

# 中介组织评价指标体系研究

浙江大学管理学院 史江涛 杭州电子科技大学 田 穗

[摘要]我国中介组织正渗透到社会生活中的各个领域并发挥越来越重要的作用,有必要建立科学的评价指标体系对其进行客观、公正、全面的评价。本文基于多级模糊评价方法,从基本状况、能力、绩效、声誉等四个方面构建出了中介组织评价指标体系。

[关键词]中介组织,模糊评价,指标体系

中介组织是指那些介于政府与企业之间、商品生产与经营之间、个人与单位之间,为市场主体提供信息咨询、培训、经纪、法律等各种服务,并且为各类市场主体从事协调、评价、评估、检验、仲裁等活动的机构或组织。市场经济越发展,市场经济主体之间的联系就越广泛,市场交易行为就越活跃,也就越需要更加完备的中介组织。随着我国市场经济体制的不断完善,可以肯定地说,中介组织所扮演的角色会越来越重要。同时也很有必要根据我国中介组织发展的实际情况,构建不同行业、规模、区域等条件下的评价指标体系,作为国内同行业横向比较的依据,确定不同类型的中介组织在各自行业、规模或区域中的作用和地位,以进一步规范中介组织的发展。

## 一、构建中介组织评价指标体系的基本设想

构建中介组织评价指标体系首先应明确建立这一体系的目标、指导思想及其应该包含的内容。

1. 构建中介组织评价体系应当以规范中介组织的经营行为为首要目标。由于中介组织起着服务、沟通、协调、监督等方面的社会功能作用,其行为直接影响市场秩序的建立和市场机制作用的发挥;另一方面,任何中介组织都有自身的利益取向,都以不同方式追求自身利益的实现。因此,构建中介组织评价指标,必须形成对中介组织的激励与约束,增强经营管理者们的社会责任意识,使其兼顾中介组织自身效益和社会效益,既考虑获利能力,又考虑经营风险,采取持续发展的经营战略。构建评价指标体系要有利于中介行为的规范,以形成客观、公正、透明的中介行为为目标依据。

2. 构建中介组织评价指标体系应以引导中介行为公正为指导思想。中介组织的特殊社会经济地位决定了其经营目的并非仅实现利润最大化,经营行为也并非仅考虑投入产出比。中介性服务行为的结果往往是其他市场主体下一个经济活动的依据,中介行为结果的公正性直接决定整个经济活动的公正性,直接影响平等竞争市场秩序的运行。其他主体,无论是政府还是企业、个人都依赖于中介行为的客观与公正,因此,在构建中介组织进行评价体系时必须以中介行为结果的公正性为指导思想。判断中介行为的公正性是评判中介组织经营行为的首要因素,是整个评价指标体系中的首要指标。

3. 构建中介组织评价指标体系应注重对绩效的全面评价。绩效是中介组织的经济效益和经营业绩,绩效包括的内容相当宽泛;评价者的评价目的和评价角度不同,对中介组织经营绩效评价的侧重点也就不同;而且,绩效评价具有时代特点,它随着社会经济发展和市场环境变化对绩效评价内容而有所不同。因此,在设定中介组织绩效评价目标时,既要考虑绩效考评内容的时代变化性,又要考虑绩效考评指标的全面性,以及中介

2. 建立判断矩阵权重赋权 判断矩阵是以上一层次的要素作为评价准则,对本层次要素(方案)进行一系列的两两比较判断,这是层次分析法进行相对权重和综合权重的计算依据。各层次的综合权重的大小是通过本层次要素的相对权重与上层次对应要素的综合权重进行加权得到的。通过专家的咨询和评判,可得到各个层次的判断矩阵。

3. 方案排序和选优 通过上述步骤工作,有了各分目标相对于总目标的权重之后,对于有  $m$  个方案  $n$  个目标的多目标决策问题可以用加权方法计算出第  $i$  个方案的综合评价指标值  $U_i$ :

$$U_i = \sum_{j=1}^n W_j Z_{ij} \quad (i = 1, 2, \dots, m; j = 1, 2, \dots, n)$$

式中:  $W_j$ —第  $j$  个分目标对总目标的组合权重;  $Z_{ij}$ —第  $j$  个分目标相应规范的属性值。

通过上面的计算和分析,即可计算出第  $i$  个方案的综合评价指标值  $U_i$ 。根据  $U_i$  值大小,就可以对油田产能建设方案进行排序和选优。选优的原  $\max\{U_i\} (i = 1, 2, \dots, m)$  为最佳方案。

## 五、结束语

油田产能建设是将油田的油藏工程、钻井工程、采油工程和地面工程等工作转化为油气生产能力的一项重要活动。研究油田产能建设对油田可持续发展有重要意义。油田产能建设是一个具有动态和不确定性复杂大系统,往往有多个开发方案。从众多方案当中选优,这是油田产能建设的关键。本文进行了油田产能建设方案的优化分析,提出了优化基础原则、优化决策体系、经济评价指标体系和整体优化决策模型,并用层次分析法(AHP)选择最佳方案。整个的研究思路和分析法对我国各大油由产能建设都有借鉴意义,为我国油田可持续发展供了重要的决策支持。

