

建设工程项目中信任产生机制研究

乐云, 蒋卫平

(同济大学 经济与管理学院, 上海 200092, E-mail: dongfangweiping@163.com)

摘要: 建设工程项目中参与单位之间特别是业主和承包商之间的负面关系成为困扰建筑业发展的一大难题。业主和承包商之间存在负面关系, 其重要原因是缺乏信任。文章在对信任产生机制进行综述的基础上, 提出了建设工程项目中信任产生的因素, 即受信方特征和施受信双方关系特征。分析了各项因素对信任产生的作用, 并最终构建信任产生机制的概念模型。

关键词: 建设工程项目; 信任; 产生机制

中图分类号: F407.9 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-8859 (2010) 03-313-05

Occurrence Mechanism of Trust in Construction Projects

LE Yun, JIANG Wei-ping

(School of Economics and Management, Tongji University, Shanghai 200092, China, E-mail: dongfangweiping@163.com)

Abstract: In construction projects, the negative relationship among participants occurs especially between the project owner and the contractor. One of the most important reasons for the negative relationship between the project owner and the contractor is lack of trust. Based on the review of occurrence mechanism of trust, this paper put forward the whole logic framework for trust occurrence in construction projects which contains the characteristics of the trustee and the characteristics of the relationship between the trustor and the trustee. The characteristics of the trustee include reputation, competence and promise-keeping. The characteristics of the relationship are their communication, reciprocity and contract. The functions of each factor to occurrence of trust were analyzed and a conceptual model for occurrence mechanism of trust was established.

Keywords: construction project; trust; occurrence mechanism

在建设工程项目中参与单位包括业主方、承包商(工程总承包商和分包商)、供应商、监理单位、项目管理单位以及政府监督部门等, 共同构成了项目的复杂的组织系统。项目参与方之间特别是业主与承包商之间, 其关系一直存在负面相关性。负面关系体现为: 业主和承包商互不配合, 各自的目标存在很大冲突; 双方之间的小摩擦往往演化为争端(Dispute); 双方在合作过程中互相防备, 很难取得理想的合作效果。业主和承包商的这种负面关系所导致的问题将影响项目的进度、质量、成本以及这些参与方的长期关系。这种负面关系存在的一个重要原因是工程项目中信任的缺乏, 特别是业主和承包商之间信任的缺乏。业主和承包商之间的信任

有利于双方建立合作关系, 而不是竞争的负面关系。信任的作用远不止此, 信任还可以减少交易费用; 减少监督和控制, 从而减少组织的运行费用; 减少机会主义行为; 提高合作绩效; 促进业主和承包商合作文化的建立以及合作团队和谐地工作。

既然信任具有如此多且重要的有益作用, 那么在建设工程项目中探究信任如何产生与发展, 将对工程项目实践具有很好的启示和指导意义。本文以该系统的核心组成部分业主和承包商(下文中无特殊说明时指工程总承包商)为研究对象, 研究两者之间的信任如何产生。

1 有关信任产生机制研究的文献综述

目前对信任产生机制的研究主要分为两类: 一类是在各自的研究背景下探索并验证影响信任的具体变量^[1, 2]; 另一类是从理论角度讨论信任的建立机制^[3]。这两类研究方法可以分别称之为前因性

收稿日期: 2010-04-07.

基金项目: 上海市科委世博科技专项课题(08dz050700);

国家自然科学基金面上项目(70972071).

研究和机制性研究^[4]。

1.1 信任产生的前因性研究

信任产生的前因多种多样,学者对其研究的结果也各不相同。文献[1]曾系统总结过前人对信任产生的前因的研究文献。杨静在此基础上,增加了后来者的研究成果^[5]。本研究又在文献[5]基础上,增加对信任产生的前因的重要研究成果,如表 1 所示。

