

# 企业履行社会责任的评价指标体系研究

牛丽文,符丹,郭红英

(河北工程大学 经管学院,河北 邯郸 056038)

**[摘要]**随着经济的发展,企业社会责任理论研究的不断深入,越来越多的企业认识到,经济利益与社会责任并非截然对立,而是相互依存、互为基础、互为前提的。企业社会责任具有模糊的特征,本文运用模糊数学的基本原理,通过建立模糊综合评价模型以及专家评分法设置二级评价指标体系和相应的权重,对企业履行社会责任的有效性进行全面的评价,为促进社会责任与经济利益的结合提供一种思路和方法。

**[关键词]**社会责任;模糊综合评价;因素集

**[中图分类号]**F270 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1673-9477(2008)03-0001-03

随着经济的发展,企业社会责任理论研究的不断深入,越来越多的企业认识到,经济利益与社会责任并非截然对立,而是相互依存、互为基础、互为前提的。企业通过承担社会责任,一方面可以赢得社会声誉和组织认同,同时也可以更好地体现自己的文化取向和价值观念,为企业发展营造更好的社会氛围,使企业得以保持生命力,长期持续的发展。<sup>[1]</sup>

## 一、企业社会责任的内涵及意义

企业社会责任观念起源于美国,于20世纪初在学术界形成企业社会责任思想。早期,基于“经济人”假设,企业责任就是在追逐利润最大化的同时向社会提供符合消费者需求的物质产品和劳务。“社会人”理论确立后,企业社会责任的社会经济观逐渐被接受<sup>[2]</sup>。企业社会责任发展到今天包含两个层次:第一个层次是指企业遵守最起码的伦理规范与社会准则,如公平交易、诚实信用、遵纪守法等。第二个层次是指企业在遵守社会基本伦理规范的基础上,对环境、顾客、股东、员工、供应商及当地社区所承担的道德责任。本文讨论的主要指后者。

随着我国企业的发展壮大,企业逐步提高对社会责任重要性的认识,许多企业也在多方面做了大量工作,已经从单纯追求利润目标的营利组织发展到履行社会责任的企业公民。企业社会责任评价体系,既是企业应该遵守的行为准则,又是企业改善社会责任表现的行动指南。企业履行社会责任,构建我国企业社会责任评价体系,对于引导和规范企业行为,推动我国企业树立以人为本、诚实守信、奉献社会的经营理念,把追求经济效益与履行社会责任有机统一起来,实现科学发展、可持续发展,促进社会和谐,具有十分重要的意义。

## 二、模型建立

表1 企业履行社会责任评价指标体系

Tab. 1 the Evaluation Index System of Enterprise's Fulfilling Social Responsibility

一级指标 $X_i$	二级指标 $X_{ij}$	指标说明
环境	价值观引导	社会影响力较大的企业经营行为会对周边社会的价值体系起到正面或负面的影响,而社会的价值体系又将反过来作用于企业,影响到企业的经营行为
	经济秩序	良好的经济秩序不仅依赖于国家法律法规约束,行业清晰明确的标准,还依赖于良好的企业经营行为
	环境资源	企业消耗的环境资源包括在生产过程中可能直接破坏环境,其产品在使用过程中及废弃后,也可能对环境造成的破坏
顾客	产品质量	企业要确保产品质量、保证其产品的安全性
	产品设计	在产品设计上,不应有宣扬暴力等反社会基本价值的因素
	产品缺陷	企业隐瞒产品的缺陷,有可能造成客户巨大的经济损失,如果是涉及社会公共产品,则危害面更大,影响更为直接
供应商	商业诚信	企业应确保不因自己的行为导致供应商们突然陷入经营困境,进而造成较大的社会不稳
	材料质量	不纵容不良的供应商有问题的原材料通过自己的产品流向社会
	资源消耗	任何企业,在地理上都存在于某个社区,会占用该社区的土地资源,很多时候还要消耗该社区的水、电等资源
社区	排放物	企业在生产过程中可能向社区排放废气物,废弃物超标会对社区的环境产生影响
	居民	企业可能雇佣该社区的居民作为员工,员工也在该社区消费,生活
	经营方法	企业应避免不顾基本的商业规律,从事明显过于高风险的投机,或使用不正当手段进行的违法经营
股东	道德规范	企业领导者不应拿着股东的钱肆意挥霍,追逐超高的物质享受
	企业文化	企业文化反映在企业的各个层面,具有本企业的特色,是一种先进的管理理论
	员工报酬	企业所付员工薪酬,员工生活质量的保障在一定程度上影响社会的安定与稳定,企业的稳定运行
	员工培养	企业在正常的业务运行中,不断培养着大批的人才,不仅有利于企业的发展,还使社会的人才总价值不断增值
员工	员工幸福感	社会责任还包括帮助员工在工作中获取更多的幸福,传递到周边的家人和朋友,增加整个社会的幸福指数
	员工安全感	员工安全感包括员工受失业威胁的就业安全感以及在工作环境中的人身安全感

