

• 科技与社会 • 文章编号: 1000-8934(2005)12-0058-04

系统创新与信息技术的深度应用

——企业诚信承诺保障系统新探

刘 益 东

(中国科学院 自然科学史研究所, 北京 100010)

摘要: 通过系统创新和信息技术的深度应用, 突破传统信用制度, 建立以零风险举报与奖励系统为核心的企业诚信承诺保障系统。该系统能有效地区分诚信企业和非诚信企业, 实现“良币驱逐劣币”, 营造诚信和谐社会。

关键词: 系统创新; 可置信诚信承诺; 零风险举报; 诚信管理; 信息技术

中图分类号: N031 文献标识码: A

和谐社会的基础是公正和诚信, 否则最多只能和谐一时。讲求诚信, 建设干净、诚信、和谐的社会, 靠道德文章是不够的, 靠制度创新也是不够的。只有因势利导地建立起一种诚信者胜出的社会环境才有可能。随着科技进步, 构成这种社会环境的要素正在增多。本文探讨的通过系统创新和信息技术的深度应用构造出来的企业可置信诚信承诺保障系统就是其中之一, 它使得在商业活动中讲求诚信比弄虚作假更有好处和更有竞争力。

1 突破传统信用制度, 构造新型诚信承诺保障系统

鉴别一个企业是否诚信守法并非易事, 至今为止, 似乎只有一个办法: 看它的历史记录。信用制度(本文指的是广义的信用制度)是这种方法的高级阶段, 即是诚信守法的次数越多(违法行为未被揭露则也就被视为守法), 信用越高, 信用制度是积累外推的。它依靠历史记录和信用记录, 如现在工商局颁发给企业和商户的“消费者信得过企业”、“纳税模范”等称号就是依据这类记录。但此法是靠不住的, 第一, 过去诚信守法不能保证现在和以后也诚信守法; 第二, 也是更重要的, 过去的诚信守法也不一定是真实的, 仅仅是说没有发现违法行为而已, 许多商业丑闻的主角都是曾经被认为是诚信守法并获得过诸多荣誉的明星企业; 第三, 以是否发现有违法行为作为企业的诚信守法的判据是低效的, 因为违法行为往往很隐蔽, 东窗事发的通常只是许多违法勾当中的个别事件。在现实之中只能采取“无罪推定”: 在违法行径没有暴露出来之前, 都得被认为是诚信守法企业。也就是说企业的诚信守法具有难以检测性, 结果只能是鱼目混珠, 真正诚信守法的企业并没有什么优势, 经常不如暗中违法的企业有竞争力。这就是建设诚信和谐社会所遇到的一个巨大障碍, 因为我们应该有这样一个共识: 只有当讲求诚信比弄虚作假更有好处、更有竞争力时, 诚信和谐社会才可能建成。

那么能不能设计出一种有效的“可置信诚信承诺保障系

统”作为诚信守法的标志, 以是否加入该系统来区分企业的诚信守法度呢? 这种“可置信诚信承诺保障系统”不仅仅取决于历史记录和信用记录, 而是更依靠一种有效的机制, 使得真正诚信守法的企业愿意或至少是敢于加入, 而坏企业则害怕加入。这是一种通过系统创新实现的巧妙安排, 它使得“良币驱逐劣币”, 使得诚信守法的企业脱颖而出。实际上目前企业也讲求诚信管理, 提出诚信承诺, 市场上商家也有类似“假一罚十”的承诺, 但还没有发展出可置信的诚信承诺保障系统。“可置信诚信承诺保障系统”应该是一个原理简明、可操作的、对履行承诺的监督极为严格且易于实现的系统。使人只要了解这一系统的工作原理就能相信它的有效性, 使人相信凡是加入“可置信诚信承诺保障系统”的企业就会最大限度地履行诚信承诺, 否则会得不偿失。“可置信诚信承诺保障系统”也可称为“高置信度诚信承诺保障系统”。笔者认为这种神奇的承诺保障系统是可以设计出来的, 它就是以“零风险举报与奖励系统”为核心的全方位的深度监督系统。本文将在已有的密码(代码)举报的基础上提出“零风险举报与奖励系统”, 并以其为核心构建“可置信诚信承诺保障系统”。

