出口企业经营管理者必读丛书

吴鹤松 陈义方 薛庆时 詹茂文 编著

SA8000

社会责任标准认证解读

一部企业承担社会责任的全景式描写
一本企业获取出口定单的MBA教材

中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

出口企业经营管理者必读丛书

SA8000 社会责任标准
认证解读

吴鹤松　陈义方
薛庆时　詹茂文　编著

中国商务出版社

图书在版编目（CIP）数据

SA8000 社会责任标准认证解读/吴鹤松等编著. —北京：中国商务出版社，2004.12
（出口企业经营管理者必读丛书）
ISBN 7-80181-297-2

Ⅰ.S... Ⅱ.吴... Ⅲ.劳动保护－劳动管理－国际标准，SA8000－解读 Ⅳ.X92－65

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2004）第 098441 号

出口企业经营管理者必读丛书
SA8000 社会责任标准认证解读
吴鹤松 陈义方
薛庆时 詹茂文 编著
中国商务出版社出版
（原中国对外经济贸易出版社）
（北京市安定门外大街东后巷 28 号）
邮政编码：100710
电话：010—64269744（编辑室）
010—64220120（发行二部）
网址：www.cctpress.com
Email：cctpress@cctpress.com

新华书店北京发行所发行
北京兴达印刷有限公司印刷

787×980 毫米 16 开本
21 印张 386 千字
2004 年 12 月 第 1 版
2004 年 12 月 第 1 次印刷

印数：4000 册
ISBN 7-80181-297-2
F·733

定价：30.00 元

版权专有 侵权必究 举报电话：（010）64212247

《SA8000 社会责任标准认证解读》

编　委　会

主　任　佟志广

副主任　谷永江　俞晓松

委　员　霍建国　施用海　吴鹤松　陈义方

薛庆时　丁家桃　钱建初　任以锋

《出口企业经营管理者必读丛书》

出 版 说 明

随着我国改革开放的进一步深入，出口已经成为拉动国民经济增长的主要力量之一。然而，国际市场变幻莫测，这为我国出口企业增添了许多不稳定因素。其中，信息的不对称是影响企业管理者进行决策、驾驭国际市场的关键因素。

中国商务出版社作为中国商务部主管主办的出版社，承担经贸领域对外宣传、对内普及专业知识的任务。为了解决我国出口企业迫切需要解决的一些问题，中国商务出版社专门组织了一批长期从事外贸实务第一线的专家编写了一套《出口企业经营管理者必读丛书》，力图为国内出口企业提供最新、最快、最有价值的国内外市场信息，以帮助我国出口企业经营管理者面对千变万化的市场进行管理决策，保证出口企业出口额的稳定增长。该系列丛书最大的特点是：快捷——结合国际市场最新变化；新颖——就国内外前沿问题进行深入浅出的分析；有效——为出口企业提供其切实可行的解决方案。

该系列丛书将紧跟国外市场发展动向，陆续分批推出。欢迎各界朋友密切关注，并提出宝贵意见。本书最后附有读者调查表，如对本书的相关内容有疑问，我社将组织专业人士给予解答。

《出口企业经营管理者必读丛书》编辑组

2004 年 11 月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

经济全球化时代国际贸易的新视点

——纵论“市场准入”的国际认证

20世纪80年代以来，作为经济全球化主要构成部分的国际贸易，正在迅速推进。尤为值得注意的是，据世贸组织新近发表的一个研究报告分析，过去的20年中，国际贸易模式有一个重大变化：服务贸易退潮，货物贸易重新呈现强劲趋势。货物贸易中的工业制成品，由1985年占全球出口总额的50.2%，上升到2002年的58.2%。国际贸易模式的这一重大变化，反映在以出口工业制成品为主的中国的外贸出口数字上就是：同期，中国外贸出口总值由1985年的273.5亿美元，上升到2002年的3255.7亿美元、2003年的4383.7亿美元。近年来众说纷纭的“世界工厂”之说，就是由此而来。传统意义上的国际贸易——货物贸易，在经济全球化、世界范围资源配置合理化的经济力量推动下，已进入一个新的高速增长时期。

