

■大局

## 和谐社会 从笑开始



◎周兴维  
西南民族大学经济学院教授

“一花一世界，一笑一菩提。”世界佛教论坛向人类神圣宣言：“和谐世界，从心开始”。我理解，这里的“心”，就是人们的道德共识；人们尊奉大体一致的道德标准及其行为规范，从而成为一种公共的道德模式；有了这个模式，人们就能结成健康、和谐和稳定的群体——社会。

比如，有了最基本的道德模式“尊重生命”，人类才得以建筑文明。如果人与人之间可以随意互相残杀，可以随意戕害生命，可以随意灭绝物种，那就不是一个人类的社会。

又如，有了对他人人格的尊重，人们才可以相互沟通、理解，进而达成共识或和谐。“我不同意你的看法，但我坚决捍

卫你说话的权力。”如果人与人之间可以随意互相羞辱，随意谩骂攻击，随意诽谤诬陷，或者一说话就有错，一反对就获罪，人类社会岂不成了“魍魉世界”？

再如，有了对人类生存环境的尊重，人们才会善待自然，善待生态，善待同类，善待动植物；才会爱护公共清洁，讲究公共卫生，才会珍惜、保护美好的人类家园和生活环境。反之，就会陷入“人人都在抱怨环境恶化，但人人又都在有意或无意地加剧环境恶化”的可悲境地。

可见：天地人和，离不开美好的道德共识；或曰：和谐社会，从心开始，从笑做起。

人，生而会笑。素昧平生陌路相逢，彼此莞尔，不失坦荡真诚；不期而遇擦肩而过，善缘功德，一笑而过；失之交臂功亏一篑，再度修好；虽清贫也亦乐……民谚“笑一笑十年少”实在是一个至深至明的“人和”之理。而在文明社会的人际交往中，出于礼貌、尊重或是表达某种歉意的“微笑”，则是一种人生修养，一种职业素养，

一种公共美德。如今市场发达了，商品丰富了，可现实生活中，我们总感觉“微笑”特别是“微笑服务”太过珍贵了，有时简直就有点“奢侈”，不少服务员、公务员的服务态度，就长期是一个老大难问题。

随着市场竞争的展开，不少服务员在服务时有了笑容。不要小看了这个笑容，它减少了人与人之间的纷争，化解了误会，增进了理解，使我们的生活质量有了提高。毕竟，谁都不愿意生活在一个彼此漠然、冷淡、格格不入的环境中。

随着机构改革的深入，不少公务员在服务时有了笑容。不要小看了这个笑容，它缩短了“公仆”与“主人”之间的距离，改进了机关作风，贴近了民众，使政府的行政工作效率有了提高。毕竟，谁都不愿意生活在一个彼此推诿、扯皮、拖拖拉拉的环境中。

所以，人不能没有道德；仅就你身边的“小事”来说，街道、公园、商场、院落、楼道、居室，花草树木、鱼鸟虫蝶，生活、卫生设施，照明灯具，环境卫生，绿化美化，等等，难道就都不值得你爱惜么？大家都在抱怨环境差，批评市政管理差，但你想过没有，为改善市政环境“我都做了些什么？”所以，培养良好的道德修养，是既需要学习又需要自省的。

现在还缺什么？当然还多着呢。不过，“微笑”和“微笑服务”说，关键是还缺少官员们在“为人民服务”时的微笑——这种“微笑”在过去几千年的中国历史上都是极为稀缺的。因为过去的官员都是“父母官”，老百姓不过是“子民”，而父母教管子女或为子女“办事”，笑不笑都不是问题。现在不同了。市场经济社会



是民主法治社会，官员既然是“公仆”，百姓就是“主人”，仆人为主人服务当然应该有笑容，并且应该是发自内心的、真诚的微笑。可这种笑容仍然稀缺。岂止稀缺，有时还得主人倒陪笑脸，否则照样是“门难进，脸难看，事难办”，甚至被“踢皮球”。

到税务局去缴税，排班排队不说，轮到时，被认为所填表格上有一项不完整，立刻就

被扔了出来，真是铁面无私，再问几句，又招来声色俱厉的训斥；到银行交纳水电气费，居然不收现金，非得办理它那个劳什子卡不行……这哪里还是主人向仆人交钱？朋友请假为母亲更正“养老保险在册人员信息”表，有一处因政府工作人员大意造成的不确定，被社保局、民政局和街道办事处推来推去；至于到派出所迁户口、去公安局办护照的……这些地方的规矩更多，光陪笑脸就远远不够了。

