

JiYu LiYi XiangGuanZhe
LiYi YaoQiu JiQi ShiXian FangShi De
FeiCaiWu ZhiBiao YanJiu

基于利益相关者利益要求及其 实现方式的非财务指标研究

© 刘利 / 著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

JiYu LiYi XiangGuanZhe
LiYi YaoQiu JiQi ShiXian FangShi De
FeiCaiWu ZhiBiao YanJiu

基于利益相关者利益要求及其 实现方式的非财务指标研究

© 刘利 / 著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

基于利益相关者利益要求及其实现方式的非财务指标
研究 / 刘利著. —北京: 经济科学出版社, 2016. 6

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7053 - 5

I. ①基… II. ①刘… III. ①企业管理 - 财务管理 -
研究 IV. ①F275

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 149394 号

责任编辑: 张 频

责任校对: 王肖楠

责任印制: 李 鹏

基于利益相关者利益要求及其实现方式的非财务指标研究

刘 利 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 21.5 印张 390000 字

2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7053 - 5 定价: 58.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn))

前 言

利益相关者是那些在企业中进行了一定的专用性投资，或与企业有一定直接的或间接的、长期的或短期的互动关系，并承担了一定风险，其活动能够影响该企业目标的实现，或者受到该企业实现目标过程影响的个体和群体。股东、债权人、管理人员、员工、供应商、消费者、分销商、政府部门、社区等是企业的利益相关者。利益相关者向企业进行了一定形式的投资，他们的利益理应受到尊重、增进和保护，但是现实中损害利益相关者利益的例子屡见不鲜。而利益相关者利益的尊重、增进和保护有利于企业的健康发展。企业必须考虑他们的利益要求，保证他们利益要求实现方式渠道的畅通。在企业经营中，人们也开始认识到了尊重、增进和保护利益相关者利益，保证利益相关者利益要求实现方式渠道畅通的重要性。从20世纪90年代初期以来，利益相关者的研究者们开始从事利益相关者利益要求和实现方式的研究，但研究还不够深入，对利益相关者的利益要求和实现方式的认识也不够全面。在现有国内外文献中，还没有发现进行过利益相关者利益要求和实现方式企业信息的研究，更没有发现进行过利益相关者利益要求和实现方式信息的企业非财务指标的研究。而每个利益相关者总是非常关注自己的利益要求和实现方式，总是非常关注反映自己利益要求及其实现方式的信息。企业信息很多，包括财务指标信息和非财务指标信息。与财务指标信息相比，非财务指标信息更能反映利益相关者利益要求和实现方式方面的信息，因此，进行利益相关者利益要求及其实现方式和反映利益相关者利益要求和实现方式信息的非财务指标的研究

非常必要，并且是一项前沿性和创新性研究。

本书从利益相关者理论的回顾出发，对利益相关者理论与主流企业理论的分歧与差异、利益相关者理论的缺陷与未来研究方向、利益相关者利益要求的正当性、利益相关者的利益要求与企业社会责任的关系、利益相关者的利益要求与实现方式、反映利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标进行了研究，展开了对利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标关注程度、重要程度、披露程度、披露满意度四维研究。全书分为六大部分。除绪论和结论外，中间的四个部分是全书主体。

第一章为利益相关者理论的缘起与发展。

第二章为利益相关者理论与主流企业理论的分歧与评析。

第三章为利益相关者理论的缺陷与未来研究方向。

第四章为利益相关者的利益要求与实现方式。

第五章为利益相关者利益要求与实现方式的实证研究。

第六章为利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标研究。

第七章为反映利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标的披露和沟通。

第八章为研究结论。归纳本书主要研究结论。

第六章分别进行利益相关者所关注的反映其利益要求及其实现方式信息的非财务指标实证研究和利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标关注程度、重要程度、披露程度、披露满意度四维实证研究，以此来了解利益相关者关注哪些反映自己利益要求及其实现方式信息的非财务指标以及了解利益相关者对这些非财务指标的关注程度怎么样、这些非财务指标对利益相关者的重要程度如何、企业对反映利益相关者利益要求及其实现方式信息的非财务指标披露程度怎么样、利益相关者对反映自己利益要求及其实现方式信息的非财务指标披露的满意度如何。为了使实证研究更具有科学性，本书精心设计了实证研究，进行了大样本抽样调查。样本个体既包括有各种经济性质、各种规模、各种类型的企业，又包括各

