

企業社會責任評估之研究分析

-以台灣電信產業為例

致理技術學院 財務金融系

蔡淵輝 老師、汪家琪 老師

林芳羽、武佳佳、王思嫻、梁庭瑜、林顥真、吳佩璿

摘要

本研究主要是設計一個以台灣電信產業為主的企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 以下簡稱CSR)之評估分析,藉由此來分析、測量,並以所列之績效指標評估其績效。利用CSR評估分析來探討台灣三大電信龍頭---中華電信、台灣大哥大、遠傳電信。

基於時代變遷,許多企業開始認為應負責較多的社會責任,所以CSR越來越被大眾關切,很多企業希望能符合CSR的標準,但目前在台灣並沒有客觀的評估標準,藉此來評估分析且根據產業特性亦應規劃不同之評估標準,並針對某一產業進行研究,因為電信產業發展穩定,手機通訊為熱門產業,其是否具CSR影響甚大。

本研究以台灣電信產業為例進行評估,透過問卷調查顯示結果及綜合各項研究探討資料,與GRI G3.1報告指引對照所設計的題目考量層面多項化,比較企業內部主管認知是否與報告書揭露相符,再與客戶端的認知程度進行比對。依評估分析出企業的落實差異,列出可再加強之項目。

關鍵字：企業社會責任、中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、GRI G3.1 報告指引

目錄

摘要.....	
目錄.....	
表目錄.....	
圖目錄.....	
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景和動機.....	1
第二節 研究目的.....	7
第三節 研究架構與流程.....	8
第二章 文獻回顧與探討.....	9
第一節 產業界企業社會責任績效評等.....	9
第二節 政府界企業社會責任績效評等.....	13
第三節 學術界企業社會責任績效評等.....	16
第三章 研究方法.....	20
第一節 研究對象與範圍.....	20
第二節 分析比對.....	22
第四章 研究結果分析.....	23
第一節 企業與報告書之交叉比對.....	24
第二節 卡方檢定-客戶端 P 值.....	27
第二節 檢定結果.....	29
第五章 結論與建議.....	30
第二節 研究結論.....	30
第二節 研究限制.....	31
第二節 研究心得與建議.....	32
參考文獻.....	33

表目錄

表 2.1	台灣企業社會責任評等系統構面表.....	17
表 4.1	企業與報告書之落實程度比較.....	24
表 4.2	卡方檢定.....	27
表 4.3	檢定結果統整.....	29

圖目錄

圖 1.1	研究架構與流程圖	8
圖 3.1	GRI 標準揭露圖.....	21

第壹章 緒論

第一節 研究背景與動機

一、 研究背景

近來國內因為金融海嘯導致景氣低迷，以及經濟發展導致全球暖化與黑心商品等事件影響，讓社會大眾對品牌可信度產生質疑，也使得企業社會責任（Corporate Social Responsibility，以下簡稱 CSR），在近幾年來逐漸受到產業界與媒體圈的重視。在全球經濟發展的社會，企業除了追求商業利益外，也開始重視社會參與、環境保護、人權、產品責任等 CSR 議題；而消費者及員工也更重視自己的權益。在擁有 CSR 的前提下才能真正落實永續發展，企業 CSR 績效表現除了力挽大眾的信心，也逐漸成為投資人進行投資的重要考量因素之一。

目前企業社會責任發展至今，企業本以追求營利並為股東創造價值目的進而為永續性的發展，1970 年代以前，企業普遍認為，只要做好商品品質控管，即可永續經營與發展。但從 1980 年代以後，社會大眾開始重視健康與商品的安全性，1990 年代，更開始關切環境管理等議題，直至 2000 年開始，企業能從消極的「企業管制」(corporate governance) 轉化，更積極地承擔起「企業可靠性」(corporate accountability) 的責任，並逐漸形成「負責任的競爭力」(responsible competitiveness) 概念。不僅僅是「個別企業」的永續，而是「整體市場」的永續發展（即 sustainable market）。（經濟部台灣 CSR 專欄，2011/06/22）

1997 年由 CERES 召集，並於 UNEP 共同成立全球永續報告協會（Global Reporting Initiative;GRI），衡量企業對社會永續責任善盡之程度，衡量的原則為內容、品質、邊界，管理方針與績效指標由社會面向、經濟面向、環境面向三大層面。

CSR，是這個世紀最重要的工作之一，有些人或許會想，企業本來就是獲利組織，社會是政府的事，這是很正常和常態的思考。不過許多公司在穩定經營多年以後，能突破經營層次以外最大改變，就是加入社會責任。當一家公司的經營理念多了社會責任的精神，公司由上而下所進行和規劃的事，都會變的不太一樣。因為道德會放在獲利之上，對客戶服務也會更真心，因為產品對社會有責任。員工做事的態度也會變更嚴肅謹慎和有責任感，因為在這家公司工作是有社會使命的。CSR 雖然不是必需的，但缺乏這種經營精神的公司，員工常常找不到公司存在的榮譽感和意義，就像人很有錢沒有回饋社會互動一般，公司和人都需要更深層的存在意義。（企管顧問 許瑞蘭，2008/04/25）

相較於歐美各國大力提倡 CSR，亞太地區在此一區塊似乎沒有這麼熱烈，在台灣，天下及遠見雜誌從 2005 年開始，分別舉辦「天下企業公民獎」及「CSR 獎」，但與國外大型的評等機構仍有些許差異，若讓國內企業同時具備國內外的評等標準知識，並且針對需要加強項目進行努力，進而提升國內對於 CSR 的發展（杜怡倫，2008）。

