

财经学术文丛

Corporate  
Stakeholder Management

From the Individual,  
Relationship to the Network

企业利益相关者管理

从个体、关系到网络

林曦◎著

 东北财经大学出版社  
Dongbei University of Finance & Economics Press

财经学术文丛

# Corporate Stakeholder Management

From the Individual,  
Relationship to the Network

# 企业利益相关者管理

从个体、关系到网络

**FE** 东北财经大学出版社  
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 林曦 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

企业利益相关者管理：从个体、关系到网络 / 林曦著. —大连：  
东北财经大学出版社，2010.10

(财经学术文丛)

ISBN 978-7-5654-0151-0

I.企… II.林… III.企业管理—研究 IV.F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 200774 号

东北财经大学出版社出版  
(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)  
数学支持：(0411) 84710309  
营销部：(0411) 84710711  
总编室：(0411) 84710523  
网 址：<http://www.dufep.cn>  
读者信箱：[dufep@dufe.edu.cn](mailto:dufep@dufe.edu.cn)

大连北方博信印刷包装有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸：150mm×220mm

字数：194 千字

印张：8

印数：1—1 500 册

2010 年 10 月第 1 版

2010 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑：孙晓梅 王 龙

责任校对：何 群 王 娟

封面设计：冀贵收

版式设计：钟福建

ISBN 978-7-5654-0151-0

定价：24.00 元

# 前 言

自 20 世纪 80 年代以来，利益相关者管理问题一直是管理学研究的前沿领域之一。利益相关者管理理论虽然在过去的 20 余年中得到了快速的发展，但该理论仍没有形成统一的理论体系，此领域内仍有很多重要问题没有得到足够的关注。本书以资源依赖理论、企业资源基础理论、社会契约理论、社会责任理论和社会网络理论为基础，一方面通过对该领域主要研究文献的系统回顾，对利益相关者管理理论的发展路径进行梳理，另一方面则对此领域目前较少得到关注的企业—利益相关者关系中的行为问题进行了研究，并力求在不同视角的利益相关者管理理论之间建立连接，尝试性地将其整合到一个以网络视角为中心的理论框架中。

通过文献研究可以发现企业利益相关者管理理论的发展是遵循着从个体视角（企业与利益相关者的视角）到关系视角，再到网络视角这样一个基本的发展脉络。本书认为企业利益相关者管理的基本单位是企业—利益相关者关系，因而对于个体视角的研究无论是站在企业角度，还是站在利益相关者角度的研究都无法反映这一基本单位的全貌。从这个角度来看，以企业—利益相关者关系为分析单位的研究视角能够弥补个体研究视角的不足。但现有的以关系为分析单位的研究中，很多能够反映关系性质和特征的要素尚没有被关注。因此，本书将广泛用于组织间关系分析的政治—经济分析框架引入对企业—利益相关者关系的研究，将企业—利益相关者关系的维度分为结构维度和行为维度，并认为要想更加全面地解析企业—利益相关者关系，必须将上述两个维度同时考虑，而不能单独考虑其中的一个方面，因为它们共同决定和影响了关系的质量和绩效。同时，本书对现有研究中较少得到关注的行为维度及其管理含义进行了拓展性研究，研究表明关系的行为维度可以极大地影响企

业—利益相关者关系中的双方互动行为，而企业则可以据此采取有针对性的管理策略对关系内的互动行为进行管理。

本书认为，以企业—利益相关者关系为基本分析单位的研究虽然能够弥补个体研究视角的不足，但却无法反映企业利益相关者管理的现实状态。而利益相关者网络视角的研究更加贴近现实的管理实践。但现有的网络视角的研究过分地强调了网络的结构属性，这使得网络中结点间互动关系中丰富的结构与行为要素无法进入分析视野，也造成了利益相关者管理理论发展过程中从关系视角向网络视角转换的逻辑链条的断裂。因此，要想使网络视角的研究更加贴近网络运行的现实状态，必须将因注重网络结构分析而抽象掉的那些关系要素重新还原到网络中去。本书在此方面进行了一些探索性研究，即尝试性地将一些关键的关系变量（如关系性质、关系强度、关系对象）、关系内的权力结构与一些被引入到利益相关者管理理论研究中的网络结构变量（如网络密度、网络成员的中心性）结合起来，考察将这些关系属性变量纳入网络分析之后是否增加了理论对企业与其利益相关者互动行为的解释力。研究结论表明，关系属性变量与网络结构属性变量的结合与匹配不仅可以深化我们对企业与其利益相关者互动行为的理解，还可将原本在网络视角与关系视角之间断裂的逻辑线索加以重新衔接，这显然对理论的发展和指导企业的管理实践都具有重要的意义。

