

第 I 部分

理解伦理决策

- 第1章 商业伦理概述
- 第2章 商业中的伦理问题
- 第3章 在商业伦理中应用道德哲学
- 第4章 社会责任
- 第5章 理解商业中的伦理决策框架
- 第6章 组织文化与伦理决策
- 第7章 伦理决策中的组织关系与冲突
- 第8章 有效伦理计划的开发
- 第9章 全球经济中的商业伦理
- 第10章 组织绩效与商业伦理

商业伦理概述

本章目标

- 从组织的角度探讨商业伦理的概念
- 理解商业伦理和社会责任之间的联系与不同
- 考察商业伦理的历史基础和演变过程
- 剖析工作场所伦理衰败的程度和不道德行为的压力
- 理解在大小组织中都需要商业伦理主动性的原因

本章要点

- 定义商业伦理
- 社会责任与商业伦理
- 商业伦理的发展
 - 1960 年前：商业中的伦理
 - 20 世纪 60 年代：商业中社会问题的崛起
 - 20 世纪 70 年代：作为一个新兴领域的商业伦理
 - 20 世纪 80 年代：巩固阶段
 - 20 世纪 90 年代：商业伦理的制度化

2000 年及以后

- 为什么学习商业伦理？

问题

解决方法

- 学习商业伦理的框架

商业中的伦理问题

商业伦理中道德哲学的应用

社会责任

一个有助于理解商业中伦理决策的框架

组织文化与伦理决策

组织关系及伦理决策中的冲突

有效伦理计划的开发

全球经济中的商业伦理

组织绩效与商业伦理

一个伦理的两难困境^①

约翰·彼得斯(John Peters)刚刚从中西部州立大学来到德赖尔父子公司(Dryer & Sons, D&S)的总部。D&S 是一家中等规模的公司,它为美国几个主要国防承包商制造零配件。最近,D&S 新建了一个专门软件部,并聘请约翰·彼得斯做公司硬件兼软件的销售工作。

在中西部州立大学,约翰是一名勤奋的学生,刚刚取得工程与管理信息系统(MIS)学士学位。他辅修市场营销——确切地说是销售。得益于他受的教育和其他活动,约翰不仅能与工程师们自如地讨论数字,而且人际技巧也不错,他能够把复杂的解决方案用容易理解的术语表达出来。这也是阿尔·德赖尔(Al Dryer)雇佣他的主要原因之一。“约翰,你有个人魅力,并且你对计算机很有自己的一套。”德赖尔解释道。

D&S 建于第二次世界大战期间,曾为军用飞机制造部件。在朝鲜战争和越南战争中,D&S 成了飞机和导弹的特别部件的固定转包商。当阿尔·德赖尔和他的父亲开始创业时,阿尔还是公司的销售员。很快公司就壮大起来,雇了几百个工人和五个销售员;约翰是第六个销售员。

在公司的头几个月里,约翰弄清了自己在国防工业的处境。比如说,当他的培训师埃德(Ed)带采购员出去吃午饭时,每个人都会把自己应付的钱塞到桌上的口杯里。通常大家给的钱会比最后的账单要少很多,而埃德总会补上差的那部分钱。埃德要求约翰学习打高尔夫,因为“那是真正达成交易的地方。”同样地,埃德会间接地支付高尔夫账单,有时要支付好几百美元。

^① 本案例纯属虚构,任何与真人、公司或情景雷同之处均为巧合。

埃德的另一个要求是要约翰熟读联邦采购政策法案办公室(Office of Federal Procurement Policy Act)的采购廉正部分和联邦采购法规(Federal Acquisition Regulation),后者是对该法案的补充。另外,约翰还得读采购代理必须签署的采购廉正证明(Certificate of Procurement Integrity)。当约翰读到这些文件时,他注意到 27(a)(2)部分的陈述禁止代理“直接或间接地提供、给予,或者承诺提供、给予任何钱、物或其他有价值的东西给这种代理机构的任何采购官员;或在合同签署之前向这种代理机构的任何官员或雇员直接或间接地索要或获取任何与这种采购有关的专利或资源选择的信息。”

