

分类号 _____
UDC _____

密级 _____
编号 10741



MBA 学位论文

论文题目 世扬人力资源服务有限公司履行社会责任问题研究

研究生姓名: 琚静轩

指导教师姓名、职称: 方来教授

学科、专业名称: 工商管理硕士 (MBA)

研究方向: 企业管理

提交日期: 2022年9月30日

独创性声明

本人声明所呈交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 杨静轩 签字日期： 2022年12月16日
导师签名： 方季 签字日期： 2022年12月16日

关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定，同意（选择“同意”/“不同意”）以下事项：

1. 学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；

2. 学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入 CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分內容。

学位论文作者签名： 杨静轩 签字日期： 2022年12月16日
导师签名： 方季 签字日期： 2022年12月16日

**Research on the Issues of Private
Enterprises Fulfilling Social
Responsibilities——Taking Shiyang Human
Resources Service Co., Ltd. as an example**

Candidate: JUJINGXUAN

Supervisor: FANGLAI

摘 要

民营企业是促进我国经济社会的重要力量,民营经济越来越积极地参与社会管理,在社会经济中的作用更加突出。与我国国有企业相比,民营企业大多生产规模较小,融资能力较弱,面临着更为严峻的生存和发展问题。即使面临着巨大的生存压力,很多民营企业仍在以自己的方式履行着社会责任。因此,探讨民营企业履行社会责任的重要原因、履行社会责任的重大意义、履行社会责任的重要手段具有十分重要的意义。

本文对国内外企业履行社会责任的相关研究进行了整理,对企业社会责任的理论基础进行了分析,对企业社会责任的内涵进行了界定。本文选取世扬人力资源服务有限公司为研究对象,在结合大量文献研究的基础上,通过问卷调查,分析了世扬人力资源服务有限公司在承担社会责任过程中存在问题,主要包括:监管体系不完善;内部治理体系不完善;社会责任沟通方式不完善;缺乏社会责任绩效考核机制。

在此基础上,本文对该企业履行社会责任提出优化建议。建议积极开展社会监测,完善企业社会责任内部管理体系,完善社会责任协调机制,构建社会责任指标和评价体系。本文的研究成果对促进民营经济健康发展、促进民营经济人士健康成长、促进经济社会高质量发展和构建和谐社会具有重要意义。

关键词: 世扬人力资源服务有限公司 社会责任

Abstract

As an emerging force in China's economy and society, private enterprises are increasingly actively involved in social management with the continuous development of private economy, and their role in social economy is also more prominent. Compared with State-owned enterprises in China, most private enterprises have smaller production scale and weaker financing capacity, so the problems of survival and development are particularly severe. Moreover, market mechanism and institutional constraints that drive enterprises to assume social responsibility are also lacking in China's transition economy. But in reality, there are still many private enterprises in their own way to contribute to China's social responsibility. Therefore, it is of great significance to improve the overall level of social responsibility of private enterprises to discuss the reasons why private enterprises still fulfill their social responsibility under the severe pressure of survival and development.

This paper reviews the relevant research on corporate social responsibility at home and abroad, analyzes the theoretical basis of corporate social responsibility and its evaluation, and defines the connotation of corporate social responsibility. Through the design of questionnaire, the current Shiyang human resources Service Co., Ltd. in the process of social responsibility problems are analyzed, and the main reasons for the problems are: imperfect supervision system; The internal

governance system is not sound; The communication mode of social responsibility is not perfect; Lack of social responsibility performance appraisal mechanism, and on this basis from the enterprise to actively carry out social monitoring, improve the content management system of corporate social responsibility, improve the coordination mechanism of social responsibility, social responsibility indicators and evaluation system, etc., targeted measures and suggestions are given.

In this paper, through in-depth research on the social responsibility of Shiyang Human resource service Company, some theoretical supplements are made for the establishment of social responsibility realization system of private enterprises. The research results of this paper are of great significance for promoting the fulfillment of social responsibility of private enterprises and building a harmonious society.

Key words: private enterprise, Shiyang Human Resource Service Company, social responsibility

目 录

| | |
|--|----|
| 1 引言 | 1 |
| 1.1 研究背景 | 1 |
| 1.2 研究目的及意义 | 2 |
| 1.2.1 研究目的 | 2 |
| 1.2.2 研究的意义 | 3 |
| 1.3 国内外研究现状 | 3 |
| 1.3.2 国内研究现状 | 7 |
| 1.3.3 文献综述 | 9 |
| 1.4 研究内容和思路 | 10 |
| 1.5 研究方法 | 10 |
| 1.5.2 案例研究法 | 11 |
| 1.5.3 问卷调查法 | 11 |
| 2 概念界定及基础理论 | 12 |
| 2.1 概念界定 | 12 |
| 2.1.1 民营企业 | 12 |
| 2.1.2 民营企业社会责任 | 12 |
| 2.2 基础理论 | 13 |
| 2.2.1 利益相关者理论 | 13 |
| 2.2.2 三重底线理论 | 14 |
| 2.2.3 社会契约论 | 14 |
| 2.2.4 企业公民理论 | 14 |
| 2.2.5 多中心治理理论 | 15 |
| 2.3 社会责任理论 | 15 |
| 2.3.1 三个同心圆理论 | 15 |
| 2.3.2 金字塔模型 | 16 |
| 3 世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任的现状及存在问题分析 | 17 |
| 3.1 世扬人力资源服务有限公司简介 | 17 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 3.1.1 发展现状..... | 17 |
| 3.1.2 发展历程..... | 17 |
| 3.2 世扬人力资源服务有限公司承担的社会责任现状..... | 18 |
| 3.2.1 对员工履行的责任..... | 18 |
| 3.2.2 对客户履行的责任..... | 19 |
| 3.2.3 对环境履行的责任..... | 20 |
| 3.2.4 对社会履行的责任..... | 21 |
| 3.2.5 对地方经济的责任..... | 22 |
| 3.3 世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任情况的问卷调查..... | 22 |
| 3.3.1 调查问卷设计..... | 22 |
| 3.3.2 问卷分发..... | 23 |
| 3.3.3 调查问卷整理与分析..... | 23 |
| 3.4 世扬人力资源公司企业社会责任履行中出现的问题分析..... | 24 |
| 3.4.1 未有效保障职工的合法权益..... | 25 |
| 3.4.2 环保意识有待加强..... | 27 |
| 3.4.3 企业社会责任内部管理机制不够完善..... | 28 |
| 3.4.4 对非经济目标方面的社会责任关注程度比较有限..... | 29 |
| 4 世扬人力资源服务有限公司社会责任履行不足的原因分析..... | 31 |
| 4.1 监督体系不完善..... | 31 |
| 4.1.1 社会监督不完善..... | 31 |
| 4.1.2 政府监督机制不完善..... | 32 |
| 4.2 内部治理体系不健全..... | 32 |
| 4.3 社会责任沟通方式不健全..... | 33 |
| 4.4 缺乏社会责任绩效考核..... | 34 |
| 5 世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的优化建议..... | 36 |
| 5.1 主动接受社会监督..... | 36 |
| 5.1.1 配合媒体舆论的监督..... | 36 |
| 5.1.2 配合社会组织的监督..... | 36 |
| 5.1.3 配合社会公众的监督..... | 37 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 5.2 健全的社会责任内部管理体系..... | 37 |
| 5.2.1 设立社会责任管理部门..... | 37 |
| 5.2.2 完善职工参与制度..... | 38 |
| 5.2.3 保障员工的权益需求..... | 39 |
| 5.3 完善社会责任沟通机制..... | 39 |
| 5.3.1 重点关注社会责任热点问题..... | 40 |
| 5.3.2 定期发布社会责任报告..... | 40 |
| 5.3.3 设置履行社会责任的展示场所..... | 41 |
| 5.4 建立社会责任指标考核体系..... | 41 |
| 5.4.1 制定社会责任指标考核标准..... | 41 |
| 5.4.2 完善社会责任指标考核..... | 42 |
| 6 研究结论与研究展望..... | 43 |
| 6.1 研究结论..... | 43 |
| 6.2 研究展望..... | 43 |
| 附录：世扬人力资源服务有限公司社会责任履行现状调查问卷..... | 45 |
| 参考文献..... | 47 |
| 后记..... | 50 |

1 引言

1.1 研究背景

民营企业成为了中国经济发展的关键力量。随着社会的发展和进步，民营企业也在不断的壮大，逐渐成长为了中国经济的关键力量。根据中国工商联发布的《2020 年中国民营企业发展报告》显示，超 60% 的国内生产总值都是由民营企业所完成；在就业市场中，近 80% 的岗位都是由民营企业所提供。由此可见，在经济和就业这两个保障社会稳定的重要方面，民营企业作出了杰出的贡献。相较于国有企业来说，民营企业在技术创新方面、吸纳人员就业方面以及产品多样化供给方面都更加的活跃。因此，民营企业的各种行为也越来越受到社会大众的关注。

社会大众越来越关注民营企业履行社会责任情况。在外交部 2016 年发布的《落实 2030 年可持续发展议程中方立场文件》中，明确指出企业履行社会责任是实现可持续发展的重要手段。在这样的背景之下，全民倡导可持续发展，企业的社会责任履行情况也成为了企业核心竞争力的一个重要部分。随着社会大众在道德意识方面的提升，越来越多的人开始关注民营企业履行社会责任情况。因此，无论是出于经济目的还是道德目的，民营企业都需要进一步的加强自身的社会责任意识。越来越多的民营企业积极的将自身的发展与社会服务相联系，比如说本文所选取的研究对象——世扬人力资源服务有限公司，就是将自身的业务与政府的扶贫工作进行紧密联系，精准对接扶贫对象，对接扶贫产业，对接困难群体，以此来履行社会责任。

民营企业履行社会责任的过程中存在现实问题。从民营企业履行社会责任的理论研究到实际应用的过程中，逐渐显现出了一些现实性的问题。由于民营企业的规模不等，既有像华为一样的大型集团企业，也有更多的像世扬人力资源服务有限公司一样的中小型民营企业。那么不同类型的企业在履行社会责任时，其承担能力也是不等的。更具实力的民营企业能够为更多的利益相关方履行责任，而实力不足的企业往往只能对自身的员工和消费者负责。另外，很多民营企业在履行社会责任时存在各种各样的问题，比如：经营观念中的唯利是图，我国民营企业的产权相对比较清晰，利益主体比较明确，企业的内在利益驱动力强烈，追

求利润最大化是其主要目的，但许多民营企业的经营者过分注重企业效益，将员工视为只要支付必要的使用费用的机器，甚至有意利用许多员工的性格弱点和知识缺陷，制造各种理由推卸应对员工承担的工伤医疗，劳动保险等方面的责任，目前我国大多数民营企业在养老、失业、医疗三项基本保障方面还是一片空白；企业信用体系的普遍危机，个别民营企业信用低下的问题集中反映在企业与内部或外部利益相关的社会群体之间相互关系的对立，主要表现在企业与消费者之间的失信、企业与员工之间的失信、企业与企业之间的失信、企业与政府之间的失信等；“企业公民”意识薄弱，由于我国民营企业一般是家族制的企业，因此，在企业的社会责任实践中，企业经营管理者个人道德素质是关键因素，然而受传统小农思想的影响，目前民营企业的社会责任观往往过于狭隘，只强调对企业所属地域和特定人群的责任；部分民营企业不注重生态环境的保护，民营企业在其发展的过程中，为了减轻资本，不做节能减排有关的措施，造成了严重的环境污染现象，如雾霾天气频发，水体大面积污染，荒漠化严重等现象，其中有一些破坏甚至是不可逆的，这影响了人们的生命安全，引起了人民和社会的重视。

1.2 研究目的及意义

1.2.1 研究目的

本文立足于世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的问题研究，主要目的有以下三点。

一是找出世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任的过程中所存在的问题。世扬人力资源服务有限公司成立于 2003 年，是一所以农民职业技术培训、创业培训、职业鉴定、劳务输转、法律维权“五位一体”的综合性人力资源服务有限公司。在履行社会责任方面，公司长期坚守农村，针对农民进行技术培训并进行劳务输送，还通过爱心捐助等方式积极的投身于社会公益事业。但是，从利益相关者的角度来说，公司在履行社会责任的过程中存在认识片面的问题，在员工责任、环境责任、信息披露责任等方面还有待进一步的加强。

二是结合相关理论分析世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任的过程中存在问题的原因。本文应用企业社会责任理论、利益相关者理论和针对于企业

履行社会责任的维度和测量的研究，同时在收集、整理国内外现有的关于企业履行社会责任的研究成果的基础上，通过发放调查问卷、开展访谈的方式来获取研究所需的数据，挖掘世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任的过程中存在问题的原因。

三是为世扬人力资源服务有限公司更好地履行社会责任提出优化建议。通过分析世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的现状，找出其中所存在的问题，并有针对性的提出优化建议，能够帮助公司更好的履行社会责任，获得利益相关者的认可，同时也有助于公司的可持续发展。

1.2.2 研究的意义

本文通过全面系统地分析世扬人力资源服务有限公司履行社会责任现状，查找存在的问题，有针对性地提出改进措施，对进一步增强履行社会责任的认识和改进履行社会责任的方法，具有一定的理论意义和现实意义。

一是有助于政府为民营企业主动承担社会责任提供了理论依据。论文在整理和汇总了目前对民营企业履行社会责任的理论研究的基础上，以世扬人力资源服务有限公司为个案，对民营企业履行社会责任的现状进行了分析，并根据民营企业社会责任理论与利益相关者理论对其中出现的新问题展开了研究。通过将理论知识运用于个案剖析的具体实践，可以更进一步提升民企对履行社会责任的理解，从而促进民企在承担社会责任的过程中思考得更为周全，从而为民营企业主动承担社会责任奠定理论依据。

二是有利于引导民营企业更为主动的承担社会责任。随着社会大众对民企履行社会职责日益重视，民企无论从经济原因或者社会原因进行考虑，都必须更为主动地承担社会职责。通过本章的分析，可以有助于民企较为全面的掌握承担社会职责的实际状况，从而促使民企更为主动的承担社会职责，同时也可以为政府部门或其他机构引导民企履行社会职责提供借鉴与依据。

