

第三章 管理道德与企业 社会责任





20世纪60年代以前，企业的管理道德与社会责任问题并没有引起人们的广泛关注。随着时代的进步和公众意识的提高，企业的管理者经常遇到需要**考虑社会效益**的决策，如慈善事业、定价问题、雇员关系、资源保护以及产品质量等。可以说**社会责任**是企业对变化着的环境的一种积极反应，而**道德**思考已经成为管理者在制定企业决策时的一个重要标准。



中国老百姓一天的幸福生活：

早上买根地沟油条，切个苏丹红咸蛋，冲杯三聚氰胺，吃完开锦湖轮胎的车去上班，到单位后用香精茶叶泡壶茶。中午瘦肉精猪肉炒农药韭菜，再来份人造鸡蛋注胶牛肉，加一碗石蜡翻新陈米饭。下班买条避孕药鱼、尿素豆芽、膨大西红柿，回到豆腐渣工程房。晚餐开瓶甲醛勾兑酒，吃个染色馒头。饭后抽根高汞烟，去地摊买本盗版小说，回家后用装有盗版操作系统的翻新电脑上会仿冒或弄虚作假网站。该休息了，钻进黑心棉被窝。

强生公司



- 强生公司在1982年遇到了一次危机，有人对其生产的泰诺（退热净）做了手脚，致使芝加哥有7个人因服用了受污染的药而死亡。强生公司面对该突发事件，立即采取了一系列措施：
 - 1、收回全国各地货架上的3100万瓶该药品；
 - 2、把胶囊受污染的事件告知50万医生；
 - 3、危机第一周内就开通了顾客免费热线电话；
 - 4、顾客可以免费调换药效相同的片剂；
 - 5、与公众开诚布公，及时发布准确的信息；
 - 6、董事长出现在电台、电视台的节目中回答关于危机的提问，其他高级职员接受报纸杂志的采访。

强生公司



- 强生公司的措施**超越**了政府和法律的要求，例如，政府只要求其收回芝加哥地区的泰诺胶囊，而公司却决定在全国范围内收回该药。
- 对于伦理问题的重视虽然使强生公司损失不少（仅收回胶囊一项就使公司损失5000万美元），但公众通过这件事体会到了公司强烈的**社会责任感**，对公司越发信赖，一年内泰诺胶囊的销量就回升了。

埃克森公司



- 1989年3月24日，美国埃克森公司的一艘巨型油轮在阿拉斯加威廉王子港附近触礁，800多万加仑原油泄出，形成一条宽约1公里、长达8公里的漂油带。
- 事故发生后，大批鱼类死亡，岸边、礁石上沾满油污，生态环境遭到严重破坏。环保组织对这一事件深感痛心，加拿大和美国当地政府敦促埃克森公司尽快采取措施解决这一问题。

埃克森公司



- 然而，埃克森公司却**无动于衷**。它既不彻底调查事故的原因，也不采取及时有效的措施来清理泄漏的原油，更不向加拿大和美国当地政府道歉，致使事故进一步恶化，污染区域继续扩大。
- 埃克森公司的态度激怒了美国和加拿大当地政府、环保组织以及新闻界。他们联合发起了一场“反埃克森运动”，指责埃克森公司**太不负责任**，企图蒙混过关。此事最终惊动了当时的美国总统布什。
- 经政府特别工作组调查得知，这起恶性事故是因为当时船长饮酒过量，擅离职守，让缺乏经验的三副代为指挥而造成的。

埃克森公司



- 调查结果让埃克森公司**极其被动**。在社会各方面的谴责声中，埃克森公司被迫用巨大的代价清理泄漏的原油。加上其他的索赔、罚款，埃克森公司的损失高达**几亿美元**。
- 更为严重的是，埃克森公司石油大王**形象受到严重破坏**，西欧和美国的一些老客户纷纷抵制其产品，转而购买皇家壳牌的产品，这使埃克森公司十分狼狈。它在人们心目中一下子变成了破坏环境、傲慢无理的公司。

认识



- 任何社会任何组织要想长期生存，不仅需要遵守法律，同时还要遵守一定的道德规范。



第一节

管理与伦理道德

第一节 管理与伦理道德

一、伦理道德的真谛



- 人类是一种群居的动物，同时每个人又都想有个人的自由意志
- 人性既有善的一面，仁爱和自律，又有恶的一面，自利和贪婪
- 为了相互协调，共同生产和生活，就必须有共同遵守的行为规范，这就是伦理
- 伦理最初的自然形态就是风俗习惯
- 而道德就是在一定风俗习惯下所形成的个人的品质、气质。

第一节 管理与伦理道德

一、伦理道德的真谛



- 伦理与道德作为人类文明的基本因子，是指**评价人类行为善与恶的社会价值形态**，在日常生活中具体表现为一定的行为规范和准则；
- 任何社会任何组织要想长期生存，不仅需要遵守法律，同时还必须遵守一定的道德规范。