“这难道跟我们正在做的事情没有关系吗,埃德?”约翰问道。

“可以说有也可以说没有,我的孩子,可以说有也可以说没有。”这是埃德的惟一回答。

某个周一,当埃德和约翰从圣路易斯和首都华盛顿的销售拜访回来,埃德打电话让约翰到他的办公室,并且说道:“约翰,你把我们的费用数字写错了。你少写了 10%,因为你忘了所有你给的小费。”当约翰看着他的开销单时,他才意识到埃德是对的,但在他的费用报告表上找不到这些开销的相应项目。“埃德,那我把这些额外开销写在哪儿?表上没有这一项。”“就像我这样把它加在成本里。”埃德回答道,并给约翰看他的费用报告。约翰看着埃德的报告,他注意到有些看起来很大的数目。“为什么我们不跟德赖尔先生提一下这个问题,这样会计可以在报告表上加上额外的一项?”约翰提议道。“因为在这儿我们就是这么做事的,而他们也不喜欢改变会计系统。在公司里我们有句老话,睁只眼闭只眼有助于做成生意。”埃德教导约翰说。约翰并没有完全领会这个问题,只是按他说的去做了。

在另一次旅行中,约翰懂得了直接与联邦政府采购员和与 D&S 的转包公司打交道的不同。比如说,某些大的国防承包商的谈话被转达给 D&S,然后埃德和约翰会拜访某些政府代理机构并转达这种信息。一次,埃德和约翰被告知向一个下一年就要进入私有部门的官员转达一个非常大的开价。另外,埃德和约翰过去习惯于应某些方面的要求为提案从采购代理机构那里获取信息以及其他一些竞争性信息。当约翰就此问埃德时,埃德说:“约翰,要想在这个行业出类拔萃,你就得成为一个行家,确切地知道在哪一步事情变得合法或者不合法。相信我,我从事这一行已经 15 年了,我从未有过任何麻烦。为什么你认为我是你的培训师呢?”

约翰开始查阅更多的政府文件并向其他销售员了解埃德。有两个人回答说埃德是个聪明的经营者,并且比公司中任何一个人更熟知内情。另外两个销售员的说法则不同。一个问道:“他已经试着给你解释他填写费用表的事了吗?”“但我以为那是每个人都在做的事情!”约翰叫道。“埃德跟联邦还有大的国防公司做了这么长时间的生意,以至有时他意识不到法规已经变了。他比较幸运,没被抓到过。小心点吧,约翰,否则你会发现自己的手是脏的并且没地儿可以洗净它们。”第二个销售员说道。

在另一次去首都华盛顿的旅途结束后,埃德把约翰叫到他的办公室。“约翰,你的数目没有加上。”他指出,“难道我没有告诉过你要至少加上 10%到总数上作为小费和杂项吗?赶紧弄吧,你想接受一辈子培训吗?你要知道,在你能够独自担当前我就得结束现任工作,我想确定你明白这些诀窍。就在你我之间,我想德赖尔最终会加一个副总裁的职位,按资历非我莫属。所以加紧学习这些

东西,因为你是我最后的学员。现在你把这些数目改过来,在文件上签字。”

约翰该怎么做?

问题 ■ 练习

1. 埃德的伦理困境是什么?
2. 约翰在 D&S 的伦理和法律顾虑是什么?
3. 确定这个情形中的伦理冲突。
4. 讨论约翰已经做出和将要做出的每一个决定的含义。

商业伦理是当今商业世界里最重要的,也可能是最有分歧的焦点之一。商业伦理领域处理是否可以接受特定的商业惯例这方面的问题。比如,在给客户做演示时,销售人员应该忽略有关产品安全性能不良记录的事实吗?会计在给客户做审计时,在知道自己所在的公司可能会被该客户解约的情况下,应该报告其发现的错误吗?为了避免大规模的、高成本的轮胎召回,汽车轮胎制造商应该故意隐瞒对安全的担忧吗?制药公司应该为改善生活方式的“神奇妙药”做广泛的广告宣传吗?而这些药实际上只应开给一小部分人。另外,实现这些改善需要付出什么样的代价?不管其合法性,在这些情形中所采取的行动肯定会被其他人判断为对或者错,道德或不道德。就其本质而言,商业伦理领域是个具有争议性的领域,没有一个普遍被接受的办法来解决其问题。另一方面,政府正在鼓励组织对伦理和合法的行为负责。组织被要求通过实施伦理计划来防止和控制不当行为。许多企业正在向其员工宣传核心价值观以期在组织内创造一种伦理氛围。