表 1 信任产生的前因性研究文献

作者	自变量
Boyle and Banacich (1970)	过去交往经验,“囚徒困境”的警惕
Bulter (1991)	有效性、能力、一致性、谨慎、公平、诚实、忠诚、开放、完全相信、履行承诺、包容
Cook and Wall (1980)	行为可信性、能力
Booth (1998)	诚实、可靠、能力、名誉
Dasgupta (1988)	面对惩罚的可信性、遵守承诺
Deutsch (1960)	能力、生产意图
Dyer and Chu (2003)	可靠、公正、善意
Farris, Senner, Butterfield (1973)	开放、情绪、组织规范
Frost, Stimpson, Maughan (1978)	对供方的信赖性、利他主义
Gabarro (1978)	开放、先前成果
Giffin (1967)	专家、信息来源可靠性、意图、动力、个人吸引力、名誉
Good (1988)	能力、意图、供方行为说明
Hart et al. (1986)	开放/一致性、价值共享、独立/反馈
Hovland, Janis, Kelley(1953)	专业技术、欺骗的动机
Johanson-Geroge, Swap(1982)	可靠性
John, Jame, Bruni (1975)	能力、个人期望相关的行为
Kee, Knox (1970)	能力、动机
Larzelere, Huston (1980)	善意、诚实
Lieberman (1981)	能力、诚实
Mishra (1996)	能力、开放、同情心、可靠性
Ring, Van de Ven (1992)	正直、善意
Rosen, Jerdee (1977)	能力、组织目标
Sitkin, Roth (1993)	能力、共同价值观
Solomon (1960)	善意
Strickland (1958)	善意
* Schindler P L, Thomas C (1993)	正直、能力、承诺、开放性 ^[6]
* Mayer (1995)	能力、正直、仁慈
* Das, Teng (1998)	信息交流、互相改变 ^[7]
* Bulter, Gill (1995)	宽泛的目标、有保留的期望 ^[8]
* Avinandan, Prithwiraj (2003)	共同的价值观、沟通、机会主义行为 ^[9]

资料来源:杨静(2006);带*者为作者添加的文献。

一般地,对信任产生的前因的系统性研究应包括 3 个方面:即受信方特征、施信方特征和双方交往特征。但从上述文献反映的情况来看,研究却主要集中在受信方特征和双方交往特征上,涉及施信方特征的研究不多。

1.2 信任产生的机制性研究

机制性研究主要探讨信任的建立过程。Zucker 对信任产生机制的研究具有重要的影响^[10],她将信任的产生机制分为 3 类:即基于过程的信任、基于特征的信任和基于制度的信任。基于过程的信任源于过去的交往经验,基于特征的信任源于受信方的背景或社会相似性。如根据他人与自己在家庭背景、种族、价值观念等方面的相似性的多少,来决定是否给予信任。基于制度的信任与非个人型的社会规章制度息息相关。

从建设工程项目领域为数不多的关于信任的研究文献来看,促进信任产生的受信方的特征主要包括受信方的信誉、能力和言行一致性。施受信双方的关系特征主要包括双方的沟通、相互性与合同。实际上,施受信双方的关系特征涉及了双方关系发展过程中的动态因素,所以也包含了信任产生的机制性研究的一些内容。

2 受信方的特征与信任的关系

受信方特征是指由于受信方具备的导致信任产生的特征,如受信方的信誉、能力等。在建设工程项目领域,受信方的信誉、能力是被提及的信任产生的重要因素。此外,受信方的言行一致性也是影响施信方是否给与信任以及多大程度信任的重要因素。综上所述,在建设工程项目领域针对信任产生机制的研究中,受信方的特征主要包括受信方的信誉、能力以及言行一致性。

2.1 受信方的信誉与信任的关系

根据《美国传统词典》的解释:“信誉是公众对某人的评价,或者是,归于某人或某物的独特的特征或特点”,即信誉是一个交易者在市场中给其它的交易者留下的印象,这些印象来自于他以前的交易^[11]。

这些以前交易中的表现成为了人们判断交易一方今后表现的依据之一。如果交易一方过去的表现形成了人们对其恶劣的印象,那么就没有理由相信他今后会有良好的表现。如果交易一方过去的表现在人们心目中形成了口碑,则其在将来交易中诚实守信的可能性就比较大,所以有理由信任他,相信他不会做出对施信方有害的事情。在建设工程项目中业主倾向于信任在过去项目中圆满地完成各项工作任务、与业主方相处良好的承包商,而对于信誉不好的承包商则在招标阶段就将其拒绝。因此,可以认为受信方的信誉越好,施信方对其的信

任越高。

2.2 受信方的能力与信任的关系

能力是信任产生的一个非常重要的原因。交易双方达成交易的目的就是各取所需,而各自所需要的又需要对方来完成或提供。如果一方没有能力完成或提供另一方所要求的事情或事物,另一方的目的不能达到,交易的意义也就不存在了。即使双方达成交易,在完成交易目标的过程中,一方显示出的能力不足以完成对方的要求,则对方的信任会大大降低,并立即采取有关措施来促进己方目标的达到。