第一节 管理与伦理道德

二、伦理道德的管理学意义



1、经济与经营活动的意义，尤其是对终极意义的追求（P170理想类型论，新教徒，经营是向上帝尽天职，以得到终极关怀；财富是上帝恩宠的标志）

- **洛克菲勒**（人死而富有是一种耻辱）
- **比尔·盖茨**（将所有财产捐献于慈善事业；财富创造的社会性）

2、企业及其产品的价值观

任何企业产品的品质，最先决定于创办人的价值观，后来则决定于整个企业的工作价值观。

企业活动的价值观在于生产者的**劳动价值观**和管理者的**经营价值观**。

第一节 管理与伦理道德

二、伦理道德的管理学意义



3、对企业组织的意义（伦理：个体性与群体性的统一；管理即是透过人群的努力达到组织目标的活动）

造就真正合理有效的企业组织

4、人文力与企业精神（P172最强动力：谋利或经济活动；最好动力：道德；最强不一定最好；最好不一定最强）

如何把谋利的最强动力与道德的最好动力相协调，建立合理的人文体系，从而构筑企业精神，是企业管理的深层难题之一



第二节

几种相关的道德观



在实际生活中，我们经常会碰到以下一些问题：

- 推销员在推销商品的过程中贿赂客户，这是道德的吗？**
- 如果推销员用自己的佣金进行贿赂，情况又如何？是否有什么不同？**
- 公车私用是道德的吗？**
- 用单位的电话打私人长途是道德的吗？**

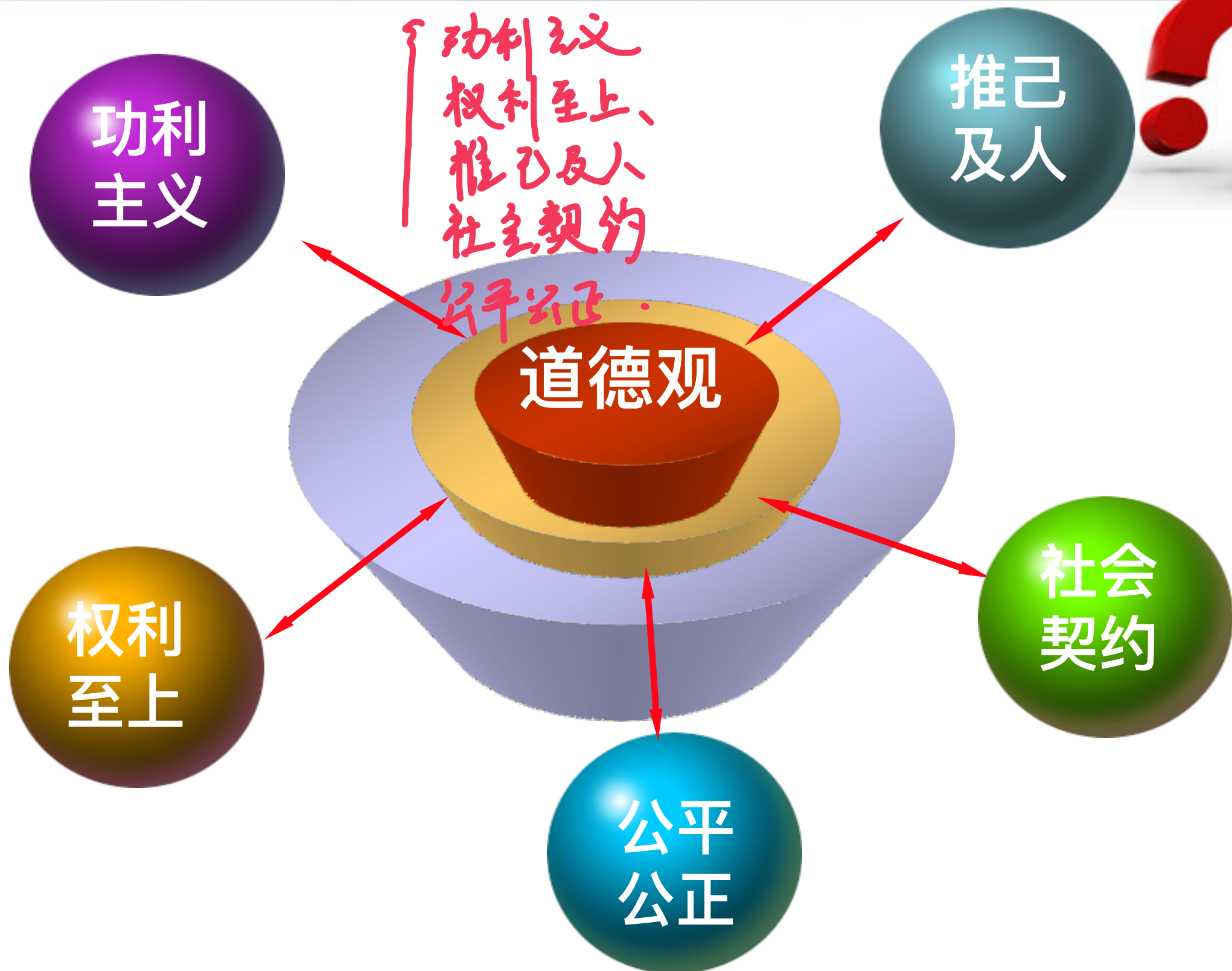
[管理的道德困境] 学生的道德问题



鲁特格尔斯大学（Rutgers University）调查了600多名学生，发现在打算选择工商业生涯的学生中，76%承认至少有一次考试作弊；19%则至少作弊4次。

试问：你考试作弊过吗？

第二节 几种相关的道德观



第二节 几种相关的道德观

一、功利主义道德观



- 基本观点：

能给行为影响所及的大多数人带来最大利益的行为才是善的

完全根据行为结果，即所获得的功利来评价人类行为善恶的道德观

“不管白猫、黑猫，能抓到耗子就是好猫”

