

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program



“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“社会责任”系列

企业社会责任的 履行与评价

上海质量管理科学研究院 编著



 中国标准出版社

“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“社会责任”系列

企业社会责任的履行与评价

上海质量管理科学研究院 编著

中国标准出版社

北京

国家重点图书出版规划项目 “十一五”
国家重点图书出版规划项目 “十一五”

国家重点图书出版规划项目 “十一五”

企业社会责任

图书在版编目(CIP)数据

企业社会责任的履行与评价/上海质量管理科学研
究院编著. —北京:中国标准出版社,2010
ISBN 978-7-5066-6081-5

I. ①企… II. ①上… III. ①企业-社会-职责-研
究 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 185089 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 8.5 字数 190 千字

2010 年 10 月第一版 2010 年 10 月第一次印刷

*

定价 30.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program

“十一五”国家科技支撑计划重点项目 “国家重点领域认证认可推进工程”

项目领导协调组

孙大伟 (组长) 王晓方 (副组长)

武津生 (副组长)

秦 勇 田 壮 车文毅 王大宁 谢 军

顾基平 刘卫军

项目专家顾问组

王凤清 (组长) 王以铭 (副组长)

徐建中 左铁镛 徐滨士 郭孔辉 郭重庆

沈昌祥 曾 毅 魏复盛 郎志正 刘卓慧

房 庆 宿忠民 魏克佳 谢光辉 孙 桢

董惠琴

项目总体组

许增德 (组长)

秦海岩 刘尊文 王克娇 邓 绩 张军民

胡 啸 戴云徽 宋桂兰 李怀林 唐晓芬

项目管理办公室

赵 静 岳 宁 葛红梅 贺 婧 曹 鹏 徐 睿

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编 委 会

主 任 王大宁

副主任 许增德

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹凤军	王金德	王加启	王克娇
邓 绩	刘尊文	吕 京	许 前
吴东来	宋桂兰	张少岩	李怀林
李 杰	李晓萍	陈会明	陈 莎
陈雪松	陈 健	郑建国	金国强
唐晓芬	徐滨士	秦海岩	钱 军
曹春香	游安君	程龙生	葛红梅
韩之俊	戴云徽	魏克佳	

《企业社会责任的履行与评价》

主 编 唐晓芬

副主编 邓 绩 金国强

丛 书 前 言

本套丛书基于“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”(项目编号:2008BAK42B00)的系列研究成果编写而成。

该项目的组织单位为国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会,起止时间为2008年1月至2010年12月。项目主要内容为:基于“十五”国家科技攻关重点项目“认证认可关键技术研究与示范”的研究基础,立足当前认证认可工作实际,着眼《国家中长期科学和技术发展规划纲要》需求,聚焦在能源和环境、农业、信息产业与现代服务业、公共安全及其他社会事业等关系国计民生和国家安全的重点领域,加强认证认可关键技术研究 and 示范,开发一批适合我国认证认可特点的技术规范和服务技术平台,推进这些重点领域认证认可制度的建立和实施。

根据2009年1月国家科技部正式批准下达的计划任务,该项目共设立10个课题:《重点节能工程节能量评价关键技术研究与应用》、《造纸行业典型产品LCA分析及Ⅲ型环境标志认证技术研究》、《汽车发动机和轮胎产品再制造过程质量控制与评价技术研究》、《高新工业园区生态效率评价技术研究》、《中国良好农业规范关键点分级及符合性验证技术研究及示范》、《信息安全产品认证关键技术研究》、《服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用》、《生物安全四级和移动式三级实验室认可关键技术研究》、《化学品毒性检测实验室安全评价与质量控制技术研究》、《劳动密集型企业社会责任核心要素及其基准研究》。

目前,该项目已陆续并将继续形成一批研究成果。为了系统地总结、宣传和推广这些研究成果,项目管理办公室组织各课题承担单位对研究成果进行整理,编写出版本套系列丛书。丛书分为5个系列,所包括的书名具体如下:

“资源节约”系列：

- 《节能量认证关键技术与应用》；
- 《生命周期评价与Ⅲ型环境标志认证》；
- 《装备再制造工程》。

“农业发展”系列：

- 《奶牛良好农业规范生产技术指南》；
- 《苹果良好农业规范生产技术指南》。

“公共安全”系列：

- 《生物安全四级实验室安全管理指南》；
- 《移动式BSL-3实验室安全管理指南》；
- 《化学品安全评价良好实验室规范(GLP)实施概论》；
- 《良好实验室规范(GLP)国家标准理解与应用》。

“服务质量”系列：

- 《服务质量评价理论与方法》；
- 《汽车维修服务质量评价与服务认证》；
- 《物业管理服务质量评价与服务认证》；
- 《医疗服务质量评价与服务认证》。

“社会责任”系列：

- 《劳动密集型企业社会责任核心要素及其评价》；
- 《企业社会责任的履行与评价》。

考虑到项目研究时间有限,而且有关研究仍需要继续深化进行,所以本套系列丛书难免会有不足和尚需完善的地方,欢迎读者提出宝贵意见。

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编委会

2009年7月21日

序 言

履行社会责任,促进和谐发展,已经成为实施可持续发展的关键之一,成为一个国家和地区社会文明进步的综合体现。企业社会责任,正在从一种企业经营理念发展到社会各界对企业的殷切期望和广泛要求,并越来越引起政府、企业和全社会的普遍关注。

当前,上海正在加快推进“四个率先”,努力建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市,在这个进程中,更加需要广大企业树立科学的社会责任观,健全社会责任管理体系,落实工作责任,将社会责任理念融入企业各项工作中;更加需要我们的行业协会和中介组织积极推进企业社会责任体系,提供有效的技术服务支持,促进企业社会责任建设发展。

可喜的是,上海质量管理科学研究院在承担“十一五”国家科技支撑计划课题《劳动密集型企业社会责任核心要素及其基准研究》中,开展了大量的理论研究和实践探索,并将这些宝贵的研究成果不断凝炼,浓缩成了这本《企业社会责任的履行与评价》一书。

该书深入浅出地介绍了国内外企业履行社会责任的实践及其成功经验,探讨了企业社会责任概念的内涵与理解,并分别从顾客、环境、员工、合作伙伴、社区、投资方等六大主要利益相关方出发,阐述了企业履行社会责任的基本要求。特别是,该书还创新地提出了“企业社会责任指数评价模型”,为企业和(或)第三方评价机构提供了简捷、方便、准确的评价方法。书中还通过四个来自不同性质、不同产业、不同规模的企业案例,用鲜活的语言讲述了国有、合资、先进制造业、现代服务业、劳动密集型、高新技术型等不同性质、不同产业、不同类型的企业在社会责任实践方面的真实故事,为读者和广大企业提供了生动的参照对象。

全书很好的平衡了理论研究和实证探索,行文流畅,紧扣主题、层层深入,读完给人一种清新之感。众擎易举,众志成城,我相信,此书的出版,对



于广大有意愿积极履行社会责任的企业，一定会发挥巨大的指导意义和参考价值。

让我们以此书出版为契机，共同开启“企业社会责任”实践工作的新纪元，共同推进上海乃至中国企业社会责任事业的蓬勃发展。是为序。

上海市副市长

胡定照

2010年6月25日

书 前 言

随着经济全球化的发展,企业经营超越了国界,质量、安全 and 环境风险对社会的影响不断扩大。因此,企业在创造财富的同时,切实承担社会责任,是社会发展的必然趋势,也是广大企业的共同选择。

2008年,国家科技部在“十一五”科技支撑计划项目“国家重点领域认证认可推进工程”中,设立了“劳动密集型企业社会责任核心要素及其基准研究”课题,由上海质量管理科学研究院承担。旨在以劳动密集型企业为重点研究对象,制定企业社会责任标准并进行认证示范。