是故，在企業經營型態日趨複雜，發展觸角因跨國性地延伸而可能面對到不同文化環境的衝擊，企業應承諾持續遵守道德規範，為經濟發展做出貢獻，並且改善員工及其家庭、當地整體社區、社會的生活品質，推動 CSR 相關活動已經是企業經營上不可或缺的一環。

二、研究動機

目前國際上已有諸多與 CSR 議題有關的倡議及綱領不斷形成並被廣泛使用，但這些倡議的文件大都屬於原則、標準、程序或認證等性質，並不適合用於評比各企業間的 CSR 績效，或作為投資決策上的判斷依據。因此近年來有許多傳統財務績效評等機構、媒體、政府機關與 NGOs 紛紛開始進行企業責任績效評比的方法研究，同時為了取得公信力，均採用了具系統化、客觀及公正性的程序，去建置及進行企業 CSR 績效的評等工作。企業責任績效評比方法的出現，不僅代表各界對 CSR 議題的認知程度大幅提升，同時也加速了企業對 CSR 績效資訊管理及溝通的重視，由此可知未來企業責任績效評比將成為 CSR 議題發展的重要項目。（"企業社會責任（CSR）趨勢探討及方法論研究報告"，華威利群）

台灣 CSR 發展概念起步較晚，台灣企業目前在 CSR 資訊披露的程度跟家數，跟國際比起來，意願及程度仍然偏低，但許多大型企業於近年已開始實踐 CSR 將其融入公司治理中。由於 CSR 越來越被大眾關切，為鼓勵台灣企業落實 CSR，近年來政府與民間單位紛紛舉辦相關活動，表彰落實 CSR 的公司。（經濟部台灣企業社會責任 CSR 專欄，2011/07/07）。很多企業希望能符合 CSR 的標準，但目前在台灣並沒有一套完整客觀的評估標準，且學者與相關組織界定 CSR 也有很多不同的看法及標準，因此本研究選擇國內知名電信業：中華電信、遠傳電信、台灣大哥大，共三間電信業來進行本論文研究。方式則為對電信業進行問卷調查，藉此探討比較目前電信業重視哪些 CSR 相關議題以及落實成果，希望此研究分析能在未來對 CSR 的評估有所幫助。

第二節 研究目的

本研究將針對電信業進行研究評估，選擇國內知名電信業：中華電信、遠傳電信、台灣大哥大，共三間電信業來進行本專題研究。將企業所盡之社會責任做進一步研究分析。

歸納本研究之研究目的為以下三點：

- 一、台灣電信業 CSR 報告書與實行項目
- 二、比對電信業 CSR 報告書與企業 CSR 部門相關主管的認知差異
- 三、客戶端對 CSR 認知與電信業 CSR 認知分析

第三節 研究流程與架構

本研究將選定國內電信業者 CSR 報告書，以全球永續性報告協會 GRI G3.1 報告指引為樣本，設計評估問卷，透過問卷進行交叉分析，藉由分析結果是否與 GRI G3.1 報告指引相符，再與客戶端比較兩者之差異，完成評估分析。

