

利益相关者满意度测评模型及实证研究 ——基于公司治理视角

李金兵¹, 韩玉启¹, 孟 文^{1,2}

(1. 南京理工大学 经济管理学院, 南京 210094; 2. 南京徐工汽车制造有限公司, 南京 210012)

摘 要:本文在公司治理的视角下,结合利益相关者和满意度的定义,拟定了利益相关者满意度的定义;在分析利益相关者需求的基础上,构建了利益相关者满意度测评模型,并通过模糊综合评价法对模型体系进行了量化分析。最后,结合实证对该测评模型进行了应用性研究。

关键词:公司治理;利益相关者满意度;测评模型

中图分类号:F270 **文献标识码:**A **文章编号:**1002-980X(2009)03-0108-05

在公司治理的视角下,利益相关者理论主张在多元化的社会中寻找一种普遍的利益均衡。如今,利益相关者问题已经成为现有公司治理框架不可或缺的一部分^[1]。以 Blair 为代表的学者们的研究贡献不断充实和完善利益相关者共同治理理论^[2]。但是目前研究的成果大多集中在利益相关者的定义与分类上,就利益相关者需求实证与量化的研究比较罕见,特别是利益相关者满意度及满意度指标与测评研究几乎是空白。公司治理评价体系中缺乏利益相关者满意度的指标显然不利于整体治理绩效的提高,不利于公司重视和解决利益相关者问题。笔者尝试在公司治理的视角下,结合利益相关者理论与利益相关者满意度的定义,构建利益相关者满意度测评体系模型,并通过实例对该模型进行应用研究,期望能够对利益相关者在公司治理过程中的实际操作起到一定的指导作用。

1 利益相关者满意度的界定

公司治理中考虑利益相关者的利益,鼓励利益相关者的适当参与,已经成为广泛接受的观点^[3]。国内学者贾生华、陈宏志提出,利益相关者是指那些在企业中进行了一定的专用性投资并承担了一定风险的个体和群体,其活动能够影响甚至改变企业目标的实现,或者受到企业实现其目标过程的影响^[4]。此概念既强调专用性投资,又强调利益相关者与企业的相关性,具有一定的代表性。满意度在通常意义上是指行为主体在对一个产品或服务的感知效果(或结果)与其期望值相比较后所形成的愉悦或失望

的感觉状态^[5]。在公司治理视角下,结合利益相关者理论与满意度的定义,本文拟定利益相关者满意度(stakeholder satisfaction degree, SSD)的定义如下:承担了一定风险的利益相关者,在参与公司治理、进行专用性资源投资和与企业相互影响的过程中,感知效果(或结果)与期望值比较后形成的愉悦或失望的感觉情感体验程度。这里的利益相关者满意度是一个相对的概念,是指利益相关者期望值与最终实际值之间的匹配程度,利益相关者在公司治理过程中参与程度越高,利益相关者满意度越高。

2 公司治理中利益相关者满意的必要性

现代管理学中的企业是一种能够做出理性决策的类人化的组织。多纳德逊和邓非认为,企业中显性契约和隐性契约的组合就是综合性社会契约,综合性社会契约是利益相关者利益要求的根源^[6]。杨瑞龙与周业安认为,“企业治理结构本质上是关于企业所有权分配的合约,其核心问题是,通过选择恰当的契约安排来实现剩余索取权和控制权的对应,以确保企业的决策效率”^[7]。关注利益相关者的利益要求,不仅是企业实现经济利益的手段和工具,更是企业的社会伦理责任。联合国经济合作与发展组织(OECD)制定的《公司治理准则》(2004 版)对公司治理做了广义的诠释,即从单纯关注公司内部权力授予、监控与制约转变为注重公司内外的各种利益相关因素的协调,从倾向于公司高层的权、责、利安排转向向企业员工和债权人等原来被忽略的利益相关者倾斜。我国证监会和原国家经贸委在 2002 年

