



# 商业银行业绩评价的非财务指标设计

西北农林科技大学经济管理学院 杨军芳 张琴 吴清华

**【摘要】** 绩效评价是商业银行实现有效管理的重要手段和途径,有助于提高商业银行的经营效率和发展能力。传统业绩评价体系以财务指标为主,是对商业银行过去经营行为的静态描述,但其存在相对局限性,不能全面科学地反映商业银行绩效水平。非财务指标是对商业银行经营管理过程及无形资产的评价,能够全面反映商业银行绩效评价深层次的内容。因此,非财务指标分析成为了商业银行财务绩效评价的有效弥补和综合绩效评价不可或缺的部分。

**【关键词】** 商业银行 绩效评价 非财务指标

商业银行业绩评价是商业银行实现有效管理的重要手段和途径。对我国商业银行的经营管理进行业绩评价,有助于强化内部管理,提高商业银行经营效率和发展能力。传统的商业银行业绩评价体系以财务指标为主体,通过会计信息系统对有形资产的积累和可计量的无形资产的静态描述,反映银行过去的经营成果和管理水平。但单纯以财务指标为主的绩效评价体系并不能全面反映商业银行的经营绩效。非财务评价指标则是通过经营管理系统获得的内因、过程和无形资产的积累,对商业银行进行整体的、影响深远的业绩评价,是更全面、科学的业绩评价。因此,非财务评价指标分析成为了商业银行财务指标评价的有效弥补和综合绩效评价不可或缺的部分。本文就商业银行业绩评价指标的设计及评价做如下探讨。

## 一、商业银行业绩评价指标的必要性

多年来,商业银行业绩评价指标体系一直以财务指标为主,这种传统的绩效评价体系在充分、全面、综合反映商业银行业绩评价上显示出了相对不足和功能缺陷。理论和实践证明,在商业银行业绩评价中引入非财务指标是十分必要的。

### (一)以财务指标为主的业绩评价体系存在诸多局限性

商业银行业绩评价指标大多以会计数据为基础,会计数据在反映商业银行经营过程中存在的不足均会被纳入财务评价指标当中。如不同会计政策的选择、不同的应计项目调整会产生不同的会计盈余数字,会计信息失真也会导致财务指标的失真。与此同时,现行商业银行业绩评价中的大多数财务指标都偏重于银行过去的经营成果,缺少对未来绩效的预测能力。这样的评价体系不能有效揭示银行价值创造的动因,容易导致银行对无形资产特别是对人力资本的考虑不足而造成未来创值能力的相对不足。更为重要的是,随着国内金融环境的变化,单纯的财务指标评价难以涵盖由此带来的不可计量的、不确定的因素。

### (二)外部竞争对现行业绩评价指标体系提出新的要求

作为以价值最大化为核心目标、具有现代企业性质的商业银行,单一的财务指标评价可以评价其利用资源创造价值的效率,但不能全面揭示出银行的整体实力及综合竞争力。

随着我国加入WTO、外资银行逐渐进入,国内金融市场的竞争将日益激烈,银行管理者必须用新的指标去衡量新的竞争环境下非财务的价值驱动因素。在对信誉度、客户满意度等反映商业银行长期竞争和持续发展能力的无形资产评价中,非财务指标具有不可替代的地位和作用。

### (三)现行业绩评价指标体系不能适应商业银行管理创新

在目前的竞争环境下,管理创新已经成为我国商业银行应对国内外竞争的战略手段,然而管理创新需要商业银行全方位的信息,不仅包括财务经营成果方面的信息,还包括与经营过程相关的非财务信息。显然,单纯的财务指标评价分析无法满足其管理需要。

## 二、商业银行业绩评价指标的设计

### (一)商业银行业绩评价指标的设计原则

非财务指标的特点是外延宽、内涵广,一般难以量化。在设计我国商业银行业绩评价指标时,应遵循如下原则:

1.全面性。非财务评价指标作为我国商业银行整个绩效评价体系中的定性部分,应当涵盖财务指标所不能涵盖的所有方面。我国商业银行业绩指标的选取和设计必须坚持全面性、广泛性的原则,充分体现非财务评价指标的补充价值。

