企業社會責任的理念與實務

企業管治

何順文

企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）一詞，已成為環球各界的熱門話題和流行管理術語，很多企業高層不斷談及和推行所謂「CSR」。CSR一般又稱「企業公民意識」（Corporate Citizenship）或「企業持續能力」（Business Sustainability）。企業初期只作慈善捐款及建立醫院和學校，後來更參與環保，直到近年著重為須每一持份者負責。

今天很多有遠見的企業領袖已了解，企業生存在社會環境內，而社會問題如何產生及如何解決能改變企業的命運。因此這些企業同意將社會議題加入公司策略及規劃之內。事實上，一些社會壓力可反映一些未能滿足的社會或顧客需求，因此可代表新的商機而非障礙。

可轉化成營銷競爭手法

除環球化、非政府機構（NGOs）強勁、資訊科技普及，以及大眾傳媒的關注外，促使CSR近年流行起來的原因或動機還有好幾個：

一、隨着社會意識的提升，在NGOs及游說團體壓力下，面臨如保障人權、減低貧富懸殊、保障工人權益、保護環境生態、提升社會和諧等社會問題，企業為要證明自己是「良好企業公民」，除守法和盡量減少社會成本外，更自願從事各項社會公益活動，以回饋社會。普遍認為企業應持「利益相關者」觀點，以照顧和平衡各利益相關者之利益。

二、股東及其他持份者在評價企業表現及作出投資決策時，CSR因素日趨重要。良好的CSR表現可吸引具社會意識的新資金來源，特別是所謂「綠色基金」及「社會責任投資」。

三、企業利用CSR成為改善公關形象或營銷競爭的手法之一，或作為保持良好公司聲譽的風險管理機制，也有利用CSR轉移大眾及媒體對某些公司核心業務的關注（如煙草、電訊、電力或石油公司）。由於很多這些行業較具壟斷性及缺乏有效價格機制，因此利潤不能代表社會貢獻，須倚賴其CSR指標作衡量。

四、作為企業人力資源管理的策略，以激勵員工士氣及招聘或挽留優秀員工。

五、企業相信及期望CSR令其可長期持續發展，保持長青，加強公司績效表現。CSR可增加顧客忠誠度、減低政府監管、減少營商風險、及提升策略優勢。一些企業已由單純「回饋社會」的意念轉化成協助企業提高競爭力的一個途徑。

CSR到現在仍未有一個標準或公認的定義，也缺乏衡量標準，成為了妨礙CSR發展的一個因素，也令問題爭議不絕。不管是上述哪一個或多個動機，根據目前一般的廣義理解，CSR可界定為「企業的管理方式須達到當地社會法律和道德規範的標準，而制訂決策和推行時亦要考慮到對各利益相關者（如股東、員工、債權人、顧客、供應商、社區及政府等）的影響，須融合經濟、社會及環境方面的考慮因素，為社會積極作出貢獻」。

航空業主動提出減排二氧化碳

強調三重底線平衡發展

CSR強調經濟、社會及生態環境三重底線的平衡發展，因此，目前商界流行的CSR活動或影響一般可分為三大類：經濟、社會、環境（亦有機構加上員工權益），亦可以對不同持份者的責任作分類。經濟活動包括保障股東權益、準時支薪、按章納稅、改進勞資關係、提供公平就業機會、增加公司透明度和問責等。

社會活動包括保障消費者與員工權益、提供員工培訓發展機會、促進社區關係和福祉、參與社區活動和建設、推行員工義工服務、舉辦慈善捐獻、協助弱勢社群、贊助文娛康體活動和推動一些普世價值等。最後，環境活動包括保護及改善空氣及水質、節約能源、應用再生或新能源、物資循環再用、生態保育等。

另一種分類方法就是分為減少社會損害或增加社會價值兩類。事實上，以上很多活動都是有益於社會的自願活動，所以也有人視CSR活動為社會公益活動。

ISO14000、SA8000、AccountAbility AA1000、Verite's Monitoring Guidelines與GRI持續力報告指引，為現時世界上最多企業採用的CSR操守指引及衡量與報告準則。另外，亦有機家國際機構設立CSR指數，包括美國Dow Jones Sustainability Indices及英國FTSE Good Index Series，以衡量企業在CSR的整體表現，方便小投資者作參考。

上市公司多重經濟類項目

最近浸大公司管治與金融政策研究中心對香港上市公司商會聯合進行一項以香港上市公司為對象的企業管治調查【表】，顯示本港上市公司在各CSR活動上的態度和推行情況。

調查結果顯示，最多企業實行的五項CSR活動為：保障股東權利、防止貪污賄賂、維持公司披露與透明度、保障員工權利、以及提供就業機會，似乎屬經濟類的居多。按其重要性分析，排名結果也差不多。調查結果也反映供應鏈管理、保護環境、及參與社區福利及基礎建設等項目特別偏低，未獲企業足夠關注。

但很可惜，雖然CSR被視為重要的主流課題，在研究過程中我們發現不少人仍對CSR存有誤解或誤解，下期繼續。

香港浸會大學工商管理學院院長兼教授

Body Shop 表明其產品原材料均採購自社群貿易計劃成員

（彭博圖片）

貴公司就以下不同企業社會責任活動，有否已制訂一項書面政策或已進行有關活動？你覺得它們的重要性有多少？

	企業社會責任活動	政策/實踐（%）	重要性的平均值（1=最低，5=最高）	相關系數（R）
1	保障股東權利	90.5	4.08	0.398
2	防止貪污賄賂	90.5	4.13	0.179
3	維持公司披露與透明度	87.8	4.07	0.514
4	保障員工權利	81.1	3.83	0.398
5	提供就業機會	79.7	3.60	0.445
6	遵守道德規範	79.5	3.81	0.411
7	按章納稅	79.4	3.89	0.441
8	改善勞資關係	75.3	3.72	0.437
9	落實公平競爭	68.9	3.72	0.438
10	保障消費者權利	67.6	3.72	0.427
11	捐贈或其他慈善活動	67.6	3.37	0.331
12	保障公眾權利	58.1	3.65	0.405
13	符合社會/道德責任之供應鏈管理	50.0	3.39	0.506
14	保護環境	45.9	3.55	0.506
15	投資社區福利及基礎建設	43.1	3.31	0.414
16	企業社會責任的披露經由內部或外部審核	37.0	3.40	0.442
17	以獨立報告形式發布關於企業社會責任的資訊	19.2	3.18	0.447