林 曦

2010年9月

# 目 录

<b>1 导 论</b> .....	1
1.1 利益相关者理论的起源——股东至上理论与利益 相关者理论之争.....	1
1.2 利益相关者理论的发展与主要研究领域.....	9
1.3 选题意义.....	16
1.4 研究问题与创新点.....	21
1.5 研究路径、方法与结构.....	25
<b>2 文献综述</b> .....	30
2.1 国外学者的研究.....	30
2.2 国内学者的研究.....	60
2.3 简要评述.....	65
<b>3 理论基础、相关概念与研究框架</b> .....	68
3.1 理论基础.....	68
3.2 相关概念.....	87
3.3 研究框架.....	98
<b>4 企业利益相关者管理： 个体视角及其基本    理论框架</b> .....	102
4.1 利益相关者管理：Freeman 之前的“历史遗产”.....	103
4.2 个体研究视角及其基本理论框架的确立：Freeman 理论的贡献与不足.....	111
4.3 个体研究视角的分化：企业的视角与利益相关者的 视角.....	124
<b>5 企业利益相关者管理： 关系视角及其拓展</b> .....	140
5.1 利益相关者管理关系视角的研究及其局限性.....	141

5.2 企业—利益相关者关系的维度： 政治—经济分析 框架 .....	147
5.3 关系行为变量与企业利益相关者管理策略 .....	160
<b>6 利益相关者管理：从关系到网络</b> .....	<b>174</b>
6.1 从二元关系到星状网络：Freeman 经典模型的网络 本质再思考 .....	175
6.2 利益相关者网络：总体网络视角的局限及其拓展 .....	185
6.3 从关系到网络：网络中的行为变量及其影响 .....	195
6.4 小结 .....	203
<b>7 结论、管理建议与未来研究方向</b> .....	<b>206</b>
7.1 基本结论 .....	206
7.2 管理建议 .....	210
7.3 研究局限与未来研究方向 .....	216
<b>主要参考文献</b> .....	<b>221</b>
<b>后 记</b> .....	<b>245</b>

# 1 导 论

在现代西方企业管理理论中，利益相关者已被视为企业管理需要考虑的重要因素，人们越来越认识到企业的生存和发展离不开利益相关者的支持，对利益相关者如何进行管理成为企业管理研究中的一个重要的领域。但不同类型的利益相关者对于企业管理决策的影响以及被企业活动影响的程度是不一样的，如何进行有效的管理已成为决定企业能否持续健康发展的关键问题。本章将首先简要回顾利益相关者问题的起源、发展及主要研究领域，其次提出本书的选题意义及创新点，最后简要介绍本书的研究路径、方法、结构与主要内容。

## 1.1 利益相关者理论的起源——股东至上理论与利益相关者理论之争

### 1.1.1 股东至上理论的形成

管理者在管理中应该优先考虑谁的利益？对于这个问题，传统的观念是“股东至上”，也就是说股东是企业的终极所有者，在法律上拥有全部权益。因而，企业存在的唯一目的就是要使股东的利润最大化，经营者作为股东的受托人，必须仅为股东利益最大化服务，管理者在做决策时为了其他人的利益而牺牲股东的



利益是绝对不允许的。股东至上观念有其现实和理论的根源。一般认为传统意义上的股东至上观念产生于企业发展的早期，当时，物质资本相对稀缺，单纯强调股东的“主权利益”有助于资金所有者把大量资金投资于企业，这样极大地提高了企业的发展速度（李伟，2005）。在当时条件下，因为市场的不确定因素较少，企业的管理问题比较简单，物质资本所有者与经营者的身份也经常是合一的，所以作为股东的管理者在经营时自然会以自身的最大利益为重。到了19世纪末期，随着第二次工业革命的到来，企业的经营规模和经营领域呈现“爆炸性”增长，出现了前所未有的新现象和新问题。随着企业规模的扩大，早先由出资人亲自管理企业的时代也成为过去，企业的所有权与经营权出现了分离。Berle和Means（1932）在《现代企业与私人产权》一书中考察了当时全美最大的200家企业的股权结构，得出结论：在这些公司中，所有权与控制权出现了分离，现代企业已经由“所有者控制”转向了“经营者控制”。因此，如何约束经营者的管理行为，在制度上保护出资人的利益成为了一个重要的话题。