1.3 国内外研究现状

1.3.1 国外研究现状

根据对国外学者研究结果的整理, 可以将国外文献研究内容分为以下几类:

1.3.1.1 关于企业社会责任内涵的研究

企业社会责任理论是二十世纪初由欧利文谢尔顿所最先提出。该理论把企业的社会责任和行业内外的相关人群的共同需求进行了联系, 认为企业所应当承担的社会责任不仅包括行为因素, 还包括道德因素。在此基础之上, 更多的专家学者也开始深入研究企业社会责任, 从而产生了内容更加丰富的企业社会责任理论。

2003 年, 欧洲就业和社区发展事业委员会就企业社会责任方面出台了許多文件, 对企业社会责任的基本含义进行了论述, 指出企业社会责任具有内部维度和外在维度的双维度, 内外双维度共同构建了企业的社会责任, 并指出企业社会责任所提出的相应管理措施在全球经济社会发展中产生了重要的影响。

Revista Facultad de (2012) 通过实践, 建立了企业与社会相互融合的理论模型, 该模型为全面系统分析社会与企业提供了理论框架。在此基础上, Jetter,A.J 和 Sperry,R.C (2013), 进一步划分了公司社会责任内在层面和外在层面的含义, 并提出了公司内在层面的社会责任重点表现为维护公司在职员工的利益、发展和管理人力资本以及应对国际市场环境进行的变革等方面, 而外在层面中则需要积极履行对供应商、股东、合作伙伴和消费者等社会利益相关者的责任, 以及负有优化全球环境的社会责任。

Elessawy,A 和 SinGh,G 等学者(2013)则对公司内部维度的社会责任问题做出了剖析, 并指出为了落实内部的社会责任, 公司必须主动保障职工权利, 对员工工作环境加以优化, 而对于承担对外的社会责任, 公司也必须积极培养企业文化, 在企业发展过程中参与社会管理, 提升运用相关资源的效率, 从而提高公司业务的质量。

关于公司社会责任层面界定问题, MaChunjou,Pang,S.F.H(2013)认为公司责任核心层面的社会责任表现在维护公司高效、平衡的发展, 完成公司的基本经营职责; 第二层面的社会责任表现在公司能够在满足社会期望的同时, 承担公司经营职能的相应责任, 对公司生产资源做出合理节约, 以维护员工的基本利益, 从而实现公司的社会价值; 而最外围层面的社会责任, 则主要包括公司运营流程中新形成的和隐形的社会责任, 主要体现在公司如何扩大社会影响力, 以及协助地

方政府等部门处理社会问题。

Er-ming 和 Xu,Rong,Zhu(2013)在有关研究成果中提出,公司在运营过程中的具体决策和活动对社会形成的实际影响,也就是公司社会责任的主要内容。他还提出,企业的社会责任体现在承担社会责任、社会责任规范和社会责任影响三个层次上,要更好的承担社会责任,企业就必须在市场经济条件和法规规定范围以外,确立对社会发展有益的长期性目标。

关于社会责任的定义问题,不同学者从自身研究角度出发,也给出了不同的定义。Bhambu(2015)认为企业社会责任简单来说,就是企业所需承担的法律规定之外的责任和义务;而 G.N.Illina(2017)则认为企业所应当履行的社会责任是区别于经济性目的的非经济效益活动,且企业的社会责任与其社会地位必须是完全相符的;H.BryantsevaM.V(2017)认为公司存在一项并且仅有一项社会责任,即在法律和规定允许的范围内,运用它的资源提高它的收益,公司承担社会责任被看作公司谋求自己利润过程中的一个行为;Andrew Pochtovyuk(2019)认为从社会责任的角度来看,公司应该发挥更加多元化的作用,即公司除了要保护各种经济和社会利益集团的权益让公司股东获得合法利益,履行企业社会责任势在必行。事实上,公司对社会责任的承诺不仅是公司内外压力的结果,公司在生产经营活动中的活动给经济社会造成了很多负面影响和负面力量。因此,企业履行社会责任是理所当然的。

1.3.1.2 企业利益相关者研究

Freeman (1984) 提出,公司的相关人员是公司的责任对象。除了公司的员工、客户、供应商和股东外,其他直接受到公司运营负面影响的个人或社区都是公司的利益相关者;Clarkson (1994) 根据风险承受能力的不同将公司的利益相关者分为有意识的和无意识的利益相关者。有意识的利益相关者是指愿意承担公司风险,积极与公司交换物质或人力资源的社会群体;无意识的利益相关者是指被迫承担公司风险的社会群体;AnnaMazurek-Kusiak (2018)指出公司履行多元化的社会责任会降低公司的经济效益,也会降低整个公司合理配置公共资源的效率,并最终为此付出更大的代价,使得公司在竞争中处于不利地位。

Wyler (1998) 将公司的利益相关者分为员工、大股东、金融投资者、管理者、供应商、消费者、政府机构、监管机构、市场竞争者、社会团体、环保团体和自

然环境等，如果划分的话根据社会化程度和亲密度，公司关联方可分为主要社会化关联方、次要社会化关联方、主要非社会化关联方和次要非社会化关联方。也有学者代表，如 Maryna Dielini(2018)，在对社会控制变量进行研究后，认为公司规模越大，社会责任承诺越好，但运营期长短没有显著影响对公司整体社会责任绩效的影响。

1.3.1.3 关于社会责任绩效评价的研究

2000 年，联合国宣布启动了“全球契约”行动计划，该计划呼吁全球及区域内各地的公司在他们的业务领域范围内实施劳动规范，保障员工的基本权利，并维护当地环境，积极推进维护企业可持续发展。

在联合国“全球契约”行动计划的引导下，国外专家学者进行了有关研讨，Singer, Alan E(2014)教授在企业管理与学术评价理论的基础上对公司社会绩效问题展开了深入研究，并认为发展公司社会绩效是股东创造收益的基础，因此公司在发展过程中必须对职工权益和社会环境效益予以高度重视。他们还在调研中，对公司社会绩效三维模式进行了展开剖析，并认为公司在承担社会责任的过程中，必须将企业社会议题和公司社会响应力相结合，使公司的经营任务和社会发展目标共同统一出来。

ZeitouNi,N 和 SAdeh,A(2014)在有关研究成果中，也对公司社区绩效管理三维模式做出了剖析，并把公司社区组织绩效学说和利益相关者理论、公司社区议程管理、组织制度理论等有关学说加以了融合，从而给出了公司社区组织绩效学说更强的管理含义。他同样也在研究中提出，对公司经济社会业绩三维建模的评价因素并不齐全，这也使得公司经济社会业绩并没有明显的衡量标准。

1.3.1.4 关于企业如何履行社会责任的研究

西方国家的大公司，在发展过程中会非常重视对社会公众的评价，而地方政府部门则会指导社会公众从大公司的经济指标、社会指标、环境指标等多方面综合评估公司。而对于提高社会公众的评价，这些公司都会花费很大的力量承担社会责任。如 Krisnawati,A.,Yudoko,G.,Bangun,YR.(2014)在调研中提出，社会监督渠道可粗略分成群众监督、舆论监督、社会组织监督等机制几种。社会监督经历了长时间的发展，在当前具备了系统化、独立性强的特点，并开始成为政府部门监管企业和内部监督管理机构的主要依靠力量。为更好地承担社会责任，企业必

须增强对社会监督工作的重要性，并积极接受舆论传媒、社会团体和股东、消费者等的监督，以形成多元化、整体性的企业监管体制，并建立承担企业主要承担社会责任的良好社会氛围。

Saeidi,S.P., Sofian, S.(2014)则提出，公司内部可以设置有关部门专门承担社会责任相应职责，公司内部必须保持该部门的独立性，从而提高工作实效性，在提名部门成员时，还应当规定理事会成员以及公司当前主要管理人员不得兼任该部门的职务。同时还必须维护该部门的经济独立性，部门成员必须由股东和雇员直接选举，并且只对股东、雇员和社会大众负责，与股东平行于股东大会之下。除此以外，政府还必须加强该社会责任部门的个人权力，在监事会部门无法行使其职责的情形下，社会责任部门中的董事席位能够直接向监事会和股东大会作出反映。

Xia Zi-hang,Wang Yue-yu,Zhao Zhi-wei(2014)提出要让公司更好地承担企业社会责任，就必须构建健全的企业社会责任指标考评系统，而关键就在于确定公司的社会责任规范，根据公司承担社会责任的实际状况，制定相应法律法规，由当地政府部门主导，在对国内先进公司社会责任实践案例加以研究的基础上，建立一个操控性强、实用价值高且适合于该公司的社会责任规范系统。而就考评主体方面，Liu,X.F.,Xu.F.N(2014)认为，公司在承担社会责任过程中，可选择与第三方组织进行合作，由第三方组织提出科学合理的考评标准、考核内容、考核办法，并严格依据科学合理的考评程序和规则实施考评，及时向政府部门、公司管理人员报送考评有关数据，确保考评结论的准确性和真实性。

1.3.2 国内研究现状

关于国内对民营企业承担社会责任有关内容的研究，大致可以归为以下几个方面：

1.3.2.1 关于民营企业履行社会责任现状的研究

尽管国内外企业在履行社会责任方面的研究成果起步较晚，但随着我国社会主义市场的蓬勃发展和中国社会的不断进步，越来越多的专家学者开始关注企业履行社会责任。

陈玉平教授（2011）在其研究成果中认为，企业必须履行的法律责任是企业社会主义责任的本质，应该负责的范围是劳动者利益的实现和公司内部劳动关系发生变化应履行的社会义务。白小平（2011）指出，企业社会责任的基本内涵是具体的，具有实用价值，是企业应承担的法律责任和道德责任的总和，是价值引导和是非判断的总和。她认为公司的社会责任分为社会法律义务和职业道德义务两个方面，企业既需要保护消费者知情权的法律义务和以消费者利益为中心的道德义务，也需要保护社会可持续发展的法律义务，社会团结与合作的道德义务。

王树白、马丽（2021）等通过对企业实际情况的调查研究，研究了新疆企业履行基本社会责任的情况，指出新疆企业在履行基本社会责任方面表现较好，但在落实社会责任方面表现不佳。主要问题集中在执行效果反馈系统缺失、强制能力不足、执行系统不完善、执行渠道不透明等方面；张忠平教授（2021）以兰州为例，对中国民营企业社会责任进行了深入研究。他指出，虽然中国民营企业社会责任研究在理论和实践两方面都取得了长足的进步，但与西方民营企业社会责任的研究成果相比仍存在差异，这导致了中国民营企业无论是在国内发展还是走向全球，都面临着巨大的挑战。

曾辰（2021）从社会的角度出发，对当代民营企业的社会责任进行深入研究。基于当前民营企业社会责任的基本理论，分析了当前民营企业履行社会责任的基本情况，探讨了当前民营企业履行社会责任过程中存在的问题，研究了影响民营企业履行社会责任的主要因素。并在此基础上提出进一步完善当前民营企业社会责任建设的具体措施。

1.3.2.2 关于各利益相关方对企业社会责任影响较大的问题研究

李未央（2019）从社会资源合理配置的角度对社会责任进行了深入研究。他指出，企业权力和责任是指企业为社会发展承担责任的行為。企业承担社会发展权利和责任的实质，是以履行企业发展责任为主要动力的愿望。通过建立利益相关者之间的内部合作，实现尽可能提供社会福利保障的目标；郭艾伦、李海鹏（2020）从构建和谐社会的角度对企业社会责任进行了深入研究，指出企业主动为社会发展承担责任，有利于构建社会主义和谐社会。程林顺（2021）从公司生命周期的角度提出，要使用不同的指标对每个生命周期中的公司进行考察和评

价，强调公司合理履行社会责任的能力。只有这样，才能形成更加科学合理的现代社会权利与责任评价体系。

王长江、叶青（2019）从利益相关者的角度，基于企业财务指标和非企业相关的财务指标信息，展示了中国民营企业利益相关者社会责任所涉及的指标体系，从而形成了一个针对我国民营企业实行的社会责任评价标准。同时，在前人研究成果的基础上，结合当前国情，她们阐述了民营企业履行社会责任的基本状况和原因，从宏观上给出了民营企业当前落实和推进社会责任履行的具体措施。

除上述研究视角外，凌云（2021）还从政策的角度对企业社会责任进行了深入分析。经过一系列的分析和讨论，他提出中国政府推进企业社会责任履行要顺应世界潮流，解决市场经济过程中一系列破坏稳定、危及稳定的问题，进而引领行业进入科学发展的快车道。目前，社会主义社会和市场经济还不能充分实现政策对企业社会责任的有效约束。因此，有必要合理运用政策职能，积极推动企业社会责任的实现。

1.3.3 文献综述

对上述文献的回顾表明：随着我国经济社会状况的不断发展和改善，不少国人也开始关注民营企业的社会责任话题。而由于企业社会责任是一门综合性学科，相关研究也是从多个角度进行的。但是，我国多数专家学者认为，企业在谋求企业利益的蓬勃发展要肩负对职工、股东、消费者、地方政府部门、保护人、自然环境等各种利益相关者的社会责任。公司通过承担社会责任得到各利益者的认同，进而实现公司的长远发展。

总体而言，西方发达国家对企业社会责任绩效的理论研究起步较早。经过常年的理论研究和具体实践，企业社会责任履行的相关理论研究取得了长足的进步。但由于西方学者尚未建立统一的企业社会责任概念，在企业究竟该如何履行社会责任的问题上还未形成完整的理论框架，企业社会责任促进机制的相关理论研究与企业社会实践之间还存在一些矛盾。在这种情况下，东西方学术界和企业管理者在企业社会责任的落实上存在理念差异。在企业社会责任制度的实施过程中，也导致企业社会责任管理制度不规范、企业社会责任观念不明确等问题。

