



公民教育委員會

Committee on the Promotion of Civic Education

# 香港企業公民意識調查

呈交

公民教育委員會

政策二十一有限公司，香港大學及  
公民社會及治理研究中心，香港大學

撰寫

2007 年 11 月

# 撮要

## 調查方法

1. 是次研究由公民教育委員會(委員會)委託進行，其目的是搜集現時香港公司的企業文化及價值觀、營運策略和措施，以及對企業公民的認知和看法，以便制訂在香港推廣企業公民的策略及方法。研究特別探討企業社會責任的四大範疇，包括 (1) 改善員工及其家屬的現況、(2) 減少在社會上造成任何不良的經濟、社會及環境影響、(3) 以符合道德規範的方式辦事、及 (4) 對社會作出貢獻。

2. 是次研究同時採取了質量分析與數量分析方法，包括聚焦小組討論、個案研究與全港性的公司調查。對於是次全港性調查，在抽樣框中隨機抽出總數共 20 147 所機構。在撇除其中 3 825 所不合資格的機構後，成功訪問了 10 094 所機構，回應率達 61%。

## 改善員工及其家屬的現況

3. 過半數機構關注員工工作地點安全 (佔受訪機構 64%)、工作時間(62%)、薪酬與福利(58%)、醫療福利(48%)、教育(48%)及培訓(40%)。相對而言，較少機構將關注範圍覆蓋員工家屬，為員工及其家屬安排康樂活動(25%)或向家屬提供福利(15%)僅佔少數。

4. 大部分受訪機構認為向員工提供更多福利，是符合商業利益的。受訪公司的意見如下：

- 73%機構認為，增加員工福利可提高工作效率，藉此彌補新增成本；
- 77%相信，改善員工福利有助減少員工流失情況；及
- 61%機構認為平等機會是公司企業文化或傳統的一部分。

5. 以上三項可以被認為是改善員工及其家屬的現況的「內在」誘因。以十分量度制來表示，一分代表完全不同意有關改善員工現況的內在誘因的句子及十分代表完全同意。有關改善員工及其家屬的現況的內在誘因整體指數屬於甚高，為 7.0，遠高於 5.5 分中位值。對於在改善員工及其家屬的現況方面至少有一種或以上福利措施的受訪機構，他們在改善員工及其家屬現況的內在誘因整體指數達 7.1，較沒有福利措施的受訪機構的指數 6.1 為高。

6. 受訪的機構會遵守法律，如下所示：

- 53%機構表示若是法律規定，他們才會實施防止歧視措施；及
- 56%機構表示只會因應法律規定，他們才會提供福利給員工。

7. 以上兩項可以被認為是改善員工及其家屬的現況及實施防止歧視措施的「外在」誘因。以十分量度制來表示，一分代表完全不同意有關改善員工現況及實施防止歧視措施的外在誘因的句子及十分代表完全同意。有關改善員工及其家屬的現況的外在誘因的整體指數為 6.1，略高於 5.5 分中位值。值得注意的是對於在改善員工及其家屬的現況方面至少有一種或以上福利措施的受訪機構，他們在改善員工及其家屬的現況及實施防止歧視措施的外在誘因整體指數是 6.1，與沒有福利措施的受訪機構的指數相同。

### **減低在社會上造成任何不良的經濟、社會及環境影響**

#### 招聘及僱用員工方面的防止歧視

8. 只有小部分受訪機構在招聘與僱用員工方面明文訂立指引，以防止各類歧視情況。當中只有小部分的受訪機構訂立防止性別(14%)、年齡 (14%)及殘疾 (13%)歧視的指引。約 10%就家庭崗位與種族歧視訂立防止歧視指引。約 9%訂立防止宗教歧視指引。

9. 約 19%有聘用員工的受訪機構中，他們在招聘與僱用員工方面採取了防止歧視措施：當中 78%向負責招聘及僱用員工的同事，解釋公司的防止歧視政策；另有 44%向所有員工解釋有關的政策。

10. 值得注意的是只有約 9%的受訪機構同時有明文訂立指引及採取防止歧視措施。約 7%只有明文訂立指引但沒有在招聘與僱用員工方面採取防止歧視措施。另有 10%有採取措施但在招聘與僱用員工方面沒有明文訂立指引。