在此背景下，产权理论和委托代理理论作为支持与保护股东利益的理论基础出现了。根据产权理论的观点股东是企业的所有者，企业的财产是由他们投入的实物资本形成的，他们承担了企业的剩余风险，所以理所当然就应该享有企业的剩余控制权和剩余索取权（陈宏辉，2004）。根据委托代理理论的观点，经营者经营管理企业是基于出资人对其授权，因此，经营者有义务为股东的最大利益行事，经营者对股东负有忠实义务和勤勉义务。经营者在管理中面临处理股东与债权人、职工等关系的时候，股东是处于优越地位的。因此，可以看出股东至上观念的产生是有一定时代背景的，早期股东至上观念确实促进了资本主义经济的进一步发展，强化了经营者对股东的责任，成为占统治地位的主导

理论。

### 1.1.2 利益相关者理论的产生

学术界一般认为利益相关者概念最初是由斯坦福研究院（Stanford Research Institute）在 1963 年提出的（Freeman, 1984），该机构将利益相关者定义为，“如果没有他们的支持企业组织将不复存在的群体”。<sup>①</sup>利益相关者概念在 20 世纪 60 年代被提出绝非偶然，其有着深刻的经济、社会背景。在 20 世纪 60 年代以后，奉行“股东至上”主义的英美等国的经济遇到了前所未有的困难，而在企业经营中更多体现“利益相关者”思想的德国、日本等国的经济却迅速崛起，这促使英美国家开始反思其一直奉行的“股东至上”主义（陈宏辉，2004）。人们认识到“股东至上”模式很大程度上是以牺牲其他利益相关者的利益为代价的，如经营者为了在短期内获得高额回报会进行一些短期行为，包括大量裁员、降低员工薪水和劳动保护条件、拖欠供应商货款、降低产品质量等，从而引发了一系列的社会问题。所以，作为对企业单纯追逐利益最大化倾向的批判和后工业化社会思潮影响延伸的企业社会责任与伦理问题得到了前所未有的关注，这种社会思潮和呼声也促使企业在经营过程中必须考虑除了股东之外的其他利益相关者的利益。到了 20 世纪 80 年代，经营者追求股东利益最大化的行为越来越多地受到人们的质疑，这种质疑尤其体现在公司敌意收购的过程中。在 20 世纪 80 年代的敌意收购热潮中，股东大多发了横财，但敌意收购会给非股东群体——雇员和周围社区等利益相关者带来影响。例如：收购后的大量裁员使员工失业，增加了社会的不稳定因素；由于被收购公司

---

<sup>①</sup> 关于利益相关者概念的起源有多种说法。Ackoff（1974）将利益相关者这个概念归功于 Ansoff（1965），Mason 和 Mitroff（1982）认为这一术语来源于 Rhenman（1964），但大多数学者则认同 Freeman（1984）的观点，即是由斯坦福研究院首先提出了利益相关者的概念。参见：Freeman, R. E., *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston, MA: Pitman, 1984.

要承担大量的债务，因此债权人常常收不回债权；既有的供销网络、消费者的消费格局和其他利益关系被打破等。敌意收购虽然会使股东受益，但是这种收益却是以牺牲其他群体的利益为代价的。因此美国大约有 32 个州的立法机构先后修改了公司法，增加了利益相关者条款，使董事面对敌意收购时，可以考虑其他利益相关者的利益，做出对股东不利的决策，其中至少 2/3 的“利益相关者条款”不仅仅局限于敌意收购时的考量，而扩展到其他普通的商业决策（Fairfax, 2002）。

