

[遠見・天下文化事業群](#) [天下文化](#) [讀書俱樂部](#) [小天下](#) [未來少年](#) [遠見雜誌](#) [遠見民調中心](#) [30雜誌](#) [哈佛商業評論](#) [人文空間](#) [遠見・天下文化教育基金會](#)[登入](#) | [加入](#) | [會員中心](#) | [我的文章收藏](#) | [電子報訂閱](#) | [回首頁](#) | [簡體](#) | [繁體](#) | [行動版網頁](#)[最新](#) [影片](#) [時事](#) [兩岸](#) [國際](#) [財經](#) [健康](#) [人物](#) [教育](#) [享生活](#) [部落客](#) [華人精英論壇](#) [健康遠見](#) [書店](#) [活動](#)[目錄](#)[首頁](#) > [期刊目錄](#) > [2009年8月號《遠見雜誌》](#) > [倫理與社會責任決定企業的高度](#)

學者與企業家的CSR對話

倫理與社會責任決定企業的高度

作者：高宜凡

出處：2009年8月號《遠見雜誌》《遠見雜誌》第278期 瀏覽數：66,450+



近年來CSR (Corporate Social Responsibility · 企業社會責任) 風潮愈演愈烈。由《遠見》雜誌主辦五年的台灣企業CSR評比，也受到愈來愈多企業重視。

字級：大 中 小

0

0

回應

文章收藏

近年來CSR (Corporate Social Responsibility · 企業社會責任) 風潮愈演愈烈。由《遠見》雜誌主辦五年的台灣企業CSR評比，也受到愈來愈多企業重視。

6月下旬，由冠德建設、《遠見》雜誌共同舉辦的遠見人物論壇第68場，便以「重建企業倫理，創造新利基」為題，在台大集思會議中心展開。

當天由《遠見》雜誌創辦人高希均教授擔任主持人，邀請台灣大學名譽教授孫震對企業倫理演進趨勢發表專題演講，並由「冠德建設」董事長馬玉山擔任與談人，分享實踐CSR的經驗與理念。

高希均教授說明，過去五年來《遠見》率台灣風氣之先舉辦「遠見台灣企業社會責任獎」，皆由孫震擔任評審團主席，「過去67場遠見人物論壇，大部分都是請企業家分享他們的成就，今天是第一次，我們請孫校長站在一個更高的高度，來看企業的倫理與社會責任！」

他接著補充，「同樣難得的是，還有一位企業家肯拿公司本身的例子，來與大家分享。」

台大名譽教授 孫震 CSR熱潮來自企業倫理敗壞

現任台灣大學名譽教授及台大校友總會理事長的孫震，擔任過台大校長、國防部長、工研院董事長等重要公職，對國際經濟趨勢、企業經營、公部門運作等領域相當熟稔。他以「企業倫理的經濟意義與社會功能」為題，觀察近年CSR風潮背後的成因與影響。

20多年前台大校長任內成立管理學院時，孫震便開始研究企業倫理，近5年除擔任《遠見》台灣企業社會責任獎的評審團主席，也和「信義文化基金會」合作推廣企業倫理教育。他開門見山地指出，CSR會在近年受到舉世矚目，「其實是因為過去十年，全世界企業倫理的敗壞！」

如進入21世紀後，包括美國的安隆、世界通訊、台灣的博達與力霸、大陸的三鹿奶粉等，重大企業弊案層出不窮，不僅企業受害，全球經濟也一同遭殃。企業倫理與一般人的關聯性，驟然緊密了起來。

訂閱方案

more



品味好生活

訂《遠見》贈 德國博依芳 療水氣機。時尚設計，簡單高雅，提升居家生活品質。

優惠價 **1,980 元起**[我要訂閱](#)

熱門快訊

3個關鍵數字，打造萬用退休理財法則！

VR/AR國家隊儼然成形，驚艷全世界

世界名廚江振誠 讓台灣食育向上開花

《智慧新農業論壇》循環永續，科技創新

投資軟實力，遠比買軍火更迫切

《會員獨享》眾多論壇 好康報你知

這裡也有遠見



免費下載「遠見每日報」APP

Available on the
Google playAvailable on the
App Store

立即訂閱「遠見隨身讀」APP

Available on the
Google playAvailable on the
App Store

遠見電子報訂閱

訂閱電子報請輸入E-mail

確定

[0417](#) 旅行注意！全球對旅客最危險的10大...[0413](#) 人類史上最大的失業潮即將來襲，身在...[0410](#) 你不知道的北韓：一個百姓被蒙在鼓裡...[0406](#) 面對台灣禽流感的場面，撲殺已成為台...[0330](#) 你，VR/AR了嗎？[主打活動](#)

more

透過這些弊案，不僅讓大眾對企業倫理產生關注，也影響政府法規與企管研究的制訂方向。如2001年底安隆案發生，半年後美國參議院便全票通過「沙賓法案」，加強公司治理及會計作業的監督功能。

