

文章编号:1002-980X(2006)06-0105-03

论虚拟企业的信任机制

邵 炜

(安徽财经大学 管理学院,安徽 蚌埠 233030)

摘要:信任机制是虚拟企业运作的重要基础。它可以有效减少虚拟企业运作的交易成本、降低经营风险、提高虚拟企业的反应能力与运作效率。从虚拟企业内部及其外部社会环境两个方面,通过建立虚拟企业成员共同愿景、建立合作信任文化、建立公平的利益分配机制、建立机会主义防范机制以及建立社会信任机制、降低信息的不对称性、培育良好的社会信任文化等手段构建虚拟企业的信任机制。

关键词:信任;信任机制;虚拟企业

中图分类号:F27 **文献标志码:**A

20世纪末,以Internet的普及和电子商务的出现为标志,人类社会向信息化时代迈进。而企业面对不断变化的环境,为求得生存与发展必须具有高度的柔性和快速反应的能力。为此,现代企业向组织结构简单化、扁平化方向发展。基于信息技术,以实现共赢为目的的虚拟企业应运而生。

一、虚拟企业信任问题的提出

虚拟企业是指多个分散在不同地域的企业为了快速捕捉市场机会,通过信息网络在快速和全球的时空中相互联结而形成的动态联盟。更为具体地说,虚拟企业是一些独立的厂商、顾客、甚至竞争对手,以商业机遇中的项目、产品或服务为中心,充分利用各自的核心能力,广泛利用以Internet为核心的信息技术,以合作协议、外包、战略联盟、特许经营、甚至成立合资企业的方式所构建的以赢利为目的的、动态的、网络型的经济组织(赵磊,马唯为,2002)。虚拟企业通过集合各成员的核心能力和资源,在管理、技术、资源等方面拥有更强的竞争优势,通过分享市场机会和顾客而实现共赢。

虚拟企业的核心是合作。在虚拟企业的组织架构中,一个企业和其他市场主体之间的合作在范围、形式、对象、动机和时间与空间跨度上是多种多样的,既有同上、下游企业的合作,也有同竞争对手、顾客的合作;既有在研究开发领域的合作,也有在生产 and 营销领域的合作;既有战略联盟、合资企业等高级

形式,也有特许经营、交叉销售等普通形式;既有出于弥补自身资源和能力不足的动机,也有出于拓展市场、进入新的行业领域的动机;既有长期合作,也有短期合作。因而,企业和其他市场主体之间的合作关系是相当复杂的,受到多种因素制约和影响的。

首先,虚拟企业突破了传统的企业组织机构的界限和层次,它没有办公中心,也没有组织图,更没有传统组织的层级。虚拟企业也不是法律意义上独立完整的经济实体,不具备独立的法人资格,它没有自身的资本结构,没有监事会。这种多个独立企业临时性合作的特点决定了传统企业组织中的控制方法,例如设立董事会、投票分配和相互持股等在虚拟企业中并不适用。

其次,虚拟企业的成立是基于市场机会的出现,而当市场机会消失时,虚拟企业也会随之解体。在虚拟企业运营的过程中,可能有新伙伴的加入或原有成员的退出。这种动态性的特征使虚拟企业有较大的灵活性。但另一方面,也会导致出现机会主义的危险。

因此,固然“共赢”是虚拟企业合作的黏合剂,但合作不可缺少的基础则是信任。Max Weber的观点是:人与人之间只有在具有广泛信心与信任的基础上,财物交易方成为可能。彼得·马歇尔等指出:对于虚拟组织来说,基本的成功要素是一个共同的目标、互相信任的关系、意愿共担风险和基于虚拟组织存在基础上的相互受益。

收稿日期:2006-02-28

作者简介:邵炜(1976-),女,安徽蚌埠人,安徽财经大学管理学院讲师,管理学硕士,主要从事国际企业管理研究。

二、信任的涵义

“信任”原是心理学概念,后来被引入经济学、管理学的领域,用于人与人或经济实体之间的关系研究。

对于“信任”的含义,有些学者给出了以下解释。从信仰的角度, Sabel 认为:“相互信任就是合作各方坚信没有一方会利用另一方的脆弱点去获取利益”。从控制的角度, Mayer Davids 和 Schoorman 则认为:“相互信任就是尽管一方有能力监控和控制另一方,但它却愿意放弃这种能力而相信另一方会自觉地做出对己方有利的事情”。而站在意愿的角度, Anderson 主张:“信任是合作双方愿意接受短期混乱的程度,混乱程度越高,它们就越认为混乱会在长期合作关系中消失”。

