



# ESG初階管理師 - 學生培訓教材

## 第三章 ESG 與社會 (S)



版權所有 翻印必究



# 第三章 ESG 與社會 (S)

壹、ESG社會層面的概述

貳、照顧員工於ESG中的重要性

參、道德供應鏈管理

肆、社區關係和社會影響

# S

## 壹. ESG社會層面的概述

以保護地球為重的「環境Environmental」固然重要，但以人為本的思考「社會（Social）」亦不能忽略，而且其才是真正可體現永續發展的目標。「S」也漸漸成為影響其當下社會經濟增長的關鍵因素。

關注公司本身與外部組織結構、群體之間的關係，都屬於企業在社會環境中的角色和責任。包括：社會對話、勞資關係、健康安全、管理培訓、人權、產品品質、合理薪酬、工作場所多樣性、醫療保健、種族、合法性、客戶等社會關注議題。



BlackRock的首席執行官Larry Fink在 2019 年曾指出**利潤和社會影響是「密不可分」的**。以亞洲為例，「S」漸漸成為影響其當下社會經濟增長的關鍵因素。

亞洲多個國家當前疫情蔓延，造成一系列社會問題。公開資料顯示，因受疫情影響，2021年3月，菲律賓的失業率高達7.1%、越南失業率為2.4%。

在另一方面，因各國入境的限制，部分亞洲國家出現勞動力短缺問題，以新加坡為例：在2020年整體就業人數減少至4.8%。



但社會責任往往難以衡量，這也是企業所困惑的地方；既使企業重視而改善室內空氣品質、為員工及客戶創造健康的環境，但對企業的效益卻難以量化。

投資者便認為勞工標準、人權政策等指標過於模糊，量化也無法產生實質影響，因此「社會（Social）」便成為了最容易被忽視的ESG投資標準。

「社會影響」的本質不僅僅是風險，也與關心社會有關。



# 對公司財務業績構成風險的三種「S」類型社會因素

## 1. 罷工、消費者抗議

勞動力需求是會造成公司的問題的。罷工、抗議會造成員工短缺或損害聲譽，直接影響公司的盈利。

## 2. 供應鏈中的地緣政治衝突

應確保其產品安全和服務以最大限度地減少其。

## 3. 人口或消費者的變化

消費人口縮小對服務的市場，會產生複雜的變動，另外如：網路輿論、群體的罷工或抵制，也都會影響消費者的轉變。



使用「S」來影響數據，評級機構可以評估公司的競爭優勢、增長潛力、員工彈性、進入新市場的機會、增強的生產力和改善的營運環境。



「**馬太效應**」指出，任何個體、群體或地區，一旦在某方面（如金錢、名譽、地位等）獲得成功和進步，就會產生一種累積的優勢，有著更多的機會獲取更大的成功和進步。社會學家也用它提醒社會政策的決策者，「**反映貧者愈貧，富者愈富，贏家通吃與收入分配不公的現象**」。

取自 -人類行為發展之理論

**企業社會責任 ( Corporate Social Responsibility，簡稱CSR ) 並無公認定義，**  
**一般泛指企業超越道德、法律及公眾要求的標準，**  
**而進行商業活動時亦考慮到對各相關利益者造成影響。**



企業不光只要替股東創造更大的利益，還要兼顧所有相關的利害關係人（Stakeholders）的權益。利害關係人就是跟企業運作有關的所有人，從內到外包括員工、客戶、供應商、消費者、社區、國家、與自然環境等。

### 企業社會責任（CSR）主要包括下面幾項議題

- 1 員工權益與人權
- 2 消費者權益
- 3 股東權益、經營資訊揭露及公司治理
- 4 環保
- 5 社區參與
- 6 供應商關係
- 7 遵守政策法令



勞工	健康與安全	環境	道德規範	管理體系
1. 自由選擇就業	1. 職業安全	1. 環境許可和報告	1. 誠信經營	1. 公司承諾
2. 年輕勞工	2. 應急準備	2. 預防污染和節約資源	2. 無不正當收益	2. 管理職責與責任
3. 工時	3. 工傷和職業病	3. 有害物質	3. 資訊公開	3. 法律和客戶要求
4. 工資與福利	4. 工業衛生	4. 固體廢物	4. 知識產權	4. 風險評估和風險管理
5. 人道的待遇	5. 體力勞動工作	5. 廢氣排放	5. 公平交易、廣告和競爭	
6. 反歧視/反騷擾	6. 機器防護	6. 材料限制	6. 身份保護及防止報復	5. 改進目標
7. 自由結社	7. 公共衛生和食宿	7. 水資源管理	7. 負責任地採購礦物	6. 培訓
	8. 健康與安全溝通	8. 能源消耗和溫室氣體排放	8. 隱私	7. 溝通
				8. 員工意見、參與和申訴

資料來源：[RBA官網](#) + 責任商業聯盟行為準則 7.0 版 (2021 年)



# 聯合國全球盟約

## ( The United Nations Global Compact, UNGC )

**1995年**召開的世界社會發展首腦會議上，聯合國秘書長科菲•安南（Kofi Annan）曾提出「社會規則」、「全球契約」（Global Compact）的設想。  
**1999年1月31日**，在**世界經濟論壇**（World Economic Forum, WEF）中首次提出《全球盟約》（Global Compact）的計畫。此後的1999年，他在達沃斯世界經濟論壇上正式提出了「全球盟約」計畫，該計畫於2000年7月在聯合國總部啟動。

此計畫的核心是**鼓勵全球企業遵循人權、勞工標準和環境保護的九項基本原則**。



## 全球盟約

簽署的公司須提出報告，刊登在『**全球盟約網站**』上，做為優質的實務資源分享與學習資料庫。

截至 2002年初為止，《全球盟約》已有近全球1000家以上的公司簽署支持，也有6個城市同意加入。

全球盟約是一套正逐漸擴張的窩巢式聯盟，這包括了：5個聯合國的辦公室：秘書長辦公室、國際勞工組織(ILO)、聯合國環境規劃署(UNEP)、聯合國發展署(UNDP)及聯合國人權指導委員會辦公室(OHCHR)。

2004年時舉辦第一次高峰會議，此次的會議才增加了反貪腐（Anti-Corruption），並且訂定每三年開一次會。



# 聯合國全球契約十項原則 ( The Ten Principles of the UN Global Compact )

1. 企業應支持並尊重國際公認的人權。
2. 企業應確保不涉及違反人權的事件。
3. 企業應維護勞工集會結社之自由，並確實地認可勞資雙方的集體談判；
4. 消弭所有形式之強迫性勞動
5. 有效廢除童工
6. 消除就業和職業上的歧視
7. 公司應支持面對環境挑戰的預防方法
8. 主動採取行動，促進更大的環境責任
9. 鼓勵開發與推廣對環境友善的科技
10. 企業應努力反對所有形式的貪污，包括敲詐、賄賂

