院、投资建设研究中心等单位联合组织编纂。

上海市基本建设优化研究会成立于 1985 年,原名中国基本建设优化研究会上海分会,由上海市市委宣传部批准,属上海市社会科学界联合会成员,系学术性社会团体。本会的宗旨是遵守宪法、法律、法规和国家政策,遵守社会道德风尚,应用国内外先进的优化理论、方法,积极开展基建优化研究,为我国尤其是上海的现代化建设贡献力量。该研究会会员遍布上海投资与建设领域,其理事会由浦东新区人民政府、上海市建设委员会、上海市计划委员会、上海市教育委员会、上海市财政局、上海市民政局、上海市市政工程管理局、上海市房地局、宝钢集团、上海市建工集团、上海市房地集团、上海市城建集团、上海市建材集团、中国建设银行上海市分行、上海各大建筑设计院、国家有关部委建筑设计单位和建筑局(公司)、复旦大学、交通大学、同济大学、上海理工大学、上海财经大学、华东理工大学、上海大学、华东师范大学、上海社会科学院、上海立信会计学院等领导、专家、学者、教授组成。

上海基本建设优化研究所于 1992 年由上海市市政工程管理

局批准成立,主要从事基建领域四技服务和基建设计优化、基建施工优化、基建投资优化、基建管理优化等方面的科学研究,同时也参与策划、编纂本专业方面的著作、教材、工具书等。

《基建管理优化》创刊于1989年,立足上海、联合华东、面向全国,拥有全国一流的基建管理研究阵营:国家有关部委领导任顾问;220多名副教授、高级工程师等以上职称的专家、学者组成的编辑委员会;110多名教授、研究员等全国著名专家、学者和厅局级以上干部组成的常务编委会。真是精英荟萃!《基建管理优化》得到了国家建设部、国家财政部、国家发改委、国家新闻出版总署、国家铁道部、国家统计局、中国建设银行、中国建筑总公司等有关部门领导或专家、学者的大力支持;得到了中央党校、清华大学、中国人民大学、复旦大学、交通大学、同济大学、上海理工大学、上海财经大学、上海大学、华东理工大学、华东师范大学、上海立信会计学院、浙江大学、南京大学、东南大学、南京工业大学、厦门大学、天津大学、重庆大学、哈尔滨建筑大学、深圳大学、东北财经大学、中南财经政法大学、中央财经大学、对外经济贸易大学、西南财经大学、江西财经大学、湖南大学、山西财经大学、西安交通大学、天津财经学院、贵州财经学院、新疆财经学院、浙江财经学院、山东经济学院、天津商学院等40多所大专院校领导或学者、教授的大力支持;得到了中国社会科学院、国家发改委投资研究所、中国建设银行投资研究所、冶金部建筑研究总院以及《求是》杂志等30多个研究机构领导或学者、专家的大力支持。该刊主要研究投资经济管理、基建经济管理、建筑经济管理、房地产经济管理、市政工程经济管理 etc 等学科。

上海立信会计学院是上海市人民政府举办的全日制普通高等院校,其前身为立信会计专科学校,由“中国现代会计之父”、教育家潘序伦先生始创于1928年,并在教育实践过程中,开辟了会计学校、会计师事务所、会计图书用品社三位一体的办学模式。1952

年,全国院系调整时,学校同其他财经院校合并。1980年复校,隶属于上海市人民政府。2003年设置上海立信会计学院。

学校有松江和徐汇两个校区,占地面积828亩,总建筑面积近30余万平方米,校园风景秀美,设施一流,是求学求知的理想之地。拥有管理学、经济学、理学、法学、文学五个学科门类,设有会计与财务学院、工商管理学院、金融学院、财税学院、经贸学院、数学与信息学院、外语学院、文法学院、高等职业技术学院、继续教育学院、思政教研部和体育教学部12个教学院部,现有会计学、财务管理、工商管理、国际经济与贸易、金融学、英语等22个本科专业,教职工800余人,其中教授42人、副教授140余人。全日制在校学生1万人。