靠法規 止不住企業鑽漏洞

不過，用法規來補破網，終非遏止企業歪風的長久之計。如國際知名企管大師梭羅（Lester Thurow）便悲觀地認為，「企業弊端是資本主義下的常態；而不是異數！」

孫震更形容，「這就好像一位將軍，老是在打上一次的戰役。」倘若企業家沒有內在的倫理觀，只靠外在法律壓力來約束，終究是「道高一尺、魔高一丈」，防不勝防。

去年底引爆的華爾街金融風暴，更是企業倫理敗壞的極致案例，不僅投資人慘賠，更使許多百年企業倒地，但許多主事者卻受「黃金降落傘」條款的保護，逍遙法外，令憤怒的大眾莫可奈何。

如哲學家康德所言，「當自私進入心中，你就再也不能辨別倫理了！」許多企業弊案中，背後操盤的常是資歷顯赫的專業經理人，在利字當頭下斷然地犧牲公眾利益。

重倫理 兼顧社會及經濟利益

什麼是企業倫理？其實就是將基本的倫理觀放入企業經營。

孫震解釋，談企業倫理之前，必須先瞭解一般的倫理概念，「倫理並不複雜，就是人與人相處該遵守的原則。」透過倫理，才能把散漫的個人組成社會，讓大家分工合作，接受一些共同原則，以獲取整體最大利益、改善生活。

「所以倫理不僅是『自利』的延伸；也是『利他』的擴充！」孫震強調，有了倫理，才能把人從「生物人」變成「社會人」與「文化人」！

進一步講到倫理的兩個層次，首先是對待他人的基本義務「公平」，使自己不致侵犯他人利益，其次是「仁慈」，當行有餘力時再幫助他人。

這些基本原則，放到企業經營層面同樣可行。企業倫理、經濟效益、與公眾利益三者，其實是可完美結合的。孫震強調，「好的倫理，就是好的經營，也是好的生意！」古諺「貿易不欺三尺童，公平義取天下財」，意即如此。

因此，企業應該把「倫理」看成競爭力，「短期內，有倫理或許占不到便宜，但長期來看，沒有人會因倫理敗壞而占到便宜！」如此一來，講倫理不再是唱高調，而是經營者必須擁有的策略思維。

冠德建設董事長 馬玉山

祕訣1) 從產品設計面加強

接著上台的馬玉山，創立冠德建設甫滿30年，他不僅有充沛的建築業資歷，更曾從軍10年，也在水泥業打滾過，直到45歲才毅然創業。

除了多采多姿的人生歷練，馬玉山旺盛的求知欲也廣為人知。1999年投考台大EMBA商研所時，當時不僅以65歲之齡創下最老台大研究生的紀錄，求學三年間他從未缺席過一堂課，甚至因此錯過總統的飯局。

馬玉山發現，過去大家認為企業只需生產，無須負起後續責任，因而引發一連串不良商品與消費訴訟，「這些風潮，讓企業有很大的覺醒。」直至近年CSR風潮席捲全球，國際策略大師波特便指出，企業應將CSR概念融入日常運作與營運規劃，並考慮社會觀點。這番話對冠德推動CSR產生了深遠影響。

對此，身處建築業的冠德便從產品設計、顧客服務、生產管理、公益回饋等四方面著手，將CSR融入營運環節中。



- 【公佈得獎名單】健康好料理活動
- 【變調的水果王國？】專題網站

遠見CSR

more



文章排行

- 1 李開復：缺乏人才、市場，台灣恐難立足 ...
- 2 江振誠往下扎根 讓台灣食育向上開花
- 3 勞退帳戶每年分紅 賺多少自己查得到！
- 4 沒了董狐筆，誰來維持公義？
- 5 75%民眾對工時縮短無感 赴大陸比新南...
- 6 亞洲唯一獲利體驗館 單月營收衝破500萬
- 7 台灣真頭大 每年少了8500億投資額
- 8 我想我會選擇溫暖
- 9 內容不能白吃午餐，知識一定要能付費
- 10 郭宗杰：AI是未來主戰場，年輕人應該...

