

# 社会包容性发展视域下信任危机治理路径分析

吴晶妹 王昱崑

**摘要:** 社会包容性发展是构建和谐社会、实现社会可持续发展的重要内容和必经过程。在社会包容性发展的研究视域下,信任危机的本质一般被认为是基础信用的持续破坏所导致的社会发展危机。基于信任危机现实表现及其影响的综合分析表明,良好的社会信用环境是实现社会包容性发展的必要外部条件。在对社会信任关系类型进行深度分析的基础上可以发现,“诚”与“信”的背离是引发信任危机的根源所在,而信任错配与信任扭曲是造成信任危机的重要因素。推动社会互信,需要从基础保障、政治保障、技术保障和环境保障四个方面促进“诚”与“信”在社会交往中的辩证统一。

**关键词:** 社会包容性发展;信任危机;社会互信;信任错配;社会转型

**中图分类号:** D64 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-0751(2023)07-0096-08

作为社会科学研究的经典主题之一,信任不是隔绝于社会结构之外的存在,而是构成社会结构的关键性因素。信任是保障社会正常运行不可或缺的润滑剂,即人际间、群体间、组织主体间的信任是推动社会和谐发展、国家安定团结的重要内驱力。治理的核心在于国家力量、社会力量以及个体力量的合作、协作。随着中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。社会和谐稳定、实现可持续发展既是广大人民群众对美好生活的向往,也是各种社会主体谋求自身发展的现实需要。然而,随着现代工业经济、数字经济的不断发展,社会分工日趋精细化,各种利益群体亦随之不断分化重组,社会价值诉求日益多元化,矛盾频发。信任危机作为影响社会合作和经济合作的一种重要风险性因素日益受到社会各界的广泛关注。

## 一、社会包容性发展的界定与信任危机的本质

从亚洲基础设施投资银行(Asian Infrastructure Investment Bank,简称亚投行,AIIB)于2007年首次提出包容性增长的概念,到习近平总书记强调促进包容性发展,包容性概念及其应用所涉及的领域越来越多,学术界对包容性增长和发展也进行了许多有益的探讨。结合我国国情,学界一般认为,包容性增长的主要目标是消除贫穷,寻求经济与社会的协调发展,并在此基础上实现执政合法性、社会稳定、生态环保以及合作共赢,进而最终实现全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居<sup>[1]</sup>。对于包容性发展,有学者将其定义为消除弱势群体权利贫困及其所面临的社会排斥,实现机会

**收稿日期:** 2022-08-09

**基金项目:** 国家社会科学基金项目“政府公信力的影响机制、评价维度及提升对策研究”(18BGL056);国家社会科学基金后期资助项目“信用规模与宏观经济运行关系研究:基于中美对比分析”(18FJL001);华贸金融研究院科研项目“区块链视域下信用素养培育赋能科技型中小企业融资可得的路径研究”。

**作者简介:** 吴晶妹,女,中国人民大学财政金融学院教授、博士生导师(北京 100872)。王昱崑,男,中国人民大学财政金融学院博士生(北京 100872)。

平等和公平参与,使包括弱势群体在内的所有群体都能参与经济增长并做出贡献,同时合理分享增长成果<sup>[2]</sup>。包容性发展的核心是公平合理地分享经济发展成果,促进发展的协调与均衡,既强调公平正义、以人为本的可持续发展<sup>[3]</sup>,又强调更加全面、更趋公平、更具人文关怀的分配,提倡建立覆盖全民的社会保障体系,充分发展教育、医疗卫生等社会服务业以及不断优化国民收入分配政策<sup>[4]</sup>。此外,包容性发展也是一个发展经济学概念。包容性是指人与人、人与社会、人与自然的和谐;包容性发展则指以人为中心的,人与人、人与社会、人与自然的和谐发展<sup>[5]</sup>。综上,社会包容性发展是以公平、正义的社会环境为支撑,以社会主体的互信为重要基础的,以实现社会和谐和可持续发展为目标的全面发展。要实现社会包容性发展或者把包容性作为社会发展的一种方式,需要特别重视社会主体关系以及社会环境的作用,其核心是社会主体之间的相互信任以及在此基础上所形成的社会互信环境。但是,在传统社会向现代社会转型过程中,由于社会主体交往范围的迅速扩大,出现时空差异性,使交往具有巨大的不确定性,影响交往主体之间信赖关系的建立和巩固,进而形成信任危机。这种信任危机既可反映在个体间、个体与组织间抑或组织间,也在一定程度上表现为制度信任危机和非制度信任危机<sup>[6]</sup>。作为一种社会心理现象,信任危机是社会成员在个体间交往、团体活动以及社会公共生活方面因缺乏共同的信任基础而产生的怀疑与不放心的消极体验<sup>[7]</sup>。其本质是社会发展中基础信用的持续破坏所引发的社会发展危机,并因此产生更多的人与人之间的淡