在对国内外学者关于企业社会责任的研究梳理与总结后，发现国内外学者所

形成的研究成果大多是从宏观的角度进行研究,针对某个地区特定某一类型企业履行社会责任的状况研究并不多,像本文一样选取当地一家中小型企业为研究对象就更少,但国内外学者的这些理论为我更加系统地分析该企业社会责任的问题提供了理论和实践支持。

1.4 研究内容和思路

本篇文章共由六部分内容所组成。第一部分,绪论。主要分析本文产生的背景、目的与意义,对国内外研究现状进行阐述,明确研究方法,形成研究思路等。

第二部分,概念定义和基本理论。在概念范畴的界定上,重点阐述了民营企业的概念和民营企业社会责任的概念。基础理论部分主要探讨了利益相关者理论、社会契约理论、三重底线理论、多中心治理理论、企业公民理论,为以后的研究奠定了坚实的基础。

第三部分,世扬人力资源服务有限公司履行社会责任现状以及面临的问题剖析。作者在此部分先对世扬人力资源服务公司的基本状况进行了说明,接着又分四个方面阐述了世扬人力资源服务的履行社会职责状况。依次为对公司员工履行的社会责任、对客户履行履行的社会责任、对环保履约的责任、对所在工作区域履行的社会责任。并再次通过世扬人力资源服务有限公司履行社会责任情况的问卷调查,对世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任中出现的具体问题剖析,发现主要问题包括未能合理保障公司员工的合法权益、未重视开展环保工作、企业责任信息公布不及时以及未能协调地区业务发展与社会公益活动的比例。

第四部分,世扬人力资源服务有限公司履行社会责任中存在问题的成因剖析。

第五部分,世扬人力资源服务公司践行社会责任过程的优化建议。

第六部分,研究结论与研究展望。

1.5 研究方法

1.5.1 文献研究法

运用线上线下途径，来查找有关企业承担社会责任方面的文献资料，并对已有的文献资料加以整理与汇总，为编写提供了理论基础。

1.5.2 案例研究法

以世扬人力服务公司为主要研究对象，通过研究企业目前承担社会责任的实际状况，并根据相应的理论研究，寻找目前企业在承担社会责任的过程中面临的问题，从而有针对性的提供优化对策。

1.5.3 问卷调查法

采用问卷调查法来收集所需要的分析数据，有助于得到的结果更具有科学性和客观性。

2 概念界定及基础理论

2.1 概念界定

2.1.1 民营企业

学界对民营企业的定义一直有不同的理解。有观点认为，民营经济是由个人出资经营、享受投资收益、承担经营风险的法人型市场经济实体。另一种观点认为民营企业是与国有企业相对应的概念。因此，在本文中，民营企业一般是指由私人独资或控股的股份制企业。

2.1.2 民营企业社会责任

目前，对于企业社会责任的定义，还没有全面系统的研究。但是，对于企业社会责任的主要内容，很多学者已经达成共识，即企业对股东及其外部利益相关者所做事情的责任。公司自愿承担的社会责任不受法律约束，其标准必须高于法律的相关要求。具体而言，公司的社会责任主要体现在以下四个方面：

一是法律责任。企业要严格按照各项法律法规开展产品生产经营活动，做合规工作的合法模范，带头守信用，合规经营，依法承担各项合同义务。

二是社会经济责任。在产品 and 营销过程中，公司必须主动承担社会管理责任，努力改善人民的物质生活，充分发挥公司在国民经济发展过程中的社会功能。因此，公司必须更加努力拓宽营销渠道，从而降低生产经营成本，维护社会利益相关者的权益。

三是道德责任。道德责任一般是指社会各界对企业健康发展的期望。企业在生产活动和经营过程中，要避免因自身生产经营活动和服务对经济社会发展造成的负面影响，也要积极推广产品、推进技术升级、优化行业内部结构、提高企业带动就业能力，在环境保护和社会稳定方面作出贡献。

四是慈善责任。构建社会主义和谐社会始终是我国当前经济发展的核心任务，大力发展文化教育、医疗、社会保障等地方各项社会事业始终是构建社会主义和谐社会的重点任务。但是，由于我国很多省市地方财力还缺乏相应的资金投

入到地方社会事业的发展上，地方民营企业有必要积极发挥资本优势，积极为发展提供融资。支持地方社会事业发展，支持地方社会教育、社会救助、城市建设等项目的发展，进一步改善地方社会服务环境。

民营企业社会责任的定义是在民营企业社会责任定义的基础上，但同时又不同于一般民营企业的社会责任定义，即由于环境或社会责任的不同。民营企业社会责任有自己的特点。据此，本文将民营企业社会责任的内容定义为：“民营企业在谋求利润最大化和实现企业可持续发展的过程中，所承担的管理、法律、社会道德和公益责任。”

2.2 基础理论

2.2.1 利益相关者理论

弗里曼是第一个明确提出利益相关者原则的人。利益相关者理论的主体指出，公司是其影响力和公司之间密切关系的综合体，为公司和整个社会谋求共同利益是不可推卸的责任和义务。但是，公司在向股东提供利润时，也应充分考虑公司的一些利益相关者的权利。早期的利益相关者理论仅被用作更有效地管理公司的一种方式。但随着时代的进一步发展和管理理论的不断进步，这一理念逐渐与管理公司的社会责任理念相结合。后来，企业利益相关者理论成为讨论企业社会责任的一个非常重要的理论。从国外评论的结论来看，目前大多数企业对企业社会责任评估的讨论都是从企业利益相关者的角度出发的。利益相关者有广泛和狭义类别。广义上，人类普遍认同弗里曼给出的概念，认为利益相关者是指能够直接影响社会组织目标实现的社会和个体；狭义上，人类也广泛认可了米切尔提供的概念，它也凸显了两个主体的共同特征，例如利益相关者的实际合规性、权力和紧迫性、规范性等。唐纳森和普雷斯顿将利益相关者理论概括为描述性理论、工具性理论和规范性学说三种。总的来说，利益相关者理论的研究成果为企业现代社会责任基础理论研究提供了基础条件，也为企业现代社会责任基础理论研究中利益相关者问题的实证检验提供了依据。但是，试图平衡所有利益相关者的利益是不切实际的。

2.2.2 三重底线理论

该理论指出，企业活动不仅会增加商业价值，还会提高甚至降低环境和社区的价值水平。广义上，三重底线理论可广泛用于描述公司的经营价值、活动环境和生存状况，以合理预防和减少公司活动中可能出现的不良后果，从而提高公司的管理和、环境质量以及社区生活三个领域的价值水平。狭义上，在三重底线理论中，自然环境和社会影响对应着公司的主要经营因素。三重底线理论也可用于评估公司的主要运营环境和社区影响水平。三重底线理论从根本上将研究企业效益的方法从过去只分析生产成本和效益的经济层面引入到社会和环境价值层面。

2.2.3 社会契约论

社区契约论是指企业与整个社会之间不断变化的社会经济契约关系。企业的社区契约论强调企业有两个主要的关系，社区和公司；其最基本的社会原则与社区伦理体系相同，是指一个社会中双方的集体共识；它也指公司与整个社会之间持续的经济和社会契约关系。根据现代社会主义契约论，企业社会责任一般包括经济责任、慈善责任、道德责任和社会责任四个方面。经济责任理念主张公司在法律规定的范围内自主创造社会财产，追求公司商业利益的实现，即对公司的社会责任；慈善责任理念倡导公司积极参与社会慈善活动，用所产生的财富造福社会；道德责任理念倡导公司积极服务社会，同时这会给公司带来很多利润，因此公司能够共同实现公司利润最大化和公众满意的共同目标；而社区责任理念则强调公司积极参与社区行动，造福所在的社区。总的来说，社会契约论只是企业社会责任的一种延伸，比较抽象。同时，由于该理论基于企业必须满足全体公众期望的假设。

2.2.4 企业公民理论

企业社会公民理论指出，企业是经济和社会的成员，被视为社区公民，与社区中的个人具有同等的权利和社会责任。企业社会公民理论始于 1970 年代，由英国公民向中国广泛倡导。社区负责赋予企业生存的基本权利，企业负责社

区资源的管理和利用。同时，企业也应该为社会更加平等、更好的发展承担社会责任，合理管理这些资源。良好的社区责任感不仅涉及企业的经济发展，还需要社会稳定的政治机制和企业和谐发展的社会道德伦理基础。波士顿大学研发管理中心指出，企业公民是一种将企业和社区的基本社会价值观与商业实践、营销理论和战略相结合的活动方式。2003 年举办的世界 CBD 世界营销系列论坛总结了企业公民服务的基本原则，如良好的企业管理和道德价值观、对人与自然的责任、对社区和经济利益的贡献。总体而言，在企业公民服务理论中，企业被视为社会关系中不可分割的一部分，即主张企业与社会中个人公民服务具有同等地位，履行相应的职责。

2.2.5 多中心治理理论

多中心治理理论着眼于社会公共服务各利益相关方的共同参与，利用世扬人力资源咨询服务公司规范与社会市场的科学合理互动，充分调动市场各利益相关方的积极性，从而实现社会公共服务的高效运行。多中心治理理论不同于政府绝对主导的政府调控理论，也不同于完全以新自由主义社会主义市场经济发展为假设的市场理论。

目前，虽然我国政府部门仍然享有较大的权限。近年来，我国着力于政治体制改革，借鉴西方国家建设服务型政府体制，开始更加尊重居民和社会组织。也欢迎与其他国家在城市交通建设和管理方面开展合作。

除了社会市场主体的共同参与，以及政府对公众的积极媒体监督和建议外，多中心治理理论在此背景下具有更大的发展空间。

2.3 社会责任理论

2.3.1 三个同心圆理论

一九七九年，美国为了更好地让公司承担起各自的社会责任，发布相关的责任报告，并在报告中指明公司的目标应该包括两个方面，一是提供优质的服务与

产品，二是尽自己所能提升公民的生活质量，这一观点的出现意味着利润最大化这一企业目标逐渐呈弱化趋势。

对于同心圆这个模型来说，公司赚取利润的经济责任由于是公司责任的最核心也是最基本，所以位于同心圆的最内部；而中间部分则代表着企业需要考虑利益相关者的责任，如保障员工合法权益，保护环境等；最外圈社会责任则需要企业关注社会问题，促进社会进步，如救济灾民、维护市场秩序稳定等。在同心圆理论中，企业被赋予了多重角色，不能只关注自身财务绩效，也要回应其他利益相关者的期望。

2.3.2 金字塔模型

金字塔模型在 1991 年诞生于美国，该国著名学者卡罗尔首次对其进行了阐述，该模型为一个金字塔，将企业社会责任分层次放置于金字塔的不同层次中，从下至上分别为经济、法律、伦理责任和自行裁量责任。企业作为一个盈利组织，最本质的属性就是赚取利润，所以说经济责任为公司立足之本。

公司立足于社会中，其正常运营无法脱离社会环境的影响，法律在维护社会安定方面发挥着强制性的作用，以此来约束社会和个人行为，企业自然也必须肩负法律责任。伦理责任是指公众还希望企业能遵守那些尚未列入法律，但被公认为伦理道德的准则。

如果说法律责任是一种显性责任，那么自行裁量的责任就是一种隐性责任。社会对企业总有一些无法明确衡量的期望，这些期望并没有法律强制要求实施，而是出于企业自觉自愿，关注社会的道德行为。

著名专家约翰在 1997 年首次提出“三重底线”这个概念，并对其进行了详细的解释，“三重底线”即将公司社会责任分成三个不同层次，分别为社会层面、经济层面和环境层面，与上文提到的金字塔模型非常相似，可与金字塔模型不同的一点是，“三重底线”责任并没有顺序上的区别，是并列的三种责任。

3 世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任的现状及存在问题分析

3.1 世扬人力资源服务有限公司简介

3.1.1 发展现状

世扬人力资源服务有限公司成立于 2003 年 11 月，在整合三大优秀民营中介企业优势的基础上，成立了世扬人力资源服务有限公司。经营范围包括：招聘会、网上招聘、职位介绍、大学生求职服务、专业劳务派遣（境外除外）、企业管理咨询服务、人事管理政策法规咨询、人力资源研发、人力资源资源外包、职业规划、猎头服务等人力资源服务。

世扬人才公司在服务区域经济社会发展、促进人民就业等方面取得了突出的发展成就。截至 2021 年，世扬人力资源有限公司已举办各类特色人才招聘会 389 场。成功为企业招聘中高层岗位的人才超过 5000 人，基层员工超过 14 万人，公司自有人才库总量超过 123 万人，服务社会各类人群约 397 万人。世扬人力资源集团通过市场化运作，积极抓住巨大的人力资源供给市场需求，不断创新人力资源综合开发利用方式，为客户提供精准、专业的综合人力资源服务。以人力资源开发中心为核心，以人才招聘事业群、人才派遣事业群、职业介绍事业群、人才外包事业群、高端事业群、人才开发六大事业群为核心的人力资源服务体系业务组。

3.1.2 发展历程

回顾世扬人力资源服务公司的历史发展，大致可分为以下三个阶段：

3.1.2.1 2003 年 11 月至 2010 年，人口红利下的启动期

2003 年，通过资源整合，成立世扬人力公司，按照“政府引导、市场主导”的原则开展区域人才资源配置业务。在当地招商引资优惠政策的带动下，大量台资企业投资异军突起，带动了一批劳动密集型企业的规模化发展。企业的用人需求集中出现。在此期间，世扬人力资源公司主要提供人事招聘、人事代

理、工作推荐等人事服务。产品业务内容较为单一，但是由于人口红利优势突出，公司业务增长明显。世扬人才公司逐步建立和完善了各项人力资源管理体系。员工总数稳定。全员绩效考核分为正常考勤和年终考核两个方面，但评价指标大多以工作业绩为依据，对一些无法量化的管理和技能工作没有公开客观的依据。晋升是根据员工的贡献确定的。

