

企業社會責任標準發展 及驗證案例

黃國寶

英商勞氏檢驗股份有限公司/台灣分公司總經理

摘 要

近代由於公眾對企業所應擔負的社會責任期待日益升高，企業一直嚐試以不同的方法來呈現其對社會的責任表現；初期由於環保意識的抬頭，遂有一股趨勢以環境保護為出發點，以永續發展為目標，經由一些國際性永續性發展組織的倡議及制訂與企業社會責任有關規範，透過報告書的型式以公開說明其在環保的績效，因此，即有 EMAS，環境報告書及環境聲明書等之出現。此類報告書可以由企業自行公開聲明，並以透過獨立第三方查證以增加報告書的公信力；本文介紹以環保為基礎所演進的企業報告書，由第三方查證時所應考慮的準則與過程，作者並以該公司所進行的企業環境及社會責任報告書查證為案例，輔以企業環境與社會責任報告書查證與確證程序(verification & validation processes)以及原則之介紹，與產業分享。

關鍵字：企業社會責任(corporate social responsibility, CSR)，可持續發展/永續發展(sustainable development)，企業環境報告(corporate environment report)，利害相關者(Stakeholders)，World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)；非財務性查證

一、企業社會責任報告(Corporate Social Responsibility, CSR)的背景介紹及定義

普世間對經濟與民生的追求與發展通常是相輔相成，互相為用的，但是其對社會與環境的影響往往不能像數位控制般的精確控制，而產生交互衝擊的後果。因此也存在著對立的現實迴境。然而，近年來隨著許多的企業經營者及利害相關



者對社會責任的意識日漸抬頭，也由廣泛的討論與關心以致於觸動企業與政府間的具體行動；發展出不少的企業社會責任的相關作法；何謂企業社會責任？除了常聽到的‘企業社會責任’一詞，其它平常可以聽到的名詞諸如‘可持續管理’、‘三重底線’、‘可持續發展’、‘可持續性’、‘環境責任’、及‘企業公民意識’等，其方法與途徑或有不同，但其立意及名詞之間的意義幾乎可以視為同義詞。其中，‘可持續性’首先是在 1987 年所提出的 Bruntlandt 報告，提及‘滿足目前需求的發展，而不損及後代子孫滿足其需求的能力’。企業責任則是‘承諾企業經營，以有利於經濟的可持續發展，員工及其家庭，當地社區和社會大眾，以改善他們的生活品質’ (WBCSD, 2004)。CSR 要求公司管理其運作及活動對經濟，社會，環保的衝擊，以獲取最大的效益及降低至最小的影響。

三重底線的意義為“就實際情況而言，三重底線會計通常意味著擴大傳統公司的報告架構以不僅是考量財務成果，但也同時考量環境和社會的表現”(John Elkington, 1998 *Cannibals with Forks; the Triple Bottom Line of 21st Century*)；

綜覽各組織對企業社會責任的定義及內涵，普遍認為‘企業社會責任’應具備下列四個核心價值：環境、社會與社區、就業/勞工及公司治理。然而，究因於各項規範指引發展的時空背景各有不同，因此，其呈現於報告書中的架構，內容與細節就各有不同。LRQA 就企業社會責任的觀察，歸納的認知則為：企業社會責任是企業管理其業務，同時考慮到對經濟、社會和環境的影響，例如落實企業可持續性經營，道德行為，對社會產生整體的正面作用以及滿足利害相關者的期望。

企業社會責任報告對企業而言，代表企業管理其企業形象與信譽的關心，以使他們的價值觀、行為與期望和利益相關者的需要-不只是客戶和投資者，並且包含員工、供應商、社區、企業、監管機構、特殊利益團體和社會等需要結合為一體。同時也要求他們對所有的利害相關者負起責任(accountability)。透過揭露其社會責任的表現以作為承擔責任的開始。

