

利益相关方合作

在扩展“利益相关方”外延的同时，企业也在改变企业和利益相关方关系的性质。除随时了解利益相关方的意见和反应外，思科还以更合作、更注重互动、更主动的方式深入与利益相关方合作。不仅如此，思科还把与利益相关方的对话作为公司的业务评估和战略发展的组成部分。

利益相关方合作使得公司有机会获得信息，更加密切地关注市场和社会的需要，并据此调整业务实践。例如，思科的品牌和营销情报分析部对外部企业社会责任基准和调查结果进行分析，并以此为基础，向高级管理层提出具体建议。在进行业务战略决策的过程中使用这些情报，最后以品牌和管理培训项目的形式在营销的营销部门中传阅这些情报。

通过利益相关方合作，还能获得关于本公司企业绩效的意见和看法。具体而言：

- 了解利益相关方对思科的企业社会责任工作有何看法，我们在哪些方面可以做得更加透明、有效；
- 从掌握专门知识的利益相关方处了解他们对公司的产品、解决方案和市场衔接的看法；
- 使思科的领导者有机会听到不同的观点，并与关键影响者建立长期合作关系；

我们在年度《思科企业社会责任报告》发布前后都召开信息收集会议，确定优势，找出不足和需改进的领域。还定期分析媒体报道，确定有关公司报道的影响力，以及这些报道与公司的竞争对手、同行和企业社会责任领导者的报道的比较情况。

2009年1月，可持续发展业务实践部进行了一次当前环境、社会和治理问题的综合评价。本公司与[商务社会责任国际协会](#)（BSR）合作，审查了关于本公司的竞争对手、IT同行企业和企业社会责任领导者的企业社会责任报告情况。本公司还结合了“进行对社会负责的投资”团体等民间团体以及主要客户的反馈意见。在公开信息基础上得到的审查结果显示，思科在社会和员工项目领域的得分最高。通过这次评价，本公司还了解到，思科需要更多报告在包括有害物质和水在内的环境可持续发展方面的工作情况。

思科从有关企业社会责任机构获得的反馈意见和得分表明，我们在若干企业社会责任领域中继续取得进步。整体而言，巴伦斯公司在“2009 全球最受尊敬企业”排行上把思科排在第 10 名（按总市值排名位列全球 100 家最大企业之中）；《企业责任官》杂志在“2009 全美百家最佳企业公民”排行榜中将本公司排在第 6 名。在过去的几年中，思科已经跻身 Oekom Research 可持续发展评级的“prime status”；思科一直在道琼斯可持续发展全球指数、北美指数榜、富时 KLD 研究和分析杂志的全球可持续发展指数榜中榜上有名。在碳排放披露项目领导者指数的技术、媒体电信行业评分中，思科以 96 分的成绩名列第二。

利益相关方的分类

企业进行社会方面的投资能够助一臂之力，把繁荣的种子撒向世界的每一个角落，特别是那些需求最为迫切的地方。一旦人们的基本需要得到满足，他们就有可能充分发挥自身潜力，提高他们自己、整个家庭，以及社会的富裕程度。虽然对人的生存而言，食、住和健康必不可少，但在现代世界中，知识是实现富足的关键因素，而教育则是获取知识的媒介。

思科通过搜集大量的社会投资系列项目，以及不断评估这些项目的进展情况，对企业社会责任采取了以成果为导向的策略。虽然我们的投资模型着重把教育作为推动社会进步的媒介，但是也在为需要帮助的人提供支持的项目上进行投资。我们致力于在可以对生活和社会产生可衡量的影响，承诺通过社会参与维系并不断发展，以此提供良好回报的项目上进行企业社会责任投资。

无论是在产品开发、供应链管理、销售和市场营销，还是企业社会责任方面，创新都是思科业务实践的核心。公司致力于寻找更新、更好的方式，发挥我们的核心竞争优势，建设更健康、更高效，更加可持续发展的社区，支持他们在促进整个国际社会实现繁荣的过程中发挥更大作用。