2 零风险举报与奖励系统

对企业经营等各方面的诚信监督来自四个方面: ①工商、税务、质量监督等政府管理部门; ②与其有业务关系、合作关系的其他企业与科研机构等组织; ③消费者等社会成员; ④企业内部。毫无疑问, 最严厉的监督来自企业内部, 堡垒最容易从内部攻克, 一个企业是否诚信违法, 内部知情人最有发言权。许多商业黑幕都是内部知情人揭露出来的, 这样的例子不胜枚举。所以, 如果一个监督系统能最大限度地调动各有关方面的积极性, 特别是能调动企业内部人员的积极性参与监督, 则这种监督系统就是高效的。零风险举报与奖励系统就是符合上述要求的、可能是目前所知的最有力和最有效的监督系统。

(1) 密码举报制度是零风险举报与奖励系统的前身和雏

收稿日期: 2005-06-17

作者简介: 刘益东(1961-), 北京人, 中科院自然科学史研究所副研究员, 研究方向: 科技战略、科技史、科技社会学。

形 举报是监督的有效手段,但是由于存在一些障碍,而难以发挥应有的作用。一般说来举报人和受理人各自面临三个问题。举报人面临的三个问题是:①担心遭到报复,自身和家人及财产的安全问题;②担心举报得不到受理和重视,做无用功;③担心得不到合理的奖金。受理人面临的三个问题是:①举报信息的真实性和可靠性问题;②侦查、核实的经费问题;③侦查、核实工作的人力不足,检察机关和工商部门的人手有限,难以及时处理众多的检举材料。

这些问题已引起了国家有关部门的重视。近年来,北京、河南、厦门、武汉、杭州、无锡、苏州、泉州、曲靖市、上饶市、国家质检总局(浙江省质检局试点)等地的司法部门及有关部门,推出了密码举报、代码举报、化名举报的措施,一定程度上解决了以上难题,收到了良好效果。

密码(代码、化名)举报制度是指举报人不署自己的真实姓名,用密码、代码代替自己的姓名作为身份标志,通过电话、传真、网上向检察机关举报犯罪,并依照规定直接到指定的银行领取举报奖金。这种方式使得举报人既能没有顾虑地反映情况,保持与检察机关的联系与互动,在网上查询案情调查进展和奖励信息,又能安全隐秘地领取奖金。以厦门开元区检察院的代码举报制度为例,要求任何有意向开元区检察院举报职务犯罪的举报人,只需到厦门市商业银行网点的储蓄柜台办理一个设定密码为6位数的活期存折,并以该存折账号作为自己的举报代码,在向检察院寄举报信或通过该院开设的举报电话自动受理系统举报时注明或告知,即可作为自己将来领取举报奖金的联系代码。如果举报属实,检察机关将酌情给予举报人500元至2万元不等的举报奖金,并将其打入举报人的账户^[1]。

密码(代码、化名)举报制度是一种制度创新,潜力巨大,是遏制腐败的极其锋利的武器。1998年河南新乡市新华区检察院在国内首创了密码举报^[2],2002年厦门市思明检察院推出了全国首创的“网上密码举报”新举措,探索出互动、便捷、高保密的举报新空间。^[3]但是从目前的实践来看,密码举报制度远未达到应有的普及程度和效果。其原因是多方面的,应该对这项创新加以系统研究和完善,应该从系统创新的角度理解和设计这种新型的举报系统,使其发挥应有的作用。

为与传统的实名举报对应,本文把密码举报、代码举报和化名举报统称为化名举报。为突出此类举报方式能使举报人免遭报复和重奖举报人的特点,将实行化名举报、反馈、奖励的有关组织和制度,称为零风险举报与奖励系统。