# 企業公民

- 企業的繁榮與社會的健康是相互依賴的。所以，在追求利潤的同時，也會全面考慮企業對所有利害關係人（Stakeholders）的影響，包括員工、顧客、社區、供應商和環境

- 美國的波士頓大學企業公民研究中心

( Boston College Center for Corporate Citizenship )

經濟人



- 一、對社會及福利貢獻責任
- 二、對照顧員工的責任
- 三、對道德的行為責任
- 四、對環境的責任



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 一、對社會及福利貢獻責任

社會福利（Welfare）是指國家為改善人民生活而提供的各種保障和福利，如社會保險、醫療保健、教育、住房、就業等。

政策的目標在於因應社會問題，讓國民在遇到緊急或危機事件時，可得到政府適足的支持與協助，維護其基本的生活水準，能保有安定、健康、尊嚴之生活。



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 一、對社會及福利貢獻責任

然而，在當今的ESG，社會福利的概念已經不只是基本的公共政策。當今的投資者和消費者越來越重視企業如何在社會福利方面履行其責任。

這意味著不僅要追求經濟利益，還要考慮企業對社會的影響。如果能透過實踐「社會公益」等方式回饋社會，也能獲得投資者和消費者的支持和信任。



## 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

### 二、對照顧員工的責任

**勞工權益** ( Labor Rights ) 是指勞工於工作場所應享有的基本權利，包括薪酬、工作環境、工時、勞工合約、工會結社自由等，屬於人權、經濟權利、社會權利。

其權益的保障不僅符合人道主義和社會正義的核心價值觀，也是實現公正和平等的必要條件。部分國家在法律上會對勞工權利進行保障。而在一般情況下，勞工權益也會影響勞資雙方協議的工作條件、薪資等。



## 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

### 二、對照顧員工的責任

而結社自由權，也就是通常所謂的透過組織工會中的勞工來行使集體談判的權利，以此來改善工作條件、提高薪資或達到其他目的。

勞工權益在ESG是「社會（Social）」中的一個重要因素。當企業可以保障勞工權益，便能提高員工的動力和生產力，同時也能夠減少勞資糾紛和企業風險，對投資者來說一種擁有長期投資價值和風險管理的策略。



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### 1. 人權（Human Rights）

人權（Human Rights）是指每個人與生俱有之權利，不分種族、性別、國籍、族裔、語言、宗教或任何其他身份地位，都應被平等地尊重和保護。這些權利包含了言論自由、信仰自由、平等權利、尊重人格等。

《國際人權法》（International human rights law）和其他相關機構旨在保障人權的實現。而保障人權是國家、企業、全球社會的責任。

**企業和投資者也需要「遵守人權」**

版權所有 翻印必究



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### 2. 多元文化主義（Multiculturalism）

自1970年代開始，各國家的獨特文化組成興起；多元文化主義（Multiculturalism），這個詞最早在1957年用來描述瑞士的政策，而在1960年代末期被加拿大接納，並且擴散到其他歐盟、英國、美國、澳大利亞、紐西蘭及南非等不同國家。

廣義地看，這個概念係指在一個國家或社會中，不同文化族群之間彼此保持其獨特的文化，相互尊重、和諧共處，甚至欣賞差異，而國家、社會也強調文化的多樣性，不主導任何單一文化作為代表。



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### 2. 多元文化主義（Multiculturalism）

多元文化（Multiculture）是由不同族群的信仰、行為、膚色、語言的組成，而多元文化的形成通常是由於移民而導致。各族群相互接觸、聯繫且各自具有其獨特的文化特徵。此現象讓各方均可受益於不同的文化交流，但也可能引發對少數民族有文化保存的疑慮。在聯合國SDG17多元夥伴關係（Partnerships For The Goals）強調建立多元夥伴關係，協力促進永續的願景。這意味著政府也需制定並提供機會、資源、政策、法律、跨文化的教育，以防止歧視。



## 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

### 三、對道德的行為責任

#### 2. 多元文化主義（Multiculturalism）

多元文化（Multiculture）被視為ESG中社會（Social）層面的一個重要因素，投資者便會關注企業在招聘、晉升、培訓等方面是否平等對待不同文化背景的員工，以及企業是否積極促進多元化的社會活動。



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### 3. 人口結構（Demographic Structure）

人口結構（Demographic Structure）是指一個地區或國家的人口組成因子通常包括人口的數量、性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、人口流動、族群、語言、宗教等方面。人口結構反映出一個社會的經濟指標、文化、政治和社會等方面的狀況。其可顯示一個地區的生育率、死亡率、人口增長率和勞動力供應等問題。通常國家的發展模式會部分取決於其人口的年齡構成，其有助於分析資源使用情況及擬定未來的政策發展、基礎建設。