个发展阶段、全国五个地理位置、上市和非上市的企业。第七章针对利益相关者关注的反映其利益要求及其实现方式信息的非财务指标，分别按利益相关者非财务指标关注程度的高低、重要程度的大小、披露程度的好坏、满意度的高低，提出企业具体的披露和沟通对策。

目 录

- 1 利益相关者理论的缘起与发展 / 1
- 2 利益相关者理论与主流企业理论的分歧与评析 / 3
- 3 利益相关者理论的缺陷与未来研究方向 / 5
- 4 利益相关者的利益要求与实现方式 / 6
- 5 利益相关者利益要求与实现方式的实证研究 / 11
 - 5.1 数据处理与分析 12
 - 5.2 结论 19
- 6 基于利益相关者利益要求及其实现方式的非财务指标研究 / 27
 - 6.1 利益相关者所关注的非财务指标 37
 - 6.2 利益相关者非财务指标关注程度研究 48
 - 6.2.1 利益相关者非财务指标的关注程度 48
 - 6.2.2 对利益相关者非财务指标的关注程度进行进一步的研究
——进行不同利益相关者间关注程度差异比较研究 64
 - 6.2.3 对利益相关者非财务指标的关注程度进行进一步的研究
——进行不同类别利益相关者间关注程度差异比较分析 65
 - 6.3 利益相关者非财务指标重要程度研究 97
 - 6.3.1 利益相关者非财务指标的重要程度 97

6.3.2	对利益相关者非财务指标的重要程度进行进一步的研究 ——进行不同利益相关者间重要程度差异比较研究	112
6.3.3	对利益相关者非财务指标的重要程度进行进一步的研究 ——进行不同类别利益相关者间重要程度差异比较分析	114
6.4	利益相关者非财务指标披露程度研究	149
6.4.1	企业对利益相关者非财务指标的披露程度	149
6.4.2	对利益相关者非财务指标的披露程度进行进一步的研究 ——进行不同利益相关者间披露程度差异比较研究	164
6.4.3	对利益相关者非财务指标的披露程度进行进一步的研究 ——进行不同类别利益相关者间披露程度差异比较分析	166
6.5	利益相关者非财务指标披露满意度研究	189
6.5.1	利益相关者非财务指标的披露满意度	189
6.5.2	对利益相关者非财务指标的披露满意度进行进一步的研究 ——进行不同利益相关者间披露满意度差异比较研究	203
6.5.3	对利益相关者非财务指标的披露满意度进行进一步的研究 ——进行不同类别利益相关者间披露满意度差异比较分析	205

7 对利益相关者非财务指标的披露和沟通 / 230

7.1	对利益相关者所关注的非财务指标的披露和沟通	230
7.2	对利益相关者所关注的重要非财务指标的披露和沟通	254
7.3	对利益相关者所关注的披露程度低的非财务指标的 披露和沟通	279
7.4	对利益相关者所关注的披露满意度低的非财务指标的 披露和沟通	295

8 主要结论 / 311

附录一	访谈提纲1	316
附录二	访谈提纲2	316

参考文献 / 318

后记 / 335

利益相关者理论的缘起与发展

利益相关者理论的缘起与发展源于人们对利益相关者利益的关注。^①

按利益相关者理论发展过程中各时段研究的主要内容和热点、重点问题的不同,它的发展可分为三个阶段:第一阶段为企业依存观;第二阶段为战略管理观;第三阶段为动态演化观。第一阶段“为企业依存观:从1963年斯坦福研究院提出利益相关者到1984年弗里曼的《战略管理——一个利益相关者方法》出版之前。该阶段观点强调,利益相关者是企业生存的必要条件,研究的主要内容是利益相关者是谁,为什么要考虑利益相关者的利益。”^②该阶段观点对利益相关者的定义强调了利益相关者和企业之间的依存关系,突出了利益相关者对企业的重要性,但缺点是对利益相关者的定义太过宽泛,难以挖掘利益相关者与企业间关系更为本质的东西,不利理论研究进一步深化。第二阶段为战略管理观:1984~1995年。该阶段研究的主要内容是利益相关者战略管理研究。该阶段最大的贡献是把利益相关者的观点融合到了现代战略管理理论当中,认识到了利益相关者在公司事务中扮演着越来越积极的角色。这把利益相关者的研究推动到了前所未有的高度,并为“动态演化”观奠定了基础,但它对“利益相关者的定义理解却存在明显不足,而且也没有为利益相关者利益的实现提供切实可行的机制。”^③因而它逐步被利益相关者的动态演化观所取代。第三阶段为动态演化观:1995至现在。该阶段研究的主要内容除了

