厉以宁：须向效率要潜力

国研经济研究院东海分院研究员　陈旭钦　任建华

“提升效率应该着重提升X效率，解决X负效率问题，提高X正效率。”1月13日，在国务院发展研究中心指导的第九届中国经济前瞻论坛上，著名经济学家、北京大学厉以宁教授发表了题为“效率的潜力”的主旨演讲。

他说，“解决效率问题，从实际上来看，就是要解决如何调动大家积极性的问题。”“要提高效率，就应深挖效率的潜力；要解决X负效率问题，须从本源出发，注重市场调节、政府宏观调节、道德力量调节。”

厉以宁　（图片由《中国经济时报》提供）

何谓X效率？

厉以宁表示，根据经济学的研究，可将效率分为三种，即生产效率、资源配置效率和X效率。生产效率就是多少投入会有多少产出，假定投入不变产出增加了，那就表示效率存在了。

资源配置效率是宏观的效率，就是说无论是整个社会还是一个企业，它有各种资源配置的方式，如果把资源配置的方式变一下，效率能增加。如果改变资源的投入，分配的比例变化了，效率就要变化。

但是，这两种效率都有一个前提，就是以经济人假设为前提的效率。经济人假设是什么意思呢？“人都是为自己的利益着想，人是经济人，他要求最低的成本，能得到最大的收益。”厉以宁说。

而X效率是以社会人为前提，属于未知效率，分为X正效率和X负效率，用于判断未知原因所造成的投入和产出差比。

“什么叫X正效率？它是有多少投资以后，应该有多少的收益，收益比原来多了，但不知道怎么来的，这就是X正效率。什么叫X负效率？就是说，多少投入应该有多少产出，但没有达到，不知道丢到哪儿去了，未知数，这叫X负效率。”

“不过，在经济中，大部分考察和调研的结果显示，X正效率少见、X负效率多见。”厉以宁说，“究其原因，实际上源自劳动者与企业之间的矛盾、劳动者与劳动者之间的矛盾、劳动者自身的矛盾。这些矛盾和问题没有解决，就产生了X负效率。”

须向效率要潜力

“X效率、X负效率（低效率）怎么来的？经济学一直在研究这个问题，但没有很好解决。”厉以宁说，美国在这方面研究后，一般认为，之所以会有X低效率，主要可从三个角度来考察——

从个人的角度上说，工作者跟管理者不协调，跟企业目标不协调，就不满足了。不满足就会在工作上不卖劲，这就可能普遍形成的X低效率。

从投入产出的关系看，员工与员工之间，不合作有意见，互相看不惯，就产生了矛盾，这也是产生X低效率的原因。

此外，每个人都有惰性，比如说上班的时候爱打磕睡、睡觉，不按照原来程序办等，所有这些惰性均可导致X负效率。

那么，该如何应对X负效率呢？他认为，须向效率要潜力。

“首先，要解决生产效率问题，即通过更新的发明、更新的创造，科技的进步，提高生产效率。”

“其次，要解决资源配置效率问题。在改变资源投入要素的变化中，人的成本是相对投入最低但产出最大的，所以要更好地组织这些资源，让资源能够发挥其应有的作用，提高资源配置效率。”

“最后，要解决X负效率问题，即从问题的来源出发，目标分解、求同存异，注重市场调节、政府宏观调节、道德力量调节。”厉以宁说。

比如，企业希望安全生产，职工希望平平安安，这目标是一致的。企业希望多有利润，职工有了利润可以多发奖金，这目标也一致的。把目标分解求同存异，这样就能够提高X效率，从负让它变正。

新时代应重新考虑效率提升

针对效率问题，厉以宁提出了一个新看法。他认为，效率可以分为两种，一种是物质基础所产生的效率，另一种是道德基础所产生的效率，二者并存。

“可以看到，在中国，对道德的调整是必须的，因为超常规效率源自于此。对于企业而言，尽管有一些研究、创新、创业都是好的，但是随着员工惰性等道德程度的不同，影响了企业的效率。”厉以宁说。

他表示，我们正处于新时代，对效率的问题也要重新考虑。解决效率问题，从实际上来看，就是要解决如何调动大家积极性的问题，要弘扬、发挥企业家精神。

“事实上，弘扬优秀企业家精神就是调动大家积极性的一种方式。而当大家的积极性有所提高，效率也会随之提高。因此，我们要鼓励创业者，提高他们的积极性，对社会贡献出自己的力量。”

厉以宁指出，人都有长处，应该发挥每个人的积极性，学会用人、学会容忍，“在新时代，我们应该相信，X负效率可以在中国的大环境下逐步减少，我们的经济将能更快更好地发展。”

宁波银行专栏

真诚始自内心　高效源于专业

——记2017年度全国明星大堂经理孙圻

阳光般的微笑，春风般的话语，这是她留给客户的第一印象。业务办理专业高效，客户服务细致周到，这是她留给客户的第二印象——她就是宁波银行大堂经理孙圻。秉持着“真诚服务，从心开始”的服务理念，孙圻将热情融入到客户服务中，获得众多客户好评，2017年她被评为中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”。在孙圻身上，体现着宁波银行“卓越服务”的理念，以及银行人的责任和担当。

贴心服务温暖客户

营业网点大堂里，客户来来往往。孙圻无论面对何种客户，都能秉持一贯的服务品质，为客户送去暖心关怀。

一天上午，王老伯在宁波银行综合柜员机上办理业务，由于十指指甲过长难以在屏幕上签字，正难堪得不知所措时，孙圻小声引导他到休息区，并贴心地帮他剪去长长的指甲。王老伯感动得热泪盈眶，“我两个子女都在外地工作，家里就剩我一个老人。今天我在你们这里感受到家的温暖。谢谢你，小孙！”孙圻小小的举动透着丝丝暖意，将宁波银行服务品牌深入客户心中。

高效服务赢得客户

遇到需要紧急办理业务的客户，如何以恰当的方式快速处理，体现了大堂经理的职业素质和银行服务水平，也直接影响着银行业文明规范服务的社会形象。

一次，张阿姨因要赶火车急着取支票，眼看着时间一分一秒过去，支票上的印章老是盖不好。孙圻立刻给张阿姨拿来鼠标垫和新的印泥。可是正值客流高峰，VIP窗口前也等着四五位客户，张阿姨急得在大厅里来回踱步。在征得其他客户同意后，孙圻又立刻为张阿姨优先办理了业务，让她顺利取到支票，赶上了火车。几天后，张阿姨手写了一封感谢信送至孙圻手上，表达深深的谢意。

安全服务保护客户

一天上午，孙圻见年迈的赵奶奶风风火火从大门跑进来，要求马上转账。孙圻一边安抚赵奶奶，一边详细询问资金用途。赵奶奶支支吾吾，只说救命钱。孙圻感觉此事有异常，耐心地询问她是否接到了要求汇款的电话或是短信。赵奶奶说自己收到了儿子的短信，说是在外地丢了行李需要用钱。孙圻立刻将此事上报，并陪同赵奶奶拨通了儿媳妇的电话，才得知赵奶奶儿子手机遗失，短信事件是诈骗分子安排的一场骗局。赵奶奶了解真实情况后非常激动，感谢孙圻及时发现了风险，让她避免了资金的损失。

正是这种专业、真诚的服务理念，引领着孙圻时刻发挥着其自身热心、细心、耐心的服务品质，在践行卓越服务之路上，赢得了客户，收获了2017年度中国银行业文明规范服务明星大堂经理的荣誉。

宁波银行

责任编辑　诸新民　美编　曹优静　照排　陈科　校对　雷军虎