工商管理学院下设工商管理研究所、市场营销研究所和房地产开发管理研究所,开设的主要专业为市场营销、工商管理和房地产开发与管理。学院具有较强的师资队伍,副教授以上职称者占60%,教授占16%,具有博士学位的专业教师的80%。许多教师具有丰富的理论和实践经验,并积极从事教学和科研工作。近5年来,学院教师在各类期刊发表论文近200篇,出版各种专著与教材80多部,并取得了许多重大的成果,多项获得全国以及地区性和行业类奖励。工商管理学院将继承优良传统,使之发扬光大,并在实践中不断创新、不断赋予其新的内容。

投资与建设研究中心实行产、学、研联合办学的新体制,使产业、教学、科研密切结合,使理论与实践密切结合,切实提高教学质量和科研水平,培养出符合我国现代化建设需要的专业人才,迎接知识经济新时代的到来。该中心与有关投资单位、建设单位、设计单位、建筑安装企业、建筑装饰企业、市政建设企业、房地产公司等多种投资与建设公司以及有关科研单位紧密联合,建立师生科研基地、学生实习基地和就业基地。

“新世纪经济管理博士丛书”编辑委员会委员主要来自相关财

经大学和有关综合性大学的经济管理学界的知名学者和教授以及国家有关部委的知名专家、学者。其作者均是经济学或管理学博士或博士后。

我们真诚地预祝“新世纪经济管理博士丛书”的编纂工作圆满成功！同时衷心感谢丛书顾问、领导、编委和作者们的大力支持和热情关心！

新世纪经济管理博士丛书

总 主 编：

黄汉江

2013 年 9 月

前 言

近年来,国际服务外包在广度与深度上都获得了较大的发展。外包已成为一项企业普遍认同的经营管理方式(Grossman, 2005),并成为当前企业界与理论界关注的一个热点。我国作为世界经济体系中的重要成员、作为世界经济最有活力的地区,在国际服务接包市场上如何获取发包商的合作,将全球产业转移与中国的服务接包相结合,促进我国现代服务业的发展,形成具有中国特色的服务外包产业,以促进我国产业结构的调整与升级问题,有待于理论研究和具体实践探讨。

研究表明,在影响合作的诸多因素中,信任起到了至关重要的作用,它能够通过影响参与者的心理过程,提高参与者感受到的预期收益的大小,从而提高参与合作的意愿水平,促进参与者之间更广泛、更深入地沟通,降低合作中的障碍和交易成本。而且,信任也常被用作一种治理机制,消除交换中的机会主义,促进合作关系。组织合作的研究也认为,在组织合作过程中,需要通过契约和信任来控制组织间合作风险,协调差异,解决双方在思想、信仰和知识等方面的冲突,因此,信任的介入可以增强组织间合作。

然而,综观国内外有关研究,相关文献一方面主要集中在西方发达国家,研究多集中供应链企业、FDI、合资企业、战略联盟等模式,而对于国际服务外包这种特定模式中的相关研究缺乏系统的探讨;另一方面,我国学者对于信任的研究,多侧重于人际间信任、消费者与企业间信任,而专门针对企业间信任的研究较少,尤其是从发包方视角以中国内地接包企业为落脚点的经验研究更是很少见到。此外,由于信任源不同,而有不同类型的信任。如 Lewicki

根据信任的不同层面将信任划分为谋算型信任、了解型信任和认同型信任。在以往企业间信任的研究中,多是针对西方文化或是以不同文化比较研究为主。考虑到中国文化是以儒家文化为主的东方文化,与西方文化有很大的不同,中国是一个关注“缘分”和“关系”的社会,尤其对以亲缘、地缘、神缘、业缘和物缘的关注,其信任的建立有的基于功利的影响,主要来自契约的限制或利益的计算,而更多的是基于了解、关系和情感。这种差异对企业相互间的合作质量所产生的影响可能是不同的。通过文献回顾,我们发现,在对“信任”这一变量的处理上,几乎所有学者都将其作为一个单一变量,鲜有将适合中国企业的不同信任联系在一起,去探讨它们对外包合作关系行为的影响,这就使得相关研究脱离我国客观实际。