正是在这种背景下利益相关者理论逐步兴起，与当时西方国家已经兴起的企业的社会责任的观点不谋而合，早期关于企业社会责任的研究无疑为利益相关者理论提供了重要的伦理支持。因此，利益相关者理论是作为股东至上理论的颠覆者的形象出现的，利益相关者（stakeholder）是与股东（stockholder）相对应的一个概念。不同于股东至上理论的核心思想——企业存在的唯一目的就是使股东利益最大化，利益相关者理论认为企业的发展离不开各种利益相关者的投入与参与，比如股东、债权人、雇员、消费者、供应商等，企业不仅要为股东利益服务，同时还要对其他利益相关者的利益负责。从文献上看，利益相关者理论具有两大理论基础，一个是契约理论，另一个是产权理论（沈艺峰、林志扬，2001）。具有讽刺意味的是，契约理论和产权理论一直都被认为是股东至上理论的最为坚实的思想根基。但是根据利益相关者理论的解释，应用契约理论来解释企业的存在，其中有两个相互联系的中心点，即企业是一组契约的联结点和委托代理关系（Freeman 和 Evan, 1990）。企业既然是“一组契约”，这“一组”契约当然包括管理者、雇员、所有者、供应商、客户及社区等之间的契约，企业是所有利益相关者之间的一系列多边契约。Donaldson 和 Dunfee（1999）将这种复杂契约的组合总称为“综合性社会契约”，每一个参与订立契约的人实际上都向企业提供了个人的资源，因此，管理者是基于利益相关者的授权经

营企业的，而不仅仅是股东的委托（Freeman 和 Evan, 1990）。利益相关者理论的另一个理论基础是“股东至上”主义所赖以产生的产权理论。在利益相关者理论看来，产权是根基于人权的。定义产权不能影响到其他人的人权，因此产权必须要受到限制。对产权的定义不应是狭隘的，而应坚持从多元理论的角度来重新定义产权概念（贝克尔，1987）。同时应该看到，企业行为的基础是法人财产，而不是股东的资产，因此不管是有形资产的投入者，还是无形财产的投入者都应该可以享有企业所有者的权利，从而分享企业的利益。利益相关理论一经提出，就受到了广泛的关注，被认为是能够帮助我们真正认识和理解现实企业的有力工具（张春霖，1998）。

### 1.1.3 股东至上理论与利益相关者理论的争论

自从利益相关者理论产生后，其与股东至上理论的争论似乎就没有停止过。其实早在 20 世纪 30 年代哈佛大学法学院的 Dodd 教授和哥伦比亚大学法学院的 Berle 教授对于企业是否要承担社会责任的争论，实际上就为后来股东至上理论与利益相关者理论的争议埋下了伏笔。Berle（1931）教授认为企业的管理者是基于对股东唯一利益的委托而管理股东财产的，因此他们唯一的责任就是要使股东的财产利益最大化，而无需承担其他社会责任；相反，Dodd（1932）教授则认为企业管理者的权力来自所有利益相关者的委托，管理者不应仅仅对股东个人有义务，这也就意味着企业的管理者在经营决策中要考虑其他利益相关者的利益，并且承担一定的社会责任。这场论战的影响是深远的，它引起了人们对利益相关者问题的普遍关注，也正是在这种大讨论的背景下，斯坦福研究院提出了利益相关者的概念，更多的学者加入到股东至上理论与利益相关者理论何者应为主导理论的讨论中来。总体来看，两种理论在对企业经营目标、企业本质、管理方式、治理模式的走向等多方面都存在不同认识（见

表 1—1)。

表 1—1 股东至上理论与利益相关者理论对比

	股东至上理论	利益相关者理论
企业使命价值	股东价值最大化	利益相关者价值最大化
责任对象	对股东负责	对股东、顾客、员工等利益相关者负责
管理决策中的优先考虑	股东利益	利益相关者的需求
管理的关键	控制	协调利益与冲突
管理者补偿	结合经济价值创造	结合经济价值创造及利益相关者满意度
管理者业绩评价手段	股东价值：经济附加值、净资产回报、股东总收益等	社会责任与社会绩效
剩余风险承担者和企业剩余权的主张者	股东	利益相关者
企业治理模式	经营者是股东的代理人，股东参与治理	经营者是所有利益相关者的代理人，利益相关者共同治理

