

关于建设工程项目信任研究的相关文献综述^{*}

乐云 蒋卫平

(同济大学经济与管理学院, 上海 200092)

摘要: 建筑业生产的低效、项目参与方之间合作关系的有待改善, 使得信任成了重要的研究课题。建设工程项目信任的研究可以分为三类, 即信任的内涵、信任的产生机制和信任的作用。目前的研究处于信任理论的应用阶段, 尚没有结合行业特点, 做深入和具体的开拓, 这将是未来该领域研究的重点。

关键词: 建设工程项目; 信任; 内涵; 产生机制; 作用

0 引言

建筑业生产的长期低效、业主和承包商合同关系中普遍存在的对立情况, 引发了业界一些知名人士对该行业的重新思考, 如著名的Latham报告和Egan报告^[1-2]。这些报告关注到信任成为建设工程项目中的重要问题。

但在建设工程项目领域对信任的研究却是近些年才开展的, 研究成果不是很多, 主要集中在建设工程项目中信任的内涵、产生机制及其作用。系统开展该类研究的有索尔福德 (Salford) 大学在英国工程与自然研究理事会 (Engineering and Physical Sciences Research Council, EPSRC) 资助下进

^{*} 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)。

计—建造项目能够实现设计与施工之间的充分搭接, 更有效地压缩项目总工期。

5 结语

现代工程的工期 (进度) 在工程项目三大目标中的重要性变得更为突出, 工期压缩方法的合理选择对于业主和承包商都具有重要的意义。本文在分析现代工程项目的工期压力的基础上, 研究了工程项目的工期压缩方法、工期的影响因素, 阐述了传统项目的工期压缩方法及其问题, 总结了设计 - 建造项目工期压缩方法的途径。本文对工期压缩的工程项目管理的理论研究和实践运用具有一定的参

行的 “The Trust in Construction Project” 专题研究。

1 信任的内涵

1.1 建设工程项目信任的定义

借鉴对信任的相关理论研究, Wood和McDermott将信任定义为一种意愿, 而该意愿表现为依赖对方并依靠他们的行动, 尽管有可能因此而受到伤害。并且, 他们研究的主要兴趣在于信任对合作意愿的影响^[3]。

该定义主要借鉴了社会心理学对信任的定义, 建设工程项目中具体的信任特性尚没有被体现出来。

1.2 建设工程项目信任的特性

Ellen Lau和Steve Rowlinson从人际间信任和公司间信任两个角度去理解建设工程项目中的信任价值和实践意义。

参考文献

- [1] Mei-yung Leung, Yee-shan chan, Paul Olomolaiye. Impact of stress on the performance of construction project managers[J]. Journal of Construction Engineering and Management, 2008, 134 (8): 644-652.
- [2] Maheswari J Uma, Koshy Varghese, Sridharan T. Application of dependency structure matrix for activity sequencing in concurrent engineering projects[J]. Journal of Construction Engineering and Management, 2006, 132 (5): 482-490.
- [3] 国际咨询工程师联合会, 中国工程咨询协会. 施工合同条件 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2002. PMT

收稿日期: 2010-03-05

任^[4]。公司间信任比人际间信任更容易被理解,但两者都与承担责任和显示合作性有关,并且人际间信任被认为更重要。人际间信任包括诚信、信心、信赖和守信。公司间信任包括信用、信心、信誉和守信。通过对10个伙伴关系(Partnering)项目和10个非伙伴关系项目的问卷调查,他们指出,业主和承包商倾向于信任个人,而分包商则倾向于信任公司。伙伴关系模式不一定比非伙伴关系模式具有更高的信任程度。业主和承包商各自关注人际间信任和承包商信任中的不同内容。

Wood和McDermott通过与建设工程项目中的21位从业人员的半结构化访谈,提炼出以道德为视角,信任应包含的内容为:诚信、遵守诺言、公平/理性、相互性、价值和声誉^[5]。