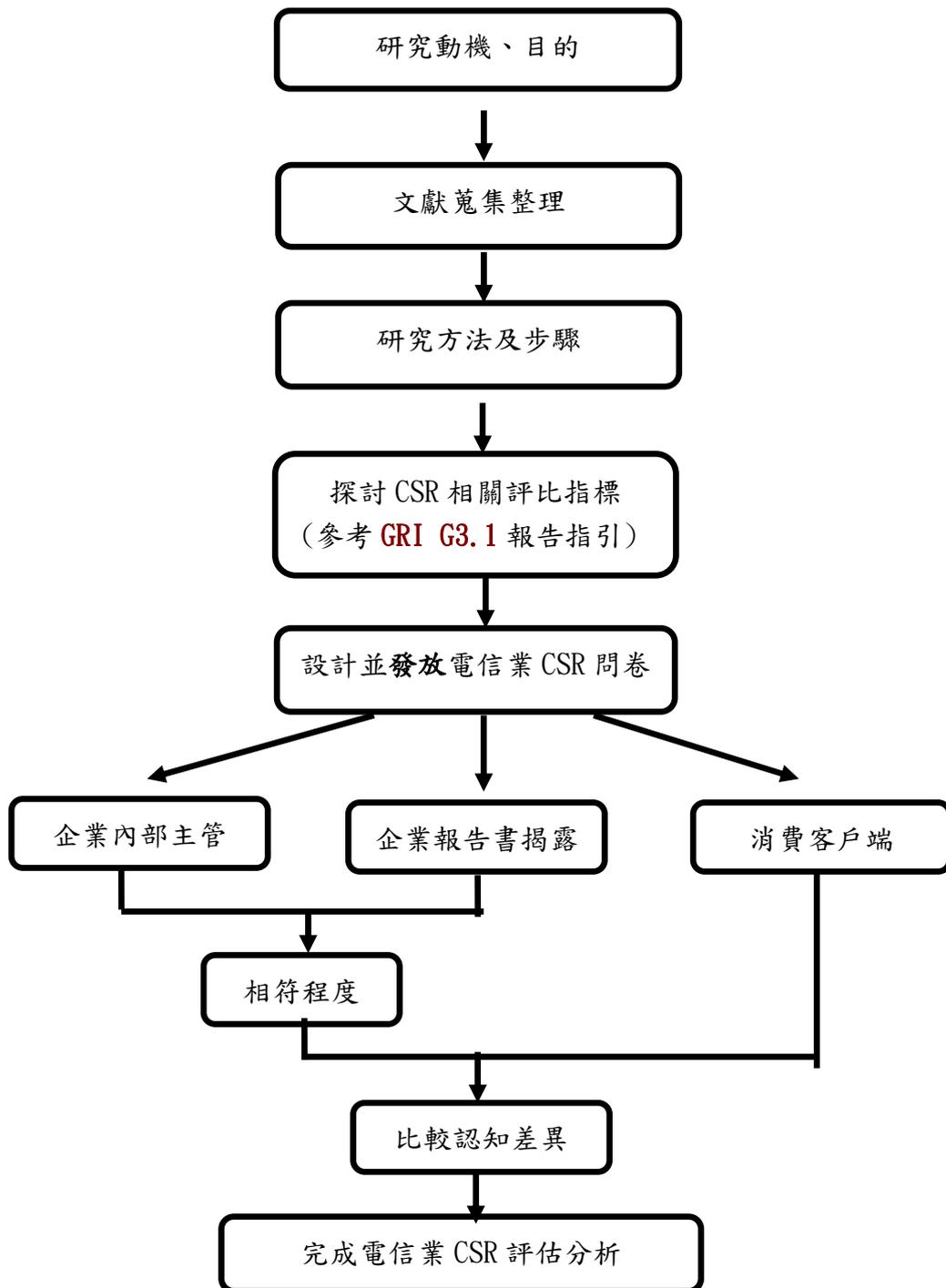


圖 1.1 研究流程與架構圖

第貳章 文獻回顧與探討

第一節 基本概念

CSR 的定義，基本上是指企業對社會做出符合道德的行為，其在經營上必須對所有利害關係人負責。根據世界企業永續發展協會（World Business Council for Sustainability and Development，以下簡稱 WBCSD）對 CSR 的定義是指：「企業承諾持續遵守道德規範，為經濟發展做出貢獻，並且改善員工及其家庭、當地整體社區、社會的生活品質」。

CSR 概念推動的利益可歸結如下：第一、員工對於企業有更高的參與感；第二、員工對於企業有更高的信任感；第三、帶動新的企業經營理念；第四、降低人事的流動率；第五、降低員工缺席的情形；第六、生產力的整體提升。若不採行 CSR 的風險，根據目前許多已經發生 CSR 相關爭議的實際案例指出，企業經營的規模越是龐大、企業的歷史越是長久，就越經不起商譽方面的打擊與考驗，經過多年所辛苦經營而成的企業體，可能會因為一個 CSR 爭議的單一個案即面臨倒閉的風險，例如近年來被控製作不是財務報告因而倒閉的恩隆（Enron）公司即屬實例。而 CSR 概念相關爭議所可能存在的風險，不僅彰顯於廣大投資人對於企業的信心，或是主管機關所可能採取的相關行政監理懲罰，亦可能帶來相關的訴訟責任，或因與社區關係緊張而引發的相關抗爭活動等等。此類多重面向所可能對企業帶來的損害，可能遠超過企業經營本身所可能帶來的損益。（經濟部投資業務處，櫃買月刊 2006）

第二節 產業界企業社會責任績效評等

一、國外

目前在國際間有關 CSR 評等機構與評等方法包括了:KLD & BusinessEthics Magazine; BITC-Corporate Responsibility; Oekom-Corporate Responsibility Rating; Vigeo-Corporate Social Responsibility Ratings; Innvovest; CoreRating; SERM; Trucost; A. M. Best; Standard& Poor' (S&P); Mackinsey; KPMG' s CSR Survey Report; PriceWaterhouseCooper 等。(莫冬立, 2006)

關於 CSR 的評量指標, 大多圍繞著製作報告書或 SRI (社會責任投資) 等層面, 如 GRI (永續報告綱領)、KLD 社會責任指標、道瓊永續指數 (DJSI)、英國的富時指數 (FTSE) 等, 但著重的多是訊息的揭露透明度、企業 CSR 政策完備度及如何投資良善公司的建議。(高宜凡, 2011)

1997 年「對環境負責任的經濟體聯盟」(CERES)組織及 Tellus Institute 創設了永續性報告推行計畫 (GRI)。GRI 大致上屬於全球性、多邊會談形式的組織, 藉由廣面的利害關係者參與及承諾, 研商各種量測環境與社會績效的標準, 並幫助投資者、政府、企業、民眾等, 清楚理解要如何的達到企業永續發展。GRI 所提供的永續性報告架構, 目前被公認為一種能協助組織改進分析及決策的有利工具, 截至 2004 年 4 月 10 日止, 全球已有超過 400 家的績優跨國企業應用了 2002 年版的 GRI 綱領, 來編撰報告書。

在報告的原則方面, 則有 10 項: 完整性 (Completeness)、包容 (Inclusivity)、一致性 (Consistency)、正確性 (Accuracy)、清晰性 (Clarity)、中立性 (Neutrality)、時效性 (Timeliness)、可稽核性 (Auditability)、透明性 (Transparency)、永續性 (Sustainability Context)。在 GRI 永續性報告的內容上, 共分成 5 個主要的部分, 亦即願景、策略、概況、治理結構、管理系統與績效指標, 以及 GRI 的內容指示。GRI 的永續性績效報告, 涵括不同層面的經濟衝擊 (顧客、供應商、員工、資金贊助者、大眾行業), 環境衝擊 (原料、能源、水、生物多樣化、空、水、廢物的排放、供應商、產品與服務、運輸、其他), 以及社會衝擊 (勞工實務—雇用與正當工作、產業關係、健康與安全、訓練與教育、多樣與機會; 人權—策略與管理、不歧視、結盟與集體協商的自由、童工、強迫與強制的勞務、紀律懲戒實務、安全實務、固有的權利、一般; 社會—顧客健康與安全、產品與服務宣告、廣告、尊重隱私、顧客滿意度、賄賂與貪污、政治現金、公共政策、競爭與價格制定、企業公民、社區)。(“CSR 標準與規範”, 台灣企業社會責任網站)

