NEW

新企業倫理

Business Ethics

朱延智 著

五南圖書出版公司

新企業倫理

作　　者／朱延智
責任編輯／李貴年、傅安沛

出 版 者／五南圖書出版股份有限公司
總 經 銷／文字復興有限公司
地　　址：臺北市大安區 106
和平東路二段 339 號 4 樓
電　　話：(02)27055066（代表號）
傳　　真：(02)27066100
劃　　撥：19628053
網　　址：http://www.wunan.com.tw/hi
電子郵件：Chiefed7@wunan.com.tw
門　　市／五南文化廣場

總　　店：臺中市中區 400 中山路 6 號	電話：(04)22260330
海 洋 書 坊：基隆市北寧路 2 號	電話：(02)24636590
景　文　店：新店市安忠路 99 號	電話：(02)22117819
臺大法學店：臺北市銅山街 1 號	電話：(02)33224985
逢　甲　店：臺中市西屯區 407 逢甲路 218 號	電話：(04)27055800
嶺 東 書 坊：臺中市嶺東路 1 號(嶺東學院內)	電話：(04)23853672
高　雄　店：高雄市新興區中山一路 290 號	電話：(07)2351960
屏　東　店：屏東市民族路 104 號 2 樓	電話：(08)7324020

製　　版／五南電腦製作有限公司
中華民國 99 年 8 月初版一刷

（如發現書中有缺頁或倒裝，請將書包妥寄回本公司，本公司將迅速換新）

編輯大意

藏书

一、本書係根據教育部發布之「企業倫理」課程綱要編輯而成。

二、本書共一冊，供職業學校各系、群科教學之用，每週二節，為二學分的課程。

三、本書旨在培養學生，具備現代企業所要求倫理、道德的特質。此除可讓學生成為企業亟欲徵召的精英之外，更可以使成為社會的中堅、國家的棟樑，都是有道德內涵的。

四、本書教學目標：

(一) 引導學生了解現代企業倫理的發展趨勢。

(二) 培養學生具備現代企業倫理的特質。

(三) 使學生進入職場後，消極上，可減低掏空企業、各種黑心產品出現的弊端；積極上，可使我國產業，在全球化競爭中，更具國際競爭力。

五、本書編輯特色：

(一) 旁徵博引，內涵充實，案例多元。

(二) 啟發良知，勵志進取，增進企業永續生存的能力。

(三) 討論與反思的訓練，建構倫理道德獨立思考的能力。

(四) 文筆流暢，易懂易學。

六、筆者抱持高度教育使命感，編寫本書力求嚴謹，惟自忖所學有限，疏漏之處，在所難免，尚祈各方先進，不吝賜教指正，共為教育奉獻良能，是所至禱。

Business Ethics

目錄 Contents

第一篇 企業倫理之基本概念

- 第一章　企業倫理之重要性 02
- 第二章　企業倫理與社會責任之關係 18
- 第三章　企業倫理之內容 41
- 第四章　職業道德之內容 54

第二篇 企業倫理

- 第五章　企業倫理之重要性 82
- 第六章　企業倫理與營運管理 100
- 第七章　公司治理之概念 130
- 第八章　企業倫理與員工 151
- 第九章　企業倫理與社會 171
- 第十章　企業倫理之發展 195
- 第十一章　企業倫理應用與養成 231

第三篇 職業道德

- 第十二章　職業道德之規範 262
- 第十三章　敬業與專業 284
- 第十四章　誠信與法治 304
- 第十五章　會計人員的法律規範 328

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

第一篇
企業倫理之基本概念

1. 企業倫理之重要性
2. 企業倫理與社會責任之關係
3. 企業倫理之內容
4. 職業道德之內容

第一章　企業倫理之重要性

Section One 第一節　人與禽獸

圖1-1 應適時給予小朋友正確倫理道德的觀念

民國99年臺大醫學系甄選名額共二十個，其中有一位入選的臺南一中陳永信，原想當傳教士，但和父母討論後，覺得可先具備醫師行醫濟世的身分，再來完成傳播基督救贖福音的心願。這是非常少見的現象，所以被新聞媒體播報出來。