11. 只有約 30%機構表示，向弱勢社群提供就業機會是公司的傳統；同時約 35%相信有關做法有助提升公司的形象。

#### 環境保護

12. 大部分受訪機構有針對環保問題制訂政策或措施，如下所示：

- 63%機構表示已推行減少使用膠袋的政策或措施；
- 65%機構表示已推行節約用水的政策或措施；
- 71%實行節約用電或燃氣；及
- 61%保持室內冷氣溫度於攝氏二十五點五度，以節約能源。

13. 超過半數機構(56%)就廢物管理制訂政策或措施，除沒有面對有關情況的機構，大部分機構分別就控制廢氣排放與減少排放有害化學物質制訂政策或措施，以防止空氣污染。

14. 約三分之二受訪機構(64%)認為保護環境是公司企業文化的一部分；此外，分別有 66%及 69%的機構相信，實施環保措施有助提升公司形象，以及減少成本。

15. 有關環境保護的整體指數或環保保護的內在誘因屬甚高，為 6.7，遠高於 5.5 分中位值。在環境保護及廢物處理方面至少有採取一種以上措施的受訪機構，指數為 6.8，較沒有在環境保護及廢物處理措施的受訪機構的指數 6.2 為高。

16. 來自環保團體的壓力，並不構成商業機構實施環保措施的主要考慮，只有 30%受訪機構表示這是一項因素。有更多機構指出，他們是因應法律規定及公司顧客的要求實施環保措施，兩者分別佔 51 %及 43%。

17. 環境保護的外在誘因指數顯示受訪機構受外來壓力所影響。這些由環保團體對受訪機構在環境保護方面施壓的整體指數為 5.1，低於 5.5 分中位值。值得注意的是對於在環境保護方面至少有一種或以上環境保護及廢物處理措施的受訪機構整體指數是 5.9，較沒有環境保護及廢物處理措施的受訪機構的指數 5.0 為高。

### **符合道德規範的方式辦事**

#### **與顧客相處**

18. 大部分受訪機構表示他們備有保障顧客的政策或措施，如下所示：

- 86%機構表示已制訂政策或措施，確保向顧客提供清晰及準確的價格資料；
- 80%機構表示已制訂政策或措施，保障顧客的個人資料；
- 77%機構表示已制訂政策或措施，為顧客提供有質素的售後服務；及
- 74%機構表示已制訂政策或措施，為顧客提供有關貨品及服務、詳盡而準確的非價格資料(例如品質及安全性)。

19. 對於待客之道，大部分受訪機構(88%)同意，公司有責任向顧客出售安全及優質的貨品或服務；多數機構(87%)亦同意，保證貨品或服務質素能為公司

帶來長遠利益。此外，84%機構也認同，公平對待每位顧客是公司的企業價值觀。

20. 有關以符合道德規範的方式與顧客相處的內在誘因整體指數是非常高，為 8.2，遠高於 5.5 分中位值。

21. 69%受訪機構認同公司只按市場的供求去訂定貨品或服務的價格；66%表示，他們只會按照法律規定的標準，以保證貨品或服務的安全性。此外，約有 61%機構更指出，除非是法律規定，否則公司沒有責任向顧客披露貨品或服務的全部資料。

22. 以十分量度制來表示，一分代表完全不同意有關以符合道德規範的方式與顧客相處的外在誘因的句子及十分代表完全同意。有關以符合道德規範的方式與顧客相處的外在誘因的整體指數屬於甚高，為 6.8，遠高於 5.5 分中位值。

#### 與供應商相處

23. 只有小部分的受訪機構表示，有制訂政策或措施，確保供應商遵從所屬國家的法律或條例(佔受訪機構 31%)；已實行環保措施(18%)；以及有良好的僱傭制度(16%)。

24. 對於那些有制訂政策或措施，確保供應商有良好僱傭制度的機構：47%解釋這是基於公司的企業價值觀；另有約 42%指這是出於買家的要求；27%表示這是總公司的要求。

25. 對於受訪機構多未有敦促供應商以符合道德規範的方式辦事，箇中原因，可能是大部分機構(72%)皆相信，應按照市場狀況決定如何處理有關供應商的事宜。此外，68%機構亦認為，公司已按照法律規定處理有關供應商的事宜，所以沒有需要給予他們額外的待遇。

