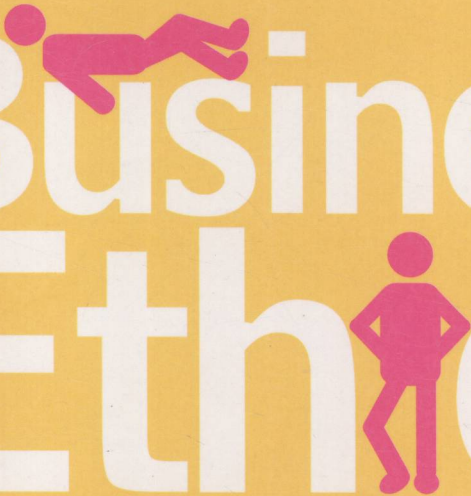


企業倫理

● 好的倫理就是好的經營 ●

Business Ethics



現今的各項經濟活動，不再是你輸我贏的零合遊戲，
因為對企業經營者來說，充分認知企業倫理才是永續經營的重要因素！

朱延智 博士 著

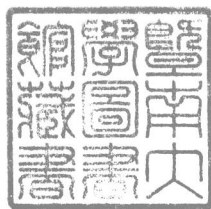
F270-05
20108

港台書

企業倫理

Business Ethics

朱延智 博士 著



五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

企業倫理 / 朱延智著. --初版--.

--臺北市：五南，2009. 03

面：公分。

ISBN 978-957-11-5554-8 (平裝)

1. 商業倫理

198. 49

98001733



1FQR

企業倫理

作 者 — 朱延智 (36.1)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 龐君豪

主 編 — 張毓芬

責任編輯 — 吳靜芳 唐坤慧

封面設計 — 盧盈良

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市市區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2009年3月初版一刷

定 價 新臺幣280元

序言

這波席捲全球的金融風暴及其連鎖效應，先是對銀行相關金融保險機構，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，所以裁員潮如洪濤巨浪襲來。為什麼會釀成如此重大的危機呢？其實最初是源自貸款的仲介商，為不符合的貸款條件的人，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。最後，這些違反企業倫理的作為，演變成橫掃全球金融及經濟的刺骨寒風。

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，大陸的「三鹿」奶粉集團也是因為貪，但讓人心裡難過的是，台灣企業在大陸闖出名號的康師傅，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普遍公布後，《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！

在品牌競爭的時代，品質與設計已經不是問題，重要的是如

何爭取消費者的信任。其中企業倫理既是對外、也是對內的核心關鍵，哪一家企業能夠真正實踐企業倫理，這就成為它的品牌特色、市場競爭的關鍵。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的誠實負責品牌精神與核心價值。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，就設立了「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，就已充分凸顯企業倫理在品牌時代的重要性。

這本書能夠順利誕生，真的要感謝五南圖書公司，尤其是主編張毓芬小姐，要不是她不斷地力邀，以及熱誠的協助，作者可能還在忙別的事。這幾年的合作，讓我對她的專業判斷，深深的佩服。其次，也要感謝吳靜芳小姐協助處理本書相關方面的事務。至於本書作者因才疏學淺，可能內部還有錯誤，尚祈學界先進給予指教。

個人聯絡方式：yjju@mdu.edu.tw

朱延智 謹誌

2009年2月8日

彰化北斗

目錄

第一章 企業倫理概論 1

- 企業倫理重要性 1
- 企業倫理的意義與內涵 8
- 企業倫理發展 10
- 企業倫理的範圍 14
- 倫理與道德關係 17
- 倫理與法律關係 20
- 全球倫理趨勢 22

第二章 企業倫理相關理論 31

- 企業倫理的理論根源 31
- 目的論倫理學 (Teleological ethics) 34
- 義務論倫理學 (Deontology ethics) 38
- 儒家倫理 42
- 良知說 48
- 結構論 50

批判倫理	54
第三章 企業內部倫理	63
企業特質與倫理	63
領導的企業倫理	66
同僚與部門間的企業倫理	74
部屬倫理	80
第四章 企業外部倫理	85
企業與政府	86
企業與消費者	93
企業與環境	100
企業與社區	103
企業與社會	106
競爭倫理	111
第五章 企業勞資倫理	119
勞資關係	119
勞方倫理	122
資方倫理	129