漠和社会摩擦,增加交往成本和交易成本,严重阻碍社会包容性发展的进程。基于以上分析,本文以促进社会包容性发展为视角,以信用危机治理为目的,通过分析信任危机的典型表现,从社会学、经济学和心理学等多个角度剖析信任危机及其产生的根源,以期治理信任危机提供思路。

## 二、影响社会包容性发展的信任危机现实表现

从社会主体角度来说,一个人失去信用,就无人与之交往;一个企业失去信用,便无法在市场中生存;一个国家失去信用,正常的社会经济秩序就无法建立,甚至影响社会稳定和政治安定。信任危机不仅会破坏良好的社会发展环境,还会加剧社会矛盾、社会冲突等问题,严重阻碍社会包容性发展进程。有些典型社会角色或职业人员的失信行为往往会对大众信任心理产生较大的冲击和影响。当前,社会发展中信任危机的表现及其对社会包容性发展的影响主要表现在以下几个方面。

### 1. 少数党政人员的腐败行为和行政低效降低政府公信力

党的十八大以来,随着全面从严治党等理念、思路和举措的推进,党风廉政建设和反腐败斗争取得了重大成效(见表1);同时,政府职能转变的广度和深度都在不断增加。但是,在创新和改革发展的过程中,仍然存在一些与政府行政目标和其他社会主体发展需求相悖的少数个人行为以及需要优化的制度设计。

表1 2020年中纪委纪检监察工作公布违反中央八项规定统计表

涉及问题	全国共查处有关问题(万个)	批评教育帮助和处理(万人)	批评教育帮助和处理;给予党纪政务处分(万人)	目标
贪污挪用、虚报冒领、优亲厚友	6.5	9.7	4.2	全力保障脱贫攻坚决战决胜
形式主义、官僚主义	7.9	11.8	6.3	持续整治形式主义、官僚主义
享乐主义、奢靡之风	5.7	8	5.7	推进作风建设常态化、长效化

资料来源:参见《推动新时代纪检监察工作高质量发展 以优异成绩庆祝中国共产党成立100周年——在中国共产党第十九届中央纪律检查委员会第五次全体会议上的工作报告》,中央纪委国家监委网站, [https://www.ccdi.gov.cn/xgk/hyzl/202103/t20210315\\_237935.html](https://www.ccdi.gov.cn/xgk/hyzl/202103/t20210315_237935.html), 2021年3月15日。

清正廉明、运行高效的公共行政不仅是推动社会大众和各种社会组织发展的重要外部力量,也是中国特色社会主义和社会主义市场经济向好发展的根基之所在。表1的内容既反映了我们党全面从严治

党的决心和成效,同时也说明党风廉政建设和反腐败斗争任重道远。政府信用作为社会信用体系的一个主要内容,同样强调言行的客观后果,既要考量政府行为对公众和社会的影响,又要兼顾公众和社会

对其的看法和态度<sup>①</sup>。政府信用强调处理好政府与公众、企业、市场、社会等若干公共关系,具有公共性、规则性、责任性和示范性的特点,具体体现为政府公信力和政府形象。政府信用如果不高或信用缺失,就会损害政府形象,也不利于政府公共管理目标的实现<sup>[8]</sup>。腐败、政府政策缺乏稳定性和连续性、政府行为透明度不高、行政执行不规范、滥用地方政府职能、公务员滥用职权等是影响政府信用的主要因素,如不给予高度重视和防范,就会严重损害人民群众的根本利益和政府形象,甚至瓦解社会信用体系,严重妨碍经济和社会的全面进步。

## 2. 城乡不同群体之间的失信行为影响城乡融合和共同富裕的目标实现

信任作为关键的社会资本,在弱势群体当中具有比较优势。对弱势群体而言,巩固自身信用并获得信任,是其在既定条件下实现社会福利最大化、提升参与社会财富和资源配置的重要机会,也是消除贫富差距和弱化社会矛盾的积极推动因素。在现实社会中,弱势群体因不具备充分的实物资本而在社会交往和经济交易中不被信任的情况时有发生,同时其弥补失信过错的能力也比较匮乏。现实社会收益和权利的差距会使社会各方在各种社会利益博弈中处于不平等的地位,信任不足已成为影响弱势群体有效参与社会资源分配的主要障碍。国家统计局公布的数据显示,进入21世纪后,虽然全国人均可支配收入的基尼系数总体下降,但是长期以来居民的人均可支配收入中,城镇一直维持在农村的2.5倍以上,且自2019以来的基尼系数仍维持在0.46以上,也就是说当前“不平衡、不充分”问题依然严峻,这对于实现社会包容性发展来说是亟待解决的问题。基于城镇和农村地区先赋条件的差异,包容性发展并非要求农村地区的收入水平与城镇地区持平,而是在现有条件的基础上,提升收入相对较低群体的社会资本可得性,挖掘其潜力,强化资本的多样性,实现更加全面、充分的发展。因此,在保证社会公正性的前提下推进社会信用制度建设,需要特别关注弱势群体在社会信用体系中的地位。