① 利益相关者理论的缘起与发展详见笔者发表的相关文章:利益相关者理论的缺陷与未来研究方向[J].现代经济探讨,2008(9);利益相关者理论的形成与缺陷[J].中国石油大学学报,2009(2);利益相关者理论的历史回顾与未来研究方向[J].沈阳工程学院学报,2009(4).

② 邓汉慧,赵曼.企业核心利益相关者共同治理:公司治理新思维[J].湖北社会科学,2008(7).

③ 杨瑞龙,周业安.企业的利益相关者理论及其应用[M].北京:经济科学出版社,2000.

公司为何要考虑利益相关者的利益，怎么实现利益相关者利益之外，还研究利益相关者利益的实现机制是否有利于公司绩效的提高。该阶段的主要观点是，公司和利益相关者的利益关系是不断变化的，公司管理人员应该动态地看待利益相关者和它的利益要求。

利益相关者理论研究的主要内容是：（1）企业为谁的利益服务？（2）谁是企业利益相关者？企业为什么考虑利益相关者的利益？（3）企业的利益相关者都拥有哪些权益？企业对利益相关者负有哪些责任？（4）利益相关者的利益通过什么机制来实现？如何进行利益相关者管理？（5）利益相关者是否使企业绩效更优，等等。

由于利益相关者更能使人们在一个日益多元化的社会中寻求到一种普遍的利益均衡，利益相关者理论越来越多地获得人们的支持和接受，日益成为一种重要的理论。

利益相关者理论与 主流企业理论的分歧与评析

利益相关者理论是“20世纪60年代左右，在美国、英国等长期奉行外部控制型公司治理模式的国家里对主流企业理论的质疑和批判中逐步产生和发展起来的”^①，它与主流企业理论有着天然的分歧和差异。两种理论的总体分歧：（1）企业的本质是什么？（2）企业经营活动的目标是什么？（3）公司治理模式将走向何处？两种理论的根本分歧：企业的剩余索取权和剩余控制权是对称分布于企业人力资本，还是非人力资本，甚至抑或还有更广泛的分布？两种理论的其他分歧：（1）公司是否由股东所有？（2）公司治理主体是谁？

企业的本质是什么？主流企业理论认为，企业的本质是一系列以物质资本所有者为主体的契约联结体，是一个利用权威方式来配置资源的特殊装置。利益相关者理论认为，企业的本质是企业利益相关者之间相互关系的联结。

企业经营活动的目标是什么？主流企业理论认为，企业经营活动的目标是追求企业所有者，或者说企业股东利益最大化。利益相关者理论认为，企业经营活动的目标就是创造财富，为所有的利益相关者和社会有效地创造财富。

公司治理模式将走向何处？主流企业理论认为，公司治理模式应当是股东至上。奉行股东至上的英美公司治理模式最优、最有效率。在全球化背景下各种公司治理模式将最终趋同于英美模式。利益相关者理论认为，公司的治理模式只能是利益相关者治理模式。利益相关者治理模式最优。关注利益相关者的日德模式必将成为21世纪全球公司治理的标准范式。

^① 布莱尔著，张荣刚译. 所有权与控制：面向21世纪的公司治理探索 [M]. 北京：中国社会科学出版社，1999.

企业的剩余索取权和剩余控制权是对称分布于企业人力资本，还是非人力资本，甚至抑或还有更广泛的分布？主流企业理论认为，企业的剩余索取权和剩余控制权应集中对称分布于非人力资本所有者；利益相关者理论认为，剩余索取权和剩余控制权是非均衡地分散对称分布于企业人力资本与非人力资本所有者之间，甚至有更广泛的分布。剩余索取权和剩余控制的分散对称分布是现代产权关系的内在要求。分别非均衡地对称分布于人力资本所有者和非人力资本所有者。

公司是否由股东所有？主流企业理论认为，企业应归股东所有。利益相关者理论认为，主流企业“企业股东所有”的观点在现代企业环境中不适宜。其他利益相关者都为公司的生存和发展做出了贡献和承担了风险，拥有企业的是利益相关者，而非仅仅是企业股东。