一个国家的外贸依存度较高，总被认为有悖于经济安全，甚至被认为是经济掠夺（或被掠夺）的表现。这种观点，在经济全球化的浪潮冲击下，业已成为历史。对外贸易发展与经济发展的一致性和平行性，已在世界各国成为共识。英国经济学家罗勃逊（O. H. Robertson）在20世纪30年代提出的对外贸易是“经济增长的发动机”学说，在最近二三十年间世界经济快速发展和许多发展中国家通过对外贸易取得经济繁荣的事实中，进一步得到了验证。

营造一个良好的国际贸易发展环境，是世界各国的共同要求，也是联合国贸发组织（UNCTAD）和“关贸总协定（GATT）——世界贸易组织（WTO）”等国际组织一直努力在做的事情。在经济全球化的新时期，这个问题尤为显得重要了。这里面，除了涉及各国的经济政策、关税条例外，最重要的是需要制定一些规范国际贸易活动的规则。

适应经济全球化的客观进程，第二次世界大战后先后由联合国贸发组织、关贸总协定、世界贸易组织、国际货币基金组织（IMF）、世界银行（WB）、

国际标准化组织（ISO）等国际组织主导制定的有关国际贸易的一系列规则，尽管不断发生争论，吵吵嚷嚷了几十年，终究把国际贸易的基本准则和重要规则的框架确定下来了。包括：贸易自由化的目标得以确认；公平贸易和无歧视原则得到确立；关税壁垒逐步撤除以至最终实现大部分货物贸易的零关税；技术性贸易壁垒受到限制；与贸易有关的投资与知识产权受到保护；一切影响贸易活动的政策和措施的透明度原则得到各国政府承诺；反倾销、反补贴与贸易争端的协调、仲裁变得有章可循等等。正是在这样一些国际贸易通行规则的规范下，最近二三十年间特别是世界贸易组织成立以来的十年间，相对来说，国际贸易发展环境有了明显改善。

上述这些基于市场经济的当代国际贸易的基本准则和重要规则，既是平等的又是相互制约着的。特别是“贸易自由化”与“公平贸易”这两条最关紧要的准则，相互间的制约作用尤为明显。

贸易自由化不等于无条件的“市场准入”。基于公平贸易的原则，20 世纪 90 年代以来，先后出现的以民间方式运作的“市场准入”的一系列国际认证，从货物质量保障体系、生产过程环境管理、职业健康安全管理、企业社会责任（主要是劳工标准）等各个方面，规定了“市场准入”的基本条件。

门户开放不等于只能听任损害进口国消费者利益和本土产业的不合格商品（以至低劣、有毒、有害、有安全隐患的商品）以廉取胜长驱直入各国市场。诞生于 1987 年的 ISO9000 族货物质量保障体系认证，就是这样的一道“市场准入”的门槛。这项国际认证由于它的合理性和公正性，业已大行于世。

在“只有一个地球”的现代社会观念、经济发展理念支配下，“市场准入”的规范近年已扩大到不允许货物生产厂商以牺牲本国地区环境质量、生态平衡为代价的低成本、低价格商品进入贸易伙伴国市场。诞生于 1996 年的 ISO14000 族环境管理质量认证，就是为此而设。这一道“市场准入”的国际认证的门槛，也是由于其合理性和公正性，并符合联合国的宗旨和许多国家的国策，因而紧接 ISO9000 之后，也已大行于世。

而“后工业时代”的经济、社会发展观更已派生出“拒绝任何漠视企业社会责任、损害劳工权益的厂商的产品进入贸易伙伴国市场”的全新国际贸易视点。诞生于 1997 年的“SA8000 社会责任标准”和诞生于 1999 年的“OHSAS 18000 职业健康安全管理体系标准”，这两项全新的市场准入的国际认证，就是为此而设。

特别是“SA8000 社会责任标准”在 1997 年的问世，并不是哪个国家的政府行为，甚至迄今尚未纳入“国际标准化组织（ISO）”和“世贸组织（WTO）”的规则体系，而是起源于美国牛仔服装制造商李维·斯特劳斯公司

(Levi-strauss)、运动鞋制造商耐克公司(Nike)、连锁商业沃尔玛公司(Walmart)、娱乐业巨头迪斯尼公司(Disney,它也在大量经销玩具和多类儿童用品)等大企业迫于公众舆论的企业自律行为(最初是内部守则)。虽然如此,却以其一定的道义力量并体现了"公平竞争"的原则,近年正以破竹之势得到了越来越多国家和企业界的认可。