资料来源 [美]史蒂文·F.沃克、杰弗里·E.马尔：《利益相关者权力》，赵定华、刘彦平译，37~38页，北京，经济管理出版社，2003；Kochan, Thomas A., Saul A. Rubinstein, “Toward a Stakeholder Theory of the Firm: The Saturn Partnership”, *Organization Science*, 11 (4), 2002, p.369；吴玲：《中国企业利益相关者管理策略实证研究》，6页，四川大学博士学位论文，2006。

从股东至上理论与利益相关者理论的诸多分歧可以看出学者们的态度是不同的。反对在管理中只考虑股东利益的理由主要包括如下方面：

首先，股东并不是企业唯一的所有者，管理者不应仅作为股东的代理人。从理论上说，企业本质上是利益相关者缔结的一组合约，雇员、供货商、职工、债权人等都向企业投入了专用性资产，构成了“企业剩余”生产的物质基础。对“企业剩余”做出贡献的不仅

仅是股东投入的实物资产（杨瑞龙、周业安，1998）。管理者是基于利益相关者的授权经营企业的，而不仅仅是股东的委托。因此企业利益相关者的地位是平等的，股东只是利益相关者之一。

其次，股东并不是经营风险唯一的承担者。在现实生活中，绝大多数股东只不过是资本市场上的寻利者，股权的分散和流动使股东承担的风险下降，在资本市场上，股东可以通过投资组合来分散风险，“用脚投票”是股东转移风险最为便利的手段。同时，现代企业股东承担的是有限责任，有限责任意味着股东的损失不会高于他们在企业里已有的投资。而真正关心企业的经营并承担了大量风险的是企业的职工等利益相关者。他们向企业进行了专用性资产投资，并且这种“锁定”状态很难打破，因此承担了大量企业经营的风险（Blair，1995）。所以，企业的经营不能只考虑股东的利益。

再次，企业的核心问题应该是自身的生存与发展，企业的生命力绝不仅仅是来自股东。在人力资本和其他专用性资本重要性日益提高的今天，企业的成功在于利益相关者的共同投入。员工为企业投入高质量的人力资本；债权人为企业提供顺畅的资金借贷渠道；客户、供应商因与企业保持长期稳定的合作关系而提供给企业无形的、有价值的、难于模仿或直接取得的资产。正是这些资产，使企业得以生存和发展，它是形成企业核心竞争力的来源。

最后，现代企业的巨大影响力，要求其在决策时不能只考虑股东的利益。现代企业凭借强大的经济实力，给人类造成的影响深远而巨大。作为产品和服务的提供者，企业决定着市场上可供消费的最为重要的商品和服务的种类、数量和质量，左右着产品市场、资本市场和服务市场的行情；作为主要的雇主，企业控制着成千上万劳动者的就业；作为重要的纳税人，企业是政府财政收入的主要来源。因此，越来越多的个人和群体的利益受到企业经营的影响，企业将不仅仅是股东的企业，而是越来越成为“社会的企业”（李苹莉，2001）。因此，企业在进行决策时不能仅考虑股东的利益，而

要考虑企业决策对利益相关者的影响。

同样，利益相关者理论也遭到了不同意见者的批评。这种批评主要包括以下方面：

首先，企业关注利益相关者的利益将危及企业的经营。传统的企业理论创设的企业生产经营目标是一元的，即实现经济利润最大化。而利益相关者模式将企业的生产经营目标定为多元的，其中既有社会性的、政治性的目标，也有经济性的目标，强调企业所有者最终价值之外的东西将会淡化企业的经营重点，导致低效率的回报和资源的浪费，从而危及企业的生存（沃克、马尔，2003）。

其次，利益相关者的概念模糊不清，缺乏可操作性。利益相关者通常指那些与企业有关联的个体和群体，他们影响企业的经营活动，也可能会受到企业经营活动的影响。但是，这样来界定一个企业的利益相关者就非常容易泛化，从而将许多的群体都纳入利益相关者之中，最终使企业无所适从。换句话说，谁是企业的利益相关者这一基本概念都未清晰界定的话，要想进行有效的管理是非常困难的（陈宏辉，2004）。

再次，利益相关者管理模式面临着“主人太多”的难题。利益相关者理论强调管理者是受利益相关者的委托，对利益相关者负责。但是利益相关者团体的要求可能会是矛盾和冲突的，而企业的资源又是有限的，那么管理者到底应该满足哪个利益相关者团体的利益？因此，在如此众多的“主人”面前，管理者必将陷入两难困境，最终导致无法对所有“主人”有效负责。