## 3. 公共服务领域一些从业主体的失信失德行为严重影响社会公平正义

教育是提升社会主体素质、促进社会各个领域创新进步的重要动力保障;就业既是体现社会主体自我价值、实现自我目标的必要渠道,也是实现社会生产力转化为多样化财富的基本要求。作为推动社会进步的重要因素和保障,教育和就业都需要强调

以人为本,以培养具备综合素质的创新型人才为方向,以实现各类人才的充分就业为目标。公平的教育和就业环境是实现社会包容性增长的必备条件之一。近年来,在教育和就业领域相关体制机制改革和政策的推动下,教育和就业环境不断改善。但还需看到,“学术不端”“文凭学历造假”“替考作弊”“就业率造假”等失信失德行为给公平正义的教育和就业环境带来了严重负面影响,主要体现为教育或就业相关主体及其关系人,同受教育者或寻求就业的主体之间发生的信任危机。尤其是高校毕业生等知识青年的就业关系民生福祉、经济发展和国家未来。就业率打假是当前着力加强诚信教育、上好毕业生从校园走向社会前的“最后一课”,是为社会输送诚实守信高质量人才的题中之义。不交就业证明就不发毕业证,就业情况同招生规模挂钩,学生“被就业”等负面现象,不仅使学校本身产生信誉危机,还会使社会产生人才信任危机。

当前,随着国家政策和社会环境的变化,我国的医药、医疗和社会保障制度改革取得了长足进展,医药和医疗制度不断向全面惠及社会大众的目标完善,社会保障体系多层次化发展成效显著。但还需看到,医患关系紧张逐渐成为严重影响我国医疗卫生事业发展的重要因素,极易引发医疗纠纷和群体性事件,影响社会稳定。在造成医患关系紧张的众多因素中,医患信任危机无疑是最重要的一个。医患信任作为一种特殊的人际信任,是建立在陌生人之间的一种信任,是人际信任关系在“医方—患方”这一特定群体中的具体表现。在整个医疗关系体系中,医患关系占据主导地位,而医患信任是影响医患关系的核心要素。现实中,某些机构或者个人为一时之私铤而走险的情况仍时有发生,比如在“三鹿奶粉事件”对近30万患儿身体发育造成影响的阴影尚未全部消除的当下,“长春长生疫苗事件”又给社会增加了一个沉痛的教训,“假药劣药”“病闹”“医闹”“医托”“医生收红包”等事件亦对社会舆论和民生发展产生不良影响。医患信任危机是在我国社会转型和医疗卫生体制改革过程中产生的重要社会问题,直接影响人民群众的健康和幸福,如不加以有效治理,将严重影响社会保障制度的公平性,甚至使国家利好政策在一些情况下成为个别机构或个人谋取私利的工具和手段。

## 4. 一些企业主体的责任和信用缺失阻碍绿色发展理念的落地实施

我国经济发展进入新常态以来,虽然面临经济

下行的压力,但为了经济更高质量的发展,“调结构”“去产能”等政策实施刻不容缓。贯彻和实施绿色发展理念是实现人与自然和谐共生、社会可持续发展的必由之路,也是社会包容性发展的必然要求。自然资源和自然环境是人类赖以生存的根本基础,新时代绿色发展理念要求绿色科技和生态伦理辩证统一,构建“守信激励、失信惩戒”的企业环境信用评价体系,促进市场主体知、信、行统一,成为当务之急。现实中,为了谋求自身经济利益,非法占用基本农田或以外的耕地和防护林地、非法采矿、非法工业排放和废物倾倒等企业生态环境保护失信行为时有发生。这些破坏自然环境、违反绿色发展理念的行为是利益主体跨越了道德与制度约束边界的失信行为,不仅影响企业的市场信誉,还违反法律法规,产生负外部性,阻碍绿色发展理念的落地实施,引发市场主体与广大消费者之间的信任危机。