针对企业间信任度低、合作效率低的现状,我国接包企业面临的问题是,在我国的文化背景中,如何与发包商建立信任的合作伙伴关系,如何才能使价值链内企业间的合作更有效。本书以本土文化、服务本土企业作为基本立足点,寻求理论上和经验上解决这些问题,以期在理论上丰富相关研究领域的同时,在实践中给企业提供建立信任合作关系的指导,在国际外包中提升企业技术创新能力,进而提高企业在整个价值链中的竞争优势。

本研究遵循如下技术路线:采用理论与实践相结合、文献整理与实地调研相结合、定性分析与定量分析相结合的研究方法。首先,通过博弈模型探求信任对于获取发包商外包合作的一般影响机制及其演化路径;接着,从相关理论基础出发,探求来自提供商信任对于发包商合作的作用机理,并进行了模型的概念化和变量的操作化设计,在此基础上形成了系统的理论假设。为了验证相关理论推理和假设,本研究通过问卷调查、因子分析、结构方程模型等方法,采用 Amos7.0、SPSS15.0 等软件对基于理论分析推导出的概念模型进行了实证研究。经过必要的经验检验和分析,本

研究得出研究的结论及其所具有的管理涵义。总之,本研究力图构建一个“主线清晰、层次分明、环节相扣、逻辑严密”的研究框架体系。

本研究得到了如下研究成果。

(1) 国际服务外包中,提供商的能力信任与计算信任仅仅是发包方外包合作的最基本条件或者门槛条件。提供商要获取发承包商(跨国公司)的外包合作,仅有能力或者仅有合约均不行,除了能力信任和计算信任外,还需要加强善意信任以及关系信任等其他方面信任的培养。

(2) 在品质信任中,善意信任的影响系数最大,说明提供商的“善意信任”因素是发包商对中国本土接包企业进行合作考察的重要因素。

(3) 提供商的计算信任对外包合作的直接影响为不显著的负向关系,但是计算信任对于关系信任存在着显著的正向关系,关系信任对外包合作存在着显著的正向关系。在对发包商合作的影响效果上,关系信任的影响效果高于计算信任。为了获取发承包商的合作,提高合作的稳定性和持续性,从信任的发展角度看,提供商不应仅仅停留在计算信任阶段,还更应加强关系信任的培养。

(4) 对于提供商来说,能力信任和善意信任对于获取发承包商合作的影响系数远高于计算信任对于发承包商合作的总影响系数。为了获取发承包商的合作,提高合作的稳定性和持续性,从信任的品质角度看,提供商不应仅仅停留在计算信任阶段,更应加强能力和善意等品质信任的培养。

(5) 在对发承包商合作的促进作用中,服务提供商的能力信任与善意信任之间、计算信任与善意信任之间均有显著的相互促进关系;而当服务提供商的计算信任高时,能力信任对发承包商合作的促进作用会弱化。

(6) 企业间信任的程度不同,合作也就有不同的类型,并不是

任何一种信任均与合作是显著正相关关系。提供商为了获取发包商的合作方式,一定会兼顾企业不同类型的信任问题,而企业在选择与提供商的合作方式时,一定要做到计算和关系的兼顾。

(7) 在信任对发包商合作的促进作用中,提供商的任务承诺与信息沟通有一定的中介作用。

本研究可能的创新点:

第一,构建一个博弈模型,探讨了信任对于合作影响的一般机理。

第二,从发包方的视角,从企业层面理论分析来自提供商信任对发包商外包合作的影响,即从发包商的视角来探讨在接包过程中提供商如何获取发包商的合作。基于发包方的视角和接包企业的落脚点,研究结论对发展中国家及其企业的现实指导意义更强。

第三,基于信任的研究视角,从中国文化的角度对企业间信任进行分类,探讨来自中国服务接包企业的不同信任对于发包商外包合作的影响,从而构建服务外包国际竞争优势。研究视角具有较强的创新。

第四,目前国内有关的理论研究和实际案例没有给承接服务外包企业获取发包商的合作提供可靠的证据和有效的指导,因此,本研究的创新之处在于,基于信任的角度,采用样本调查分析,通过样本选取、问卷设计、数据分析等科学手段,通过样本企业的实际数据的统计分析,为企业承接服务外包获取发包商的合作提供实证支持。

作者

2013年4月