2.行业性。必须立足于商业银行自身的业务经营范围和行业特殊性,设计符合商业银行特性的非财务指标。只有立足于行业特点设计的非财务指标才能全面、有效地评价商业银行经营管理状况。

3.可行性。利用非财务指标评价企业绩效,要考虑非财务因素的量化问题,即在定性分析中用量化的指标来描述非财务因素的影响。因此,在设计商业银行的非财务绩效评价指标时,要尽可能用可量化的指标反映商业银行业绩和管理的内在特性。

4.客观性。设计商业银行的非财务指标,必须避免标准单一等缺陷。在实际测度时,应将整个商业银行的资料或有代表性的样本个体的实际业绩作为标准,在实践中尽可能以体现客观性的数学公式为测算尺度,确保非财务指标的客观性。

### (二)商业银行业绩评价指标的设计内容

商业银行作为我国经济体系中的核心部门,其非财务评

价指标应从五个方面进行考虑:

**1. 内部管理能力。**商业银行运营发展的根本取决于其内部经营管理能力。同时,最大限度地满足顾客需求,这也取决于商业银行的内部经营管理过程,即具体某一产品或服务的程序、决策和执行过程。商业银行应该关注这些能够满足顾客需求的关键内部经营活动,并将其转化为可测量的指标,用以控制和指导自身的经营管理,具体包括:

(1)新产品推出能力。主要指商业银行开发新的服务产品的能力。在目前的金融业竞争环境下,哪家商业银行的金融产品能够适应客户的需求,哪家商业银行就具有抢占市场份额的绝对优势。

(2)服务满意度。它是指商业银行在为客户提供金融产品的过程中对顾客提出的各种服务要求的解决程度。银行对顾客的服务要求解决程度越高,服务满意度就越高,其内部管理程度和能力也越高。

(3)员工技能和生产率。主要指员工工作能力,具体通过工作效率、员工建议数量等指标来反映。其中,员工工作效率指在特定时间内的业务量,具体为会计、出纳人员的日均业务量,信贷人员的收贷收息数额等。

(4)发案率。这是商业银行作为特殊行业的必要指标。发生违法违规案件数量越少,银行内部的监管能力就越强,反映商业银行的运行环境也越好。

(5)业务差错率。商业银行在与外部进行交易时,基本上每项业务都设有差错概率,但差错是可以有效避免的。在实际运营管理中,差错率越低,银行的内部管理有效程度越高,表明其业务绩效水平相对较高。

(6)制度执行能力情况。主要指商业银行各部门、各岗位人员执行有关内部控制制度和相关法律法规的情况。制度执行情况越好,银行内部的管理水平就越好,能形成良好的业务运营环境,为提高其业绩水平奠定良好的基础。

**2. 经营发展能力。**它是指商业银行经营过程中业务运营的效率指标,主要包括服务效率、市场开拓能力、金融服务的多样性、金融资产管理效率和资产配置效率。这些是商业银行非财务评价指标的核心,是其提高发展能力的基础,也是支撑其有效经营管理的关键所在。

(1)服务效率。它是指商业银行在办理业务过程中为顾客服务的时效性。服务效率越高,顾客就越满意,银行赢得客户的潜在能力也越强。

(2)市场开拓能力。它主要指商业银行在拓展客户群体、开发新的投资项目方面的能力。拓展的客户群体数量越多,市场占有率就越大,银行的发展能力就越强;开发的新的投资项目越多,投资的选择性就越强,通过优中选优,从而为金融资产的有效投放和收回奠定基础,也为其财务绩效水平的提高打下了良好的根基。

(3)金融服务的多样性。即通过各种各样的金融服务来满足客户群体的服务要求,以此提高商业银行的发展能力和竞争力,具体包括金融产品的种类和功能。只有通过开发新的产品、为顾客提供具有更大价值的服务、不断提高经营效率,银行才能增加新的市场份额,从而提高收入和利润。

