


“十二五”国家重点图书出版规划项目  
社会管理研究丛书

# 社会治理创新 发展报告（2015）

主 编 姜晓萍  
副主编 夏志强 李强彬

 中国人民大学出版社

“十二五”国家重点图书出版规划项目  
社会管理研究丛书

# 社会治理创新 发展报告（2015）

主 编 姜晓萍  
副主编 夏志强 李强彬

中国人民大学出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

社会治理创新发展报告. 2015/姜晓萍主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 12

(社会管理研究丛书)

“十二五”国家重点图书出版规划项目

ISBN 978-7-300-16184-6

I. ①社… II. ①姜… III. ①社会管理-研究报告-中国-2015 IV. ①D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 298952 号

“十二五”国家重点图书出版规划项目

社会管理研究丛书

**社会治理创新发展报告 (2015)**

主 编 姜晓萍

副主编 夏志强 李强彬

Shehui Zhili Chuangxin Fazhan Baogao (2015)

---

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	<a href="http://www.crup.com.cn">http://www.crup.com.cn</a> <a href="http://www.ttrnet.com">http://www.ttrnet.com</a> (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京易丰印捷科技股份有限公司		
规 格	160 mm×235 mm 16 开本	版 次	2015 年 12 月第 1 版
印 张	23 插页 1	印 次	2015 年 12 月第 1 次印刷
字 数	327 000	定 价	68.00 元

---

**版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换**

# 前 言



美国公共治理专家理德·C·博克斯曾说：“如果说 19 世纪至 20 世纪之交的改革家们倡导建立最大限度的中央控制和高效率的组织结构的话，那么 21 世纪改革家们则将今天的创新视为是一个创建以公民为中心的社会治理结构的复兴实验过程。”事实上，人类进入 21 世纪以来，公共管理领域创新的重心已由追求政府管理的高绩效转向社会治理结构的变革，公共治理中的政府权力本位开始转向公民权利本位。我国在具有历史性意义的党的十八届三中全会上创新性地提出了“推进国家治理体系和治理能力现代化”，同时提出了“创新社会治理体制”。作为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，“创新社会治理体制”由此成为我国理论界和实务界关注的重要热点议题。

改革开放 30 多年来，伴随我国经济的迅速发展以及取得的突出成就，社会建设不足和发展相对滞后越来越影响我国国家发展战略进程的推进。早在 2004 年，党的十六届四中全会就提出了“加强社会建设和管理，推进社会管理体制创新”，以此作为对我国社会建设和发展中存在的各种矛盾与问题的重大回应。从此，我国各级地方政府积极响应中



央号召,开展地方社会管理创新实践,在构建社会管理新格局、社会组织培育发展、社会稳定风险评估、基层社区协同管理等领域进行了有益探索并取得了显著成效。

为了进一步适应时代发展要求,更好更快地加强我国社会建设与管理,预防和化解各类社会矛盾和冲突,保障广大人民根本利益,促进社会稳定与和谐,我国在“社会管理创新”的基础上提出了“社会治理创新”。对比二者,从“社会管理”到“社会治理”的这一变化将有力促使我国社会建设和管理不断走向价值理性化、主体多元化、行动协同化和手段法治化,由此带来的意义无疑是极为重大的。

当下,社会治理对我国而言,最紧要的是要“加快形成科学有效的社会治理体制,确保社会既充满活力又和谐有序”,这就迫切需要加强和实现社会治理创新。而要实现社会治理创新,正如十八届三中全会《关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出的那样,“必须着眼于维护最广大人民根本利益,最大限度增加和谐因素,增强社会发展活力,提高社会治理水平,全面推进平安中国建设,维护国家安全,确保人民安居乐业、社会安定有序”。为此,必须把握好社会治理创新的两条实现路径:一是完善社会治理体系,二是提升社会治理能力。此二者如同社会治理创新之两翼,既相辅相成,又缺一不可。