[收稿日期]2008-06-03

[作者简介]牛丽文(1962-),女,辽宁抚顺人,教授,硕士,从事财务管理绩效评价的教学与研究工作。

模糊综合评价是建立在模糊数学基础之上,在模糊环境下,综合考虑各种因素的影响,为了某种目的对某一事物通过模糊关系的合成做出综合评价和判断的方法。企业履行社会责任模糊综合评价原理是把模糊数学的综合评价模型应用于企业履行社会责任活动中的评价<sup>[3]</sup>。它首先建立科学的企业履行社会责任活动因素集,然后分配权重,对这些因素分别进行评价,最后利用模糊矩阵对其进行综合评价,得出评价结果。

(一)设置评价指标体系(表1)<sup>[4]</sup>

企业社会责任由多个相关因素集合而成,基于将定性的评价因素和定量的评价指标结合起来,充分体现数量指标与质量指标相结合,结果静态评价与过程适时动态相结合,有形评价指标与无形评价指标相结合的原则,将构成要素分为环境、顾客、社区、供应商、股东、员工等<sup>[5]</sup>。其中环境、顾客、社区、供应商属于企业外部因素,股东、员工属于内部因素。这些相关要素构成了企业履行社会责任模糊综合评价模型中的因素集,是建立企业履行社会责任评价指标体系的依据。

(二)建立因素集

根据企业履行社会责任的模糊集合意义,因素集就是综合评价的各种因素组成的集合,以  $X_i$  表示,则因素集  $X$  分为六个子因素集。以  $X_i$  表示第  $i$  个子因素指标集,它有  $k$  个评价指标,即

$$X = \{x_1, x_2, \dots, x_k \mid i = 1, 2, \dots, 6\}$$

$$X_i = \{x_{i1}, x_{i2}, \dots, x_{ik} \mid k = 1, \dots, k\}$$

(三)建立矩阵 R

在构造了模糊子集后,需要对评价目标从每个因素集  $X_i$  上进行量化,即确定从单因素来看评价目标对各模糊子集的隶属度,进而得到模糊关系矩阵 R。

$$R = \begin{bmatrix} R \mid X_1 \\ R \mid X_2 \\ \dots \\ R \mid X_n \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1m} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2m} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{n1} & r_{n2} & \dots & r_{nm} \end{bmatrix}_{pm}$$

矩阵 R 中第  $i$  行第  $j$  列元素  $r_{ij}$  表示某个被评事物从某个因素  $X_i$  方面的表现,是通过模糊向量  $(R \mid X_i) = (r_{i1} \ r_{i2} \ \dots \ r_{im})$  来刻画的。

(四)确定权重向量 A

运用专家打分法来确定各指标的权重,对至少 20 位社会责任研究方面的专业人士进行调查,填写“权重分配调查表”,要求其对各因素集 X 的各因素提出最合适的权重,对回收的“权重分配调查表”进行统计试验,步骤如下:

①对因素  $X_i$  在它的权重中找出最大值  $M_i$  和最小值  $m_i$  即:  $M_i = \text{Max} \{a_{ij}\}$ ,  $m_i = \text{Min} \{a_{ij}\}$ ,  $j = 1, 2, \dots, 20$ ;