在我们开始之前,说明一下本书是什么和不是什么很重要。首先,它不是通过告诉你什么是对的或什么是错的来进行道德说教。其次,虽然它提供了一个团体和个人决策程序的概述,但它不指令任何一种哲学或程序是最好的或是最伦理的。第三,这本书本身不会使你更道德,也不会告诉你如何去判断他人的伦理行为。相反,它的目的是帮助你在商业决策中理解和利用现有的价值观和信念,鼓励你去思考你的决策对商业和社会的影响,更好地理解组织如何管理各种雇员。最后,我们的目标是帮助你学会找出和解决商业组织中的伦理问题。本书的框架,因此也就集中在组织伦理决策是如何制定的和组织改善伦理行为的方法上。

在本章中,我们先展开商业伦理的定义和联系并将它与社会责任的概念作比较。接下来,我们考查商业伦理在北美的演变过程。最后,我们概述本书中考察商业伦理的框架。

定义商业伦理

伦理一词有很多差别细微的解释。伦理被定义为“对道德的本质与立场进行的质询,这里道德指的是道德评判、行为准则。”¹它也被叫作人类行为的研究

与哲学,强调对与错的限定。《美国传统字典》给伦理下的定义是:“对道德和具体道德选择的一般本质的研究;道德哲学;管理某一职业成员行为的标准与规则。”² 普通决策与伦理决策间的区别之一就在于“这一点上,已被广泛接受的规则不再适用,且决策者面临要为一个跟他或她以前曾遇到过的不太相同的情形中权衡价值观并做出判断承担责任。”³ 另外一个区别涉及做决策时对个人价值观强调的程度。因此,价值和判断在伦理决策制定中扮演着非常重要的角色。

在这些定义的基础上,我们可以开始发展商业伦理的概念。大多数人会同意高度的伦理标准要求商业和个人都遵守合理的道德原则。但是,当在商业中应用伦理时,一些特殊方面必须予以考虑。首先,为了生存,企业必须盈利。如果利润是通过不当行为取得的,通常意味着该组织的寿命将会比较短。其次,商业必须平衡它们对利润的渴望和社会的需求和渴望。保持这种平衡通常需要妥协或权衡。为了强调商业领域这些独特方面,社会制定了规则——法律的和默认的,来指导企业以不危害个人和整个社会的方式去努力赚取利润。

大多数商业伦理的定义涉及在具体情形中什么是对或错的规则、标准和道德原则。本书的目的用简单术语来讲,商业伦理由商业领域中指导行为的准则和标准组成。一个特定的行为是正确的还是错误的、伦理的还是非伦理的,通常由利益关系人来决定,如投资者、消费者、利益团体、雇员、法制体系和公众。虽然这些团体不一定“正确”,但它们的判断会影响社会对一个企业及其活动接受还是拒绝。

社会责任与商业伦理

伦理和社会责任的概念经常被相互替换使用,虽然它们各自有截然不同的含义。**社会责任**是一个企业对社会承担的责任。对社会负责任就是要最大化对社会的正面影响和最小化对社会的负面影响。《财富》以八种关键的声誉品质为基础,列出美国年度最受尊敬的公司名单,其中就包括社会责任。麦当劳、杜邦和赫尔曼米勒(Herman Miller)在总分为10分的社会责任方面得分最高,而织果实公司(Fruit of the Loom)、保健标志(Caremark Rx)、阿莫科石油(Amerco)得分最低。⁴ 这里要考虑一个重要问题,为什么一些公司得分高而有些公司得分低。高分通常反映公司做事考虑社会福利的声誉。低分通常涉及伦理和法律方面不当行为的负面宣传,并往往跟经济效益差联系在一起。社会责任包括经济、法律、伦理和慈善责任。⁵

企业的**经济责任**即使企业永久生存并承担对投资者的义务的价值来生产社会需求的商品和服务。商业的**法律责任**即它们必须遵守的法律。公司最起码要对其员工遵守地方、州和联邦的法律负责。

伦理责任被定义为社会对企业所期望的,但却未写进法律的行为或活动。许多商业人士把这组责任称为法律的精神。比如,考虑一下那些船上赌场免费为其顾客无限提供酒类饮料的责任问题。其结果是,醉酒的顾客可能试图驾驶