收稿日期:2009-01-05

作者简介:李金兵(1976—),男,江苏扬州人,南京理工大学经济管理学院管理科学与工程专业博士研究生,管理咨询师,主要研究方向:企业利益相关者治理、企业社会责任与企业可持续发展;韩玉启(1955—),男,南京理工大学经济管理学院教授、博士生导师,主要研究方向:企业管理理论与方法、计算机集成制造系统;孟文(1969—),男,江苏徐州人,南京理工大学经济管理学院管理科学与工程专业博士研究生,南京徐工汽车有限公司副总经理,主要研究方向:市场销售、营销渠道管理。

初出台的《上市公司治理准则》中,对利益相关者在公司治理中的地位、作用和权力等方面做了框架性的规范。从制度层面充分考虑利益相关者指标,对于客观、全面地评价公司治理状况非常必要。

公司治理视角下利益相关者治理结构的特点是,不仅要使利益相关者适度参与公司治理,而且还要协调各利益相关者之间的关系。公司治理应充分满足利益相关者的知情权和建议权,充分满足综合性社会契约中利益相关者的各种显性和隐性利益要求,同时充分主动接受利益相关者团队监督。只有利益相关者满意,他们才会从不同的角度对公司治理实施不同程度的良性控制和正面影响。而公司的竞争力大小和最终能否成功,也取决于满意度高的利益相关者对公司的共同正面作用和努力。

3 公司治理与利益相关者满意度测评模型

3.1 利益相关者满意度评价指标的设计

利益相关者满意度指标是指用以测量利益相关者满意程度的一组被结构化的因素。指标体系尝试在利益相关者满意度评价方面做出探索与研究,尝试借助相对明确、量化的指标来测量作为重要利益相关者的股东、债权人、供应商、消费者、管理人员、员工、政府、社区与分销商^[8]对公司治理状况的影响。在遵守指标体系的科学性、现实性、可操作性、可比性、简明性、综合性等构建原则的基础上,本文建立了如表 1 所示的利益相关者满意度评价指标体系^[9]。

表 1 利益相关者满意度评价指标

一层指标	二层指标	一层指标	二层指标	一层指标	二层指标
股东	投资回报率	员工	劳动报酬与福利	消费者	产品满足需求与偏好
	风险		劳动强度		产品安全与质量
	信息透明度		工作环境与安全		产品性价比
	净资产保值增值率		积累工作经验培育人力资本		售后服务
	企业良好的形象		企业能长期生存和发展		对消费者忠诚度
	企业能长期生存和发展		培训与晋升机会		企业能长期生存和发展
	员工的忠诚度		企业决策能公正		企业的社区环境责任度
政府	资源利用率	管理人员	适当参与公司管理	社区	提升社区品质
	持续税收		归宿幸福荣誉感		改善社区经济状况
	劳动就业贡献		企业认同度		企业能长期生存与发展
	劳动生产率		福利薪水与激励		社区共建度
	法律法规执行度		能提升人力资本与晋升空间	供应商	付款效率
	社会责任感		组织气氛和企业形象		利润率
	企业能长期生存和发展		企业能长期生存和发展		稳定需求
债权人	利息率	分销商	个性化需求		企业能长期生存和发展
	风险		产品性价比	合作效率	
	流动比率		投资回报率		
	管理参与度		企业能长期生存和发展		
	企业能长期生存和发展		合作效率		

1) 股东。股东投入的资本金是企业资产初始的重要来源,股东既是企业最终利润的拥有者,也是企业风险的终极承担者。股东投入的回报随着企业经营的风险变化存在较大不确定性,一旦感觉没法驾驭风险或投资回报率与净资产保值增值率低于预期,股东就会对企业的发展失去兴趣,企业就无法获取再投资的机会。股东满意度评价指标包括:风险、投资回报率、净资产保值增值率、信息透明度、企业良好的形象、企业能长期生存和发展、员工的忠诚度。

2) 管理人员。管理人员负责制定组织的目标、战略,监督协调掌握组织的大政方针并评价整个组织的绩效,贯彻执行组织制定的重大决策,监督和协调基层系统运作的工作,直接指挥和监督现场作业活动,保证各项任务的有效完成。管理人员满意度

