

本书得到上海大学国际工商与管理学院研究基金的大力支持

供应链企业间信任研究： 价值、评判与建立

**A Study of Inter—enterprise Trust in Supply Chains:
Value, Judgment and Building**

林英晖 著

经济管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

供应链企业间信任研究：价值、评判与建立/林英晖
著. —北京：经济管理出版社，2007.10

ISBN 978-7-5096-0074-0

I. 供... II. 林... III. 企业管理：供销管理—研究
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 157972 号

出版发行：经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话：(010) 51915602 邮编：100038

印刷：北京晨旭印刷厂

经销：新华书店

选题策划：张 艳

责任编辑：杨佛尘

技术编辑：蒋 方

责任校对：超 凡

787mm×1092mm/16

13.25 印张 217 千字

2007 年 10 月第 1 版

2007 年 10 月第 1 次印刷

定价：35.00 元

书号：ISBN 978-7-5096-0074-0/F·74

• 版权所有 翻印必究 •

凡购本社图书，如有印装错误，由本社读者服务部

负责调换。联系地址：北京阜外月坛北小街 2 号

电话：(010) 68022974 邮编：100836

序

我的博士生林英晖获得博士学位已经两年。她的博士论文《供应链企业间信任研究：价值、评判与建立》经过修订和补充，即将由经济管理出版社出版，对此表示祝贺。

生存环境的变迁，改变了企业的管理模式。企业合作在这个时代被赋予了新的意涵，企业间关系中的信任问题也被当仁不让地推向了理论探讨与实践摸索的前沿。事实上，早在 20 世纪初，德国社会学家齐美尔就在其传世之作《货币哲学》中开创了研究信任问题的先河，经过半个多世纪的沉寂后，不同学科领域的学者纷纷加入到对信任的研究中来。“信任”问题何以炙手可热，颇耐人寻味。

追踪研究文献，可以发现，西方学者对信任问题的研究有四种不同的取向：第一种将信任理解为对情境的反应，是由情境刺激决定的个体心理和行为；第二种将信任理解为个人人格特质的表现，是一种经过社会学习而形成的相对稳定的人格特点；第三种将信任理解为人际关系的产物，是由人际关系中的理性计算与情感关联决定的人际态度；第四种将信任理解为社会制度和文化规范的产物，是建立在法理（法规制度）或伦理（社会文化规范）基础上的一种社会现象。显然，这些取向的研究范式主要是心理学与社会学，但其中不免有经济学与文化学的痕迹。西方学者对于中国人的信任行为研究很少，但偏见颇深，足见其对华人社会的曲解。近年来，不少华人学者对中国人的信任行为进行了理论探讨与实证研究，结果表明，中国人的信任与其文化有着千丝万缕的联系，其中，“人情”与“关系”在信任的构筑中意味深长。

企业间信任作为信任架构下的一种主要类型，早期并没有引起人们的关注。20 世纪 80 年代末以后，企业生存环境发生巨大变化。为顺应经济全球化、信息化带来的更为激烈、深刻的市场竞争，企业组织形式、经营模式以及发展战略都发生了巨大变革，单个企业间的竞争已经转变为基于网络、供应链的整体和多维的竞争。供应链、虚拟企业等多种网络组织形式的出现对建立企

业间信任关系提出更为迫切的要求。

国外管理学者对企业间信任问题的关注始于 20 世纪 90 年代，以实证研究为主。由于不同学者所依据的理论基础、对信任概念的理解、采用的分析方法以及选取的样本各不相同，因此，研究内容以及研究结论并不完全一致。国内学者对企业间信任的关注更是处在定性描述阶段，少有创造性的研究结果。纵观国内外，企业间信任问题尚缺乏比较系统的研究。

与此同时，客观现实也不容乐观。我国经济生活中，广泛存在着“低信任度”和“违约”的现象，与信用不足和违约相关的欺诈和犯罪几乎遍布经济生活的各个环节。假冒伪劣、坑蒙拐骗等行为冲垮了企业千辛万苦打造出来的“品牌”。2002 年，由国务院发展研究中心组织的中国企业信用调查中指出，在购买原材料和生产设备上持不放心态度的企业占 77.9%，62% 的企业担心受骗，63.6% 的人认为企业存在欺骗、造假问题。这些问题的存在，使企业间信任严重缺失，因此，企业间的相互信任亟待建立。