②选取整数  $f = 5$ ,利用公式  $(M_i - m_i)/f$  计算权重分组的组距,并将其分成  $f$  组;

③计算落在各组内权重的频数与频率;

④根据频数与频率的分布情况,将最大频率所在分组的组中值作为因素  $X_i$  的权重,从而得到权重向量。按照这种处理方法,得到企业履行社会责任各因素和子因素的权重表,如表 2 所示。

(五)确定评价集 V

运用层次分析法来确定评价指标间的相对重要性次序,从而确定权重系数<sup>[6]</sup>。在此将一个企业履行社会责任情况分为优秀、较好、一般、较差、差五等,并由此构成评价集。在合成之前归一化,即  $\sum_{i=1}^n a_i = 1, a_i \geq 0, i = 1, 2, \dots, n$ 。

$$V = \{V_1, V_2, V_3, V_4, V_5\}$$

$$= \{\text{优秀, 较好, 一般, 较差, 差}\}$$

$$E = \{1.0, 0.8, 0.6, 0.4, 0.2\}$$

$$= \{\text{优秀, 较好, 一般, 较差, 差}\}$$

(六)生成结果向量 B

利用合适的算子将 A 与各被评价事物的模糊评价向量 R 生成模糊评价结果向量 B,其中  $b_m$  是由 A 与 R 的第  $m$  列运算得到的,它表示被评事物从整体上看对评价集 V 的隶属度。

$$AR = (\alpha_1, \alpha_2, \dots, \alpha_p) \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1m} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2m} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{p1} & r_{p2} & \dots & r_{pm} \end{bmatrix} = (b_1, b_2, \dots, b_m) = B$$

表 2 模糊评价的指标及权重

Tab. 2 Fuzzy Evaluation's Indicators and Weight

一级指标及权重 $X_i$	二级指标及权重 $X_{ij}$	模糊关系矩阵及权重				
		优秀	较好	一般	较差	差
环境 (0.3)	价值观引导 (0.3)	0.1	0.3	0.3	0.2	0.1
	经济秩序 (0.3)	0.3	0.2	0.1	0.2	0.2
	环境资源 (0.4)	0.1	0.2	0.2	0.2	0.3
顾客 (0.2)	产品质量 (0.4)	0.3	0.2	0.3	0.1	0.1
	产品设计 (0.3)	0.2	0.1	0.3	0.2	0.2
	产品缺陷 (0.3)	0.1	0.1	0.2	0.3	0.3
供应商 (0.1)	商业诚信 (0.6)	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2
	材料质量 (0.4)	0.2	0.3	0.2	0.2	0.1
	资源消耗 (0.3)	0.1	0.3	0.2	0.2	0.2
社区 (0.1)	排放物 (0.4)	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2
	居民 (0.3)	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1
	经营方法 (0.4)	0.3	0.3	0.1	0.2	0.1
股东 (0.1)	道德规范 (0.6)	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2
	企业文化 (0.3)	0.3	0.2	0.3	0.1	0.1
	员工报酬 (0.2)	0.2	0.2	0.3	0.1	0.2
员工 (0.2)	员工培养 (0.2)	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2
	员工幸福感 (0.1)	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2
	员工安全感 (0.2)	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1

(七)计算评价值

$\mu = B * E^T$ , 根据得出的  $\mu$  值在评价集  $E = \{1.0, 0.8, 0.6, 0.4, 0.2\} = \{优秀, 较好, 一般, 较差, 差\}$  中寻找与之相近的数值做出评价。

$$= (0.179 \ 0.208 \ 0.237 \ 0.188 \ 0.208) \begin{bmatrix} 1.0 \\ 0.8 \\ 0.6 \\ 0.4 \\ 0.2 \end{bmatrix}$$

= 0.604

通过综合评价值, 我们可以看出企业履行社会责任效果的评价值位于 0.6 和 0.8 之间, 即一般和较好之间, 但更接近一般值, 所以此企业履行社会责任有待改进。