公司治理主体是谁？主流企业理论认为，公司治理的主体是股东，其他利益相关者都是被排除在治理主体之外的，他们只能对企业经营决策提建议，不能成为治理主体。利益相关者理论认为，公司的治理权来源于企业的债权、人力资本等产权。公司治理的主体不能仅局限于股东，还应当包括其他利益相关者。所有利益相关者都有权与公司治理。在公司治理体制中，股东处于核心。^①

利益相关者理论与主流企业理论的分歧实际上是两种不同理论的分歧。尽管利益相关者理论观点还存在着这样或那样的缺陷，但与主流企业理论相比，利益相关者理论更符合现实情况，而且在企业经营活动中，利益相关者理论能更好地考虑到各个利益相关者的利益要求，因而同主流企业理论相比，利益相关者理论更具有吸引力。

^① 利益相关者理论与主流企业理论的分歧与评析详见笔者发表的相关文章：利益相关者理论与主流企业理论的分歧与评析 [J]. 南京农业大学学报, 2008 (9).

利益相关者理论的缺陷与 未来研究方向

尽管利益相关者理论在过去五十年的时间里取得了长足的发展，但是它的缺陷也是显而易见的，影响了它作为一种重要理论的发展。它的缺陷主要体现在八个方面：（1）陷于“定义泥潭”，对企业利益相关者的界定、分类不清，缺乏利益相关者参与基础的系统理论。（2）主观性研究太强。（3）重规范研究，实证研究明显不足。（4）没有形成统一的理论体系。（5）在实践中缺乏可操作性。（6）现有研究极少涉及利益相关者利益的量化问题。（7）在利益相关者治理与企业绩效的关系上，还没有确定的实证依据（周清杰、孙振华，2003）。（8）没有从法理上解决企业应归其利益相关者所有这个问题。利益相关者理论未来的研究方向将着眼于“谁是企业的利益相关者”等11类问题的解决和完善。而且它未来的研究方向除将着眼于以上问题的解决和完善外，还将随着全球化浪潮所带来的利益相关者理论背景的深刻变化（刘利，2010），着眼于跨国经营企业利益相关者责任方面等五类问题的研究。^①

^① 利益相关者理论的缺陷与未来研究方向详见笔者发表的相关文章：利益相关者理论的缺陷与未来研究方向 [J]. 现代经济探讨, 2008 (9); 利益相关者理论的形成与缺陷 [J]. 中国石油大学学报, 2009 (2); 利益相关者理论的历史回顾与未来研究方向 [J]. 沈阳工程学院学报, 2009 (4); 全球化背景下的利益相关者理论的未来研究方向与展望 [J]. 重庆文理学院学报, 2010 (1).

利益相关者的利益要求与实现方式

“企业的本质是一个多边契约联合体，是由一系列目标不同且可能相互冲突的个体和群体所构成的复杂契约系统。”^① 在这个联合体中，每个利益相关者都有自己的利益要求和实现方式。实现方式是利益要求的实现途径，是利益相关者与企业相互博弈、交互作用的结果，利益要求是利益相关者对企业的权益主张。不同的利益相关者有不同的利益要求和实现方式，不同的利益要求有不同的实现方式，同一利益要求有着多种实现方式。利益要求要通过一定的实现方式来实现。利益要求的实现程度不仅取决于企业的资源、能力、利益相关者与企业之间力量的博弈，而且还取决于利益要求的实现方式。不同的利益要求实现方式下，利益要求的实现程度是不同的。利益要求决定了利益要求的实现方式，利益要求的实现方式影响到了利益要求的实现程度。不仅利益相关者的利益要求和实现方式有先后顺序和重要程度之分，而且利益要求的满足程度和实现方式也会影响到企业绩效，甚至会影响到企业的生存。因此企业必须知道利益相关者有哪些利益要求和哪些实现方式，他们更看重那些利益要求和实现方式，才能采用恰当的方式满足这些利益要求。而且“在不同的利益要求实现方式下，利益相关者的利益要求实现程度也会存在差异，这种差异最终会影响企业的绩效。”^② 如果实现方式适当的话，利益相关者就会感到一种满足感，从而在企业中投入更多的费用性资产，进而促进企业的发展；如果实现方式不恰当，即便企业自身确实花费了很大代价，某些利益相关者也可能会感到不满足；若是这些利益相关者因此而采取行动的话，这些行动就很可能影响

^① Donaldson, T. & Preston, L. E. The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications *Academy of Management Review*, 1995, 20 (1): 65-91.