《供应链企业间信任研究：价值、评判与建立》正是在这样的学术与实践背景下产生的，对具有较强逻辑关系的企业间信任的三个核心问题进行了深入思考。该著作的研究为一般架构下的学术研究，偏重于理论探讨，具有普遍意义。但其实证部分的数据为本土化数据，因此，研究结果对我国企业的供应链管理实践具有特殊意义。

该论著有两个基本特点：第一，采用跨学科、多学科的研究架构。企业间信任问题是企业间关系问题的主要分支，属于管理学与组织行为学范畴。该论著综合应用心理学、社会学、经济学、文化学、组织理论等多学科不同的研究范式，这种研究方法在已有研究中尚不多见。第二，多种数理方法相结合。该论著共构筑了五个数理模型，涉及博弈论、模糊数学及结构方程模型三种数理方法，并以此为据，得出核心问题的相关结论，这种尝试也颇具新意。

林英晖的这本著作，尽管在理论逻辑的梳理和经验调查的概括方面还存在一些不足，但毕竟从一个很好的角度、运用创新性的方法开拓出一块研究的新天地。这方面探索的理论价值和现实意义，我自然无须赘言，相信读过此书的人都会真切感受到。

屠梅曾

2007 年 7 月于上海交通大学

总 序

管理学和经济学作为哲学社会科学中实践性较强的学科，与我国的经济发展和人们的生活具有较为紧密的联系。改革开放以来，随着我国国民经济的快速发展，管理学和经济学的学科建设也取得了显著成就，成为越来越热门的学科。国外的大量著作，特别是西方的学术著作，被翻译引进到国内，一些比较成熟的理论、方法、概念和范式被陆续介绍进来。其中有许多先进的思想和经验为中国经济建设提供了有益的借鉴，促进了中国经济的健康发展。同时，国内管理学和经济学的理论工作者和实践家，在引进、消化和吸收的基础上，辛勤耕耘，积极探索，在促进西方经济学、管理学本土文化方面下了很大力量，取得了显著的成效，创作出一大批有影响的学术力作。

近年来，国内出版了种类繁多的经济管理类图书，但质量参差不齐、良莠混杂的现象比较突出，给国内读者的阅读带来一定的困难。从客观上讲，我国经济管理学科发展还滞后于经济管理的实践。在社会主义现代化建设的进程中，有许多新现象、新问题，需要进行深入的研究和探讨。随着我国经济体制改革的深化和经济发展的加速，经济现象将更加复杂化，这就对经济学和管理学在理论上的发展和创新提出了更高的要求。

这套丛书是由经济管理出版社组织国内大专院校和科研院所一批学有所成的专家学者撰写的经济学、管理学系列丛书。该套丛书学术性较强，力图在尽可能吸收国内外前人成果的基础上，结合中国的实际进行本土化的研究和创新，体现较高的研究水平。为了保证本套图书的质量，特邀请国内管理学和经济学领域知名的专家成立了专家委员会，从理论与实践的角度对入选专著严格把关。专家委员会对入选的学术成果坚持较高标准：第一，专著的作者必须具有博士学位；第二，专著所研究的问题必须处于经济学或管理学的前沿领域；第三，研究成果必须在理论上结合中国的实际进行本土化的创新；第四，要求有两位具有正高职称，从事相关领域研究的专家作为著作的推荐人。

我们希望，这套丛书的出版，能够对我国经济学、管理学的学科建设起到积极的促进作用，为解决我国社会主义经济建设中遇到的各种复杂问题提供理论的依据和切实可行的操作方法，并为广大读者了解、认识当代中国经济和企业的发展状况和发展趋势，从理论和实践上提供有益的帮助。同时，这套丛书的出版还将为国内从事经济学、管理学研究的学者搭建起一个出版高水平学术著作的平台，我们希望通过这个平台不断推出更多高水平的经济学、管理学著作。