### 三、影响社会包容性发展的信任危机根源——“诚”与“信”的背离

在我国传统社会观念中,信用和信任在意义上是一致的,二者均被表述为“信”,这在子贡问政中表现得最为突出,如“足食,足兵,民信之矣”,其中“去兵”可也,“去食”可也,而“去信”不可也,即“自古皆有死,民无信不立”<sup>[9]</sup>。朱子对“信”的阐释——“验于理而不违则为信”有助于理解基于“信”而衍生的“信用”“信任”作为社会包容性发展重要前提的意义所在<sup>[10]</sup>。“信”既要求社会主体不违背行事之理乃至事物发展规律,也要求社会主体

遵守人伦之理,践行承诺和约定。

具体而言,“诚”即讲诚信、有信用,“信”即信任,前者是社会主体自身行为体现出来的状态,后者是社会主体对外表现出来的一种原则和态度,本文所说“诚”与“信”背离的本质是社会主体之间缺乏互信,不能实现信用与信任在社会主体交往中的辩证统一,这也是导致信任危机的根源所在。在促进社会包容性发展的过程中,实现信用与信任的辩证统一,要求每一个社会主体既讲诚信、有信用,能够被其他社会主体所信任,同时又信任其他社会主体,而其他社会主体被信任的前提同样也是讲诚信、有信用。事实上,社会运行中的信任关系是由无数个上述信任链条所组成的,其理想状态就是社会互信,即“人人有信用,人人被信任”。因此,“诚”与“信”或者信用与信任的辩证统一可以简化为社会主体有信用,且被交往对象所信任。

假设任意社会主体 A 和 B,且 A 和 B 均可以指代政府及其相关部门或机构、各种企业或社会组织、居民或家庭,那么社会中将存在无数个 A 与 B 之间的信任关系,而所有信任关系的总和代表了一种社会信任的整体状态。这种信任状态存在于广泛而普遍的范围,可能是全国,可能是某一地域,也可能是某个群体内部、某种行业或市场领域等。与此相对应的是,信任危机既可能表现为一种整体性概念,也可能代表某一局部特征。基于社会包容性发展的视角,通过归纳整理现实中各类社会、经济等领域的交往案例,本文将上述信任状态概括为四种信任类型(如表 2 所示),以便进一步观察造成信任危机的根源以及存在的差异。

表 2 社会信任关系类型

	A 的状态	B 对 A 的态度	社会信任状态	形成原因	稳定性
类型一	有信用	信任	社会互信	值得信任	稳定
类型二	有信用	不信任	信任错配	信息不对称或预期信任成本过高	不稳定
类型三	无信用	信任	信任错配	信息不对称或共谋	不稳定
类型四	无信用	不信任	信任危机	不值得信任	稳定

注:社会信任状态是由无数个 A 和 B 之间的信任关系形成。

第一,从类型一来看,“任意社会主体有信用且被其他社会主体所信任”,是构成良好社会信任状态的重要前提条件,即社会互信,实现了“诚”与“信”、信用与信任的辩证统一,能够最大限度地推进社会包容性发展。在该状态下,社会运行状况良好,具体包括:社会制度和政策运行高效,社会主体关系融洽,社会信任文化得以良好发展等,不同的社

会阶层可以通过自身的守信行为而获取相应的社会资源;经济运行高效,在实现资源配置的前提下,以信用和信任为基础的经济交易保证了契约的顺利实现,使处于劣势的经济主体能够通过信用资本而获取被信任的机会,从而最大限度地参与经济资源分配。可见,通过社会互信提升弱势群体在社会经济交往中的比较优势,是实现社会包容性发展

的重要途径。

第二,类型二的信任关系为“有信用但不被信任”,这种信任错配的情形往往是交往双方的信息不对称或者预期信任成本较高所造成的。一方面,社会主体有信用,且有着需要被信任的强烈诉求,但是由于其所具备的信用特质不被对方所了解,或者信任关系双方属于首次实质性交往或交易,以至于双方难以形成有效的信任关系。另一方面,虽然某一社会主体有信用,且希望通过被信任而获取社会资源或经济利益,但是由于被诉求方认为信任成本过高,也就是说需要承担的预期违约风险较大,从而选择不信任。如在经济领域,尽管金融服务小微企业不断取得新成效,但当前小微企业金融服务仍面临一定困难,表现之一就是供给端,信贷资源供给的精准性和匹配度还有待进一步提升。由于信用担保体系还不完善,担保机构的信用增级功能和担保放大功能没有得到充分发挥,相对于强势的市场主体,小微企业等弱势主体较难获得银行等金融机构的信任,也就极大地降低了其在金融优化资源配置中的参与度,不利于激发市场活力和潜力,阻碍社会包容性发展的进程。