第二节 几种相关的道德观

一、功利主义道德观



- 合理性：

如果行为能为行为影响所及的**大多数人**带来最大利益，当然就可以认为该行为是善的，必然得到大多数人支持

- 局限性：

没有考虑取得最大化利益的手段（可能采取不公平、不道德甚至损害他人或社会利益的手段）

没有考虑所得利益的分配（一小部分人利用职权或资本，获取了绝大部分的利益；而大多数人只得到了小部分利益）

第二节 几种相关的道德观

二、权利至上道德观



- 基本观点：

能尊重和保护个人基本权利的行为才是善的

决策的依据是尊重和保护个人基本权利——
把对个人权利的保护看得比完成工作、获取利润还重要

第二节 几种相关的道德观

二、权利至上道德观



合理性：

尊重人权，保护个人的基本权利(隐私、言论、行动)，使员工的合法权益受到保障

• 局限性：

过高的保障期望会给社会经济发展带来负面效应

(可能造成不利于提高效率的工作氛围)

组织整体利益的需要和个人的权利不可能完全一致

《故事》 惠普：“电话”断线



- 如果有一天，你发现自己的隐私正被公司采用非法手段监控，你会怎么办？
- 托马斯·帕金斯选择了离开。帕金斯是惠普公司的董事，4个月前，当他获悉公司对包括自己在内的部分董事的私人电话和邮件进行跟踪时，愤然离职。一个月后，他了解到公司在电话跟踪时居然采用了“pretexting”，于是向美国证券交易委员会举报了相关负责人的非法行为。



- “Pretexting”是一种通过欺诈获得不知情人信息的技术和方法，翻译的术语为“假托”，出现于上世纪90年代，多被用于金融欺诈。此事被曝光后，西方企业界“爆炸”了，有人在美国国会上甚至将该“电话门”事件与“安然”事件并列。
- “如果惠普创始人比尔·休利特和戴夫·帕卡德能够活到今天，他们会感到惊骇，会感到不安。”在9月28日美国国会的听证会上，惠普的CEO赫德再次向“电话门”中的受害者道歉。



- 在惠普骄傲的企业文化中，“**相信、尊重个人，尊重员工**”一直是其光荣的宣言，该文化从两位创始人在车库起家时就开始渗透，并被管理专家纳入“惠普之道”的核心中。
- 然而，“电话门”中不惜以非法手段践踏“惠普之道”的不是别人，正是惠普的“最高舵手”，**公司董事长帕特丽夏·邓恩**。
- 在邓恩看来，过去两年中，惠普董事会中出现了“内鬼”，“内鬼”一而再，再而三地私自将属于公司机密的消息透露给媒体。这是她所无法忍受的，于是下令调查，并纵容了所找来的两家调查公司使用“假托”技术，窃取了多位惠普董事和9名记者的家庭电话记录。
- “电话门”曝光，在外界强烈批评的压力下，邓恩被惠普董事会干掉了。



- 但在惠普公司看来，他们的董事长并非一贯如此，在邓恩下台后，CEO赫德为其辩护，“我们从未质疑过她的意图、人格和道德。”
- “我们处于非常困难的境地。必须阻止这种（泄密）行为。调查团队希望尽最大努力找出泄密者，因此才制定了包含一些争议手段的调查计划。”赫德说自己能够理解调查团队的意图，只是当时欠缺经验和深思熟虑。
- 不过，在伦理与道德日益重要的今天，这种过错仍无法原谅。两难则在于，许多答案的“是”与“非”隐含在巨大利益的“取”与“舍”中。

结论



- 优点：保护了个人自由和隐私。
- 缺点：把个人保护看得比工作更重要，阻碍生产力和效率的提高。

第二节 几种相关的道德观

三、公平公正道德观



基本观点：

- ✓ 管理者不能因种族、肤色、性别、个性、个人爱好、国籍、户籍等因素对部分员工歧视
- ✓ 那些按照同工同酬的原则和公平公正的标准向员工支付薪酬的行为是善的
(即要求管理者公平地实施规则)

第二节 几种相关的道德观

三、公平公正道德观



何谓“公平公正”？

- ✓ 指支付薪酬的依据应当只是员工的技能、经验、绩效或职责等因素，而不是其他各种似是而非的因素

第二节 几种相关的道德观

三、公平公正道德观



合理性：

- ✓ 保护了那些未被充分代表的或缺乏权力的利益相关者的利益（保护弱势群体）

局限性：

- ✓ 不利于培养员工的风险意识和创新精神

第二节 几种相关的道德观

四、社会契约道德观



- 基本观点：

- ✓ 只要按照企业所在地区政府和员工都能接受的社会契约所进行的管理行为就是善的

第二节 几种相关的道德观

四、社会契约道德观



- 合理性：

- ✓ 能大幅度降低企业人力资源的成本，增加企业的利润（如，nike公司的虚拟化组织）

- 局限性：

- ✓ 契约具有很强的情境特征，在很多场合是相关各方利益博弈的结果，与合理性无关
- ✓ “同工不同酬”

第二节 几种相关的道德观

五、推己及人道德观



- 中国儒家道德观的高度概括
 - ✓“己所不欲，勿施于人”
 - ✓“在邦无怨，在家无怨”
 - ✓“仁、义、礼、智、信”