三、应用举例

通过专家打分法确定各指标的权重, 如表 2。

由表 2 的数据得:

$$X_1 = \begin{bmatrix} 0.1 & 0.3 & 0.3 & 0.2 & 0.1 \\ 0.3 & 0.2 & 0.1 & 0.2 & 0.2 \\ 0.1 & 0.2 & 0.2 & 0.2 & 0.3 \end{bmatrix};$$

$b_1 = A_1 * X_1 = (0.3 \ 0.3 \ 0.4)$

$$\begin{bmatrix} 0.1 & 0.3 & 0.3 & 0.2 & 0.1 \\ 0.3 & 0.2 & 0.1 & 0.2 & 0.2 \\ 0.1 & 0.2 & 0.2 & 0.2 & 0.3 \end{bmatrix}$$

= (0.16 0.23 0.20 0.21);

同理:

$b_2 = (0.21 \ 0.14 \ 0.27 \ 0.19 \ 0.29)$

$b_3 = (0.14 \ 0.24 \ 0.26 \ 0.20 \ 0.16)$

$b_4 = (0.13 \ 0.23 \ 0.23 \ 0.24 \ 0.17)$

$b_5 = (0.18 \ 0.24 \ 0.22 \ 0.20 \ 0.16)$

$b_6 = (0.22 \ 0.20 \ 0.26 \ 0.13 \ 0.19)$

由  $B = AR$

= (0.3 0.2 0.1 0.1 0.2)

$$\begin{bmatrix} 0.16 & 0.23 & 0.20 & 0.20 & 0.21 \\ 0.21 & 0.14 & 0.27 & 0.19 & 0.29 \\ 0.14 & 0.24 & 0.26 & 0.20 & 0.16 \\ 0.13 & 0.23 & 0.23 & 0.24 & 0.17 \\ 0.18 & 0.24 & 0.22 & 0.20 & 0.16 \\ 0.22 & 0.20 & 0.26 & 0.13 & 0.19 \end{bmatrix}$$

= (0.179 0.20 0.237 0.188 0.208),

可得

$\mu = B * E^T$

四、结论

企业履行社会责任评价指标值越大, 企业履行社会责任的效果越好。该指标可以用于企业评价自身履行社会责任效果如何, 从而促进社会责任与经济利益的进一步结合; 还可以用于政府、社会对相同区域相同行业的企业同一时期履行社会责任效果的比较, 促进企业更好地履行社会责任。

[参考文献]

[1] 许立新, 许秀文. 论企业的经济利益与社会责任[J]. 社科纵横, 2007, (11): 44 - 48.

[2] 李振基, 马昊. 企业应负社会责任分析模型之探析[J]. 研究与探讨, 2006, (6): 32 - 34.

[3] 刘青, 刘晓宁. 企业培训力评价的模糊综合评价模型[J]. 商业研究, 2006, (4): 108 - 110.

[4] 戴毅, 吴群, 谌飞龙. 上市公司内部控制指标体系及综合评价模型[J]. 经济论坛, 2007, (20): 131 - 138.

[5] 姚立根, 韩伯堂. 基于财务资本视角的公司治理研究综述[J]. 河北工程大学学报(社会科学版), 2007, (1): 4 - 7.

[6] 李富兰. 基于层次分析法和模糊综合评价法的人力资源管理外包决策分析[J]. 河北工程大学学报(社会科学版), 2007, (4): 18 - 21.

[责任编辑: 陶爱新]

### A study on the evaluation system of enterprise's fulfilling social responsibility

NIU Li - wen, FU Dan, GUO Hong - ying

(College of Economics and Management, Hebei Engineering University, Handan 056038, China)

**Abstract:** With the development of economy, and the continuous study of enterprise's social responsibility, more and more enterprises recognize that economic benefit and social responsibility are not diametrically opposing but interdependent. They take each other as the basis and premise. One of the characteristics of the enterprise's social responsibility is fuzzy. With the basic theories of fuzzy mathematics this paper sets up a fuzzy comprehensive evaluation model and experts grading system to build a two - tier evaluation indicator system and set up the weight of the relevant factors. It can help achieve sustainable improvement in combination of social responsibility and economic benefit by resorting to effective evaluation to more objective one.

**Key words:** enterprise's social responsibility; the evaluation system; fuzzy