在探寻社会治理创新的过程中,既有理论界广大专家学者展开理论探讨的百花齐放,也有实务界的孜孜以求。与这众多的理论探讨与实践探索一起,四川省哲学社会科学重点研究基地社会发展与社会风险控制研究中心集中中心相关研究力量,整合中心相关研究资源,形成了《社会治理创新发展报告(2015)》。该报告围绕社会治理创新中的能力现代化、制度完善、国际经验比较与借鉴、地方实践与经验、重点领域或重大问题的发展动态开展对策性、前瞻性研究,力求发挥中心在“社会治理体系完善与能力现代化”研究领域的决策和政策咨询作用。

该报告的撰写和出版得到了四川省社科联、四川大学公共管理学

院、四川大学社科处、中国人民大学出版社的大力支持，在此一并深表谢意。由于水平有限，报告中难免存在不足之处，恳请各位专家学者、实务工作者和读者批评指正。

编 者

# 目 录

- 社会责任国际标准的核心价值及其对我国完善社会组织监管的启示  
姜晓萍 陈丛刊 (1)
- 邻避情境中公共政策过程的公众参与意愿影响因素研究  
汤志伟 邹叶荟 (16)
- 我国邻避冲突研究(2007—2014)评析  
夏志强 罗书川 (31)
- 群体性事件治理研究 20 年: 主要进展与展望  
李强彬 王 宁 (48)
- 政府网站信息无障碍建设研究  
赵 英 赵子征 (60)
- 信息行为模式下城市化进程中的公众参与模式研究: 以四川省为例  
罗若愚 唐 扬 宋 潇 (78)
- 网格化管理可行吗: 基于甲村的调查与分析  
刘明德 胡 珂 王可欣 (101)
- 以信息化为支撑的社区网格化服务管理模式研究: 以四川省为例  
郑 妮 乔小叶 (124)
- 乡村社会资本与灾后恢复中的社区参与研究  
——基于雅安震后调查数据的分析  
李智超 黄小霞 (142)
- 重大工程项目环境风险向社会风险转化机制研究  
李 丹 周昱帆 尹 涛 (161)



- 我国边疆民族地区网络舆情危机治理路径研究 陈 果 (175)
- 公众对政府微博信任度的调查与分析 王 菁 舒妍菱 (190)
- 四川民族地区社会保障治理社会风险绩效评价研究  
沙治慧 罗 静 (206)
- 宗教网络传播中的网民信仰研究 薛一飞 (223)
- 日本食品安全风险交流机制及其对我国的启示 王 怡 (233)
- 从实害治理到风险防控：项目环评阶段的环境公益诉讼监督研究  
朱奎彬 杨 柳 (248)
- 秦巴山集中连片特困地区避灾移民搬迁：风险及其超越  
——以陕南为例 何得桂 (261)
- 整体性治理视角下的重特大疾病医疗救助制度研究  
——基于成都市的实证分析 李晓梅 赵文彦 (275)
- 在医疗实践中彰显人文精神：人文医疗的理性回归 田 超 (297)
- 文化产业的公共责任研究 谢 梅 (321)
- 农村社区治理创新：模式运作与改革完善 李 俊 吴永江 (333)



# 社会责任国际标准的核心价值及其 对我国完善社会组织监管的启示\*

姜晓萍 陈丛刊\*\*

## 一、社会责任国际标准的核心价值

社会组织是由公民在社会中自发形成的为社会提供公共服务的非营利性组织，社会责任是其最重要的特点之一。责任对于社会组织而言，既是义务也是要求。社会责任国际标准<sup>①</sup>的产生为社会组织切实履行社会责任提供了强大理论支撑。具体说来，其核心价值主要体现在以下几个方面：

---

\* 本文已发表于《理论与改革》，2015（2）。

\*\* 姜晓萍，四川大学公共管理学院院长，教授，博士生导师，主要研究方向为公共管理、地方政府治理。陈丛刊，四川大学公共管理学院博士研究生，主要研究方向为公共管理、社会组织管理。

① 社会责任国际标准（ISO26000）由国际标准化组织（ISO）主导制定，于2010年11月1日正式出台。该标准涉及社会、政治、经济、文化等各个方面，目标是为包括私营部门、公共部门和非营利部门在内的各类组织提供社会责任方面的指南，以改善组织的社会责任表现，帮助组织对社会和人类可持续发展做出贡献。



