

THOMSON
★

B

BUSINESS
ADMINISTRATION
CLASSICS

Business Administration Classics 工商管理经典译丛

商业伦理

利益相关者分析与问题管理方法 (第3版)

Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach
(Third Edition)

约瑟夫·W·韦斯 (Joseph W. Weiss) 著
符彩霞 译

中国人民大学出版社



BUSINESS
ADMINISTRATION
CLASSICS

工商管理经典译丛

Administration Classics

商业伦理

利益相关者分析与问题管理方法 (第3版)

Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach
(Third Edition)

约瑟夫·W·韦斯 (Joseph W. Weiss) 著

符彩霞 译

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业伦理：利益相关者分析与问题管理方法：第3版/韦斯著；符彩霞译.
北京：中国人民大学出版社，2005
(工商管理经典译丛)
ISBN 7-300-06487-6

I. 商…
II. ①韦…②符…
III. 商业道德
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 023738 号

工商管理经典译丛

商业伦理 (第3版)

——利益相关者分析与问题管理方法

约瑟夫·W·韦斯 著

符彩霞 译

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) 010-62511239 (出版部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)
网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)
经 销 新华书店
印 刷 河北涿州星河印刷有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16 版 次 2005年6月第1版
印 张 26.25 插页2 印 次 2005年6月第1次印刷
字 数 574 000 定 价 45.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

工商管理经典译丛
编辑委员会

顾 问：袁宝华 黄达

主 编：纪宝成

副主编：贺耀敏 周蔚华

编 委：(以姓氏笔画为序)

王化成 王其文 王立彦 孙健敏 刘曼红

李 焰 余明德 吴雯芳 金 碚 费小琳

闻 洁 赵锡军 徐二明 郭 毅 黄卫伟

梅清豪 董克用

《工商管理经典译丛》 出版说明

随着中国改革开放的深入发展，中国经济高速增长，为中国企业带来了勃勃生机，也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家，时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要，从1997年开始就组织策划《工商管理经典译丛》，这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书，该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血，一经推出，立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎，并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生，以及全国MBA教育指导委员会的专家们，都对这套丛书给予了很高的评价，认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作，为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本，并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计，本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》（第六版）获第十二届“中国图书奖”；《管理学》（第四版）获“全国优秀畅销书奖”。

进入21世纪后，随着经济全球化和信息化的发展，国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革，从20世纪80年代以行为科学为基础，注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究，到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容；并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外，管理教育的国际化趋势也越来越明显，主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近5年来，随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展，国内管理类引进版教材的品种越来越多，出版和更新的周期也在明显加快。为此，我们这套《工商管理经典译丛》也必须适时更新版本，并增加新的内容，才能保持持久的生命力。我们将在推出更新版的基础上，增加《管理沟通》、《商业伦理》、《经济管理统计》、《企业的法律环境》、《管理信息技术》和《商业研究方法》等新的内容，同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书，以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目，都是世界著名的培生教育出版集团、美国麦格劳-希尔教育出版公司、汤姆森学习集团、约翰威立出版公司等权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被世界各国（地区）的著名大学商学院和管理学院所普遍选用，是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者，皆为美国管理学界享有盛誉的著名教授，他们的这些教材，经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验，被证明是论述精辟、视野开阔、

资料丰富、通俗易懂，又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者，是中国人民大学、北京大学和上海各著名大学的优秀中青年学术骨干，他们大都曾留学欧美，在长期的教学研究和社会实践中积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程，从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制，到版式、封面和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置，并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置，以及企业管理培训的要求，故适应面较广，既可用于管理各专业不同层次的教学，又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版，我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会，德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授，都给了我们强有力的支持，使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授，参与了原著的推荐、论证和翻译主持工作，原我社副编审闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此，谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展，为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