陳佳貴

2006 年 5 月

“当代中国中青年经济学家文库”
学术委员会

主 任：陈佳贵

秘书长：沈志渔

委 员：（按姓氏笔画排列）

王文寅	王延中	邓荣霖	毛蕴诗
卢福财	吕 政	刘力钢	李 凯
李曦辉	芮明杰	汪同三	汪海波
余永定	吴家骏	陈 宪	陈 耀
张世贤	杨世伟	杨冠琼	金 碚
周叔莲	郑海航	洪 涛	赵景华
郭克莎	唐晓华	高 闯	翁君奕
黄如金	黄津孚	黄速建	黄群慧
戚聿东	梅洪常	蒋乃华	韩岫岚
熊胜绪	魏后凯		

前言

企业间的相互信任是业务外包时代最根本的伦理特征，更是供应链有效运作的基石。

经济全球化、消费者需求变更、信息技术的发展等改变了企业的生存环境，其直接结果是供应链管理模式的替代。现实中，我国企业之间的合作实践日益蓬勃，失信行为却比比皆是，相互信任严重缺失，合作效果差强人意。不容乐观的客观事实以及相关学术研究的不完善，日益将企业间信任问题推向企业界与学术界共同关注的前沿。

本书的选题正基于此，笔者希望能通过自身累积的知识与努力探索，对丰富学术研究成果尽绵薄之力。

在不同学科研究成果的基础上，本书以博弈论、结构方程模型、模糊数学等为主要研究工具，采用定量分析与定性思考相结合的多学科、跨学科的研究方法，构筑了供应链企业间信任研究的核心框架：信任价值、信任评判与信任建立。

主要研究工作包括：

(1) 对 50 多年来人际层面、社会层面以及组织层面的信任研究成果进行综述，勾勒出信任研究的两条主线：其一，研究视角从单学科逐渐走向多学科；其二，研究层面逐渐丰富与多元化。对十多年来企业间信任的国外实证研究成果进行归纳，指出相关研究的不足，并提出进一步研究的框架。

(2) 对供应链及企业间信任的基本问题进行描述，为后续研究奠定基础。首先，从运营管理、经济学、系统理论及组织理论等不同学科的视角揭示供应链的本质，归结出供应链企业间关系的实质——合作与协调；其次，在总结他人研究的基础上，根据本文研究的意图，重新界定了信任与企业间信任的概念，赋予企业间信任概念更完整的内涵。

(3) 从不同学科视角分别探析企业间信任对供应链有效运作的价值。首

先，从经济学视角出发，通过对一个博弈模型的构筑与分析，揭示企业间信任对供应链合作的内在“经济”价值。其次，从行为科学视角出发，建立基于供应链企业间信任的 TAM/TPB 扩展模型，通过结构方程模型（SEM）的证实，揭示企业间信任对供应链合作的“技术”价值。最后，从多学科视角出发，分析供应链的协调密集型本质；从三元结构（权力、价格与信任）的协调机制入手，诠释企业间信任对供应链网络组织的独特“协调”功能。

（4）对供应链企业间相互信任程度进行评判。首先，提出衡量企业间相互信任程度的概念——信任度，并从心理层面、行为层面以及结果层面赋予企业间相互信任（双向信任）更为丰富的内涵；其次，在上述理解的基础上，构建供应链企业间信任度评判的指标结构体系；最后，应用三角模糊评判方法建立企业间信任度的评判模型。

（5）从信任产生的源头出发，构筑供应链企业间信任建立的过程机制、特征机制以及制度机制的研究框架。这一框架与影响企业间相互信任的前置要素在本质上是一致的。鉴于我国现阶段供应链发展的实际情况及外在制度的不完善，本书把研究重点放在对制度机制的探讨上。

首先，基于过程机制建立信任的思想，提出建立“互动形成”机制、“互动强化”机制以及“互动保护”机制的建议。其次，基于特征机制建立信任的思想，提出建立“文化理解”机制、“文化相容”机制以及“文化协调”机制的建议。最后，基于制度机制建立信任的思想及两个博弈模型（信号博弈、契约设计）的分析结论，提出完善“宏观制度环境”、“中观制度环境”以及“微观制度环境”的若干制度建议。