## (一) 组织的社会责任理念

### 1. 组织社会责任是组织对社会负责任的意愿

社会责任国际标准明确提出,社会责任的基本特征是组织将社会和环境考虑纳入其决策,并为其决策和活动对社会和环境的影响承担责任的意愿。换言之,它强调组织的社会责任首先是一种担责意愿,包括组织能够意识到并愿意在决策中考虑社会因素和环境因素以及组织愿意为其决策和活动对社会和环境的影响承担责任。

### 2. 组织社会责任是组织对社会和环境所承担的具体责任

社会责任国际标准认为,组织的社会责任是组织为其决策和活动对社会和环境的影响所承担的责任。组织决策和活动对社会和环境有多少影响,组织就需对社会和环境承担多大责任。按照强制或自愿程度的不同,可以具体划分为三类:组织必须履行的法律责任;组织应当履行的道德底线责任;组织自愿履行的更高道德追求。

### 3. 组织社会责任是确保组织将责任内容付诸实践的有效机制

组织社会责任是对负责任的组织行为的社会普遍期望。社会期望不仅包括组织应当承担何种责任内容,还包括何种机制才能确保组织将这些责任内容落到实处,这些落实机制包括尽责审查、遵循社会责任特定原则、保证透明度、接受第三方监管等。

### 4. 组织社会责任是将社会责任融入整个组织的管理模式

组织社会责任是组织将社会责任全面落实到组织及其影响范围内的每一个活动的管理模式,使组织及其影响范围内的每一个活动都能体现为“透明和道德的组织行为”。这涉及组织管理模式的一次全面变革,包括组织目标的变革、组织战略和策略的变革、组织日常运营的变革。

## (二) 组织的社会责任构成

组织的社会责任主要由七大核心主题构成,如图1所示。这七大核心主题,都涉及经济、社会以及与健康、安全和价值链有关的因素,是相互关联和相互依存的。

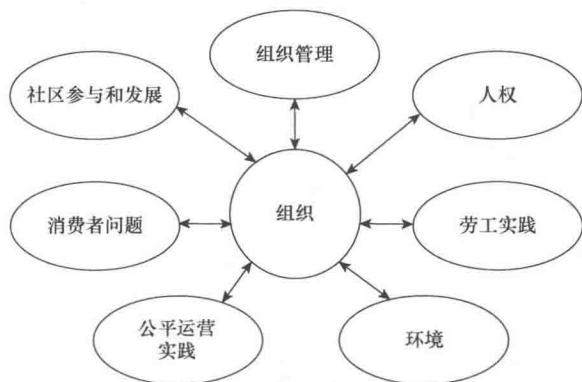


图 1 组织的社会责任七大核心主题

资料来源：李丽、王孝霞、吴晶等：《社会责任与 ISO26000 国际标准解读》，248 页，北京，中国标准出版社，2013。

### 1. 组织管理

组织管理是组织实践社会责任的最关键因素，它能使组织为其决策和活动的影 响承担责任，并将社会责任融入整个组织及其影响范围内的各种活动中。对社会负责任的组织，应当拥有能使其监督并将社会责任付诸实践的管理系统。只有通过有效的管理，才能使组织对其他的核 心主题和议题采取行动。

### 2. 人权

人权是人人享有的基本权利，承认和尊重人权是社会最基本制度的基础支柱。组织担负着尊重人权的责任，包括在其影响范围内尊重人权。人权作为社会责任的构成之一，其下还包括了八个社会责任议题：尽责审查，人权风险状况，避免同谋，处理投诉，歧视和弱势群体，公民权利和政治权利，经济、社会和文化权利以及工作中的基本原则和权利。

### 3. 劳工实践

创造就业并支付工资和其他劳动补偿是组织最重要的经济和社会贡献。劳工实践对尊重法治和社会公平感有重大影响，负责任的劳工实践对社会正义、稳定与和平是必不可少的。劳工实践之下包含了五个社会责任议题：就业与雇佣关系、工作条件与社会保护、社会对话、工作中的健康与安全以及人的发展与培训。