二、國內

我國進行 CSR 調查及評比的機制有兩大媒體, 分別為《天下雜誌》及《遠見

雜誌》。《天下雜誌》2000年10月份《天下雜誌》公佈『二十一世紀新標竿企業』，成為我國首個以第三團體進行CSR調查及評比的機制。(莫冬立，2006)

2011年「天下企業公民」評選，參考聯合國全球盟約、OECD、美國道瓊永續指數等國際指標與評量方法，以四大面向—「公司治理」、「企業承諾」、「社會參與」、「環境保護」，評選台灣最佳企業公民。

- 「公司治理」主要衡量董事會的獨立性及公司的透明度。
- 「企業承諾」包含對消費者的承諾、對員工的培育照顧、對創新研發的投入。
- 「社會參與」衡量企業是否長期投入特定議題、並發揮影響力
- 「環境保護」則調查企業在環保及節能上是否具有具體目標與作法。

《遠見雜誌》是暨天下雜誌後，第二個針對台灣進行企業社會責任評比的媒體，2005年6月號中首度採用了「企業社會責任獎」為評比獎項之名稱。(莫冬立，2006) 調查方式採用13項企業社會責任(CSR)指標，主要參照「OECD多國企業指導綱領」及其他國際間通用準則，就企業是否重視股東權益、勞動人權、供應商管理、消費者權益、環境保護、社區參與、利害關係人溝通資訊披露等項目，進行問卷填答。

第三節 政府界企業社會責任績效評等

一、OTC 櫃買中心製作企業社會責任資訊揭露綱領初級版

OTC 櫃買中心特別於該中心網站建置「企業社會責任專區」，除提供國內上興櫃、上市公司與國外企業各 5 家公司於環境、社會、治理三個面向共 136 個案例資訊外，更製作「企業社會責任資訊揭露綱領初級版」，置放於專區中，以供上興櫃公司及各界上網點閱及利用。

考量國內上興櫃公司仍有部分是屬於中小型的企業，而目前國際間較為普遍通用之 GRI G3 Guidelines 指標內容較為複雜廣泛，此類上興櫃公司初期在應用上可能遭遇到項目選取或資料收集上的困難，為協助國內上興櫃公司初次或逐步揭露其企業社會責任實績，櫃買中心參酌我國上市上櫃公司企業社會責任實務守則及 GRI G3 Guidelines 等國際相關規範，提供「企業社會責任資訊揭露綱領初級版」文件，內容包括「報告書製作流程簡介」及「揭露項目及定義」等部分，供作上興櫃公司揭露其企業社會責任履行績效，並編製企業社會責任報告書的參考。（同心企業社會責任網，2012）

二、經濟部投資業務處

為協助台灣企業迎接全球化的挑戰，經濟部投資業務處自 2002 年開始積極協助我國廠商導入 CSR 為導向之經營策略，不管是在台灣經營或是在海外投資，都能致力於當地經濟、環境及社會發展的正面貢獻，近幾年來已完成下列成果：

- 2002 年中譯 OECD 多國企業指導綱領
- 2002 至 2004 年分別執行了 CSR 宣導會、研討會、企業社會責任調查、CEO 專訪、企業社會責任評鑑等專案
- 2004 年出版「從社會關懷到企業雄心」，由 13 家企業善盡社會責任案例所編撰之專書
- 建置了台灣官方第一個以 CSR 為內容的「台灣企業社會責任」網站
- 2005 年與遠見雜誌合作進行第一屆企業社會責任獎選拔與頒獎活動
- 2006 年 2 月出版台灣企業海外投資企業社會責任案例分析專書「責任與利潤－台商全球化新經營學」。

上開種種努力無非是希望藉由長期追蹤及系統性的專案規劃，將此一國際性、與企業經營息息相關的議題，讓國內企業充份了解並積極因應，期使國內企

業赴海外投資時能有效掌握國際脈動，在獲利之際也能贏得投資當地國居民的尊重。(徐耀滋，2006)

三、 行政院國家永續發展委員會

為落實永續台灣的理念，我國 2005 年執政總統於當年 7 月 5 日與環保團體座談會上，允諾將召開國家永續發展會議；另依據 2005 年 7 月 8 日行政院國家永續發展委員會第 20 次委員會議決議，由行政院環境保護署規劃國家永續發展會議召開事宜。依據 2006 年 4 月 20 日至 22 日召開之國家永續發展會議結論建議報告議題四「調整產業結構，邁向永續經濟」在加強企業的社會責任子項決議如下：

- 對大型企業於其大型投資計畫的審查，應考量其對社會之公益性(如促進地方政府之經濟收益、增加就業人數、環境之改善、勞動條件之改善、婦女/弱勢者權益等)。
- 大型企業須編撰「企業環境報告書」，並公開發行。
- 鼓勵企業執行企業環境會計與環境管理(如建置及維持 ISO 14000 環境管理系統)，並重視企業經營的生態績效(或稱環境績效)。(徐耀滋，2006)

第四節 學術界企業社會責任績效評等

一、中華民國企業永續發展協會

經濟部投資業務處在 2004 年委託中華民國企業永續發展協會，進行適用於台灣地區之企業社會責任評等系統之研究開發工作，配合目前企業環境與社會狀況進行修正，考慮適合台灣企業的計算指標及其它因素，建立一套適合我國商業環境與社會文化習俗之評等系統，其評等架構如圖 2.1 所示。