2003年6月

译者前言

由于我国市场经济体制建立时间不长，因此在商业伦理学方面的教学、科研和实践工作起步也较晚。日常看到、听到的职业道德、行业自律等只是商业伦理学内容中的一部分，强调的是企业对社会的责任，是从社会的角度来分析的，而不是从企业的角度来分析的。随着我国市场经济体制的进一步深入，企业家精神的普及，国内企业走向国际市场的步伐加快、传媒的发达、法律体制的不断健全以及环保、消费者维权意识的深入，我们的企业确实需要从理论上武装自己，以从容面对纷繁多变的环境因素，从而以最低的成本获得最大的效益，实现基业长青的美好愿望。

“他山之石，可以攻玉”，西方商业伦理学发源于20世纪60年代，在随后的20年里得到蓬勃发展，已自成体系。据我国学者陈炳富、周祖城的研究，到1995年3月，国外商业伦理学的研究和交流机构已达300多家，商业伦理学方面的刊物有14种，商业伦理学方面的教材、专著达1000多部。^①另据我国学者徐大建的研究，到20世纪90年代中期，在《财富》500强企业，90%以上已有成文的伦理守则来规范员工的行为；在美国，约有60%的大企业已设有专门的伦理机构，负责有关商业伦理的事务，约有30%~40%的企业对员工进行过某种形式的伦理培训。^②

《商业伦理：利益相关者与问题管理方法》是西方商业伦理学的优秀教材之一。本书作者约瑟夫·W·韦斯教授是Wisconsin—Madison大学哲学博士，现就职于Bentley大学管理系。他在企业与组织变革管理、领导培训与发展、职业咨询和项目管理与培训方面有着丰富的咨询经验，曾为50多家公司设计、实施各种计划，并在硅谷从事过高科技企业文化方面的研究工作，发表了相关研究论文。他还参加了100多场职业交流会，发表了有关管理方面的文章。韦斯教授所在的Bentley大学设有专门的商业伦理中心，该中心从事商业伦理方面的研究、培训和咨询工作。

本书最大的特点首先是内容全面，系统地分析了影响企业运营的外部政治、经济、法律、环境和技术因素；企业进行伦理决策所依据的基本原理；企业内营销、研发、人力资源等部门的伦理问题；企业领导风格和组织结构对企业的伦理行为的影响；企业对外部消费者、广告、产品安全和环境的责任；企业对员工的责任及有关歧视与工作场所性骚扰问题、举报问题；跨国公司面临的伦理困境等等。其次，本书提出了一套实用的分析方法——利益相关者分析（该方法贯穿全书始终），从而为企业决策者和各职能部门经理理性地进行伦理决策提供了依据。第三，本书丰富的案例适用于课堂教学和培训，其中很大一部分案例都是作者根据商界的新事件增加的，具有较强的借鉴意义。

符彩霞

2005年3月

① 陈炳富，周祖城，企业伦理学概论.1版，天津：天津人民出版社，2000.3页。

② 徐大建，企业伦理学.1版，上海：上海人民出版社，2002.前言第1页。

英文版序言

翻阅任何一份主流报纸或财经杂志，收看任何一个像美国有线电视新闻网（CNN）一样的主流电视台节目，或是如果家里安装了卫星接收器，收听阿拉伯半岛新闻频道，你都会听到或看到某家公司行为中涉及全球伦理问题的一个事件、一次危机或一场争议。随后，问题迅速产生：谁对，谁错，谁输，谁赢，伤害了谁，谁有责任，谁应赔偿损失，谁的行为是负责任的，谁的行为不负责任，处理公正吗？

商业伦理是一门关于商业与伦理学的交叉学科，它是商业与社会关系的基础。企业为什么而存在，企业存在的理由是什么，企业怎样对待其利益相关者？商业伦理就是要探讨这些基本问题，同时还要探讨个人、群体、公司及其全球盟友之间的目的、价值观及交易。

记住了这一点，学生和教授们就需要用简单明了的框架进行深入地思考和客观地分析，之后将复杂的问题进行分类整理，以便决策问题时能够伦理化、经济化、社会化和合法化。2001年9月11日发生的全球危机暂时摧毁了（也许是长期摧毁了）工作场所的伦理、经济、社会、法律、人文和精神规范。在那灾难性的一天及事发后的几个星期里，企业主、经理人和员工的表现比以往任何时候都好，他们共同充当起利益相关者的角色：危机中人类的生命得到了重视，父母、大家庭成员和领导者切实地对员工的生命安全负责，同时力保在巨大悲剧发生期间的生产活动不中断，宗教和精神信仰相同或不同的人们在危机中得以和平共处。