在工程项目中倘若业主和承包商双方都不具有满足对方需求的能力,连工程任务的完成都是问题,信任也就很难产生。相互依赖是信任的前提之一,而一方被依赖的条件就是它具有被依赖的能力。正如,业主依赖承包商的能力来完成工程项目,而承包商则依赖业主的财务能力来获得资金。因此,同样可以认为受信方的能力与信任呈正相关性。

2.3 受信方的言行一致性与信任的关系

言行是指承诺和行动的关系。承诺在先,行动在后,行动实现了承诺,就是言行一致。这与国外文献中的“Promise Keeping”的含义是一致的。当承诺不能实现时,会给项目的顺利开展带来很大的危害。原来建立在这些承诺基础上的计划被迫修改,甚至是原来按计划作出的努力也可能是无用的,这可能带来成本的巨大损失。

一致的言行之所以能够导致信任,是因为言与行的一致性,使得施信方对受信方的行为具有可预测性,施信方完全相信受信方在将来一定能够实现诺言,从而可以对其完全信任。而承诺不能实现或者言行不一致,能导致人们不能对其行为预测,从而不敢托付重要任务,信任也就很难存在。所以,受信方的言行一致性越高,施信方对其的信任也越高。

3 施受信双方交往的特征与信任的关系

施受信双方关系特征是指施信方和受信方在相互交往或互动关系所具备促使信任产生的特征。这种关系主要体现在双方的沟通、相互性及合同 3 个方面。

沟通是施受信双方关系保持的渠道和桥梁,没有沟通,双方的合作关系很难维持下去。此外,沟通在一定程度上可以减少信息不对称所带来的问

题;沟通也可以增加双方的了解,减少误会和冲突,从而增加双方的信任。

合同则是体现了施受信双方关系的“硬”的方面,具体规定了双方的责任和义务。相互性则体现了施受信双方关系的“软”的方面,它代表了双方在合作的过程中对合同外出现的不确定事件的处理时,能否体谅对方,以及对方做出牺牲时,能否回报对方。

3.1 双方沟通与信任的关系

良好的沟通使相关信息准确、及时地交流,是项目成功的重要因素。项目合作双方通过沟通能够明确角色和责任,以有利于项目工作的开展。通过沟通能够理解对方的观点、意图,并提出自己的观点让对方明白,了解对方的反应,这些都是信任的基础。当然,业主和承包商应该是真诚地、善意地沟通,而不是为了一己私有而隐瞒地沟通。

反之,不当的沟通不利于信任的建立,并且有损于信任的保持。当一方在沟通中存在谎言时,其言已经不能相信了,同时因为是谎言,必定与行是不一致的,其行也不能相信了。言行都不能相信则言行不一致的一方很难得到另一方的信任。可见,不当的沟通对信任具有巨大的破坏作用。此外,可以发现,沟通与言行一致性之间是有关联的。

3.2 双方的相互性与信任的关系

相互性(Reciprocity)是指一方为对方做出贡献时,另一方理应有所回报即同样做出对对方有益的行动,相互性中体现了公平性。在建设工程项目中,合作双方相互利用对方的优点来获得各自的利益。

相互性在博弈论中有广泛的研究。博弈论基本观点是:一方为对方做出贡献时,另一方不一定会有相应地回报,而会权衡自身利益,只有在有利于自身时才会做出对方所期望的回应^[12]。但也有研究表明人们倾向于做出回应性的行动,即使该行动与自身利益相违背。研究发现,当应回报的一方能够将自身利益最大化时,有 20%人选择不回报^[13]。所以项目合作一方在决定是否对另一方给予信任时,需要考虑双方之间的相互性,即另一方是否愿意回报。

在建设工程项目中业主和承包商之间也需要这种相互性。由于建设工程项目中存在很多的不确定性,合作双方在处理这些不确定性时需要考虑对方的利益。例如,承包商资金周转困难,业主方提供支持,承包商加快施工进度,争取工程提前竣工。

这些行为又是相互的，无缘由地为对方付出的情况是不存在的。一旦付出的一方得不到相应的回应，对对方的信任将会减少。由于建设工程项目的不确定性，业主和承包商之间的相互性就显得特别重要。