#### 4. 环境

环境责任是人类生存和繁荣的前提条件，因而是组织社会责任的重要组成部分。环境教育和能力建设对于发展可持续的社会和可持续的生活方式至关重要。环境核心主题下包括了防止污染，资源可持续再利用，减缓并适应气候变化、环境保护以及生物多样性和自然栖息地的恢复等四大社会责任议题。

#### 5. 公平运营实践

公平运营实践涉及组织与其他组织交往过程中的道德行为。在反腐败、负责任地参与公共事务、公平竞争、对社会负责任的行为、与其他组织的关系以及尊重产权等方面，都存在公平运营实践的问题。坚持道德的行为原则，对于建立和维持不同组织间正当而又富有成效的关系是不可或缺的。

#### 6. 消费者问题

组织向消费者及其他顾客提供产品和服务，就对他们负有责任。社会责任背景下的消费者问题，特别是与公平的营销实践、健康和环境保护、可持续消费、解决争议和赔偿等方面有关。尽管国家在确保尊重消费者基本需求得到满足的权利方面负有首要的责任，但是社会组织也能为此种权利做出贡献。

#### 7. 社区参与和发展

组织与其运行所在的社区存在的关系建立在社区参与的基础上，旨在为社区发展做出贡献。社区参与和社区发展都是可持续发展的重要组成部分，组织是社区的利益相关方，宜与社区分享共同利益。组织对社区发展的贡献有利于促进更高水平的社区福利和提高人们的生活水平。在社区参与和发展这个主题下，又包含了社会教育与文化、就业创造与技能开发、健康、财富收入与创造等主旨议题。

### (三) 组织的社会责任行为

#### 1. 组织实践社会责任体现其内在的道德动力

社会责任国际标准指出，“世界各地的组织及其利益相关方日益认

识到对社会负责任的行为的需求和益处，社会责任的目标是致力于可持续发展”。社会组织应当确保其行为对社会负责任，这是社会演变的自然结果，也是组织自然的道德追求。社会责任国际标准认为，早在19世纪末，社会责任的不同方面就已成为许多组织和政府的行动主题。但是直到20世纪70年代初，“社会责任”术语才得以广泛使用。社会责任适用于社会组织这一观念的出现，是因为这个概念适用于各种不同类型的组织，而不只是工商界的组织，社会组织认识到对可持续发展做出贡献也是其重要责任之一。

## 2. 组织实践社会责任回应不断提高的社会期望

社会责任国际标准在论述组织社会责任的历史背景时，明确社会责任内容反映了特定时期的社会期望。社会责任主题，从早期的慈善活动发展至劳工实践、公平运营实践，再到人权、环境、消费者保护及反腐败和反腐败等，都是不同历史时期社会期望演变的结果。社会责任国际标准所提出的七大社会责任主题是目前国际社会所达成的组织社会责任共识，反映了当今社会对组织社会责任的普遍期望。随着时间的推移，可能还会出现更多的社会责任内容，以反映未来更加广泛的社会关注。社会责任国际标准明确指出，“社会责任要素反映了特定时期的社会期望，因而会不断发生变化。随着社会关注的变化，对组织的社会期望也会随之改变，以反映出新的社会关注”。

## 3. 组织实践社会责任是组织与社会关系不断演变发展的结果

一方面，组织实践社会责任是组织的功能、作用以及对社会和环境的影响越来越大的结果。社会责任国际标准指出，在全球化和现代科技发展日新月异背景下，在过去几十年中，各种不同类型的组织对社会和环境的影响越来越大，尤其是组织的功能越来越强大，作用越来越明显。组织提供了许多通常由政府提供的服务，特别是在那些由于政府面临严重挑战和受到限制而无力在诸如卫生、教育、福利等领域提供服务的国家，在遇到经济或社会危机时，组织在坚持开展与社会责任有关活动等方面成效显著。

另一方面，组织实践社会责任是社会和利益相关方对组织的了解和监



督日益加强的结果。全球化创造了前所未有的流动性、可达性以及即时通信的日益普及,世界各地的个人和组织,不论其距离的远近,可以在多种渠道下全面快速地了解组织决策和活动。这意味着组织决策和活动受到了众多团体和个人更加广泛的监督,对组织社会责任的期望越来越高。在很多地方,有关“社区知情权”的立法使得人们能够了解到相关组织决策和活动的详细信息,这些都需要组织更好地展现其社会绩效。有越来越多的组织正在加强与利益相关方的沟通,包括通过发布《社会责任年度报告》来满足利益相关方在了解社会组织绩效等信息方面的需求。