《商业伦理：利益相关者分析与问题管理方法》第3版在修改中考虑了以下问题和至少4个相关目标：

- 涵盖商业伦理领域发生的主要的、当代的、国际的和全球的主题；
- 提出利益相关者分析和问题管理框架与看待、评价商业界发生的爆炸性新闻事件的实用方法；
- 文字力求简单明了，形式遵从“读者友好”；
- 提供了研究与商业出版物的调查和故事来阐明概念与观点。

除提出分析、讨论涉及面很广的伦理问题的具体框架外，《商业伦理》第3版还补充了用于主持讨论和鼓励学生参与的工具：

- 突出的伦理困境（是第3版新增添的内容）突出了这样一个事实，即艰难的商业决策是以伦理困境为基础的。每一则伦理困境都要求学生不仅要做出选择，还要说出选择的理由，并考虑忽略所描述的伦理含义可能引发的后果。工厂关闭、审计披露和对事实的有意误导都在每章后面所列举的案例之列。
- 每章后附加的问题与练习都已更新，以便激发读者参与本章主题的积极性。
- 各章中列出的方框里的内容阐释了如何将本章内容应用到现在的商业背景中。将伦理框架融入目前事件之中为读者创造了无数个提出问题的机会，同时便于将影响解决方案的工具传达给读者。企业每天都会面临困难的问题，媒体也在不断地报道这些问题。《商业伦理》从这个巨大的储备库里汲取养份，以保证其观点具有可操作

性、可信度和相关性。

第3版还扩展了利益相关者分析，将价值驱动型管理也纳入其中。例如，第4章引出内部利益相关者，用价值驱动和利益相关者响应法来筛选用于评估企业准备工作的备选方案。

□ 一种前馈式方法

尽管商业伦理问题每天都会改变，但是经典的伦理原则是不变的。写这本书面临的挑战是要设计一套能将二者融为一体的有效方法。本书展示了当代的及经典的商业案例及决策，读者可以运用伦理原则和决策协商形式来分析并理解这些案例。在提出经典的伦理原则的同时，书中还提出了“超常规”和冲突解决技巧。

正如本书早期版本所显示的一样，《商业伦理》通过启发思维的案例和问题讨论，即提问“如果你不得不决定这一行动，你会怎么办？”这样的问题，来鼓励读者扮演案例中决策者的角色。《商业伦理》还鼓励读者们阐述并分享他们的决策推理和战略想法，读者也可以带着批判的眼光来审视变化的伦理问题和商业问题。让我们仔细研究《华尔街日报》(Wall Street Journal)、《新闻60分》(60 Minutes)、《20/20》、《纽约时报》(New York Times)、《商业周刊》(Business Week)、《经济学家》(Economist)和其他在线及离线媒体报道中有关的商业报道，以便从世界各地公司和机构的挑战、实践和错误中吸取经验教训。

□ 利益相关者分析与问题管理

利益相关者分析是为弄清围绕在复杂的伦理困境周围的问题、群体、战略和后果（潜在的或现实的）最全面的导向性方法。全书从头到尾都要用到利益相关者、问题管理和伦理方法。第2章提出了这些方法，同时对备受关注的微软反托拉斯案进行了讨论。它为勾画出伦理问题所牵涉到的组织及其相关成员中的谁、什么、在什么时候、在哪里、为什么以及怎样等问题提供了一个有用的起点。尽管书中强调问题与危机管理是对利益相关者分析的有益补充，但重要的是，要注意到这些方法并不能用于了解每一个伦理困境，或是解决每一次危机或复杂的道德问题。本书第3章、第7章和第8章给出了几种其他伦理问题的解决框架、快速测验和谈判技巧。