(2) 零风险举报与奖励系统是涉及多种因素的系统创新。在密码(代码、化名)举报制度的基础上发展出零风险举报与奖励系统,它不仅是一项制度创新,更是涉及多种因素的系统创新。目前人们往往把密码(代码)举报视为制度创新,这就限制了设计思路,实际上高效的零风险举报与奖励系统的创建是综合多种因素的系统创新,只有把各主要因素及相互关系处理得当,才能获得满意的效果。本文认为系统创新是包括观念、制度、组织和科技等四大要素的综合创新。下面就从系统创新的角度分别讨论这四大要素的作用。

观念突破:为适应作为系统创新的零风险举报与奖励系统的高效运行,在观念上两点需要突破,一是改变重实名举

报轻匿名举报的观念和做法,应该认识到之所以至今受理举报的机构往往认为实名举报更有价值,是因为仅从已经举报的情况来看实名举报显得更负责任,更容易核实和破案。却没有重视实名举报的局限性,这种局限性不仅把害怕报复的普通举报人排除在外,也把出于正义感之外原因的举报人,比如惟利是图的违法者周围的人和同伙,排除在外,而这些人举报通常是最有效的举报。由于重实名举报轻匿名举报而使得没有重视改进匿名举报的方式(密码举报是近年才出现的,至今也尚未普及),失去了许多举报,让违法者逍遥法外。

二是必须突破传统的奖励观念。传统认为举报是义举,应以精神奖励为主,物质奖励为辅。在这种观念的指导下去要么物质奖励封顶,要么奖励比例逐级降低。例如最高人民检察院的举报奖励金额最高为2万元,国家财政部、国家质检总局、国家工商总局规定举报人一次最高领取的奖金为30万元。奖励比例逐级下降更是通行的惯例,以苏州市某区检察院的奖励规则为例:举报贪污、贿赂罪案,按查实的案值数额奖励:1万元以下(不含1万元)10%;1万元(含1万元,下同)至5万元(不含5万元,下同)10-7%;5万元至10万元7-4%;10万元至50万元4-1%;50万元以上(含50万元)1%。举报挪用公款、巨额财产来源不明等其他经济罪案,按实际追缴或罚没数额奖励(为上述奖励额的80%)^[4]。

这种做法似乎表示不应该或没必要给举报者那么多奖金,或者举报者也不需要太多的奖金。的确,这种做法对仁人志士来说没有什么不妥,但是却打击了大多数普通人的积极性。人们不能理解,为什么连买彩票中奖都能得500万人民币,而为国家追回流失的财富所得奖励却要有30万元的封顶限制,且追回的金额越多,所得奖励的比例却越低?不是羊毛出在羊身上吗?更糟糕的是,这种观念和规则打击了知情人的积极性,而“近墨者黑”的知情人往往就是惟利是图者。而知情人的举报,乃至同伙的举报才是最有效的举报。奖励比例是一个关键数,只要调高到一定数值,比如奖励追缴金额的30%,且无论数额多大都是30%,则就能有效地防止偷税、避税,因为一般而言,企业的老板不会拿出这么高的比例来收买做假账的会计,而会计及知情人就完全可以被零风险举报系统所“收买”。

突破传统观念是建立高效的零风险举报与奖励系统的第一步,新观念恪守“三个面向”和三项原则。“三个面向”是:面向最广大的民众,面向违法者周围的知情人,面向惟利是图的违法者的同伙。显然面向最广大的民众就包括了面向仁人志士,但与传统上把举报视为义举是大不相同的。它可以容纳各种人:从伸张正义的义士到用情报换酬金的惟利是图者。奖金不封顶,比例不递减(至少不要大幅递减)的奖励原则,才能最大限度地调动最大多数人的积极性,最大限度地调动了知情人的积极性,举报效率必然大幅提高。最终受益的是整个社会,包括慑于国法威严而及早改邪归正的人。