# 企業公民應負擔四種責任

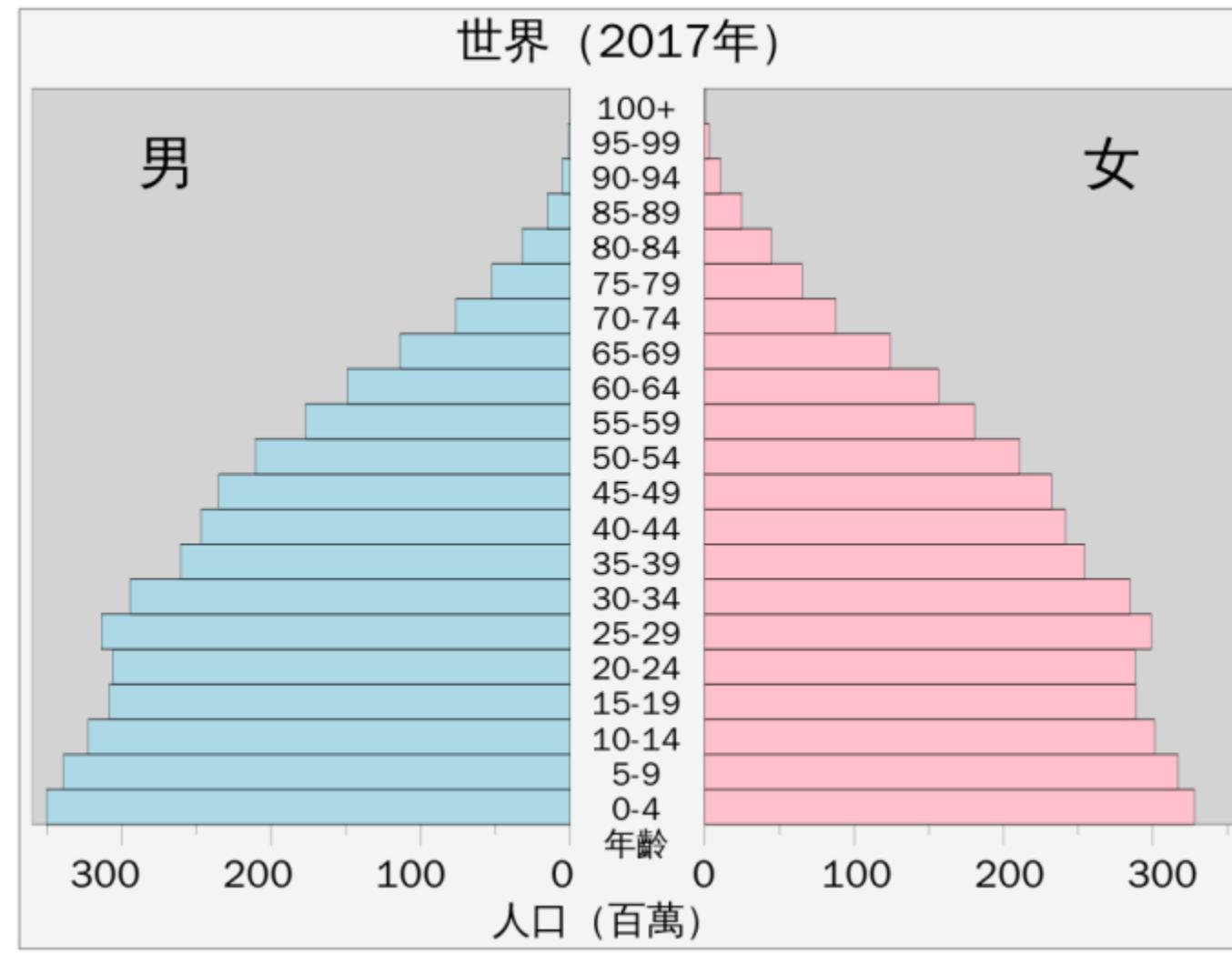
2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### 3. 人口結構（Demographic Structure）

而人口結構通常會以涵蓋人口、性別的人口金字塔圖呈現，而年齡組成為：**幼年**0~14歲、**壯年**：15~64歲（主要人力資源）、**老年**：65歲以上。

通過圖表可以清晰地看出各年齡段與性別的人口數量的比例。當人口成長時，它通常呈金字塔狀，左邊是男性，右邊是女性。也能提供人力資本、高齡化程度、扶養比、生育人口、未來的出生率和死亡率、未來人口總數等資訊。



( 圖片來源：[維基百科](#) )



各國會有不同的人口金字塔 ( Population pyramid )，分為4種類型：**低金字塔型**、**高金字塔型（增長型）**、**彈頭型（靜止型）**、**縮減型**，人口金字塔的轉型是透過國家的生育率及死亡率來確定，藉由性別和年齡來繪製。

低金字塔型	高金字塔型（增長型）	彈頭型（靜止型）	縮減型
出生率、死亡率高。	出生率高 死亡率降低	出生率、死亡率低	出生率、死亡率低
未開發的國家，經濟狀況差。	開發中的國家	已開發的國家	高發展國家
衣索比亞	巴西、印度	美洲、澳洲	北歐、日本
人口幼年化	人口結構最理想的狀態	若干年後人力資源將不足	
問題：死亡率高	問題：人口過多	問題：人口老化	
醫療程度 低		高	





# 臺灣人口問題

## 人口分布不均：

西部 > 東部及本島 > 離島。

## 人口失衡影響：

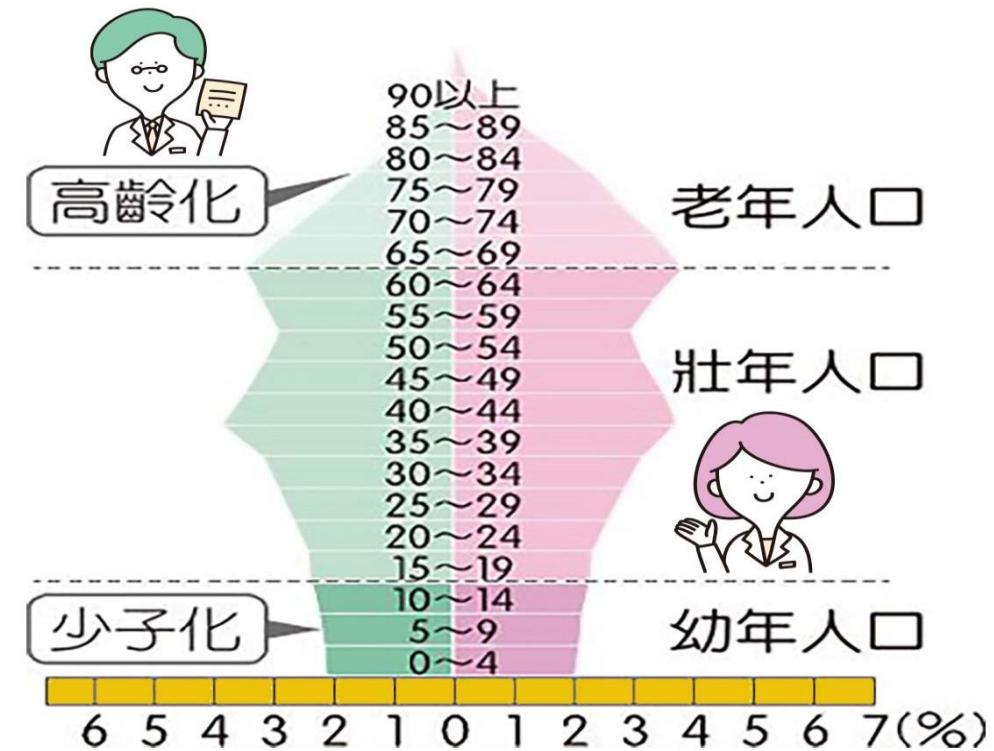
扶養比提高、學生數降低、未來人力不足；  
出現「銀髮經濟」、老人安養問題。

## 少子化：

晚婚、不婚現象增多，生育率下降。

## 高齡化：

醫療技術進步，平均壽命延長，老年人口增加。





- ❖ 公式 =  $\frac{\text{幼年人口} + \text{老年人口}}{\text{青壯年人口}} \times 100\%$
- ❖ 意義：扶養比越高 → 青壯年負擔越 **沉重**
- ❖ 臺灣的人口年齡組成：
  - 1) 民國63年→民國97年
    - 幼年人口比例：36.2% → 16.95%
    - 老年人口比例：3.4% → 10.43%
    - 扶養比：65.5 → 37.7
  - 2) 顯示：發展條件趨好、**人口老化及少子化**現象