- 对社会目标和业务目标而言，伙伴关系弥足珍贵。思科将供应链合作无缝地整合到公司的业务中，这一点使思科在全球声名鹊起。思科把这一能力成功地应用到在企业社会责任领域开展合作。思科利用公私合作关系，成功地将创新的想法和实践经验结合起来应对全球挑战，改善了个人和社会的生活质量。
- 我们把产品和业务流程中的原始思维和协作精神同样地应用到公司进行社会投资所应对的挑战中。思科与有关机构合作，致力于利用 21 世纪的技术开发出突破性方法。
- 公司不但开展投资，而且还参与其中。我们的员工将他们的才智、商业敏感性，以及对社会负责的态度融入公司发起和孵化的项目中。他们与公司的合作伙伴并肩工作，集思广益，言传身教，把具有世界先进水平的能力应用到当地项目中。

与利益相关方团体的形形色色一样，思科对利益相关方的承诺也多种多样。这些团体并不互相排斥；本公司的参与往往跨越利益相关方的界限。思科的利益相关方包括：

- 社区和机构
- 客户和消费者
- 行业组织和分析师
- 思科员工
- 政府部门
- 思科股东和潜在投资者
- 业务合作伙伴和供应商
- 企业社会责任组织、民间团体和媒体

以下对思科与利益相关方的交流作一简要讨论。读者可以从本报告的其它章节和思科公司的网站上获得更多信息。

社区和机构

思科的社会活动通常采取公私合作关系的形式，旨在最大限度地发挥思科的技术、知识、独特视角，以及人力资本和金融资本。本公司的运营及企业和员工的参与有助于提高全球社会的生活质量。我们采用规模和范围可以调整、可复制到其它环境，并能够走向自我组织的措施解决重大社会问题。这使得社会参与、改善和经济增长具备了良性发展、注重结果的性质。

本公司所合作的机构利益相关方包括大学、中小学校、社会和教育研究机构以及实验室。思科高度重视教育，并投入了大量资源。未来的发展和全球经济的稳定取决于教育系统是否有能力帮助学生具备抓住就业机会，并协助他们取得更大成绩的能力。思科一向认为，互联网和教育是生活中的两个均衡器。我们正处在这个趋势的最前线，来为确保教育系统能够迎接 21 世纪的挑战做好准备。思科正在与教育工作者和全球领先的专家合作，开发、调整，并复制促进全球教育变革的成功模型。欲了解更多信息，请参阅“[教育：社会责任中实现繁荣的媒介](#)”，以及本报告“企业社会责任和社会”一节。

反馈机制

思科通过各种公私合作行动直接与社区合作。在更高层次上，还通过诸多企业社会责任机构和其它影响者与社区合作（请参见[附录](#)中的机构名单）。思科的可持续发展业务实践部负责管理企业社会责任利益相关方与公司之间的协作和反馈。该部门收集信息的方式包括：在线交流、面对面会议和虚拟会议、调查、请客户提出建议、加入行业组织、制定基准、发表研究报告，以及与本公司的区域办事处和现场办公室交流等。思科还成功地运用了 [Facebook](#)、[Twitter](#)、[Flickr](#)、[博客](#) 等 Web2.0 技术。本公司是最先进的“思科网真”、“思科网讯”等协作技术的应用领导者。此外，思科网络技术学院面向其学员和教师自行组织调查，并对调查情况进行分析，确定该学院课程在世界各地取得的效果。

欲了解有关思科的教育项目和其它社会活动的更多信息，请参阅“[企业社会责任和社会](#)”一节。

客户和消费者

思科致力于公平、诚实地对待客户和消费者，保障产品质量，维护诚信，参与负责的营销和消费者信息实践，并解决产品有关的社会和健康问题。对这部分利益相关方的承诺包括确保业务合作伙伴和供应商能够秉承为自己的员工制定的道德标准。

产品的可持续性在当今消费者所关注的主要问题，也是思科在环境责任方面所做工作的关键因素之一。思科致力于减少产品制造过程中所用材料的有毒成分，减少产品使用寿命周期中所消耗的能源，以及减少产品在生命周期结束后产生的废弃物。欲了解更多信息，请参阅“[企业社会责任和环境](#)”一节和“[企业社会责任和本公司的价值链](#)”一节。

反馈机制

思科通过多种途径邀请客户作出反馈：

- 客户可随时参与在线思科客户满意度调查。去年有超过 80,000 客户参加了这项调查。
- 每半年举行一次以思科的主要市场和新兴市场的重要客户群为对象的全球品牌跟踪调查。另一项品牌调查所针对的是思科在美国的重要客户群。
- 本公司的客户首席信息官（CIO）们提供的信息提供了宝贵的关于思科技术和业务关系的反馈信息。
- 本公司还会邀请思科年度 CIO /CEO 峰会的与会者在会前和会后发表他们的意见和观点。