而导致事故,有时是致命的事故。比如,路易斯安那州查尔斯湖上赌徒赌场(Players Casino)的一名顾客,在2小时内喝了12瓶酒,钻进他的小卡车,然后撞上了一辆载有5个人的大货车。他们中3个死了,包括一个18个月的婴儿。⁶虽然赌场经营者履行了法律责任,只给成年人提供含酒精饮料,但有时却未能致力于解决法律精神所提出的伦理问题。赌场经营者和其他饮料公司有义务不要造成顾客可能醉酒驾驶的情形。负责任的经营者监控顾客消费,并且拒绝给看起来喝醉了酒的顾客提供服务。因伦理问题或责任引起的争论经常通过民事法律行动来解决。比如,美国航空公司(American Airlines)的乘客提起了一例针对飞行员协会(Allied Pilots' Association)的集体诉讼。该诉讼要求对成千上万的美国航空乘客因服务差而遭受的损失进行赔偿,包括航班延迟和取消航班,它涉及飞行员与航空公司间的纠纷。⁷另一个例子是价格在线公司(Priceline.com, Inc.),一个在线零售商,允许顾客自己就机票、汽油和长途电话定价。康涅狄格州的总检察长对其展开了一项保护消费者权益的调查,看“是否有完全和准确公布的产品术语、价格和条件。”此前一个月,美国优良商业局(the Better Business Bureau)因“未能消除根本投诉(由为数众多的消费者提出的)原因”取消了价格在线的会员关系。这些投诉包括不实的产品描述、未能兑现退款承诺和未能纠正的账单问题。⁸一些投诉涉及多次转机、长时间中途滞留、附加费,以及票价高于直接从航空公司购买。

企业对社会承担的最后一个责任是**慈善责任**。慈善责任即那些社会想要的和商业价值观规定的行为和活动。慈善责任展示公司想要回报社会的愿望。比如,班杰公司(译注: Ben & Jerry's, 冰淇淋制造商)把7.5%的税前收入捐给慈善团体。捐赠慈善机构、支持社区项目和义务雇员时都是一个公司的慈善形式或志愿精神。一项对150家美国最大公司中的97家进行的调查发现,去年公司捐赠平均增长了12%。如果把现金和物品捐赠都算上的话,默克、强生和辉瑞(Merck, Johnson & Johnson, and Pfizer)排在最前面,成为最大的捐赠者(见表1-1)。⁹

表 1-1 公司捐赠

公司	年度货币或物品捐献(以百万美元为单位)
1. 默克	221.0
2. 强生	176.2
3. 辉瑞	123.9
4. 礼来(Eli Lilly)	121.4
5. IBM	116.1
6. 微软	104.7
7. 英特尔	101.0
8. 美洲银行	91.5
9. 宝洁	73.2
10. 通用汽车	71.1

资料来源: Reprinted from Business Week, January 24, 2000 by special permission. Copyright © 2000 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

作为对变化的社会价值观的响应,社会责任的思想在 20 世纪 60 年代变得十分突出。许多企业都曾试图判定在企业组织和社会间什么样的关系、义务和责任是合适的。比如,互联网涉及许多有关个人隐私权和产权,以及公众标准问题方面的伦理问题(这个话题将在第 2 章里做更深入的探讨)。因此,社会责任可以被看作是与社会的契约,而商业伦理则包含慎重考虑后得出的指导决策的商业组织行为规则。商业伦理涉及指导个人和工作团体决策的规则和原则,社会责任关系到组织决策对社会的影响。

商业伦理的发展

在北美,商业伦理的研究经历了五个截然不同的阶段——(1)1960 年前,(2)20 世纪 60 年代,(3)20 世纪 70 年代,(4)20 世纪 80 年代,(5)20 世纪 90 年代——并在 21 世纪继续发展着。商业伦理日新月异地变化,因为大多数组织认识到在商业中改善伦理行为的优势,它们也越来越了解财务绩效和商业伦理间的联系。

1960 年前:商业中的伦理

1960 年以前,美国经历了若干质疑资本主义这一概念的痛苦阶段。在 20 世纪 20 年代,这个国家经历了所谓的进步运动,它试图给公民提供“维持生活工资”,即足够支付教育、娱乐、健康和退休的收入。企业被要求停止无正当理由的价格上涨和任何会危及家庭“维持生活工资”的其他手段。20 世纪 30 年代迎来了新政,它明确指责企业应该为这个国家的动荡负责。企业被要求与政府更紧密地合作,以提高家庭收入。到了 20 世纪 50 年代,新政被哈里·S. 杜鲁门(Harry S. Truman)总统重新纳入他的公平计划,该计划把这类问题定义为公民权利和环境责任,是企业要加以重视的伦理问题。