为什么会这样？前一阵子闹得轰轰烈烈“不在状态”

（行政不作为，以及行政×作为）的整顿为什么偃旗息鼓？原因自然很多，比如机构改革、行政改革尚需深入，政治体制改革尚需展开，等等，此外还有一个重要原因就是，消费者、纳税人特别是政府官员还没有明白和遵守“平等待人”这个现代社会的人际规则。说白了，消费者、纳税人、公务员在不同时空背景中的角色实际上是彼此转换的。明乎此理，你的微笑就自然了。

“请把我的歌，带回你的家；请把你的微笑留下。”微笑，是一个人自身文明的操守、素养，微笑服务是对公民合法权益和人格、人权的理解和尊重。罗素说：“没有公民道德，社会就会灭亡；没有个人道德，他们的生存也就失去了价值。”马斯卡说：“美德不应由一个人的特殊行动来衡量，而应由他的日常行动来衡量。”构建和谐社会，切切实实地需要多一些微笑，多一些微笑服务，尤其需要政府领好头、官员带好这个头。

■德鲁克在中国

## IBM的两次更弦

上世纪50年代，当时世界上最大的计算机生产商尤尼瓦克公司(Univac)推出了第一台通用计算机的机器原型。所有早期的设计都是单一目的机器。IBM的两台计算机分别设计于30年代末和1946年，仅仅用于天文学计算。它在1950年设计的机器是要安装在加拿大北部的防空预警系统的，其目的也仅有一个，那就是早点认出敌机。当IBM得知尤尼瓦克的设计后，它立即放弃了开发先进的单一目的机器的战略，转而安排它最优秀的工程师专攻尤尼瓦克的设计，使之进一步完善，并由此设计出第一台可供生产和服务的通用计算机。3年后，IBM成为世界计算机主导厂商和计算机工业标准制订者。IBM确信，计算机一定会飞速发展，而且未来将会与中央工作站和大型主机联系在一起，终端用户将会通过这些大型机连接在一起。

30年后，个人电脑的出现却使IBM当年取得优势的假设失效了。不幸的是，IBM不像很多大型企业一样犯有不可救药的“大企业病”。面对着刚冒头的个人电脑，它的决策和行动却很像是一个“胆小好调头”的小公司。几乎是一夜之间，IBM把那些业已证明并经过时间考验的政策、规则和规定都放在一边，立即设立了一个而不是两个互相竞争的开发小组，设计甚至更为简单的个人电脑。两年后，IBM成为世界最大的个人电脑制造商，它所制订的标准成为了这个行业的标准。

但是过了几年，IBM在大型机和个人电脑两方面都陷入苦苦挣扎的状态。突然间它无法采取决定性的行动，无法做出改变了。直到2004年，IBM重新决策，出售它的个人电脑事业部，回到大型机和服务器上来。

这就是IBM50年代和80年代的两次重大调整。因为所处的环境已经与它对环境的设计完全不符了，因此，公司必须做出调整。原来所赖以生存和发展的那些假设已经完全不同了，公司的经营理念也必须随之改变。这个经营理念，德鲁克称之为“事业理论”。

“事业理论”包括了三个假设。对企业所处的环境的假设只是其中之一。如果IBM



◎黄建东  
北京光华管理研修中心  
培训总监

没有意识到个人电脑对它的业务带来的冲击，没有意识到这种冲击是来自企业的外部，没有意识到这种冲击实际上就是企业环境的变化（这里是计算机市场的变化；技术的进步和个人电脑的出现，改变了计算机市场上对电脑的要求和需求），那么IBM也就不可能以极快的速度，投入资源去研发能够大批量生产的个人电脑，也就不可能成为个人电脑标准的制定者了。

企业所处的环境包括了企业的客户、市场、竞争、销售渠道、政府政策等等关系到企业生死存亡的领域。企业之所以要对它所处的环境有一个基本假设，是因为企业的结果存在于企业的外部，能够检验企业成果也只能是在企业的外部。因此，企业和企业家们必须“眼睛向外”，时刻关注着外部环境的变化。

道理说起来似乎非常简单，可是在实际操作中，就不那么简单了。不是所有的公司都能像IBM那样根据外部环境的变化及时调整自己的经营理念的。上世纪80年代曾经辉煌的“四通”和“四通打字机”就是很好的例子。80年代后半期，中文打字机几乎是四通打字机的一统天下。可就是这种改变了传统打字方式的、“极好”的打字机，没过多久就销声匿迹了。如果我们仔细想一想，个人电脑的飞速发展给中文打字机带来的冲击，就很容易理解为什么四通打字机辉煌一时，却又如此迅速地市场上消失的原因了。