欲获得本公司客户和消费者责任的详细信息，请参见下文“[治理和道德](#)”一节。

行业组织和分析师

作为信息和通信技术（ICT）组织的一员或利益相关方，思科与信息和通信技术（ICT）组织合作。从获得行业资金支持的企业和制定标准的团体，到负责具体 ICT 问题的政府委员会和非政府组织都属于这个范围。思科还积极与研究市场的行业分析师对话。他们发表报告介绍市场现状和发展趋势、建立行业活动模型，并做出预测。在企业社会责任方面，需要考虑的一个重要问题是企业与分析师们的交流情况，以及我们应该如何了解业界同行。

反馈机制

思科跟踪所有主要[行业分析师](#)的动态，以季度为周期评估其对思科的技术、业务和政策发表的言论。每半年研究一次行业关系基准，衡量我们与分析师合作的效果。

思科积极参与诸多行业组织。读者可以在思科公司的网站上的[这里](#)查阅这些组织、有关企业和本公司与之合作的政府部门。

思科员工

在工作环境不断进步的同时，对全球劳动力的需要和期盼也在不断升温。

在思科，公司认识到，对公司取得的成功而言，员工关系和与员工合作方面的创新，与本公司所带来的网络技术创新同样重要。

员工的工作内容、年龄、工作风格、文化背景、职业理想和个人生活千差万别，为了确保思科的员工计划和工作环境符合员工的需要，我们经常对思科的员工计划和工作环境进行评估。我们已经找到了全新的创新型方法来培养包容性、发展领导能力、指导职业发展，并请员工参与公司战略和目标的制定。从帮助员工保持健康，维系工作和家庭生活之间的平衡出发，对公司的政策进行调整。此外，公司还在创建安全、专业，培养团队协作，推动多样性和个人发展，培养信任的工作场所上发挥了领导作用。

反馈机制

思科每年面向所有员工组织进行一次名为“思科员工动向调查”（Cisco Pulse Survey）的全面调查。每季度还组织一次跨部门员工调查。思科利用会议、小组座谈会、绩效评估、教练等多种手段了解员工的意见和建议。有关调查结果的详细说明请参阅“[企业社会责任和本公司员工](#)”一节。

政府机构

思科致力于遵循法律条文、法律精神、监管要求及其它公认企业行为标准开展业务。鉴于各个国家和地区的规定有所不同，成立了区域法律事务部门，与立法机关成员和政府官员合作。为实施企业社会责任行动，思科还与国家、区域和地方各级政府机构建立了密切的公私合作关系。

反馈机制

思科在内部的博客网站“The Platform（平台）”上开设了名为“高新技术政策：对政府事务的思考和观点”的[博客](#)。政府机构可在这个博客上发帖和回帖参与对话。

不仅如此，思科的全球政策和政府事务部（GPGA）还制定并影响于技术有利的公共政策和法规。该部门与业界的利益相关方、协会合作伙伴、政府领导人合作，与有愿望对政策施加影响的选民建立关系，这些政策影响到思科的业务和整个 ICT 产业。思科用这种方法从全球、国家和地方等各级对政策制定发挥影响。全球政策和政府事务部的成员包括选民选举的前官员、立法机构人员、国会议员，监管官员、美国政府高级官员，和政府事务专家。

思科的股东和潜在投资者

思科致力于提供透明、可靠的公司财务报告。对公司本身和投资者而言，确保思科的财务报告公正反映我们的经营业绩非常重要。思科一直尽职尽责地遵循公认会计原则（GAAP）。我们还致力于客观地报告经营业绩，并最大限度地保持诚实，提供及时、完备、相关、准确的财务信息。

思科通过综合性网站向股东和潜在投资者发布信息，并通过道琼斯可持续发展指数榜、CRO.com、全球报告倡议组织等其它渠道提供企业社会责任信息，使股东和潜在投资者能够了解公司的整体运营状况和可持续发展情况。2009 财年，投资者关系团队聘请 Rivel Research 研究公司进行了第三方感受研究。我们欢迎股东在投资者年会上进行反馈。我们愿意定期与投资者进行坦诚的沟通和交流。