Malik等通过案例研究发现,建筑业业界人士对信任的理解为真诚的交流、依赖和交付结果^[6]。

以上研究多从实证的角度,挖掘建设工程项目中信任的具体表现形式,但研究数量不多,并且是近几年才开展的。

2 信任的产生机制

在建设工程项目领域中涉及信任产生机制的研究主要集中在阻碍信任产生的原因、信任产生的前因和信任产生的过程。

2.1 阻碍信任产生的因素

建设工程项目具有财务上的短期目标^[7]、参与方的怀疑和不合作态度^[8]、竞争性投标^[9]等负面的特点,这些都不利于信任的产生。

Thompson和Anderson认识到很多标准合同都鼓励非合作行为,考虑各自的目标和价值系统而不考虑对他人以及项目绩效的影响^[10]。

Jannadia M. O.等认为合同条款中风险的不合理分担,项目参与方之间的负面关系包括业主与承包商间关系的传统定式是建设项目问题的主要来源,同时也是阻碍项目信任产生的原因^[11]。

Lars Huemer认为建设项目中的问责传统容易将信任导向为自利,而项目风险是被人为地划分,由不同参与方分担,而不是共同承担,也不利于信任的产生^[7]。

中国香港建筑业检讨委员会(Hong Kong Construction Industry Review Committee)指出低价中标机制使业主认为承包商无法在低价的情况下完成工程,从而处处防备承包商,而承包商为了获利则必须充分利用工程变更或索赔,最终,双方之间很难建立信任关系。

Malik等通过访问调查发现,在以下情形下可能出现信任的破裂:失控情形,对错误的理解,对问题的表达,问题的解决方式。信任破裂与否,关键看这些情形是如何处理的。当失控情形出现时,如果不及时处理而任由其发展会减少信任;对于发生的错误,如果不能站在对方的立场上处理和思考,也会减少信任;对问题的表达应公正并形成一致看法,倘若不能,也会影响信任;对问题应该正视,而不是忽视,忽视问题并且在处理问题时沟通不够,都不利于信任的发展^[6]。

表1为对建设工程项目中阻碍信任产生的因素的总结,从表中可以看出,既有直接原因也有间接原因。

表1 阻碍信任产生的因素

作者	原因
Lars Huemer, 2004	财务上的短期目标、问责传统
Seymore和Rooke, 1995	参与方的怀疑和不合作态度
Dubois和Gadde, 2000	竞争性投标
Thompson和Anderson, 1998	标准合同鼓励非合作行为
Jannadia M. O.等, 2000	合同条款中风险的不合理分担、项目参与方之间的负面关系
中国香港建筑业检讨委员会, 2001	低价中标机制
Malik等, 2007	失控情形、对错误的理解, 对问题的表达, 问题的解决方式

2.2 信任的前因

Sai-On Cheunga等分别从业主和承包商的角度来审视信任产生的原因。从业主的角度来看,决定承包商是否值得信任的因素有:项目目标的完成和咨询方合理的评价;从承包商的角度来看,决定业主是否值得信任的因素是付款的及时性、变更协商的态度、承诺和行为的可靠性(即使在面对不确定性时)^[12]。

Jan Terje Karl sen等认为在项目与利益相关者间建立信任的因素为:沟通技能、行为可靠性、责任

感、真诚、善意、能力、言行一致、里程碑的完成和共同的目标^[13]。

Malik等通过访问调查指出建立信任的因素有：交往经验、问题的解决、共同的目标、相互性和理性的行为^[6]。在交往中，不断表现出可靠性的一方是值得信任的。合作双方在不用向上级反映的情况下解决问题以及上层领导在合同范围之外共同解决问题都有利于信任的建立。共同的目标不仅包括目标的制定还包括对目标共同的理解。相互性是指一方为另一方做出某些牺牲时，另一方理应有所回报。高层被调查者对理性的行为的理解是“专业化”，而生产层被调查者对理性的行为的理解是“随和”和“工作专业化”。

Wong等对Shaw^[14]提出的信任的前因（取得的结果、一致的言行、显示的关心）在新加坡公共基础设施项目中进行了实证。实证的结果验证了这三者有利于信任的建立^[15]。

Wood和McDermott通过对建筑业从业人士的半结构化访谈，总结出受信人的五个特点：能力/信用/可靠性，履行诺言，信心，交流，相互性^[5]。

表2为对建设工程项目中信任的前因的总结。在这些原因中，既有基于受信方一般特征的，又有基于特定主体（如业主和承包商）视角的。

从对阻碍信任产生的原因和信任的前因的研究情况来看，这两部分研究尚没有有机地联系起来。如既然标准合同阻碍了信任的产生，那么改进合同能否促进信任的产生，尚没有被研究过。