3.1.2.2 2011-2015 年进入业务高速增长期

随着人才强国、人才强市发展战略的推进，世扬人才服务迎来了发展的关键时期。在原有招聘服务的基础上，根据新的市场需求，开发人才外包、人才外派、高级人才服务、人才测评等创新产品，使业务重心由原来单一的招聘服务转向多元化的业务领域。建立了招聘事业群、人才外包事业群、职业介绍服务事业群、人才派遣事业群、高端事业群、新服务开发事业群等六大事业群体系。合并后，这一阶段的人事外包和人事外派业绩增长很快，但在拓展新的服务市场方面显得乏力，严重影响了新服务、新市场的发展。主要因素是企业管理者过分关注新业务的发展，造成了重应用轻研究的人力资源理念，使部分人员对企业的新业务不了解，就去为客户提供咨询服务。企业员工的知识水平和技术相对落后，无法提高，或部分员工不称职的现状，或客户投诉较多，导致企业员工工作积极性和效率低下。企业。低，一些优秀的人才也开始逐渐流失，企业员工的挫败感也更强。

3.1.2.3 2016 年至今，开启人力资本服务新时代

2016 年迎来“十三五”计划开局之年。传统劳动密集型企业的就业出现明显下滑。传统大中型企业普工人才需求规模明显下降，小微企业和战略创新产业人才需求总量明显增加，人才供需结构市场也在悄然发生变化。多元化、专业化、定制化的人才服务越来越受到大公司的选择和青睐。大公司对人力资源投入的意识逐渐增强，越来越重视人才服务的整体质量。人才服务将是一个潜在的转型机会。

3.2 世扬人力资源服务有限公司承担的社会责任现状

3.2.1 对员工履行的责任

为保障员工的住房条件，世扬人力资源服务有限公司对公司部门副经理级别

以上的员工每月给予定额补贴 300 元，对于入职两年以上的员工也会按租金的 10% 给予租房津贴。

根据规定，公司要给员工买五险：养老金、健康医疗、失业医疗保险、工伤亡医疗保险和计划生育医疗保险。而世扬人力资源服务有限公司只为入职一年以上的员工购买医疗保险和养老保险，就目前而言，已购买这两项保险的员工只占到公司总人数的 80%。另外，属于天水户口的员工，公司才会购买生育保险，这类人员有 50 人，占公司总人数的 33.3%。

世扬人力资源公司按照国家的有关规定执行工资制，为一周 5.5 天、一日 7 个工时，若非市场人员的加班情况，超出四个工时的则计算一天工时，且一次加班时间不得超过 5 个工时。市场部门的加班情况则是职工可以自主选择，因此也不计加班工资。

在薪资方面，世扬人力资源服务有限公司对非市场部门实行的是固定工资，市场部门实行的是基本工资+绩效考核，而且考核制度随着工龄的增长不断调整，对于达不到考核标准的员工将会扣除相应的绩效工资。世扬人力资源公司也有自己的带薪年假制度，入公司工作满一年以上的人员每月可获得五天的有薪假。

世扬人才服务公司已形成了自己各层级、立体化的人才培训系统，助力于公司员工发展，并树立起了自身的综合竞争力。2021 年一年内仅经理培训班就举办了将近二十次，企业管理人员培训班已达到了 35 人次，管理培训班的内容主要包括有销售经理，企业发展策略，公司文化，情绪管理，工作时间管理等。

3.2.2 对客户履行的责任

对招聘企业，世扬人力资源服务有限公司建立了公平的交易制度。目前世扬人力资源服务有限公司的会场面积达两千多平方米，设展位 200 多个，可同时容纳逾千名求职者同时入场。世扬人力资源服务有限公司对参会的企业实行统一的价格标准和统一的服务标准，展位不分好坏，在接受企业报名后统一在电脑系统中排位。但尽管如此，有时候也会出现大量的调位现象，最多一次是一天之内有 20% 的企业强烈要求更换展位。这是招聘制度的漏洞，也是业务员沟通能力欠缺的表现。

只要是在世扬人力资源服务有限公司招聘的企业，世扬人力资源服务有限公

司都会保证招聘企业得到应有的服务，属于月会员以上的招聘企业，世扬人力资源服务有限公司会与其签订合同，世扬人力资源服务有限公司拥有现场和网络会员达到 800 余家，对这些单位，公司都是严格按照服务标准给予服务，目前因为服务内容与标准不符接到的客户投诉为零。除了服务标准之外，公司为保证服务质量，设有客服中心，随时接受招聘企业的咨询及业务投诉，根据客服部门的统计，就 2020 年一年，公司共接到 105 通业务投诉电话。这说明世扬人力资源服务有限公司的服务质量还有待提高。

世扬人力资源服务有限公司还建立了保障中心，可供招聘企业查询相应的简历，并且在招聘企业参会的一个月之内可以给企业免费推荐合适的人才。以保障企业的招聘效果，另外，世扬人力资源服务有限公司不定期对消费者进行调查，认真倾听招聘单位对于世扬人力资源服务有限公司提供的产品服务和招聘效果等方面的看法，就客户关心的问题交换意见，并对解决客户提出的问题提出了方案。

3.2.3 对环境履行的责任

世扬人力资源公司人力资源有限公司始终严格执行公司节约、环保工作规定。通过完善奖惩手段，充分调动全体员工主体在降本增效方面的积极作用，将公司环保工作与公司发展壮大联系起来。从小做起，处处精打细算，多方面开辟降本增效之道，在节水节电、节约办公设备、修旧利废等方面做文章。提高员工的节约和环保意识。公司在严格执行公司节能环保规定的基础上，充分利用例会、挂环保节水宣传标语等形式，向员工公布用水、用电情况。开展工作，宣传节能节电。潜移默化地增强了员工的节约和环保意识，在单位内形成了勤俭节约的良好风气。同时，建立了严格的成本预算管理机制。进一步细化成本费用控制措施，将成本费用指标分解到基层。

部门能有效地执行成本计划管理制度，建立有效的控制措施。坚持办公室内部环境定期清扫，确保设施堆放整齐，内部环境清洁卫生，垃圾分类堆放；垃圾集中处理，有关部门定期统一处理。在办公设备的选择上，首选节能环保产品，办公打印纸采用双面打印，实现人走关灯、门和电脑、打印等高耗能设备印刷机和中央空调。同时，我们号召全体员工主动作为，主动发现不足，挖掘内部潜力，

集思广益，扎实推进小创举、小创新、小转变等活动。在营销方面，坚持优质、高效、可持续发展的方针，通过有效措施降低运营成本。

3.2.4 对社会履行的责任

世扬人力资源服务有限公司将确立“以客户为中心，以服务质量求生存发展，以诚信促发展，持之以恒地改善和提高服务水平，为顾客创造全面的售后服务”的经营宗旨，不断协调社会各方面的利益关系，以公司的发展带动了社会的和谐和前进的美好局势。

世扬人力资源服务有限公司自创办至今，一直秉承着“盛世世扬、才企共享”的运营宗旨，并获得了政府部门与社会各界的一致赞誉：先后被评为甘肃省“2019 度甘肃杰出贡献企业”、AAA 级重合同守信用企业、资信等级 AAA 级企业、AAA 级诚信供应商、AAA 级诚信经营示范企业、AAA 级质量服务诚信企业，共青团天水市委评为“青年文明号”，天水市民政局评为“天水市社会组织先进单位”，天水市工商局、消费者协会评为市级“诚信单位”，天水市劳务办评为“天水市四星级劳务中介机构”，天水市全民科学素质个人行动工作领导小组、市科协授予“天水市科普教育基地”，甘谷县工商局、消费者协会评为县级“诚信单位”，甘谷县工商局、个体私营协会评为“光彩之星”，甘谷县农业局、阳光工程办公室评为“阳光工程先进单位”，甘谷县科协者协会评为“最具公信力企业”、“县级文明单位”，甘谷县委统战部、光彩事业促进会评为“光彩之星”等。

近几年来，世扬人力资源服务有限公司开办种植业、林果业等技术培训班 886 多期，培训农民 9.3 万人次，免费上门培训 5.4 万人次。同时，先后资助 68 名贫困山区儿童重返校园，为贫困村文化体育活动捐钱捐物 14 万余元，为贫困大学生捐款 6 万元，为贫困群众无偿捐赠科普书籍 3000 余册、惠农影响资料 1000 多套、优质树苗 2 万余株，为“人大代表助推扶贫行动”和“政协委员助推脱贫攻坚”捐款 3.8 万元，在“百企帮百村”精准扶贫行动中为武家河镇武家堡村捐款 1.5 万元，在新冠肺炎疫情防控期间积极投身其中并直接捐款 5.6 万元、购买价值 3 万元的防疫物资，为甘谷县 3 个挂牌作战村捐款 1.1 万元，在甘谷县“携手奔小康，委员在行动”活动中捐款 5000 元，为天水市社会帮扶协会捐款 6000 元。近年来，他通过爱心捐助等方式为光彩事业、社会公益事业和脱贫攻坚事业

累计捐资达 56 万元之多。

3.2.5 对地方经济的责任

民营经济始终是地方经济发展和建设社会主义新农村的重要力量，在建设社会主义新农村和构建文明城市过程，世扬人力资源服务有限公司都发挥了重要作用。在过去的几年里，公司始终坚持建立以工促农、以城带乡的长效机制，从天水市的民营企业实践来看，世扬人力资源服务有限公司在其中发挥了重要作用。

3.2.5.1 民营经济已经成为全市国民经济“半壁江山”，成为加快建设社会主义新农村建设的重要推力。且世扬人力资源服务有限公司成为民营企业当中增量快、潜力大的增量经济，在全市财政税收、就业服务、技能培训等活动中充当重要力量。

3.2.5.2 在过去几年，世扬人力资源服务有限公司多次为农民朋友开展技能培训，通过为其培训就业技能，先后解决 6 万人次就业问题，既为各行业提供了优质劳动力，又解决大部分失业人员再就业问题，有利于天水市社会和谐稳定。

3.2.5.3 提高经营业绩是世扬人力资源服务有限公司必须履行的基本社会责任，也是公司发展的基本要求。因此，近五年来，世扬人力资源服务有限公司将不断提升企业经营水平，降本增效。在努力保持企业健康发展的过程中，也积极推动相关产业的蓬勃发展，推动合作伙伴的进步，积极。促进市场经济和谐健康发展，为区域经济社会发展作出积极贡献。

3.3 世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任情况的问卷调查

3.3.1 调查问卷设计

《世扬人力资源服务有限公司社会责任履行现状调查问卷》的设计目的，首先是在于对世扬人力资源服务有限公司社会责任履行现状展开深入调研，并对其在履行企业社会责任的过程中存在问题加以总结，以期从企业管理角度入手，对当前提高民营企业履行社会责任水平的具体措施建议的分析，提出必要的现实基

础和数据支持。此调查问卷内容大致包含两种组成部分，其中第一部分从性别、年龄、文化程度、专业能力四个方面进行介绍。第二部分是调查问卷的主体部分，包括六个方面，共十个问题。调查问卷中每个问题的答案大多采用五级量表进行评估，分别为非常好、好、一般、差和非常差。

本文采用的社会调查问卷形式是基于编者对民营企业履行社会责任的有关文献的广泛收集检索，再结合世扬人力资源服务有限公司的特点设计而成。为了在研究内容中更全面、更透彻地反映世扬人力资源服务有限公司履行社会责任情况，我们对文章表达方式中的词语和句子进行了精心挑选。经过仔细研究，我们做了进一步的修改。一方面为了避免因调查问卷篇幅过长而让调查人员的反感，另一方面为了节约调查人员的时间，因此我们对调查问卷中的内容进行了简化设计。问卷设计采用匿名问卷。

3.3.2 问卷分发

本次调查的重点是世扬人力资源有限公司的员工。调查时间为 2021 年 9 月 3 日至 2021 年 9 月 29 日。共对 250 余名员工进行了问卷调查，其中 189 名普通员工, 37 名基层管理人员, 24 名中层管理人员, 共完成问卷 250 余份, 共收到有效问卷 237 份, 总体调查成功有效达到 90%以上。开展此次问卷调查时主要选择在员工休息期间, 填写完调查问卷后在第一时间进行回收整理, 确保了调查信息的真实性和有效性。

3.3.3 调查问卷整理与分析

通过收集整理被调查对象有关数据, 获取信息情况如表 3.1:

表 3.1 样本结构统计表

| 项目 | 选项 | 比率 | 频数 |
|----|---------|--------|-----|
| 性别 | 女 | 61.34% | 142 |
| | 男 | 39.66% | 95 |
| 年龄 | 30 岁以下 | 15.51% | 36 |
| | 30-40 岁 | 38.82% | 93 |

| | | | |
|----|---------|--------|-----|
| | 41-50 岁 | 36.49% | 85 |
| | 51 岁及以上 | 9.58% | 23 |
| 学历 | 硕士 | 15.39% | 37 |
| | 本科/大专 | 78.06% | 184 |
| | 高中/中专 | 6.65% | 16 |

(资料来源：根据调研结果统计)

从问卷被调查者的男女比重分析，女员工在世扬人力资源服务有限公司中占了比较大的比重，这和世扬人力资源服务有限公司属于服务型企业的特征相符合。从年龄结构来看，30 岁至 50 岁以下的人员所占比达到了 70% 以上，一方面说明世扬人力资源服务有限公司人员的整体年龄结构明显偏低，另一方面也表明该公司的人员队伍更倾向于中青年人员。从被调查者的学历等方面分析，可发现本科和大专以上学历人员所占比达到了 90% 以上，说明世扬人力资源服务有限公司的员工普遍受过了高等教育，调查人员的总体文化程度也较高。