三项原则是:①安全第一。举报者最担心的是遭到打击报复,如果没有可靠的安全保证,会严重限制举报的数量、质量和及时性;②事实面前人人平等。无论举报事实来自实名举报人还是匿名(化名、密码、代码)举报人,只要事实可查实,就一视同仁;③重奖举报人、严惩违法者。在奖励举报人

时应考虑两个因素,一是实际贡献,二是威慑作用。实际贡献分为易用金钱衡量的贡献和不易用金钱衡量的贡献两类,前者多是经济领域,比如偷税漏税、贪污受贿等,这种情况应按比例奖励,本着重奖举报人的原则,不应封顶和比例递减(至少不要大幅递减)。后者应依据避免可能遭受损失的大小及其中的经济损失来确定,比如避免一次破坏公共交通的恐怖活动,其可能的直接经济损失应做为确定奖金的参考依据。重奖举报人的威慑作用至关重要,能让违法者惶惶不安,因为随时都会被“出卖”。不仅从心理和观念上要能接受通过举报而发财的情况,在制度上也要有相应的保障。

制度创新与组织创新:有了合理的观念、定位和原则,还必须要做出相应的制度创新和组织创新。零风险举报和奖励系统的制度安排要实现四个方面的功能:①最大限度地吸引各种知情人举报;②举报人有积极性讲真话,如果提供虚假事实或诬陷则会受到惩罚;③举报人与受理机构可互相沟通,以便不断弄清和查证举报事实;④举报人能得到应有的奖赏。对于实名举报,后三个方面都较容易做到。而在传统的匿名举报中后三个方面都不容易做到。零风险举报与奖励系统在制度安排上有三项基本措施,也是三个特点和创新。

其一,身份代码制。匿名举报是保证举报人安全的根本措施,采取身份代码的方式,可以既不暴露真实姓名,又能与受理机构互相沟通和领取奖金。目前国内一些地区实行的密码(代码、化名)举报就采取了这种方式。但是在领取奖金的方式上尚未做到充分的安全性和普遍性。比如,有些地方检察院要举报人到指定的银行领取奖金,尽管举报人是匿名的,但仍不能令人百分之百地放心。而利用全国性大型银行——比如工商银行——的通存通取功能,就能绝对安全地领取奖金。这里的关键是开设个人非实名制只取银行账户。

其二,个人非实名制只取银行账户。目前国内银行账户实行的是实名制,因此不宜做为领取奖金的账户。要开设非实名账户又不利于金融管理,本文提出开设一种新型的银行账户——个人非实名制只取银行账户。这种账户只能取款和转(出)账,个人不能存款,故对个人来说是“只取”。这种只取账户只接受政府部门或政府指定的有关机构(例如见义勇为基金会)的做为举报奖金的存款。只取账户的取款方式则与一般账户相同,既可以从银行柜台上取款,又能从ATM机上取款。也就是说,在领取奖金这个环节,举报人是不会暴露身份的。个人可用化名自由开设非实名制只取银行账户,且次数不限。显然,这种账户对于不做举报之事的人来说毫无用处,所以不会影响金融秩序。而对举报人则提供了极大的便利。

其三,付费举报。零风险举报的一大难题是如何防止虚假和恶意举报。这时无法追究举报者的责任,零风险也就成了零责任。这可能导致举报信息泛滥,难以处理,甚至最终毁掉这种举报方式。目前在国内实行的密码举报中似乎没有解决这一问题,也许这就是密码举报没有推广的原因。本文提出用举报人先行付款的方式来约束举报人的行为,同时也为调查、核实提供了经费。即在一定条件下,把举报视为一种投资行为。可称为付费举报或投资型举报。当然,这是以受理机构的信誉为前提的,应该说检察院、税务局等国家