第三,类型三的信任关系为“无信用却被信任”,这种信任错配的情形往往是交往双方信息不对称或者利益“共谋”引起的结果。其中,信息不对称的情形是导致信任危机的重要原因,往往是因为无信用的社会主体为了占用更多的社会资源、获取非正当的经济利益,而在利益驱使下,通过各种方式掩盖自身缺陷、释放虚假信息以博得对方信任,但信任主体并没有意识到或审查出信任风险的存在,从而做出逆向选择。此外,共谋现象也是实际存在的,即信任关系的形成是在明知对方无信用的情况下仍主动选择信任对方,这往往是因为双方为了获取非法利益而事先串通所造成的,是对正常信任关系的严重扭曲。本质上来说,“无信用却被信任”的信任关系状态是个别或某些社会主体为了追逐自身利益和非法实现主体价值而损害更广泛的社会利益的失信行为引发的,失信主体在利益至上的驱使下,无视他人利益或公众利益,突破社会伦理道德的约束,给社会互信带来严重伤害。如不对其加以有效规治,将会对公平公正的社会发展环境产生不利影响,导致社会信任危机,是社会包容性发展亟待解决的重要现实性问题。

第四,类型四的信任关系恰恰与类型一相反,更多代表了一种结果,即“无信用,不信任”。若现实

社会中各种社会主体之间广泛存在这种现象,则代表典型的信任危机状态。在这样的情况下,社会关系不融洽,社会信任文化缺失,社会制度也会趋于崩溃,经济发展中的违约现象将成为常态,社会包容性发展更是无从谈起。

以上四种类型的信任关系还存在一些其他衍生的关系和特征:其中,类型一和类型四的状态相对比较稳定,分别代表了社会互信和信任危机;类型二和类型三的状态不稳定,都是信任错配的情形。但从长期来看,随着政治和经济等制度的优化,类型二的状态可能转化为类型一,但若社会主体的信用状况一直无法得到改善或修复,类型三的状态则将转化为类型四,并引发信任危机。一般来说,社会主体有信用则应该被信任,无信用则不应或不值得被信任。而类型二和类型三的情况刚好相反,属于信任错配,处于“诚”与“信”的背离状态,易转化为信任危机。本文将信任错配定义为:任意一个社会主体有信用但不被信任,或者没有信用却被信任的情形。实际上,这在现实的社会、经济等领域中比较常见,信任错配既是造成信任危机的重要原因,也是影响社会包容性发展的关键性因素。概括而言,以上影响社会包容性发展的四种信任关系类型分析主要体现了微观主体的信任关系,“诚”与“信”的分离是引发信任危机的重要根源,也可以被认为是信任危机的形成机理。而就宏观整体层面而言,社会背景、文化氛围、舆论导向等也是导致社会包容性发展中信任危机产生的不可忽视的重要因素。

当前存在的影响社会包容性发展的信任危机因素和表现随着社会文化、经济、政治的发展也处于不断的发展变化中,尤其是改革开放之后,我国进入重要的社会、经济转型期,转型的力度之大、速度之快前所未有的,在一些领域制度建设滞后是难以避免的,制度设计的漏洞为少数人投机取巧和低成本的失信行为提供了可乘之机。不少学者认为由传统社会向现代社会转变的社会转型中,交往时空范围的扩大使交往更具不确定性,社会转型破坏了原有的各种社会设置,降低了人们对现代社会的安全感和信赖感,从而引发了相对信任危机<sup>②</sup>。事实上,传统的信任多是建立在血缘、地缘、共同体等为核心的熟人社会关系中,而社会变革和社会流动使熟人社会逐渐被陌生人社会所取代,传统信任关系与社会系统结构的基础逐渐转变为以法律为基础的现代契约关系,而如果这种基于法律制度的契约精神和制度不完善,就容易被一些少数人“钻空子”,甚至产生“坏