事實上，今天這個社會，長期以來只有專業教育，看到的只是功利主義的金錢，卻缺乏長期一貫的倫理道德教育。同時在父母呵護、缺乏適當倫理道德的教導，再加上媒體、電影（艋舺），不斷把社會黑暗面、醜陋面曝光。長久之後，人的良心似乎被隱沒，結果好像暴力、色情、姦淫、貪汙等違反法律及倫理的事件，反而變成合理正常的現象。

圖1-2 具禽獸之心的人，只為了權勢財富，道德公義擺兩邊

人的良心開始模糊，甚至有人丟棄良心，或泯滅良心之後，就漸漸退化成具專業知識、具人形，但卻與禽獸沒什麼差別。世風日下，道德淪喪，社會職場上有良心的「人」，變得愈來愈少，具有專業且功利的「禽獸」愈來愈多。當人的良心不見了，專業的禽獸充斥這個社會時，就會嚴重趨向「向錢看」，根本不顧倫理；為了權勢財富，道德可以先擺一邊，公義可以先擺一

邊，人與人之間的關係（做人），也可以先擺一邊。只顧自己，拚命累積財富、攫取權力。

2008年10月17日法國總統薩爾科齊（Nicolas Sarkozy），指出這場全球金融危機，是自1930年以來最嚴重的一次倫理道德危機。產生這場危機的，就是這些具金融專業知識，但行為卻不具道德的人。

未來有良心的人多，還是具禽獸之心的人多，就決定了這個社會、甚至這個地球，是否能走向幸福。我國目前的企業良心、企業道德，正處於一個關鍵的時刻。

有很多企業已經知道，不能再汙染水源、汙染空氣，必須減碳、環保，但仍有部分的企業經營者，眼中似乎還是只有自己，或是在生產上，偷偷排放廢水、廢氣，讓人吸了就生病頭痛，甚至逼著社區與學校遷走，而且還讓人不易找到汙染源；又或者排放大量二氧化碳等氣體，使得冰河、極地冰帽急速融化，洋流、氣候改變，以及海平面升高，讓許多國家被海水淹沒，許多人被迫成為無家可歸的環境難民，以及三成以上的物種，從地球上消失！

為什麼人類生存的地球，關鍵就在±2℃？不就是有許多沒有企業良心、沒有企業道德的經營者，大肆汙染、大幅排碳、大舉砍伐森林的結果嗎？事實上，20世紀人類所遭逢的議題，皆與倫理道德、企業良心相關，近者如金融海嘯所導致的道德問題，遠者如資本主義社會所衍生經濟、政治體制的不公平、不正義，都是例證。

縝密的公司治理模式，也許可以防範部分不具良心的禽獸，但卻無法杜絕聰明絕頂、且專業能力極強的「禽獸」所進行危害社會的事件。真正要避免，唯有從根提升「人」的倫理知覺，並喚起高階管理人員的道德