26. 另一方面，69%受訪機構表示，會設法給予供應商合理的利潤；近 79%表示會致力確保供應商的貨品是安全的。

#### 與競爭對手相處

27. 過半數受訪機構(59%)不同意，將競爭對手逐出市場是沒有問題的。此外，大部分機構(77%)也同意，對公司來說，使用合乎道德的手段，比賺取更高利潤更為重要。

## **企業致力對社會作出貢獻**

28. 在接受訪問之前 12 個月，只有約 18%的機構曾以公司名義，向慈善機構捐款；另有 14%在此之前曾作出捐獻。此外，過半數機構(64%)從未向慈善機構捐款，在不久將來亦未有此計劃。

29. 在接受訪問之前的 12 個月，只有約 14%的機構曾以公司名義，向慈善機構提供非金錢上的資助，另有 6%在此之前亦曾提供資助。大部分機構(75%)從未向慈善機構提供非金錢上的資助，在不久將來亦未有此打算。

30. 只有約 15%的機構在接受訪問之前 12 個月，採取措施鼓勵員工捐款予慈善機構、或參與義務工作，另有 4%在此之前曾這樣做。71%機構未有採取上述措施，在不久的將來亦未有此打算。

31 另一方面，有超過一半的受訪機構認同為社會作出貢獻，有助提高公司形象(佔受訪機構 67%)，員工一同參與義務工作，有助提升他們對公司的歸屬感(66%)及建立團隊精神(69%)。

32. 以上三項可以被認為是對社會作出貢獻的「內在」誘因。以十分量度制來表示，一分代表完全不同意有關對社會作出貢獻的內在誘因的句子及十分代表完全同意。有關對社會作出貢獻的內在誘因的整體指數屬於甚高，為 6.9，遠高於 5.5 分中位值。

33. 對社會作出貢獻的受訪機構，包括曾作出捐款或提供非金錢上的資助或鼓勵員工捐款或參與義務工作，內在誘因指數為 7.3，比沒有對社會作出貢獻(如沒有捐款或提供非金錢上的資助、或沒有鼓勵員工捐款或參與義務工作)的機構指數 6.4 為高。

## **企業社會責任的認知與實施**

34. 只有 23%的受訪機構表示，知道企業社會責任這概念。在這些機構當中：超過半數(62%)並沒有推行任何有關企業社會責任的項目。

35. 另一方面，大部分受訪機構同意，符合各項企業社會責任的原則是重要的。舉例：

- 83% 受訪機構認為以符合道德規範方式辦事是重要；

- 81% 受訪機構認為不斷致力減少在社會上造成任何不良的經濟、社會及環境影響是重要；
- 68% 受訪機構認為不斷致力在機構內提供適當的道德教育、員工發展、學習計劃與提升生活質素措施等，以改善員工及家屬的現況是重要；及
- 62% 受訪機構認為不斷致力透過各項慈善活動、義務工作及慈善捐款等，為社會作出貢獻是重要。

36. 此外，大部分受訪機構對企業社會責任的看法，似乎顯示了他們是支持這概念的。他們的意見如下：

- 74% 機構同意，履行企業社會責任是所有公司的責任；
- 76% 認同除了履行對外責任，對內也應著重培養價值觀與建立公司文化；及
- 76% 機構同意履行企業社會責任長遠來說對公司有利。

37. 但是，超過半數機構(63%)認為，對公司來說，繳稅已算是履行了社會責任；高達 81% 認為，視乎公司資源，對不同機構應有不同的企業社會責任要求。另外，約一半機構(49%)認為企業社會責任不只適用於大企業，另外一半(48%)則持相反意見(只適用於大企業)。

38. 雖然大部分受訪機構肯定企業社會責任的重要及價值，在實際執行層面，只有少數已確立機制，監督實踐情況。此外，只有約 8% 受訪機構，就企業社會責任編訂使命宣言或指引；另有 20% 機構指出，即使沒有就企業社會責任編訂使命宣言或指引，公司本身已有相關的傳統或做法。

39. 大部分受訪機構認為，政府在提倡企業社會責任方面，應該扮演更積極的角色。他們的意見如下：

- 75% 受訪機構同意，政府應向香港所有僱主提倡企業社會責任；
- 84% 機構同意，各政府部門應履行企業社會責任，以建立良好榜樣；
- 78% 機構同意，政府應編訂企業社會責任約章給公司參考；及
- 76% 機構同意政府應向公司提供訓練，以協助他們履行企業社會責任。