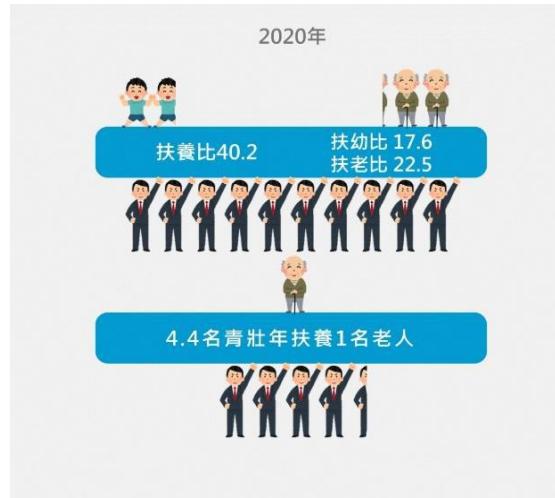
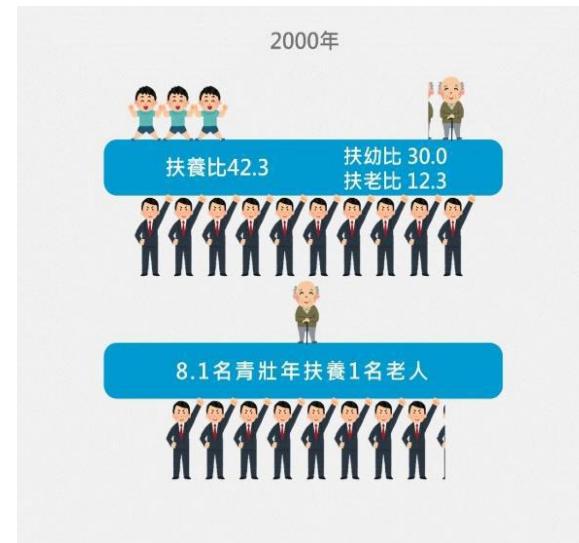
扶養比指的是壯年人口負擔輕重的指標。比率越大，表示壯年人口負擔越沉重。

扶養比率 = ( 幼年人口 + 老年人口 ) / 壯年人口  $\times 100\%$ 。而性別比率 = 男性人口數 / 女性人口數  $\times 100\%$ 。

( 圖片來源：[普高地理](#) )



# 台灣分別1965、2000、2020、2030年代的人口金字塔加扶養比對比圖





# 針對人口結構失衡的解決方法

1. 政府鼓勵生育。
2. 提供幼兒、家長及老人照護等福利政策。
3. 改善鄉村基礎建設，縮小城鄉差距。

在ESG框架下，人口結構（ Demographic Structure ）被視為社會（ Social ）層面的一個重要因素。

投資者開始注重企業是否能夠包容員工、客戶的多元性，同時也關注及支持對於老年人口、弱勢族群等的需求。隨著人口結構的變化，企業應隨時調整策略以面對不斷轉變的市場需求。



## 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

### 三、對道德的行為責任

#### (4) 對環境的責任

A. 環境影響評估（Environmental Impact Assessment, EIA）

臺灣於1994年公布《環境影響評估法》，而根據行政院之環境保護署所記載：「基於國家長期發展利益，期能使環境保護與經濟發展兼籌並顧，藉由法令規定各種開發行為，在規劃階段應同時考量環境因素，不合乎規定者，不得開發，以達永續發展之目標。」



## 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

### 三、對道德的行為責任

#### (4) 對環境的責任

A. 環境影響評估（Environmental Impact Assessment, EIA）

依據之《環境影響評估法》（以下簡稱環評法）第4條，環境影響評估：「指開發行為或政府政策對環境包括生活環境、自然環境、社會環境及經濟、文化、生態等可能影響之程度及範圍，事前以科學、客觀、綜合之調查、預測、分析及評定，提出環境管理計畫，並公開說明及審查。環境影響評估工作包括第一階段、第二階段環境影響評估及審查、追蹤考核等程序。」



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### (4) 對環境的責任

A. 環境影響評估（Environmental Impact Assessment, EIA）

**環境影響評估**（Environmental Impact Assessment, EIA）是對所有要新建的工程，預先進行評估其對可能對環境產生的不利影響或需要採取的措施。一開始須徵求工程在地居民、地方政府的意見，再根據建議對原計劃進行修改，直到取得同意才能開始建設。環境影響評估會對工程設計、投資、開工日期等造成極大的影響，但因此將工程對環境的破壞預先降到最低。



# 針對根據環評法第5條第一項下列需做環境影響評估

1	工廠之設立及工業區之開發
2	道路、鐵路、大眾捷運系統、港灣及機場之開發
3	土石採取及探礦、採礦
4	蓄水、供水、防洪排水工程之開發
5	農、林、漁、牧地之開發利用
6	遊樂、風景區、高爾夫球場及運動場地之開發
7	文教、醫療建設之開發
8	新市區建設及高樓建築或舊市區更新
9	環境保護工程之興建
10	核能及其他能源之開發及放射性核廢料儲存或處理場所之興建
11	其他經中央主管機關公告者



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）」中強調

## 三、對道德的行為責任

### (4) 對環境的責任

#### B. 公共安全（Public Security）

公共安全（Public Security）是指對社會秩序的維護、保護不受到災害或事故的威脅，以保障公民、財產、物品、自由等；確保每個人都能在一個安全和有序的環境中生活和工作。涉及範圍廣泛，包含「建築、消費、急救、動保、醫護、民安、交通、打擊犯罪、防災、法律、環境」等方面。

**公共安全機構大多都是由政府設置：**



# 公共安全機構設置

① 建築安全	台灣建築物公共安全協會
② 消費者保護	消費者委員會（消委會）
③ 設置急難救助電話（112）	國際電信聯合會
④ 動物保護、數量控管	臺北市動物保護處
⑤ 疾病防治	衛生福利部疾病管制署
⑥ 人民安全維護	政府委託民間保全機構
⑦ 交通管制	交通部
⑧ 警政安全	內政部警政署
⑨ 災害搶救、緊急救護	內政部消防署
⑩ 民主法治發展、維護人權公義、矯正、司法、法律事務	法務部
⑪ 環境保護/管理/研究、大氣環境、水質保護、監測、氣候變遷、資源循環、化學物質管理	環境部