^② 陈宏辉. 企业利益相关者的利益要求: 理论和实证研究 [M]. 北京: 经济管理出版社, 2004.

到企业正常的生产经营活动，严重的甚至可能会威胁到企业生存。因而对于不同的利益相关者，企业必须采用不同的管理策略。企业应该采取合适的方式尽量先满足排序在前的合理利益要求。由于任何一个企业的资源是有限的，在面对众多利益相关者的各不相同的利益要求时，企业管理工作最大的任务就是合理配置其人、财、物等多种资源，以求在各种利益相关者之间取得平衡。这种平衡直接决定了一个企业能否持续发展（陈宏辉，2004）。企业应该了解利益相关者的利益要求和实现方式。

一般来说，股东的利益要求是追求利润并实现其他战略目标；企业管理者追求更高薪酬、在职消费以及职业声誉；员工追求工资收入、各种福利和晋升机会；债权人则关心自己投入企业中的本金和利息能否顺利收回；供应商和分销商可能关心自己在与企业的交易中是否能够保持持久性的关系；消费者追求购买一种安全稳定的产品，并获取更多的消费者剩余；政府往往希望企业提供更多的税收；社区一般都希望企业能够为改善周边的环境尽更多的力量。股东的利益要求主要是通过参加股东大会、行使监事权力来实现。管理人员的利益要求主要是通过拥有企业股份、进行在职消费来实现。员工的利益要求则主要是通过参与企业管理、行使职代会职工权利来实现。债权人的利益要求往往是通过了解企业经营状况和财务状况、依靠法律来实现。而供应商的利益要求则主要是通过与企业沟通、掌握企业生产销售和物料需求状况来实现。而分销商的利益要求则主要是通过掌握企业生产销售状况和营销战略、了解企业财务状况来实现。消费者的利益要求主要是通过自由选择购买、依靠消费者协会来实现。而政府的利益要求主要是通过依法加强税收征管、依靠法律、加强企业道德建设来实现。而社区的利益要求则主要是通过依靠政府部门、积极参与企业沟通来实现（刘利，2009）。^① 利益相关者的利益要求及其实现方式，具体来说：

（1）股东的利益要求。股东是企业极其重要的利益相关者，他们是企业经营所需资本的提供者，是企业的主要出资人，为企业增量价值的创造提供了基础，对公司承担有限责任。在所有利益相关者中，股东承担了其中很大的风险。股东作为企业的出资人，他们期望获取高额的投资回报和实现资本增值。他们主要关注的是公司利润和剩余收益最大化、企业剩余风险最小化、公司能

^① 利益相关者的利益要求及其实现方式详见笔者发表的相关文章：利益相关者利益要求正当性解说 [J]. 重庆工商大学学报, 2008 (7); 利益相关者利益要求的实证研究 [J]. 山西财经大学学报, 2008 (7); 利益相关者利益要求及其正当性探析 [J]. 三峡大学学报, 2009 (1); 利益相关者利益要求实现方式的实证研究 [J]. 西安财经学院学报, 2009 (3).

持续经营；主要追求的是企业能长期生存和发展、高额的利润回报、能获得股价波动收益。除此以外大股东可能还追求控制权收益，希望在股东大会、董事会和监事会中拥有大部分权力。^① 他们的利益要求主要是通过参加股东大会、行使监事权利、自由买卖股票来实现。^②

(2) 管理人员的利益要求。管理人员是企业人力资源的投入者，是企业最重要的一个利益相关者。管理人员投入的是管理知识和管理能力，管理人员的利益与企业息息相关，他们与企业之间的关系是企业内部关系中最主要的内容之一。管理人员作为企业里一个重要的内部利益相关者，在董事会授权的范围内行使经营权，负责执行董事会所制定的各种决策，在企业中具有举足轻重的地位。与股东的有形投入不同，管理人员投入的主要是高水平的经营能力。管理人员在企业中通常追求的利益是高额的报酬、提升自己的人力资本、拥有较高的社会地位、获得上级的信任和晋升职位。^③ 他们的这些利益要求主要是通过拥有企业股份、获得期权期股、进行在职消费来实现（刘利，2009）。

