

责任竞争力

全球企业社会责任最佳实践

RESPONSIBLE COMPETITIVENESS

殷格非 于志宏 崔生祥 主编



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

责任竞争力

全球企业社会责任最佳实践

殷格非 于志宏 崔生祥 / 主编

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

责任竞争力: 全球企业社会责任最佳实践 / 殷格非主编. ——北京: 企业管理出版社, 2006.3

ISBN 7-80197-412-3

I. 责... II. 殷... III. 企业—社会功能—概况—世界 IV. F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 023181 号

书 名: 责任竞争力——全球企业社会责任最佳实践

主 编: 殷格非 于志宏 崔生祥

副主编: 吴福顺

责任编辑: 崔征

书 号: ISBN7-80197-412-3/F · 413

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号

邮 编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.cn zbs@emph.cn

印 刷: 北京凯鑫印厂

经 销: 新华书店

成品尺寸: 142 毫米×210 毫米 32 开本 12 印张 265 千字

版 次: 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

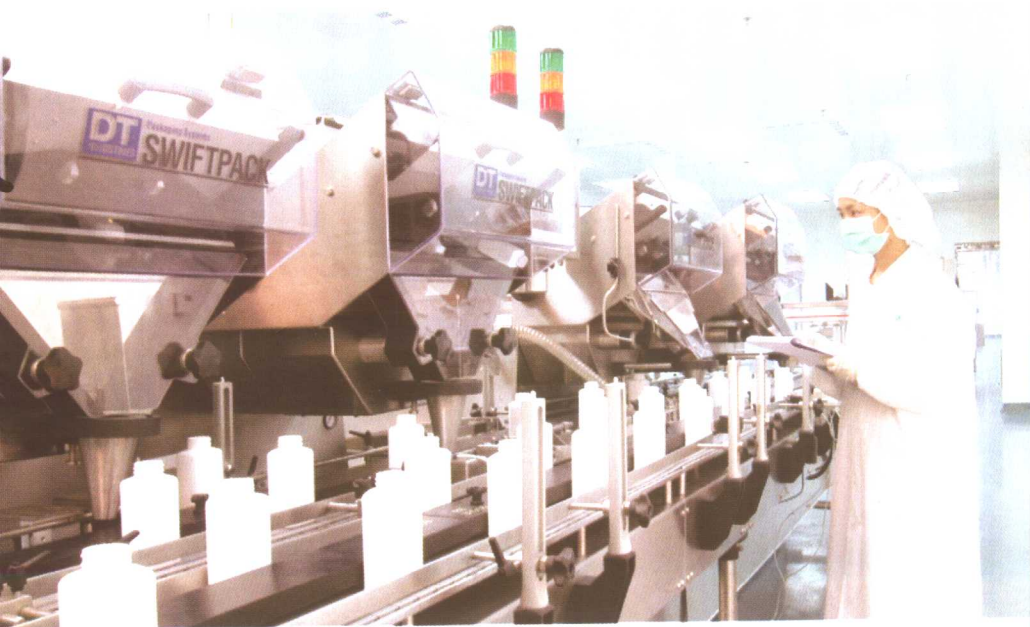
定 价: 30.00 元

版权所有 翻版必究·印装有误 负责调换

免责声明: 本书出版得到欧盟的资助。其内容由实施机构负责, 不代表欧盟立场。



▲百事公司：沙漠种土豆 环境和原料一箭双雕 (P19)



▲安利(中国)：有环保才有健康 有健康才有将来 (P48)



▲海尔集团公司：以创新营造服务的高品质 (P164)



▲莱钢集团：铸造生态产业链 (P126)



▲IBM 中国：缩小数字鸿沟 共享信息文明 (P258)



▲嘉陵集团：以环保促发展 创绿色工业园 (P56)



▲摩托罗拉中国：合作共赢 回报当地 (P298)



▲长安汽车集团：微车为本 构建和谐社会 (P32)



▲张裕葡萄酒股份有限公司：第一车间延伸到农户手中 (P243)



