

# 重大突发公共卫生事件中的中小企业多维度社会责任问题探索

梁晓丹, 刘艳华, 薛波

(河北工程大学 管理工程与商学院, 河北 邯郸 056038)

**[摘要]**企业承担必要的社会责任是企业自身伦理道德的内在要求。肺炎疫情这一重大突发公共卫生事件给中国及世界经济造成了极大的冲击和影响,这就更需要中小企业在这个特殊时期肩负起更大的社会责任。梳理了企业社会责任的相关文献,并从社会、员工、消费者、供应商等维度研究了中小企业在重大突发公共卫生事件时期应当承担的社会责任。

**[关键词]**重大突发公共卫生事件; 企业; 社会责任

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2020.02.018

**[中图分类号]** F27

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2020)02-091-04

中小企业承担社会责任是企业长久发展的必然要求,中小企业不能将实现利润最大化作为企业的唯一目标,还应重视自身行为对社会以及其他利益相关者的影响,履行企业的社会责任。在重大突发公共卫生事件期间,中小企业所应承担的社会责任比常态时期更为复杂。由于企业所处的环境发生了重大的变化,中小企业在应对重大突发公共卫生事件时应积极承担社会责任,协调好与政府、员工、顾客、供应商等相关方的利益,以体现中小企业的社会责任担当。国际标准化组织2010年颁布的《社会责任指南》中指出,社会责任要求企业重视自身的决策和行为对消费者、环境以及社会的影响,而不能将利润最大化视为企业的唯一目标<sup>[1]</sup>。在重大突发公共卫生事件期间,企业担负起社会责任不仅是一种道德体现,也是一种品牌建设,能够建立起良好的企业形象,提高企业的信誉度。因此,在重大公共卫生突发事件期间,企业积极践行社会责任能够实现商业价值与社会价值的双赢。

## 一、相关文献回顾

### (一) 关于企业社会责任动因的研究

在20世纪初期,企业社会责任的概念开始逐渐形成。美国学者Shelton(1916)认为企业社会责任包含道德义务,企业对社区提供的服务有利于提升社区利益。Prakash(2001)认为内部组织制度要求和利益相关者压力是企业承担社会责任的动因<sup>[2]</sup>。鞠方辉(2005)指出制度因素、经济因素、道德因素均是企业承担社会责任的动因,但经济因素起主导作用<sup>[3]</sup>。余飞侠(2007)认为企业承担社会责任的动

因涉及政府管制、社会监督、企业制度三个方面,而政府管制为企业社会责任的发展奠定了政治和法制基础<sup>[4]</sup>。朱文忠(2010)指出企业为提高自身的知名度与实现股东利益最大化是其承担社会责任的动因<sup>[5]</sup>。刘锦霞(2015)认为降低企业经营风险、建立良好企业形象、争取政府政策支持是企业履行社会责任的行为动机<sup>[6]</sup>。何红娟等(2017)指出规制压力、规范压力以及认知压力是企业承担社会责任的动因<sup>[7]</sup>。迟文娜(2019)通过企业承担社会责任对企业绩效影响的分析,认为企业承担社会责任的主要动因是为了获取更多的经济效益<sup>[8]</sup>。

### (二) 关于企业社会责任的驱动路径研究

企业在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用,企业的社会责任也受到社会各阶层的关注,但许多企业依然缺乏主动承担社会责任的意识和行动,于是关于企业社会责任的驱动路径研究问题便引起了学者们的关注。Janita(2003)提出法律的规制与利益相关者的监督是驱动企业承担社会责任的重要路径<sup>[9]</sup>。Galan(2006)认为制定承担社会责任的企业制度和公司战略能够对企业承担社会责任起到驱动作用<sup>[10]</sup>。王中林(2007)提出要完善企业承担社会责任的法律体系,建立企业社会责任的监督管理制度<sup>[11]</sup>。马琴、王春燕(2010)建议政府将社会捐赠、环境保护以及节约资源等指标纳入到企业的考核评价指标中<sup>[12]</sup>。田彦芬(2014)认为媒体舆论监督和企业员工及消费者监督能够对企业履行社会责任起到很好的驱动作用<sup>[13]</sup>。邹汝嫦(2017)认为政府减税和信贷优惠等政策对促进企业积极践行社会责任具有重要意义<sup>[14]</sup>。郭爱琳、李海鹏(2020)

**[投稿日期]** 2020-02-21

**[基金项目]** 国家社会科学基金项目(编号:14BGL078);河北省教育厅人文社会科学研究重大课题攻关项目(编号:ZD201903);河北省社科基金项目(编号:HB19YJ040);邯郸市科技局软科学研究项目(编号:1534201097-5);邯郸市科技局软科学研究项目(编号:1134201100-7)