人得势、好人受损”“劣币驱逐良币”的社会现象,并导致信任危机进一步转移和扩散<sup>[11]</sup>。社会转型的内容包括社会体制、社会结构和社会形态等的变化,其中社会结构的变化是引发影响社会包容性发展的信任危机的关键原因。虽然近些年来很多领域的事业在社会政策的引导和支持下不断趋于完善,但仍有诸多危机因素存在,需要给予应有的关注和重视。比如:人口结构和家庭结构变化引发的人口老龄化、流动性与分离性等问题,医疗、卫生、教育等资源分配不均衡,社会保障体系有待进一步完善;社会组织结构和社会阶层结构变化中隐藏的社会资源分布不平衡引发的公信力和社会公平公正问题;新型城镇化进程中,城乡融合发展需要破除的城乡二元化以及劳动力转移、资源配置等问题;人口素质整体提升背景下,就业结构变化中始终存在结构性失业及其所涉及的教育资源分布不均衡、社会人才供需不平衡等问题。上述社会结构的变化及其影响并非独立存在,而是相互交叉影响,尤其是伴随着世界现代化发展以及中国融入全球化进程的加速,作为传统信任关系建立基础的安全感赖以存在的基础已经改变,个人所面对的社会风险性突然增大,加之中西文化差异、价值差异、制度差异等不可避免地会对一些人的思想和心理产生一定的冲击甚至震荡,都影响着社会大众的社会安全感和信任感。“现在生活压力大,小时候日子穷一点,但是过得很纯粹很快乐”“以前工资不高,但是够用,现在工资高了,倒是不够用”“书信和面对面的交流少了,手机、互联网成了主流,阻断了人与人之间的真实情感”“现在的本科学历尚不如以前的中专”等认识,都是社会发展过程中社会大众面对快速发展存在焦躁、失落和不安感的具体体现,也有学者认为这是转型期传统断裂所产生的一种无根漂泊状态<sup>[12]</sup>。就社会心态而言,上述的孤独与焦虑是信任的对立面,对社会主体信任关系的建立具有消极作用,一旦人们社会预期的不确定性不断增加,并成为价值判断的常态,就会形成信任危机,极大地增加社会运行成本。

以上通过社会信任关系类型分析可知,改善社会信任状态是促进社会包容性发展的必要条件。信任危机的根源在于“诚”与“信”的背离,一旦信用与信任不能辩证统一于具体的社会交往行为,就会产生社会主体间的不信任。同时,社会转型所引发的社会问题也对社会主体的信任关系产生重要消极影响。对此,进行社会信任制度和信任文化建设是破解信任困境的根本方向。

## 四、社会包容性发展视角下信任危机治理之策

在社会包容性发展视角下,信任危机是阻碍社会和谐进步和社会主义市场经济良性发展一个不容忽视的重要因素。结合社会转型背景下信任危机产生的原因分析,有必要从作为基础保障的社会信用体系建设,作为政治保障的地方政府公信力提升,作为技术保障的数字化信用建设,作为环境保障的社会信用文化建设四个方面,探讨信任危机治理的主要路径与应对之策。

### 1. 坚定信用制度建设和信用法治化建设,将社会信用体系建设推向新的高度

《社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)》(以下简称《纲要》)指出,社会诚信是社会信用体系建设的基础,社会成员之间只有以诚相待、以信为本,才会形成和谐友爱的人际关系,才能促进社会文明进步,进而实现社会和谐稳定和长治久安。《纲要》就医药卫生和计划生育、社会保障、劳动用工、教育与科研、文体与旅游、知识产权、环境保护和能源节约、社会组织、互联网应用及服务等领域的信用建设,对社会诚信建设提出了基本要求<sup>③</sup>。2021年1月,中共中央印发的《法治中国建设规划(2020—2025年)》强调,要加快推进社会信用立法,完善失信惩戒机制<sup>④</sup>;2021年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强社会主义法治文化建设的意见》强调,要把法治文化建设纳入公民道德建设工程、社会信用体系建设<sup>⑤</sup>。社会信用体系建设的内容涉及社会包容性发展的各个领域,强调社会发展中基础信用作用的充分发挥,重视全社会所有行为主体信用意识的提升,是防范和治理信任危机以促进社会包容性发展的基础制度保障。当前,我国社会信用体系建设尚处于起步阶段,为更好地适应新时代中国特色社会主义发展及其相应社会机制的高效运行,需要坚定信用制度建设,并明确以下三方面的重点任务:一是要大力倡导全社会主体共治共建的社会信用体系建设格局,不仅要依靠社会政策的推动,还要通过使社会主体充分认识到信用作为关键社会资本进行优化社会资源分配的价值,来激发信用制度建设的内生动力。二是进一步建立健全信用监管和调控体系,重点是要建立能够合理记录、多元量化、即时报告社会主体信用状况并将其作为公平分配社会资源依据的现代化信用制

度,不断完善具有广泛适用性的失信惩戒机制,全面保障社会变革突破近亲血缘家族互信阶段的社会信用体系重塑,提升整个社会互信的层次。三是坚定信用法治化建设的根本方向,稳步推进建设社会信用体系的法律保障机制,加快推进“社会信用法”“征信法”等基础性、普适性法律的立法进程,保障社会主体的信用行为有法可依、有法必依,保证各类细分法律法规、政策法规等有可参照的基本依据。