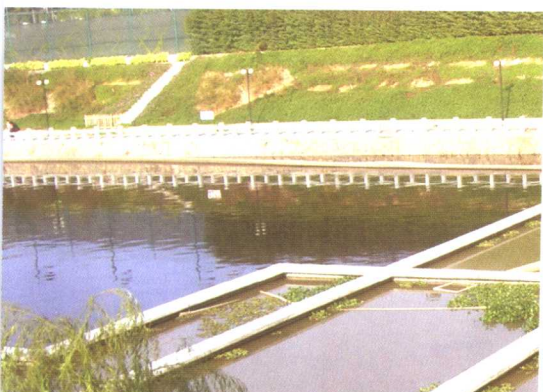
▲三角集团：抓节能促环保 走可持续发展之路 (P28)



▲上海东龙服饰：富CSR于企业流程再造之中 抢占国际市场先机 (P273)



▲北京松下：废水再制纯水 贡献缺水北京 (P138)



▲厦门绿波：水葫芦变废为宝 (P100)



▲仁创集团：透水砖——节约型社会的铺路石 (P92)

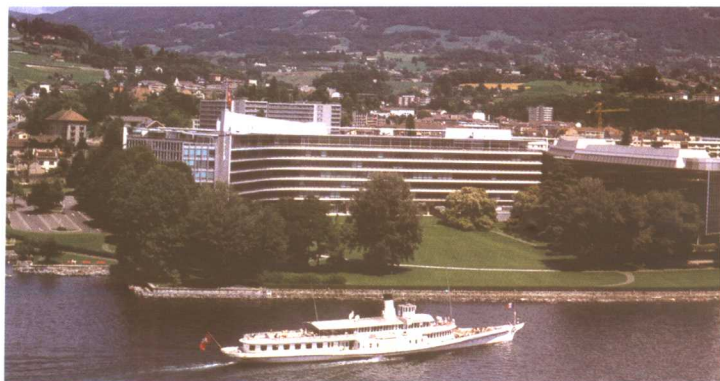


▲龙大食品集团有限公司：发展绿色有机食品 追求健康生活品质 (183)



▲厦门闽星：餐厨垃圾的无害化、资源化利用 (P109)

▶雀巢(中国)有限公司：为食品提供一个安心的家 (P123)





广东省
清洁生产企业



广州市守合同重信用企业(2004)

广东省清洁生产企业(2003)

广州市著名商标(2003)



产品符合EN71安全标准(2000)

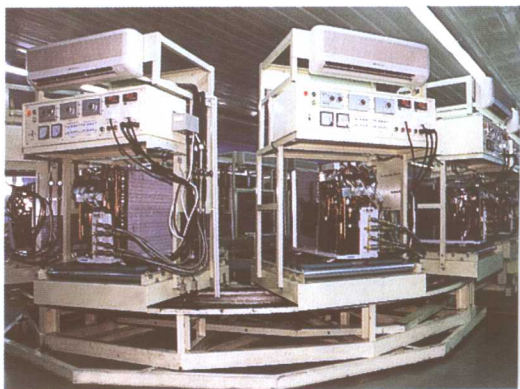
通过ISO14001、ISO9001国际认证(2000)



▲广州惠林：绿色产品撑起环保事业无限天空 (P89)



▲厦门古龙：发展循环经济 打造“古龙”优质品牌 (P161)



▲海信集团：以技术为本 塑造可持续发展未来(P80)



▲力神咖啡：化人力资源为人才资本 (P191)



▲国美电器：“彩虹服务”树品牌 (P180)



▲山花地毯：环保生产 创中国地毯第一品牌 (P61)



▲赛波特如烟：关心健康的“烟” (P113)



▲山东新华制药：环境优化战略 (P52)



▲上海永乐：服务专家铸就增长神话 (P175)



▲华立集团：发展本地化 扶贫产业化 (P248)