第六章 專業倫理 139

專業倫理的四要件 141

第一級產業倫理 144

第二級產業倫理 154

第三級產業倫理 161

第七章 企業倫理決策 169

認識企業決策 169

決策依據的方法 171

企業決策的影響 173

企業倫理決策判斷 175

企業倫理判斷步驟 178

影響企業倫理決策的變數 181

第八章 企業倫理困境與危機 191

倫理困境 191

不利企業、有利倫理 196

企業倫理危機 200

釀成企業倫理危機的根源 203

第九章 企業倫理教育 207

人與獸 207

如果沒有推動企業倫理教育 212

企業倫理教育的推動 215

第十章 倫理個案探討 225

倫理個案教學法 225

大潤發個案 229

金車飲料公司個案 231

安隆個案 234

今湛光學公司個案 238

史雲遜護髮中心案 240

雪印乳業案 241

恆豐集團案 245

勝華公司案 247

企業倫理概論

台灣被金融海嘯的波濤巨浪所覆蓋，一切都籠罩在景氣寒冬中，從二次大戰後，少見過消費市場如此冷颼颼，平日百貨公司空盪而冷清，逛街的人比購物的人多，有些時候店員還比客人多；零售店面因業績急遽下滑，街道店面的生意，下降五、六成以上。

據經濟部的統計，2008年11月至台灣一天平均約關掉兩百多家商店。在這個百業蕭條、企業東倒西歪、一片狼籍的時刻，來深刻反省企業倫理，實在具有劃時代的意義！因為造成第一波的金融海嘯是次級房貸，以及導致第二波金融海嘯的衍生性金融商品，如果美國銀行在考量評核貸款之際，能夠確實掌握貸款人的詳細正確資訊，就不會亂核配貸款，也就不致出現第一波的金融海嘯；設若華爾街設計衍生性金融商品的人，都具有企業專業倫理，就不至於設計出害人傾家蕩產的金融商品。所以，企業倫理既能保障企業其他關係人的利益，更不會傷害到整個社會。

企業倫理重要性

隨著科技進步，人類對物慾的氾濫、利慾的薰心，因而造成倫理道德急速「向下沉淪」。就我國而言，除了企業倫理的教育功能嚴重出現不足之外，再加上政治領導人欠缺企

業倫理的示範效應，所出現的貪贓枉法、徇私舞弊，因而造成企業倫理更加的式微！這些都直接、間接地促使社會反省，是否更應加強企業倫理教育，以強化企業倫理的行爲，並建立普遍適用的原理或規則，以作為倫理判斷的指針、企業行爲的規範，以期能挽救逐漸淪喪的倫理道德。

我國古時商人生財之道，是重仁義、講誠信，童叟無欺，不以小利為利，凡事以禮待人，以義應事。這樣的倫理規範，一直深植人心！尤其到明清的時候，多以「崇實黜虛」作為商道主軸，這樣的典範，一直被傳頌著。在西方的行為準則中，大都以《聖經》為主，在《聖經》的舊約中，不斷反覆提醒以色列人，在買賣中要誠實守信，「要用公道天平、公道砝碼、公道升斗、公道秤」。但是環顧現代不知發生多少弊案醜聞，特別是近十年來，像中國三鹿毒奶事件、美國雷曼兄弟銀行倒閉事件，日本的雪印奶粉、日本火腿、三井物產、東京電力，到美國的安隆能源公司、世界電訊等，這些以往都是人所稱道的企業，卻由於領導人與幹部違反企業倫理的不當作為，導致企業崩潰，無法繼續存在這個社會。也因此，民眾對企業產生強烈不信任感，社會也開始注意企業，進而消費者主義興起，並要求政府對企業要加強管制，並不再認為企業可以只顧自己的生存發展，就可以忽視其對社會應有的責任。所以古時所重的企業倫理，又開始被廣泛地討論！

強調倫理的企業與職場，對於社會秩序的維繫、人際衝突的解決、人際交往不確定性的降低，都是有所幫助的。反之，當企業倫理崩壞，才會產出許多缺德的商品與服務。現今社會有許多的企業，就是為了賺取利潤，常常因此而忽略了企業的道德和倫理，因

而出現偷倒廢棄物汙染環境、降低污染防治設備費等惡劣行為。我國監察院院長王建煊就希望仿效香港廉政公署，設立「公共事務處」，負責政令宣導和品德教育，這些新進人員還得通過孝順考試，才能進入監察院，可見倫理品德教育在整體社會有其不可忽視的功能。這些功能如下說明：

❖ 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，都有正面的幫助！

❖ 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。

在二十一世紀各項經濟活動，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」是二十一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。在新世紀誰能把握企業倫

理，誰就能有長期持有利潤的來源。除了企業單位之外，政府也是如此。

根據中華民國94年（2005）9月8日台北市政府第09405986800號函修正的「台北市政府公務員廉政倫理規範」，台北市政府為了要革新政治風氣，確保民眾對台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。台北市政府這種做法，就是屬於糾紛預防的做法。

❖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」，作為不倫理行為的藉口。但是能更深層次的思考，若一個企業非要用不倫理的手段，才能繼續生存的話，那麼這表示該企業的經營能力已經出現問題，並沒有生存的價值。

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。日裔美籍學者Fukuyama在《誠信：社會德性與繁榮的創造》（*Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*）一書中也強調，假如同同一企業裡的員工，都因為遵循共通的倫理規範，而彼此發展出高度的信任，那麼企業在此社會中的經營成本，就遠比缺乏社會倫理的商業社會來得較低廉，而且創新開發的成果更多。