上面讲的三个方面四项国际认证,涵盖各个产业部门、各类货物贸易,都具有通用性。除此之外,尚有多项专门针对某一产业部门、某类货物贸易的"市场准入"的国际认证。例如:专门针对纺织品、服装贸易而设置的"Oeko-Tex Standard 100)生态纺织品国际标准",专门针对药品贸易的"GMP药品优良生产质量管理规范"和"GSP药品经营规范"等等。

有关"市场准入"的各项国际认证,有一个共同的特点,就是它们都属于非政府组织主导制定的"自愿性标准"。即令是国际标准化组织制定的具有很强权威性的ISO9000系列标准和ISO14000系列标准,也是如此。至于原本是由企业界和民间组织发起制定的"SA8000社会责任标准"和"OHSAS18000职业健康安全管理体系标准",更是作为建议性、指导性的国际标准提出的。虽然如此,一旦为贸易双方共同认可并写进供货合同,就成为双方必须认真履行的标准了。例如,某一著名跨国公司在货源国公开招标采购,申明供货商必须是已通过SA8000和OHSAS 18000国际认证的厂商。这样一来,是否已通过SA8000和OHSAS 18000认证,实质上就成了各个厂商能否进入跨国公司供货商行列的强制性标准。

经过世界各国广泛认可的一些"市场准入"的国际认证,理所当然地具有双向性:广泛适用于发达国家企业界之间、发达国家与发展中国家企业界之间、发展中国家与发展中国家企业界之间的双边贸易活动。

从ISO9000、ISO14000到SA8000、OHSAS18000这一系列通用性国际认证,以至"Oeko-Tex Standard100生态纺织品"国际认证、"GMP药品优良生产质量管理规范"等专业性国际认证,已广泛用于国内企业界的重要双边贸易中以及政府采购活动中。相信这对于提升我国的工业产品质量、促使企业认真履行环境保护和生态平衡义务、促使企业尊重劳工权益等,都会起到很好的作用。同时还会有助于我国工业的持续、健康发展。这样的劳工标准认证,也将有利于在国内贸易中实现公平竞争。

龙永图先生前不久就环保标准和劳工标准问题发表了如下精辟见解:"目前,环保标准、劳工标准,在世贸组织里没有形成规则,而且争论很大。……但是从长远来看,环保标准、劳工标准可能是不可避免的要成为世贸组织规则";"我们具有竞争力的一些产业,现在要开始提前研究这些标准,而且主

动来要求自己。这对加强企业的生产能力、竞争力是有好处的。不要一味的反对这些标准。”龙永图先生这两点看法很重要。面对已在国际贸易中迅速成为现实的劳工标准问题，中国企业界要主动，要行动；决不要漠然视之，拖到面临能否拿到重大贸易合同、拉住重大客户时再临时抱佛脚。

一些发达国家在国际贸易谈判中，甚至已将劳工标准列为判别“市场经济地位”的若干必要条件之一。美国商务部长和劳工部长一行，在2004年6月份主要就“中国市场经济地位”问题访华进行谈判时，就将劳工标准问题列为中国取得市场经济地位的六项标准之一，甚至还列入谈判的底线。这里面当然含有发达国家压制发展中国家经济发展的成分；但由此也可以看出劳工标准问题和SA8000认证的份量。

ISO9000、SA8000等一系列市场准入的国际认证，均起源于欧美发达国家。这不是偶然的。这些标准及其认证程序，都是成熟市场经济和后工业时代的产物。如果不带成见地加以研究分析，当会作出如下结论：这些规范国际贸易活动的认证，确实是经济全球化时代实现公平贸易、公平竞争和促使各国工业、外贸健康发展的客观必要，具有其合理性。认真对待并设法跨过这一道道与国际接轨的门槛，即便完全从功利主义角度看问题，也是企业发展外贸的必要。更何况，在产品质量、环保管理、劳工标准、安全生产、清洁生产等等方面树立起与国际接轨的标准并一一通过国际认证，对企业长远利益的深远影响，将难以估量！

对国内企业界来说，当前的问题，首先是要对各项国际认证作系统、实时的了解。在中国企业界普及率已相当高的ISO9000族、ISO14000族标准认证，经常在更新版本、扩大覆盖领域，这些信息应该及时掌握。至于SA8000社会责任认证和OHSAS职业健康安全管理体系认证，在中国企业界都还是新事物，更还有一个组织学习并研究落实的问题。