[参考文献]

- [1]刘志斌. 油田开发规划产量构成优化模型及其应用. 石油学报. 2004. 25(1)
- [2]殷爱贞. 油田产量优化的多目标规划模型. 石油大学学报(自然科学版). 2003. 27(5)
- [3]孙福街. 层次分析法在油田开发综合评价与方案优选中的应用. 中国海上油气(地质). 2002. 16(5)

组织自身的特殊性。中介组织绩效评价应该包括两个方面,一是对中介组织实施的项目绩效评价,二是对中介组织的组织绩效评价。无论是营利性市场中介组织,还是非营利性社会中介组织,其经营活动的主要内容是实施中介项目,如评定价、鉴证、代理、咨询、调查等,因而,评价一个中介组织首先要评价该组织实施项目的结果状况,要对所实施项目的公正性、适当性、持续性等方面进行评价。另一方面,要对中介组织自身的组织绩效进行评价,从财务效益状况、组织的基本资源状况、资产运营状况、组织公共关系与动员资源能力、发展能力状况等方面进行评价。建立中介组织绩效评价体系要兼顾项目绩效和组织绩效两个方面,建立全面的绩效评价体系。

4. 构建中介组织评价指标体系应突出声誉指标内容。规范中介行为的目的是使中介组织依法诚信经营,提高中介组织的社会信任度,使中介组织行为结果真实可靠。因而,声誉指标是中介组织整个评价体系指标的一个重要方面,是中介组织行为能力指标和绩效指标评价的结果性指标。声誉指标主要包括行业影响力、地域影响力、履约情况、信用等级、客户满意度、社会影响等方面。中介组织声誉的好坏影响中介组织的声誉度,中介组织声誉度的高低、等级差别取决于对其中介组织声誉指标的评定。

## 二、中介组织评价内容及指标体系

根据中介组织评价指标体系的基本设想,本文构建了以确保中介行为客观公正为核心,横向分为中介组织基本状况、组织能力、组织绩效和组织声誉四个部分,纵向分为基本指标、评议指标两个层次的评价指标体系。

1. 中介组织评价的内容。一般中介组织评价内容,包括中介组织的基本状况、中介组织的经营管理能力、中介组织绩效、中介组织声誉等四个方面。

基本状况评价。中介组织的素质评价是对中介组织最基本条件的评价,中介组织素质的高低,决定着影响着中介组织的经营管理能力、经营业绩和声誉。中介组织的基本状况素质评价主要包括:机构成立情况、组织结构状况、组织资源状况、经营者素质和员工素质等。

经营管理能力评价。经营管理能力是中介组织存在和发展必须具备的基本能力,对中介组织经营管理能力评价主要包括:组织的基础管理水平、业务开拓能力、项目完成能力、服务产品创新能力、经营发展战略等。

绩效评价。中介组织的经营过程是以项目的实施为依托的,因而,中介组织绩效评价,不仅包括对中介组织整体效益的评价,而且还包括对项目绩效的评价;对中介组织绩效的评价主要指标包括财务效益状况、资产营运水平、偿债能力状况和发展能力状况、项目的适当性、项目的效率、项目效果、项目的社会影响和项目的可持续性。

声誉评价。中介组织声誉是中介组织经营管理水平和中介服务质量的客观体现,声誉是在长期的经营过程中形成的,是由与该中介组织有业务往来的市场主体做出的评价。一般来说,中介组织资质等级高,其声誉度就比较高,声誉就比较好。中介组织声誉评价主要包括:行业或区域影响力、合同履约率、信用等级、服务产品优质率和合格率及其应用状况等。

2. 中介组织评价的指标体系。中介组织的社会责任评价指标体系如表 1 所示。

表 1 中介组织评价指标体系

	基本指标		评议指标	
中介组织 评价指标	中介组织基本情况	U <sub>1</sub>	组织成立情况	U <sub>11</sub>
			组织结构状况	U <sub>12</sub>
			组织资源状况	U <sub>13</sub>
			经营者素质	U <sub>14</sub>
			员工素质	U <sub>15</sub>
	中介组织经营管理能力	U <sub>2</sub>	基础管理水平	U <sub>21</sub>
			业务开拓能力	U <sub>22</sub>
			项目完成能力	U <sub>23</sub>
			服务创新能力	U <sub>24</sub>
			经营发展战略	U <sub>25</sub>
	中介组织的绩效	U <sub>3</sub>	项目的适当性	U <sub>31</sub>
			项目的效率	U <sub>32</sub>
			项目的效果	U <sub>33</sub>
			项目的可持续性	U <sub>34</sub>
			利益相关方的满意度	U <sub>35</sub>
中介组织的声誉	U <sub>4</sub>	财务效益状况	U <sub>36</sub>	
		行业影响力	U <sub>41</sub>	
		地域影响力	U <sub>42</sub>	
		合同履约情况	U <sub>43</sub>	
		信用等级	U <sub>44</sub>	
		服务产品的应用状况	U <sub>45</sub>	