案例 向科的困惑



- 苏北某市是江苏最贫困的市之一。该市只有极个别的具有高技术含量的企业，科创公司就是其中之一。它原是一家国有企业，主要生产变压器。但经营不佳，亏损严重。为了加快经济发展，市政府决定以比较低的价格将科创公司让民营企业家向科创买断产权，组建股份有限公司。买断的条件是在原有的四百多个工人中，只保留一百多人。向科是一位十分精明能干且具有素质比较优良的企业家，受过高等教育，在特区搞过经营。接手后，他进行两项改革：一是提高科技开发的投入比重；二是提高销售成本比例。前者由1%提高5%，后者由3%提高到12%。两项措施都比较有力地推动了企业的经营。不过，这些高比例的销售费用中相当一部分被产品推销人员用来作为回扣或向有关



- 人员送礼打开市场。向科认为，现在该企业的产品虽然在同行业中市场占有率不算最高，但前景很乐观。另外，在改制后的第二年，他解雇了原企业留下的部分工人。估计不需要多长时间，保留的一百多个工人中相当多的工人都要被解雇。
- 向科认为，他已陷入经济与道德、企业自身发展与履行社会责任的困境中。首先，作为本地的窗口企业，它的发展必将推动地域经济的发展，然而，提高销售成本会滋长企业经营中的一些不道德现象，形成不正当的竞争。其次，低价买断产权时，承诺接受一百多名工人，实践证明，相当一部分难以达到他的管理要求。于是，要么花大量经费培训这些工人，要么解雇他们。这样做，一方面不能履行改制时的承诺，另一方面会导致新的社会问题。为了本企业的发展，向科选择了后者。



- **思考：**

请用以上所学的道德观（功利主义、权利至上、公平公正、社会契约、推己及人），分析一下，向科在做出抉择时，采用的是哪种道德观？



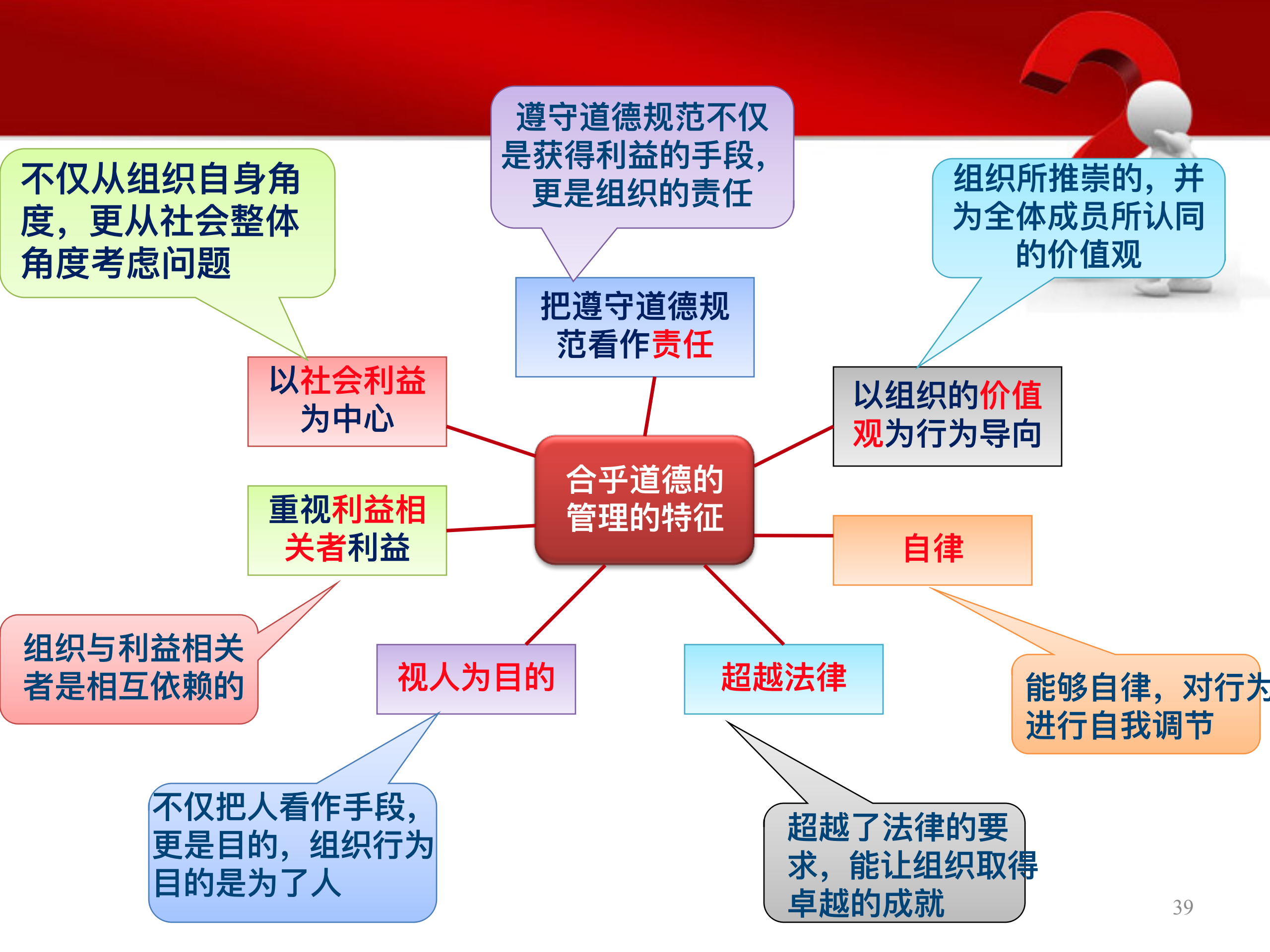
第三节

道德管理的特征和影响管理道德的因素

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

一、道德管理的特征

- 追求道德的管理者通常为组织确立起较为崇高的价值观，以此来引导组织及其成员的一切行为。
- 这种价值观一般能够激发起成员去做出不平凡的贡献，从而给组织带来生机和活力。
- 合乎道德的管理具有以下七个特征