评价指标综合后主要包括:企业认同度、福利薪水与激励、能提升人力资本与晋升空间、组织气氛和企业形象、企业能长期生存和发展、个性化需求。

3) 债权人。外部融资是企业需求资金的一个重要渠道,债权人与企业的关系非常紧密。企业的债权人主要为银行等金融机构,他们关注的是所投资金的风险及还贷的时效性。债权人满意度评价指标主要有:利息率、风险、流动比率、管理参与度、企业能长期生存和发展。

4) 消费者。一个企业的产品只有实现消费者利益最大化才会赢得消费者满意度,只有赢得消费者满意度,产品的市场份额才会不断上升,企业才有可能实现可持续发展。消费者满意度评价指标包括:产品满足需求与偏好、产品安全与质量、产品性价

比、售后服务、对消费者忠诚度、企业能长期生存和发展。

5) 员工。企业通过员工向市场提供其产品和服务,满足消费者的需要,并最终为企业所有者创造价值。企业需要拥有忠诚度高、训练有素的员工队伍,才有可能向客户提供高质量的产品或服务。员工满意度评价指标包括:劳动报酬与福利、工作环境与安全、劳动强度、积累工作经验培育人力资本、企业能长期生存和发展、培训与晋升机会、企业决策能公正、适当参与公司管理、归宿幸福荣誉感。

6) 政府。政府为企业创造适应的环境,提供制度和资源,企业则为政府提供税收和政绩。政府满意度评价指标主要包括:资源利用率、持续税收、劳动就业贡献、劳动生产率、法律法规执行度、社会责任感、企业能长期生存和发展。

7) 供应商。供应商需要下游企业购买自己的产品从而获得利润,下游企业则需要上游供应商提供充足的原材料从而生产出市场所需要的产品。供应商满意度高将有助于提高企业的核心竞争力,其满意度评价指标主要包括:付款效率、利润率、稳定需求、企业能长期生存和发展、合作效率。

8) 分销商。分销商需要企业提供充足的产品来供应市场需求从而获得销售利润,企业则需要通过分销商的销售渠道迅速把产品销售到消费者手中,并根据反馈的消费者的需求与建议及时对产品改进与升级换代。分销商的高满意度有利于企业的产品迅速销售并及时获悉消费者的需求与建议,其满意度评价指标包括:产品性价比、投资回报率、企业能长期生存和发展、合作效率。

9) 社区。社区是企业所处的一定区域,既是企业存在的自然根基,也是企业发展的社会根基。长期以来,企业往往对社区满意度不够关注,从而陷入莫名其妙的困境,造成原本可以避免的损失。社区满意度评价指标包括:企业的社区环境责任度、提升社区品质、改善社区经济状况、企业能长期生存与发展、社区共建度。

3.2 模糊综合评价法

利益相关者满意状态是一种具有模糊性的心理体验,而且利益相关者满意度的诸多影响因素也具有模糊性,在此可运用模糊综合评价法对其评价。模糊综合评价法是对受多种因素影响的事物做出全面评价的一种十分有效的多因素决策方法^[10]。模糊综合评价的基本思想是利用模糊线性变换原理和最大隶属度原则,考虑与被评价目标相关的各个因素,先从最低级层次的各个因素进行综合评价,再逐级向上,直到最高的目标层,得出最终的评价结果。

运用模糊综合评价可以满足利益相关者满意度多指标、多层次分析的需要。结合利益相关者满意度分析的目标和要求,具体步骤如下:

1) 建立利益相关者满意度分析的评价因素集 $U = \{U_1, U_2, \dots, U_n\}$, 满足 $\sum_i U_i = U, U_i \cap U_j = \Phi$, 再对 U_i 进行划分, $U_i = \{U_{i1}, U_{i2}, \dots, U_{ij}, \dots, U_{im}\}$ 。

2) 通过专家评估,确定各因素集中各因素的权重。设因素集 U, U_i 的权重向量分别为 A, A_i , 则 $A = \{a_1, a_2, \dots, a_n\}$, 其中, $a_i \in [0, 1]$ 且 $\sum_i a_i = 1$, $A_i = \{a_{i1}, a_{i2}, \dots, a_{mi}\}$, $a_{ji} \in [0, 1]$ 且 $\sum_j a_{ji} = 1$ 。