3.4 世扬人力资源公司企业社会责任履行中出现的问题分析

为正确地认识当前世扬人力资源服务有限公司目前在履行社会责任过程中所面临的主要问题，本文设计了“据您了解，世扬人力资源服务有限公司目前在履行社会责任过程中存在哪些问题”问题。如图 3.1 所示，在 237 份有效调研问卷中，有 42 位调查对象认为世扬人力资源服务有限公司内部对企业社会责任的认识还不够。131 位受调查对象认为世扬人力资源服务有限公司对于经济目标看的过重，59 位受调查对象认为世扬人力资源服务有限公司内部社会责任报告太过功利。多达 190 位受调查对象认为目前的世扬人力资源服务有限公司内部社会责任管理机制还不够完善。177 位受调查对象认为世扬人力资源服务公司人员的合法权益还没有保护。142 位调查对象认为公司在运营过程中缺乏环保意识，62 位调查对象认为企业对承担社会责任还没有前瞻性，52 位调查对象认为企业还缺乏履行企业社会责任氛围，还有 91 位调查对象认为公司的社会责任履行透明度并不高。通过分析研究的结论可以看出，“过于重视经济目标”、“内部社会责任管理机制不健全”、“员工的合法权益缺乏保障”以及“环保意识不足”四种选择的被调研人达到了全部人员的一半以上，所以本文对以上四个问题开展深

入研究。

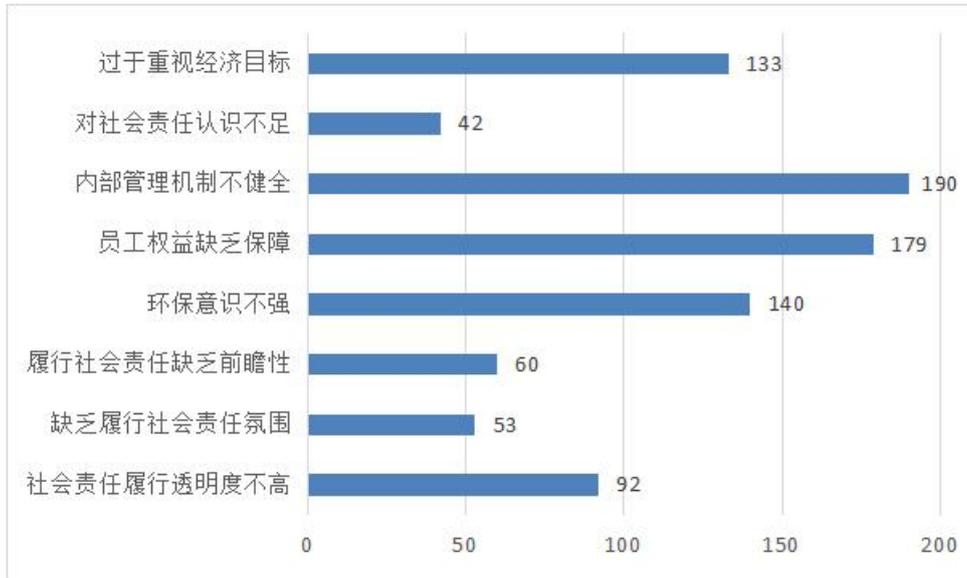


图 3.1 世扬人力履行社会责任履行主要问题调研结果

3.4.1 未有效保障职工的合法权益

保护员工权益既是企业社会责任的重要内容，也是世扬人力资源服务有限公司应尽的社会公益责任。在一定程度上，企业员工的合法权益的充分保护，影响到员工自身工作绩效，也关系到公司世扬人力资源服务有限公司的发展。为更好地履行社会责任，世扬人力资源公司应从保障员工权益入手。

如图 3.2 所示，关于“您的员工权益是否得到了有效保障”这一问题，在 237 份有效调查问卷中，88 名受访者认为其自己的权益得到合理保障，占到有效调查样本的 37.1%；有 122 名调查对象认为自己的权益并没有得到保障，占到全部有效调查样本的 51.48%；还有 23 名调查人员认为不清楚自己的员工权益是否得到保障，占到有效调查样本的 11.39%。

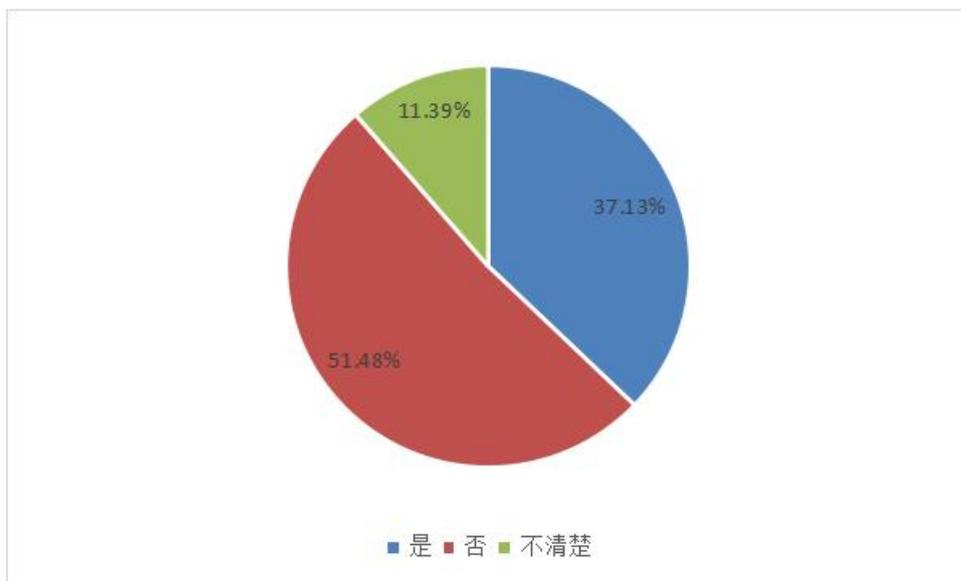


图 3.2 员工权益保障情况调查结果

如图 3.3 所示，为对职工利益保护状况作出更深入了解，本文又在调查报告中设置了“如果没有得到保障，请问主要表现在哪些方面”这一问题，在认为自己的合法权益并没有得到保障的 122 名职工中，有 23 位被调查员工认为是自身的人身安全不能得到合理保障，占比 18.85%；有 32 位被调查员工认为是职业身心健康不能得到合理保障，占比 26.23%；有 41 位被调查员工认为职务升迁机会没有得到合理保障，占比 33.61%；还有 26 位被调查员工认为是自身的薪酬工资没有得到合理保障，占比 21.31%。

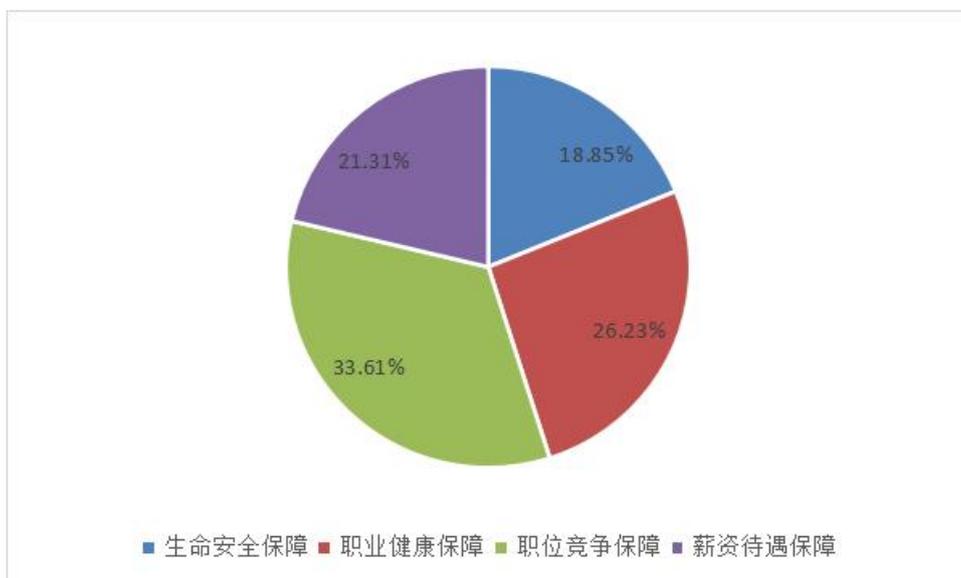


图 3.3 员工权益保障情况调查结果

从调查问卷中可以分析出来，虽然将近 40%的被调查对象都认为企业职工权

益基本得到了保障，但也有 50%以上的被调查对象都对企业职工权益保护状况感觉并不理想，这就说明当前世扬人力资源服务有限公司在积极承担社会责任的过程中，对企业职工权益保护举措也亟需优化调整。通过分析问卷调查可以看出，其他许多选项比例也达占到了 20%—30%，且相关数据也比较相似，这说明了这几项问题在世扬人力公司中均有出现。世扬人力资源服务有限公司在维护员工的生命财产安全、维护员工职业身心健康、为员工创造良好升职途径、保证其薪酬福利等重要问题必须加强思考。为提高市场竞争力，世扬人公司总是要求员工加班加点作业，侵犯了员工的正常休息时间。员工请假一天以上就要扣除当月的诚信奖，市场部门业绩考核未通过则罚款 200 元，这些较为苛刻且不合理的制度严重影响了员工的工作积极性，也损害了员工的权益。

3.4.2 环保意识有待加强

最近几年，“保护环境”已经成为了中国的高频词语，环境保护问题也受到了各界的普遍关注，而承担环境保护义务也成了中国民营企业的时代责任。为更好地承担这一时代责任，世扬人力资源服务公司在办公的流程中应当积极开展绿色办公，对办公流程加以改进，提升资源效率，并合理优化资源配置，从而引导公司走上绿色节约的发展路线。因此本文在调研问卷中，设计了相关问题对世扬人力资源公司当前的资源浪费状况展开了研究。

为对有关情况做出进一步认识，本文在调查报告中设置了：“根据您的了解，世扬人力资源服务有限公司近年来是否重视环保问题？”这一问题，如图 3.4 所显示，在 237 份有效问卷调查中，有 67 位被调查者表示世扬人力资源公司关注的环保问题，超过了被有效问卷调查样本总数的 28.27%；有 147 位调查人员认为世扬人力资源服务有限公司并不关注环境问题，占到被调查样本总数的 62.03%；还有 23 位调查对象认为并不清楚世扬人力资源服务有限公司内部是否关注环境问题，占到被调查样本总数的 9.7%。

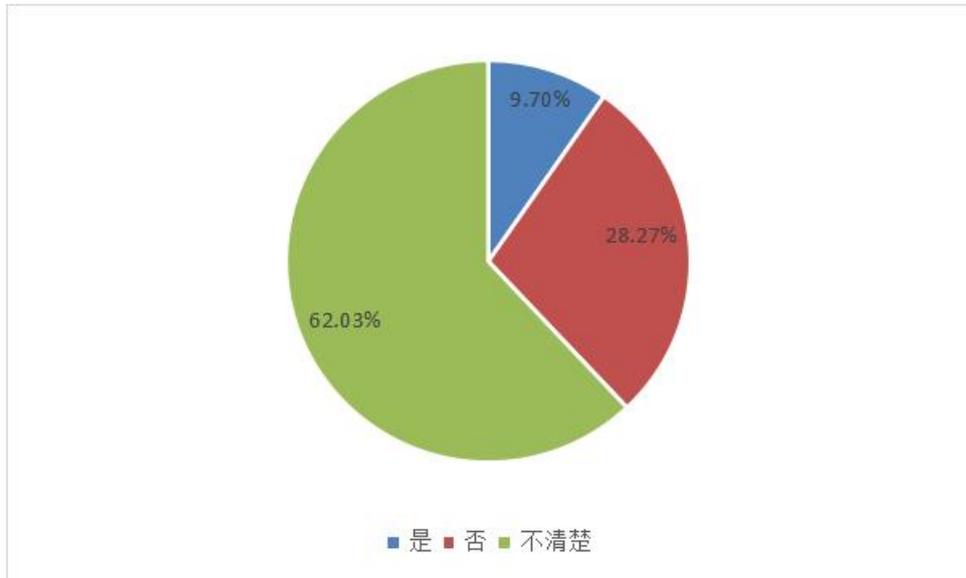


图 3.4 资源浪费情况调查结果

世扬人力资源服务有限公司也为降低能耗付出一定的努力。但世扬人力资源服务公司面对的核心目的，是希望通过减少工作能耗增加公司的经济效益，而并非为了环保目的而进行的。目前，世扬人力资源公司由于对维护自然环境这一关键的公司社会责任问题有着认识偏差，在办公流程中的环境保护工作做的也不到位。

3.4.3 企业社会责任内部管理机制不够完善

目前，世扬人力资源服务有限公司并未建立体系化的社会责任管理内部机制，也缺乏明确的社会责任管理组织，因此限制了其高效地承担社会责任管理。如图 3.5 中显示，关于“目前世扬人力资源服务有限公司是否设置了专门的社会责任管理部门”这一问题，在 237 份有效调查问卷中，有 28 位调查人员明确认为目前世扬人力资源服务有限公司设置了社会责任管理部门，占到有效调查样本的 11.81%；有 89 位有效调查人员也明确认为目前世扬人力资源服务有限公司没有设置社会责任管理部门，占到有效调查样本的 37.55%；剩下的 120 位被调查者认为并不了解公司内部是否设置了社会责任管理部门，占到了有效研究样本的 50.64%。