本书的编写，正是适应国际贸易这一新形势的需要，拟为国内企业学习、了解、掌握“SA8000社会责任标准”，提供一本全方位、多视角、资料较全、实用性较强的基础知识读本。

由于时间仓促，书中错误在所难免，恳请广大读者批评指正。同时，需作重复说明的是，本书观点仅为作者个人观点，并不代表任何政府或机构，希望读者加以甄析采纳。

《SA8000社会责任标准认证解读》编委会

2004年11月

【目　　录】

第一部分　SA8000 社会责任标准概述

第一章　劳动密集型出口企业面临的新挑战 …… (1)

重点提示

[1] 浙江企业面临 SA8000 新挑战 …… (1)

[2] 沃尔玛采购部深圳办事处总裁对中国供货企业提出了明确的要求 …… (3)

[3] 我国出口到欧美国家的劳动密集型产品已经开始遭遇 SA8000 标准冲击 …… (3)

[4] 每年万家工厂受检，劳工标准已成为全球买家的新标准 …… (4)

[5] 一些企业实施 SA8000 标准以来，得到了丰厚的回报 …… (4)

[6] 目前 SA8000 标准在企业界和学术界还有相当的争议 …… (5)

[7] 企业进行良好的社会责任管理，不仅可以获得良好的社会效益，还可以获得良好的商业利益 …… (7)

[8] 企业承担社会责任，是为实现可持续发展所作的贡献 …… (8)

[9] ISO 决定逐步提出一种国际标准来作为社会责任的指导方针 …… (8)

思考题 …… (10)

第二章　什么是 SA8000 社会责任标准 …… (11)

重点提示

[1] SA8000 社会责任标准的名称 …… (11)

[2] SA8000 社会责任标准的宗旨 …… (11)

[3] SA8000 社会责任标准的主要内容 …… (11)

[4] SA8000 社会责任标准的依据 …… (12)

[5] 制定 SA8000 社会责任标准的目的 …… (12)

[6] 标准中所指的公司员工是什么概念 …… (12)

[7] 实施 SA8000 社会责任标准的企业涵盖范围 …… (12)
[8] 审核 SA8000 标准主要依据所在国的法律和本标准中的规定 …… (13)
[9] 如何对 SA8000 标准进行认证 …… (13)
[10] SA8000 标准迟早会列入 ISO 标准系列 …… (13)
[11] 目前，我国还没有开展 SA8000 标准的认证工作…… (14)
[12] 经过 SA8000 标准认证的产品可以在国际市场通行无阻…… (14)
[13] SA8000 社会责任标准是怎么产生的 …… (14)
[14] SA8000 社会责任标准认证的现状 …… (15)
[15] 我国专家对 SA8000 社会责任标准的前景和我们应采取态度的看法 …… (16)
思考题 …… (17)
附 1：社会责任标准 SA8000（中文本） …… (17)
附 2：社会责任标准 SA8000（英文本） …… (24)

第三章 如何认识 SA8000 社会责任标准 …… (34)
重点提示
[1] 人们认为它是发达国家对发展中国家的新的贸易壁垒，但也有它合理的一面，应该认真应对 …… (35)
[2] 人类社会的进步，总是要以文明的生产方式，文明地对待员工，生产符合文明社会要求的产品 …… (35)
[3] 现在的管理已发展到文化管理的新阶段，就是要以人为本、尊重人、关心人、爱护人 …… (35)
[4] 新的管理理念，就是在获取利润的同时，承担社会责任、道德责任 …… (36)
[5] 取得 SA8000 社会责任标准认证，就取得了进入国际市场的第三张“门票” …… (36)
[6] 国内企业对 SA8000 社会责任标准还很陌生，应该引导企业家去关爱员工、关爱社会 …… (36)
[7] 实行 SA8000 要增加成本，影响出口，影响企业的竞争力；但以牺牲劳动者的权益来提高企业的竞争力，从长远来说是不可取的 …… (37)
[8] 许多企业从实践中体会到实行 SA8000 社会责任标准有 6 大好处 … (37)
[9] 企业是否肩负起社会责任，经过 SA8000 标准的认证，就得到了社会的确认 …… (37)