研究得出的主要结论：

（1）企业间信任是供应链企业间合作的必要条件而非充分条件；供应链节点企业产生失信行为的主要原因是“担心”和“贪婪”，前者是节点企业对自身“守信”行为被利用的忧虑，后者则是节点企业想利用对方“守信”行为为自身谋利的机会主义倾向；企业间信任通过降低“贪婪”和“担心”的权重可以达到支持企业间合作的目的。

（2）企业间信任对有用认知（PU）、态度（A）、主观规范（SN）以及行为控制认知（PBC）皆有正面影响，并通过这些要素对供应链节点企业使用统一信息技术的行为意图（BD）产生积极影响，进而导致他们产生构筑和使用统一信息技术的实际行为。

(3) 供应链企业间信任度的三角模糊评判指标结构体系为三类要素：前置要素、后置要素、共同要素。这三类要素可以进一步细化为 11 个要素：专用性资产投资、声誉、制度、文化、团队化决策、企业间能力的互补性、对合作的满意水平、企业的合作绩效、超越合同的灵活安排、相互承诺、信息的沟通与共享等。由于供应链企业规模、地位等的复杂性，指标结构要素及其权重应做必要的调整。

(4) 供应链企业间信任的建立需要多种机制的相互配合。现阶段，我国供应链企业间初始信任的建立主要依靠制度机制，随着网络声誉机制的建立及企业间互动关系的增强，供应链企业间信任的建立与巩固更多地依靠过程机制和特征机制。商业协会在供应链企业间信任建立中的重要平台作用同时体现在三种机制中。

(5) 信号博弈模型分析结果表明：在分开均衡的情况下，供应商的可信度最高。而要实现分开均衡，必须提升供应商进入供应链的成本，这迫切需要外在制度的完善。契约设计模型结果表明，在供应链企业间信任建立的过程中，提供不同契约的契约设计要优于提供统一契约的契约设计，因而微观制度的契约设计当以此为据。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景与研究意义	1
一、研究背景	1
二、研究意义	5
第二节 逻辑思路与主要内容	6
一、逻辑思路	6
二、主要内容	6
第三节 理论基础与研究方法	9
一、理论基础	9
二、研究方法	15
第二章 相关研究综述	17
第一节 人际层面的信任研究成果	17
一、个人层面	18
二、人际关系层面	18
第二节 社会层面的信任研究成果	20
一、社会学视角	20
二、经济学视角	21
三、文化学视角	22
四、多学科视角	23
第三节 组织层面的信任研究成果	25
一、组织（企业）内信任	25
二、组织（企业）间信任	27

第四节 评述	38
一、相关研究的贡献	38
二、相关研究的不足	40
第三章 供应链的实质及企业间关系	43
第一节 供应链的内涵	43
第二节 供应链的实质	44
一、运营管理的视角	44
二、经济学的视角	45
三、系统理论的视角	46
四、组织理论的视角	47
第三节 供应链的企业间关系	49
一、合作	49
二、协调	50
本章小结	52
第四章 企业间信任的基本分析	53
第一节 信任的概念	53
一、信任的定义	53
二、信任的概念框架	55
三、几个相关概念	56
第二节 企业间信任的概念	60
一、狭义概念	60
二、广义概念	62
第三节 企业间信任的类型	64
一、根据企业间信任的属性划分	64
二、根据企业间信任的产生基础划分	64
三、根据企业间信任产生的文化背景划分	65
第四节 企业间信任的特点	67
一、企业间信任是相互的	67
二、企业间信任离不开控制	68

