

中图分类号: F270 文献标识码: A 文章编号: 1001-4950(2002)05-0013-06

利益相关者的界定方法述评

贾生华 陈宏辉

(浙江大学 管理学院, 浙江 杭州 310027)

摘 要: 利益相关者理论认为, 企业不仅要为股东服务, 而且还要为众多的利益相关者服务, 但如何界定利益相关者是整个利益相关者理论研究的起点, 也是一个困扰西方经济学家的难题。本文梳理了从上个世纪 60 年代以来西方学者对利益相关者界定问题的探索过程, 重点评析了 90 年代中期以后米切尔“多维细分法”的理论研究成果和实际应用。我们认为, 对众多的利益相关者并不需要“等量齐观”, 而“分类治理”才是企业保持持续发展的必然选择。

关键词: 利益相关者; 界定; 分类治理

利益相关者理论(Stakeholder Theory)是 20 世纪 60 年代左右, 在美国、英国等长期奉行外部控制型公司治理模式的国家中逐步发展起来的, 其影响日渐扩大。与传统的股东至上主义的主要区别在于, 该理论认为任何一个公司的发展都离不开各种利益相关者的投入或参与, 比如股东、债权人、雇员、消费者、供应商等。从这个意义上讲, 企业可看作是“一种治理和管理专业化投资的制度安排”(Blair, 1995), 它理所当然地要为利益相关者服务, 而股东只是其中之一罢了。在潘罗斯、安索夫等进行了开创性的研究后, 弗里曼、布莱尔、多劳逊、米切尔等学者致力于完善利益相关者理论的整体框架和实际应用, 并取得了丰硕的成果。

然而, 利益相关者理论遇到的最大问题是怎样界定, 究竟谁是企业的利益相关者。如果利益相关者本身都界定不清, 那么就无法开展基于利益相关者共同参与的公司治理了(杨瑞龙, 2000)。本文梳理了从上个世纪 60 年代以来, 西方学者对利益相关者界定问题的探索过程, 重点评析了 20 世纪 90 年代中期以后“多维细分法”的研究成果, 尤其是“评分法”的研究结论和实际应用。

一、利益相关者界定的早期探索

据考证,《牛津词典》记载的利益相关者一词最早出现于 1708 年, 它表示人们在某一项活动或某企业中“下注”(have a stake), 在活动进行或企业运营的过程中抽头或赔本

收稿日期: 2002-03-15

作者简介: 贾生华(1962-), 男, 浙江大学管理学院教授、博士生导师; 陈宏辉(1971-), 男, 浙江大学管理学院博士生。

(Clark, 1998)。事实上,第一次提出公司应该为利益相关者服务的想法可以追溯到 1929 年,通用电器公司的一位经理的就职演说(刘俊海,1999)。潘罗斯被认为是“企业利益相关者理论的先行者”(Pitelis, 1998),她在 1959 年出版的《企业成长理论》一书中提出了“企业是人力资产和人际关系的集合”的观念,从而构建了利益相关者理论的“知识基础”(Penrose, 1959)。

然而,西方学者真正给出利益相关者的定义则是上世纪 60 年代以后的事。1963 年,美国上演了一出名叫“股东”(Shareholder)的戏。斯坦福研究院的一些学者受此启发,利用另外一个与之对应的词“利益相关者”(stakeholder)来表示与企业有密切关系的所有人。他们给出的利益相关者的定义是:对企业来说存在这样一些利益群体,如果没有他们的支持,企业就无法生存(Clark, 1998)。这个定义对于利益相关者界定的依据是某一群体对于企业的生存是否具有重要影响。虽然这种界定方法是从非常狭义的角度来看待利益相关者的,但是它毕竟使人们认识到,企业存在的目的并非仅为股东服务,在企业的周围还存在许多关乎企业生存的利益群体。