# 企業公民應負擔四種責任

2003年在「世界經濟論壇 ( World Economic Forum, WEF ) 」中強調

## 三、對道德的行為責任

### (4) 對環境的責任

B. 公共安全 ( Public Security )

在ESG的框架下，**公共安全** ( Public Security ) 也是**社會** ( Social ) 的一部分。企業要確保其公司內部的運營安全，也要考慮其業務活動對周邊社區環境的影響。當我們談論**企業公民** ( Corporate Citizen ) 時，是在討論一家企業如何超越其傳統的商業角色，使其承擔對社會福利的貢獻、照顧員工的責任、維護人權及保護。



## 貳. 照顧員工於ESG中的重要性



重視勞工權益與人權  
結社自由和集體談判



安全的工作條件  
非歧視、多元化和包容性政策  
公平的工資和福利



## 照顧員工於ESG中的重要性

**人口結構**被視為社會層面的一個重要因素。要關注企業是否能夠在員工和客戶群體中反映出「**多樣性和包容性**」，同時也關注企業對於「**老年人和弱勢群體**」等特殊人口群體的關注和支持。

**人口結構的變化**也會影響到企業的長期發展和營運策略，例如隨著人口老齡化的加劇，**醫療保健**和**老年照護**等相關產業的需求將會增加，相應地，企業也需要調整其經營策略以滿足市場的需求。





# 勞工權利 ( Labor rights )

**勞工權利** ( Labor rights ) 是一種人權、經濟權利、社會權 ( 附註 8 )。可以藉由法律方式被動授予，也可以由勞工主動爭取。其為一種較為複雜、多樣的權利。面對的對象該是勞工本身，在政府或雇主之下，這些權利適用於勞工及與他們有關的事件，讓其得到保障、約束。

而勞工 ( Labor ) 在基礎定義上，依臺灣《勞動基準法》第 2 條規定，**勞工**：**指受雇主僱用從事工作獲致工資者**。雇主 ( Employer ) 則為：指僱用勞工之事業主、事業經營之負責人或代表事業主處理有關勞工事務之人。而依行政院主計總處統計：截至 2021 年底止，台灣勞動力人數約 1,192 萬人。



# 在臺灣對勞工權益之保障有

## 一、《勞動基準法》

1984 年通過的《勞動基準法》係依據《憲法》第 153 條保障勞工權益之基本國政策所制定，為我國勞動權益保障最重要的法律依據。

其規範內容包含勞動條件、工資、工作時間、休假、職業災害發生時的補償原則，以及行政單位的監督和檢查責任等，並規定雇主不得無故資遣勞工。

《勞動基準法》第 1 條明訂：「為規定勞動條件最低標準，保障勞工權益，加強勞雇關係，促進社會與經濟發展，特制定本法；本法未規定者，適用其他法律之規定。」，雇主與勞工所訂勞動條件，不得低於本法所定之最低標準。也就是說，資方給予勞方的條件最少必須符合勞基法的規定，否則資方違法。



## 在臺灣對勞工權益之保障有

### 二、勞動三權與勞動三法

勞動三權是為使勞資雙方地位及權力能對等，而列出的 3 種屬於勞工的權利。而勞動三法即是針對勞動三權設立的相關法律：

**《工會法》**：主要為保障勞工組成工會的權利。也就是團結權（又稱：自由結社權），指勞工有團結、籌組或參加工會等勞工團體的權利。

**《團體協約法》**：即透過工會可依法與資方進行勞動條件等協商並訂定契約。該法律則代表：協商權（又稱：團體交涉權）。即勞工可透過工會等代表，集體和雇主交涉、協商、談判有關勞動條件、相關事項的權利。

**《勞資爭議處理法》**：是在協商不成可依法向主管機關申請調解，調解不成立，則可依法採取罷工或其他抗爭權利。即爭議權（又稱：團體行動權），就是勞方在工會與雇主協商時，有依法罷工或進行其他抗爭行動的權利。



## 勞工為爭取其應得權利

當勞工為爭取其應得權利，工會將會藉由申請、罷工等方式來應對勞資糾紛。而在臺灣，因勞資糾紛造成罷工的例子有：2016年5月「中華航空空服員罷工」、2022年5月1日（五一勞動節）「2022年臺灣鐵路工會集體休假事件」。

而許多國際組織也提出應保障勞工權利（*Labor rights*）的國際規範



# 聯合國 1948 年《世界人權宣言》

## ( The Universal Declaration of Human Rights ) 第 23 條

1. 人人有權工作，自由選擇職業、並受公正和合適的工作條件並享受免於失業的保障。
2. 人人有同工同酬的權利，不受任何歧視。
3. 每一個工作的人，有權享受公正和合適的報酬，保證使他本人和家屬有一個符合人的尊嚴的生活條件，必要時並輔以其他方式的社會保障。
4. 人人有為維護其利益而組織和參加工會的權利。