三、企业间信任具有外部性	69
四、企业间信任具有选择性、指向性、方向性和不对称性	70
本章小结	71
第五章 供应链企业间信任的价值	73
第一节 供应链企业间信任的“经济”价值	74
一、供应链与信任的经济学属性	74
二、供应链企业间信任与合作的博弈模型	75
三、结论	81
第二节 供应链企业间信任的“技术”价值	82
一、供应链与信息技术及信息技术系统	82
二、基于供应链企业间信任的 TAM/TPB 扩展模型	83
三、结论	91
第三节 供应链企业间信任的“协调”价值	91
一、供应链的协调密集型本质	91
二、企业间信任对供应链的协调价值	92
三、结论	99
本章小结	100
第六章 供应链企业间信任的评判	101
第一节 企业间信任度概念的提出	101
第二节 供应链企业间信任度的评判要素	103
一、前置要素	103
二、后置要素	113
三、共同要素	114
第三节 供应链企业间信任的模糊评判	116
一、模糊评判的指标体系	116
二、三角模糊评判的基本原理	117
三、供应链企业间信任度评判的算例	119
四、结论	126
本章小结	127

第七章 供应链企业间信任的建立	129
第一节 供应链企业间信任建立的过程机制	130
一、过程型信任产生的基本原理	130
二、过程机制建立的若干建议	131
第二节 供应链企业间信任建立的特征机制	135
一、特征型信任产生的基本原理	135
二、特征机制建立的若干建议	135
第三节 供应链企业间信任建立的制度机制	139
一、制度型信任产生的基本原理	139
二、供应链企业间信任建立的信号博弈	140
三、供应链企业间信任建立的契约设计	146
四、制度机制建立的若干建议	153
本章小结	157
第八章 案例分析	159
第一节 国外案例	159
一、南非酿酒公司 (SAB) 与供应商的信任建立	159
二、案例评析	164
第二节 国内案例	166
一、西北产棉区棉纺织企业与棉花供应商的信任关系	166
二、案例评析	169
第九章 全书总结与展望	171
一、研究结论与创新点	171
二、进一步研究的展望	175
参考文献	177
附录 供应链企业问卷调查表	191
后 记	193

第一章 绪论

第一节 研究背景与研究意义

一、研究背景

管理学科区别于其他社会学科的一个重要特点是，实践往往走在理论前面。我们经常发现，管理理论总是等到企业实践进行到一定程度和范围时，才开始进行总结和进一步发展。本文的选题与现行企业生存环境的变迁以及供应链管理模式的实践密切相关，可以说，正是这种正在进行的、激动人心的管理模式的变革激发了作者对本命题的研究热情。

1. “环境”背景

环境变迁是引发管理模式变革的先决条件。20 世纪 80 年代末以来，企业生存环境发生了巨大变化，主要体现在如下几个方面（马士华等人，2000；沈厚才等人，2001；孙元欣，2003）：

其一，经济全球化。经济全球化促使企业重新思考如何在全球范围内获取市场、面对竞争和寻找资源。在全球范围内，企业将面对众多同行业的竞争对手，这些竞争对手，通常不是一个单体企业，而是一些相互关联的企业群，这样，企业竞争优势的获取便取决于更广泛的因素。经济全球化的进程，不仅要求企业重新构建自身的业务流程，还要求企业在更大范围内获取和利用各种资源，更大程度地接近销售市场和消费者，更有效率地组织生产。

其二，消费者需求变更。消费者对产品质量、服务质量的要求越来越高，消费者已经不满足于从市场上买到标准化生产的产品，他们希望得到按照自己要求定制的产品或服务。这种改变引发了企业生存环境的巨大变迁：由过去供应商主导的、简单的、静态的市场环境变成了顾客主导的、动态的、复杂的市场环境。新的市场环境要求企业能够对消费者需求快速做出反应，而传统的“纵向一体化”的管理模式无法满足这种要求。

其三，信息技术迅猛发展。计算机技术和信息技术的发展，大大降低了信息搜寻、信息储存、信息传递以及信息分析的成本。在流通方面，已经开发有：磁卡（智能卡）技术、POS 销售时点管理、CAO 电脑辅助订货（产生订货建议书）、EOS 电子订货系统、EDI 电子数据交换（标准化）、EFT 电子转账、ASN 事先出货通知；BC 商品条形码技术、SCM 外箱条形码、X-Docking（共享码头转换配送）、ABC（Activity Based Costing 单位工作成本核算）软件等。此外，还有 Intranet（内部网）、Extranet（局域网）和 Internet（国际互联网）等网络信息技术。现代信息和网络技术，给管理模式的新发展提供了大量可供选择的技术手段。