表 2.1 台灣企業社會責任評等系統構面表

社會面 (Social)
S1 企業社會政策及績效管理系統
S2 社會與倫理資訊之披露與溝通
S3 科技發展及技術轉移
S4 工時與薪資福利
S5 職場安全與衛生的作法
S6 公平的機會
S7 員工教育訓練及學習
S8 員工結社集會自由
S9 禁用童工和強迫勞工
S10 員工資遣
S11 消費者權益
S12 供應商規範
S13 社會參與
S14 打擊賄賂
S15 公平競爭
S16 誠實納稅
環境面 (Environment)
E1 環境政策與績效管理系統

E2 環境能力建立
E3 環境資訊披露
E4 產品與服務的生態效益
E5 開發綠色產品或服務
財務面 (Financial)
F1 財務政策與管理制度
F2 企業財務績效表現
F3 公司治理實務

(經濟部投資業務處，台灣企業社會責任網站)

由於企業社會責任模糊混亂的定義，造成企業社會責任評等系統的發展也呈現百家爭鳴之勢，但我們可以看到，這樣的混亂已引起許多企業社會責任評等及研究機構的正視，努力朝向標準化與差異化的方向前進。評等系統架構的複雜度與可操作性，係由評等資訊之使用者所決定，企業內部績效管理、外部利害相關人對企業的更多了解，以及金融機構用以挑選投資標的，都將在不同的架構與嚴謹度上考量。近年來由於受到恩隆(Enron)及世界通訊等會計醜聞的影響，投資機構對於企業社會責任的評比已導向為環境、社會及公司治理(environmental、social and governance，簡稱 ESG)三個面向的評比。(莫東立，2006)

本研究彙整產業界、政府界、學術界三面向的企業社會責任績效評等資訊，引用相關資料並進一步探討國內外各種評等機制的優缺點以及其應用方式，作為評估分析之參考依據。

第參章 研究方法

第一節 研究範圍與對象

本研究以目前國內主要電信業者：中華電信、遠傳電信、台灣大哥大為研究對象進行本專題研究，但因台灣大哥大在研究過程中資料限制之原因，暫無法研究此部分。

其中，遠傳電信在過去的一年中，創造了不少重要的里程碑，包括了佈建 42Mbps 的網路設施、成為全亞洲電信業者中唯一持續 5 年導入 Qualicert 服務驗證的電信業者，以及成為我國唯一同時擁有 GSM、WiFi、WiMAX、TD-SCDMA 等多重接取技術的電信公司，曾榮獲遠見雜誌 2008 年十大傑出服務電信公司服務評鑑第一名，榮獲國際知名瑞士 SGS (Société Générale de Surveillance) 公司所認可之 Qualicert 服務驗證，為亞洲地區第一家電信業者獲得此項肯定。

台灣大哥大成立於 1997 年 2 月，是第一家於台灣證券交易所上市交易之民營電信公司，且連續 5 年獲亞洲公司治理 (Corporate Governance Asia) 雜誌「亞洲地區最佳公司治理獎」，連續 6 年獲證券暨期貨市場發展基金會「資訊揭露評鑑」最高等級 A+ 的殊榮。

中華電信是國營企業中成功轉型為民營企業典型標竿，經營效果非常突出，被天下雜誌評選為「台灣最佳聲望標竿」、遠見雜誌「台灣企業品德大調查第一名」、三度榮獲台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續報告獎-金獎」等，Finance Asia 2010 年亞洲最佳企業評選中，是台灣唯一獲獎的電信公司。

藉由三家電信業執行 CSR 的過程中，進一步探討電信業 CSR 實行項目的差異來作分析，並以問卷方式對台灣三家電信業進行調查，藉此分析比較目前電信業重視哪些 CSR 相關議題以及落實成果。問卷篩選步驟如下：

- 篩選期間於 2010 年至 2011 年
- 以 GRI G3.1 指標索引為篩選標準 (如圖 3.1 所示)
- 篩選與電信業相關之重要項目
- 依社會面、環境面、財務面探討制度落實差異，程度區分為低、中、高

標準揭露				
面向 Category	經濟面	環境面	社會面	
管理方針 DMA	Management Approach	Management Approach	Management Approach	
考量面 Aspect	<ul style="list-style-type: none"> •經濟績效 •市場定位 •間接經濟影響 	<ul style="list-style-type: none"> •原物料使用 •能源 •水 •生物多樣性 •排放/污水/廢棄物 •產品與服務 •遵守法規 •交通運輸 •整體情況 	勞工 <ul style="list-style-type: none"> •員工雇用狀況 •勞資關係 •職業安全衛生 •培訓與教育 •多元化與平等機會 	社會 <ul style="list-style-type: none"> •社區參與 •賄賂 •公共政策 •反壟斷行為 •遵守法規
			人權 <ul style="list-style-type: none"> •投資與採購措施 •非歧視 •結社自由與集體協商權 •廢除童工 •防止強迫勞動 •保全措施 •本地員工權益 	產品責任 <ul style="list-style-type: none"> •消費者健康與安全 •產品與服務標示 •行銷傳播 •客戶隱私權 •遵守法規
指標 Indicator	縮寫 EC EC1~EC9	縮寫 EN EN1~EN30	縮寫： LA, HR, SO, PR LA1~LA14 HR1~HR9 SO1~SO8 PR1~PR9 14	

圖 3.1 GRI 標準揭露圖

資料來源：華威利群

第二節 分析比對

本論文透過問卷方式了解消費者對於電信業 CSR 制度落實程度，利用 SPSS 系統以「卡方檢定 Chi-square」進行比較與分析，及計算式如：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