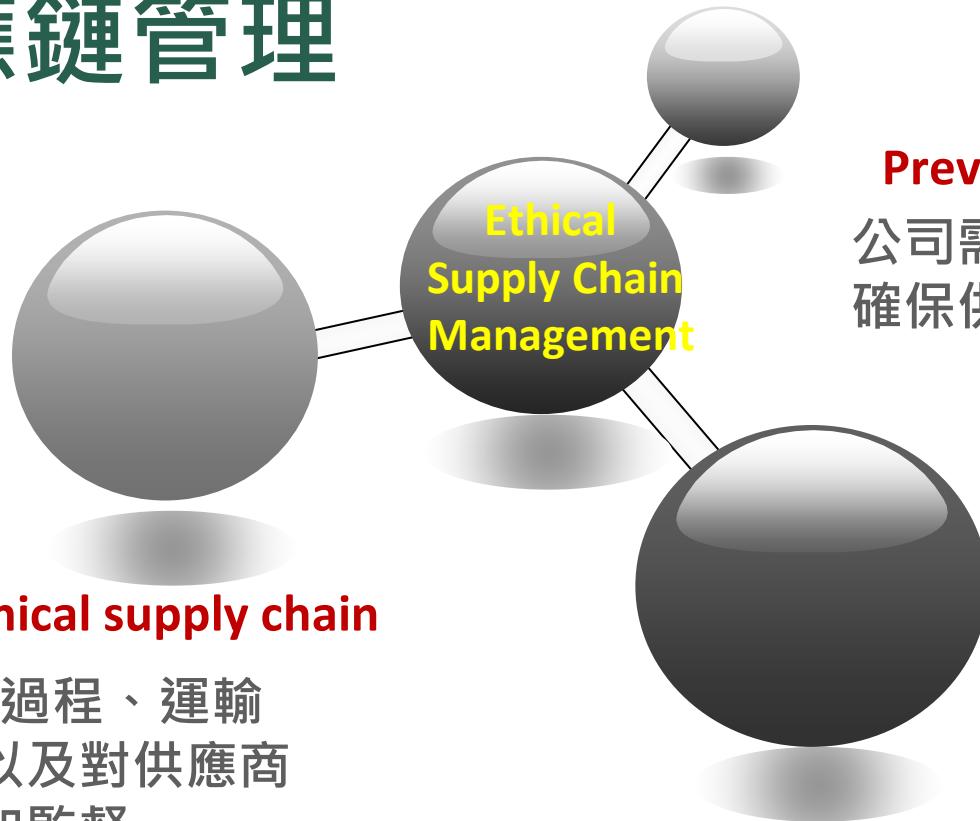


## 參. 道德供應鏈管理

具備  
道德供應鏈  
概念

**Possess the concept of ethical supply chain**

對原材料的採購、生產過程、運輸  
和交付過程進行監控，以及對供應商  
和分包商的管理和監督



防止  
強迫勞動和童工

**Prevention of Forced and Child Labor**

公司需要制定相應的政策和程序，  
確保供應鏈的透明度和可追溯性

注重  
消費者權益

**Consumer Rights**

關注企業在產品和服務品質、安全性  
、知情權和隱私權等方面的表现



## 一、供應鏈 ( Supply Chain )

英國的物流專家Martin Christopher教授在《物流與供應鏈管理》 ( Logistics and Supply Chain Management ) 在書中對供應鏈 ( Supply Chain ) 定義為：「**供應鏈是指涉及將產品或服務提供給最終消費者的過程和活動的上游及下游企業組織所構成的網絡**。」

供應鏈 ( Supply Chain ) 是指產品生產到流通過過程中，所涉及的由一連串原材料**供應商**、**生產商**、**分銷商**、**零售商**以及**最終消費者**所組成的網路結構，將一個過程補給下一個過程：從採購原材料，到製成中間產品及至完成產品，然後將最終產品交給客戶，由一系列設施和分布選擇形成的網絡。



## 一、供應鏈 ( Supply Chain )

在供應鏈中，各個企業其實是互相牽連的。

比如說，有一條單向供應鏈（附註 9 ）**企業A→企業B→企業C**：A是B的原材料供應商，C是B的產品銷售商。

假如企業B過分注重自身利益，而忽視了供應鏈中企業相互依存的關係，企業B就會在生產力的發展上，不適應這條供應鏈的效率。



# 一、供應鏈 ( Supply Chain )

## 1. 供應鏈的基本結構

**供應商**：指一家企業供給原材料，提供生產廠商。

**生產商**：即產品製造業，為產品生產中最重要的環節，負責產品生產、開發和售後服務等。

**分銷商**：是一種產品流通代理企業。利用分銷、倉儲及零售網絡將產品交給客戶。

**零售商**：零售企業將產品銷售給消費者。

**物流商**：為主要專門提供物流服務的企業。物流業又統稱為流通業，**包含**：批發、零售，



# 一、供應鏈 ( Supply Chain )

## 2. 供應鏈的主要流程

### 商品的開發和製造

- 商品的規劃、設計、商品化
- 需求預測和生產計劃
- 商品生產和質量管理。

### 商品的配送

- 確保銷售途徑的穩定性和效率
- 按時配送
- 降低物流成本

### 商品的銷售及售後服務

- 以適當的行銷策略，實踐最佳銷售
- 品項保持齊全、商品即時的補充，並保持最低庫存量
- 透過銷售數據、銷售額的管理，來瞭解問題，以確定未來方向



# 一、供應鏈 ( Supply Chain )

## 3.供應鏈的特徵

**複雜性**：因為每項企業組成的層次不一樣，供應鏈往往由多個、多樣或多國企業構成，所以其結構模式比單一企業的結構模式更複雜。

**動態性**：供應鏈管理需透過企業策略，以適應市場需求的變化。而在其中節點的企業需要不斷地動態更新，這使其具有動態性。

**響應性**：供應鏈的形成、存在、重構，都是根據市場需求所發生的，並且在供應鏈的運作過程中，用戶的需求是供應鏈中的動力，包含消息流通、產品服務、資金流動。

**交叉性**：企業可以同時是多個供應鏈的節點企業，使得供應鏈本身形成交叉結構，增加了管理的難度。



# 一、供應鏈 ( Supply Chain )

## 4. 供應鏈的分類

**內部供應鏈**：內部供應鏈是指企業內部產品生產和流通過程中所涉及的採購部門、生產部門、倉儲部門、銷售部門等組成的供需網路。

**外部供應鏈**：外部供應鏈則是指企業外部的，與企業相關的產品生產和流通過程中涉及的原材料供應商、生產廠商、儲運商、零售商以及最終消費者組成的供需網路。

**內部供應鏈和外部供應鏈的關係**：二者共同組成了企業產品從原材料到成品到消費者的供應鏈。可以說，內部供應鏈是外部供應鏈的縮小化。如對於製造廠商，其採購部門就可看作外部供應鏈中的供應商。它們的區別隻在於外部供應鏈範圍大，涉及企業眾多，企業間的協調更困難。



## 二、供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM )

供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM ) 在 **1985年** 由 **美國管理學家 Michael Eugene Porter** 提出，通常是指從採購、製造、物流、規劃，以及訊息分析與財務管理，包含：來源、設計、生產、倉儲、出貨和配銷。供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM ) 的目標在於提高效率、品質、生產力和客戶滿意度。

全球供應鏈管理 ( Global Supply Chain Management )：在全球市場中，將各國公司所涉及的不同國家之管理功能進行協調。透過有效的全球供應鏈管理，跨國公司節省成本和時間，並增加原物料管理與產品配送上的可靠性。



## 二、供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM )

經濟的全球化擴充了供應鏈管理內容和範圍：

國際物流 ( Global Logistics ) ，  
生產外包 ( Outsourcing ) ，  
策略採購 ( Strategic Sourcing ) ，  
供應鏈協作 ( CPFR 、 S&OP ) 等的快速發展。

而供應鏈管理不能再只專注於企業內部的運營，而是整個產業、供應網絡  
在全球市場上的運作，以及相關的風險管理 ( Risk Management ) 和永  
續性 ( Sustainability ) 。