安索夫是最早正式使用“利益相关者”一词的经济学家,他认为“要制定理想的企业目标,必须综合平衡考虑企业的诸多利益相关者之间相互冲突的索取权,他们可能包括管理人员、工人、股东、供应商以及顾客”(Ansoff, 1965)。在 20 世纪 70 年代,利益相关者理论开始逐步被西方企业接受,经济学家蒂尔曾经这样描述利益相关者理论的影响:“我们原本只是认为利益相关者的观点会作为外因影响公司的战略决策和管理过程……但变化已经表明我们今天正从利益相关者影响(Stakeholder influence)迈向利益相关者参与(Stakeholder participation)”(Dill, 1975)。随后美国宾夕法尼亚的沃顿学院(Wharton School)于 1977 年开设了利益相关者管理课程,旨在将利益相关者的概念应用于企业战略管理,并逐步形成了一个较为完善的分析框架。

二、20 世纪 80 年代以后对于利益相关者的界定

进入 20 世纪 80 年代以后,随着经济全球化的发展以及企业间竞争的日趋激烈,人们逐渐认识到经济学家早期从“是否影响企业生存”的角度界定利益相关者的方法有很大的局限性。1984 年,美国经济学家弗里曼给出了一个广义的利益相关者定义。他认为,利益相关者是“那些能够影响企业目标实现,或者能够被企业实现目标的过程影响的任何个人和群体”(Freeman, 1984)。这个定义不仅将影响企业目标的个人和群体也视为利益相关者,同时还将受企业目标实现过程中所采取的行动影响的个人和群体看作利益相关者,正式将当地社区、政府部门、环境保护主义者等实体纳入利益相关者管理的研究范畴,大大扩展了利益相关者的内涵。弗里曼的观点与当时西方国家正在兴起的企业社会责任(Corporate Social Responsibility)的观点不谋而合,受到许多经济学家的赞同,并成为了 20 世纪 80 年后期、90 年代初期关于利益相关者界定的一个标准范式。

然而,经济学家们发现采用弗里曼的界定方法,在进行利益相关者理论的实证研究和应用推广时几乎寸步难行,将所有广义的利益相关者看成一个整体进行研究也无法得出令人信服的结论。为此,美国经济学家马科思·克拉克逊于 1993 年,在加拿大多伦多大学专门组织了关于利益相关者管理问题的国际学术会议,会议论文收录于《管理学会评论》(Academy of Management Review)杂志 1995 年第一期关于利益相关者理论的专刊上。与会学者普遍赞同这样的观点,即“企业的目标是为其所有利益相关者创造财富和价值,……企业是由利益相关者组

成的系统,它与给企业活动提供法律和市场基础的社会大系统一起运作”(Clarkson, 1994)。与此同时,经济学家们普遍认识到,企业的生存和繁荣离不开利益相关者的支持,但利益相关者可以从多个角度进行细分,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。90年代中期,“多维细分法”在利益相关者界定中逐渐成为了最常用的分析工具。

例如,查克汉姆按照相关群体与企业是否存在交易性合同关系,将利益相关者分为契约型利益相关者(Contractual Stakeholders)和公众型利益相关者(Community Stakeholders)。前者包括股东、雇员、顾客、分销商、供应商、贷款人;后者包括全体消费者、监管者、政府部门、压力集团、媒体、当地社区(Charkham, 1992)。克拉克逊提出了两种有代表性的分类方法:(1)根据相关群体在企业经营活动中承担的风险种类,可以将利益相关者分为自愿利益相关者(Voluntary Stakeholders)和非自愿利益相关者(Involuntary Stakeholders):前者是指在企业中主动进行物质资本或人力资本投资的个人或群体,他们自愿承担企业经营活动给自己带来的风险;后者是指由于企业活动而被动地承担了风险的个人或群体。换言之,克拉克逊认为,利益相关者就是“在企业中承担了某种形式的风险的个人或群体”(Clarkson, 1994)。(2)根据相关者群体与企业联系的紧密性,可以将利益相关者分为:首要的利益相关者(Primary Stakeholders)和次要的利益相关者(Secondary Stakeholders)。前者是指这样一些个人:群体和倘若没有他们连续参与,公司就不可能持续生存,包括股东、投资者、雇员、顾客、供应商等;后者是指这样一些个人和群体:他们间接地影响企业的运作或者受到企业运作的间接影响,但他们并不与企业交易,对企业的生存也没有根本性的作用,比如媒体和众多的特定利益集团(Clarkson, 1995)。