对企业所处的外部环境的假设并不仅仅局限于个人电脑的出现对于IBM一类的因素。企业外部环境还包括了销售渠道、技术、竞争等其他因素。而市场和客户需求的变化仅仅是外部环境中的主要因素之一而已。但是，即使是从IBM的两次事业理论的调整，我们也不难看出，一个企业的事业理论对于企业的生存和发展是多么重要了。

■新垦地

## 俄罗斯入世的政治红利

俄美在河内签署的俄罗斯加入WTO的双边协议，得到了俄国商业媒体的高度评价。《公报》说，这是俄罗斯对外政策近年来取得的最大成就。《生意人报》也认为，这是俄美两国达成的历史性协定，俄美正在史无前例地接近。但担忧者同样存在。《独立报》等保守媒体和俄国一些经济学家认为，俄入世后遭遇到的竞争将会加剧，而俄国企业的竞争能力一直比较低，在农业和高科技领域，俄本土企业将面临彻底洗牌。相反，加入世贸后，像美国这样的贸易大国从对俄贸易中能获利良多。以微软为例，在克里姆林宫决定推行正版软件工程后，其对俄贸易额将增大70%。此外，与中国加入WTO后经济高速增长不同，俄国目前主要出口商品是原材料，很难在世贸规定中直接获利，外资的大量涌入有可能给俄国的现存经济体制带来巨大冲击，导致经济大幅下滑。

也许可以以将之与俄国清偿巴黎俱乐部全部外债一事相比。在决定清偿全部外债时，俄国内部也同样发生过激烈的争论，反对者担心那会给俄国的财政带来困难。后来由于油价持续走高，争论不了了之，但清偿外债让俄国的国际信用等级有了大幅提升却是一个不争的事实。而俄入世一方面可以获得经济发展急需的巨额资金，为经济改革注入新动力；另一方面可以进一步加深与世界各重要贸易体的联系与互动，不论是对俄短期的经济增长，抑或是长期的经济转型都能起到很好的推动作用。更重要的是，作为当前游离于WTO之外的最大经济体，俄罗斯只有在取得WTO的“门票”之后，才能为其参与世界贸易游戏规则制定提供可能，从而提升俄罗斯的国际话语权和影响力；而由此带来的全新观念和标准，极大地促进俄国经济结

构的转型，全方位改善俄国的国际地位。

国际关系的传统理论一直存在着两大分野，即重视权力政治的现实主义和重视经济依存的国际主义。冷战的半个世纪中，占据美苏两国决策层主导地位的都是国家间关系就是“你死我活”的“零和斗争”的国际政治观，以实力政策为出发点，其依托是军事力量为核心的国家力量。而重视经济相互依存的国际主义思想则秉承其一贯的商业风格，认为利益才是国家最大的追求，和平而非斗争的环境才能带给各国最大的利益，其出发点是相互贸易和经济互惠，并鼓励谈判和相互妥协的精神，强调由此形成的共同的制度和观念约束。WTO毫无疑问是经济国际主义思想在国际关系领域最好的体现和实践。事实上，俄入世的正面效应已经显现：美国取消了对苏霍夫公司的制裁，俄罗斯也加快了鼓励引进外资的立法进程。这让一些乐观的分析家相信，经济上的互动效应迟早将会“溢出”到政治领域，比如，在伊朗问题上，俄美的立场可能会变得更加接近而不是像原来那样相互拆台。

俄罗斯入世谈判谈了13年，其中，同美国就谈了整整8年。美国一直以支持俄罗斯入世为杠杆，为自己谋取政经利益。其中反反复复，自不必多言。而普京一直以领导俄入世作为自己任内重大政绩之一，因此，就在10月底两国贸易代表在华盛顿的谈判无疾而终，莫斯科已开始准备限制美国进口肉类时，克里姆林宫终于亲自介入，谈判突然峰回路转，双方职能部门而非谈判代表宣布了两国已经达成全部协议的声明。最先披露此消息的《生意人报》称，布什和普京的“身边人”直接达成了解决所有问题的政治协议。