权威部门的信誉是有保证的,而且汇款可用化名或在留言中注明代码,故此法完全可行。付费举报不是简单地提供信息,而是提供一个可行的调查方案,并根据这一方案的工作量提供基本的经费。此法看似繁琐,实际对于较有把握的知情人来说并不困难,何况一旦举报成功将获得可观的回报,所以不会影响举报人的积极性。而提供虚假信息则会血本无归。当然,并非所有举报都得事先付费,一般只是在需要花费较大人力、财力的调查核实的案件中才可能采用。如果在实践中,提供虚假信息的比例很低,受理机构也可不采用。付费举报的合理性在于可在一定程度上避免举报中的不负责任的行为和恶意行为,也解决可能因举报信息过多而受理经费不足的问题。具体操作中还可雇用中立的调查机构(比如保险公司)来调查,以避免可能因司法机关直接调查而影响被举报人名誉,以此解决恶意诬陷的问题。付费举报可在所需要的情况下,变成规范的、比较中立的商业操作。受理机构可提供收费标准,规范付费举报。显然,只有在重奖举报人的条件下,付费举报才能对更多的人产生吸引力。

组织上的变化包括两方面,一方面是应尽量利用已有组织,通过赋予它们一些新的功能来满足零风险举报的需要。比如在现有银行内开设个人非实名只取账户,雇佣保险公司的调查部门进行核实取证等,这样可使得零风险举报系统得以尽快建立和运行。另一方面是建立有关组织间新的联系,构成零风险举报与奖励系统。当然,也不排除在一定条件下建立专门受理零风险举报的综合性组织。

技术创新:零风险举报与奖励系统之所以可能,关键是信息技术的发展和深度应用。深度应用是指为了发挥信息技术的潜力和作用而进行观念、制度与组织上的变革,促成多因素互相配合而使信息技术的应用更富有成效,浅层应用则是在观念、制度与组织基本不变时的应用^[5]。从举报人获得代码,与受理机构建立互动渠道,到举报人安全地获得奖金,都是在互联网、电话、传真、银行联网等信息技术的支持下实现的,特别是互联网提供的电子邮件、网上聊天、代理服务器及各种隐身软件等技术,使得举报人在确保不暴露身份的条件下,与受理机构保持及时,乃至实时的通信联系。目前国内一些地方的检察院就已开设了“网上密码举报系统”的网站或网页,例如厦门检察院、无锡地税稽查局等,成效显著。有些企业也开发了电话密码举报系统,如上海超蓝软件有限公司的“举报电话自动受理系统”和华琪软通公司的“税务密码举报管理(黑匣子)系统”等。这些技术创新能发挥应有的作用,需要有关观念、制度和组织的变革与配合,技术的深度应用是技术创新成功的条件。目前的情况是还缺少规范的零风险举报与奖励系统的信息技术平台,缺少全国互联互通的信息网络。技术不是主要的制约因素,关键是尚未形成理念明确、设计周到、多因素相互配合的零风险举报与奖励系统的全面解决方案。

综上所述,零风险举报与奖励系统是一项涉及多种因素、综合性很强的系统创新,它是基于信息技术深度应用的系统创新,它包括“三个面向”、三项基本原则、三项基本措施和一套技术保障。该系统是在信息技术平台上把检察院、工商局等政府机构和银行、保险公司等商业机构组织起来以实

现特定的社会功能,与其他监督机构和措施结合成全方位的深度监督系统。当前,建立零风险举报与奖励系统的各种基本条件和“临床”试验(近年来我国一些地区实行的密码举报实践)已经具备和完成,只要进一步细化和投资,应该能够很快建成投产,成为遏制腐败、打击犯罪、解决贫富悬殊、保护环境和资源、营造诚信和谐社会的利器。毫无疑问,目前在各种创新活动中,举报监督系统的创新是最为紧迫、最为重要、也是效益最大的创新。当然,也正因为零风险举报与奖励系统的杀伤力和功效极强,所以它的建设、运营和推广是非常复杂和困难的,在这种情况下,需要找到一个恰当的切入点,先把该系统建设起来,在特定领域应用,然后再逐步推广到全社会。本文从建立企业可置信诚信承诺保障系统入手,正是基于这样的考虑。