三年多来,在国家质检总局、国家认监委的直接领导下,在上海、广东、江苏出入境检验检疫局,山东、上海质监局等有关部门领导的大力支持下,在中国认证认可协会、中国质量认证中心、中国计量学院、上海质量体系审核中心的紧密配合下,课题组开展了理论探索和实证研究,制定了“劳动密集型企业社会责任”和“企业社会责任”等标准,并进行了企业社会示范实践和试点工作。

在课题研究取得初步成果的基础上,上海质量管理科学研究院会同上海市经济团体联合会、上海市企业联合会、上海进出口商会和上海市质量协会,于2010年4月15日举办了“上海企业社会责任论坛”,500多家企业参会并总结交流了履行企业社会责任的实践和体会。广大企业的成功经验证明,企业切实履行社会责任对落实科学发展观、对推动进出口贸易、对节能减排、对建立和谐的劳资关系具有重要意义。

本书是《“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》之一,上海市副市长胡延照同志为本书作序,中国工程院院士刘源张、北京理工大学郎志正教授一直关注本课题的研究和进展,提出了重要意见。广东东莞、山东潍坊、浙江永康、上海进出口企业等企业社会责任推进工作示范基地为企业社会责任的宣传和试点做出了积极贡献。上海日立电器股份有限公司、上海大河针



织有限公司、上海投资咨询公司、上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂、上海德律风物业有限公司等单位为本书提供了生动的实证资料。在此,课题组对课题研究和本书编写提供宝贵支持的领导和同志表示衷心感谢和崇高敬意。

上海质量管理科学研究院院长

2010年8月6日

目 录

第一章 企业社会责任实践	1
第一节 国外企业社会责任实践	1
一、企业道德的异化及其引发的社会问题日趋严重	2
二、企业社会责任实践运动迅速发展	2
第二节 中国企业社会责任实践	6
一、社会公益与慈善活动——中国企业社会责任实践的拓荒者	6
二、已有超过 8000 家出口加工企业接受过各类社会责任审核	6
三、全社会对企业社会责任的关注进入一个新境界	7
四、加强企业社会责任必须与国际接轨又应切合中国实际	8
第三节 可持续发展是企业履行社会责任的精髓	9
一、可持续发展观的由来、发展过程及其相关概念	9
二、中国对可持续发展的庄严承诺及其理论阐述	10
三、企业履行社会责任与可持续发展的关系	11
四、履行社会责任是企业实现可持续发展的必然选择	15
第二章 “企业社会责任”的内涵与理解	17
第一节 关于“企业社会责任”概念的演变	17
一、企业该不该履行社会责任——早期关于企业社会责任的争论	17
二、经济、社会与环境并重——上世纪末关于企业社会责任的概念	18
三、均衡考虑利益相关方的期望——21 世纪以来关于企业社会责任的概念	20
第二节 对“企业社会责任”概念的理解	22
一、企业社会责任的履责对象是其利益相关方	22
二、企业社会责任的基本内容是承担“份内应尽的义务”	23
三、企业履行社会责任的目的是实现可持续发展	24
第三节 企业履行社会责任的基本原则	25
一、尊重相关方利益	25
二、自觉遵守法律和道德约束	25
三、公开透明的运作	25
四、担当责任原则	25



五、既接轨国际又切合国情	26
六、尽己所能量力而为	26
第三章 企业履行社会责任的基本要求	27
第一节 概述	27
一、企业履行社会责任基本要求的提出	27
二、企业履行社会责任要求的确定	28
第二节 企业履行社会责任的基本要求	29
一、对顾客的责任	29
二、对环境的责任	34
三、对员工的责任	39
四、对社区的责任	46
五、对合作伙伴的责任	49
六、对投资方的责任	51
第四章 企业履行社会责任的基础工作	53
第一节 企业社会责任的理解与辨识	53
一、正确理解企业社会责任	53
二、辨识企业社会责任及其相关方	55
第二节 企业履行社会责任的关键过程	59
一、明确目标与方向	60
二、资源配置与管理落实	61
三、与相关方进行沟通	62
四、将社会责任融入组织管理体系	64
五、持续改进与能力提升	64
第五章 企业社会责任自我评价与报告	66
第一节 企业社会责任自我评价简介	66
一、评价的意义	66
二、评价的类型	66
三、企业社会责任自我评价	68
第二节 自我评价方式介绍	74
一、定性评价	74
二、企业社会责任指数	76