χ^2 是自由度為 $k-1-m$ 之卡方統計量，

$$\text{拒絕域：} \chi^2 > \chi_{k-1-m, \alpha}^2, \quad \text{p 值：} P(\chi_{k-1-m}^2 > \chi^{*2})$$

※假設檢定：H0 客戶端認為該議題為**不重要**

H1 客戶端認為該議題為**重要**

檢定 P 值範圍為遠傳電信 $P < 0.020$ 為顯著， $P \geq 0.020$ 為不顯著。中華電信 $P < 0.005$ 為顯著， $P \geq 0.005$ 為不顯著。透過此檢定結果分析不顯著差異，再與企業端問卷比較，進行交叉比對，進而分析不顯著項目與探討不顯著之原因。

第肆章 研究結果分析

本研究利用第三章所述的研究方法，先將企業主管與報告書的落實程度做交叉比對，比較其間之差異，再運用 SPSS 統計軟體中「卡方檢定」篩選出不顯著之客戶端認為不重要的議題，進而探討此議題與前者分析結果差異的原因。

第一節 企業與報告書之交叉比對

彙整中華電信與遠傳電信的企業主管和報告書之問卷結果，顯示出其落實程度的高低比較，如表 4.1 所示。

表 4.1 企業主管與報告書之落實程度比較

	中華電信		遠傳電信	
	企業	報告書	企業	報告書
一、社會面				
1 企業社會政策及績效管理系統	高	高	中	高
2 社會與倫理資訊之披露與溝通	高	高	中	高
3 科技發展及技術轉移	無相關情事	低	中	高
4 工時與薪資福利	高	高	高	高
5 職場安全與衛生的作法	高	高	高	高
6 公平機會	高	高	高	高
7 員工教育訓練及學習	高	高	高	高
8 員工結社集會自由	高	高	中	低
9 禁用童工和強迫勞工	高	低	高	高
10 員工資遣	高	高	高	低
11 消費者權益	高	高	高	高
12 供應商規範	低	高	低	低
13 社會參與	高	高	中	高
14 打擊賄賂	高	高	高	低
15 公平競爭	高	高	高	低
16 遵守法規	高	高	高	高
17 誠實納稅	高	無相關情事	高	低

二、環境面				
18 環境政策與績效管理系統	高	高	中	低
19 環保能力建立	高	高	中	中
20 環境資訊披露	高	高	中	高
21 產品與服務的生態效益	高	高	高	高
22 開發綠色產品或服務	低	高	低	低
23 遵守法規	高	低	無	低
24 交通運輸	高	高	無	低
三、財務面				
25 財務政策與管理制度	高	高	高	高
26 企業財務績效表現	高	高	高	低
27 公司治理實務	高	高	高	高

資料來源:本研究整理

由表 4.1 可得知以下分析:

- 3 科技發展及技術轉移：中華電信在此領域顯示無相關議題，所以制度落實程度無法得知，但報告書上略有提及相關項目，例：產學合作。
- 8 員工結社集會自由：遠傳電信無設立公會，所以無法揭露「員工參與團體協商的比率」。
- 9 禁用童工和強迫勞工：中華電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「制定員工聘雇、禁用童工、消除強制勞動」等措施。
- 10 員工資遣：遠傳電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「訂定相關政策及補償性措施、協助員工轉職的技能及終身學習計畫」。
- 14 打擊賄賂：遠傳電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「制訂反賄賂或貪污的政策及管理制度、捐獻行為應透明化」。
- 15 公平競爭：遠傳電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「違反公平交易法情事或法令訴訟、制定維持公平競爭之政策」。

- 17 誠實納稅：中華電信顯示落實程度高，但報告書中無揭露。遠傳電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。兩者報告書中皆可加以顯示「年度納稅紀錄狀況、是否公佈不良繳稅紀錄」。
- 23 遵守法規：中華電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「違反環境法律法規被處重罰款的金額及所受非經濟處罰的次數」。
- 26 企業財務績效表現：遠傳電信顯示落實程度高，但報告書中無詳細說明。報告書中應可加以顯示「股利發放」。

第二節 卡方檢定-客戶端 P 值

該節我們以卡方檢定法分析客戶端問卷結果，從客戶端分析結果指出消費者認為該項目是否重要，以此我們可以看出顯著性相較其他項目為較不顯著之部份。

表 4.2 卡方檢定

	卡方		漸進顯著性 (P)	
	中華	遠傳	中華	遠傳
一、社會面				
1 企業社會政策及績效管理系統	21.778	24.923	0.000	0.000
2 社會與倫理資訊之披露與溝通	18.778	24.923	0.000	0.000
3 科技發展及技術轉移	37.167	7.692	0.006	0.000
4 工時與薪資福利	21.778	11.077	0.001	0.000
5 職場安全與衛生的作法	21.778	13.000	0.000	0.000
6 公平機會	41.167	17.308	0.000	0.000
7 員工教育訓練及學習	28.444	15.077	0.000	0.000
8 員工結社集會自由	9.000	15.077	0.000	0.000
9 禁用童工和強迫勞工	21.778	17.308	0.000	0.000
10 員工資遣	21.778	13.000	0.000	0.000
11 消費者權益	25.000	33.923	0.000	0.000
12 供應商規範	21.778	30.769	0.000	0.000
13 社會參與	37.167	19.692	0.000	0.000
14 打擊賄賂	18.778	44.115	0.000	0.000
15 公平競爭	18.778	15.077	0.000	0.000
16 遵守法規	5.444	17.308	0.000	0.020
17 誠實納稅	18.778	19.692	0.000	0.000
二、環境面				
18 環境政策與績效管理系統	15.077	18.778	0.000	0.000
19 環保能力建立	44.115	18.778	0.000	0.000
20 環境資訊披露	9.308	13.444	0.002	0.000