擔當(accountability)與責任已然是現代企業的關鍵詞，透過企業的經營藍圖及發行公司報告，以幫助公司可以負更多的責任，展現其責任績效以及增加工作表現的透明度。當這些來自於利害相關者越來越高的要求以獲取可以信賴的保證時，同時也對企業有所助益。

國際間常見的企業社會責任規範或標準如下，有關於近期的發展及趨勢，請參考本專輯其它論文專述，本文不另贅述：

- (一) ISO 26000 社會責任 (Social Responsibility)
- (二) ISO 14063 – 環境溝通指引
- (三) ISO 14064 – 僅適用於溫室氣體盤查
- (四) Global Reporting Initiative 包含 2006 年 10 月份新增版本'G3'的要求
- (五) AA1000 AS
- (六) BS 8900 : 2006 管理永續發展的指引
- (七) EMAS : 生態管理及稽核計劃
- (八) EU ETS 歐盟排放交易制度要求，也僅適用於溫室氣體
- (九) UN Global Compact
- (十) Sarbanes Oxley (US)
- (十一) Operating and Financial Reporting (UK)
- (十二) Modernisation of Accounting Directive (EU)

二、企業與社會責任相關的報告書探討

企業制作及公開發行其社會責任的相關報告已有多年的歷史，隨著企業對社會責任意識的演進，自環境責任開始，隨而擴展企業責任的範疇，而於近期更將職業安全健康，勞工責任及勞動條件，經濟影響，以及與社區的互動及衝擊等層面整合於企業的總體社會責任中。觀察近代約 20-30 年來的發展，以環境議題為主軸的企業社會責任報告可以區分為下列幾個種類：

- (一) 環境績效報告書
- (二) 環境報告書
- (三) 環境聲明書
- (四) 永續報告書
- (五) 企業社會報告書
- (六) 企業社會責任報告書



茲就前項報告書的案例，作粗略的介紹。

三、環境聲明書 (Environmental Statement)

源自歐盟的 EMAS (Eco-management and Audit Scheme)，即生態管理及稽核計劃的要求，與 ISO 14001:1996 的要求相近，但本項計劃要求尋求查驗及登錄的廠商除應建立及執行環境管理系統並滿足 EMAS 的要求以外，尚需要提出一份經過查證的”環境聲明書”並公開發行。

然而，本計劃僅適用於歐盟市場的產業，其沿革如下：1993-1995 間，僅適用於工業製造領域之公司；1996-2001 年間，修正與 ISO 14001 之相容性；進而推出 EMAS II (歐洲委員會第 1836/93 號修訂)，且全面適用於各行業。

截至 2007 年 6 月底止，已經通過查證並登錄的廠商約有 3700 家廠商，約涵蓋 5550 個廠址。其中德國，西班牙，義大利，奧地利及丹麥五國的登錄廠商總數最多，占全歐盟的 88%。

EMAS 所要求的”環境聲明書”除應經過第三方的查證以外，也應具備 EMAS 所要求的格式及內容，摘要如下：

- (一) 清楚描述組織註冊於 EMAS 體系，並適切地彙整公司及其公司之活動、產品及服務。
- (二) 環境政策及組織之環境管理系統簡介。
- (三) 描述所有顯著直接與間接環境考量面，並說明這些環境考量面對於自然界之衝擊。
- (四) 描述為因應顯著直接與間接環境考量面所制定之環境目標與標的。
- (五) 達成此目標需採取的措施與具體的日程安排。
- (六) 展現組織利用設定之環境目標與標的削減顯著環境考量面之量化績效，此績效可包含污染排放、廢棄物減量、原物料消耗、能源、水資源及噪音之減量與削減，此量化績效值必需每年由組織實施評估；包含違反法規之顯著環境考量面所對應之環境績效；環境查證師(environmental verifier)之名字與授權，及驗證之日期。

(七) 環境聲明書每年須由授權的機構之查證師(Verifier)審查一次。

四、企業環境報告書 (CER)