圖1-3 工廠排放大量的廢氣是環境汙染源之一

資訊小站

正負2度C行動聯盟
http://xn--2c-692dw97bup4b.tw/

及良知，使「禽獸」的心轉變成「人」的良心，同時也防止「人」的良心質變。如此企業倫理、企業道德，以及企業的社會責任，才能真正被推動。

Section Two 第二節

企業倫理之重要性

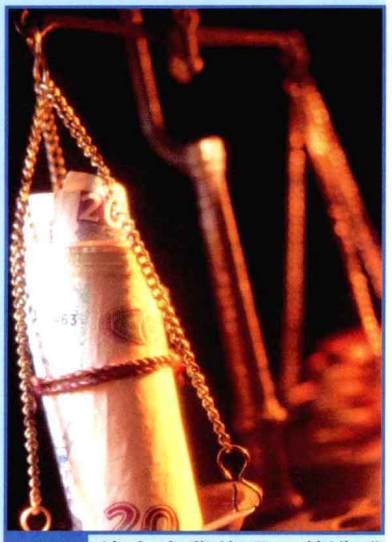

圖1-4 沒有企業倫理，將造成金融危機效應

「企業倫理」的理念，已在企業中逐漸成為決策考慮因素之一，自1980年代以降，由於一些國際大企業相繼發生醜聞，企業的倫理因而開始受到經理人和社會大眾的關注。事實上，這波席捲全球的金融風暴及其連鎖效應，就是因為沒有企業倫理，才會造成全球經濟災難的洪濤巨浪。

金融風暴其實最初是源自貸款的仲介商，為不符合貸款條件的人，以美色或財物來行賄銀行主管，好讓貸款案成交！銀行高層則以各種手段，恫嚇屬下要求配合，偽造文書等行為因而層出不窮，這些現象幾乎接近普遍性，而非個別特殊性，所以衝擊殺傷力特別大。

結果，這些違反企業倫理的作為，造成橫掃全球金融及經濟的刺骨寒風，先是對銀行等金融保險機構產生重大傷害，緊接著的景氣寒冬，使得企業訂單量急遽減少，裁員潮接踵而至。既然後果如此嚴重，為何次貸業者要這樣做呢？答案就是「貪」！美國企業史上，規模最大的詐欺案——安隆案，也是因為貪。

案例研讀

在大陸闖出名號的臺灣企業——「康師傅」，所製造並熱銷八年的礦泉水，裡面放的竟然是自來水。經大陸官方及媒體追蹤調查後，「康師傅」先是反駁，後來才道歉，經大陸電視等相關媒體公布後，《中國青年報》社會調查中心進行民意調查，結果顯示，57.3%的人表示，以後不會再購買「康師傅」礦泉水。此外，社會大眾對「康師傅」的信任危機，還蔓延到了該品牌的其他產品，43.0%的人表示，肯定會影響自己對「康師傅」其他產品的信任。打造品牌是何等辛苦，但要毀掉品牌，卻是這麼容易！

隨著社會環境的變遷，經濟形態日益複雜，企業對社會大眾的影響力愈來愈大，現在企業的決策，影響的不只是企業內部的人員而已，民眾的生活與社會的秩序，也都會受到影響。企業扮演的角色，可以說是愈來愈重要。如果沒有積極大力推動企業倫理教育，而任其隨波逐流，社會到底會變成什麼樣子？「人」類的生活，又會變成什麼樣子？

企業倫理是企業永續生存的核心，如果沒有推動企業倫理教育，社會始終處於被威脅的狀態。這些威脅大致可以分成兩大部分，一是企業內部的衝擊，二是企業外部的傷害。當沒有了企業道德，企業對外就不可能實踐倫理，更遑論社會責任的履行！即使表現在實踐社會責任，其實可能只是把它當作一種手段，進行更見不得光的陰謀！現在就這兩大部分，進行可能的分析。

圖1-5 民眾的生活與社會的秩序都會受到企業決策的影響

一、企業內部的威脅

當企業內部倫理不彰、道德規範不明時，員工常常找不到公司存在的意義和榮譽感，同時組織成員很容易

形成「我們組織是個沒有倫理的組織」、「我的公司是不道德的」的認定。

對於一個講求倫理、重道德的員工而言，此種認定對其自我概念，將是很大的衝擊。因為在其自我定義中，將產生「我是這間沒有倫理的公司的一份子」的界定，因而，其對組織變得無法認同是可以預見之事，而離開組織亦屬必然。

但是，對於一些道德標準原本就較低的員工而言，公司此種低道德的認定，反而是符合其原本的自我概念，因而對組織並不會有不認同的情形發生。長此以往的結果，就是組織在人力資源方面產生反淘汰的現象，道德標準高的員工無法認同而離去，道德標準低的則樂在其中。可想而知，此種結果最終必對組織產生莫大的傷害。