(4)资产管理效率。主要指商业银行资产管理方式和措施

及其收回率。只有金融资产有效收回,才能为商业银行的有效经营和持续发展提供保障。

**3. 学习和创新能力。**学习和创新是银行实现长期发展的根本动力,银行的创新与银行的价值直接相关。考察商业银行是否具有创新能力,是否能够适应业务和竞争的需要,主要看其是否采取新的服务手段。具体从以下指标来看银行的学习和创新:

(1)员工培训次数。只有对员工及时地、经常性地进行培训,才能使员工的知识层次和结构适应发展的需要,从而提高工作能力和效率。

(2)员工流动性。对员工进行适时合理的岗位轮换是培养“多面手”竞争性人才的需要,也是防范职务犯罪的有效措施,它能促进内部竞争优势的积累,提高员工的创造能力。

(3)员工教育程度。它是标志人力资本质量的变量,商业银行员工受教育程度越高,人力资源的素质就越高,银行的竞争力就越强。在一定程度上,商业银行员工的受教育程度与其业绩具有某种互为因果的关系。

(4)创新业务的获利能力。创新活动不仅要力求成功,而且应关注其获利能力,因为创新的目的是获取利益。新业务的先进性和实用性以及新产品的改进程度和被市场接受的程度等都直接影响着银行获利的能力。

(5)创新业务的时间性。银行创新活动的时间性不仅反映了研究开发活动本身的效率,而且还影响到银行对市场反映的灵活性。在保障创新获利的基础上,尽可能缩短业务的面世时间,不仅可以节约开发成本,而且能够提高银行技术更新的速度,从而取得竞争优势。

**4. 市场竞争能力。**市场竞争能力决定着商业银行经营发展的生命力。该指标体系包括市场占有率、新顾客的取得率、新顾客的维持、顾客满意度及顾客忠诚度等。

(1)市场占有率。即商业银行的客户群体占整个市场客户的比例。客户市场占有率越高,商业银行的发展空间就越大。其公式表述为:市场占有率=商业银行客户数量÷整个金融市场的客户总数。

(2)新顾客的取得率。它是指商业银行在金融市场竞争中所开发的新顾客的比率,也表述为存贷款增长率,反映商业银行控制潜在市场、扩大市场占有率的能力,它同时从市场的角度折射出顾客对商业银行的金融产品及服务的满意度这一宝贵的无形资产价值。其公式表述为:新顾客的取得率=本期新增客户数÷期初客户总数。

(3)顾客的维持。它是指商业银行原有客户占其总客户的比率,从侧面反映商业银行的信誉度和市场竞争能力。其公式表述为:顾客维持度=原有客户÷本期总客户数。

(4)顾客满意度。它是指顾客对商业银行服务和产品的满意程度。该指标可以通过调查问卷形式或抽样调查形式进行测度。持久的顾客满意度是形成银行顾客忠诚度和维持并扩大其市场占有率的关键。

(5)顾客忠诚度。它反映商业银行的客户群体在与该商业银行形成交易关系时,是否同时与其他商业银行形成交易关系。如果跨行际间交易的顾客占有的比率较高,则说明该银行的顾客忠诚度较低,其竞争能力将会受到严重威胁;反之,则

# 人力资源的确认、计量与收入分配设计

===== 郑州航空工业管理学院 宋春霞 =====

**【摘要】** 人力资本是稀缺的人力资源,是人力资源当中可参加剩余收入分配的部分。人力资源应该确认为企业的一项资产,人力资产的增加同时确认一项人力负债与一项人力权益的“人力资本”的增加。其中“人力负债”记录未来工资的折现额,而“人力资本”的账面价值反映为“人力资产”价值与“长期应付款”的差额。文章详述了以上有关新增科目的账务记录及账户反映,并创新地提出人力资本的分配对象为经济增加值(EVA)。