企業透過環境報告書(Corporate Environmental Report, CER)，以呈現其在環境管理方面之實施狀況及成效；其內容與精神也在展現企業在環境保護上的社會責任。其實，1993年起歐盟(EU)推動之「生態管理及稽核計劃(EMAS)」時，強制要求通過驗證的廠商定期出版其環境說明書(Environmental Statements)，即為企業環境報告書的一種形式。

企業環境報告書的撰寫要求及內容尚無具體而明確的規範；但整體而言，環境相關資訊應為可靠的、可查證的、可瞭解的、可比較的、有意義的、以及標準化的，才能提供具體的溝通與決策價值。目前較廣為應用的規範以 GRI 為主。

企業環境報告書可以由企業自行制作及宣告，也可以透過第三方獨立驗證機構或是由非營利的環保組織來進行查證，以增加對公眾的公信力。

五、資深管理階層如何看待 CSR?

超過一半以上的歐盟企業的執行長(在英國則為 4/5 的比例)認為善盡企業責任的商業利益並非誇大其實，同時超過 92%的受訪者同意‘企業責任’為這些執行長的職責之一，透過‘企業責任’可以建立公司的競爭力，對獲利能力非常重要。

受調查的執行長普遍認為，擁有一項以‘超越賺錢’為目的之核心目標有助於達成長期的財務績效，而‘企業責任’恰可以滿足此一目的，透過企業社會責任的設定，展開執行及公開聲明的過程，可以直接誘發組織的改進。對公司而言，承擔社會責任的好處包括但不僅限於下列項目：

- (一) 信譽管理
- (二) 風險管理
- (三) 員工滿意
- (四) 創新及學習



(五) 資金取得

(六) 財務績效

雖然企業社會責任報告並不一定要經由第三方來進行查證以便公告給社會大眾，然而，不少企業主皆認為透過第三方獨立且客觀的查證過程，不僅對該公司所提出的報告書有背書的消極效果以外，也可以在整個查證的過程中，獲得找到可以持續改善的正面機會。

企業界尋求‘企業責任報告書’查證之目的相當多，其中也不乏有強制性的要求，例如歐盟會計指令的現代化(Modernisation of Accounting Directive (EU)); 其中更以英國政府所扮演的角色最為積極；此外，藉由改善報告數據及資訊的公信力也可以改善股東的完全責任，並對董事會彰顯公司策略已經落實的保證。

六、查證程序及案例介紹

綜覽國際間企業所制作的社會責任報告書或類似的文件，其內容自早期的資訊揭露的定性式，描述性的報告書，以致於有系統的定量統計報告，其間也經歷不少的演進及改革；若要能公諸於世且能夠通過利害相關者的嚴格檢驗及挑戰，必然需要有一定的結構，其宣告的數據及資料也必須要能夠有一定的嚴謹度，透明性以及完整性。

同時，參考國內學者採用三套國際間用來評定企業環境報告書內容的記分卡(DTT、IÖW、UNEP)，針對國內已發行之企業環境報告書進行評分，其研究結果顯示，國內企業環境報告書的評分上皆遠低於國際目前平均得分，內容呈現缺乏也一致性；此外，國內企業之環境報告書仍以介紹公司在環境績效上的努力為主，公司產生之污染與對環境之衝擊的資訊較為缺乏。特別是較少觸及到與利害相關者的溝通、財務資訊、第三者驗證等方面。

因此，當進行第三方查證企業社會責任報告書時，即有必要建立一套準則及程序，除確認報告書內容的完整性(視所適用的規範而定)，也須要依查證所期望的保證等級，以建立查證計劃，數據及資料的抽樣計劃，比對查證結果的差異，以作為最後查證宣告的依據；透過查證來協助企業依其所選擇的報告準則及指標找出可以持續改善之處，並提出具查證效力的報告，也藉此對公眾彰顯獨立查證的客觀性及可信賴程度。