虚拟企业中的信任具体包括以下几层涵义:

- (1) 坚持履行合同的各项条款;
- (2) 坚持较高的行为标准,如诚实、公平、遵守承诺等;
- (3) 坚持积极的合作态度,如信息共享、联合开发产品;
- (4) 相互理解支持。

三、信任在虚拟企业中的重要作用

虚拟企业成员之间的相互信任对于虚拟企业的运作有如下的重要作用:

(一) 可以减少运作的交易成本

虚拟企业不同于传统的科层制企业,成员企业之间是以协议为纽带的联盟关系。为了防范机会主义行为的发生,企业在合作时通常在协议中会尽可能详细地制订防范措施,而且在合作中还必须对合作者进行有效的激励和监督。但是随着合作关系的发展,要维持良好的效果,激励与监督成本有递增趋势,否则效果则会递减。而通过培养成员企业之间的互相信任,可以提高其自觉性,减少对合约的细节化的要求,从而减少签约成本、监督及激励成本,使交易成本下降。

(二) 可以有效降低企业的经营风险

虚拟企业的经营风险产生于以下几个原因:(1) 外部市场需求不断变化,导致经营风险;(2) 由于虚拟企业成员来自不同的社会和产业环境,技术背景、企业文化背景和管理模式等不尽相同,导致管理风险增加,并可能直接导致管理失控,如企业在合作中出现项目延期、质量缺乏保证等等,将直接影响虚拟

企业的成功运作;(3) 成员企业可能的机会主义行为导致道德风险。从管理的角度来看,第一种风险是不可控的,而后两种风险是可控的。虚拟企业合作伙伴之间相互信任、沟通和理解,有利于来自不同背景的企业合作的成功运作;此外,相互信任的合作伙伴关系在关键时刻,如一方处于困境时能表现出理解与关心,及时快速地给予支持和帮助,则较少发生机会主义行为。

(三) 可以提高虚拟企业的反应能力与运作效率

对于虚拟企业来说,信任意味着遵守合同,因此减少了不必要的摩擦和矛盾、谈判与协商以及由此引起的时间耗费。其次,相互信任使合作伙伴随时准备交换信息并履行非正式承诺。第三,相互信任使成员企业信息沟通和合作意愿大大加强。通过在产品设计与开发、生产制造及市场销售等方面的信息交流及反馈、知识共享,可以及时了解市场需求,缩短产品开发周期,降低生产制造成本,从而使运作效率提高。另外,相互信任在合作关系的投入上也较积极和有信心。这有利于合作的成功及合作收益的提高;例如出于信任而加大在双方共同事业上的投入以提高对客户快捷服务的响应能力。

四、构建虚拟企业的信任机制

如上所述,信任对于虚拟企业的运作有举足轻重的作用,合作企业的相互信任是虚拟企业存在与发展的基础和保障。然而构建虚拟企业的信任机制存在着很多困难。虚拟企业成员有复杂的背景,在管理模式、企业文化、技术背景等方面均有较大差异,需要时间来磨合以达到默契融合,以实现相互信任;此外,虚拟企业是临时性的动态联盟,随着市场需要而产生,一旦市场机会发生改变,合作关系即解除。显然,这些不利于发展虚拟企业合作伙伴之间的信任关系。构建虚拟企业的信任机制要求从虚拟企业联盟内部和其所处的外部环境两个方面来进行:

(一) 构建虚拟企业内部信任机制

1. 建立虚拟企业成员共同愿景。当虚拟企业成员之间的关系进一步发展可预期带来更大的互惠时,它们的相互信任关系将得以强化。而如果成员企业没有协调一致的目标,就会产生冲突,形成对立。因此,虚拟企业应该建立合作伙伴共同的愿景,强调合作的重要性与相互利益的相关性。