#### 4. 组织实践社会责任是组织维护自身利益的战略选择

实践社会责任对组织是有益的和必要的,这总体上表现在两个方面:一是实践社会责任会对组织的竞争优势、核心能力和发展环境等众多方面产生重要影响,包括组织的竞争优势、声誉,吸引和留住诸如员工、用户、投资者、供应商等关键利益相关方的能力,以及更好地处理组织与政府、媒体、社区等更广义利益相关方的关系。二是实践社会责任会为组织学习新的行为方式和问题解决方式创造机会。社会组织能够从与世界各地的个人、组织等利益相关方的沟通互动中充分了解社会期望,听取更广泛、更有益的处理矛盾的建议,学习更创新、更和谐的解决问题的方案,并通过不同类型、不同层次的对标,提升自身的社会责任绩效和能力。

### (四) 组织的社会责任绩效

#### 1. 实现组织可持续发展的保证机制

社会责任国际标准在探讨组织实践社会责任时,其总体目标是达到对可持续发展的贡献最大化。换言之,对社会负责任的组织行为是指对可持续发展做出最大贡献的行为。因此,一个有利于社会可持续发展的保证机制是组织绩效的重要体现之一。

#### 2. 履行组织社会责任的承诺机制

对于一个向社会和社会公众负责任的社会组织,在履行社会责任时,需要构建一个与之对应的承诺机制。承诺机制不仅是社会组织自身履行社会责任时需要恪守和坚持的,也是一种向社会展现其良好公信力

和信誉度的重要方式。

### 3. 确保组织良好运转的沟通机制

良好的沟通机制对于越是庞大的社会组织越是需要，沟通可以是上下级间的，也可是不同部门之间的，组织的各层次各部门在组织中都扮演着重要的角色，沟通机制是促进组织分工明确、各司其职的重要保证，也是组织更好地履行社会责任的重要保障。

### 4. 健全组织持久履责的长效机制

组织社会责任的履行需要贯穿到整个组织发展的进程中，是长久之计、百年大计。在组织中要切实树立“履行社会责任人人有责”“对待社会责任齐抓共管”的思想理念，培育贯彻这种理念的长效机制，避免履行社会责任成为一时之风。

## 二、社会责任国际标准与社会组织监管的内在逻辑

长期以来，在社会组织监管领域，存在着无章可循、无法可依等问题，导致监管手段单一、效力低下。社会责任国际标准的诞生为社会组织监管搭建起了一个可借鉴的平台。将该标准运用至社会组织监管中，可为社会组织健康发展起到有益的参考和借鉴作用。

### （一）明确了社会组织履行社会责任的目标体系

社会组织要确保自身决策和活动对社会负责任，必须始终坚持将社会责任融入整个组织，明确其目标体系是组织履行社会责任的前提。

#### 1. 理解社会责任内涵，以确保社会责任要义的不断深化

理解社会责任内涵是第一位的，也是最为基础的。内涵不是一成不变的，并非形而上学的，需要在理解过程中加以实践和深化。要开展包括尽责审查在内的认识社会责任实践，在自身及其影响范围内，确认与组织相关且重要的社会责任问题。依据组织确认的社会责任问题的相关性和重要性，确定处理社会责任问题的优先顺序。同时，组织要在审查



自身社会责任现状和特征的基础上,根据利益相关方和社会对该社会责任问题的关注程度,部署落实社会责任问题的具体细节和长远规划。

## 2. 履行社会义务,以促成社会责任能力的逐步提升

提升社会组织的社会责任意识,组织的每一个层面理解社会责任都至关重要。履行社会责任对社会组织而言是义务也是要求,必要时组织需对社会责任做出承诺。特别是组织的最高领导层需要做出表率,并在组织内部积极培育社会责任文化。加强社会组织的社会责任能力建设,教育和终身学习对社会责任能力建设和社会责任意识提升都必不可少。同时,社会责任是社会组织的前进方向,应当成为组织领导层的声明与行动,渗入组织的目标、愿望、价值观、道德行为守则等方面,从而成为组织政策、文化、战略、结构和运行中不可或缺的要害。