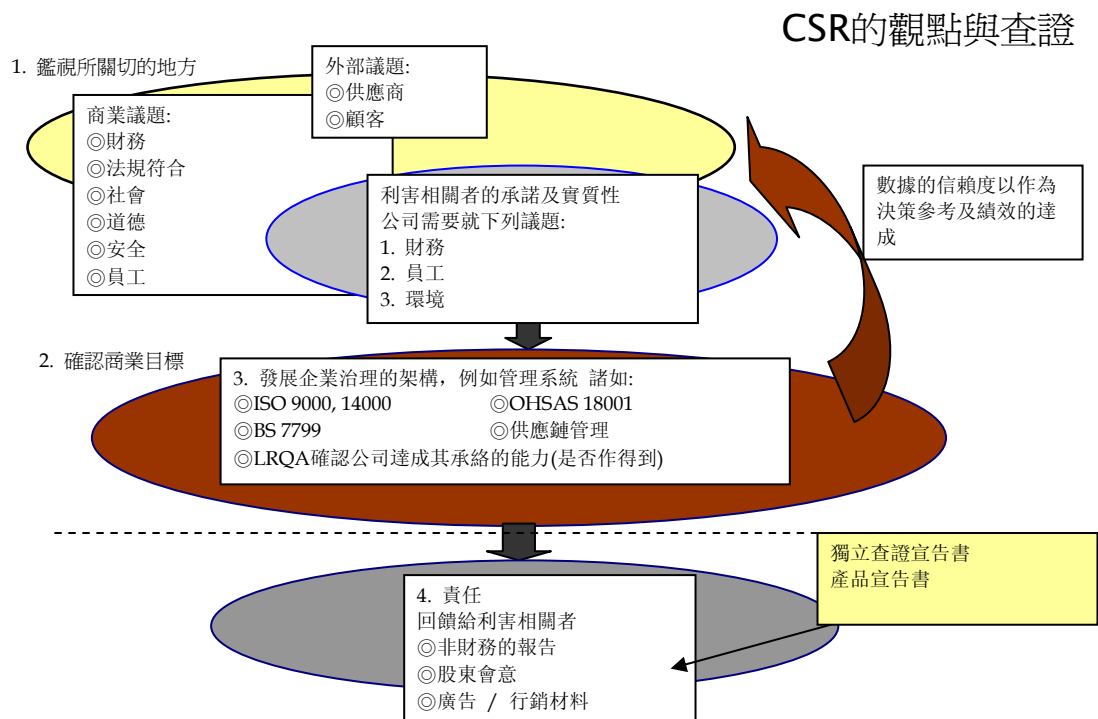
有鑑於此，查證機構(或稱為驗證機構)的企業社會責任報告書查證的程序雖與一般 ISO 管理系統標準的稽核/驗證的原則及程序略有不同，但其中有不少程序及原則乃引用自財務會計的查核制度。此類非財務性的查證乃基於下列幾項原則：

(一) 實質性(適用於數據和信息)：

本項特性的原意在於揭露數據及資料對報告書內容的影響大小，以決定匯總資料及數據的取捨；但也意謂著企業所準備的報告書必須要有重點及取捨，要能權衡出產業在經濟、環保及社會的考量面衝擊程度與利害相關者之間的關係；也才能界定企業經營的風險，以及研擬策略的優先次序；亦即類似進行 SWOT 分析。

(二) 正確性

(三) 完整性



在展開任何查證工作及提出保證聲明以前，查證機構必須了解：

(四) 保證的範圍:



即要先界定報告書所適用的對象，是個別區域或是整個企業；此外，也要決定所要查證的時間，可以是一整個年份或是一段特定的期間(如半年或是特定月份)；如果在報告期間有特定會影響查證的計劃(如新建工程或是停工等情況)，也應事先聲明及確認。

(五) 保證的準則

如同本文前段所介紹，全球正在推行中的‘企業社會責任’規範各有不同，因此要先決定將要採用的規範(如 GRI, AA1000 等規範)，才可以作為查證依據。

(六) 相關的議題及公司的活動

就企業的行業特性以及在經濟、環保、人權及社區等層面所展開設定的績效指標(請參閱 GRI 等規範)，以進行查證。

(七) 需要的保證等級(合理或有限等級)