专家指导委员会

崔生祥 中国劳动关系学院经济管理系教授、主任

曹明福 香港社会科学院世界经济研究所所长、研究员

陈 英 中国企业联合会 / 中国企业家协会副理事长

黄梅波 厦门大学经济学院教授 厦门大学世界经济研究中心副主任

黎友焕 广东省社会科学院研究员 广东省企业社会责任研究会会长

马 英 社会责任国际 (SAI) 亚太区负责人

单忠东 北京大学光华管理学院教授、博士生导师

北京大学民营经济研究院常务副院长

张峻峰 国家劳动和社会保障部 国际劳工与信息研究所副所长

主编：殷格非 于志宏 崔生祥

副主编：吴福顺

执行编辑：崔征 陶蓓 崔怡

编委会成员：崔生祥 崔怡 崔征 李明秀 马亚 汤康 陶蓓 王潇

吴福顺 徐茂权 杨鼎家 殷格非 于志宏 张晨 张楠楠

企业进入全面责任竞争时代

企业社会责任既是经济全球化发展到一定历史阶段的产物,也是公司利益实现机制逐渐发生改变的结果。在中国经济日益融入到全球经济的今天,全面责任竞争的挑战已不容回避。

从宏观上看,经济全球化所带来的贫富分化、全球生态环境恶化等负面因素,已经在阻碍经济全球化的进一步前行。发达国家作为经济全球化的主要推动者和受益人,要想继续从经济全球化中获取巨大利益,必须承担起相应的责任来。跨国公司作为发达国家全球化受益的主要承载者,以企业社会责任的形式,具体地承担起这一责任。

从微观上看,跨国公司的利益实现机制正在发生改变。责任消费者越来越关心他们所购买的商品的制作是否符合基本的人权标准和环保标准;责任投资者则通过“道德投资”和“环境投资”来引导企业注重改善劳工状况和环境保护。责任消费和责任投资形成了在企业股东以外的两个与企业命运生死攸关的巨大压力集团,促使跨国公司不能仅仅考虑利润因素,还必须考虑其利益相关者的诉求。竞争已包含了环境和社会等利益相关者的因素。

伴随经济全球化的过程,企业管理实践经历了质量管理(标志是1987年发布的ISO9000)、环境管理(标志是1997年发布的ISO14000)到以社会责任管理(标志是2008年将发布的ISO26000)为核心的全面管理(以上三者融合的全面管理体系)三个阶段,市场竞争内容也随之发生变化。

在质量管理阶段,企业管理的重心是产品,竞争的手段主要是改善产品质量,价廉物美是最有效的竞争规则,获得ISO9000认证是获得顾客和消费者信任的重要手段;在环境管理阶段,除了保持产品质量要求和关心顾客的需求外,还要顾及环境的要求;第三阶段在质量管理、环境管理基础

上，又提出了对企业社会责任管理的要求，企业要从更广泛的公众利益和社会发展的角度考虑问题，自觉接受社会和公众对自己的监督、检验和认可。企业要实现经济、环境和社会效益平衡发展，对产品质量、顾客、环境、社会等所有的利益相关者负责。企业已经进入了全面责任竞争的时代。

虽然中国企业大多数目前仍然处于质量和环境竞争阶段，但全面责任竞争已经对中国企业发出了严峻的挑战。在全面责任竞争中，中国企业必须进行积极有效的探索，将自己的专业优势与社会某一问题的解决有效地结合起来，不断的提高责任竞争能力，方能在全面责任竞争时代中立于不败之地。

为探索中国企业社会责任实现路径，增强全面责任竞争能力，商务部《WTO 经济导刊》开展了企业责任竞争优秀案例征集工作。透过这些案例，我们欣喜地看到欧美许多公司进行的有益探索：许多跨国公司将自己专业领域的技能、技术创新能力、经营管理的优势作为社会资本的投入与社会或环境问题的解决结合起来，一方面直接地解决某一社会或环境问题，另一方面实现或提高企业声誉，或降低企业成本，或改善公司竞争环境，形成负责任的、可持续的竞争力，在激烈的全球竞争中占有有利地位。