第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素



1、道德发展的三个层次：

- 最低层次——前惯例层次（只受个人利益的影响）：
- 个人只有在其利益受到影响的情况下才会做出道德判断
- 中间层次——惯例层次（受他人期望的影响）：
- 道德判断的标准是个人是否维持平常的秩序并满足他人的期望
- 最高层次——原则层次（受个人用来辨别是非的道德准则的影响）：
- 个人试图在组织或社会的权威之外建立道德准则

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素



二、影响管理道德的因素

道德发展阶段	
层次	阶段
<u>前惯例层次</u>	
只受个人利益的影响。决策的依据是本人利益，这种利益是由不同行为方式带来的奖赏和惩罚决定的	1.遵守规则以避免受到物质惩罚 2.只在符合你的直接利益时才遵守规则
<u>惯例层次</u>	
受他人期望的影响。包括对法律的遵守，对重要人物期望的反应，以及对期望的一般感觉	3.做你周围的人所期望的事 4.通过履行你允诺的义务来维持平常秩序
<u>原则层次</u>	
受个人用来辨别是非的道德准则的影响。这些准则可以与社会的规则或法律一致，也可以与社会的规则或法律不一致	5.尊重他人的权利。在自身价值观和权利的选择上，置多数人的意见于不顾 6.遵守自己选择的道德准则，即使这些准则是违背法律的

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素



有关道德发展阶段研究表明：

(1) 人们渐进地通过这六个阶段，而不能跨越

(2) 道德发展可能中断，可能停留于任何一个阶段

(3) 多数成年人的道德发展处于第4阶段

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素



- 2、个人特性

- 自我强度：度量一个人的信念强度

- ✓ 一个人的自我强度越高，克制冲动并遵守其信念的可能性越大
- ✓ 自我强度高的管理者道德判断和道德行为会更加一致

- 控制中心：度量人们在多大程度上是自己命运的主宰

- ✓ 具有内在控制中心的人认为他们控制着自己的命运，而具有外在控制中心的人则认为命运由运气和机会决定
- ✓ 具有内在控制中心的人更可能对后果负责，并依赖自己内在的是非标准指导行为
- ✓ 具有内在控制中心的管理者的道德判断和道德行为更加一致

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素



- 3、组织结构
 - 1) 组织内部机构和职责分工是否有必要的权力制衡、监察、检查、审计机制，是否有外部群众和舆论监督。
 - 2) 组织内部有无明确的规章制度
 - 3) 上级管理行为的示范作用
 - 4) 绩效评估考核体系会起到指挥棒的作用

第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素

- 4、组织文化
- 组织文化的内容和强度也会影响道德行为
- 不同的组织文化，产生不同的管理后果（示例：七人分粥）；
- 最有可能产生高道德标准的组织文化是那种有较强控制能力，以及具有承受风险和冲突能力的组织文化。