用以決定查證計劃的詳細程度，也將決定查證所需要的時間及抽樣數據與資料的程度，其結果即代表報告書資料的可能實質錯誤，遺漏或誤導的程度；同時也給報告書的讀者(利害相關者)藉此衡量報告的可信程度。

由於產業別的特性差異，CSR 報告書的完整性及成熟度，以及個別公司的執行程度，當查證機構提供查證服務的時，有必要考量到下列的屬性，以保證整個查證結果的公信力。

1.以風險為基礎評估查證的風險：

依個別查證專案的特性，查證的風險可分為固有的、偵測性以及控制性的風險，評估的結果也將決定查證抽樣計劃。

2.實質性的考量:

數據與資訊的實質性(亦即對整體查證結果的影響)會因為數據與資料的詳細程度以及技術上的限制等因素而影響，通常，查證之初，就應該先與企業確認實質誤差(materiality)，通常以數據的百分比(如<5%)或是一定的誤差數值(如<1000 噸污水排放量)而定。

3.數據抽樣:

由於數據及資料多由個別原始數據及資料的加總及整合而來，其來源、收集方法等皆有機會產生干擾(noise)；視實質性的取捨，以作為各項原始資料及數據是否可以忽略不計且不會影響查證結果的依據。

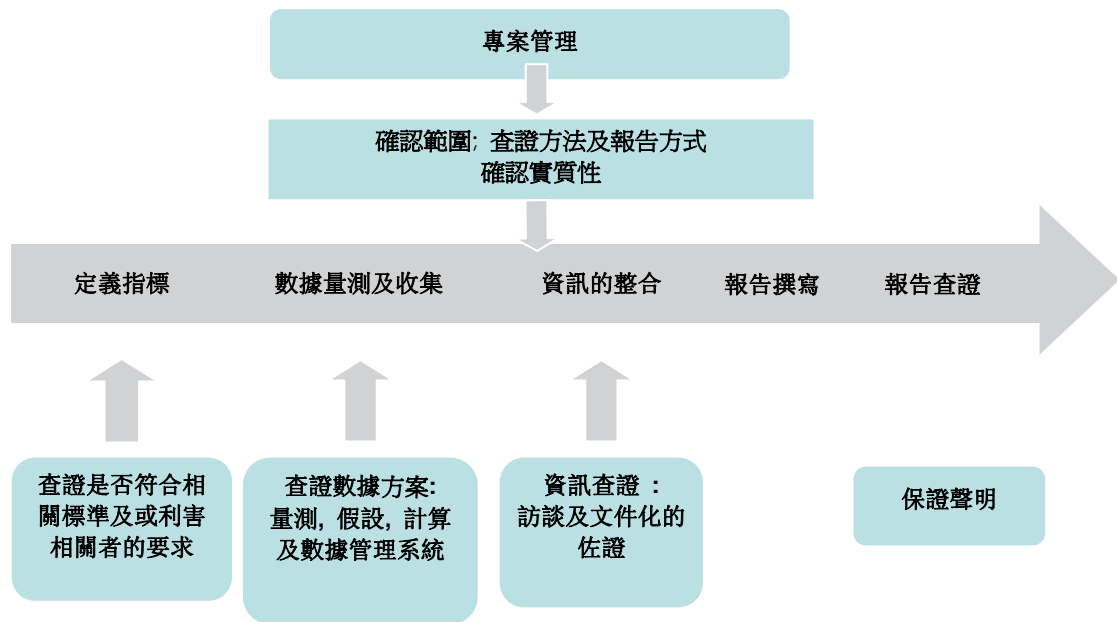
4.管制檢查:

整體數據與資料的品質保證(QA)/品質管制(QC)必然會影響數據品質，特別是內部稽核，為組織內部確保持續執行及達成企業社會責任相關活動的重要程序，因此，此項服務多半需要基於查證及保證承諾的範圍以決定每一家客戶或是專案的查證計劃/方法。