□ 本书的特点

- **清楚易懂的表达方式** 书中的原则、概念和例子，尽量不用专业术语并尽量解释清楚它们的含义。尽管本书最初是想用于商业伦理的课程，但是它作为其他专业课程的补充资料也是很有用的，如商业简介、商法、商业与社会及商业政策等。
- **丰富的案例** 《商业伦理》在保留原有的书后案例的基础上，又新增了7个案例。各章中还穿插了一些简短的案例和评价。
- **全球视野** 将伦理有益地融入世界经济，形成了第7章“全球环境、利益相关者管理与跨国公司”的核心内容。
- **当代方法** 这一版增加了有关全球化、国际伦理、用于评价组织的利益相关者方法及2001年9月11日发生的恐怖袭击对商业伦理的影响等新的章节。书中列举了商业活动中出现的当代个人与职业伦理的困境。
- **交叉学科的涉及** 有关哲学、法律、伦理、商业、社会以及管理的主题丰富了理解。

- **新兴观点** 展望未来，本书第8章详细讨论了有关商业与伦理的观点，即“21世纪的商业伦理”，以及2001年发生的“9·11事件”对未来商业伦理的影响。

□ 写作目的

- 介绍基本的伦理概念、原则和实例，以提高解决道德困境时理解并运用伦理的水平；
- 介绍利益相关者与问题管理方法，这是一套勾画企业、群体和个人关系的战略性方法和实用方法，据此，读者就可以理解并在市场关系和工作关系中运用伦理思维；
- 扩展读者对商业活动中出现的个人、群体、组织和国际层次的伦理实践和非伦理实践的构成因素的认识；
- 当读者在国内和国际层次创立、处理并研究他们自己所处环境中的利益相关者的关系时，增强他们按照道德原则思考和行动的信心与能力。

□ 本书结构

- 第1章给商业伦理下了定义，让读者熟悉商业实践中的伦理事例、伦理分析的层次和对商业伦理课程的期望。
- 第2章介绍用于研究员工个人、群体、组织层面上的社会责任关系的利益相关者与管理的方法。这些方法倡导伦理原则和概念的融合并为此提供依据。
- 第3章分析伦理决策“微观层面”的方法：提出了古代和当代的伦理性的思考与行为方式的道德规范与道德观念。本章还分析了个体道德决策类型。尽管本章是从微观层面来讨论的，但是这些原则也可用于检测并解释企业的战略与行动。（董事长、经理、员工、盟友、政府官员及其他外部利益相关者群体都可被视为个体。）
- 第4章提出了作为利益相关者的企业，并对内部组织企业的价值驱动型利益相关者管理进行了分析。使领导风格、战略、结构、文化和系统相统一是本章的主导思想，同时分析了怎样有伦理地管理一个企业。
- 第5章提出了企业在与外部消费者、政府和环境组织打交道时面临的伦理争议和问题。讨论了“企业在商业交易中是否应该，而且怎样才能做出符合道德的行为？”
- 第6章分析员工个人利益相关者及他们在现代工作场所面临的各种道德问题与困境。
- 第7章将分析的层面扩展到国内公司和跨国公司，并讨论了跨国公司、东道国与其他组织之间的伦理问题。指出了国际上不同形式的资本主义。并用美国做例子分析了伦理与行业竞争力的问题。
- 第8章分析了2001年发生的“9·11”袭击对许多伦理问题的影响，并总结了员工、经理、企业和跨国利益相关者在不久的将来必须面对的新兴的伦理问题。

□ 案例

本版书中提供了13个案例，其中7个案例是新增加的：

- 微软：是行业掠夺者还是凶猛的竞争对手？（新加）
- 道康宁（Dow Corning）公司与隆胸术；
- “几成危机”：英特尔奔腾芯片事件；
- 书面条文与实际做法：一家高科技公共关系公司遇到的伦理困境（新加）；