企业生存环境变化的直接结果是，人们重新认识和关注供应链，以及供应链管理模式替代传统纵向一体化模式。

2. “实践”背景

在经济全球化、产品周期缩短以及消费者追求个性化消费的今天，企业的竞争力体现在对消费者的需求快速做出反应的能力，而单体企业仅靠自身的力量是无法取得这样的优势的。于是，许多企业开始摒弃传统的“纵向一体化”战略，仅专注于自身的核心业务，通过外包非核心业务来保持和巩固自身的竞争优势。一些企业向上联系上游企业，向下联系下游企业，形成一条自原材料采购，到产品制造，再到产品销售的涉及原材料供应商、制造商、物流商、零售商以及最终消费者的“链条”。由于链条上的每个节点企业之间都是供给与需求的关系，因而人们称之为供应链（supply chain）。要使供应链发挥 $1 + 1 > 2$ 的协同作用，链上的节点企业必须达到同步、协调运行。这样，在信息技术的推动下，一种全新的、超越企业界限的管理思想——供应链管理思想应运而生。

所谓供应链管理（supply chain management），是指对供应商、制造商、物流商以及分销商等各种经济活动主体，开展有效的集成管理，以正确的数量和

质量、正确的地点和正确的时间进行产品制造和分销，提高系统效率，促使系统成本最小化，并提高消费者满意度和服务水准的管理新模式（David Simchi-levi et al, 2000）。与传统科层管理模式强调资源内部化不同，供应链管理强调利用企业外部资源来达到快速响应消费者需求的目的，其核心是企业间的合作。

目前，供应链管理的实践在国内外企业正如火如荼地进行着。

就国外来说，许多著名的跨国公司，如零售巨商沃尔玛（Wal-mart）公司、日本的索尼（Sony）公司、美国惠普（HP）公司、宝洁（P&G）公司以及福特（Ford）汽车公司等，正在探索和实施供应链管理，并已取得了成功的经验（孙元欣，2003）。

就国内而言，除了少数知名企业（如海尔公司等）较早地在实践中采用供应链管理这种全新的管理模式之外，大多数企业对供应链管理的实施还处于起步阶段，并在实践中碰到不少难题。目前，国内供应链企业间合作的效果差强人意，很大程度上是因为节点企业之间相互不信任，甚至存在信任危机。这种信任危机通常表现在两个方面：一是相互信任程度不够高；二是双方信任程度不对称。产生信任危机的原因很多，其中一个重要原因是许多企业认为合作对象有不良记录，比如失信行为。根据国内有关学者（许淑君、马士华，2002）的归纳，目前我国供应链节点企业合作过程中的失信行为十分普遍，具体体现为如下几个方面：①没有与对方长期合作的打算，合作时间短。②利用实力在谈判中要挟对方。③同时保留几个相同产品的供应商，迫使它们相互竞争。④利用供应商的信任，把一个供应商的机密信息泄露给另一个供应商，以谋取短期利益。⑤不遵守合同，即不按时按量交货，不遵守质量标准或约定，不按时付款，或以物资冲抵货款。⑥对对方封锁信息，以谋取短期利益。⑦制造商利用供应商偶然的小失误欺诈对方。⑧制造商在未可预测的偶发事件中向供应商推诿责任。⑨供应商不愿意对生产与服务进行必要的投资。⑩供应商不愿意顾客化以满足制造商的要求，没有生产与服务的柔性等。

显然，在合作关系中，一旦合作关系中的一方（如 A）产生失信行为，必然引致另一方（如 B）对合作伙伴（A）的不信任，另一方（B）为了报复对方或害怕自身的守信行为被对方利用，往往也会采取对自身有利，甚至对对方有害的行为，进而造成对方（A）对自己（B）的不信任，信任消退的“循环效应”很快使双方的合作关系不复存在。由此可见，信任危机严重阻碍了供应链企业间合作关系的良性发展，降低了供应链的协调效率。因此，供应链企业