遠見社群

more

首先在產品設計面，馬玉山指出，「我們要把知識列為標準配備，打造人文書香社區，」兩年來，冠德陸續為推出的建案打造社區圖書館，提供住戶家庭藏書櫃，不僅讓書香成為冠德的產品特色，更為冰冷生硬的住宅社區，注入了濃郁的書香。

不久前，由台北市政府評選出的2008年優質社區第1名，便由「冠德領袖」奪冠。

祕訣2）與顧客維持長久關係

再來，冠德也率先對住戶提供永久售後服務的承諾，是國內唯一引進CRM（顧客關係管理）系統的營建業，除統整過去30年累積的客戶資料庫，還能做到一小時立即回覆客訴的服務品質。

馬玉山舉例，過去建商跟客戶多半只有銷售時的短暫關係，出售後便鮮少互動，「很多建設公司都不太重視自己的credit（信用），房子交代完之後，跑都來不及！」他打趣說道。

但多年前921地震爆發後，冠德便動員全公司與旗下各社區聯繫，替住戶進行免費安檢與修繕服務。馬玉山表示，「當政府將抗震力標準提升到五級時，我們便主動將產品的要求提升到六級，以保障住戶安全。」公司還曾為完工11年的「超級市民」社區，解決地下室漏水的問題，並要求廠商延長5年的保固。

此外，冠德也極力改善施工時帶給周遭鄰里的困擾，落實工地美化與環保，如推出綠色圍籬改善都市景觀，並持續強化勞工安全與衛生宣導。馬玉山指著簡報檔案照片工地內的裸露鋼筋說，「像這些還沒灌漿的鋼筋，都必須先包覆起來，不然人是會碰傷的。」

除了營運講求倫理，冠德也在行有餘力後回饋社會，近年陸續響應「我的一畝田」農地認養、贊助台灣生態工法發展基金會、舉辦耶誕公益點燈等活動。

孫震觀察，過去的社會典範人物，多半是政治領袖、師長或地方仕紳，但到了現代社會，企業也需扮演倫理標竿的角色，「尤其是位尊而多金的成功企業家，更是大眾模仿的典範。」不僅個人言行動見觀瞻，對下一代更有教化作用。

1981年與李國鼎推動「第六倫」（群己倫）時，孫震當時是為聯繫現代人愈來愈冷漠的倫理觀，「但推了10年之後，我們發現找不到支撐點。」不久他轉為研究企業倫理，希望透過掌握經濟能量的產業界發揮正面力量。「推企業倫理會有支撐點，因為如果企業不講倫理，不可能永續經營下去！」

會後Q&A

高希均問（以下簡稱問）：兩位都是台大校友，對於台大學生有什麼期待？

孫震答：台大從我念書時一直到現在為止，都能吸引到全國最優秀的老師與學生，大家也對他們有很高期待。

所以身為台大人要有很大責任感，一輩子不能鬆懈下來！我到台灣從高二念到博士，中間沒有缺過一堂課，我覺得那是做學生最基本的責任。

馬玉山（以下簡稱馬）答：誠如孫校長所講，台大人要對社會有責任，但我覺得更重要的是，不是光聰明就可以，還必須不斷用功，才能變成真正的人才，不辜負社會的期許。

像台大的巫和懋教授，是國內對於賽局理論的權威，當初他離開到北大教書時，我們替他辦了個送別派對。

他透露以前他念台大時，早晨圖書館還沒開燈前，大家就已經在路燈下念書了，那個時候的台大生是如此用功，但現在這種情境已經不容易看到了。而北大、清華的學生，卻跟早年的台大學生一樣努力，因此讓他決定到對岸教書。

問：馬董事長在住宅區裡投資這麼多圖書館，覺得發揮的效益值得嗎？

馬：我想關鍵不在於豪宅或非豪宅，而是如何推出顧客真正想要的好住宅。

在住宅裡建圖書館，的確讓我們獲得很好的反應，即便常有管委會反映書常常掉，詢問書櫃要不要加鎖？但我們都建議最好不要，重要的是隨時有書讓大家念。只要三房以上的住宅，我們都希望住戶能蓋間書房，由冠德與《遠見》、天下文化合作，送客戶三年份的書，讓他們養成閱讀習慣。

不久前，立法院長王金平帶了一團大陸來賓來我們信義區的建案，當場就有位同業跟我說，回去後也要在北京推廣這樣的建案。

如果您喜歡這篇文章，請幫我們按個讚

0

0

回應

文章收藏



其他人正在看/



消費者再進化

Chaiwan · 互補打造平方綜效

台北愛樂樂團 結合流行創造新樂迷

文創加身就能聚財 你是否就差文創這一味？

想要產值五年達6800億 4C少不了2C

從起床到就寢，隨時分享

您也可能喜歡這些文章