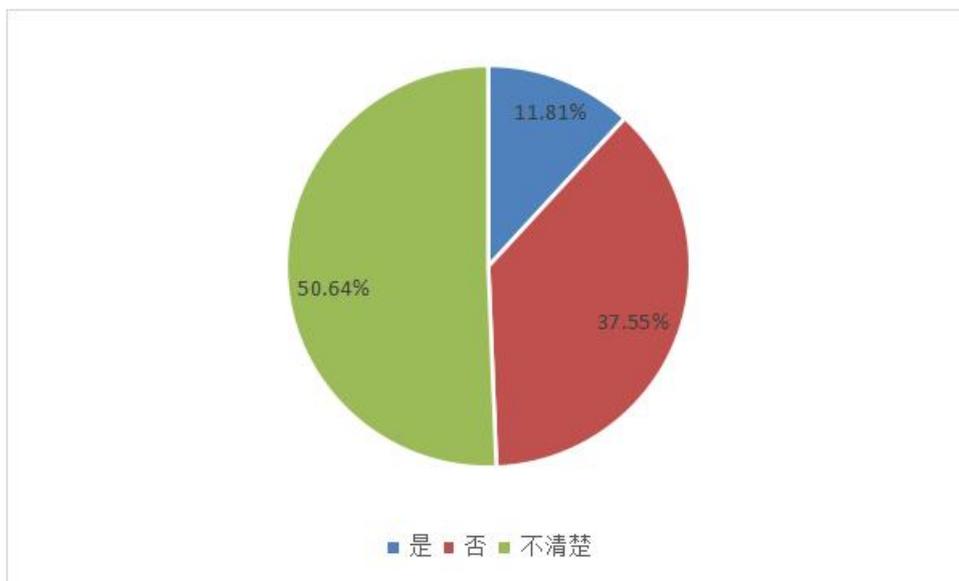


图 3.5 内部管理情况调查结果

在 237 份有效调研样本中，仅有约一成左右的研究人员明确认为，目前世扬人力资源服务有限公司设置了国家社会责任监督管理机关对社会责任落实状况实施监督管理，这也表明目前世扬人力资源服务有限公司缺少对社会责任的统筹规划，且社会责任的实施过程中具有一定随意性。目前，世扬人力资源服务有限公司在承担企业社会责任的过程中，缺乏具体实施准则与长期规划，同时缺少对所属分支机构社会责任的统筹与安排，这也使得其在承担企业社会责任的过程中，缺少了有效的监管。

3.4.4 对非经济目标方面的社会责任关注程度比较有限

前文中就已经介绍过，改善企业运营绩效是世扬人力资源服务有限公司必须履行的基本社会责任，而目前世扬人力资源服务有限公司在社会经济责任层面上的落实状况也表现良好，为社会发展创造了巨大人力资源。对世扬人力资源服务有限公司来说，它在发展和运营的过程中必须承担社会责任，除了重视经济目标之外，还必须从社会义务和社会期望两方面出发，主动承担社会责任，尽力帮助发展慈善事业，并协助当地政府保持当地的和平安定。

如图 3.6 所显示，关于“据您了解，世扬人力资源服务有限公司除了经济目标外，是否会对社会责任非经济目标给予高度重视？”这一问题，在 237 份的有效调研问卷中，仅有 42 个被研究对象明确表示世扬人才咨询服务公司对政治责

任、经济责任和法律责任等非经济目标予以了高度重视，占到有效样本数量的 17.72%；另有 105 位被研究对象则认为当前世扬人力资源服务有限公司对非经济目标工作的关注程度很有限，占到了有效样本总数的 44.3%；而其余的位研究人员则认为不了解当前世扬人力资源服务公司如何对非经济目标工作予以了高度重视，占到有效样本总数的 37.97%。

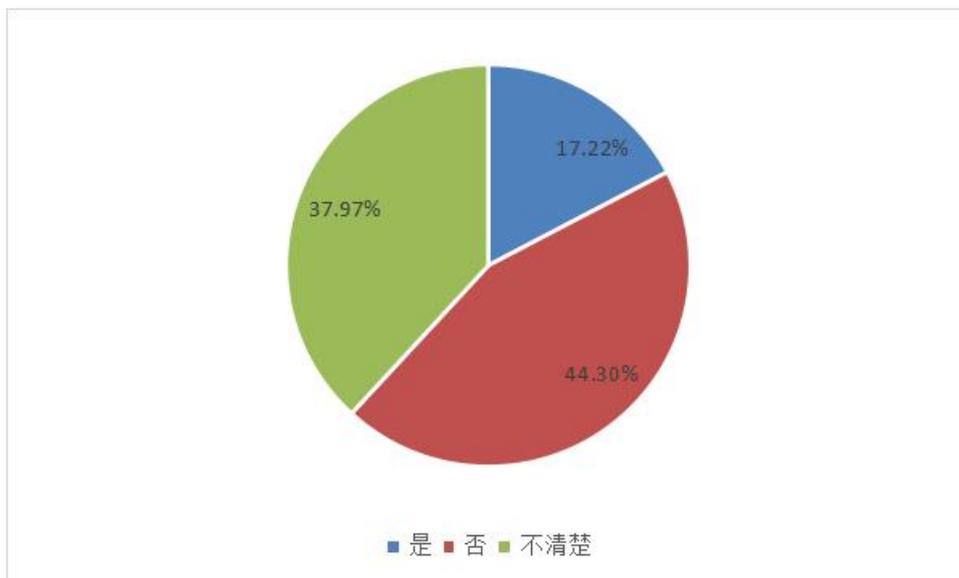


图 3.6 非经济目标重视情况调查结果

通过对上述研究结论进行的剖析可看出，目前世扬人力资源服务有限公司在承担企业社会责任的过程中，对非经济目标的关注程度相对较为有限，对企业除经营责任和法律基本责任以外的社会责任关注程度也较为有限。虽然公司成立的初衷是获取利益，是谋求股东利益和公司资产的效益最大化，无可厚非，经济效益也是公司正常生产的重要保证，但在承担企业社会责任的过程中，与环保、职工利益保障等非经济目标却同等重大。所以，虽然参加社会公益事业在公司短期内会提高经营费用的之处，增加了运营成本，但从长远视角考虑，这些做法会更有效地促进社会主义和谐社会的建立。虽然近年来，世扬人力资源服务有限公司也为社会公共事业捐赠了一些资本，但从公司的运营管理视角出发，并没有对公司在运营过程中的社会费用问题加以深入分析。有时候世扬人力资源服务有限公司会为盲目追求收益最大化，导致社会公共利益受到了一定的损失。

4 世扬人力资源服务有限公司社会责任履行不足的原因分析

4.1 监督体系不完善

4.1.1 社会监督不完善

通过上述分析研究的结论可以看出,目前世扬人力资源服务有限公司对环境保护这一关键的企业社会责任问题有着严重认识偏差,企业在生产运营与社会服务发展过程中的环境保护工作上做的并不深入,这也不利于当前中国社会经济的可持续发展,这一问题主要是由于当前中国还没有建立健全的企业社会监管环境制度所造成的。现阶段社会公开机构对民营企业的社会责任了解还相对有限,而外界条件下也缺乏健全的社会监管体制,对世扬人力资源服务有限公司的企业社会责任落实状况实施有效监管,这也使得世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任的积极性相对较少,也没有积极履职意识。

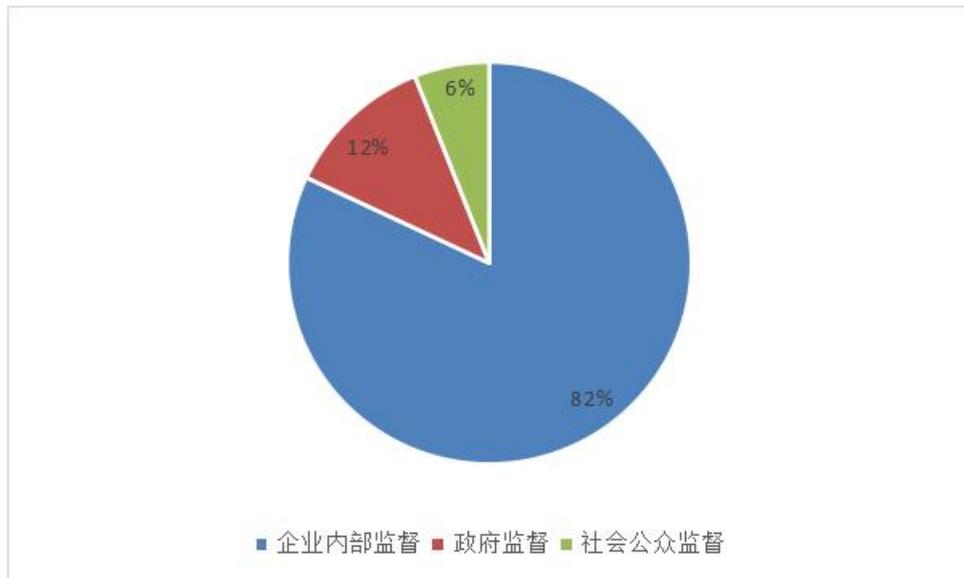


图 3.7 世扬人力资源服务有限公司社会监督形式所占比例

从社会层次上来看,由于目前中国还没有形成健全的企业社会责任审计制度,在民营企业运作过程中也没有权威性的企业社会责任审计组织对世扬人力资源服务有限公司在实际承担企业社会责任的有关情形实施审核和监管,因此世扬人力资源服务有限公司无法及时、正确地发现企业在实际承担社会责任过程中的问题。

4.1.2 政府监督机制不完善

从政府职能层面来看，目前中国各地政府部门也并未承担相应的职能，也很少对以世扬人力资源服务有限公司为代表的民营企业承担社会责任监督机制管控职责，而有关的社会监管职责也大多通过中国消费者协会等社会团体。而就实践上而言，政府部门和世扬人力资源服务有限公司这样的民营企业都只是与业主和合作方有关，而消费者协会等社会团体也不具有立法层面的强制执行力或约束力，因此这些机构的监管效果也相对有限。

目前国家在关于民营企业社会负责的有关规定上并不健全，且法制建设上也相对落后，也不能根据民营企业的社会责任情况出台具体的规章制度。国内如《公司法》、《劳动合同法》等，现有的规定中也只是涵盖了有关公司社会责任的小部分具体内容，而这些法规条例也只是非强制性的法律指导意见，也因为没有专门关于公司社会责任的法律规定，导致了世扬人力资源服务有限公司等民营企业实际运营生产管理工作的整个流程中，没有可操作性强的履职机制。

4.2 内部治理体系不健全

目前，世扬人力资源服务有限公司内部仍未能设有专属的责任监督管理机构，且针对公司职工的基本利益所提供的整个社会保护策略也相对有限，这主要是由于世扬人力资源服务有限公司内部未能建立完善的责任内部管理体制而造成的，不但在企业内部没有专门的社会责任管理监察机构，而且也缺乏对责任内部管理公众利益的关注，同时企业也很少主动、适时公布社会责任报告。也因为世扬人力资源服务有限公司的内部管理体制并不健全，使得其内部承担社会责任的主体管理水平并不高，也无法在内部管理方面有所贡献。目前，世扬人力资源服务有限公司管理层尚未根据公司发展实际状况提出权威性的社会责任管理相关问题，也没有设有专业的执行具体的部门，其内部管理相对于国外大型公司来说，社会责任管理体系仍不完善，监督管理方法也尚未形成统一标准，也未能形成独立、完善的专属制度，因此无法有效制约公司内部各部分的执行。

目前，世扬人力资源服务有限公司管理层在对社会责任的落实状况实施监督管理时，分管各个社会责任区域的工会、社保处、扶贫助困工作组、社会保障人

员合法权益组及纪律检查委员会等部门分管机关均存在着“缺位”及“越位”的情况，而各个部门领导在社会责任监督管理工作时常常只顾着本部门工作，以至造成部门之间冲突的发生，这样不但导致了世扬人力资源服务有限公司人力资源的严重浪费，也同时造成了世扬人力资源服务有限公司内部无法对社会责任工作实施有效的督促和管理的工作，公司工作绩效也无法提升，甚至还会造成了社会责任的管理漏洞。此外，由于目前的世扬人力资源服务有限公司内部社会责任财务制度建设还较为落后，在落实社会责任过程中无法根据公司内部实际消耗的社会成本及其所对应的市场价格加以衡量，而财务部门等部门也无法及时对公司社会责任管理行为的损失和获益情况做出分析，因此从很大程度上直接影响着公司内部社会责任落实的关键决策，也无法从根本上改变世扬人力资源服务有限公司内部社会责任的落实状况。

4.3 社会责任沟通方式不健全

通过调查可以看出，目前世扬人力资源服务有限公司在承担企业社会责任过程中，人员的合法权益并未获得实质性的法律保护，同时世扬人力资源服务有限公司目前仍未设有专业的社会责任管理部门，这主要是由于世扬人力资源服务有限公司并未建立明确的企业社会责任意识。而社会责任沟通方式也是培育民营企业社会责任意识的重要途径，但目前世扬人力资源服务有限公司在这方面也有欠缺。

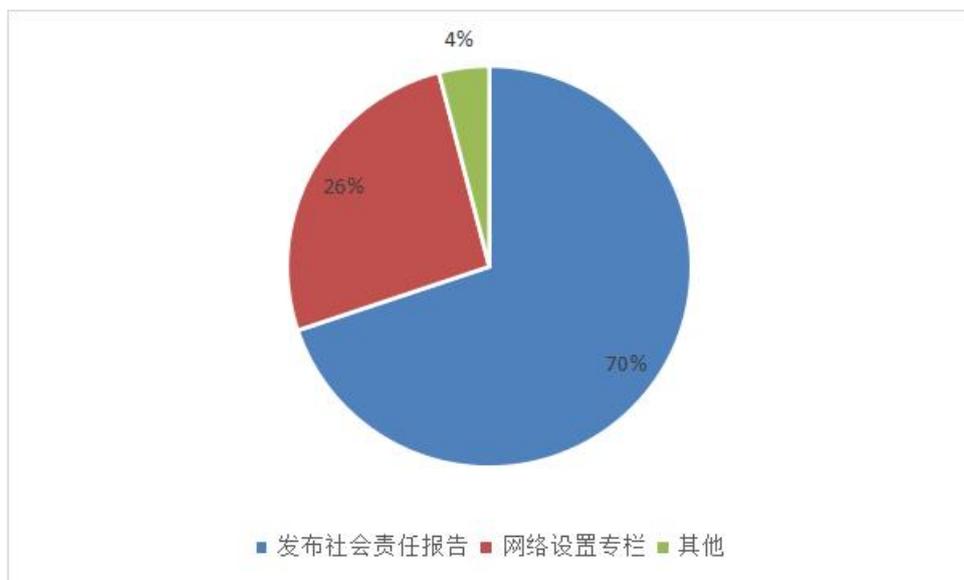


图 3.8 世扬人力资源服务有限公司社会责任履职过程对外沟通形式

如图 3.8 中所示,对世扬人力资源服务有限公司来说,该公司在其承担社会责任过程中的对外沟通主要依靠发表社会责任报道和在网上设置宣传栏目两种方法。而发布社会责任报表主要是当其个人社会责任承担状况较好时采取的措施,会使用大量的统计材料制作社会责任报表。在利用互联网设置栏目说明公司承担社会责任报告的具体情形,但同时使在世扬人力资源服务有限公司开展社会责任报告工作的同时,所采取的沟通方法,并不能成为对第一种沟通方法的有效补充。而单纯地通过这两种沟通方法,就无法实现对民营企业社会责任的信息披露、沟通要求。目前仅有极少比例的社会公众能通过特定途径获得世扬人力资源服务有限公司的社会责任报道,但能透过网站专栏知道其社会责任承担状况的受众则大多集中于青少年族群,传播范围相当受限。因为查阅有关资讯的受众范围较小,而世扬人力资源服务有限公司的社会责任与沟通效率并不好,即便其承担了社会责任,也无法被有关的权益方直销,因此世扬人力资源服务有限公司也无法通过承担社会责任提升自身的声誉、形象,也无法得到相关的社会发展资料,甚至没有相关的利益汇报,这就在很大程度上削弱了世扬人力资源服务有限公司承担社会责任的积极性。