(3) 员工的利益要求。员工是企业人力资源的投入者，是企业最重要的利益相关者之一，在现代企业中，员工的地位和作用越来越重要。与企业管理人员类似，员工在企业中投入的不是有形资产，通常是专业化程度较高的特殊工艺。他们是在企业边界之内的人员，他们的利益与企业息息相关，他们与企业的关系是企业内部关系中最为一个重要的。他们与企业之间是建立在契约基础上的经济关系，此外还有一定的法律关系和道德关系。他们与企业之间经济关系、法律关系、道德关系的存在要求企业与他们之间必须相互尊重、相互信任，企业对他们的发展必须负有一定的责任。企业对他们的基本经济责任和法律责任是企业必须履行的伦理底线。在企业中他们投入的是知识和技能，他们在企业中通常追求的利益是有较高的工资、福利费、能积累工作经验，培育人力资本、有良好的工作条件、有机会参与企业管理（刘利，2008）。他们的利益要求主要是通过参与企业管理、行使职代会职工权力、依靠法律、依靠社会监督来实现（刘利，2009）。

(4) 债权人的利益要求。债权人作为公司经营的资金供给者之一，是企业不可或缺的利益相关者。债权人向企业投入的资金与股东投入的资金有着本质区别，他们投入企业的是资金的使用权，而不是所有权。债权人按照约定利

①③ 刘利. 利益相关者利益要求的实证研究 [J]. 山西财经大学学报, 2008 (7).

② 刘利. 利益相关者利益要求实现方式的实证研究 [J]. 西安财经学院学报, 2009 (3).

率取得银行利息，不参与企业的税后利润分配。他们与公司的关系是一种合同关系。^①他们主要关心的是借出资金的安全性和收益性，到期能否及时收回借款、企业能否长期生存和发展（刘利，2008）。他们的利益要求主要是通过了解企业经营状况和财务状况、控制企业部分股权、依靠法律来实现（刘利，2009）。

（5）供应商的利益要求。供应商是企业生产经营所需劳动资料和劳动对象的供给者，是企业外部的投资者，其投入是由企业的产量和规模决定的。作为供应链的源头，随着其专业化程度的不断提高，他们承担的风险在不断增大，他们的利益与企业的利益紧密相连。作为企业在产品市场上的契约缔结者，他们通常在企业中追求的利益要求是有稳定的需求、企业能及时付款、能参与到企业管理中去（刘利，2008）。^②他们的利益要求主要是通过与企业沟通、掌握企业生产销售和物料需求状况、依靠法律来实现。政府的利益要求主要通过依法加强税收征管、依靠法律、加强企业道德建设来实现（刘利，2009）。

（6）分销商的利益要求。分销商是企业商品的销售者，在现代经济中，分销商发挥着商品流通的重要作用，他们与企业有着互动式的契约关系。作为企业边界之外的利益相关者，他们通常关心的是企业能及时供货、有稳定的生产（刘利，2008）。他们的利益要求主要是通过掌握企业生产销售状况和营销战略、了解企业财务状况、依靠法律来实现（刘利，2009）。

（7）消费者的利益要求。消费者是企业产品或服务的最终使用者，是企业一个重要的利益相关者。消费者花钱购买企业的产品或服务，也相当于对企业进行了一定程度的费用性投资，企业利润最大化的实现最终要靠消费者消费其产品或服务来实现。企业产品和服务的好坏直接关系到消费者的切身利益。在实际生活中，消费者为了更好地实现自己的利益要求，在购买前，往往会对其即将做出的消费性投资对象进行慎重的选择；在购买以后还通常通过消费者权益保护组织来实现与企业的谈判。作为企业产品市场上的契约缔结者，消费者的利益要求通常有企业的产品或服务能满足自己的消费需求和偏好，企业有合格的产品或服务质量、企业有良好的售后服务和良好的企业信誉（刘利，2008）。^③消费者的利益要求主要通过自由选择购买、积极与企业沟通、依靠消费者协会、依靠法律来实现（刘利，2009）。

① 刘利. 利益相关者利益要求正当性解说 [J]. 重庆工商大学学报, 2008 (7).

②③ 刘利. 利益相关者利益要求的实证研究 [J]. 山西财经大学学报, 2008 (7).