我们也欣喜地看到，在和谐社会建设、可持续发展战略和循环经济的引导下，越来越多的中国企业在责任竞争方面进行了有益的探索并积累了丰富的成果，中国企业实现责任竞争的路径逐步清晰。

企业责任竞争案例的推出，将分析总结企业社会责任实现路径，期待中国企业在全面责任竞争时代提高竞争能力，处于不败之地。

编者

2006 年 3 月 17 日

序 言	10
-----------	----

第一部分

1.1 环境保护	19
百事公司：沙漠种土豆 环境和原料一箭双雕	19
宝钢集团有限公司：生态型发展造就经济新增长点	24
三角集团：抓节能促环保 走可持续发展之路	28
长安汽车集团：微车为本 构建和谐社会	32
都江堰拉法基水泥有限公司：绿色水泥成为竞争王牌	37
金川集团有限公司：“废水”利用 企业地方双方收益	41
北京牡丹联友：维护公众利益 保护地球环境	44
安利（中国）日用品有限公司：有环保才有健康 有健康才有将来	48
山东新华制药股份有限公司：环境优化战略	52
嘉陵集团：以环保促发展 创绿色工业园	56
山花地毯集团有限公司：环保生产 创中国地毯第一品牌	61
四川锦丰纸业股份有限公司：科技、节约实现环境保护	65
中国首钢集团：以环境求生存 以环境求发展	67
广州本田汽车有限公司：绿色企业 广本梦想	71
亿利资源集团公司：进军沙漠拓展新业	75
1.2 可持续发展的产品和服务	80
海信集团有限公司：以技术为本 塑造可持续发展未来	80
北京同仁堂：塞隆替虎骨 环保治风湿	84
广州惠林环保铅笔有限公司：绿色产品撑起环保事业无限天空	89
北京仁创科技集团有限公司：透水砖——节约型社会的铺路石	92
北京诚一国际食品有限公司：安全食品创辉煌	98
厦门绿波生物科技有限公司：水葫芦变废为宝	100
中国—阿拉伯化肥有限公司：平衡施肥 保护土地资源	105

厦门闽星环境工程服务有限公司：餐厨垃圾的无害化、资源化利用 ...	109
北京赛波特如烟科技：关心健康的“烟”	113
微软大中华区全球技术支持中心：人人为我 我为人人 构造 IT 生态系统 ...	118
雀巢（中国）有限公司：为食品提供一个安心的家	123
 1.3 循环经济和节约经济	 126
莱芜钢铁集团有限公司：铸造生态工业链	126
龙源国际集团：以优质网络文化建设节约型社会	132
上海焦化有限公司：产业链上下合作实现循环经济	136
北京松下彩色显像管有限公司：废水再制纯水 贡献缺水北京	138
南通回力橡胶有限公司：利用废旧橡胶生产再生橡胶	142
金川集团有限公司：变“废固”为宝	146
山东鲁北企业集团总公司：生态工业园区	149
武汉钢铁（集团）公司：实施循环经济 抓节能促绿化	155
厦门古龙罐头食品有限公司：发展循环经济 打造“古龙”优质品牌 ..	161
 1.4 顾客和消费者权益保护	 164
海尔集团公司：以创新营造服务的高品质	164
广东格兰仕集团有限公司：从“价格屠夫”到“价值教父”	171
上海永乐家用电器有限公司：服务专家铸就增长神话	175
国美电器有限公司：“彩虹服务”树品牌	180
龙大食品集团有限公司：发展绿色有机食品 追求健康生活品质 ..	183
 1.5 员工权益维护	 187
红豆集团股份有限公司：全面关怀 加速员工奔小康	187
海口力神企业股份有限公司：化人力资源为人才资本	191
侨达制衣有限公司：善待员工促发展	195
泉州天宇化纤织造实业有限公司：员工最出色的理由	199
中国水利水电第十一工程局：打造企业文化 推动企业持续发展 ..	202