**[作者简介]** 梁晓丹(1996-),女,河北张家口人,硕士研究生,研究方向:人力资源管理;通讯作者:刘艳华(1981-),女,河北邯郸人,讲师,博士研究生,研究方向:应用经济学。

建议政府相关部门加强对企业社会责任信息披露的监管力度<sup>[15]</sup>。

### (三) 关于重大突发事件下企业社会责任的研究

随着重大突发事件的不断发生,学者们开始研究重大突发事件下的企业社会责任。张宁(2008)以南方冰雪灾害和“5·12”汶川地震为例,探讨了在突发事件中企业承担社会责任的问题,并提出了构建和加强突发事件下企业社会责任的对策<sup>[16]</sup>。周扬等(2009)分析了突发事件下企业的社会责任问题,并从政府、社会和企业三个层面提出完善企业承担社会责任驱动机制的建议<sup>[17]</sup>。苏献启、冯子路(2016)提出应增强企业社会责任的外部环境建设和监督,从而促使企业在重大突发事件时期积极践行社会责任<sup>[18]</sup>。马俊(2020)认为在新冠肺炎疫情流行期间,企业、政府和社会三方协同参与抗击疫情,是企业在重大突发公共卫生事件下积极承担社会责任的集中体现<sup>[19]</sup>。

### (四) 文献评述

由以上文献回顾可以发现,学者们对企业社会责任的研究取得了一定的成果。目前的文献对常态化时期企业的社会责任进行了较为全面的阐述,而在重大突发公共卫生事件背景下研究中小企业社会责任的文献却十分稀缺和不足。因此,研究突发公共卫生事件下的中小企业社会责任具有重要的现实意义。本文聚焦于研究重大突发公共卫生事件期间中小企业的多维度社会责任,以期在中小企业在特殊时期积极践行社会责任提供指引作用。

## 二、重大突发公共卫生事件下中小企业应承担的多维度社会责任

### (一) 中小企业对社会的责任担当

在常态化时期,企业的社会责任是支持慈善事业,支持教育、医疗卫生、社会保障等事业的发展;而在突发公共卫生事件时期,中小企业应在力所能及的情况下向突发公共卫生事件集发地区输送物资、捐献资金,保障前线的物资与资金需求,同时要遵守法律与道德规范,合法合规经营。

#### 1. 相关企业应保障卫生事件集发地区的应急物资供应

突发公共卫生事件时期,医护人员、医疗物资和生活必需品等方面的人员紧缺和物资短缺是卫生事件集发地区面临的重大问题。因此,从事医用口罩、防护服等抗病毒防护产品生产的企业;从事呼吸机、湿化仪等医疗器械生产的企业;从事抗病

毒药品生产的企业;从事卫生清洁服务的企业以及物流运输和民生保障型企业,都要克服困难,竭力为卫生事件集发地区输送物资;而其他与抗疫一线无直接供应链关系的企业,要坚决贯彻政府延期复工指示并采取严格的防护措施。

2. 企业应尽己所能向卫生事件集发地区捐助物资  
面对卫生事件集发地区缺少资金和物资的情况,中小企业理应恪守善行原则为抗疫一线施与公益捐赠。除了捐款捐物,中小企业还可以创新其他的支援方式,以突出企业承担社会责任的专业价值。例如各大物流快递公司为救援物资开辟绿色通道,卫浴公司为方舱医院提供的卫浴设施和安装服务,共享出行企业为医护人员提供出行服务,会计师事务所安排员工为抗疫前线提供免费的会计和审计服务,律师事务所提供义务法律咨询服务,这些都是企业支援抗击公共卫生事件的担当行为。

#### 3. 相关企业应杜绝野味经营销售

2020年2月24日,全国人大常委会通过了《关于全面禁止非法野生动物交易、革除滥食野生动物陋习、切实保障人民群众生命健康安全的决定》,该决定确立了全面禁止食用野生动物的制度。因此,相关的食品、餐饮企业也应采取相应措施整顿自身业务,杜绝野味交易。同时,相关经营野生动物的商贩、饭店也要自觉服从政府的相关要求,杜绝野味的经营销售。

### (二) 中小企业对员工的社会责任承担

在重大突发公共卫生事件时期,中小企业要做好员工的劳动安全防护工作,采用柔性的办公模式,积极疏导员工的焦虑、恐慌等心理问题,这不仅有利于保障员工的生命健康与安全,同时也有益于提升员工的工作效率。