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

[10] 社会责任和企业效益是统一的，讲社会责任，才会有效益 …… (38)
[11] SA8000 社会责任标准是和党的十六大“三个代表”和十六届三中全会提出的“以人为本”和“科学发展观”相吻合的…… (38)
[12] 一部分非国有劳动密集型出口企业实行 SA8000 标准难度较大 …… (38)
[13] 2005 年 1 月 1 日纺织品配额将取消，但我们要警惕非贸易壁垒的出现 …… (39)
思考题 …… (40)

第四章 SA8000 社会责任管理体系的建立与认证 …… (41)
重点提示
[1] 计划阶段的工作 …… (41)
[2] 实施阶段的工作 …… (43)
[3] 认证阶段的工作 …… (44)
[4] 持续提高阶段的工作 …… (46)
[5] 跨国公司对供应商的社会责任履行情况检查 …… (46)
思考题 …… (52)
附 3：中华人民共和国认证认可条例 …… (52)
附 4：经 SAI 总部认可的 SA8000 认证机构和收费情况 …… (62)

第五章 我们如何应对 SA8000 社会责任标准 …… (66)
重点提示
[1] 提高对 SA8000 标准认证的正确认识 …… (66)
[2] 积极改善劳动保护、工作环境，扫除与 SA8000 标准之间的障碍 … (67)
[3] 加强 SA8000 标准认证的宣传、培训和普及工作 …… (68)
[4] 结合中国国情，建立相应的管理制度 …… (68)
思考题 …… (68)

第二部分 SA8000 九项准则内容详解

第六章 国际劳工组织及其公约介绍 …… (70)
重点提示
[1] 国际劳工组织 85 年来积累了数以百计的公约 …… (70)
[2] 国际劳工组织具有两大特点 …… (71)
[3] 我国和国际劳工组织有着良好的关系 …… (72)

[4] 想研读 SA8000 标准就必须同时研读有关的国际劳工公约 …… (72)
思考题 …… (73)

第七章 SA8000 标准有关童工问题的规定 …… (74)
重点提示
[1] 确定最低就业年龄 …… (74)
[2] 禁止最恶劣形式的童工 …… (75)
[3] 保证未成年工人的学习和休息 …… (76)
思考题 …… (76)
附 5：国际劳工组织《准予就业最低年龄公约》 …… (77)
附 6：国际劳工组织《最低年龄建议书》（英文本） …… (83)
附 7：国际劳工组织《最恶劣形式童工公约》（英文本） …… (88)

第八章 SA8000 标准有关消除强迫性劳动的规定 …… (94)
重点提示
[1] 消除强迫性劳动 …… (94)
[2] 禁止录用工人时收取押金或存放身份证 …… (95)
思考题 …… (96)
附 8：国际劳工组织《强迫或强制劳动公约》 …… (96)
附 9：国际劳工组织《废除强迫劳动公约》 …… (104)

第九章 SA8000 标准有关保证员工健康与安全的规定 …… (106)
重点提示
[1] 主管部门的监督管理 …… (106)
[2] 生产经营单位的责任 …… (107)
思考题 …… (108)
附 10：国际劳工组织职业安全和卫生及工作环境公约 …… (108)
附 11：国际劳工组织第 164 号建议书：职业安全与
健康建议书（英文本） …… (115)

第十章 SA8000 标准有关尊重员工结社自由及集体谈判权利的规定 …… (123)
重点提示
[1] 自由组织和参加工会 …… (123)
[2] 鼓励和推动集体谈判 …… (124)

思考题 …… (124)
附 12：国际劳工组织《结社自由和保护组织权利公约》 …… (124)
附 13：国际劳工组织《组织权利和集体谈判权利原则的实施公约》 …… (127)
附 14：国际劳工组织《对企业工人代表提供保护和便利公约》 …… (129)

第十一章 SA8000 标准有关消除就业和职业歧视的规定 …… (132)
重点提示
[1] 消除就业和职业歧视 …… (132)
[2] 针对特殊群体的政策 …… (133)
思考题 …… (134)
附 15：国际劳工组织《就业和职业歧视公约》 …… (134)
附 16：国际劳工组织《对男女工人同等价值的工作付予同等报酬公约》 …… (136)
附 17：国际劳工组织《（残疾人）职业康复和就业公约》 …… (138)
附 18：国际劳工组织《家庭工作公约》 …… (142)