- 美林证券公司 (Merrill Lynch) 进入网上交易 (新加);
- 富利银行 (Fleet Bank) 与波士顿银行 (BankBoston) 合并: 文化碰撞: 展望未来 (新加);
- 刚开始, 纳普斯特 (Napster): 杀伤性武器还是非法武器? (新加)
- 巴黎困局: 欧洲迪斯尼 (Euro Disney) 的经历;
- 通用汽车 (General Motors) 诉媒体: 全国广播公司日界线栏目 *Date Line* NBC;
- 斯特拉·里贝克 (Stella Liebeck) 诉麦当劳 (McDonald's) 公司: 有产品 (对司法系统而言) 责任吗?
- 手枪与枪支管制争议 (新加);
- 公共会计行业 (与其他职业) 的妇女: 性别与工作场所障碍;
- DoubleClick 公司的网上隐私权之争 (新加)。

□ 补充材料

采用《商业伦理: 利益相关者与问题管理方法》一书作为教材的教师可以获得下列辅助材料^①:

- **教师手册及测验题库 (0030185726)** 包括讲课题纲、每章书后的讨论问题、伦理困境、案例注释及测验问题的推荐答案。由弗罗斯特贝里州立大学的 (Frostburg State University) 阿米特·沙阿 (Amit Shah) 准备。有印刷版, 也可以从网上下载, 网址为: <http://weiss.swcollege.com>。
- **幻灯片** 用于讲课的幻灯片。由弗罗斯特贝里州立大学 (Frostburg State University) 的阿米特·沙阿准备。可以从网上下载, 网址为: <http://weiss.swcollege.com>。
- **ExamView 测验软件 (0030297362)** 包括印刷版测验题库中的所有问题。ExamView 是一个便于使用的测验生成程序, 适用于 Windows 和 Macintosh 两种操作系统。
- **特纳有线电视网学习频道 (Turner Learning) / 美国有线电视新闻网 (CNN) 节目: 管理与组织 (0324151799)** 美国有线电视新闻网头版新闻的剪辑和演讲者讨论时可用作主题介绍的美国有线电视新闻网的财经频道节目及更多。包括带章节摘要的统一指导、建议讨论问题和关键问题。

□ 致谢

过去几年里我在给 MBA 的学生和总裁们上课时就已开始写作本书。我在咨询中获得的经验也以各种方式揉进了这本书中。我很感谢学生们提出的所有问题、挑战以及他们在课堂上的表现, 这些激发了我对本书的研究与创作。我也很感谢我的同事们, 我与他们一起在管理学院和组织行为培训协会工作了多年。他们的建议反映在本书中。我感谢 Bentley 学院的同事, 他们为我创作本书提供了资料、思想和动力。我的研究生助理 Kathy Rusiniak 为本书第 1 版提供了大量帮助。Bentley 学院的 MBA 学生 Vinamra Daga 和 Angela Ding 以他们的研究和写作为本书第 2 版提供了帮助。Kristin Galfetti 帮助我进行了初期研究和讨论问题的设计。我也很感谢 Michael Hoffman 和他在 Bentley 学院商业伦理中心的员工, 他们把资

^① 本书辅助材料汤姆森学习出版集团未授权中国人民大学出版社出版, 需要的读者请与汤姆森学习出版集团联系, 联系方式见本书所附教学支持说明。——编者注

料与我分享，并在研究中给予我不少友善的帮助。商业伦理中心的 Aaron Sato 和 Poojai Pollawait 对我的帮助非常大。此外，我感谢哈考特学院出版社（Harcourt College Publishers）的 Heather Hogan 和我的责任编辑 John Szilagyi，他负责编辑本书第 3 版。

还有那些审阅了本书并对本书第 3 版及以前版本提出了有价值的建议的人，我也要对他们表示谢意，其中包括：

Albert D. Clark，南部大学

Susan Key，伯明翰的亚拉巴马大学

Geri L. Dreiling，Fontbonne 大学

Tony McAdams，北衣阿华大学

Robert Giacalone，里士满大学

Michael McCuddy，瓦尔帕莱索大学

John James，佛罗里达大学

Joan Ryan，莱恩社区学院

Susan Jarvis，Texas-Pan American 大学

William Wines，博伊斯州立大学

在 Bentley 学院听我讲“变化的环境中的管理系统课程”的好几位研究生对这一研究做出了贡献，并撰写了几个案例，他们中有许多人我没有在这里一一例出。我感谢下列 MBA 学生，他们创作了本书采用的以下案例：DoubleClick 案——Carmen Spear 和 Joe Rioux；高科技公共关系案——Tim Corbett、Trudy Essember 和 Monica McConnell；富利银行/波士顿银行案——Danielle Follett、Erinn O’Boyle 和 Soamoya Rankins；枪支案——Dan Barton、Craig Corsetti 和 Aman Datta 和纳普斯特案——Robert Manning、Leenuta Pola、Kristina Morin 和 D. Krachev。