河北圣仑进出口集团公司：坚持以人为本 营造和谐环境	207
摩托罗拉（中国）电子有限公司：营造企业多元文化 为女性提供更大发展空间	212
中港一航局大连港务三公司：平等协商和集体合同制度	215
巴斯夫（中国）有限公司：善待员工 塑造核心竞争力	218
1.6 利益相关者参与	223
百事公司：大地之爱 母亲水窖	223
莱芜钢铁集团有限公司：莱钢的“农民意识”	226
北京物美集团商业股份有限公司：贴近邻里顾客 共建和谐社区 ..	231
1.7 扶持弱势群体	236
百事公司：扶植农民 实现双赢	236
福建移动通信有限责任公司：特色服务温暖外来工	239
烟台张裕葡萄酒股份有限公司：第一车间延伸到农户手中	243
华立集团：发展本地化 扶贫产业化	248
广东丝绸（集团）公司：联结 30 万农户勇闯国际市场	253
国际商业机器中国有限公司：缩小数字鸿沟 共享信息文明	258
福建永辉集团：慈善超市关心弱势群体	263
北京三露厂：兴福利事业 尽社会责任	266
杭州娃哈哈集团有限公司：“销地产”扶贫	269
1.8 企业社会责任管理系统	273
上海东龙服饰有限公司：寓 CSR 于企业流程再造之中抢占国际市场先机	273
荷兰合作银行集团：实施企业社会责任 提升银行事业附加价值 ...	277
Corus 集团：环节、产业链上实施企业社会责任	281
法国电力公司：责无旁贷地承担社会责任	285
拜耳公司：企业社会责任管理系统	290

1.9 供应链	298
摩托罗拉（中国）电子有限公司：合作共赢 回报当地	298

第二部分

2.1 社区方面	303
意大利电信：梦想的使命	303
KPMG 公司：做好工作准备	304
PFIZER：改善罗马妇女的健康状况	305
S&B Industrial Minerals S.A：麦洛矿物博物馆与会议中心	307
苏伊士：GEPSA-帮助有前科的人找到工作	308
德国大众：汽车愿景	309
INTERPOLIS：微型保险	311
斯洛伐克电信：为学校提供个人电脑	312
联合利华：“力量”项目	314
2.2 环境方面	316
巴斯夫：生态效能分析	316
达能：主动可持续发展农业 (SAI) 平台	317
Orange：环境管理系统 (EMS) 沟通	318
2.3 供应链方面	320
Ahold 咖啡：Utz Kapeh 基金	320
欧莱雅：减少包装及浪费	321
英国电信：获取绿色能源	322
LVMH：供应商的工具	323
雅高：可持续采购	324
阿霍德：“尽快”项目	325

2.4 管理系统	328
诺维信：诺维信风格与战略循环	328
普华永道：CSR 过程	329
希腊 Vodafone：Vodafone CSR 管理系统	330
BETAPHARM：将企业社会责任作为竞争优势的一个基础	331
MONOPRIX：创建“理想的城市超市”	332
意大利电信：无形资产的价值	333
ORANGE(法国电信运营商)：市场报告	335
2.5 社会底层	337
ABB 公司：通电	337
Citigroup：启动微观金融	338
惠普：世界 E 家 惠及四方	339
宝洁：社会弱势群体市场	340
2.6 可持续产品与服务	342
施耐德电气公司：高效能源	342
日本丰田汽车公司：Hybrid 系统	343
联合利华：海产管理委员会与可持续渔业	344
微软：儿童网络安全	346
耐克：鞋的再利用	347
TRANSDEV：“绿色火车站”	348
2.7 利益相关者参与	350
法国信托投资局：波尔多流动计划	350
HYDRO(威海德鲁公司)：利用“透明国际”抵抗贪污	351
英特尔：与社区建立关系	353
壳牌：居住区的咨询平台	354
ACCOR(雅高集团)：打击儿童色情旅游业	356