# 关于房地产基本估价方法的探析

东北林业大学土木工程学院 石振武 项 昀

[摘要] 本文介绍了房地产估价的三种基本的方法,在分析了其内涵、适用性的基础上,提出了难点及问题,找出各种方法存在的缺陷,探讨了相应的解决方法。

[关键词] 房地产估价;市场法;成本法;收益法

自改革开放以来,我国房地产业得到了迅猛的发展,市场规模日益扩大。当前,房地产业已经成为了我国的支柱产业之一,对我国的国民经济影响巨大。与此同时,我国的房地产估价业也随着兴起。房地产估价目的主要是为房地产市场交易及其它有关房地产经济活动提供公平合理的价格或价值尺度。房地产估价对保持房地产市场的持续健康发展具有重要作用。

目前,国际国内运用最为普遍的房地产估价方法是市场法、成本法和收益法这三种基本方法。其他估价方法都是这三种方法的派生。因此,深入研究这三大基本方法,对于完善和优化房地产估价理论与方法有重

## 三、构建模糊评价模型

影响中介组织评价的因素较多,具有很大的模糊特点,所以本文采用多级模糊评价方法进行评价。其具体步骤如下:

确定评价因素及其子因素。  $U = \{U_1, U_2, U_3, U_4\}$   $U_1 = \{U_{11}, U_{12}, U_{13}, U_{14}, U_{15}\}$  .....

确定评语集  $V$ 。本指标中  $V = \{V_1, V_2, V_3, V_4, V_5\} = \{\text{很好, 好, 一般, 差, 很差}\}$

确定中介组织评价指标体系之中各指标的权重。本文采用重要程度对比法来进行确定。例如:基本指标权重  $A$  的测定过程如表 2 所表示。同理可以测定评议指标的权重  $A_1, A_2, A_3, A_4$ 。

表 2 中介组织基本指标权重的确定(重要程度对比法)

评价 指标	重要程度对比评价(0,1)		重要程度得分	权数
$U_1$				
$U_2$				
$U_3$				
$U_4$				

通过测定可得到  $A = \{W_1, W_2, W_3, W_4\}$ 。

确定单因素模糊评价矩阵。对评价指标中的相关指标各个因素进行单因素评价,具体办法可以采用专家意见调查。选取一定数量的专家在表 3 中做出选择。由公式  $r_{it} = \text{选择该项的专家数} / \text{专家总数}$  即可得单因素模糊评价矩阵  $R_i$ 。

表 3 单因素模糊评价矩阵

评价 指标	等 级				
	很好	好	一般	差	很差
$U_{11}$					
$U_{12}$					
$U_{13}$					
$U_{14}$					
$U_{15}$					

$$R_i = \begin{bmatrix} r_{i1} & r_{i2} & r_{i3} & r_{i4} & r_{i5} \\ r_{21} & r_{22} & r_{23} & r_{24} & r_{25} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{t1} & r_{t2} & r_{t3} & r_{t4} & r_{t5} \end{bmatrix} \quad (1)$$

其中,  $t$  代表评价因素集  $U_i$  中元素的个数。

初级评价。由第三步和第四步分别得到相关指标的权重和单因素模糊评价矩阵,可依据公式 2 进行初级评价。

$$B_i = A_i R_i = \{b_{i1}, b_{i2}, b_{i3}, b_{i4}, b_{i5}\}, \quad (2)$$

二级评价。把每一个  $U_i$  视为一个元素,用  $B_i$  作为它的评议结果,再构成评判矩阵。

$$B = \begin{bmatrix} b_{11} & b_{12} & b_{13} & b_{14} & b_{15} \\ b_{21} & b_{22} & b_{23} & b_{24} & b_{25} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ b_{i1} & b_{i2} & b_{i3} & b_{i4} & b_{i5} \end{bmatrix}$$

如评价结果之和不为 1,将它进行归一化处理。最后,根据最大隶属度原则,确定中介组织经营的最终效果。

## 四、结束语

由于我国中介组织评价体系涉及范围广、影响因素多、政策性强,再加上不同行业的中介组织在组织形式、服务内容、服务形式等方面差别很大,因而,要建立一套评价中介组织的通用评价体系的确非常复杂。从这个角度看,本文所构建的指标评价体系还稍显粗略,但是对于中介组织的规范与成长而言,它又确实是非常必要的。希望它能作为我国中介组织自律、他律的依据,促进其健康的发展。

[参考文献]

- [1] 邓国胜《非营利组织评价》, [M], 社会科学文献出版社, 2001.
- [2] 王名《非营利组织管理概论》, [M], 中国人民大学出版社, 2002.
- [3] 张跃、宿芬《模糊数学方法及其应用》, [M], 煤炭工业出版社《价格理论与实践》, 1999.
- [4] 张云德《社会中介组织的理论与运作》, [M], 上海人民出版社, 2003.