2. 建立共同的合作信任文化。虚拟企业由具有不同背景特征的企业组成,影响它们合作的文化因素主要有母国的社会文化和各自的企业文化

(Parkhe, 1998)。合作企业的社会背景和企业文化越接近,它们的思维和行为模式越一致,越容易被各方接受的合作文化。这种共同的合作文化能减少合作企业间的矛盾冲突,保证相互信任受到最小的干扰和破坏。但是,在多元化和全球化的今天,很难使虚拟企业的合作各方都具有相同的社会和文化背景。因此有效的建立合作信任文化的方法应该是各成员企业尽可能地进行良好的沟通,认识文化差异及其对虚拟企业运作的影响,通过跨文化培训等手段,相互学习,形成能够被各成员企业接受的合作信任文化。

3. 建立公平的利益分配机制。对参与虚拟经营的企业来说,其根本目的是为了经济收益。虚拟企业合作关系的建立意味着新的利益分配格局的形成,其利益是否能够在成员企业之间合理分配成为决定合作成败的关键。虚拟企业中的各方除关心自己的预期收益绝对值外,还关心自己所获得的收益在合作所创造的总价值中的相对份额。即使一个合作企业在虚拟经营中没有受到什么损失,但如果它没有获得与其付出相应的收益的话,它也会觉得受到伤害。所以正确分配虚拟企业合作所创造的价值对于建立公平的氛围是很重要的。如果利益分配不公平,虚拟企业中的信任关系就会遭到破坏。

4. 建立有效的机会主义防范机制。对于虚拟企业中内的任何一家成员企业来说,如果它确信联盟内的其它成员会信守诺言,那么它也很可能表现出很强的可信度。而要使每个成员的行为理性化,尤其要抵抗住外部的巨大诱惑,就需要在虚拟企业内部建立一套合理的阻止相互欺骗、防止机会主义行为的规范机制。(1) 提高欺骗的成本。首先必须提高退出壁垒,也就是说如果企业放弃合作关系,那么它的某些资产,如不可撤回性投资、场所资产、人力资本资产和商誉资产都将受到很大的损失。此外,还可通过保护性合同,或合法的契约来阻止机会主义行为,对不合作的行为或违约行为进行惩治。(2) 增加合作的收益。(3) 建立长期的合作关系。

(二) 构建虚拟企业外部信任机制

1. 以法制促进社会信任机制的建立。加强法制建设,建立一套使守信者得到利益,失信者必然付出代价的制约机制,以维护正常的市场秩序。首先,完善信用管理相关法律法规,避免出现法律法规上的灰色地带,使不守信的人有漏洞可钻。其次,加大执法力度,改变目前失信行为被发现的可能性小而且处罚力度不够的现状,提高法律监管的威慑力,使法

律真正成为维护信用关系,保护守信的市场交易人的合法权益,追究失信者违约侵权责任的有力武器。最后,制定公开信用信息的法律法规,为商业化的社会信用中介机构开展企业信用信息的搜集、保存、评级、服务等业务提供基本的法律依据,改变信用中介行业发展和管理缺乏法律基础的状况。

2. 政府介入,降低信息的不对称性。机会主义的产生主要是因为信息的不对称造成的,信息是虚拟企业成员是否遵守信用的基础。在知识经济时代,信息日益成为企业获取竞争优势的重要资源。但信息不对称使企业处于信息劣势,面临巨大的市场不确定性,从而成为企业失信的重要因素之一。而政府则是最大和最权威的信息源,政府在解决信息不对称方面的作用主要体现在政府为公众提供信息服务。因此,政府要实现信息公开化、透明化,使公众获得客观完备信息,避免由于信息不对称带来的信用风险。政府应利用所处的特殊地位,及时地搜索、分析、整理各方而信息,传递到市场各方面去,提高全社会的信息共享程度,即政府要为公众提供信息服务。

3. 培育良好的社会信任文化。利用社会宣传工具,倡导信用观念。依靠道德建设培育企业信用意识,强化企业信用观念,企业信用教育应该贯穿于产权、法律等正式制度建设的始终,为其提供社会伦理基础。把道德建设与制度建设紧密结合起来,互相联系、互相补充,共同发挥作用。在全社会营造“诚实守信”的舆论环境,大力倡导“明礼诚信”,增强全社会遵守社会信用规则的自觉性,树立企业信用新理念,使信用道德作为社会主义市场经济的内生素和力量来规范市场经济秩序,努力形成与市场经济发展相适应的健康、和谐、积极向上的道德规范。