## 2. 进一步提升地方政府公信力,充分发挥作为社会包容性发展引领者的表率作用

新冠疫情期间政府及其相关部门展现出来的社会责任、社会担当和有效的行政行为,对社会大众的心理意识产生了巨大而深刻的影响。同时,在某些具体的疫情灾情抗击过程中,个别行政主体欺上瞒下或不作为所导致的不良效应及其被依法惩戒的严厉后果,也恰恰反映了政务诚信的重要性。政府信用是政府行政行为所产生的信誉和形象在社会组织和民众中所形成的一种心理反应,而这种行为包含的内容相对比较广泛,既体现为政府清正廉明的积极作为,也在更深层次上体现着政府处理公共行政事务以及各种社会事务的效率<sup>[9]</sup>。政府公信力是政府和社会公众两个主体之间相互信任关系的具体体现,涉及两个主体:信用方(即政府),信任方(即社会公众),包含公众对政府的信任和政府对公众的信用,而政府信用又是政府公信力的核心内容。政府公信力是政府治理社会的基本要求,也是政府的一种“软实力”,可以在政府固有的权威性资源之外,吸纳更多的社会支持性资源,并对整个社会信用建设产生强烈的示范效应。因此,在促进社会包容性发展过程中,不断提升地方政府公信力具有极其重要的作用和意义。充分发挥地方政府引领社会包容性发展进程中的表率作用,坚持包容性的发展理念和包容性的行政手段,不仅是提升自身号召力和影响力、做好信用维护的必然要求,也是破解信任困境、治理信任危机的基本政治保障。具体而言:首先,要持续优化以服务社会主体为目标的公共服务体系,在行政管理体制改革和供给侧结构性改革的背景下,为社会大众和社会发展提供更加便捷、高效、人性化的优质公共产品和服务。其次,建立完善的事前、事中、事后行政管理体系,不断优化行政决策机制、提高政务执行效率、强化行政信息反馈,尤其在应对重大突发社会事件的过程中,需要进一步建立健全应对突发危机事件的应急机制,最大程度地减少人民群众的利益受损。再次,进一步完善地

方政府的分工协作机制,既要优化纵向的机构设置,又要重视不同部门以及不同区域政府部门间的交流与协作,实现社会效益最大化。最后,建设透明的舆情监测与信息公开机制,地方政府公信力的提升依赖于公众对政府的信任,这决定了其重点工作要倾向于民意调查、民意分析与民意疏通。

## 3. 注重数字化信用建设,防范信任错配导致主体参与社会经济活动的不公平

在数字社会迅猛发展的时代背景下,现代化数字技术手段广泛融入社会发展各个领域是推动社会包容性发展的重要组成部分和动力来源。实现社会包容性发展离不开作为必要外部条件的社会环境的支持,其关键在于社会治理,数字技术的应用能够为社会包容性治理提供可以依托的手段和工具。社会互信和现代化社会信用体系建设成功与否,道德约束和法治化建设是其两条“支撑腿”,迫切需要更加科学的方法与手段使信任关系双方实现最大限度的信息对称,避免信任错配和信任扭曲,消除社会交往和经济交往中的不利因素,同时提升不同群体参与社会资源和经济利益分配的机会公平性,促进社会包容性发展。因此,需要高度重视数字社会构建,使数字技术广泛应用于社会交往和大众日常生活,融入公共服务体系、信用监管与调控等各个公共领域,并以社会经济发展中的数字化转型为契机,大力推广大数据、云计算、物联网、区块链、人工智能等技术在社会、经济领域各类交易中的应用。这不仅能够实现交易的智能化风险控制,还能够对社会主体的行为起到充分、全面的约束作用。概言之,基于现代数字技术的各种信用平台建设是提升社会主体诚信意识、促进社会互信、实现信任危机治理的必要技术保障和重要基础。但也要辩证认识到,数字化转型的“双刃剑”特征,即数字技术的应用在带来便利和快捷的同时,也会对公众的社会价值理念和社会运行造成一定的冲击而产生消极影响,如信息造假与泄露、网络暴力和犯罪、结构性失业等社会现象,这就需要在数字化转型中辅之以行之有效的监管和社会政策调控措施,最大限度地消除信任危机因素,以促进社会包容性发展。