3 企业可置信诚信承诺保障系统

在零风险举报与奖励系统的基础上就可以建立企业可置信诚信承诺保障系统,它是企业信用制度的基础设施之一。该系统包括:零风险举报与奖励系统+企业设立的自我监督奖励基金+内外告知。自我监督奖励基金交给政府有关部门或政府认可的基金会,奖励给举报本企业违法、违背诚信行为的举报人;内外告知是将企业可置信诚信承诺保障系统的设立告知本企业的全体员工、生意伙伴、消费者及社会各界,欢迎监督。从零风险举报与奖励系统的运行原理可知,这种监督是十分严厉的,企业内部的各种坑蒙、欺骗、损害消费者、合作者和工商税务等政府部门的“措施”和“猫腻”

都难以得逞,企业设立基金的数额越大,监督力度就越大,广告效果也越明显。在实际实施时,举报人还会得到政府有关部门的奖励。显然,只有真正能做到诚信守法的企业才敢于——出于竞争的压力也愿意——建立或加入这样的可置信诚信承诺保障系统。因此,企业可置信诚信承诺保障系统的设立,就能将真正的诚信企业和虚假的诚信企业区别开来,让诚信企业具有竞争优势。在社会上还没有建立零风险举报与奖励系统的情况下,企业可委托工商局等政府部门或消费者协会、行业协会、企业协会建立和运行。更好的方式是政府出面,以企业可置信诚信承诺保障系统为核心或基础,建立国家商务信用管理系统,与工商税务、质量监督等组织构成完整的国家商务管理系统。届时,人们将优先购买加入可置信诚信承诺保障系统的企业所产销的商品和服务,不讲诚信的企业将逐渐被逐出市场。

参考文献

- [1]张仁平,等.存折账号为代码,举报贪官零风险——厦门市开元区检察院推出代码举报制度[N].检察日报,正义网 2002-08-19.
- [2]袁成本.河南推行密码举报严惩犯罪者保护举报人[N].法制日报,2001-06-19.
- [3]林世雄.思明检察院全国首创“网上密码举报”[N].福建日报,2002-07-12.
- [4]苏州市沧浪区人民检察院网上密码举报网站.
- [5]刘益东.吸引潜一流人才是创建一流科研机构 and 大学的首选策略[J].科学新闻半月刊,2003(22).

System Innovation and Deep-seated Application of IT: New Explore of the Enterprise's Credit Guarantee System

LIU Yi-dong

(Institute for the History of Science, CAS, Beijing 100010, China)

Abstract: Through using system innovation and deep-seated application of IT, this paper will concentrate on the way of breaking through traditional credit system and establishes the enterprise's credit guarantee system with zero-risk impeaching and encouragement as core. The system can distinguish credible enterprise from illegal one effectively, which realizes 'good money drives bad' out. Then a credit and harmonious society will be established.

Key words: system innovation; credible credit guarantee; zero-risk impeaching; credit management; IT (本文责任编辑 马惠娣)

(上接第 43 页)

提高汽车操作的自动化程度。但这样就会使得主体慢慢失去敏感性,操作方面的能力逐渐降低——这样反而不安全。

很显然,在涉及到不同价值标准之间的冲突、同

一价值内部彼此矛盾的时候,我们需要明确具体的行为指南。不同的伦理原则提供不同的价值辩护和战略。如何对待不同的价值纷争?这就是技术伦理需要面对的问题。

(译者单位:大连理工大学)

The Method of Technology Assessment and Value Conflict

Christoph Hubig

Abstract: The basic method of technology assessment includes induction, deduction, simulation and context description. They can not get rid of value judgement which constitutes the task of science-ethics.

Key words: value; technology assessment; value conflict

(本文责任编辑 赵建军)