第三节 道德管理的特征和影响管理道德的因素

二、影响管理道德的因素

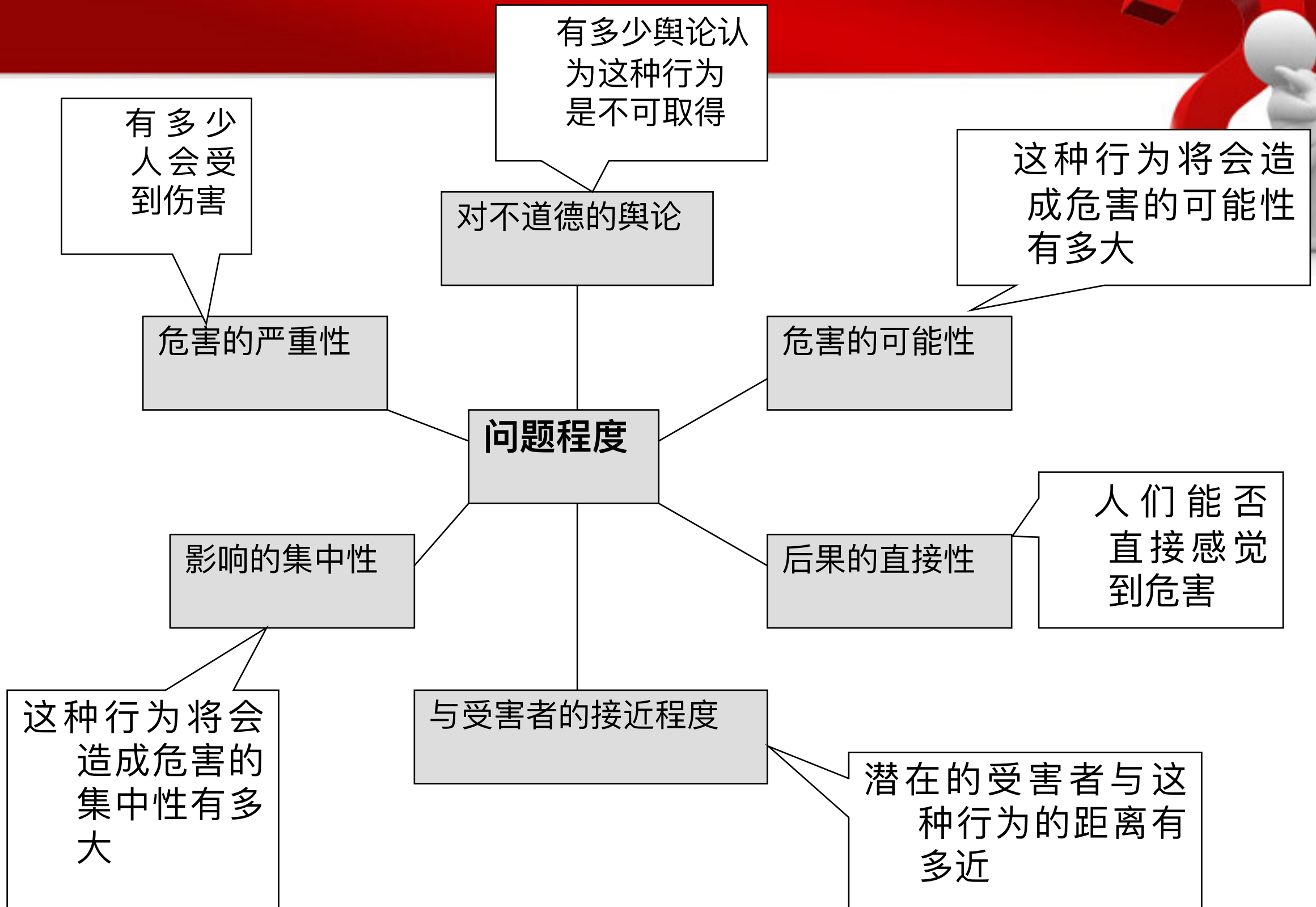


5、问题强度

✚ 所谓问题强度，是指该问题如果采取不道德的处理行为可能产生后果的严重程度。

六个特征：危害的严重性、对不道德的舆论、危害的可能性、后果的直接性、与受害者的接近程度以及影响的集中性。

✚ 道德问题强度会直接影响管理者的决策。一般地，问题强度越大，管理者很可能采取道德的行为。但是当问题对本组织影响特别重大时，管理者反而会采取不道德的管理行为。





- a、某种道德行为对受害者的伤害有多大或对受益者的利益有多大？（危害的严重性）
例如，使1 000人失业的行为比仅使10人失业的行为伤害更大。
- b、有多少人认为这种行为是邪恶的(或善良的)？（对不道德的舆论）
例如，较多的美国人认为对得克萨斯州的海关官员行贿是错误的，而较少的美国人认为对墨西哥的海关官员行贿是错误的。
- c、行为实际发生并造成实际伤害(或带来实际利益)的可能性有多大？（危害的可能性）
例如，把枪卖给武装起来的强盗，比卖给守法的公民更有可能带来危害。



- d、在行为和其预期后果之间的时间间隔有多长？（后果的直接性）

例如，减少目前退休人员的退休金，比减少目前年龄在40—50岁的雇员的退休金带来的直接后果更加严重。

- e、你觉得行为的受害者(或受益者)与你(在社会上、心理上或身体上)挨得多近？（与受害者的接近程度）

例如，自己工作单位的人被解雇，比远方城市的人被解雇对你内心造成的伤害更大。

- f、道德行为对有关人员的影响的集中程度如何？（影响的集中性）

例如，担保政策的一种改变——拒绝给10人提供每人10 000元的担保，比担保政策的另一种改变——拒绝给10 000人提供每人10元的担保——的影响更加集中。



- 综上所述，受伤害的人数越多，越多的人认为这种行为是邪恶的，行为发生并造成实际伤害的可能性越高，行为的后果出现越早，观测者感到行为的受害者与自己挨得越近，问题强度就越大。



第四节

改善企业道德行为的途径

第四节 改善企业道德行为的途径



第四节 改善企业道德行为的途径



- 改善企业的管理道德的途径有以下八个方面

1、挑选高道德素质的员工

挑选过程被视为是了解个人道德发展水平、个人价值取向、个性差异的一个重要途径。

<故事>福特应聘的故事



- 福特大学毕业后去一家汽车公司应聘，和他同时应聘的三、四个人都比他学历高，当前面几个人面试之后，他觉得自己没希望了。但既来之则安之，他敲门进了董事长的办公室。一进门他发现地上有一张纸，便弯腰捡起来，发现是一张废纸，便顺手仍进了废纸篓，然后来到董事长的办公桌前，说：“我是来应聘的福特”。董事长说，“很好，很好，福特先生，你已经被我们录用了。”福特惊讶地说：“董事长，我觉得前几位都比我好，你怎么把我录用了呢？”董事长说：“福特先生，前面三位的学历确实比你高，而且仪表堂堂，但他们只想对大事负责，而不想对小事负责。我认为一个敢于为小事负责的人，将来自然会为大事负责。所以我们录用了你。”福特就这样进了这家公司，后来成了这家公司的掌门人。该公司也改名为“福特公司”。福特公司在一个世纪里成为世界经济的领跑者。