第三节 企业社会责任报告的编写与发布	83
一、企业社会责任报告的意义	83
二、企业社会责任报告的编写和发布	84
三、企业社会责任报告的作用	89
第六章 企业履行社会责任的典型案例	91
第一节 责任担当,追求卓越——上海日立电器股份有限公司	91
一、企业简介	91
二、为什么要推行企业社会责任	92
三、企业社会责任的实践及成效	92
第二节 经得起历史检验,当好投资建设项目“第一把关者” ——上海投资咨询公司	94
一、根据行业特点,确立公司的社会责任	95
二、落实科学发展观,实践公司的社会责任	96
三、一以贯之,做负责任的工程咨询机构	97
第三节 创世界级工厂,建和谐型企业 ——上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂	98
一、企业概况	98
二、企业社会责任实践	99
三、履行社会责任的成效	104
第四节 城市让生活更美好,物业使生活更和谐 ——上海德律风物业有限公司	106
一、公司概况	106
二、公司履行企业社会责任的动因	106
三、公司履行企业社会责任的实践	107
四、公司履行企业社会责任的成效	119
后记	121

第一章 企业社会责任实践

管理大师彼得·德鲁克曾经说过：“企业并不是为自己的目的，而是为着实现某种特别的社会目的，并满足社会的某种特别需要而存在的”。这就意味着企业对于其所处社会的要求和期望，负有做出回应的义务，必须承担相应的责任。而随着信息化、全球化的快速发展，企业在为人类社会创造更大财富和物质文明的同时，很有可能因其自身不负责任的经营行为，而引发行业灾难和危机，并将风险和高昂的弥补成本传导给整个社会，造成巨大的经济损失以及严重的身心健康损害。因此，在信息化、全球化的时代大背景下，倡导企业积极履行社会责任，不仅是维护企业自身健康稳健发展的客观要求，也是维护社会经济金融稳定的内在要求。

然而企业社会责任实践并不是随着信息化、全球化的大潮而产生的，其历史之悠久，远远超出我们的一般想象。本书第一章将围绕此问题进行详细阐述：企业道德所引发的日益严重的社会问题使“企业社会责任”受到重视，在全社会的督促下，企业社会责任实践首先在西方发达国家开展；随着国门的打开，“企业社会责任”这一理念也走入中国，并迅速地进入实践阶段；而随着“可持续发展”这一理念日益为人类社会所重视，企业社会责任因其和“可持续发展”的密切关联性，履行企业社会责任遂成为整个人类社会实现“可持续发展”的必然选择。

通过本章的阐述，读者对于企业社会责任实践的历史及其和可持续发展之间的关系，将会有一个全景式的了解。

第一节 国外企业社会责任实践

尽管全球范围内的“企业社会责任”概念始于 20 世纪，但早在 18 世纪，个别企业就倡议进一步保障工人、社会和环境的利益。例如：1790 年，英国消费者就积极抵制由加勒比海奴隶劳工所生产的糖，以至于东印度公司(East India Company)不得不改变采购渠道，从孟加拉国采购由非奴隶生产的糖。在 19 世纪中，奎克铅公司(Quaker Lead Company)在英格兰为其员工建造城镇，为员工的家庭设立学校和图书馆，同时使用水泵作为其工业生产过程的组成部分来循环利用水。还有诸如 19 世纪中，英国的吉百利(Cadbury's)，爱尔兰的吉尼斯(Guinness)，美国的好时(Hershey's)等公司都提出了社会责任方面的行动方案。19 世纪后期，在美国由当地的商业社区合作组成的良好商业局(Better Business Bureau, BBB)成立，旨在提倡及协助维持正当诚实的广告及买卖习惯，提高及维持商业道德的水平，使消费者及合法经营的商号互相得益。在印度，塔塔钢铁(Tata Steel)自 1909 年创建以来，一直从事企业社会责任类型的活动。20 世纪前的这些企业被动或主动履行企业社会责任的实践，被认为是现代“企业社会责任”的起源，而 20 世纪后由于企业日益异化及其引发的社会问题日趋严重，社会民众对企业的不满情绪日渐高涨。这种激扬的民众情感，最终演