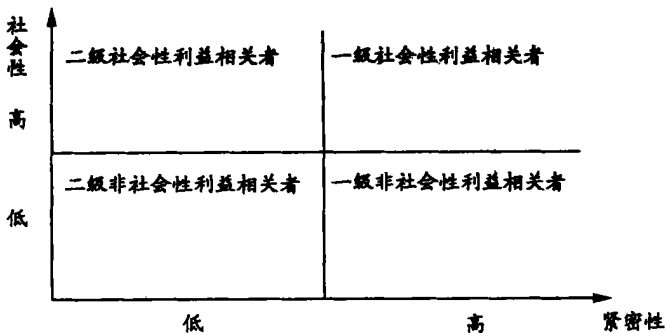


图1 威勒对于企业利益相关者的界定

随后,威勒将社会性维度引入到利益相关者的界定中。他认为,有些利益相关者是有社会性的,即他们与企业的关系直接通过人的参与而形成;有些利益相关者却不具有社会性,即他们并不是通过“实际存在的具体人”和企业发生联系的,比如自然环境、人类后代、非人物种等(wheeler, 1998)。结合克拉克逊提出的紧密性维度,威勒将所有的利益相关者分为以下四种:(1)首要的社会性利益相关者,他们与企业有直接的关系,并且有人的参加,如顾客、投资者、雇员、当地社区、供应商、其他商业合伙人等。(2)次要的社会性利益相关者,他们通过社会性活动与企业形成间接联系,如居民团体、相关企业、众多的利益集团等。(3)首要的非社会利益相关者,他们对企业有直接的影响,但不与具体的人发生联系,如自然环境,人类后代等。(4)次要的非社会性利益相关者,他们对企业有间接的影响,也不包括与人的联系,如非人物种等。威勒利用这两个维度对利益相关者界定的结果如图1所示。

三、米切尔的评分法及其应用

毋庸置疑,上述从多个维度来细分利益相关者的思路大大深化了人们对企业利益相关者的认识。然而,这些界定方法普遍的缺陷是缺乏可操作性,仍然停留在学院式的研究上,从而制约了利益相关者理论的实际运用。美国学者米切尔曾经详细研究了利益相关者理论产生和发展的历史,归纳了27种有代表性的利益相关者定义,并提出了一种评分法(Score based Approach)以界定利益相关者。

米切尔明确指出,有两个问题居于利益相关者理论的核心:一是利益相关者的认定(Stakeholder Identification),即谁是企业的利益相关者;二是利益相关者的特征(Stakeholder Salience),即管理层依据什么来给予特定群体以关注(Mitchell, 1997)。由此可以从三个属性上对可能的利益相关者进行评分,然后根据分值的高低确定某一个人或者群体是不是企业的利益相关者,是哪一类型的利益相关者。这三个属性是:(1)合法性(Legitimacy),即某一群体是否被赋有法律和道义上的或者特定的对于企业的索取权;(2)权力性(Power),即某一群体是否拥有影响企业决策的地位、能力和相应的手段;(3)紧急性(Urgency),即某一群体的要求能否立即引起企业管理层的关注。