对于美国来说，最终决定



◎梁强  
中国社会科学院  
俄罗斯东欧中亚所博士  
俄罗斯问题独立评论人

接纳俄入世，从经济角度上是为美国企业争取到了对俄贸易和经济活动最为优越的经营环境，在双边经济交往有限的利润空间中，为美国企业争取了最大程度的利润份额。而从政治角度考虑，美国则希望以此换取俄罗斯在重大国际问题上对美国政策的支持和配合，并希望在俄国加入WTO后，能对未来的政治和经济走向进行主动的规划和引导。英国《金融时报》评论说，俄美达成入世协议将对两国决策层的组成起到潜移默化的改变，那些传统分子即便不能被经济全球化所改变，但在相互依存观念所改变的俄罗斯人入世后必然取得的越来越大的经济成就面前，也会不得不退居二线，让位于新一代的领导者，而新一代遵循的将是与前任完全不同的国际政治观。可以说，这应该是西方希望从俄入世得到的长期“政治红利”。

只是这样一来，俄美的河内协议到底是一份“政治性协议”还是真正赋予俄国世贸成员资格的商业协定，就让人怀疑。美国还有一个针对俄国的歧视性贸易法案“杰克逊—瓦尼修正案”，那是冷战遗物，苏联解体后已名存实亡，但作为接收俄罗斯成为世贸新成员的条件之一，美国国会必须投票取消该法案，以便给予俄罗斯永久性贸易最惠国待遇(PNTR)地位。由于共和党在中期选举中失去了在国会的掌控力，白宫和莫斯科达成的协议能否在民主党重新占多数的国会获得通过成了一个问号。

■转型深圳

## 远离反倾销的根本途径

目前我国是世界上遭受反倾销最多的国家，而深圳则是我国发生对外贸易摩擦最多的地区。

2002年深圳只有2起反倾销案，涉及3家企业；2003年深圳企业遭遇反倾销案9起，涉及企业86家；2005年，在公布的51起对华反倾销调查案件中，涉案产品在深圳都有企业经营，其中影响较大、直接参与应诉的有欧盟发起的零售塑料袋、劳保鞋、皮鞋、可刻录光盘等；在知识产权纠纷、在纺织品特保中，深圳企业也深受影响。

人们关注到，深圳很多企业都有过被跨国公司“查厂”的经历，跨国公司查厂，查的就是企业的社会责任。这是因为企业除了追求利润最大化以外，还应该对社会承担相应的责任，包括遵守商业道德、保护劳工权利、保护环境、发展慈善事业、捐赠公益事业、保护弱势群体等等。其内容涉及企业的权利、员工权益、环境保护、社会参与、以及企业和各种相关责任人、相关利害关系人的权益等方面。

从上世纪90年代开始，西方发达国家掀起了推行企业责任的浪潮，美国、英国、法国、欧盟等政府组织纷纷制定有关社会责任的法律法规，从政府部门、民间团体到社会中介等等都越来越关注企业的社会责任，众多跨国公司开始制定各自的《生产守则》，对企业的产业链、供应链等实施社会责任管理。因此，现代企业管理的内涵在这里得到了极大的挖掘和延伸。

“社会责任国际”公布的企业社会责任标准SA8000是一套可被第三方认证机构独立审核的国际标准，具有极大的参考价值。但是，正如《生经济》的作者、美国地球政策研究所所长莱斯特·R·布朗先生所说：“中国的经验清楚地表明，西方的工业发展模式对中国来说将是不适用的。……我们必须架构一种与地球保持和谐关系的经济，而不是架构像现在这种跟地球处于对立状态的经济。”在和谐发展成为世界各国和地区、包括企业追求的终极目标的大前提下，深圳率先建立一套适合国情和市



◎魏达志  
深圳大学产业经济研究中心  
主任、教授

情的企业履行社会责任的措施、标准和办法，既紧迫又具有十分重要的现实意义和应用价值。

为此，深圳今年将“建立推进企业履行社会责任制度”作为重大调研课题，形成了《关于进一步推行企业履行社会责任的意见》，这无疑是一个令人振奋的信息。

丹尼尔·卡尼曼在其论文“体验效用与客观幸福”中说，“人们对幸福的主观感受，是基于记忆的，要求对近期的‘过去’作出主观判断；而客观幸福是基于即时感受的，指事物给人的即时的客观影响，可以根据一系列标准化的规则度量。一句话，客观幸福是可测的。”但客观幸福究竟应当如何测度呢？经济学家们一致认为与效用紧密相关，效用测度是幸福测度的基础。因此，企业社会责任的效用测度将为企业赢得自我发展的最佳环境和可持续的客观幸福。