约瑟夫·W·韦斯

目录

1 章 商业伦理，变化的环境与利益相关者管理	(1)
变化的环境与商业伦理	(2)
何为商业伦理？商业伦理为什么重要？	(6)
商业伦理的层次	(9)
关于商业伦理的 5 个传说	(13)
为什么商业活动要用伦理思维？	(16)
教育和培训能提高商业伦理水平吗？	(17)
本书计划	(20)
本章小结	(21)
2 章 利益相关者分析与问题管理方法	(26)
商业伦理为什么要用利益相关者管理法？	(27)
利益相关者管理定义	(30)
怎样进行利益相关者分析	(32)
利益相关者分析与伦理思维	(41)
职能部门的道德责任	(42)
三种问题管理模型	(45)
两种危机管理方法	(52)
本章小结	(55)
3 章 伦理理论、快速测评与决策指南	(60)
伦理思维的决策准则	(61)
相对主义：自利模式	(65)
功利主义：结果模式（基于结果）	(68)
普遍主义：义务模式（基于义务）	(69)
权利：基于资格的模式	(70)
正义：程序、补偿与惩罚	(71)
不道德、非道德与道德管理	(73)
四种社会责任角色	(74)
个人伦理决策方式	(76)

快速伦理测验	(78)
结论性评价	(79)
本章小结	(80)
4 章 企业与内部利益相关者：有关领导、战略、结构、文化与自律的	
基于价值的道德问题	(84)
利益相关者管理与基于价值的组织体系	(85)
基于价值的利益相关者管理评价 10 步法	(91)
领导与战略	(95)
文化、结构与系统	(107)
企业自律：挑战与问题	(114)
本章小结	(118)
5 章 公司与外部利益相关者：市场道德责任管理	(127)
公司市场责任管理：危机与机遇	(128)
处理公司对外部利益相关者的责任	(135)
公司对作为利益相关者的消费者的责任	(140)
公司在广告宣传、产品安全和债务方面的责任	(144)
公司责任与环境	(156)
本章小结	(167)
6 章 作为利益相关者的员工与公司	(175)
员工利益相关者：21 世纪的职员	(176)
公司与员工之间社会契约的变化	(183)
雇员与雇主的权利与责任	(184)
歧视、就业机会均等和扶持行动	(194)
工作场所的性骚扰	(201)
举报与组织忠诚度	(204)
本章小结	(208)
7 章 全球环境、利益相关者管理与跨国公司	(216)
密切相关的全球经济与全球化	(217)
不同形式的资本主义体制	(228)
作为利益相关者的跨国公司	(236)
跨国公司道德管理指南	(242)
利益相关者管理：伦理国际决策方法	(244)
本章小结	(249)

8 章	21 世纪的商业伦理	(257)
	自“9·11”以来的商业与伦理观	(258)
	21 世纪新兴的宏观伦理问题	(262)
	技术革命与伦理学	(267)
	变化的职工情况	(270)
	利益相关者管理与伦理指导	(274)
	本章小结	(278)
9 章	案例分析	(284)
	案例 1 微软：是行业掠夺者还是凶猛的竞争对手?	(285)
	案例 2 道康宁公司与隆胸术	(296)
	案例 3 “几成危机”：英特尔“奔腾芯片事件”	(306)
	案例 4 书面条文与实际做法：一家高科技公共关系公司遇到的 伦理困境	(310)
	案例 5 美林证券公司进入网上交易	(317)
	案例 6 富利银行与波士顿银行合并：文化碰撞，展望未来	(327)
	案例 7 刚开始，纳普斯特：杀伤性武器还是非法武器?	(339)
	案例 8 巴黎困局：欧洲迪斯尼的经历	(346)
	案例 9 通用汽车诉媒体：全国广播公司“日界线”栏目	(353)
	案例 10 斯特拉·里贝克诉麦当劳公司：有产品（对司法系统而言） 责任吗?	(358)
	案例 11 手枪与枪支管制争议	(363)
	案例 12 公共会计行业（与其他职业）的妇女：性别与工作场所障碍	(371)
	案例 13 DoubleClick 公司的网上隐私权之争	(380)
	索引	(392)