常有人引用著名經濟學家傅利曼（Milton Friedman）的用語，指出：企業的社會責任，就是幫股東賺錢。這句曾經被奉為圭臬的名言，事實上，他更強調企業管理者在追求股東的最大利益之際，前提應該符合社會基本規範（包括法律及倫理習慣）的基本要件。因為如果每個企業若只以營利為最高準則，而將公義擺一邊，那麼就很可能花非常多的時間，來從事政商關係，甚至犧牲別人在所不惜，那麼國家自然將走向衰敗。

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！

❖ 資金來源

企業倫理不只是為公司贏得「正派經營」的表徵，更是投資大眾在投資之際，參考選擇的有力保證。換言之，恪遵企業倫理才能得到社會永久的支持，這是因為重視倫理的企業，會使社會和顧客有較佳的信任 and 好感，甚至願意給予較佳的交易條件。一個正派經營及注重倫理的企業，必能為自己塑造良好的企業形象，也能獲得企業內、外部顧客的尊敬與支持，同時在國內，也較容易獲得政府採購的機會，公司貸款相對比較容易。在未來成為大型跨國公司、供應商或經銷商的機會必然將會增加，進入國際市場的勝算也會較高，對企業所建立的「永續經營」目標，才有可能實現。就算有一天要將公司出售，聲譽良好的公司，也會比較有人願意來承接。

金融海嘯衝擊企業之際，具有倫理的企業形象佳，相對的較易得到資金援助；反之，則不易。2009年1月31日挪威政府的石油主權基金對於Textron集團違反人道製造集束炸彈，Barrick礦業集團嚴重危害環境，決定把這兩家公司列入拒絕往來戶，並出脫全類持股。事實上，歐洲在1980年代對於「社會責任投資」（Socially Responsible Investment，簡稱SRI）已經成形，也就是除了考慮傳統財務投資價值外，更將公司社會責任、公司治理與道德、環境政策等非財務因素納入投資評估。截至2007年為止，SRI資產規模達4.2兆美元，在金融海嘯之後，為降低投資風險，全球「道德資金」已蔚為風潮。

❖ 增進組織戰力

倫理對企業經營與經濟發展的重要性，常為人所忽視，西諺說：「好的倫理就是好的經營。」（Good ethics is good business.）

訂有倫理規範的公司，提供員工良好的工作場所，容易建立良好的僱傭關係，以及鼓舞員工士氣。吳成豐先生曾進行中小企業員工企業倫理滿意度的實證研究時，發現倫理滿意度愈高，員工的工作滿足度就愈高。這主要是具企業倫理的組織，它可以增強組織成員較高的忠誠度和向心力，並增進企業內部的凝聚力，就整體而言，也較能夠吸引較高素質的人力資源投入這個企業的戰鬥行列。如果上述的推論都是正確的，那麼經營手法合乎道德的企業，將是企業永續生存的良方。此外，孫震先生也曾就企業倫理、創新與經濟發展之間的關係，進行深度的分析研究，最後發現企業倫理是創新與經濟發展的基礎，這從另一個面向證實，企業倫理能增進組織戰力。

❖ 避免危機

從近日一系列績優企業，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，肆意對環境的污染破壞，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，卻不按企業倫理行事，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，造成全球奶粉污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，集團也因此於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。以上種種多元的要素，都在促使企業倫理學成為普遍而流行的關懷。甚至到了1990年代，美國各大學紛紛開設企業倫理的課程，企業界並大筆資助幾所著名的商學院（尤其是哈佛、史丹福），希望在課堂加入企業倫理的案例分析。

以上六點說明了企業倫理與企業倫理，對希望永續經營的企業，是有其不可替代的重要性！事實上，二十世紀人類所遭逢的議題，皆須倫理學的介入與協助，才能有預防的功能。近者如金融海嘯所導致的道德問題，遠者如二次世界大戰及冷戰的浩劫、軍備競爭的威嚇，資本主義社會所衍生經濟、政治體制的不公平、不正義等社會現象，以及諸多與倫理道德混雜的困境，甚至科技文明對大自然生態，所產生傷害等議題，唯有透過倫理的途徑，才能有助於企業與社會的長治久安。

企業倫理的意義與內涵

在古希臘荷馬史詩《伊利亞特》中，已出現倫理（Ethics）一詞，表示一群人所共居的地方，之後這詞擴大意義為這一群人的性格、氣質及其所形成之風俗習慣。廣義來說，則是包括所有社會的規範、慣例和典章制度等。其後，學者引申其義，乃由個人之風俗習慣、品行氣質，推而至於宗族、社會關係，所形成群體生活的共同信念與行為通則。

在中國，倫理二字連用而成為一個詞，始見於《小戴禮·樂記》：「凡音者，生於人心者也；樂者，通倫理者也。」。《詩