化成一次次如火如荼的企业社会责任实践。如果把 20 世纪前社会民众旨在敦促企业顾及非股东利益的有组织的活动都视为企业社会责任实践,那么可以认为,企业社会责任实践并非 20 世纪的特有现象。而 20 世纪以来的企业社会责任实践无论在发生和影响的广泛性还是在关注点的多样性上,则是以往任何时期的企业社会责任实践所无法比拟的。

一、企业道德的异化及其引发的社会问题日趋严重

上世纪中叶,欧美社会普遍认为:在自由市场经济条件下,企业的责任就是追求利润最大化,“企业社会责任”则被作为仁慈的利他行为而作为“外部性”问题,并长期置身于社会关注的视野之外。“经济人假设”的思想使企业自利行为与社会整体福利这对矛盾在一个更广阔的范围和空间内实现了统一。但是,被解放的企业力量并不总是按照人们所期望的方式行事,在员工劳动条件、环境保护和消费者保护等方面,企业不断引发日趋严重的社会问题。例如在保护员工权益方面:全美最大的石棉生产公司——曼威尔公司明知石棉粉尘会引起生产工人严重疾病,却把相关的研究报告隐瞒起来,为获取更多的利润,公司放弃安装一些保护设备,即使安装了也总是延误这些设备的维护与修理,致使大量的工人因吸入石棉纤维患肺病而死亡;在环境保护方面:20 世纪中后期,令人震惊的“公害事件”一个接一个地发生。1952 年 12 月,英国伦敦遭受了由空气污染所引起的有史以来最严重的灾难,空气中的大量 SO_2 氧化生成酸性液沫附着在烟尘上或凝聚在雾核上,进入人的呼吸系统,使人发病或加速慢性患者的死亡,这场灾难最终以 4 000 人死亡的代价而载入人类环保史册。在消费者权益的保护方面,美国罗宾斯公司发现宫内避孕器市场潜力巨大,而且它的生产和销售不必向联邦食品医药管理局申请新药注册。于是他们购买了技术上尚不完全成熟的达尔康(一种宫内避孕器),并在毫无经验可借鉴的情况下开始进入市场。在后继的市场开发中,罗宾斯公司谎报其产品的功效,并且对用药引起的重大事故,譬如大出血,盆腔炎等疾病、流产,甚至死亡置若罔闻。这些令人触目惊心的事件,让我们看到了自利动机作用下异化了的的企业,这些行为异化的企业尤如一群饕餮之兽。他们用尽一切可能的方法和手段,破坏公平竞争,掠夺自然资源;猎食竞争对手,侵害利益相关者的权益;他们一边吞噬着利润,同时又大口大口地吐出各种废物污染地球。借用著名精神分析理论家乔治·弗兰克尔(George Frankl)的话来理解企业的“道德异化”现象就是:“自我受到对抗甚至消灭超我欲望的驱使,会与本我的原始驱力结成同盟,从而支配自我的功能”。

二、企业社会责任实践运动迅速发展

正是由于企业行为的异化现象,促使西方国家开展了一系列与企业社会责任相关的社会实践运动。

(一) 劳动者为维护其权益所开展的工人运动迫使劳资关系得到调整

无论是在自由资本主义时期还是在垄断资本主义时期,劳动者为反抗资本家的剥削、改善自己的劳动条件和劳动待遇进行了长期不懈的斗争。最初,劳动者反抗资本家的斗争具有明显的分散性和自发性特点,面对资本家的压榨,他们通常采取破坏机器设备等简单的方式发泄其不满。随着劳动者维权意识的逐步提高以及因企业规模的扩大而引起的劳动者愈加集中,劳动者反抗资本家的斗争也更具组织性。他们纷纷建立和加入工会,组织