米切尔认为,要成为一个企业的利益相关者,至少要符合以上一条属性,即要么就是对企业拥有合法的索取权,要么能够紧急地引起企业管理层关注,要么能够对企业决策施加压力,否则不能成为企业的利益相关者。根据企业的具体情况,对上述三个特性进行评分后,企业的利益相关者又可以被细分为以下三类:(1)确定型利益相关者(Definitive Stakeholders),他们同时拥有对企业问题的合法性、权力性和紧急性。为了企业的生存和发展,企业管理层必须十分关注他们的愿望和要求,并设法加以满足。典型的确定型利益相关者包括股东、雇员和顾客。(2)预期型利益相关者(Expectant Stakeholders),他们与企业保持较密切的联系,拥有上述三项属性中的两项。这种利益相关者又分为以下三种情况:第一,同时拥有合法性和权力性的群体,他们希望受到管理层的关注,也往往能够达到目的,在有些情况下还会正式地参与到企业决策过程中。这些群体可能包括投资者、雇员和政府部门。第二,对企业拥有合法性和紧急性的群体,但却没有相应的权力来实施他们的要求。这种群体要想达到目的,需要赢得另外的更强有力的利益相关者的拥护,或者寄希望于管理层的善行。他们通常采取的办法是结盟、参与政治活动、唤醒管理层的良知等。第三,对企业拥有紧急性和权力性,但没有合法性的群体。这种人对企业而言是非常危险的,他们常常通过暴力来满足他们的要求。比如,在矛盾激化时不满意的员工会发动鲁莽的罢工,环境主义者采取示威游行等抗议的行动,政治和宗教极端主义者甚至还会发起恐怖主义活动。(3)潜在的利益相关者(Latent Stakeholders),是指只拥有合法性、权力性、紧急性三项特性中一项的群体。只拥有合法性但缺乏权力性和紧急性的群体,随企业的运作情况而决定是否发挥其利益相关者的作用。只有权力性但没有合法性和紧急性的群体,处于一种蛰伏状态(Dormant Status),当他们实际使用权力,或者是威胁将要使用这种权力时被激活成一个值得关注的利益相关者。只拥有紧急性,但缺乏合法性和权力性的群体,在米切尔看来就像是“在管理者耳边嗡嗡作响的蚊子,令人烦躁但不危险,麻烦不断但无须太多关注。”除非他们能够展现出其要求具有一定的合法性,或者获得了某种权力,否则管理层并不需要,也很少有积极性去关注他们。

需要特别指出的是,米切尔关于利益相关者分类的模型是动态的:即任何一个人或者群

体获得或失去某些属性后,就会从一种形态转化为另一种形态。比如说某一预期型利益相关者已经拥有了对企业的合法性和权力性,如果政治或经济环境的变化使他们的要求显得更加紧迫,那么他们就会转化成为确定型利益相关者。正如米切尔自己指出的那样,其模型给我们的重要启示在于以下两个方面:第一,一个群体是否拥有合法性并不是管理层应该关注他们的唯一原因,也不是确认一个群体是否是利益相关者的唯一属性。企业管理层在界定利益相关者时还需要考虑在企业所处的环境中拥有某种权力的人,以及那些要求需要紧急满足的人。第二,利益相关者的状态并不具有“固定的特性”(Fixed Property)。政治力量的运用、各种联盟的建立、社会经济条件的改变都有可能使利益相关者从各种状态下发生变化。

表 1 渔业企业管理中的利益相关者界定(以挪威为例)

利益相关者	紧迫性	权力	合法性
确定的利益相关者			
捕鱼者	高	高	高
鱼肉加工者	高	高	高
行政部门	高	高	高
强制性机构	高	高	高
渔业科学家	高	中	高
操作员工	高	中	高
预期的利益相关者			
本土居民	高	低→递增	高
环境保护集团	中→递增	中→递增	低→递增
当地社区	中	低	高
潜在的利益相关者			
市民	低→递增	低	低→递增
媒体	低→递增	低→递增	低
市政当局	低→递增	中	低→递增
后代	低	低	高
银行	低	高	低
消费者	低	低→递增	低→递增
设备供应商	低	高	中
旅游产业	低	中	低
钓鱼运动员	低	低	低→递增

资源来源: Knut H. M. and Svein J.. From User groups to Stakeholders? The Public Interest in Fisheries Management. Marine Policy, 2001, 25(4) : 281- 292.