4.4 缺乏社会责任绩效考核

通过研究的结论可以看出,目前世扬人力资源服务有限公司目前还是比较关注经济指标的实现情况,反而如企业社会责任等非经济目标的关注程度也相对较少,这主要由于目前的世扬人力资源服务有限公司还并未建立健全的企业社会责任考评体制,也并未建立具体的企业社会责任评估准则,而政府部门对民营企业的责任考评标准也大多针对公司的经济效益,因此对公司社会责任的落实状况关注程度也相对很少,这就直接造成了以世扬人力资源服务有限公司为代表的民营企业并没有对企业社会责任问题产生过相应的关注。目前,世扬人力资源服务有限公司的部门绩效考核主要集中在以下十一个指标上,具体的评估要素和所占权重比例依次是:空白市场进入目标完成率(百分之十五)、产品目标竣工量(百分之三十)、合作错误率(百分之五)、以技能指导为目的的顾客访问的数量和品质(百分之五)、重要活动管理(立项、计划、数据分析、监测、归档、汇总)(百分

之十)、业务方案的品质(百分之五)、管理合作成交品质(报价、支付方法)(百分之五)、例行工作报告的品质(百分之五)、有效沟通与协调(百分之五)、由上述负责决定的一些重要活动或用来调整上述关键行为权重的部分(百分之十)、顾客满意改进(百分之五)。从上述情况不难看出,目前部门的绩效考核评价重点聚焦于合同管控、市场研究、客户管理等层面,而缺乏关于企业社会责任绩效考核的内涵。

科学合理的评估考核制度也能够提高世扬人力资源服务有限公司落实社会责任工作的方向性,就当前而言,虽然世扬人力资源服务有限公司已经基本能够根据自己的经营特色承担社会责任,可是对社会责任工作的具体落实状况却缺乏科学合理的考核和评估,并不利于世扬人力资源服务有限公司落实社会责任工作的质量稳步提升,从而使得世扬人力资源服务有限公司在落实社会责任工作的过程中产生了许多问题。想要更有效优化世扬人力资源服务有限公司的社会责任落实状况,必须在国家权威机构和地方专职监管部门的共同指导下,把企业社会责任评估激励机制和奖励制度紧密结合在一起,以促进民营企业积极承担社会责任,提升履责水平。

5 世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的优化建议

5.1 主动接受社会监督

社会监督可粗略分成群众监督、社会组织监督和舆论监督等。社会监督经历了长时间的发展，在当前具备了系统化、独立性强的特点，并开始作为政府部门监管工作及其内部监督管理活动的主要依靠力量。为更好地承担社会责任，世扬人力资源服务有限公司必须进一步提高企业社会监督工作重要性的认识，积极接受消费者、舆论传媒、社会团体、股东的监督，以形成多元化、整体性的政府监管体制，并建立企业主动承担社会责任的良好社会氛围。

5.1.1 配合媒体舆论的监督

媒体本身就具备了消息传递快速、宣传覆盖面广的优点，而伴随我国现代化发展，媒体的消息传播也获得了显著的进步。而对于进一步提高社会责任的执行成效，世扬人力资源服务有限公司应当注重媒体舆论监督的重要性，公司在发展过程中主动协助媒体的工作人员，并充分运用报刊、广播、电视以及网络等各类新传媒途径，对公司履行社会责任的经典事例加以报导，从而形成公司履行社会责任的经典榜样；但与此同时，针对世扬人力资源服务有限公司不履行社会责任的实际情况也需要进一步加以研究，并由此带动世扬人力资源服务有限公司内部建立民营企业主动履行社会责任的良好氛围，从而引导社会公众建立评判民营企业履行社会责任的主动意识，从而引导社会公众积极地投入到对民营企业履行社会责任的监管工作当中。

5.1.2 配合社会组织的监督

近些年来，我国公益性质的社会团体越来越多，它在建立行业标准、保障公众权益等方面都作出了突出贡献，在规范公司行为和督促公司积极承担社会责任等方面也起到了重要的作用。为更好的承担企业社会责任，世扬人力资源服务有限公司管理人员必须意识到如消费者协会、职工工会等社会团体和行业协会的监

督职责，并主动配合社会团体对公司的监督引导，主动自觉地形成合理的社会责任意识，从而更加主动地投身到社会责任公益活动当中。在社会团体的有效监管下，世扬人力资源服务有限公司必须意识到维护员工利益、尊重消费者合理需求的必要性，并建立健全的信息沟通协调制度化解有关问题。

为更好地配合社会组织的管理监督，世扬人力资源服务有限公司可以建立社会责任服务管理系统，通过该系统协调社会组织对社会责任服务相关活动，并进行整合管理，也可利用社会责任服务管理系统通过举办公益活动、开展例会等方式与社会组织开展互动讨论，并通过建立常态化的沟通交流制度，更切实有效地增强世扬人力资源服务有限公司的履职能力。

5.1.3 配合社会公众的监督

社会公众监督机制不仅涉及世扬人力资源服务有限公司工作人员、上级主管的民主监督，同时还涉及全体人民群众的民主监督。世扬人力资源服务有限公司承担企业社会责任的核心目的是为了促进社会经济发展，而社会公共作为企业承担社会责任的主要利益相关者，有义务有权利投入到公司企业承担社会责任的监督管理工作当中。由于社会大众的监管工作带有非功利性特点，社会大众一方面受公司承担社会责任活动环境的影响，另一方面也在很大程度上影响公司承担社会责任的具体实践活动，因此社会大众的监管工作也会直接影响到世扬人力服务有限公司的发展前景，从而带动世扬人力资源服务有限公司把社会责任的相关内容纳入到公司日常生产和运营活动当中。世扬人力资源服务有限公司根据需要健全了社会责任报告制度及其信息发布机制，通过扩大交流途径，让更多的社会公众认识到了世扬人力资源服务有限公司社会责任承担的实践状况，充分利用评估与反馈机制，让公众的意见与建议得以有效贯彻，保障公众的切身利益，从而充分调动公众参加社会监督工作的主观积极性，并通过建立多元化的社会监管体制，以实现世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的多维度监督。

5.2 健全的社会责任内部管理体系

5.2.1 设立社会责任管理部门

目前在社会管理制度实施过程中,由于世扬人力资源服务有限公司内部监督机制尚不健全,并没有设立专门的社会责任管理部门对其社会责任履行情况实施有效监管和评估。所以,建议世扬人力资源服务有限公司设立专门的社会责任管理部门,通过对利益相关者权益进行考量,合理的分配社会责任管理部门成员的名额,以保证职工代表在社会责任管理部门中占有相应名额。在对社会责任管理部门成员实施选举的过程中,还应当对应由管理人员及其基层职工通过直接投票方式进行选举,并非由管理人员直接内定社会责任管理部门的组成。此外,世扬人力资源服务有限公司还应做好监事会与社会责任管理部门之间的交流与合作工作,增设公司社会责任管理委员会中专门的监事会席位,以专用于对公司内部执行社会责任的状况实施经常性监察和评估,并针对实际的执行状况提供反馈及意见。

为进一步提高企业职能管理的有效性,同样应当保持该职能部门的独立性,选改职能部门组织成员时,必须规定理事会组员以及公司的当前主要管理人员,不得共同兼任该工作部门的职务。而且还必须维护该部门的经济独立性。同时,社会管理部门的组织成员必须由主要股东和职工会议选出,并且只对管理人员、职工会议和公众负责管理,其主要股东地位平行于股东大会之下。另外,还必须加强社会监管部门的权力,在监事会部分无法行使其职责的情形下,在社会监管部门中的监事会席位也能够直接向主要股东和职工会议作出反映。

5.2.2 完善职工参与制度

为维护企业职工利益、健全社会责任内部管理体制,世扬人力资源服务有限公司还需要进一步健全企业员工参与的社会责任监督机制。企业员工作为世扬人力资源服务有限公司的主要市场主体及其关键构成部分,通过参加企业社会责任监督执行情况监管工作可以提高企业员工的社会主人翁意识,从而把公司事业发展目标、企业社会责任执行目标和员工利益联系到了一起。换个方式说,世扬人力资源服务有限公司还需要进一步保证企业员工代表大会的社会责任监管工作参与权,从而确保企业职工代表在监事会、监事会和企业社会责任监管部门中都具有相应话语权。职工大会也能够对公司的社会责任落实状况作出直接审查,并且对于关系到员工正当权益的相应决议具有公决权,同时对于触犯到员工正当权

益的相应决议则具有否决权。世扬人力资源服务有限公司还需要落实员工代表大会对监事会、董事会及其管理人员的监督权，因此员工大会的有关董事和监事也需要由员工选取产生，以保障员工的合法权益。

5.2.3 保障员工的权益需求

身为民营企业，应该把维护和保障员工利益，作为民营企业承担社会责任的核心要求和首要任务，应该保持民营企业以身作则，时时关注员工的利益需要，主动建立维护员工合法权益和心理健康的制度机制，才能更好地承担民营企业应该担当的社会责任。在职员工，作为世扬人力资源服务有限公司发展与壮大过程中的主要利益相关者，同时也是世扬人力资源服务有限公司社会责任的主要帮扶对象。在世扬人力资源服务有限公司承担社会责任的过程中，应该在完善内部协调制度的基础上，关注职工利益与发展，从公司管理层入手，对生活面临困境的员工实施大力的支持，在承担对外社会责任前，先承担内在社会责任。例如在2020年世扬人力公司就举办了“金秋助学”活动，并通过调查研究锁定了部分在职困难员工，于在职工子女秋季入学之际，工会将12余万元“金秋助学”款项交到了四十二名困难职工身上。世扬人力资源服务有限公司所举办的“金秋助学”和一些困难员工扶贫服务的公益活动，现已形成工会帮助职工社会群众的品牌公益活动，也得到了世扬人力资源服务有限公司广大在职员工的广泛欢迎。在未来的内部社会责任落实过程中，世扬人力资源服务有限公司应该更加加强企业内部职工的社会责任落实问题，进一步提升对企业领导的关注程度，并扎实践行公司“三不准”承诺，将“精准扶贫帮服行动”、“金秋助学”等社会公益活动，当作办实事、做好事的主要抓手，通过积极开展企业内部沟通了解员工实际困难，主动努力营造有利企业内部社会责任落实的良好氛围。

5.3 完善社会责任沟通机制

社会责任的沟通效果将直接影响到世扬人力资源服务有限公司通过承担社会责任所取得的利益汇报，从而决定了公司下一阶段对社会责任承担的方向和强度。

5.3.1 重点关注社会责任热点问题

世扬人力资源服务有限公司作为人力行业企业，与政府合作较多，需要树立良好的品牌形象。因此企业较之一般类型的公司必须履行更多的社会责任，这也需要世扬人力资源服务有限公司应当积极响应政府对民营企业承担社会责任的呼吁，重点关心企业社会责任热点话题，积极为政府部门排忧解难，关心社会民生问题。2020年初因新冠热肺炎疫情，湖北、武汉等地经济停摆，当地多所医院也严重短缺医药物资。世扬人力资源服务有限公司积极响应国家号召，履行民营企业社会责任，世扬人力资源服务有限公司捐款20多万元。本次募捐的资金物资将重点用于抚慰疫情防治战斗一线的医疗工作人员、公安民警、基层干部群众及社会工作人员等，并资助因患新冠肺炎而出现生存问题的民众、因患新冠肺炎而死亡的民众家属以及在疫情防治战斗中牺牲的干部群众亲属等。在未来的企业社会责任落实工作中，世扬人力资源服务有限公司应当更加弘扬“战疫精神”，重点关心企业社会责任热点问题，进一步健全企业社会责任协调机制，向社会奉献出更多的正能量。

5.3.2 定期发布社会责任报告

为了让社会公众充分认识到世扬人力资源服务有限公司社会责任的落实状况，并进一步掌握世扬人力资源服务有限公司资金使用状况，世扬人力资源服务有限公司根据需要定期面向社会发表社会责任审计报告，并披露现阶段的社会责任落实情况，以及未来几年的社会责任实施计划等，让社会公众充分认识到世扬人力资源服务有限公司一直以来把践行社会责任视为在其发展壮大过程中所需要进行的重要工作，展现出世扬人力资源服务有限公司践行社会责任的持续性，从而帮助世扬人力资源服务有限公司展现更真实、亲民的企业形象。现阶段，世扬人力资源服务有限公司主要将发表社会责任报告和利用网络不定时公布消息，作为其履行社会责任成效与不足之处的主要沟通和总结方法，而单纯地通过这两种途径发表社会责任报告并无法让更多的社会公众认识到其社会责任履行状况。因此，世扬人力资源服务有限公司应当丰富所推出的社会责任报告样式，并拓展社会责任报告发行途径。