3) 建立利益相关者满意度评语等级集 $V = \{v_1, v_2, \dots, v_j, \dots, v_k\}$ 。评价集是以总评价的各种可能的结果为元素所组成的集合。

4) 构建最低层次的因素子集的模糊评价矩阵。设 U_i 为最低层次的因素子集,先对 U_i 中各个因素做单因素评价,由第 i 个因素对第 j 个评语等级 V_j 的隶属度 r_{ij} 得出其单因素评价集 $r_i = \{r_{i1}, r_{i2}, \dots, r_{ij}\}$, 把 U_i 中 j 个单因素评价集作为行即得 U_i 的模糊评价矩阵 R_{ij} 。隶属度 R_{ij} 值通过模糊统计方法求得,即 $r_{ij} = f_{ij} / \sum_j f_{ij}$, f_{ij} 为第 j 个因素被评为第 j 个评语等级 V_i 的总次数^[11]。

5) 对最低层因素子集 U_i 进行模糊综合评价。设 U_i 的模糊综合评价矩阵 $B_i = A_i \circ R_i = (B_{i1}, B_{i2}, \dots, B_{ij})$, 其中, “ $\circ$ ” 表示广义模糊合成运算。为兼顾各种因素的影响,本文选用加权平均型 $M(\odot, \otimes)$ 算子来计算。

(6) 模糊综合评价。将最低层的模糊综合评价结果 B_i 综合在一起,构成上一层次的模糊评价矩阵 $R_i = (B_{i1}, B_{i2}, \dots, B_{im})^T$, 采用相同的模糊算法将 R_i 和权重向量 A_i 模糊合成,计算出该层次因素 U_i 的评价结果 B_i , 构成更高一层的模糊评价矩阵 $R = (B_1, B_2, \dots, B_n)^T$, 则得 U 的最终评级结果 $B = A \circ R = (B_1, B_2, \dots, B_n)$ 。根据最大隶属度原则,最大的 B_j 对应的评语等级 V_j 即为最佳评价结果。

7) 去模糊化处理。将模糊评级结果 B 单点映射到闭区间 $[0, 100]$ 得到评价结果的实数分值 $E = B \cdot H = \sum_i B_i \cdot h(V_i)$ 。其中, $H = (h(V_1), h(V_2), \dots, h(V_k))^T$ 是一个 K 维实线空间的列向量, h 为评语等集 V 到闭区间 $[0, 100]$ 中 K 个点的映射,且 $h(V_i) = 100(i - 1) / (k - 1) (i = 1, 2, \dots, k)$ 。

4 公司治理视角下春兰汽车的利益相关者满意度测评

春兰汽车制造有限公司(以下简称为春兰汽车)是春兰集团旗下公司江苏春兰控股的大型汽车制造企业,1997年11月由江苏春兰自动车有限公司与南京东驰汽车工业(集团)有限公司共同出资设立,汽车生产制造的工艺齐全,拥有目前国内最好的商用车涂装生产线。但是由于业绩状况不佳,其股东、员工、高管等众多利益相关者持观望态度,对公司的运营发展没有起到应有的促进作用。再加上市场竞争对手增多、市场竞争加剧、利润率下降,春兰汽车的经营已经举步维艰。2008年春兰集团决定核心业务调整,在政府支持下,全国工程机械行业的龙头

企业徐工集团有意收购重组春兰汽车,并展开了大量的收购重组可行性分析研究,其中有一项专题是通过量化春兰汽车的利益相关者满意度来评估收购春兰汽车公司的可行性。

量化利益相关者满意度专题调查研究工作分为两部分:一是在与公司利益相关者群中发放调查问卷(发出问卷300份,回收246份,占82%,其中合理有效的问卷240份,约占80%);二是聘请江苏省企业管理咨询协会(IMCJS)的管理专家与徐工集团的高层领导共同就评价指标进行打分,确立各级指标权重,建立如表2所示的春兰汽车利益相关者满意度评价指标权重表。采用五级标度法,建立评语等级集 $V = \{ \text{满意、较满意、一般、不太满意、不满意} \}$ 。