3.3 双方的合同与信任的关系

在建设工程项目中，传统的标准合同被指责为鼓励非合作行为，使合同双方只顾各自利益，不利于信任的产生。并且合同条款中风险在业主和承包商间的不合理分担，也阻碍了信任的产生^[14]。

但是完备严谨的合同与信任之间，也存在积极的相关的一面。文献[15]提出存在契约型信任。条款细致的合同能将交易双方之间可能发生的情况都事先规定了处理措施，因而能一定程度上减少风险，所以完备的合同有利于计算型信任的产生。

在完备的合同中，考虑到了双方可能出现的一些机会主义行为，而设置了惩罚条款，同时制定了奖励条款，将对方行为加以引导。这本身是不信任的一种表现。这主要有 3 个方面的原因。

(1) 各项条款可能限制双方对协议进行狭义的理解，从而违背了制定协议的本意。

(2) 固定的条款将双方应对不确定性时进行互惠的行为的机会大大减少。

(3) 将失败的情况都进行考虑，容易使对方对信任生疑，不利于双方的互相信任。

所以，双方的合同对信任的作用是矛盾的，完备的合同有利于计算型信任的产生和发展，但又不利于关系型信任的产生和发展。

4 信任产生机制概念模型的构建

根据上述讨论，可知受信方特征和施受信双方关系特征对信任的产生和发展具有重要的影响。因此，可以据此构建信任产生机制的概念模型。但为了使这个模型更为完善，尚有必要将受信方特征以及双方关系特征的关系作出探讨。此外，也有必要阐述信任的两种不同类型，以及两者之间的关系。

4.1 受信方特征与双方关系特征间的关系

受信方特征与双方关系特征实际上分别代表了静态的因素和动态的因素。这也是本模型构建的系统性的体现。信誉是过去所有表现、历史记录反映，是具有积累性的，一个信誉差的业主和承包商不可能在一个项目中就赢得好的信誉。同样，能力也具有积累性，一方的能力也不是一朝一夕所能提高和改善的。此外，言行的一致性反映的是交易

一方的行为特性，欺骗成性的交易一方的言行可以假装得一时，但总会在面临关键利益时显示出真正的面目。所以，受信方特征基本上代表了静态的因素（相对于每个项目生命周期而言），在整个项目生命期内都不会有大的变化。

双方关系特征则具有动态性。沟通的过程、结果都是在不断变化的。相互性也具有动态性，可能在某个时段，一方对另一方的牺牲行为，感激和回报得十分及时，相互性就很好；而在另一个时候，可能相互性就不高。合同也是如此，即使是已经签订了合同，在项目进展的过程中，还可以进行变更。所以双方关系特征代表了动态的因素，在整个项目生命期内不断变化。

4.2 信任的类型以及各自之间的关系

在信任理论中，信任可以被划分为计算型信任、关系型信任和法制型信任。计算型信任主要通过理性地计算，在认为自身利益不会受到损害时产生。而关系型信任则是通过交往和了解产生，带有感性色彩。法制型信任主要是因为违反法律制度的成本过高而产生，在此不作探讨。

计算型信任与关系型信任的关系如图 1 所示，在建设工程项目中情况确实大致如此。在建设工程项目初期，业主方和承包商双方的交往尚不多，此时的交往多半带有计算性的成分在内，如考虑对方是否有能力完成某项工作任务；处理工程的某项不确定事件，要考虑到自身利益不受损害。而随着双方不断地交往，双方人员之间建立工作关系和私人关系，双方在处理很多事情时计算性成分会减少，而感情的成分会增多，如业主在处理工程变更时考虑到承包商的低价中标，很难盈利，批准承包商的相对高但在合理范围内的价格请求。所以，计算型信任有利于关系型信任的产生。

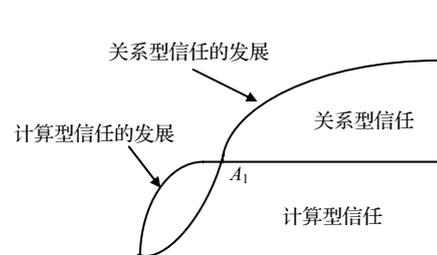


图 1 计算型信任与关系型信任的关系

(注：A₁处一部分计算型信任转化为关系型信任)