圖1-6 企業內的領導階層，若不具有企業倫理，可能會進行掏空公司資產等違法勾當

企業內的領導階層，在抽離了企業倫理之後，會出現領導無方，甚至進行掏空公司資產等違法的勾當。對於部屬可能出現刻薄寡恩、沒有信用，利用完部屬之後，當作衛生紙一樣地扔掉！

同僚之間則是相互惡意攻訐，背後詆毀，互相拉扯，使對方在分工過程需要的協助，統統以正大光明的道義框架來停止相關的援助，使對方的任務無法達成，譬如「本單位正進行一項非常重要的任務，大家都已經忙得昏天暗地，所以無法抽調人力，或供應其他所需的資訊」，這種建立在「別人的失敗，就是自己的成功」上（尤其當別人失敗或被裁員時，不但沒有憐憫之心，反而心中拍手叫好）；下級對上級，表面討好，背後詆毀叫罵。

下級對於所交代的任務陽奉陰違，甚至引起長官和長官之間的誤會，甚至希望看到更上級的長官，來修

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

理自己頂頭上司。或在上上級的長官交代重要任務，尚未傳達任務之前，先填妥假單請假去，讓自己的頂頭上司，吃不完兜著走等錯誤心態。

在沒有企業道德、企業倫理的情況下，可以發現即使擔任較高階的經理人，也可能常莫名其妙地被誤會、被抹黑，而下級又不肯配合（人事權不在自己手裡），致使任務難以達成；同僚之間常出現沒有信任、沒有愛，有的只是落井下石、等著看笑話的變態觀，所以進入職場常讓人非常的痛苦；擔任下級的基層員工更是苦，因為企業可能以莫須有的罪名，要求人自動離職，而離職金又故意東扣西扣，讓人維持生活都難，因此，基層也非常的痛苦！更嚴重的是，公司被這群沒有倫理的「獸」掌握，公司資產極易被掏空，而且難以分工合作來滿足消費者需求，最後終將被市場淘汰！

二、對企業外部的傷害

每一個企業都會提供自己的商品或服務，在沒有企業倫理的道德思考下，生產農作物者，在農藥（讓蟲都不能吃）尚未消失前，讓每個農作物都長得美，其實吃下去就慢性中毒！養雞者，對雞大打荷爾蒙，以最快速度讓雞長大（像成熟雞），其實吃下去，對人就產生傷害！養乳牛者，就以化學合成的方式提供奶粉與牛乳，要多少有多少（規模經濟）；提供醫療服務的，既不專業、也不具有熱忱，不是打錯針、吃錯藥，就是不該開刀的卻以醫師專業表示可以開刀（多賺一點錢），造成醫療疏失，開到一半如果發生火災，醫師自己先跑，讓病患活活燒死在手術檯上；研發部門者，在別人剛剛完成研發之際，立即想法子竊取其成果；負責教育者，把學生當作白老鼠般的實驗（一會兒要背乘法表、一會兒又不要，入學甄試走後門）；提供建築住屋商品的，為

圖1-7　企業為了以最快的速度讓雞長大，對雞隻施打荷爾蒙，卻對人體造成傷害
（郭鎮宇提供）

了省錢，把沙拉油桶當作房柱，其他用的不是海砂，就是輻射鋼筋，最後在公設的部分，則進行偷斤減兩。

《聖經》說：「上帝會照各人所行的，報應各人……。清潔的人，上帝以清潔待他。乖僻的人，則以彎曲待他。」盼望賞善罰惡的思想，能進入人心，以扭轉正義公理的頹勢。

案例研讀

圖1-8 沃爾瑪店中的貨架（維基百科）

號稱為全球第一大企業的沃爾瑪，每年營收超過二千八百億美元、僱用一百三十萬名美國員工，其規模之大，足可敵國。根據《財星》雜誌報導，沃爾瑪百貨光是一年的成長幅度，就相當於軟體業鉅子微軟公司。像這樣全世界最大的百貨公司，在2006年6月1日設立了「全球倫理辦公室」，希望藉由這樣的一個辦公室，傳達訊息給全球的利益關係人。這個辦公室提供了依據全球倫理聲明來做決定的準則，以及可撥打「倫理求助專線」，並針對其企業內涉嫌違法的行為，進行匿名的檢舉，充分凸顯企業倫理在品牌時代的重要性。