最后，利益相关者理论并没有给企业经营提供唯一的、可以用于评价决策优劣的经营目标和业绩衡量标准。所谓的“社会绩效”、“各利益相关者利益均衡”都不具有可操作性。因此，管理者的经营绩效无法有效评判。在管理中考虑利益相关者的利益，只会给企业经营管理者逃脱责任提供经营借口，助长管理者的败德行为。

总体而言，在两大理论争论的最初阶段股东至上理论占据了企

业理论的主流地位，但随着利益相关者理论的成熟与完善，股东利益至上理论由于受到利益相关者理论的冲击，其根基产生了动摇。由于两大理论都具有各自的优势与不足，可以预见的是围绕这两大理论的争论还将持续下去。虽然利益相关者的研究还存在许多不足，但由于其深刻地认识到了企业作为一个“社会存在”的本质，更能够在日益多元化的社会中寻得一种普遍的利益均衡，因此也将得到越来越多学者的接受与支持。正如 Hasnas (1998) 所言：“非常公平地说，利益相关者理论的普遍接受程度已经和过去的股东至上理论相当。”这正显示了利益相关者理论旺盛的生命力。随着知识经济和网络经济下人力资本和其他专用性资本重要性的日益提高，我们有理由相信利益相关者理论的研究将获得更大发展（李洋、王辉，2004）。

## 1.2 利益相关者理论的发展与主要研究领域

### 1.2.1 利益相关者理论的发展与理论分层

从利益相关者理论的起源可以看出，利益相关者理论是在与股东至上理论的对抗中提出的，最初主要探讨的是企业为什么要对利益相关者负责，它与企业的本质、企业的目的、企业的经营伦理和社会责任等问题紧密相关。

20 世纪六七十年代，利益相关者概念开始被应用于战略管理领域。Ansoff (1965) 在他的经典著作《公司战略》中阐述了识别关键利益相关者对企业重要性的方法，King 和 Cleland (1978) 也发展出一套在战略决策中分析利益相关者的方法。Freeman (1984) 的经典著作《战略管理：利益相关者方法》被认为是开创性的，他对利



益相关者理论的贡献在于他将利益相关者这一概念以一种强有力的方式表达出来，并将利益相关者理论系统化地应用到了战略管理的领域（Lorea 和 Garcia-Diez, 2004）。Freeman 的著作使利益相关者理论迅速成为管理学领域中的前沿领域之一，他的追随者把利益相关者的研究推到了前所未有的高度，此后的很多研究都是在他的研究基础和研究框架下展开的。

利益相关者理论在 Freeman 之后得到了快速发展，Donaldson 和 Preston（1995）曾评述道，在 Freeman 的标志性著作出版后的 10 年中，已经有 10 余本书和超过 100 篇的论文将研究重点放在了利益相关者问题上。利益相关者理论的研究进展更是令人侧目，在 Google 学术搜索引擎中使用“stakeholder”进行检索，可以检索到 10 万余条相关的结果。一些一流的管理学学术期刊，如 AMR、AMJ、BEQ 等，都以专刊的形式为学者们提供了讨论利益相关者问题的平台。不同领域的学者都加入到利益相关者理论的讨论中来，将利益相关者理论应用在不同的文献与实践背景中，由此也造成了理论上的混乱，因而使得利益相关者理论遭受了一些批评。这些批评主要集中在利益相关者理论的过度与混乱方面，如“理论基础与目标的混乱（Donaldson 和 Preston, 1995）”、“一个被不同的人用来代表不同对象的不可靠的概念（Weyer, 1996）”、“利益相关者这一词汇由于被用来代表任何作者期望的东西而正在变得空洞，关于利益相关者的讨论也正在变得混乱和肤浅（Stoney 和 Winstanley, 2001）”。利益相关者理念的泛化导致的上述问题已经成为阻碍理论发展的主要障碍，基于此很多学者致力于利益相关者理论体系的梳理与分类，以此来缓解利益相关者理论由于概念模糊、混乱所带来的问题。

1993 年 5 月，多伦多大学的企业社会绩效与伦理研究中心举办了一次影响巨大的研讨会。与会者一致认为“利益相关者概念”、“利益相关者模型”、“利益相关者管理”、“利益相关者理论”