表2 春兰汽车利益相关者满意度评价指标权重表

一层指标	评价指标	权重	二层指标	评价指标	权重	满意	较满意	一般	不太满意	不满意
股东	U_1	0.13	投资回报率	U_{11}	0.23	0.00	0.18	0.20	0.45	0.17
			分险	U_{12}	0.17	0.00	0.18	0.53	0.23	0.06
			信息透明度	U_{13}	0.08	0.00	0.45	0.28	0.15	0.12
			净资产保值增值率	U_{14}	0.17	0.00	0.23	0.30	0.33	0.14
			企业良好的形象	U_{15}	0.10	0.00	0.43	0.37	0.11	0.09
			企业能长期生存和发展	U_{16}	0.19	0.00	0.18	0.60	0.16	0.06
			管理人员与员工的忠诚度	U_{17}	0.06	0.24	0.00	0.49	0.27	0.00
管理人员	U_2	0.15	企业认同度	U_{21}	0.18	0.11	0.23	0.45	0.15	0.06
			福利薪水与激励	U_{22}	0.22	0.08	0.34	0.33	0.20	0.05
			能提升人力资本与晋升空间	U_{23}	0.18	0.08	0.11	0.52	0.20	0.09
			融洽的组织气氛和良好的企业形象	U_{24}	0.15	0.00	0.21	0.46	0.22	0.11
			企业能长期生存和发展	U_{25}	0.17	0.15	0.28	0.30	0.19	0.08
			个性化需求	U_{26}	0.10	0.03	0.33	0.28	0.30	0.06
员工	U_5	0.13	劳动报酬与福利	U_{51}	0.17	0.00	0.23	0.45	0.21	0.11
			劳动强度	U_{52}	0.16	0.00	0.18	0.52	0.20	0.10
			工作环境与安全	U_{53}	0.10	0.13	0.22	0.46	0.12	0.07
			积累工作经验培育人力资本	U_{54}	0.11	0.14	0.26	0.31	0.27	0.02
			企业能长期生存和发展	U_{55}	0.13	0.08	0.11	0.46	0.17	0.18
			培训与晋升机会	U_{56}	0.09	0.04	0.07	0.63	0.18	0.08
			企业决策能公正	U_{57}	0.11	0.09	0.29	0.35	0.27	0.00
			适当参与公司管理	U_{58}	0.05	0.03	0.11	0.53	0.18	0.15
			归宿幸福荣誉感	U_{59}	0.08	0.04	0.18	0.46	0.25	0.07

注:本表只列出部分数据。

根据调查的数据计算基本因素满意度的因素评价集,构成因子集的模糊评价矩阵,利用 $B_i = A_i \circ R_i$ 对各子因素的模糊评价进行综合评价。如因素 U_1 (股东)的模糊综合评价结果:

$$B_1 = A_1 \circ R_1$$
$$= (0.0144 \quad 0.2243 \quad 0.3899 \quad 0.2683 \quad 0.1031)。$$

采用相同的办法求得其他因素的模糊综合评价结果,构建利益相关者满意度模糊评价矩阵R,结合其对应的权重向量,可得这家汽车制造企业利益相关者满意度的最终评价结果:

$$B = A \circ R = (0.126897 \quad 0.236732 \quad 0.341084 \quad 0.210362 \quad 0.084925)。$$

由最大隶属度原则,该公司的利益相关者满意的总体水平为“一般”。为了方便清楚了解每一个利益相关者满意度的大小,在此进行去模糊化处理,将评价结果转化为直观的利益相关者满意度分值。股东满意度分值: $U_1 = B_1 \circ H = (0.0144 \quad 0.2243 \quad 0.3899 \quad 0.2683 \quad 0.1031) \circ (100 \quad 75 \quad 50 \quad 25 \quad 0) = 44.456$ 。同理,管理人员 $U_2 = 51.455$ 、债权人 $U_3 = 45.0925$ 、消费者 $U_4 = 70.95$ 、员工 $U_5 = 48.0825$ 、政