#### 1. 中小企业要严格监控风险人群

中小企业应安排各部门的相关负责人详细统计近期去过、途经公共卫生事件集发地区,或接触过公共卫生事件集发地区人员且没有度过观察隔离期的员工情况,并严禁这类风险人员进入工作区上班,如各部门发现风险人群违反规定私自进入工作区,则要迅速上报并劝离;另外在公共卫生事件突发期间,企业要严格杜绝无关人员进入工作园区,从而严格防控卫生事件的输入风险。

#### 2. 中小企业要做好员工的安全防护工作

复工期间,企业应为员工免费提供口罩并要求员工全天配戴,在上下班时为工作区的所有员工进行测温;禁止员工面对面就餐,提倡员工自带餐具与食物,并严格实施工作场所消毒管理;安排专职

人员定时对员工可能活动的场所进行消毒，尤其是电梯、卫生间、食堂等人员流动密集的区域更要进行严格消毒；每天要安排相关负责人进行检查，以防敷衍了事。

### 3. 中小企业要及时创新员工工作方式

对于非必要线下工作的部门员工和因突发公共卫生事件居家隔离的员工，企业应积极推行远程办公、居家办公的方式，从而实现各部门的跨地域协作办公，减少人员流通，以降低人员交叉感染的风险。企业各部门的负责人可以利用钉钉、石墨文档、有道云笔记、语雀等远程办公软件安排员工的工作任务，还可以通过微信视频会议、zoom会议等方式实现及时的沟通与交流；而对于必须线下工作的员工应实行轮岗制再逐步进行分阶段复工，尽量缩短员工的工作时长，从而降低卫生事件扩散的风险。

### 4. 中小企业应实时关注员工的心理健康状况

在公共卫生事件爆发期间，员工可能会出现焦虑、恐慌、迷茫等情况。此时，企业应及时了解员工的心理状况，对于需要加强心理健康管理的员工，企业应及时派专职人员与员工进行沟通与交流，为员工提供疏泄内心情感的机会，帮助员工恢复自信，从而稳定员工的心态，消除他们的焦虑与不安，提高员工对生理和心理应激的应付能力，传达企业对员工的问候与关爱，保证员工的心理健康。

## （三）中小企业对消费者的社会责任承担

公共卫生事件的爆发与流行导致生活用品与防护用品的短缺与价格上涨，因而在突发公共卫生事件期间企业对消费者的社会责任有了新的内涵和要求。中小企业在这一特殊时期应当保障消费者的合法权益，杜绝恶意涨价和销售假冒伪劣产品行为的发生，从而更好地践行疫情时期企业对消费者的社会责任。

### 1. 中小企业应当做到诚信经营

中小企业在公共卫生事件突发期间应当坚守诚实守信原则诚信经营，不能趁机抬高物价以牟取暴利。在此次肺炎疫情期间，一些企业做出了违背道德和法律的事情。例如少数药店高价出售口罩、消毒液等疫情防护用品，个别超市将一些普通蔬菜的价格翻至数倍出售。这种哄抬物价、发疫情财的行为严重违反国家道德和法律，理应受到政府相关部门的严厉处罚；而阿里巴巴集团禁止淘宝、天猫平台上销售口罩的商家趁机涨价并对这类商家进行了补贴，拼多多启动特殊商品应急预案，根据疫前价格对与疫情相关产品进行监测并严格处理恶意涨价的商家，这些都是企业积极承担对消费者社会责任

的正能量行为。

### 2. 中小企业应当杜绝制假售假

中小企业在公共卫生事件突发期间发布虚假广告、欺骗误导消费者、销售假冒伪劣防护用品的行为不仅会造成防护用品市场混乱，影响经济的正常运行，还会危及到人民的人身安全。自疫情发生以来，个别企业借助疫情防控的名义，利用广告对商品和服务作虚假宣传或制造假冒伪劣口罩以牟取暴利，这些行为严重危害了消费者的生命和财产安全。因此，中小企业在公共卫生事件突发期间做到诚信经营，不制假售假是积极对消费者承担社会责任的\*\*最大表现。

## （四）中小企业对供应商、客户及其他企业的社会责任承担

在重大公共卫生事件突发期间，由于运输障碍、资金链断裂、复工延迟等原因可能会造成关联企业无法及时履行合同义务。因此，中小企业应当适当调整供应商合同义务的履行期限，尽量满足客户需求，降低客户损失，与其他关联企业共担风险、共克时艰。