在 1960 年以前,商业伦理问题通常只是在神学的意义上被予以讨论。涉及商业伦理的个人道德问题通过天主教堂、犹太教堂和清真寺得到了解决。宗教领袖提出了有关公平薪水、劳动行为和资本主义道德方面的问题。天主教的社会伦理体现在一系列罗马教皇的通谕里,它关注商业中的伦理、工人的权利和维持生活工资;关注人文主义价值观而不是唯物主义价值观,以及改善穷人的条件。一些天主教学院和大学开始提供社会伦理学方面的课程。基督教徒在他们的研讨会和神学院校中也开设了伦理学课程,讲授商业中涉及伦理和道德的问题。基督教徒的工作伦理鼓励个人要节俭、努力工作和在资本主义体系里获得成功。这种宗教传统给未来的商业伦理领域提供了一个基础。每一种宗教不仅在商业中,而且在政府、政治、家庭、个人生活以及生活其他方面都应用其道德观念。

20 世纪 60 年代：商业中社会问题的崛起

20 世纪 60 年代,美国社会存在着种种诱因。随着许多批评家攻击那些控制社会经济和政治方面的既得利益集团——所谓的军工机构,一股反商业的态度逐步显现出来。20 世纪 60 年代见证了城市中心区的衰落和生态问题的增长,如污染以及有毒物与核垃圾的处理。在这一时期也兴起了保护消费者权益运动——由独立的个人、团体和组织进行保护他们作为消费者权利的活动的出现。1962 年,约翰·F. 肯尼迪(John F. Kennedy)总统发表了“有关保护消费者利益的特殊消息”的报告,其中,他详细说明了四种基本的消费者权利:安全权、知情权、选择权和发表意见的权利。这些后来成了人们所熟知的**消费者权益法案**。

人们通常认为现代消费者运动始于 1965 年拉尔夫·纳德(Ralph Nader)的《以任何速度都不安全》的发表,它批评了整个汽车工业,尤其批评了通用汽车公司(GM)置利润和汽车造型于生命和安全之上。通用汽车公司的一款叫作 Corvair 的车是纳德批评的主要目标。他的消费者保护组织,即广为人知的纳德的袭击者,成功地为立法而战,要求汽车制造商给车配备安全带、填充式仪表板、更结实的门锁、头部保护装置、防碎挡风玻璃和可折叠驾驶杆。消费者积极分子也帮助确保了若干消费者保护法的通过,如 1967 年通过的《健康肉类法案》(Wholesome Meat Act)、1968 年通过的《健康与安全辐射控制法案》、1972 年的《洁净水法案》和 1976 年的《有毒物质法案》。¹⁰

肯尼迪之后是总统林登·B. 约翰逊(Lyndon B. Johnson)和他的大社会,它扩展了国家资本主义的内涵,并且告诉商业社会,美国政府的责任是给公民提供一定程度的经济稳定。可能造成经济动荡的行为开始被看作是不道德和不合法的。

20 世纪 70 年代：作为一个新兴领域的商业伦理

在 20 世纪 70 年代,商业伦理开始发展成为一个研究领域。神学家和宗教思想家提出在商业活动中可以应用一些宗教观念,为这一领域铺下了基石。利用这块基石,商学教授开始讲授和写作关于公司社会责任的课程和著作。哲学家也登上这一舞台,应用伦理理论和哲学分析来构建商业伦理的原则。商业开始更关心它们的公众形象,而且,随着社会需求的增长,许多企业意识到它们必须更直接地处理伦理问题。尼克松政府的水门事件使公众注意到政府中伦理的重要性。人们召开各种会议来讨论社会责任和道德以及商学中的伦理问题。专门处理商业伦理问题的中心被建立起来。内部学术会议把商学教授、神学家、哲学家和商业人士集合在一起。吉米·卡特(Jimmy Carter)总统曾试图集中个人和行政力量来支持政府中的伦理原则。在他执政期间通过了《反涉外腐