## 二、供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM )

### 1. 供應鏈管理的目標

供應鏈管理的一般目的有三個：

提升客戶滿意度（提高交貨的穩定性及可靠性、保持產品的品質）

降低公司的總成本（降低庫存、優化物流、減少生產和分銷的費用）

優化整體流程品質（去除錯誤成本、減少異常事件的發生）

供應鏈管理就是指對整個系統進行規劃、協調、操作、控制和優化的過程，其目標是要將顧客所需的正確的產品能夠在正確的時間，給予正確的數量、保持優良的品質直到送達正確的地點。

除了滿足客戶需要，還要對整個供應鏈（從供貨商→製造商→分銷商→消費者）的各個環節進行有效綜合管理。



## 二、供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM )

### 1. 供應商道德和行為準則

供應商道德和行為準則 ( Supplier Ethics and Conduct Code ) 是指企業為達到：供應鏈工作環境的安全、員工受到尊重、促進環保並遵守道德操守而針對合作之供應商所制定的規範。

而準則中的各項規定大致是參照「責任商業聯盟」 ( Responsible Business Alliance, RBA ) 之行為準則及國際公認的人權規範：《經合組織跨國企業指南》 ( OECD Guidelines For Multinational Enterprises ) 、《聯合國工商企業與人權指導原則》 ( United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights ) 、國際勞工組織 ( International Labor Organization, ILO ) 、聯合國《世界人權宣言》 ( Universal Declaration of Human Rights ) 等。



## 二、供應鏈管理 ( Supply Chain Management, SCM )

### 1. 供應商道德和行為準則

供應商道德和行為準則 ( Supplier Ethics and Conduct Code ) 也屬於ESG的社會 ( Social ) 部分。

制定符合供應商道德和行為準則，與供應商建立長期的合作關係，建立透明和公正的供應鏈。

而企業在生產和銷售產品過程中，考慮到社會、環境的因素，對供應鏈中的各個環節進行監督和管理，確保產品的生產和交付符合道德和社會責任要求，是追求永續發展的策略，更是履行企業社會責任的具體體現。



### 三、消費者權益 ( Consumer Rights )

消費者權益 ( Consumer Rights ) 指依法享有權利，以及該權利在消費者受到保護時而帶來的應得利益，例如：消費者在購買商品或接受服務時，其後一段時間內，按照法例獲保障的權利。此**權益主要由企業及社會承擔**，並由大眾媒體、消費者保護組織或個人的監督。

**消費者權益 ( Consumer Rights ) 的概念始於美國**，在 1962 年 3 月 15 日甘迺迪 ( John Fitzgerald Kennedy ) 總統於國會發表的 4 項消費者權益：

**講求安全、正確資訊、表達意見、決定選擇**



# 國際消費者協會新增應獲得的八大權利

**滿足基本需求**：有權要求維持生命之基本物質與需求。

**獲得安全保障**：產品及服務符合安全標準。

**取得正確資訊**：消費前有獲得足夠且正確的資訊，例如：規格、產地、原料、成分、有效期限或售後服務等。

**擁有自由選擇權利**：消費時有選擇的權利。

**表達意見**：可對來自政府、企業或專業團體等制定的有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。

**獲得公正賠償**：在不良產品或不滿服務上，應獲得公正賠償。

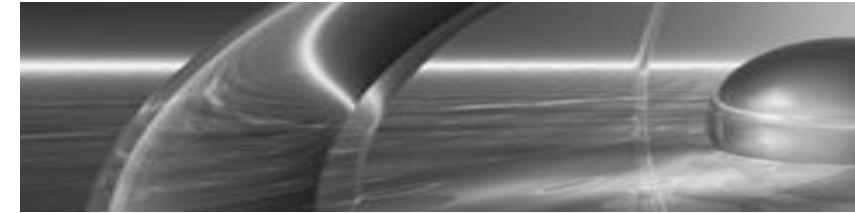
**消費者教育**：獲得充足的消費知識及應有的權責。

**享有可持續發展及健康的環境**：在相對安全及可持續的環境下生活。



## 肆. 社區關係和社會影響

「社區關係 和 社會影響」是 ESG投資中重要的社會考慮因素



### 社區關係

是指公司與其運營所在社區的互動，包括其建立關係、合作開展計劃以及應對社會和環境挑戰的努力。

### 社會影響

是指公司的運營和活動對更廣泛的社區產生的積極或消極影響。



# 社區關係和社會影響

## 一、社區關係 ( community relations )



增加社區的凝聚力和社會資本

為社區成員提供更多的機會和資源



## 二、社區關係和社會影響 (Community Relations and Social Impact)

在社區層面推出的計劃和措施

慈善捐贈

社區關係報告

## 三、社區發展的推動 (Promotion of community development)



## 一、社區關係 (Community Relations)

「社區關係」(Community Relations)是指一個社會組織的區域、地方、鄰里、公眾關係。

「企業社區關係」則是指企業、在地政府、社團組織以及全體居民之間的區域關係，它是企業存在的自然根基、發展的社會根基。

在社區關係管理中，確實理解公眾取向與傳播資訊同樣重要。贏得社區的認同、提升企業聲譽，並有利於企業產品迅速占有市場。



## 二、社會影響 ( Social Impact )

**社會影響 ( Social Impact )** 是指人們在**社會生活中相互作用**造成的影响，這包含：日常生活、工作、娛樂、與他人互動方式的改變，並且涵蓋「文化影響」：道德、價值觀以及信仰的改變。多數心理學家認為，它並不是單純個人的屬性，而是人們相互造成改變。

當企業或利害關係人在福祉 ( Well-being ) 上的產生了社會影響 ( Social Impact )，當企業在評估與利害關係人的改變時，往往會得到的回饋資訊，包含：成就感、收入、就業機會等。



# OECD人類福祉框架 ( Well-being Framework )

福祉是由11項關鍵層面 ( Key dimension ) 所組成：

收入和財富 ( Income and Wealth )

工作及工作質量 ( Work and Job Quality )

住房 ( Housing )

健康 ( Health )

知識和技能 ( Knowledge and Skills )

環境品質 ( Environmental Quality )

主觀幸福感 ( Subjective Well-being )

安全 ( Safety )

工作與生活之間的平衡 ( Work-life Balance )

社會連結 ( Social Connection )

公民參與 ( Civil Engagement )



### 三、社會公益 (Charity)

慈善公益現以成為企業社會責任、ESG框架下一項重要的行動。不只是企業一種社會貢獻，而更是一項**戰略性投資** ( Strategic Investment ) 。