Section Three 第三節

品牌時代企業倫理的功能

在品牌競爭的時代，品質與設計已經是基本的要求，重要的是如何爭取消費者的信任。企業倫理正可以幫助企業，真正實踐其品牌特色。保力達公司的「毒蠻

牛」、金車飲料公司伯朗咖啡的「中毒」事件，都凸顯公司寧願賠錢，也要重視消費者健康，這種誠實、負責的品牌精神與核心價值，絕對是消費者信賴的對象，也是企業永續經營的保證。以下具體說明品牌時代企業倫理的功能：

一、降低糾紛

商場常耳聞「無商不奸」、「人無橫財不發」的觀念，實際上這種錯誤的觀念，即或僥倖偶得某項契約或欺騙了消費者，畢竟不會長久。而且經常會衍生許多企業糾紛，這絕對不是企業長遠生存之道。

在21世紀，各項經濟活動已不完全是你輸我贏的零合遊戲，而是商業活動每一個參與者，包括廠商、員工、消費者、社區民眾及大自然環境都贏的時代，故「全贏」是21世紀商業經營的重要精神。要達到這個目標，倫理就扮演極為重要的角色。因為對企業經營者來說，應充分認知「利潤」不再是企業的一切，而企業倫理才是企業永續經營的重要因素。

圖1-9　21世紀的經濟活動，已不再是你輸我贏的零合遊戲

企業倫理也包括執行業務時的專業，缺乏專業可能導致客戶受害，這種現象在企業極為常見。

案例研讀

2009年國際電腦大廠戴爾（DELL）在一個月內，出現兩起官網標錯價錢的烏龍事件，由於公司的疏忽，導致進退失據，且兩次都不接受用戶訂單，因而引發社會不滿與撻伐。其中原價七千五百元的十九吋液晶螢幕只賣五百元，二十吋液晶螢幕只賣九百九十九元。由於價格與實際相差過遠，因而成為網路熱門消息，結果一晚該公司就湧入超過十萬張的訂單。

案例研讀

2009年7月8日羅東鎮民陳賜聰，因左小腿輕微割傷紅腫，前往羅東博愛醫院看診。對抗生素盤尼西林過敏的陳某，住院期間卻因護士給錯藥產生過敏反應，陷入昏迷、休克，導致多重器官衰竭、昏迷指數三。家屬二十日到醫院哭訴，陳的兒子要求醫院「還給我健康的爸爸！」

在新世紀，誰能把握企業倫理，誰就能擁有員工的心、社會的信任，以及減少不必要的糾紛。除了企業單位之外，政府也是如此。

圖1-10 公務員不得接受請託關稅、贈受財物及飲宴應酬等

根據民國94年9月8日臺北市政府第09405986800號函修正的「臺北市政府公務員廉政倫理規範」，臺北市政府為了要革新政治風氣，確保民眾對臺北市政府公務員公正執行職務的信賴，避免因請託關說、贈受財物及飲宴應酬等事項，而出現不必要的誤會與糾紛。在該規範中特別強調，與其職務有利害關係者，應予以拒絕或退還，並簽報其長官及知會政風單位；退還有困難時，除簽報其長官外，應於受贈之日起三日內，將餽贈之財物送交政風單位處理，並得由公務員以轉贈慈善機構，或其他適當方式為之。臺北市政府這種做法，就是屬於糾紛預防的做法。