欲了解有关思科投资者参与的更多信息，请参阅《思科年度报告》或访问本公司的投资者关系网站。

业务合作伙伴和供应商

思科致力于建立和维护与公司业务合作伙伴和供应商的生产性关系。公司的市场进入策略鼓励公平激烈的竞争。虽然思科已经成为了市场领导者，但思科仍会遵循所有适用的保护竞争和市场诚信的法律。

为了使我们的供应商了解我们的价值观，以及为了使思科能够履行我们对其它利益相关方的承诺他们需要做什么，要求供应商签署行为守则。我们期望所有思科员工都能以最高的诚实、公平、正直的标准要求自己，我们也期望思科的业务合作伙伴及其员工能够做到这一点。在思科的价值链方面，《供应商行为守则》适用于全球范围内的思科供应商，以及所有希望把商品或服务销售给思科的实体，其中包括供应商的员工、代理商和其它代表。

欲获得更多信息，请参见下文“道德价值链”部分。

反馈机制

- 通过在线“思科客户满意度调查”中的部分内容监测对思科渠道合作伙伴的满意度。
- 新推出的“合作伙伴动向调查”（Partner Pulse Survey）要求本公司的全球合作伙伴提供有关业务策略方面的反馈意见。2010 财年中，该调查将每季度进行一次。
- 本公司通过主要研究和基准活动、供应商业务现场审查、年度首选供应商答谢活动、供应商委员会，以及年度调查获得供应商的反馈。

欲了解关于本公司业务伙伴和价值链政策的更多信息，请参见下文“治理和道德”部分以及“企业社会责任和本公司的价值链”一节。

企业社会责任组织、民间团体和媒体

思科与众多关注环境可持续发展、经济发展、道德和人权等与企业社会责任有关的问题的机构和民间团体合作。我们还维护与媒体的关系。

思科在[电子产业公民联盟](#) (EICC) 成立初期就加入了该联盟。参加该组织的企业力图开发一套综合工具和方法，以支持在整个电子和信息通信技术价值链上可靠地执行行为守则。作为 EICC 理事会的成员，思科帮助 EICC 指导该组织的发展。思科公司的代表也加入了多个 EICC 工作组。思科通过 EICC 积极推动开发评估和监测本行业价值链社会责任的标准化方法和工具。

此外，思科是[全球电子可持续发展推进协会](#) (GeSI) 常任委员企业。GeSI 成立于 2001 年，是一个由支持联合国千年发展目标的企业组成的联盟。思科通过参与 GeSI 的工作，与其它信息和通信技术企业合作，在信息和通信技术行业进一步推动可持续发展，特别是关注产品责任、价值链管理和气候变化。各工作组致力于解决这些具体问题，为企业、决策者和消费者提供建议。

鉴于健康的环境对人类社会和生活整体至关重要，思科将环境可持续发展倡议作为我们企业社会责任的重要组成部分。我们与相关机构和环境团体合作，帮助它们对照公司制定的目标和可比公司的活动监测本公司所作的努力。有这方面的情况请参见“[企业社会责任和环境](#)”一节和“[企业社会责任和本公司的价值链](#)”一节。

思科力求向利益相关方传递我们的可持续发展的愿景，即：在改变世界对环境做出挑战过程中，信息和通信技术将发挥关键作用。思科发出网络方面的倡议，并制定“[思科互联城市开发](#)”、“[思科网真](#)”、“[思科网迅](#)”、“[思科互联房地产](#)”等解决方案。这些措施和解决方案有利于环境，能够改善城市地区的服务效率和交通运输，通过虚拟协作降低人们对商务旅行的需要，并使建筑物更加易于管理、节约能源。

思科可以向利益相关方保证，我们的产品安全实践从产品设计开始，并一直延续至产品生命周期结束，直至报废处理。

反馈机制

思科通过正式调查和非正式的一对一对话向企业社会责任组织征求反馈意见。对本公司环境工作的反馈意见来自内部和外部的诸多渠道。欲了解公司的环境措施、认证、相关指标的详细信息，请参阅“[企业社会责任和环境](#)”一节和“[企业社会责任和本公司的价值链](#)”一节。

欲查阅思科合作的企业社会责任机构名单，请参见[附录](#)。