5.3.3 设置履行社会责任的展示场所

除了定期发布社会责任报告外,为加强与企业管理层和社会责任利益相关者的沟通,世扬人力资源还需要主动与服务供应商、政府部门、业务合作伙伴、消费者和公众进行沟通,通过多种活动吸引利益相关方参与企业社会责任履行的监督。例如,世扬人力资源服务有限公司可以设立常设场所介绍其社会责任履行状况,线上设立社会责任宣传网站,线下设立社会责任展厅和荣誉殿堂。讲解和宣传世扬人力资源服务公司社会责任履行情况,从而加强企业管理层与社会公众在履行社会责任方面的沟通,不仅提高了公司利益相关者对世扬人力资源的认识,提高世扬人力资源服务的运作透明度,进而塑造优秀的民营企业形象;同时,也可以通过听取利益相关者的意见,帮助世扬人力资源公司形成了较为完整的企业社会责任规范和行动计划,通过公司履行共同的社会责任实现了各方的共赢。

5.4 建立社会责任指标考核体系

5.4.1 制定社会责任指标考核标准

目前,世扬人力资源咨询服务公司尚未建立完善的社会责任指标考核机制,也没有有效的指标考核机制对履行社会责任期间和履行后的具体绩效进行考核。因此,世扬人力资源有限公司必须建立系统的内部社会责任指标考核体系,在指标考核的指导下全面开展业务经营。建立的内部社会责任指标考核体系必须严格按照《劳动法》、《环境保护法》等法律法规的执行,企业社会责任目标与非经济目标紧密挂钩。

公司企业社会责任指标评价体系的建立,有利于世扬人力资源服务公司专注于公司的社会和非经济目标。世扬人才咨询服务有限公司应积极配合当地政府部门宣传我国社会责任评价体系的实施情况,实现当地政府部门的实施社区责任目标评价制度。在构建企业社区责任评价体系的过程中,世扬人力资源服务有限公司需要进一步加强校企合作,在高校相关专家学者的帮助下,对制度进行了全面分析,进行了社会责任目标管理体系的内部认证。除了对公司的经营目标进行评估外,还需要对公司的非经济目标进行评估,同时在政府部门的导下,进一步完

善和深化企业社会责任指标评价体系，构建更符合世扬人力资源服务有限公司特点的企业社会责任指标评价体系。

5.4.2 完善社会责任指标考核

目前，世扬人类服务公司尚未建立完善的社会责任指标考核体系，也未形成与公司内部社会责任相关的行业标准。除内部评价和政府评价外，世扬人力资源服务有限公司还需要在部门的指导下，与第三方检测机构合作，对公司社会责任指标体系进行内部评价。第三方机构应当制定科学合理的评价标准、评价的具体内容和方法，严格按照科学合理的评价程序和规范实施评价制度，并将评价相关数据报部门和主管部门。世扬人才咨询服务公司管理人员要确保考核结果的准确性和真实性。

与第三方机构合作开展的测评工作，对第三方测评机构和测评人才综合素质提出了更高的要求。一是第三方评估机构和评估人员均无需与世扬人力资源服务有限公司直接形成利益关系，保证评估结果的准确性和公正性；二是不仅要关注世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任过程中的缺陷，还要充分考虑世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任过程中取得的成果；三是世扬人力资源服务公司要高度重视社会责任评估工作，积极配合第三方机构开展评估工作，并在评估过程中主动上报相关数据。

6 研究结论与研究展望

6.1 研究结论

随着我国经济社会发展进入新常态,当前国内外市场经济正在发生巨大而深刻的变化,这从一定程度来讲,也为中国民营企业履行社会责任提供了新的机遇和挑战。民营企业作为一种特殊的社会主义市场组织,不但积极参与竞争,以显着提高民营企业经济效益为主要目标,还承担着促进国民经济发展的重大责任。因此民营企业主动履行社会责任,既是民企提升形象的客观需要,又是民企加强内部机构改造的重要途径,都有着很突出的理论价值和实际含义。

世扬人力资源服务有限公司作为人力资源行业民营企业,近年来也在承担社会责任的层面上作出了一些成绩,不仅在运营和发展过程中获得了较优秀的经营绩效,而且致力于参与社会公益事业,从而取得了良好的口碑效果。但从实际社会责任承担情况分析,世扬人力资源仍存在不关注社会事业目标、未设立社区责任监督管理机构、员工合法权益缺乏法律保障、社会保障意识薄弱等方面的问题。为更有效地解决世扬人力资源咨询服务公司履行社会责任过程中出现的各种问题,公司应当设立内部社会责任监督机构,健全相关人员参与制度;针对内部社会责任信息传播不畅的情况,在保持定期发布内部社会责任报告的同时,设置线上或线下的社会责任履行情况展示场所;根据内部社会责任绩效考核标准的缺失,根据实际情况,建立了内部社会责任指标考核标准,完善了内部社会责任指标体系考核。

6.2 研究展望

本篇的调查内容主要是作者根据调查结论和实地调查结果,结合收集到的信息给出相应措施。提出的执行社会责任存在问题的优化措施没有通过实践工作的检验,仍需世扬人力资源服务有限公司在执行社会责任优化措施开始执行后,对有关信息加以采集,才可以确切检测出执行社会责任优化措施的进行和效果,从而健全其社会责任执行管理体系。

综合而言,本文研究成果尚存在许多缺陷,关于民企承担社会保障责任的有

关信息主要局限于世扬人力资源服务有限公司，理论联系实际还不全面，给出的调研结果也相对局限，相关结果无法确保全面应用于中国的民营企业。同时，本文设计的调查问卷的研究对象覆盖范围还比较局限，且研究样本总量也相当有限，在未来的研究当中，可考虑通过逐步增加研究样本数量，将研究样本范围扩大至更多的民营企业，从而进一步检测民营企业承担社会责任优化措施的实效性，同时还可以参考同行业中其他的企业有关经验。

附录：世扬人力资源服务有限公司社会责任履行现状调查问卷

尊敬的先生、女士：

您好，非常感谢您能抽出宝贵的时间参与本次问卷调查，此次问卷调查仅用于学术研究，不会用做其他任何地方，对于本次填写的内容将会严格保密。

希望您可以根据实际情况如实填写，衷心感谢您的配合！

一、个人信息调查

1、请问您的性别为：

A、女 B、男

2、请问您的年龄为：

A、30 岁以下 B、30 至 40 岁 C、40 至 50 岁 D、50 岁以上

3、请问您的学历为：

A、硕士 B、本科、大专 C、高中、中专 D、初中以下

4、请问您当前在公司的职称为：

A、中层管理人员 B、基层管理人员 C、基层员工

二、封闭式调查

1、世扬人力资源服务有限公司目前在履行社会责任过程中存在哪些问题：

A、履行社会责任的透明度不高 B、内部社会责任管理机制不健全

C、对履行社会责任认识不足 D、过于重视经济目标

E、存在严重的资源浪费问题 F、履行社会责任氛围不够

G、员工的合法权益未得到保障 H、缺乏前瞻性

I、社会责任报告过于功利

2、世扬人力资源服务有限公司对履行社会责任认识度不够主要体现在：

A、对履行社会责任内容了解匮乏 B、缺乏自主履行意识

C、缺乏后续跟踪及评估 D、并不存在对履行社会责任认识度不够的问题

3、世扬人力资源服务有限公司在履行社会责任过程中是否重视社会责任非经济目标：

A、是 B、否 C、不清楚

4、世扬人力资源服务有限公司是否定期对履行社会责任过程中存在的问题进行公

示和研判:

A、是 B、否 C、不清楚

5、目前世扬人力资源服务有限公司是否设置了专门的社会责任管理部门:

A、是 B、否 C、不清楚

6、您的员工权益是否得到了有效保障:

A、是 B、否 C、不清楚

如果没有得到保障, 请问主要表现在哪些方面:

A、薪资待遇保障 B、职位晋升保障

C、职业健康保障 D、生命安全保障

7、世扬人力资源服务有限公司是否针对资源浪费问题投入专项资金予以解决:

A、是 B、否 C、不清楚

8、世扬人力资源服务有限公司履行社会责任主要的主要方法是:

A、前期规划 B、中期指引 C、后期编排

9、世扬人力资源服务有限公司内部是否形成了良好的履行社会责任氛围:

A、是 B、否 C、不清楚

10、世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的透明度:

A、非常高 B、比较高

C、一般 D、较低

E、非常低

三、开放式调查

1、您认为世扬人力资源服务有限公司履行社会责任的整体评价如何? 您认为在哪些方面还需要加强和改进?

2、您认为世扬人力资源服务有限公司是否重视您的合法权益? 您认为公司还有哪些权益需求没有满足?

3、您认为世扬人力资源服务有限公司履行社会责任过程中存在问题的原因是什么? 您认为解决的方式方法是什么?

参考文献

- [1] Bae,K.H., J.K. Kang & J.M. Kim.Tunneling or value addition? Evidence from mergers by Korean business groups[J].Journal of Finance,2002,57(6): 2695-2740
- [2]Andrew Pochtovyuk,Victoria Semenikhina,Oksana Onyshchenko , Bogdan Ruban. The formation and development of social responsibility of business: Ukrainian experience in a context of decentralization[J].SHS Web of Conferences,2019,61
- [3]Anna Mazurek-Kusiak. Corporate Social Responsibility of Business in the Natural and Urban Areas of the Lublin Province[J].Economic and Regional Studies/Studia Ekonomiczne i Regionalne,2018,11(4)
- [4]Maryna Dielini. Development of social responsibility of business in China experience for Ukraine[J].Схід,2018,6(152)
- [5]BryantsevaM.V.. Corporate social responsibility of business[J]. Nauka v Cifrah,2017,3(4)
- [6]G.N. Illina. Social Responsibility of Business : Strategy and Innovations[J]. Vestnik MGIMO-Universiteta,2017,1(34)
- [7]Carroll A.B. Research Paper on Social Responsibility Of Business Organizations[J]. International Journal of Management, IT and Engineering, 1979,6(12)
- [8]T. S. Elkington.Social Responsibility of Business[J].Asian Journal of Professional Ethics & Management,1997,7(3)
- [9]Freeman,Ethics and Social Responsibility of Business[J]. Global Journal of Enterprise Information System, 1984, 6(2)
- [10]Clarkson. Social Responsibility of Business : Strategy and Innovations[J]. Vestnik MGIMO-Universiteta,1994,34(1)
- [11]Wyler. Environmental reference of enterprises social responsibility[J]. Journal of Agribusiness and Rural Development, 1998, 2(28)

- [12]Lantos. On Enterprise Social Responsibility Comprehensive Evaluation Based on Two-Step Fuzzy Evaluation Method[J].Modern Economy,2001,4(1)
- [13]ENTERPRISE SOCIAL RESPONSIBILITY IN LABORAL DIMENSION: CASE OF BANCOLOMBIA AND BBVA[J].RevistaFacultad de CienciasEconómicas: Investigación y Reflexión, 2012,20(1).
- [14]Porter.(Re)discovering the Social Responsibility of Business in Germany[J]. Journal of Business Ethics,2006,89(3)
- [15]Bhambu. Binding Stakeholders into Moral Communities: A Review of Studies on Social Responsibility of Business[J]. Asia Pacific Business Review, 2015,5(4)
- [16]KarthikRamanna. Friedman at 50: Is It Still the Social Responsibility of Business to Increase Profits?[J]. California Management Review, 2020, 62(3)
- [17]王书柏, 马力.共同体视角下民营企业履行社会责任的机制研究[J].重庆社会科学, 2021(06): 117-123
- [18]曾琛.企业履行社会责任的现状与引导路径[J].经营与管理, 2021(03): 28-33
- [19]程林顺.新时代推动民营经济人士履行社会责任的思考[J].广西社会主义学院学报, 2021, 32(01): 33-37
- [20]郭爱琳, 李海鹏.沈阳市民营企业履行社会责任的驱动因素研究[J].中国市场, 2020(11): 32-33
- [21]韩杨, 马妍馨.民营企业发展中社会责任与内部控制的互动[J].现代经济信息, 2019(17): 79
- [22]陈玉萍.鼓励民营企业切实履行社会责任[J].人民论坛, 2016(24): 32-33
- [23]白小平.试论中国成长期民营企业履行企业社会责任的特殊必要性[J].决策咨询, 2011(05): 75-79+82
- [24]叶青.浅析民营企业如何履行社会责任[J].北京印刷学院学报, 2018, 26(01): 86-88

- [25]张卫平.我国民营企业履行社会责任现状分析[J].纳税, 2018(29): 154-155
- [26]张仲坪.党组织参与治理、法律环境与企业社会责任信息披露质量[J/OL].财会月刊: 1-10[2021-07-06].<http://kns.cnki.net/kcms/detail/42.1290.F.20210630.1757.025.html>
- [27]戴明.企业社会责任与企业持续创新关系探究[J].企业管理与科技(上旬刊), 2019(08): 118-119
- [28]李伟阳.商法视阈下的企业社会责任探究[J].中国商论, 2021(12): 142-144
- [29]凌云.基于利益相关者的企业社会责任与企业价值实证分析[J].中国经贸导刊(中), 2021(06): 94-96
- [30]王长江.企业主动与被动社会责任驱动机制的多案例研究[J].科学·经济·社会, 2019, 39(02): 76-88

后记

时光荏苒，岁月如梭，转眼间三年的研究生时光就这么过去了，仿若寥寥数载，弹指瞬间。在研究生毕业论文撰写的过程中，从开题到中期到定稿，与老师和朋友多次探讨、反复修改，其间所有经历对于我来说都是礼物，更是瑰宝。

感谢我的论文指导老师，感谢参与我的论文评审和指导的兰州财经大学 MBA 中心所有老师，感谢一直以来支持我工作、学业、生活的家人和朋友，向您们再次表示衷心感谢和崇高敬意！

最后，愿我们在以后的日子里，妄论前途何如，依然能保持少年心性，风光霁月，流光溢彩，目光灼灼，于众生万物中坦荡做事、磊落做人，心如赤子，踏遍人世间路遥马急。

夜色难免黑凉，前行必有曙光。

愿你我，山水有来路，早晚复相逢。

毕业快乐！

作者：琚静轩

2022 年 9 月 30 日