第十二章 SA8000 标准关于不得对员工采取惩戒性措施的规定 …… (146)
重点提示
[1] 国际劳工标准的规定 …… (146)
[2] SA8000 的规定 …… (146)
思考题 …… (147)

第十三章 SA8000 标准有关员工工作时间的规定 …… (148)
重点提示
[1] 缩短工作时间 …… (148)
[2] 关于超时劳动 …… (149)
思考题 …… (149)
附 19：国际劳工组织第 116 号建议书《缩短工时建议书》（英文本） …… (149)

第十四章 SA8000 标准有关劳动报酬的规定 …… (156)
重点提示
[1] 国际劳工标准的规定 …… (156)

[2] SA8000 的规定 …… (157)
思考题 …… (157)
附 20：国际劳工组织《保护工资公约》 …… (157)

第十五章 SA8000 标准有关劳动行政管理系统的规定 …… (162)
重点提示
[1] 建立劳动行政管理系统，制定和公布政策、措施 …… (162)
[2] 沟通和协商 …… (163)
[3] 对供应商、分包商的监管 …… (163)
[4] 劳动监察和整改 …… (164)
思考题 …… (165)
附 21：国际劳工组织《劳动行政管理——作用、职能及组织公约》 …… (165)
附 22：国际劳工组织《工商业劳动监察公约》 …… (170)

第三部分 SA8000 九项准则与我国现行法律法规的比较

第十六章 我国与 SA8000 相关法律法规的现状 …… (178)
重点提示
[1] 我国劳工法制建设的起步 …… (178)
[2] 近 10 年来我国在劳动保障方面所做的工作 …… (179)
[3] 结合劳动保障工作新制定的法律法规 …… (179)
附 23：中华人民共和国劳动法 …… (180)
附 24：劳动部关于贯彻执行《中华人民共和国劳动法》若干问题的意见 …… (192)
附 25：中华人民共和国工会法 …… (205)
附 26：劳动部发布集体合同规定 …… (213)
附 27：国务院发布禁止使用童工规定 …… (221)
附 28：劳动部发布未成年工特殊保护规定 …… (224)
附 29：中华人民共和国妇女权益保障法（节选） …… (227)
附 30：国务院发布女职工劳动保护规定 …… (228)
附 31：劳动部关于农民工适用劳动法律有关问题的复函 …… (230)
附 32：中华人民共和国残疾人保障法（节选） …… (230)
附 33：中华人民共和国安全生产法 …… (232)

附34：国务院关于进一步加强安全生产工作的决定 …… (245)
附35：国务院发布工伤保险条例 …… (251)
附36：劳动和社会保障部关于农民工参加工伤保险
有关问题的通知 …… (262)
附37：中华人民共和国清洁生产促进法 …… (263)
附38：国务院关于职工工作时间的规定 …… (269)
附39：劳动部发布最低工资规定 …… (270)
附40：劳动部关于严禁用人单位录用职工非法收费的通知 …… (272)
附41：劳动部颁布劳动监察程序规定 …… (273)
附42：劳动部发布劳动监察员管理办法 …… (276)

第十七章 我国法律法规的相关规定 …… (279)
重点提示
[1] 关于童工 …… (279)
[2] 关于强迫性劳动 …… (279)
[3] 关于健康与安全 …… (280)
[4] 关于结社自由及集体谈判权利 …… (282)
[5] 关于歧视 …… (283)
[6] 关于惩戒性措施 …… (284)
[7] 关于工作时间 …… (284)
[8] 关于报酬 …… (285)
[9] 关于管理系统 …… (286)
思考题 …… (287)

第十八章 SA8000和我国法律法规内容对照 …… (289)
重点提示
[1] 童工 …… (289)
[2] 强迫性劳动 …… (290)
[3] 健康与安全 …… (291)
[4] 结社自由及集体谈判权利 …… (292)
[5] 歧视 …… (294)
[6] 惩戒性措施 …… (295)
[7] 工作时间 …… (295)
[8] 报酬 …… (296)

[9] 管理系统 …… (297)
[10] 总体分析 …… (298)
思考题 …… (301)

附录：专业词汇英汉对照表 …… (302)
主要资料来源 …… (315)
编后记 …… (316)

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com