### 1. 中小企业应当承担对供应商和客户的社会责任

在防控突发公共卫生事件期间，由于物流运输受阻、原材料短缺、复工延迟等原因会导致企业无法及时履行合同义务，企业也可能会因此赔付高额违约金。面对这种重大公共卫生事件的影响，企业应当依据法律，本着友好协商宗旨，建立与客户和供应商的沟通机制，了解客户订单交付与需求等方面的变化，理解供应商的需求与难处，适当做出合同违约金的减免与合同义务履行期限的适当延期，从而与业务关联企业共渡难关，合作共赢。

### 2. 中小企业应当履行对其他企业的社会责任

当前局面下，中小企业面临着共同的重大风险，企业只有大手牵小手，共同合作才能抱团继续发展。因此，企业应该从自身的上下游入手，关注与自身有合作关系的企业的经营状况并尽力与合作方共克时艰。在重大公共卫生事件突发期间，中小企业积极承担对其他企业的社会责任对企业自身的生态链安全与整个经济社会的稳定发展均有重要意义。

企业是国家防范风险的重要保障力量，在这次重大突发公共卫生事件应对处置过程中，中小企业应该有所担当，有所作为，恪守重大突发公共卫生安全事件下企业的伦理道德规范，积极承担起企业自身应当履行的社会责任，从而实现企业商业价值

和社会价值的双赢。

### 参考文献:

- [1] 国际标准化组织. 社会责任指南[S]. 2010-11-01.
- [2] Aseem prakash. why do firms adopt Beyond-compliance environmental policies? Business strategy and the Environment [J]. 2001(10):286-299.
- [3] 鞠芳辉, 谢子远, 宝贡敏. 企业社会责任的实现—基于消费者选择的分析[J]. 中国工业经济, 2005(9): 91-98.
- [4] 余飞侠. 企业社会责任的驱动力及作用机制研究[D]. 中国人民大学, 2007.
- [5] 朱文忠. 战略性企业社会责任概念界定与动因分析[J]. 企业发展战略, 2010(2): 80-86.
- [6] 刘锦霞. 民营企业承担社会责任动机分析[J]. 合作经济与科技, 2015(5): 136-138.
- [7] 何红娟, 高记. 制度感知对企业承担社会责任影响的实证检验[J]. 统计与决策, 2017(24): 183-185.
- [8] 迟文娜. 企业承担社会责任对财务绩效的影响分析[J]. 中小企业管理与科技, 2019(11): 51-52.
- [9] Janita F. J. Vos. Corporate social responsibility and the identification of stakeholders[J]. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 2003(3): 89-92.
- [10] Jose I. Galan. Corporate Social Responsibility and Strategic Management[J]. Journal of Management Studies, 2006(7): 71-74.
- [11] 王中林. 对中小企业社会责任问题的思考[J]. 商场现代化, 2007(12): 25-28.
- [12] 马琴, 王春燕. 中小企业社会责任的履行之路[J]. 经济导刊, 2010(9): 56-61.
- [13] 田彦芬. 当代中国民营企业社会责任问题及对策研究[D]. 河北师范大学, 2014.
- [14] 邹汝嫦. 企业社会责任披露对政府补贴的影响研究[D]. 湖南大学, 2017.
- [15] 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.
- [16] 张宁. 突发事件下企业应承担的社会责任研究—以南方冰雪灾害和汶川地震为例[J]. 桂海论丛, 2008(5): 46-48.
- [17] 周扬, 张月, 刘大鹏. 突发事件下企业责任感研究—关于成都小型私营零售业[J]. 网络财富, 2009(5): 28-29.
- [18] 苏献启, 冯子路. 公共突发事件中企业社会责任担当问题思考—以邢台道达尔油品质量事件为例[J]. 邢台学院学报, 2016(4): 72-75.
- [19] 马俊. 疫情下的企业社会责任[N]. 贵州日报, 2020-04-01(9).

[责任编辑 王云江]

## SMEs in major public health emergencies exploration of multi-dimensional social responsibility

LIANG Xiao-dan, LIU Yan-hua, XUE Bo

(School of Management Engineering and Business, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

**Abstract:** It is the inherent requirement of the enterprise's own ethics to assume necessary social responsibilities. The pneumonia epidemic, a major public health emergency, has caused great impact and impact on the economy of China and the world. This requires SMEs to shoulder greater social responsibilities in this special period. This article systematically sorts out the relevant literature on corporate social responsibilities, and studies the social responsibilities that small and medium-sized enterprises should undertake during major public health emergencies from the dimensions of society, employees, consumers, and suppliers.

**Key words:** major public health emergency; enterprise; social responsibility