21 產品與服務的生態效益	7.692	9.000	0.006	0.003
22 開發綠色產品或服務	15.077	13.444	0.000	0.000
23 遵守法規	22.231	2.778	0.000	0.096
24 交通運輸	7.692	24.500	0.006	0.000
三、財務面				
25 財務政策與管理制度	22.231	18.778	0.000	0.000
26 企業財務績效表現	33.923	16.000	0.000	0.000
27 公司治理實務	17.308	16.000	0.000	0.000

※遠傳 $P \geq 0.020$ 為不顯著，中華 $P \geq 0.005$ 為不顯著 資料來源:本研究整理

- 假設：H0=客戶端認為該議題為**不重要**

H1=客戶端認為該議題為**重要**

依卡方檢定結果表示：

- 遠傳電信之「社會面—遵守法規」顯著性是 0.020 與「環境面—遵守法規」顯著性是 0.096 為 $P \geq 0.020$ 為不顯著，表示客戶端認為該議題不重要。
- 中華電信之「科技發展及技術轉移」、「產品與服務的生態效益」、「交通運輸」顯著性皆 0.006 為 $P \geq 0.005$ 為不顯著，表示客戶端認為該議題不重要。

第三節 檢定結果

本研究採用卡方檢定與交叉比對，目的在於檢定企業端之落實程度與客戶端的認知差異，檢定結果如下：

表 4.3 檢定結果統整

	客戶端認為較 <u>不重要</u> 之議題	落實程度	
		企業	報告書
中華電信	科技發展及技術轉移	無相關情事	低
	產品與服務的生態效益	高	高
	交通運輸	高	高
遠傳電信	社會面-遵守法規	高	高
	環境面-遵守法規	無相關情事	低

資料來源：本研究整理

由卡方檢定得知，中華電信的「科技發展及技術轉移、產品與服務的生態效益、交通運輸」P值 ≥ 0.005 與遠傳電信的「社會面-遵守法規、環境面-遵守法規」P值 ≥ 0.020 ，前述五項檢定結果為不顯著，顯示客戶端認為較不重要之議題，再針對此五項議題探討其企業的落實程度之比較為檢定結果。

第五章 結論與建議

本研究透過國內外文獻的蒐集和整理，以問卷與 SPSS 統計方法分析台灣電信產業之企業社會責任評估。

第一節 研究結論

一、台灣電信業 CSR 報告書與實行項目

本研究參考 2011 年中華電信及遠傳電信報告書，而中華電信報告書其撰寫方面相當嚴謹，符合 GRI A+應用等級與 AA1000 AS 2008 的標準，以 Guidelines，簡稱 GRI G3.1，做為國內上市公司在資訊揭露時最重要之依據及架構。自 2007 年推行企業社會責任以來，持續不斷討論與深化，並依循 2010 年證交所通過之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」的精神，全面融入營運過程。

遠傳電信報告書參照全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI) GRI 報告書綱領編寫，並採用最新 G3.1 版本。預計於 2012 年經第三方驗證單位確認本報告書符合 G3.1 B+應用等級。

實行項目包括環境面向、經濟面向、社會面向之議題(詳細參考附錄一，GRI G3.1 指標索引)

二、比對電信業 CSR 報告書與企業 CSR 部門相關主管的認知

差異

以電信業報告書與企業主管填寫之問卷分別顯示出企業本身與主管認知有所差異，差異原因主要是報告書未詳細揭露，或企業主管認為無高度落實產生認知差異。

三、客戶端對 CSR 認知與電信業 CSR 認知分析

本研究設計之問卷，由學生作為客戶端，依據自身觀感填答，利用卡方檢定分析客戶端認為此議題之重要性，分析出不顯著的項目再與落實程度比對完成檢定結果。結果顯示學生對於電信業之 CSR 只有粗淺之認識，並未實際深入了解以致與企業主管對於 CSR 議題重要性之認知有差異。

第二節 研究限制

- 一、 本研究原以台灣三大電信為樣本進行問卷調查，由於台灣大哥大的問卷無法在有限時間內寄回，以致於無法分析此家電信業。
- 二、 目前大多數人對 CSR 都不了解，所以本研究選擇 CSR 相關課程的學生族群為主要填寫問卷的客戶端，因此樣本數範圍太小，故分析資料上較不客觀。

第三節 研究心得與建議

本論文得以順利完成，在這段期間最感謝的是指導教授蔡淵輝老師，讓我們能夠有獨立思考的空間，也學習到溝通及互相幫助在團隊合作中的重要性，以及感謝汪家琪老師與業界老師張順傑的從中協助，使此研究能順利完成，並且在此過程中對於企業社會責任議題有了程度上的了解，也更加重視 CSR 所帶來的影響及效益，期許此研究能夠在後續的研究上有所幫助。

根據本研究從客戶端問卷分析的結果判斷，電信業在企業社會責任落實項目的揭露明顯不足，導致與客戶端認知上有所落差，希望企業能針對此部分加強客戶端認知資訊，並在報告書上更加完整呈現企業在重視議題的實施，使客戶端能與企業本身在未來共同為 CSR 做努力及勉勵，並且鼓勵企業在落實程度上面將 CSR 推向國際性的發展。