表2 信任的前因

作者	前因
Sai-On Cheung等, 2003	业主的角度：项目目标的完成和咨询方合理的评价
	承包商的角度：付款的及时性、变更协商的态度、承诺和行为的可靠性
Jan Terje Karlsen等, 2007	沟通技能、行为可靠性、责任感、真诚、善意、能力、言行一致、里程碑的完成和共同的目标
Malik等, 2007	交往经验、问题的解决、共同的目标、相互性和理性的行为
Wong等, 2000	取得的结果、一致的言行、显示的关心
Wood和McDermott, 2002	能力/信用/可靠性，履行诺言，信心，交流，相互性

2.3 信任产生的过程

Munns构建了信任的螺旋发展模型（图1），并

指出项目中的初始信任非常重要^[16]。在图1中，A和B交往之初都持有戒备心理，即一开始就假定对方是不值得信任的，导致交往中互相防备，并如此恶性循环下去。为了打破这种恶性循环，借鉴Lindskold^[17]提出的GIRT模型对之进行改进（图2）。图2的模型显示需要有一方主动信任另一方，尽管这样做有可能遭到损失。而信任对方不仅表现在意图上，还需要有实际的行动。在信任的实际中可能出现三种情况，即受到另一方的积极响应、被另一方所利用和另一方没反应。第一种结果可以使得信任螺旋向上发展。面对第二种结果则需要尽量使自己减少损失或减少这种结果的负面影响。面对第二种和第三种结果需要坚持不断地信任对方直到出现第一种结果为止。

通过访问调查获得业界人士对信任的理解，Malik等指出信任建立的过程由沟通、行动和结果组成（图3）^[6]。当沟通中的信息是可靠时，信任出现；

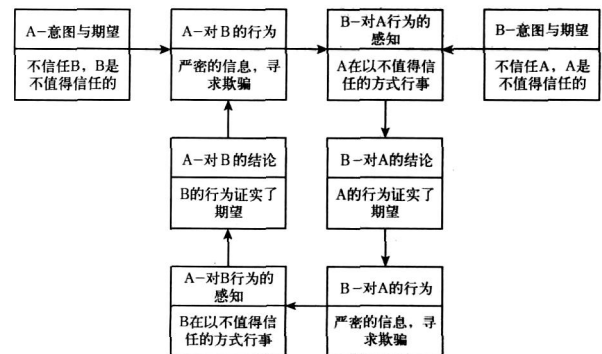


图1 信任的螺旋发展模型^[17]

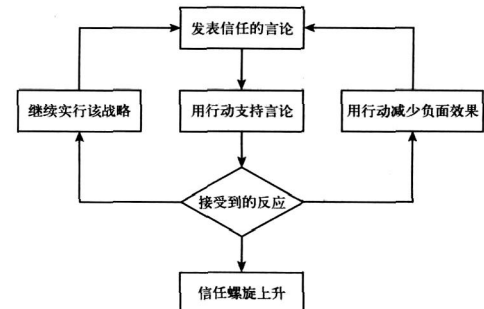


图2 GIRT模型^[17]

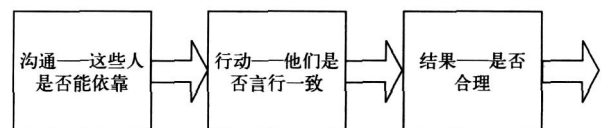


图3 沟通、行动和结果^[6]

当人们履行诺言,结果超出预期之外,信任又会得到加强。而当期望没有得到满足时,就会产生怀疑。此外,他还构建了信任的层次模型(图4)。项目中信任的层次可以从组织维和关系维两个维度理解。组织维包括生产/交易层、控制层、管理层、高级管理层及项目主任。关系维包括事件/任务、项目、多项目、战略。两个维度基本上是对应的,即较低层次的组织维对应较低层次的关系维。图4中,项目主任就是对应于战略的。