举行声势浩大的罢工或示威游行,以此对抗资本家,保护自己的正当权益。迫于劳动者的强大压力,资本家不得不作出一定的让步,劳资冲突在进入 20 世纪后也相应有了很大程度的缓和。然而尽管如此,劳动者的维权活动从未停息过。尤其是垄断资产阶级在其统治地位巩固后不久普遍对工会和工人运动采取敌视态度与高压政策,激起了工人阶级的极大愤慨:30 年代的“大萧条”以及以后的“滞胀”,又使通货膨胀、失业、工资等问题及其导致的劳资矛盾更加尖锐,并由此引发了劳工与企业界之间一次又一次的大规模冲突。在劳资争议中,劳动者的着眼点由一度放在眼前和局部经济利益上逐渐转向重视长远与整体利益的保障上,工资、工时、就业保障、组织工会的权利、社会保险及福利待遇、职业安全与保健、集体谈判、职工参与等都成为近几十年来工人运动关注的重要事项。当今在政府的协调下,资本主义发达国家都从总体上最终实现了由工业专制向工业民主的过渡,大企业也一改单纯的高压政策而采取“胡萝卜加大棒”式的策略调整劳资关系,从而使劳动者的境况有了很大改善,这些都与 20 世纪劳动者有组织的维权运动是分不开的。

(二) 国家及社会组织干预保护自然资源和生态环境

早在 19 世纪,资本家对自然资源肆无忌惮的掠夺以及由此造成的严重后果,即引起了一些科学家和开明人士的高度重视,他们向当局提出建议,要求国家切实保护自然资源和生态环境,在民众的推动下,各发达资本主义国家也先后出台了一批早期的自然资源和环境保护法规。但尽管如此,资源锐减和环境恶化长时间并未真正成为人们普遍关注的热点问题,直到 20 世纪,具有广泛民众基础的自然资源 and 环境保护运动才得以频繁涌现。在美国,第一次大规模的自然资源 and 环境保护运动出现在西奥多·罗斯福执政期间(1901—1909 年)。作为美国历史上“第一个懂得建设性地对企业文明所产生的问题作出反应的总统”,罗斯福极力主张通过国家干预保护自然资源和生态环境。在美国人民的大力支持和呼应下,罗斯福政府最终通过并推行了包括把重要自然资源收归国有,组建由政治家、科学家和企业家共同参与的全国自然资源保护委员会,建立自然保护区和森林防护制度等在内的若干重大资源和环境保护措施。如果说美国第一次自然资源 and 环境保护运动主要是由政府自上而下策动的因之其民众基础尚欠明显的话,那么,发生于 20 世纪 60~70 年代的新环境保护主义运动(New Conservation Movement)则纯粹是民众反对不负责任的公司权力的一次自觉行动。1970 年 4 月 22 日,即第一个地球日那一天,这场运动被推向高潮,有 1 500 所大学、1 万多所中学、1 000 万多学生以及大量环保主义者、工商界开明人士和政府官员参加示威游行,抗议大企业忽视环境保护的行径。新环境保护主义运动的影响是巨大的,以至于到 1973 年,实质性的变化出现了,环境问题首次成为比公民权利更为重要的新闻。此外,在这场运动中,各种各样民间或半民间的环保组织纷纷出现或得到发展,它们包括山峦俱乐部(Sierra Club)、纳德搜查队、环境保护基金会(Environmental Fund)、全国自然资源保护委员会(National Resources Council)、荒野协会(Wilderness Society)、奥杜邦协会(Adubon Society)、全国野生动物联合会(National Wildlife Federation)等等,这些组织对日后美国自然资源 and 环境保护运动的持续开展以及相应立法步伐的加快起到了积极的推动作用。

(三) 以倡导消费者主权、维护消费者权利为宗旨的消费者运动蓬勃开展

20 世纪各国经济、社会生活中的一道耀眼的景观无疑是消费者运动。美国是消费者运