40. 大部分受訪機構認為，政府應向僱主提供更多鼓勵，推動他們履行企業社會責任。他們的意見如下：

- 78% 受訪機構同意，那些在履行企業社會責任方面有良好表現的公司，應得到更多的公眾表揚；
- 71% 機構同意，政府應給予在履行企業社會責任方面有良好表現的公司優惠待遇；及
- 69% 機構同意政府應向在履行企業社會責任方面有良好表現的公司提供稅務減免。

## 觀察

### 實行企業社會責任誘因

41. 分析機構對實行企業社會責任的誘因可以從內在及外在兩方面解釋。內在誘因指實行企業社會責任的動機來自機構內部，包括為機構帶來利益、有助建立和諧工作環境、或履行機構的傳統。外在誘因指由於機構要適應外在因素而實行企業社會責任，如奉公守法、遵循市場需求或順應壓力團體的要求。整體而言，在推動企業社會責任時，內在誘因比外在誘因更為有效。

### 總結

42. 概括地說，調查結果顯示：

- 對「企業社會責任」這概念的認知程度：
  - 非常低
- 企業社會責任的實踐：
  - 符合道德規範的方式辦事：
    - 處理顧客—非常好
    - 處理供應商—不滿意
  - 減少造成對社會不良的影響：
    - 環境保護措施及政策—相當好
    - 防止歧視指引—差
  - 員工福利：一般
  - 社會貢獻：不滿意
- 企業社會責任的優先次序：
  - 符合道德規範的方式辦事
  - 減少造成不良的影響
  - 員工福利



- 社會貢獻
- 實行企業社會責任誘因：
  - 內在誘因比外在誘因重要
- 對企業社會責任的認同：
  - 高
- 對政府的期望：
  - 扮演領導角色
  - 提供協助及訓練
  - 提高企業社會責任誘因

## **建議**

### 建議 1：提升對企業社會責任的認知

43. 從調查結果顯示，機構知道企業社會責任這概念偏低(23%)，而且普遍認為企業社會責任只適用於大型企業(49%)。因此，在提升企業社會責任認知方面是大有空間。提升企業社會責任認知需要大型的推廣運動配合，同時可以透過印刷品及電子媒介，以及建立一個全面為本地而設的企業社會責任網站，向公眾發放和提供資料。

### 建議 2：提升企業社會責任的誘因

#### *內在誘因*

44. 建議建立有形及無形獎勵計劃，高度表揚在企業社會責任有卓越表現的機構。這些獎勵應考慮機構的規模及性質以鼓勵參與。就有關有形的獎勵，對於有良好企業社會責任的機構，在參與公共項目時，可以被優先考慮。

#### *外在誘因*

45. 由於機構的行事基本上以責任為基礎，政府可以針對因為沒有嚴格規定而被忽略的企業社會責任，而要求機構對這些企業社會責任明確訂立有關措施。例如：若政府及社區相信防止歧視對於保障公平公正社會是很重要的話，政府可以要求所有機構在招聘及僱用員工方面明文訂立防止歧視指引。

46. 此外，政府可以要求所有上市機構把企業社會責任的實施發表在公司年

報上。同時，金融機構應責成公佈他們的投資政策，以顯示企業社會責任作為公司投資考慮的比重。

### 建議 3：提供協助及訓練

47. 當機構實施企業社會責任而不知從何入手時，若政府能夠為機構提供訓練及所需的資源，對這些公司有很大幫助。特別對於較缺乏資源的中小型企業。可考慮的做法包括透過小冊子或互聯網上提供有關企業社會責任的明文指引或優良手法的提議。

### 建議 4：與公民社會組織緊密合作

48. 公民社會組織如專業團體、商業組織、工會及壓力團體，可以參與推動企業社會責任。企業社會責任的程序可以因應機構的規模及商業性質而改變。建立合適的企業社會責任指引及推動採納有關企業社會責任需要政府及不同公民社會組織的合作。

### 建議 5：政府的角色

49. 機構對政府帶領執行企業社會責任有很高期望。政府應建立榜樣，自覺地執行企業社會責任。此外，政府可以增加內在及外在誘因誘使機構實行企業社會責任，及協助提供資源以成功達致履行企業社會責任。

50. 政府應成立委員會或指派「企業社會責任主任」以監督在政府架構內實行及在社會推廣企業社會責任。政府不但可以向社會傳遞強烈信息，示意政府決意落實執行企業社會責任，而且更有利協調不同政府部門。