参考文献

- [1] Charles Handy. Trust and the Virtual Organization. Harvard Business Review, May-June, 1995, 40 - 50
- [2] Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, D. F. An Integrative Model of Organizational Trust. Academy of Management Review, 1995 20(3), 709 - 734
- [3] Sabel, C. F., Studied Trust: Building New Forms of Cooperation in a Volatile Economy, Human Relations, 1993 46(9), 1133 - 1170
- [4] 赵磊, 马唯为. 西方虚拟企业理论述评[J], 中外企业家, 2002(4)
- [5] 王冰, 顾远飞. 族群的知识共享机制和信任机制[J], 外国经济与管理 2002(5)
- [6] 解树江著: 虚拟企业——理论分析、运行机制与发展战略 [B], 经济管理出版社, 2002

(下转第 99 页)

自权重、目标值。

华润集团业绩评价系统与企业战略密切相关,其目的是以评价各利润中心及其负责人业绩为手段来实现企业战略目标。各利润中心采用平衡记分卡原理,根据自身目标与实际建立包括财务、顾客、营运、学习等四方面的业绩评价指标体系,选择合理的评价方法和评价标准,通过预算和协商确定各项指标权重和目标值。该业绩评价体系的建立与运行体现出高度的系统性、集成性、权变性和适应性。

四、结语

企业内外部环境的变化将不断对企业生存与发展提出变革内部业绩评价系统的新要求,并影响企业内部业绩评价系统的设计与实施。欲以统一和固定的模式和指标体系来评价企业内部业绩是行不通的。以权变的思想、采取权变的方法是有效解决企业内部业绩评价问题的唯一途径。企业内部业绩评

价系统既是一个复杂的理论问题又是一个复杂的管理技术问题,它的特点决定其适用范围是有限的,适用企业包括多元组织结构的企业集团、分权管理的企业、面临竞争压力较大的企业、成本管理较高的企业、智力资本较大的知识型企业等。企业内部业绩评价的高度权变性和系统性,也决定了其系统的设计与实施必须专业化。

参考文献

- [1] 何太平. 企业绩效评价理论及其适用性[J]. 技术经济, 2003(3)
- [2] 王若晨. 国有企业内部业绩评价体系探讨[J]. 改革与战略, 2005(3)
- [3] 吴文具. 企业集团管理业绩评价指标的选择[J]. 经济论坛, 2004(6)
- [4] 张先治, 池文华. 内部评价控制系统的设计方法[J]. 新理财, 2004(7)
- [5] 卢毅, 孙云. 企业家人力资本管理评价的权变分析[J]. 工业技术经济, 2004(5)

Right Degenerative Analysis to Internal Performance Evaluation System

LU Yi¹, HUANG Hong-xing¹, HAN Yur-qi²

(1. Changsha University of Science & Technology, Changsha 410076, China;

2. Nanjing University of Science & Technology, Nanjing 210094, China)

Abstract: Performance evaluation is an important means to strengthen internal control and enhancing the overall efficiency for enterprises. New performance evaluation requirements have been put out with the development of evolving internal and external environment. The theoretical studied the internal evaluations of performance - related theory with right degeneration theory, discussed the contents, indicators, methods and other constituent elements of the internal performance evaluation system with an empirical analysis. The theoretical provides effective methods to reform the internal enterprise performance evaluation system.

Key words: Internal performance; Evaluation Theory; Evaluation system; Constituent elements; Right degenerative

(上接第 107 页)

On Trust Mechanism of Virtual Enterprises

SHAO Wei

(School of Management, Anhui University of Finance & Economics, Bengbu Anhui 233041, China)

Abstract: Virtual operation is a one of the major trend of international industry. Trust mechanism serves as a basis of virtual enterprises in that it can effectively cut down the transaction cost, reduce the operational risk and improve the reaction ability as well as the efficiency of a virtual enterprise. To construct trust mechanism of virtual enterprises, both internal and external factors must be taken into consideration.

Key words: trust; trust mechanism; virtual enterprise