1

章

商业伦理，变化的环境与 利益相关者管理

- 变化的环境与商业伦理
- 何为商业伦理？商业伦理为什么重要？
- 商业伦理的层次
- 关于商业伦理的 5 个传说
- 为什么商业活动要用伦理思维？
- 教育和培训能提高商业伦理水平吗？
- 本书计划
- 本章小结

变化的环境与商业伦理

在不断变化的技术、经济、法律、社会和政治环境中，政府和企业须面对日益强大的利益相关者和索权。所谓利益相关者（stakeholders）是指那些引发问题、机遇、威胁并对此做出积极反应的个人、公司、组织和国家。互联网、信息技术、全球化、放松管制、合并以及战争等诸多技术、经济、政治因素使外部环境变化加快、不确定性加大，而利益相关者（如职业人员、企业员工、消费者、社团成员）甚至社会都必须在这样一个外部环境中开展商业活动、进行伦理抉择。组织、社会和个人在日常生活中会陷入有违社会公德和法律的商业危机之中。其中影响比较大的案例如：

- 世贸中心和五角大楼遭受“9·11事件”，不仅将美国卷入战争，使国际利益团体重新洗牌，还引发安全问题、意识形态问题、文化冲突、道德伦理和国家身份等诸多问题。
- 2000年8月9日，凡世通公司（Firestone）召回了650万个用于福特探险者车型（Ford Explorers）的有质量缺陷的轮胎。因为这些轮胎致使在美国174人死亡、250人受伤，美国以外50人死亡。来自普利司通/凡世通公司（Bridgestone/Firestone）内部的资料表明，公司官员早在2000年2月份就已知道这批轮胎可能存在质量缺陷。事发后，普利司通/凡世通公司与福特公司（Ford）互相推诿。福特公司随后终止了与普利司通/凡世通轮胎公司的合作关系（参见 *Wall Street Journal*, 15 September 2000, B1; 22 May 2001, A3）。为了恢复公司声誉，福特公司原首席执行官（Chief Executive Officer, CEO）纳塞尔（Nasser）也被威廉·福特（William Ford）取代。
- DoubleClick公司的CEO凯文·奥康纳（Kevin O'Connor）称，在政府和互联网行业未制定出隐私标准前，公司不会将用户的姓名、地址及其他私人信息与公司从网上收集到的数据联结起来。即便如此，奥康纳并未承诺将来不会这么做（参见 *Wall Street Journal*, 3 March 2000, B1）。（详细情况参见书后附录中的案例13）
- 微软公司可能会赢得垄断案官司而避免被分拆，但政府的政策是否会对建立在创新、软件和网络基础上的软件行业进行有效监管还有待观察。软件行业继续自发地朝着合并和垄断的方向发展。“政府一方面要保护……知识产权；另一方面又要确保软件行业的新进入者享有平等的竞争机会，其尺度如何把握呢？”（参见 *New York Times*, 9 April 2000, 4）。
- 电信、制药、银行、保险、计算机技术及其他跨行业经营的公司不断合并，组建成全国乃至全球巨头，与此同时，成千上万名员工被解雇。伴随着全球合并浪潮出现的是全球“反恐战争”和全球经济衰退，由此引发一个问题，即谁来保护那些被不公正地解雇的员工？
- 在洛杉矶，出现了一桩“气囊丑闻”。警察和保险公司官员在调查汽车