## 4. 重视以社会互信为基础的社会信用文化建设,为信任危机治理和社会包容性发展营造良好的社会环境

社会信用文化反映的是一种全民的社会价值观,是推动社会进步的重要内生力量。社会信用文化建设及其所产生的作用能够渗透到社会的方方面

面,并对大众的信用意识产生深远影响。社会互信是社会信用文化的核心要义。社会互信不仅反映社会微观主体之间诚信和信任的关系,也体现着一种社会氛围和社会环境。社会信用文化建设就是要创造一种以“信”“诚”为价值导向的社会文化环境和氛围,这也是推动社会包容性发展不可或缺的环境保障。需认识到,信任危机是一种社会现象,能够转移、传递和扩散,但其本质上是由社会主体造成且必然反作用于社会主体的;与此相对应的社会信用文化作为一种社会氛围,同样能够通过社会主体之间进行价值观念、理念的传递和传播,化解信任危机。唯有持续拓展社会主体之间、社会主体与社会环境之间实现包容的信任空间,才能不断降低社会运行的摩擦成本,提升人民群众的获得感。为此,亟须加强多元化的信用文化宣传和文化建设,使社会大众形成正确的价值观、道德心理和文化心理。政策只是外因,建设高信任度的和谐社会,促进社会包容性发展,最终需要依靠每一个社会成员身体力行来实现。社会信用文化建设不仅需要政策法规的推动和约束,更需要在全社会培育信任和信用意识,重视社会信用制度体系建设和宣传,打造旗帜鲜明的社会信用文化。除了通过网络、电视、报纸等手段进行宣传外,还要组织针对各类社会主体的宣讲团,实现宣传进政府、进企业、进村、进社区,面向全民培育信用理念和意识。每个人都处在一定的社会组织当中,唯有从人人有信做起,通过不断建立局部社会主体互信,进而实现越来越大范围的社会互信,才是推动社会包容性发展最基础的途径。

#### 注释

①就政府的客体或对象来说,政府信用是社会组织、民众对政府信誉

的一种主观评价或价值判断,是政府行政行为所产生的信誉和形象在社会组织和民众中所形成的一种心理反应。政府信用体现的是政府的德性,是政府的“言”与政府的“行”的有机统一,是政府的“主观”言行与社会的“客观”评价的和谐一致。②参见郑也夫、彭泗清:《中国社会中的信任》,中国城市出版社,2003年版,第86页。③参见《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)的通知(国发[2014]21号)》,中国政府网,http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-06/27/content\_8913.htm,2014年6月14日。④参见《法治中国建设规划(2020—2025年)》,中国政府网,http://www.gov.cn/zhengce/2021-01/10/content\_5578659.htm,2021年1月10日。⑤参见《关于加强社会主义法治文化建设的意见》,中国政府网,http://www.gov.cn/xinwen/2021-04/05/content\_5597861.htm,2021年4月5日。

#### 参考文献

- [1] 汝绪华.包容性增长:内涵、结构及功能[J].学术界,2011(1):13-20.
- [2] 吴晓波,姜雁斌.包容性创新理论框架的构建[J].系统管理学报,2012(6):736-747.
- [3] 向德平.包容性发展理念对中国社会政策建构的启示[J].社会科学,2012(1):70-74.
- [4] 高传胜.论包容性发展的理论内核[J].南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学版),2012(1):32-39.
- [5] 陈世清.什么是包容性发展[EB/OL].(2016-09-14)[2022-08-09].http://finance.takungpao.com/mjzl/mjhz/2016-09/3369769\_print.html.
- [6] 冯志宏.当代中国信任危机的生成与化解[J].甘肃社会科学,2013(1):15-17.
- [7] 申自力.当今中国社会的信任危机:表现、本质及其影响[J].求实,2004(7):55-57.
- [8] 王和平.论政府信用建设[J].政治学研究,2003(1):73-77.
- [9] 朱熹.四书章句集注[M].北京:中华书局,2012:135-136.
- [10] 黎靖德.朱子语类[M].北京:中华书局,1986:486.
- [11] 张昱,杨彩云.泛污名化:风险社会信任危机的一种表征[J].河北学刊,2013(2):117-122.
- [12] 高兆明.信任危机的现代性解释[J].学术研究,2002(4):5-15.

## An Analysis of Governance Path of Trust Crisis Under Social Inclusive Development

Wu Jingmei Wang Yuwei

**Abstract:** Social inclusive development is an important content and necessary process of building a harmonious society and realizing social sustainable development. On the premise of defining social inclusive development, it is considered that the essence of trust crisis is the social development crisis caused by the continuous destruction of basic credit. Through the comprehensive analysis of the actual performance and impact of the trust crisis, it shows that social inclusive development needs a good social credit environment. Combined with the in-depth analysis of the types of social trust relations, it verifies that the deviation between “credit” and “trust” is the root cause of the trust crisis affecting social inclusive development. At the same time, it points out that trust mismatch and trust distortion are important factors causing the trust crisis. To promote social mutual trust, it is needed to contribute to the dialectical unity of “credit” and “trust” in social interactions from the perspectives of basis guarantee, politics guarantee, technology guarantee and environment guarantee.

**Key words:** social inclusive development; trust crisis; social mutual trust; trust mismatch; social transformation

责任编辑:翊明