根据以上各部分的分析，可以构建建设工程项目信任产生机制的概念模型，反映哪些因素有利于

哪种类型的信任的产生,以及两种信任之间的关系,如图2所示。

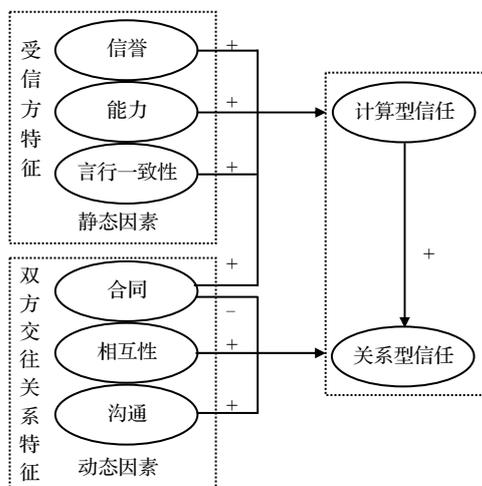


图2 建设工程项目中信任产生机制的概念模型

5 结语

建设工程项目中信任的影响因素很多,借鉴信任理论,将影响信任的因素分为受信方的特征和施受信双方关系的特征。受信方特征包括信誉、能力和言行一致性。双方关系特征包括沟通、相互性和合同。受信方特征与双方关系特征分别代表了一个项目中对信任进行影响的静态因素和动态因素。受信方特征对信任的产生具有促进作用。除合同以外的双方交往关系特征对信任的产生同样具有促进作用。合同对计算型信任的产生具有有益的作用,而不利于关系型信任的产生。而计算型信任又有利于关系型信任的产生。据此,构建了信任产生机制的概念模型,尚需要在工程项目实践中进行下一步的检验。

参考文献:

- [1] Mayer R. C., Davis J. H., Schoorman F. C. An integrative model of organizational trust[J]. *Academy of Management Review*, 1995, 20 (3): 709-734.
- [2] Anderson J. C., Narus J. A. A model of distributor firm and manufacturer firm working partnership[J]. *Journal of Marketing*, 1990, 54 (1): 42-59.
- [3] 金玉芳,董大海. 消费者信任影响因素实证研究—基于过程的观点[J]. *管理世界*, 2004 (7): 93-100.
- [4] Ali Haider, Sue Birley. The role of trust in the marketing

- activities of entrepreneurs establishing new ventures[J]. *Journal of Marketing Management*, 1998, 14, 749-763.
- [5] 杨静. 供应链内企业间信任的产生机制及其对合作的影响[D]. 浙江: 浙江大学博士论文, 2006.
- [6] Schindler P L, Thomas C. The structure of interpersonal trust in the workplace[J]. *Psychological Reports*, 1993, 73 (2): 563-574.
- [7] Das T. Teng B. Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances[J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23 (3): 491-512.
- [8] Butler R., Gill, J. Learning and knowledge in joint-ventures: The importance of trust[C]. Paper presented to the British Academy of Management annual conference, Sheffield, 1995.
- [9] Avinandan Mukherjee, Prithwiraj Nath. A model of trust in online relationship banking[J]. *International Journal of Bank Marketing*, 2003, 21 (1): 5-15.
- [10] Lynne G. Zucker. Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840 ~ 1920[M]. In B. M. Straw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol 8, pp 53- 55. Greenwich, CT: JAI Press, 1986.
- [11] Massa M & Simonov A. Reputation and interdealer trading: microstructure Analysis of He Treasury Bond Market[J]. *Journal of Financial Markets*, 2003 (6): 99-141.
- [12] Deepak. Trust and reciprocity decisions: The differing perspectives of trustors and trusted parties[J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2004, 94 (2): 61-73.
- [13] Berg J., Dickhaut J., McCabe K. Trust, reciprocity, and social history[J]. *Games Economic Behavior*, 1995 (10): 122-142.
- [14] Lars Huemer. Activating trust: the redefinition of roles and relationships in an international construction project [J]. *International Marketing Review*, 2004, 21 (2): 187-201.
- [15] Sako, M. Prices, quality and trust: how Japanese and British companies manage buyer supplier relation [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

作者简介:

乐云(1964-),男,教授,博士生导师,研究方向:大型复杂工程项目管理;

蒋卫平(1983-),男,博士研究生,研究方向:大型复杂工程项目管理。