參考文獻

- 莫冬立，“企業社會責任評等系統的發展與應用”，追求典範，2006
- 許瑞蘭，“企業社會責任 CSR 研究”，企業永續經營系列，2008
- 華威利群國際股份有限公司，企業社會責任趨勢探討及方法論研究報告
- 徐耀滋，企業責任與投資環境-政府的功能與角色”，應用倫理研究通訊，2006，第 40 期
- 高宜凡，用什麼指標來評估 CSR 的績效，遠見雜誌，2011，第 299 期
- 同心企業社會責任網 CSRone，“OTC 製作企業社會責任資訊揭露網領供企業利用”，2012
- 經濟部投資業務處，“CSR 概念之理論與實踐(一)”，2006
- 經濟部台灣企業社會責任 CSR 專欄，2011
- 台灣企業社會責任網，CSR 標準與規範
- 經濟部投資業務處，台灣企業社會責任網 <http://csr.moea.gov.tw/>
- 中華電信網站，CHT 企業社會責任報告書 <http://www.cht.com.tw/>
- 遠傳電信網站，遠傳企業社會責任報告書 <http://www.fetnet.net/>
- 台灣大哥大網站，台灣大哥大企業社會責任報告 <http://www.taiwanmobile.com/>

【附錄一】GRI G3.1 指標索引

經濟指標 實行項目

經濟績效

- EC1 產出及分配的直接經濟價值
- EC2 因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會
- EC3 機構擬定之退休金計畫是否完全
- EC4 來自於政府的重大財務援助

市場地位

- EC5 標準薪資與當地最低工資的比例
- EC6 對當地供應商之政策、措施及支出比例
- EC7 在各主要營運地點聘用當地人員的程序

間接經濟衝擊

- EC8 為公共利益而提供之基礎建設投資及服務，其發展與影響
- EC9 瞭解並說明重大的間接經濟影響和影響程度

環境指標 實行項目

能源

- EN1 所用物料的重量或用量 本公司為電信服務業
- EN2 使用再生原料作為生產原料之比例 本公司為電信服務業
- EN3 按主要來源劃分的直接能源耗量
- EN4 按主要來源劃分的間接能源耗量
- EN5 經環境保育及提高效益而節省的能源
- EN6 提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫
- EN7 減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效水
- EN8 按來源劃分的總排水量 本公司為電信服務業
- EN9 因排水而嚴重影響的水源 本公司為電信服務業
- EN10 循環再用及再用水的總用量 本公司為電信服務業生物多樣性
- EN11 在環境保護區或生物多樣的地區的資產 無相關資產
- EN12 機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響
- EN13 受保護或經修復的棲息地 -
- EN14 對生物多樣性的策略 -
- EN15 棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量 -排放物、污水及廢棄物
- EN16 按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量
- EN17 其他相關按重量劃分的溫室氣體總排放量
- EN18 減少溫室氣體排放的計畫及成效
- EN19 臭氧物質排放量 本公司為電信服務業

EN20 氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量 本公司為電信服務業

EN21 按品質及目的地劃分的總排水量 本公司為電信服務業

EN22 按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量

EN23 嚴重溢漏的總次數及溢漏量 本公司為電信

服務業

EN24 按照《巴塞爾公約》處理的有毒的廢棄物重量 本公司為電信服務業

EN25 受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地 本公司為電信服務業

產品及服務

EN26 減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效

EN27 包裝材料

遵守法規

EN28 違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數

交通運輸

EN29 運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響

整體情況

EN30 按總類劃分的總環保開支及投資

勞工指標 實行項目

雇用

LA1 按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數，並依性別來細分。

LA2 按年齡組別、性別及地區劃分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率。

LA3 按營運據點劃分，只提供予全職雇員（不包括臨時或兼職雇員）的福利。

勞資關係

LA4 受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比。

LA5 有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂。

LA7 在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例。（用百分比表示）

LA8 按地區與性別劃分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數。

LA9 為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防，以及風險監控有關的計畫。

培訓與教育

LA10 按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數。

LA11 加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程。

多元化與平等機會

LA13 按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比。

LA14 按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職種員工的狀況。

LA15 按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金(紅利)比率。

人權指標 實行項目

投資和採購

HR1 載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比。

HR2 已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比。

HR3 員工的人權訓練

反歧視

HR4 歧視個案的總數，以及機構採取的行動 無相關情事結社自由與集體協商權

HR5 危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動。無相關情事

童工

HR6 鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻。

強迫勞動

HR7 鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻。

安全措施

HR8 保全的人權訓練

當地員工

HR9 涉及侵犯當地員工權利的個案總數 無相關情事

評量

HR10 接受人權審查與(或)影響評估的營運活動總數與比例。 -

矯正措施

HR11 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量。無相關情事

社會指標 實行項目

社區

S01 執行「議合對話、影響評估及開發計畫」的比率。

賄賂

S02 已作賄賂風險分析的業務單位的總數及百分比

S03 已接受機構反賄賂政策及程序培訓的員工百分比

S04 回應賄賂個案所採取的行動

公共政策

S05 對公共政策的立場和遊說

S06 政治捐獻 無

反競爭行為

S07 涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果 無相關情事

遵守法規

S08 違法法律及規則被處鉅額罰款的總額

社區

S09 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些？

S010 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響之預防與減緩措施

產品指標 實行項目

客戶健康與安全

PR1 產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響

PR2 違反規範產品及服務健康與安全的次數 -

產品及服務標示

PR3 標示產品及服務所需的資訊種類

PR4 違反規範產品及服務資訊標章的次數 無相關情事

PR5 滿足客戶需求的措施，包括客戶滿意度調查結果行銷推廣溝通

PR6 符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫

PR7 違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數

客戶隱私權

PR8 侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數 無相關情事

遵守法規

PR9 產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額 無違法情事