府 $U_6 = 50.575$ 、代理商 $U_7 = 48.18$ 、供应商 $U_8 = 52.34$ 、社区 $U_9 = 53.2325$ 。通过比较利益相关者满意度分值,不难看出,该企业的员工满意度比较低。采用同样的方法,还可以计算出春兰汽车的总体利益相关者满意度分值 $U = 52.75785$ 。

从测评结果可以看出,春兰汽车的总体利益相关者满意度处于一般水平,但是消费者满意度比较高,表明其产品质量与服务都不错,有较好的市场基础。专家根据利益相关者满意度专项测评认定春兰汽车可以收购重组,通过注入资金、注入徐工集团专业的文化、注入全新的战略管理思想,充分满足利益相关者的期望利益,提高利益相关者满意度,吸引他们的专有性资源投入,重组后的公司治理会有崭新的面貌出现。

5 结束语

利益相关者满意度指标是一个多层的综合多因素评价的指标体系,可以根据企业与行业自身的特点,结合专家讨论和广泛发放调查表来建立指标体系。用模糊综合评价法对利益相关者满意度进行评价,不但可以对指标体系中影响利益相关者满意度的多重因素进行全面考虑,而且还保留了各层次评级指标的全部信息,其评价结果能直接量化为具体的分值,有助于企业更好地进行前期环比或与同行纵比,并为提高其利益相关者满意度提供更多、更全面的公司治理决策支持。

参考文献

- [1] 欧阳峤. 中小企业利益相关者治理的现状及其改善思路探

析[J]. 湘潭大学学报:哲学社会科学版,2007,31(2):26-34.

- [2] BLAIR M M. For whom should corporations be run:an economic rationale for stakeholder management[J]. Long Range Planning,1998,31(2):195-200.
- [3] 周鹏,张宏志. 利益相关者间的谈判与企业治理结构[J]. 经济研究,2002,(6):55-62.
- [4] 贾生华,陈宏志. 利益相关者管理:新经济时代的管理哲学[J]. 软科学,2003,17(1):39-46.
- [5] 中国人民大学应用统计科学研究中心满意度评估系统应用研究课题组. 顾客满意度综述[N]. 中国食品质量报,2003-07-13(12-18).
- [6] 多纳德逊,邓非. 有约束力的关系——对企业伦理学的一种社会契约论的研究[M]. 上海:上海社会科学院出版社,2001:200.
- [7] 杨瑞龙,周业安. 交易费用与企业所有权分配合约的选择[J]. 经济研究,1998,(9):30-39.
- [8] 万建华,戴志望,陈建. 利益相关者管理[M]. 上海:海天出版社,1998:16.
- [9] VANCLAY F. Principles for social impact assessment:a critical comparison between the international and US documents[J]. Environmental Impact Assessment Review,2006,26:3-14.
- [10] 谢斐,张凤彦. 多层次模糊综合评价法评价我国银行业金融风险[J]. 中国科技信息,2006(2):10-11.
- [11] ZHU K J, JING Y, CHANG D Y. A discussion of extent analysis method and applications of fuzzy AHP[J]. European Journal of Operational Research,1999,116:450-456.

Evaluation Model of Stakeholder Satisfaction Degree and Its Empirical Research: From Perspective of Corporate Governance

Li Jinbing¹, Han Yuqi¹, Meng Wen^{1,2}

(1. School of Economics and Management, Nanjing University of Science and Technology, Nanjing 210094, China;

2. Nanjing Xugong Automotive Manufacturing Co., Ltd., Nanjing 210012, China)

Abstract: Combining with the definition of stakeholder and satisfaction degree, this paper drafts the definition of Stakeholder Satisfaction Degree (SSD) from the perspective of corporate governance. By analyzing the demands of stakeholders, it establishes the evaluation model of SSD, and makes a quantitative analysis on the evaluation index system by using the fuzzy comprehensive evaluation. Finally, it tests empirically the application of this model.

Key words: corporate governance; stakeholder satisfaction degree; evaluating model