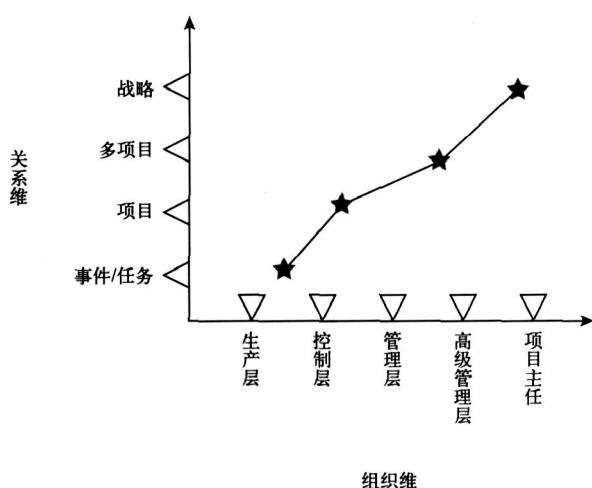


图4 信任建立的层次[6]

3 信任的作用

信任被认为是项目关键利益相关者的关系的粘合剂,而这种关系又是项目成功的关键^[18-20]。对信任的作用的研究主要为在理论上的解释和实证两方面。而实证则又主要集中在项目绩效或对项目成功的影响上。信任的作用的研究数量较少且多为近年才开展的。

Jeffrey对信任在建设工程项目中的作用在加拿大的一些大型工程项目中进行了实证。该实证借鉴了Hartman^[20]关于信任的假定^[21]。该假定认为存在三种类型的信任,即基于正直的信任(Integrity Trust)、基于能力的信任(Competence Trust)和基于直觉的信任(Intuitive Trust)。使用回归分析和路径分析,Jeffrey分析了基于正直的信任和基于能力的信任对业主/承包商关系和项目绩效的作用。分析

结果表明,信任对于业主和承包商有不同的意义。对业主和承包商而言,信任对双方关系和项目绩效的影响,也是不同的。对于业主而言,基于正直的信任和基于能力的信任是双方健康关系的重要因素,但只有基于正直的信任对项目成功有重要和直接的影响。对于承包商而言,只有基于正直的信任才是双方关系的重要决定因素,也只有基于正直的信任通过对工作关系的影响才对项目结果具有间接的重要影响。

Ellen Lau和Steve Rowlinson探讨了信任在建设工程项目具体的作用^[4]。他们认为信任可以减少索赔,节省时间和成本,并且可以提升质量。此外一个无形的好处是信任可以创造和谐的工作关系。研究还表明高度的人际间信任和公司间信任能产生两个特有的行为,即合作和承担责任。

Wood和McDermott指出信任中的善意、承担责任并考虑他方的利益是合作双方建立持久和可持续关系的重要因素^[5]。

Jan通过案例研究,证明了信任是形成亲密的合作关系的重要因素^[22],这也与前人研究^[23-26]的观点一致。

4 结语

信任对项目管理乃至整个项目的成功是很重要的。由于项目管理学科长期以来一直关注硬性的方法和手段的研究,如PERT技术等,而对项目中的软因素关注太少,如信任。项目管理领域对信任的研究才刚刚开始,尚没有形成系统的理论和方法,大多只是定性和零散地关注于信任的某一方面。

建设工程项目领域对信任的研究也是如此。研究基本上是将信任理论简单地应用到建设工程项目中,结合行业特点的很少,这是该类研究才起步的表现。具体地,特别是建设工程项目的信任产生机制的研究对于如何提升整个行业或单个项目的信任具有非常重要的意义。该方面的研究需要结合建筑业的特点(建筑业惯例、制度等),深刻地挖掘项目信任产生的客观因素(制度和环境)和主观因素(组织和管理),才会产生重要的应用指导意义。