因此，實務上，當執行查證工作之前，有必要考慮到個別組織的：(1)利害相關者關注的問題，市場問題和影響。(2)組織的作業領域，文化差異和控制。(3)報告可能的風險 – 諸如數據及資料的錯誤、遺漏和錯誤引述。(4)數據和資料的管理。

當確認接受委託進行報告書查證服務之後，下面幾項是查證機構進行查證服務的關鍵步驟(參考下面附圖)：

- 1.確定的查證範圍，稽核準則和所需要的保證等級
- 2.確認實質性，確認查證數據及資料的預期精確程度
- 3.評估風險
- 4.計劃的查證及數據抽樣方案
- 5.執行查證
- 6.評估證據的充分性和適當性
- 7.總結發現和建議
- 8.製作查證意見/保證聲明



七、總結及觀點

企業社會責任及報告對大眾的宣告應可視為企業本身永續經營的一種展現方法，透過遵循企業社會責任的規範，設定企業責任的藍圖及路徑，逐項展開到經營目標及經營計劃中，有助於企業實現其使命及願景，而不僅是終日追逐短期的財務據數。參考聯合國，永續力公司，史坦普公司及一些專業的財經期刊（如遠見及經濟學人等），不乏見到許多永續長青的企業（如英國電信，微軟等）及投資基金不僅擁有優異的財務表現，也都持續致力於對社會的回饋與貢獻，值得台灣企業效仿。

企業社會責任報告的查證不僅是對企業的一項審查結果，透過此查證過程，也協助產業透過各項指標的設定及達成，持續推進企業的成長及績效提昇。也藉由企業間的相互標竿學習，激勵企業的經營創新及效率的提高。當然，隨著社會對企業的期望，以及民眾對環境永續的關切，許多的投資者也會傾向投資於對社會擔負責任企求永續經營的企業，達到雙贏甚至多贏的局面。

八、參考案例介紹

LRQA 已經提供許多企業有關於企業社會責任報告查證的服務，主要的客戶如：英國核燃料公司（British Nuclear Fuels Ltd），英國石油公司（BP Chembel），

英國電信公司 (British Telecommunications plc)，多佛港灣管理 (Dover Harbour Board)，福特汽車公司 (Ford Motor Company)，Innogy plc (原為‘國家電力公司’)，Lafarge (水泥)，殼牌石油 (Shell UK)，SKF (軸承與機械)，UMICORE NV，Volvo 汽車 (Volvo Car Corporation)。

附件為取得企業社會責任報告並公諸於眾的二家廠商 (英國電信公司，BT 及 Lafarge 水泥公司) 之介紹。

參考文獻及網址

1. Institute of Social and Ethical Accountability, <http://www.accountability21.net/>
2. World Business Council for Sustainable Development, www.wbcsd.ch
3. World Resources Institute, Business Center. www.wri.org/wri/business/index.html
4. BT Better World web site: www.btplc.com/betterworld
5. Business in the Community, <http://www.bitc.org.uk>
6. Global Reporting Initiative, <http://www.globalreporting.org/Home>
7. Dow Jones Sustainability Indexes, <http://www.sustainability-indexes.com/>
8. 企業社會責任的發展與國家角色。葉保強，應用倫理研究通訊，第 41 期 2007 年 2 月，頁 35-47。
9. 策略的企業社會責任：企業永續發展的新課題，胡憲倫、許家偉、蒲彥穎，應用倫理研究通訊，第 40 期 2006 年 1 月，頁 37-50。
10. AA1000 保證標準介紹，吳懷莒，環境管理報導。
11. 企業環境報告書的發展及應用，申永順，2003 年東吳大學“環境會計理論與應用研討會”。
12. 台灣企業環境報告書現況研究，劉文翔，胡憲倫。
13. 國內各類產業企業環境報告書需求內容之研究，翁榮欽，2005，國立台中教育大學，環境教育研究所。
14. 企業環境報告書編排設計與內容訊息傳達之研究，陳振甫，劉淑儀，銘傳大學設計管理研究所。