## 3. 开展社会责任沟通,以获得社会责任信誉的快速提高

社会责任国际标准认为,开展社会责任沟通和获得社会责任信誉,在组织实践社会责任过程中扮演着重要的角色和作用。各类组织应当采用各类不同的方式和方法,全面加强社会责任的内部和外部沟通,沟通方式有发布《社会责任年度报告》、与利益相关方会谈或对话、与社会组织内部工作人员进行沟通等,采取各种方法提升社会组织的社会可信度。此外,组织还应当开发各种有效的机制,合理解决与利益相关方之间的分歧或矛盾。此类机制包括与受影响的利益相关方直接讨论、为消除误解提供书面信息等。

## 4. 实施社会责任监测,以实现社会责任绩效的持续改进

社会组织要对社会责任相关活动和社会责任绩效进行持续的监测,以保证社会组织的社会责任活动健康正常推进。同时,社会组织对社会责任活动绩效的监测需采取定性指标和定量指标相结合、横向比较与纵向比较相结合的方式,综合地进行评判,提升科学性和可信度。此外,组织要定期不定期地审查社会责任活动进展和组织社会责任绩效,以及时发现问题和障碍并相应调整计划和目标,从而实现绩效的持续改进。

## (二) 构建了社会组织履行社会责任的范式模型

将社会责任融入社会组织,需要开展全面的管理变革。基于社会组



织运行的一般规律和社会责任的基本特征，社会责任国际标准构建了将社会责任融入社会组织的一般范式模型，如图 2 所示。

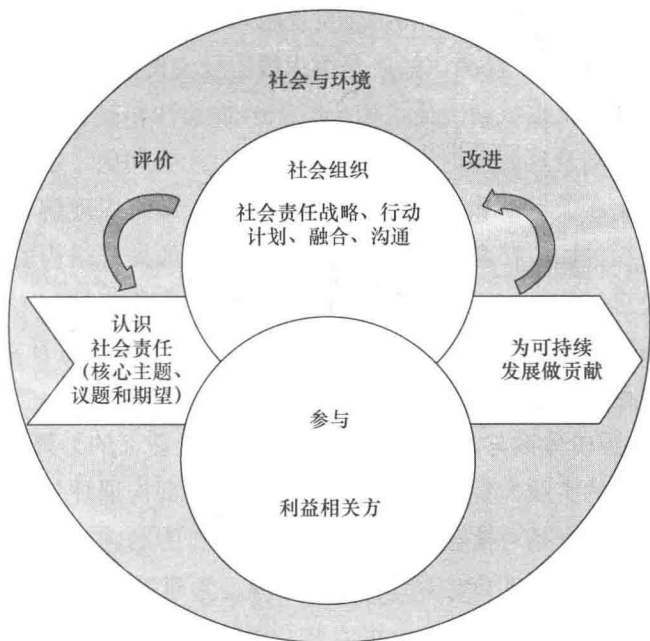


图 2 社会责任融入社会组织的范式模型

资料来源：李伟阳、肖红军：《ISO26000 的逻辑——社会责任国际标准深层解读》，229 页，北京，经济管理出版社，2012。

1. 加强利益相关方的参与度是组织履行社会责任的根本要求  
公民和社会是社会组织的根基，是社会组织得以生存和发展的基础，也是组织利益相关方的重要组成部分。组织在履行社会责任时，务必切实加强各利益相关方的参与度，界定参与主题、扩充参与主体，公开透明地进行各类社会活动。利益相关方的参与是保证“将社会责任融入整个组织”的重要保障，应当贯穿社会组织履责全过程。

2. 提升可持续发展的贡献率是组织履行社会责任的总体目标  
可持续发展从目标上阐释是一系列相互联系、相互支撑的社会、经济、环境以及文化目标。社会组织必须深入认识社会组织特征与社会责任的关系，全面围绕和认真考虑组织决策和活动对社会与环境的影响，积极