第四节 改善企业道德行为的途径



2、建立道德守则和决策规则

道德准则是表明一个组织基本价值观和它希望员工遵守的道德规则的正式文件。

一方面，道德准则应该尽量具体的向员工表明他们应以什么精神从事工作；

另一方面，道德准则应当足够宽松，从而允许员工有足够的判断和思考的空间和自由。



麦道公司的道德准则（美国制造飞机和导弹的大垄断企业）

为了使正直和道德成为麦道公司的特征，作为公司成员，我们必须努力做到：

- 在与人交往中要**诚实可信**
- 能**可靠**地完成上级交代的任务
- 说话和书写要**真实和准确**
- 在所有工作中要与人**合作**并做出自己的贡献
- 对待同事、顾客和其他人要**公平和体贴**
- 在所有活动中要**遵守法律**
- 承诺以**较好的方式**完成所有任务
- **节约**使用公司资源
- 为公司**服务**并尽力提高我们生活于其中的世界的**生活质量**

正直和高道德标准要求我们努力工作、具有勇气和做出艰难选择。有时为了确定正确的行动路线，员工、高层管理人员和董事会之间进行磋商是必要的。有时正直和道德可能要求我们放弃某些商业机会。但是，从长远看，**做正确的事比做不正确不道德的事对我们更有利。**

第四节 改善企业道德行为的途径



3、高层管理者在道德方面领导员工

只有强化管理者的道德建设，才能促进道德管理，这是抓好管理道德的关键。在言行方面，他们是广大员工的重要表率。

4、设定科学的工作目标

缺乏明确的目标，会使员工感到无所适从。但另一方面，即使目标明确却有失现实同样有可能引起道德问题。在不现实的目标压力下，即使有道德的员工也会持有“不择手段”的态度。

5、对员工进行道德教育

一些研究表明，价值准则可以通过成年后的学习获得和提高。此外，一些证据也表明这种培训的确有助于个人道德发展水平的提高或者经营道德意识的增强。

第四节 改善企业道德行为的途径



6、对绩效进行全面评价

当绩效评价仅仅以经济成果为焦点时，员工会为了达到目标而不择手段。因此提高管理者的道德标准，就必须在绩效评价过程中包含这方面的相关内容。

7、进行独立的社会审计

按照组织的道德评价决策和管理的独立审计，有助于发现管理中存在的非道德行为，从而间接提高组织的道德准则。

8、提供正式的保护机制

为了保证管理道德工作的有效进行，组织必须提供各方面的正式机构，建立充分有效的保护机制，以减少处于道德困境中的员工的种种疑虑，或者为他们指明应当采取的方法和措施。

第五节 企业的社会责任

一、企业与现代社会



- 企业是现代社会的产物
- 关于企业与社会责任的两种对立观点：
 - ✓ **传统经济学观点**：为股东实现组织**利润最大化**是企业的天职，否则就不成其为企业，增进和保护社会福利是政府和非赢利组织的责任
 - ✓ **社会经济学观点**：企业不只是对股东负责的独立实体，它们还要对社会负责，因此企业的责任不只是创造利润，还应包括保护和**增进社会福利**

第五节 企业的社会责任

二、企业的价值观



- **价值观**是关于价值的一定信念、倾向、主张和态度的系统观点
- **企业价值观**主要表现在全体成员对本企业“应当是什么”和“应当做什么”的高度认同
- 从历史的观点看，企业价值观经历了四个阶段的发展
 - ✓ 工业化初期
 - ✓ 工业化中期
 - ✓ 工业化后期
 - ✓ 后工业化时期

• 企业价值观的发展阶段：

历史阶段	阶段1 工业化初期	阶段2 工业化中期	阶段3 工业化后期	阶段4 后工业化时期
企业目标	股东利润最大化	企业利润最大化 兼顾员工利益	追求企业 相关利益 者价值最 大化	追求企业相 关利益者价 值最大化同 时要保护和 增进社会福 利
社会责任	<div> <div>更小</div> <div>←————→</div> <div>更大</div> </div>			

我国工业化时间比较短，大部分企业尚处在第2、第3阶段；西部地区许多企业可能还处在第1阶段；但是全国也有相当一部分企业已经到达第4阶段。

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



- 企业社会责任的含义

最早提出企业社会责任概念的是英国学者**奥列佛·谢尔顿** (Oliver Sheldon, 1924) 。

引用世界银行的观点，把**企业社会责任**定义为：企业与关键利益相关者的关系、价值观、遵纪守法以及尊重人、社区和环境有关的政策和实践的集合。它是企业为改善利益相关者的生活质量而采取的贡献于可持续发展的一种承诺。

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



- 企业社会责任的主要范围

- ①企业对投资者承担的社会责任：

企业首先要为投资者带来具有吸引力的投资回报，同时还要将其财务状况及时地、准确的报告给投资者，与投资者之间达成良好的互动。

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



②企业对员工承担的社会责任：

员工是企业中最重要的资源，也是企业最重要的利益相关者，企业必须对员工承担必要的社会责任。

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



③企业对顾客承担的社会责任：

为了赢得顾客的信任和忠诚，企业必须意识到更多的社会责任，而不是单纯从经济效益出发看待问题

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



- ④企业对环境承担的社会责任：
- 企业对环境承担的社会责任主要包括维护环境质量，使用清洁能源，共同应对气候变化和保护生物多样性等等。
-

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



- ⑤企业对竞争者承担的社会责任：
- 企业之间的公平竞争是促使经济效率发挥的一个不可或缺的条件。然而，市场经济下企业不仅要讲究“竞争”，更要树立“合作”的意识。企业建立起与其替代者、互补者甚至是直接竞争者合作共存的观念，借助其他企业和组织的资源和力量，为自己的经济目标服务。