米切尔评分法的提出大大改善了利益相关者界定的可操作性,极大地推动了利益相关者理论的推广应用,并逐步成为利益相关者界定和分类的最常用的方法,许多学者结合所研究企业的具体情况,利用这种方法给企业的相关群体评分,为企业的管理决策提供参考依据。如美国学者萨耶实证研究了非赢利组织中利益相关者的界定和具体的参与途径(Thayer, 2001),澳大利亚学者迈克尔对比研究了美国和澳大利亚的营销人员对绿色新产品开发中如何界定利益相关者的不同看法(Michael, 1998)、挪威学者科鲁特详细研究了挪威渔业企业对利益相关者

的界定方法(Knut, 2001)。表 1 列举了科鲁特的研究结果。

科鲁特的研究表明, 挪威渔业企业的许多利益相关者都处于一种动态变化中。在企业内外部环境发生变化后, 市民、消费者、媒体等利益相关者可能会跃升为预期利益相关者, 而本地居民、环境保护集团也可能成为确定的利益相关者。企业管理层只有清楚地了解不同利益相关者的特征, 并充分把握他们的当前状态和发展趋势后, 才能制定和实施相应的战略, 以确保企业的持续发展。

四、简要的结论与启示

许多对利益相关者理论的批评就是认为利益相关者难以界定, 从而难以应用于企业实践。本文的研究表明, 西方学者对于利益相关者的界定实际上是经历了一个“窄定义—宽认识—多维细分—属性评分”的过程: 上个世纪 60 年代至 70 年代是利益相关者理论的初创期, 对于利益相关者的定义是狭隘的; 80 年代至 90 年代初期, 对利益相关者从广义上认识后, 迅速兴起了对利益相关者的细分热潮; 90 年代中期以后, 量化的评分法大大促进了利益相关者的界定工作, 也使利益相关者理论具有了很强的可操作性。

采取科学的方法对企业的利益相关者进行界定是利益相关者理论研究的起点。我国对于利益相关者理论的研究还处于刚刚起步阶段, 我们需要充分借鉴西方学者对利益相关者界定的方法, 结合我国实际开展相关的研究。利益相关者的界定方法给我国企业界最大的启示就是: 企业决不是只为股东而生存的, 诸多相关者受企业决策的影响, 也会影响企业的决策。同时, 对这些利益相关者并不需要“等量齐观”, 在科学界定的基础上对不同的利益相关者进行“分类治理”是企业保持持续发展的必然选择。

参考文献:

- [1] Blair M. M. and Stout L. A. . Response to Peter C. Kostant's Exit, Voice and Loyalty in the Course of Corporate Governance and Counsel's Changing role[J]. Journal of Socio Economics, 1999, 28(3): 251- 253.
- [2]Knut H. M. and Svein J. . From User groups to Stakeholders? The Public Interest in Fisheries Management[J]. Marine Policy, 2001, 25(4): 281- 292.
- [3]Michael J. P. and Jacquelyn A. O. . Exploratory Examination of Whether Marketers Include Stakeholders in the Green New Product Development Process[J]. Journal of Cleaner Production, 1998, 6(3- 4): 269- 275.
- [4]Mitchell. A. and Wood. Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts [J]. The Academy of Management Review, 1997, 22(4): 853- 886.
- [5]Thayer C. E. and Fine A. H. . Evaluation and Outcome Measurement in the Non Profit Sector: Stakeholder Participation[J] . Evaluation and Program Planning, 2001, 24(1): 103- 108.
- [6]Wheeler D. and Maria S. . Including the Stakeholders: The Business Code[J] . Long Range Planning, 1998, 31(2): 201- 210.