二、避免危機

從近日一系列績優企業發生瀆職及破產的案件中，可以明顯看出這些公司的弊端，實導因於企業倫理的問題，例如執行長（CEO）過度的權力、詐欺、內部交易，甚或做假帳虛報營收，以欺騙投資人等不倫理的事件。在職場上只顧謀取金錢利益，卻罔顧社會大眾的安全，肆意對環境的汙染破壞，可以說不是真正的「人」。

換言之，當職場若不按倫理規則而行，勢必處處產生危機；若有倫理卻不遵行，也不按企業倫理行事，不安全的產品、不誠實的廣告、破壞全球的衍生性金融商品，不但重創社會，更會傷害到自己的企業。譬如，造成全球奶粉汙染危機的中國公司三鹿集團，曾釀成約三十萬名幼兒生病、六名嬰兒死亡的巨禍，集團也因此在2008年12月申請破產。有鑑於此，企業應特別重視企業倫理，本身更可以先從「利己」的社會責任做起，進而提升到「利他」的倫理層次，以塑造全球化環境中企業的競爭優勢，以及強化永續生存的現代企業形象。

圖1-11 毒奶粉事件發生後，中國超級市場內的奶製品被緊急下架（維基百科）

三、降低商業成本

具企業倫理的公司，由於不必浪費在賄賂、送禮、利誘等方面，不啻可以節省經費支出，同時也可能被列為可信度極高的廉能公司；同樣的，一個建立反賄賂方案的公司，則可避免公司及其關係企業遭受法律制裁、被吊銷執照，或者被列為黑名單。

不過或許有人認為，企業求生存最重要，若是企業活不下來，所有的倫理道德都是空談。事實上，許多企業常常用「求生存」來作為不倫理行為的藉口。其實，若一個企業非要用不倫理的手段才能繼續生存的話，那麼表示這企業的經營能力已經出現問題，並沒有生存的價值了。

其實倫理道德的議題，不僅企業主應該關心，同時也是企業每位員工應該了解與遵行的。因為倫理道德可以強化維繫社會的秩序，降低企業從事商業活動的不確定性。

試想，一個嚴重缺乏誠信、爾虞我詐的商業社會，原訂契約中的價格一旦急速下跌，對於不利的一方，很可能就毀約。可是誰也不知道下一個契約在經營

環境急遽變動下，原本毀約的一方也可能被人毀約；換言之，這樣的不確定性對企業整體經營而言，只有增加危機與困擾。

事實上，企業所獲得的利潤並不單來自於企業經營的結果，有許多是來自於外環境的改善，諸如交通建設等，這些不都是納稅人，透過政府對企業所進行的補貼嗎？更何況沒有大眾的消費，企業又何來營收與利潤？企業如果要長期經營，顯然必須要關心社會與其周遭的環境！設若每個企業能多注重一點企業倫理，以及應負的企業社會責任，我們的家園，自然就會更美好！

四、增強品牌知名度

企業形象是企業在消費者心中的印象組合，以專業技能和資源挹注公益理想，可以激勵全體企業員工、供應商、顧客、政府官員，將公益理想視為己任。接著，這些個體會與局外人互動，然後對此一公益理想的支持就會擴散，公司的品牌與知名度，自然在遵循倫理、弘揚倫理的過程中，更廣泛地被宣傳。對於社會與企業，都有積極的幫助！

案例研讀

民國98年的八八水災，由於災情慘重，鴻海集團總裁郭台銘在8月14日親自到災區，捐出新臺幣四億元來賑災，同時也帶來鴻海集團研發的緊急照明設備，共捐出逾千支，希望災區未復電前，夜晚能有緊急照明，讓災民有安全感。台塑集團除原本已捐款的二億元，與員工捐款一億元之外，水災當月的21日，宣布再加碼捐出十億元，來認養災區學校，及其他公共工程災後重建工作，台塑總捐款額高達十三億元，創下臺灣單一集團最高捐款紀錄。

圖1-12 「八八水災」災情慘重，國內各企業、團體紛紛捐款賑災（慈濟基金會提供）

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com