第五节 企业的社会责任

三、企业社会责任的体现



- ⑥企业对社会承担的社会责任：
- 企业是国家的公民之一，企业必须遵守法律、现存规则以及国际标准、防范腐败贿赂，包括道德行为准则问题，以及商业原则问题。同时，企业有权利，也有责任为社会的一般发展做出自己的贡献。

汇源的社会责任



- 春节刚过，天气仍然寒冷，但北京顺义汇源果汁集团的办公大楼内却是一片春意盎然，来自全国各地的退伍军人高高兴兴地前来应聘报到。
- 据悉，这批退伍军人是汇源果汁集团从去年9月启动的“招聘5000名退伍军人”行动的受益者。截止到目前，已有千余名退伍军人陆续落实岗位安置。

汇源的社会责任



- **把员工培养成才是企业最大的社会责任**
- 2009年，经济危机席卷全球，汇源在对所有员工承诺不裁员、不降薪的同时，逆势而动，面向全社会展开大招聘，入职人数达到一万多人。此举引发了社会的广泛关注和好评，不仅提升了员工的士气，同时也为疲软的中国就业市场注入了一剂强心针。
- 让员工在汇源有学头、有干头、有奔头，是汇源的一贯原则。
- 在汇源，常年开设各种类型培训班，并把大学办到了企业里，使员工不出厂门就能圆了大学梦。同时，还不间断地把管理和技术人员、优秀员工送到国外考察、学习。汇源每月一次的营销会议，一项不变的议程就是培训。浓厚的学习氛围造就出一批又一批的厂长、经理，也激励着年轻的员工不断学习、进步。

汇源的社会责任



- 在提高员工素质的同时，汇源也不忘关注员工生活，当员工遇到困难的时候，汇源也总是及时伸出援助之手。
- 汇源老员工翟慎运突患脑溢血，汇源不仅拿出9万元为其支付手术费，而且还每月按时为翟慎运发放工资，并提供了两套公寓供其全家老少8口在汇源立业安家。
- 关心员工的工作，也关爱他们的生活；关心员工的生存，更关注他们的发展。汇源不仅获得了员工的爱戴，而且留住了骨干人才，增强了企业的凝聚力，为企业的持久发展奠定了坚实基础。

汇源的社会责任



- **“营养大众 惠及三农” 体现企业社会价值**
- 汇源对消费者负责和拉动地方经济等一系列行动，是另一种社会责任的担当。“营养大众，惠及三农”的企业使命恰恰体现了它的价值所在。
- 20世纪90年代初，中国消费者对于果汁的认知状态几乎为零。1992年，汇源成为了第一个吃螃蟹的人，将果汁带上了中国消费者的餐桌
- 作为第一家中国果汁企业，汇源义不容辞地承担起了教育市场、引导消费者、传递健康理念的重要责任。从“喝汇源果汁，走健康之路”，“妈妈选汇源，全家更健康”，到如今的“天天有汇源，健康每一天”，18年来，汇源不遗余力地推崇着健康、时尚、营养的消费理念。

汇源的社会责任



- 在托起消费者健康的同时，汇源也托起了数百万果农的幸福。
- 山东乐陵金丝小枣的栽培历史已有3000多年，拥有百万亩枣林，年产小枣1亿公斤。然而，乐陵小枣产业的发展曾一度呈现停滞、甚至萎顿状态，卖枣难、价位低、丰产不丰收的现实一直困扰着广大枣农。汇源的入驻，给乐陵提供了300多个就业岗位，拉动小枣产业年产值5亿元左右。正像乐陵市市委书记杨光来所说的那样：“枣乡人民因小枣而闻名，枣乡乐陵因汇源而富裕。”
- 像乐陵一样，因汇源带动，而实现经济增长的地区不在少数。18年来，汇源在全国22个省区市创建了40个现代化化工厂，链结了500多万亩名特优、标准化水果生产基地，构建了一个全国性的果汁产业化经营体系，有效促进了农业发展、农民增收和新农村建设

汇源的社会责任



- **勇于担当是企业的立身之本**
- 在18年的发展历程里，汇源在自身发展壮大，带动地区经济发展的同时，时刻不忘将公益事业与企业发展紧密结合在一起，在历次的扶贫、救灾等公益活动中，都能看到汇源的身影。
- 汇源创立之初，朱新礼就拿出20万元资助沂蒙山区20名贫困家庭子女，圆了他们的大学梦，随后为那些上不起大学的贫困孩子提供奖学基金。2004年，朱新礼与一些企业家共同发起创建了“华夏慈善基金会”，专门针对孤贫先天性心脏病患儿设立了“爱佑童心”手术治疗资助项目。截止至2008年12月，爱佑童心已经在全国范围内累计救治患儿2736名。2007年，汇源与20多个汇源工厂所在地政府成立了“三农联谊会”，定期交流，相互促进，受到全国工商联高度评价。

汇源的社会责任



- 思考题：
- 1、汇源是如何承担社会责任的？
- 2、以汇源为例谈谈企业承担社会责任与其营利目标之间的关系？
- 3、结合案例谈谈企业该怎样重视并承担社会责任？

谢谢!