**【关键词】** 人力资源会计 人力资本 人力资产 经济增加值

自从1964年美国密西根大学的郝曼森教授首次提出人力资源会计的概念后,经过一大批会计学者坚持不懈地研究,到今天人力资源会计已经建立起较完善的理论体系。本文在前人研究的基础之上进一步阐明人力资源应该被确认为企业的一项资产,人力资产增加的同时确认一项人力负债“长期应付款”与一项人力权益的“人力资本”的增加。其中“长期应付款”记录未来工资的折现额,而“人力资本”的账面价值反映为“人力资产”价值与“长期应付款”的差额,是人力资源中可参加剩余收入分配的部分。在此基础之上,文章又详述了以上有关新增科目的账务记录及账户反映。最后强调,人

力资本应该参与剩余价值的分配,且创新地提出人力资本的分配对象为经济增加值(EVA)。以下对此进行详细论述。

## 一、人力资本是稀缺的人力资源

对于一个企业而言,人力资源是包括企业所拥有的或控制的、在一定时间内可以使用的全体员工的劳动能力。人力资源的本质是劳动能力,而不是人本身。这一点在理论界已经达成共识,但关于人力资本的会计定义还存在分歧,分歧的焦点在于是不是所有的人力资源都构成人力资本。在我国,关于这一问题主要有两种观点:一种认为,人力资源投入企业或其他单位,就形成了企业的人力资产和人力资本。也可以说人力资

该银行具有较高的市场竞争优势。其公式表述为:顾客忠诚度=1-跨行交易客户数量÷商业银行客户总数。

5.可持续发展能力。商业银行可持续发展能力主要体现在客户群体、资产质量、科技投入与创新等方面。

(1)客户群体状况。客户群体经营状况良好,则表明商业银行的信贷资产质量处于良好运营状态,能为资产的收益提供有效保障。如果客户群体经营状况不佳,则商业银行的信贷资产将会受到损失。

(2)资产质量状况。目前,信贷资产是盈利的主要来源,其质量状况决定着商业银行的生存和发展,并决定着商业银行的长期发展能力。资产质量状况指标有不良贷款比率、收息率。其公式可表述为:不良贷款比率=不良贷款总额÷贷款总额;收息率=本期利息实际收回÷本期应收利息。

(3)科技投入与创新。商业银行科技投入是其竞争优势的有效保障,也是其在目前的金融竞争环境下提高核心竞争力、形成可持续发展的关键。它主要通过研究开发费用率、研究开发费用增长率和新产品比率来反映。其公式可表述为:研究开发费用比率=本期研究开发费用÷本期费用总额;研究开发费用增长率=本期研究开发费用较上期增长额÷上期研究开发费用;新产品率=本期新产品开发数÷上期金融产品总数。

## 三、商业银行非财务绩效指标的评价

非财务评价指标在我国商业银行绩效评价体系中

具有重要的作用和意义,它能够动态地评价商业银行业务经营的过程,从而及时解决存在的问题。它立足于商业银行的整体,强调银行的整体绩效,更为重要的是非财务评价指标通过对商业银行创新能力和价值创造能力的评价,能促进商业银行可持续发展。但非财务评价指标还存在一定的局限性:一是与财务评价指标之间缺乏确切联系;二是非财务指标难以准确量化,缺乏一致性;三是在进行非财务指标评价时,必须考虑必要的成本支付。因此,我们必须在实践中尽可能做到扬长避短,合理有效利用非财务评价指标。同时,应将非财务指标与财务评价指标相结合,及时弥补、修正其不足和薄弱环节,使商业银行的整体综合绩效评价能够得到有效反映,从而有效提高经营效率和发展能力。

## 主要参考文献

- ①杨志英.非财务指标在企业绩效评价体系中的运用.湖南广播电视大学学报,2003;3
- ②叶春明,孙薇,宇海英.以平衡计分卡为基础构建商业银行业绩评价的非财务指标.金融论坛,2004;1
- ③张兰芝,何燕.企业经营业绩评价中非财务指标的设置.地质技术经济管理,2003;5
- ④潘和平,汪源浩.企业绩效非财务指标评价体系的构建.安徽建筑工业学院学报(自然科学版),2004;6
- ⑤袁云峰,张波.商业银行经营绩效综合评价体系研究.国际金融研究,2004;12