参考文献

- [1] Latham M. Constructing the team : final report of the joint government/industry review of procurement and contractual arrangements in the United Kingdom construction industry[M]. London : HMSO , 1994.
- [2] Egan J. Rethinking construction : the report of the construction task force to the Deputy Prime Minister , John Prescott , on the scope for improving the quality and efficiency of UK construction[R]. London : Department of the Environment , Transport and the Regions , 1998.
- [3] Wood Graham , McDermott Peter. Searching for trust in the UK construction industry : an interim view[C]//Profitable partnering in construction procurement. London : E & FN Spon , 1999 : 107-116.
- [4] Ellen Lau , Steve Rowlinson. Interpersonal trust and inter-firm trust in construction projects[J]. Construction Management and Economics , 2009 , 27 (6) : 539-554.
- [5] Graham Wood , Peter McDermott , Will Swan. The ethical benefits of trust-based partnering : the example of the construction industry[J]. Business Ethics : A European review , 2002 , 11 (1) : 4-13.
- [6] Malik M A Khalfan , Peter McDermott , Will Swan. Building trust in construction projects[J]. Supply Chain Management : An International Journal , 2007 , 12 (6) : 385-391.
- [7] Lars Huemer. Activating trust : the redefinition of roles and relationships in an international construction project[J]. International Marketing Review , 2004 , 21 (2) : 187-201.
- [8] Seymore D , Rooke J. The culture of the industry and the culture of research[J]. Construction Management and Economics , 1995 , 13 (5) : 511-523.
- [9] Dubois A , Gadde L E. Supply strategy and network effects —purchasing behaviour in the construction industry[J]. European Journal of Purchasing & Supply Management , 2000 , 6 (3/4) : 207-215.
- [10] Thompson I , Cox A , Anderson L. Contracting strategies for the project environment—a programme for change[J]. European Journal of Purchasing & Supply Management , 1998 , 4 (1) : 31-41.
- [11] Jannadia M O , Assaf S , Bubshait A A , et al. Contractual methods for dispute avoidance and resolution (DAR) [J]. International Journal of Project Management , 2000 , 18 (1) : 41-49.
- [12] Sai-On Cheung , Thomas S T Ng , Shek-Pui Wong , et al. Behavioral aspects in construction partnering[J]. International Journal of Project Management , 2003 , 21 (5) : 333-343.
- [13] Jan Terje Karlsen. Forming relationships with stakeholders in engineering projects[J]. European Journal of Industrial Engineering , 2008 , 2 (1) : 35-49.
- [14] Shaw R B. Trust in the Balance : Building successful organizations on results , integrity , and concern[M]. San Francisco : Jossey-Bass , 1997.
- [15] Wong E S , Then D , Skitmore M. Antecedents of trust in intra-organisational relationships within three Singapore public sector construction project management agencies [J]. Construction Management and Economics , 2000 , 18 (7) : 797-806.
- [16] Munns A K. Potential influence of trust on the successful completion of a project[J]. International Journal of Project Management , 1995 , 13 (1) : 19-24.
- [17] Lindsfold S. Trust development , the GRIT proposal , and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation [J]. Psychological Bulletin , 1978 , 85 (4) : 772-793.
- [18] Bresnen M , Marshall N. Building partnerships : case studies of client-contractor collaboration in the UK construction industry[J]. Construction Management and Economics , 2000 , 18 (7) : 819-832.
- [19] Albert P C Chan , Daniel W M Chan , Kathy S K Ho. Partnering in construction : critical study of problems for implementation[J]. Journal of Management in Engineering , 2003 , 19 (3) : 126-135.
- [20] Hartman F T. Don't park your brain outside : a practical guide to improving shareholder value with smart management [M]. Newtown Square , PA : Project Management Institute , 2000.
- [21] Jeffrey K Pinto , Dennis P Slevin , Brent English. Trust in projects : an empirical assessment of owner/contractor relationships[J]. International Journal of Project Management , 2009 , 27 (6) : 638-648.
- [22] Jan Terje Karlsen , Ketil Grønne , Mona Jensvold Massaoud. Building trust in project-stakeholder relationships[J]. Baltic Journal of Management , 2008 , 3 (1) : 7-22.
- [23] Gulati R. Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances[J]. Academy of Management Journal , 1995 , 38 (1) : 85-112.
- [24] Denise M Rousseau , Sim B Sitkin , Ronald S Burt , et al. Not so different after all : a cross-discipline view of trust[J]. Academy of Management Review , 1998 , 23 (3) : 393-404.
- [25] McDermott P , Khalfan M M A , Swan W. An exploration of the relationship between trust and collaborative working in the construction sector[J]. Construction Information Quarterly , 2004 , 6 (4) : 140-146.
- [26] McDermott P , Khalfan M M A , Swan W. " Trust " in construction projects[J]. Journal of Financial Management of Property and Construction , 2005 , 10 (1) : 19-31. PMT

收稿日期：2010-03-18