企业内部和谐是企业建设和谐社会的基础条件。根据科学发展观的要求，企业应当建立和谐的内部系统，体现“以人为本”的发展理念，包括各种所有制企业领导班子团结一致、互相尊重、优势互补、共谋发展；包括劳资双方互相尊重、互相体谅、互相帮助，注重员工福利、购买医疗保险、培训与提高；包括运作机制和谐，建立健全的企业制度、产权制度、确保企业运转正常、高效、有序；包括文化氛围和谐，建立和谐奋进的企业文化，引导全体员工建立共同的价值观念、行为准则、道德规范等等。

而企业外部和谐则是企业建设和谐社会的基础条件。企业履行社会责任，将最终为自己赢得一流的人才、广阔的市场、良好的前景和符合实际需求的发展条件。

■彼岸

## 感恩，让你更加满足和幸福

——写在感恩节

11月23日是美国的感恩节。这个节日在美国有其宗教和历史的意义，但也是美国家庭团圆的日子，这一点，有些像中国的春节。

顾名思义，感恩节是数点恩情的时候。有一年，我们家与一位美国朋友一起过感恩节，他拿出一个小本本，告诉我，他在小本上记下了需要感恩的人和事，他同时强调，并非是感恩节才数点这些恩典，时时都需要感恩，而感恩的事情也不分大小，他说，感恩能使人更加满足和幸福。一般来讲，感恩更是对施恩者的感谢，会让施恩者感到欣慰，美国朋友对感恩的解释却是从另外一个角度来看感恩的意义，即感恩者能得到因感恩带来的更大的满足和幸福。

在过去的几个感恩节前，我也列出过需要感恩的人和事，父母、妻子、孩子、亲朋好友，甚至一些在我生命中遇到的陌生人，感恩的事包括爱的养育之恩、妻子20年来的恩爱，也包括散步时遇到的陌生人给我的一个微笑，也包括邮递员每天送来的邮件，还包括一呼吸就有的空气、一抬头就能看见的蔚蓝的天空、一伸腿就能站立的土地。

记得几年前，我独自开车前往外地做一个项目，十几个小时的车程，我用了大部分时间回忆过去几十年所受到的恩情，长途驾车，本来得去承受孤独和寂寞，但在恩德的回忆之中，我却享受了一种特别的满足和幸福。

为何感恩会使人更加满足和幸福？感恩能让人感到生命的重要，因为通过感恩知道施恩者对自己的关爱。人会因为觉得别人对自己欠账太多而不高兴，人也很容易发现别人对自己的亏欠，这并非是说欠下的钱财，许多时候是无形的欠债，比如感情上的，尤其是人付出越多，更容易感到别人的亏欠。其实，即便付出再多，人也不难找到可以感恩之处。当一个人走完一生时，如果更多地感到别人的亏欠，一定会有太多的遗憾和伤感，但如果有许多的感恩，在恩典中会有更大的满足和幸福。

人在自我的成功中，能有短暂的成就感，但不一定能保证活在恩典之



◎袁晓明  
管理咨询顾问，专栏作者  
居美国达拉斯市

中，这就是为什么许多非常成功的人不能获得满足和幸福的原因之一。成功的光环和别人的忙碌往往阻碍了成功人士感受到别人的恩典，如果只注重有形的物质，富有的人又何须别人的恩典，更重要的是，要能体会到感恩必须生活在人的关系之中，可现代人却将更多的时间放在建立和维护人的关系以外，常常忽略了人生最重要的方面是与他人的关系。

感恩不仅是一种感觉，而且还需要有言语和行动，感恩的对象也不一定是直接的施恩者，可以是一种施恩的传递。滴水之恩当涌泉相报，但对于许多恩情，我们却永远没有机会或无能力直接报答，这并非就成了报答不了的恩情，我们可以做的是，把恩情传递出去。前几天，我出了一起较大的车祸，当时，许多美国人上来抢救受伤的我，对于那些陌生的美国人向我的施恩，也许我永远没有机会向他们报答，但社会却不会不给我这样的机会，因为只要有报恩的愿望，我可以提供帮助的地方太多了。

一个社会为了创造财富需要有充满竞争的经济体制，但竞争一定会带来社会冷酷的一面，因此，社会就更需要温情的注入，在人的关系中有更多的感恩，无疑能使家庭和社会都更加温暖。记得在我上大学业时，一位学友给我写了这么一句话：“忘掉我的不好，记住我的友情”，这似乎是一句平常的话，却比这篇专栏更进进一步的人生解读，在感恩之上又加上了原谅，而原谅和感恩比只知道感恩更能使人满足和幸福。学友的这句话对我来说，也是一个很高的标准和挑战，也许我永远做不到，但我知道，那是人更加满足和幸福的道理。