企業支持各種社會公益協助，如：教育、健康、環境保護和災難救助。這些捐贈活動的目的是使企業不僅可以回饋社會，還可以備受社區民眾及其他企業認同及肯定。



## 達到ESG標準並達到企業永續經營 臺灣也有許多企業公益活動

**鴻海教育基金會的「鴻海星光計畫」**：為了協助弱勢孩子的教育，提供一對一線上輔導，讓弱勢孩子也能擁有專屬家教，幫助孩子學業進步。

**中祥食品的「愛心公益禮盒」**：從2021年開始，特別將每年的4月22日世界地球日訂定為：「中祥食品企業公益日」。精心規劃「公益不分你我，愛無界限」母親節預購禮盒計畫，藉由訂購禮盒，達到做公益慈善的目的。

**遠雄集團的「百人淨灘護海洋」**：遠雄文教公益基金會帶著一份對本土的關懷，進而投入社會公益。在2022年12月8日，集結遠雄海洋公園、遠雄悅來大飯店及花蓮悅樂旅店三大品牌一齊舉辦「攜手護海洋 百人齊淨灘」活動，清理約近150公尺海岸線，希望具體行動落實相關作為，推動環境保育，為海洋盡一份心。

# 附記：與非政府組織及社區組織的合作

在ESG中的社會層面中，與非政府組織（Non-Governmental Organization，NGO）和其他社區組織的合作也是非常重要的。

透過這些合作  
可以促進企業  
對當地社區的貢獻和支持。

透過與NGO和其他社區組織合作，  
企業可以更好地了解當地社區的需  
求和關注點，從而改善其ESG表現。

透過這些合作  
可以增加企業的社會資本，  
提高其社會形象和聲譽。

透過這些合作  
企業可以與當地社區建立更密切的關係，  
從而增強企業對當地社區的貢獻。



## Microsoft

在 2020 年，Microsoft 宣布了他們的新社區技能計劃，該計劃的目標是在未來五年內，為 2500 萬人提供數位技能培訓。這個計劃旨在幫助那些由於 COVID-19 大流行而失業的人士，特別是那些在數位經濟中處於弱勢地位的人士。

**教育和數位技能培訓**：Microsoft 推出了多個教育和數位技能培訓計畫，如「Microsoft 學習平台」和「數位學習聯盟」。這些計畫旨在提供教育機會和資源，培養人們的數位技能，特別是那些處於弱勢地位或沒有適當教育資源的人們。

**社會包容性**：Microsoft 致力於推動多元化和包容性的工作環境，並在公司的價值觀中將這一點明確體現出來。他們積極推動性別平等、種族平等和包容性文化，並為員工提供平等的機會和支持。



## Microsoft

**數位包容性**：Microsoft努力確保數位世界的包容性，並致力於解決數位鴻溝問題。他們推動普及數位技術，改善數位連接性，並支持無障礙技術，以使所有人都能參與到數位經濟中。

**人權保護**：Microsoft對維護人權極為重視，他們堅守人權原則，並努力確保其業務和供應鏈不涉及人權侵犯。他們積極參與人權相關的倡議和合作，並公開發表人權報告。

**慈善和社會投資**：Microsoft通過慈善捐贈和社會投資來回饋社會。他們成立了「Microsoft公益基金會」，致力於推動科技的正面社會影響，支持教育、環境保護、社會創新和災難救援等領域的項目。



## Patagonia

Patagonia 長期以來一直致力於保護環境，並且將這一承諾擴展到了其供應鏈。他們向所有供應商要求高工資標準，並且在供應鏈中實施嚴格環境和社會責任標準。

**工人權益**：Patagonia 關注供應鏈中的工人權益。他們要求供應商提供公平工資和適當的工作條件，並與供應商建立長期的合作關係。此外，他們也與其他行業領導者合作，推動改進全球供應鏈的工人權益。

**環境正義**：Patagonia 關注環境正義議題，特別是那些對弱勢社區產生不公平影響的問題。他們通過捐贈和倡議來支持環境正義組織，並支持解決氣候變化、土地使用和水資源等議題。



## Patagonia

**社區支持**：Patagonia致力於支持當地社區的發展。他們在全球範圍內資助和支持許多社區項目，包括教育、文化保護和環境修復等。此外，他們也積極鼓勵員工參與社區志願服務。

**環保教育**：Patagonia重視環保教育的重要性，通過提供環保資源、舉辦活動和支持教育項目來提高公眾對於環境議題的認識和意識。

**公益捐贈**：Patagonia通過「1%為地球」計畫，承諾將至少1%的年度銷售額捐贈給環境保護組織。自1985年以來，他們已捐贈了數百萬美元來支持全球各地的環境項目。



## Starbucks

Starbucks 在 2018 年成為了第一個承諾達到 100% 性別平等支付的美國公司，並且他們也積極推動多元化和包容性的工作環境。此外，Starbucks 還提供了一個名為 "Starbucks College Achievement Plan" 的計劃，該計劃為其全職員工提供了免費的大學學費。

**供應鏈可持續性**：Starbucks致力於建立可持續的供應鏈。他們推動咖啡種植者的可持續農業實踐，提供技術支持和培訓，以改善農民的生計和環境可持續性。

**社會公平和價值觀**：Starbucks關注社會公平和價值觀，並通過與供應商合作來確保合理的勞工條件和薪酬。他們支持公平貿易，並推動包容和多元化的工作環境。



## Starbucks

**員工福利和發展**：Starbucks關心員工的福利和發展。他們提供具有競爭力的薪酬和福利計畫，並提供培訓和職業發展機會。此外，他們還實施了全球性的員工參與計畫，鼓勵員工參與公司的決策過程。

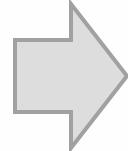
**社區參與**：Starbucks重視社區參與，並通過「Starbucks基金會」和「星巴克社區參與計畫」來支持當地社區。這些計畫通過捐款、志願服務和其他資源來回饋社會，促進教育、青年發展和社區建設。

**環保意識**：Starbucks致力於減少環境影響，例如通過使用可再生能源和減少能源消耗來降低碳足跡。他們也鼓勵客戶使用可重複使用的杯子，並努力減少單次使用杯子的使用。



森林大火、珊瑚礁白化、超級颱風、冰山融化和海平面上升等極端氣候現象，已在世界各地造成負面衝擊與不可逆的環境危機

你(妳)  
我  
都在內



在2030年以前，如何降低50%的碳排，把升溫控制在1.5度以內，緩解現在地球氣候失控的狀況，時間真的不多了



關注  
最新ESG  
永續發展資訊

# 面對ESG不確定風險 要以【變】應萬變



# 平臺共構，資源共用 利益共享，價值共創



**A willing burden is no burden.**