

社會責任 (續)

文/湯登朝

(承上期介紹社會責任定義及社會責任範圍，本期接續闡述企業對社會責任的態度及溫市信貸儲蓄及結語等單元)

對這些林林總總的社會責任，各種類規模的企業的態度，就像芸芸眾生的生活態度或人生觀，也都各有不同。一般而言，可分為四個類型：

1) 積極投入型

(Social Contribution)：

這種企業提倡社會責任不遺餘力，他們認為企業就是社會公民的一員，故每個人都應為社會的福祉而努力。這種企業往往會設個明確的基金會、或自己來或長期贊助某些社會公益、福利活動、同時也都鼓勵員工去做志工等。

2) 有求方應型

(Social Response)：

這種企業也認為大家都該負點社會責任，只是不主動帶頭或四處宣揚，要我贊助，必須你來找我，同時我還要考慮考慮它對我有什麼利益。例如許多贊助什麼愛

心活動、或順便也擺個攤子、做做廣告的企業就是這一種。

3) 依法辦理型

(Social Obligation)：

這種企業所做的社會責任，只限於法律規定的範圍，要我多做一點，門都沒有。例如煙草公司，要不是法律規定香煙盒上要印個吸煙有害健康的警告，你想他會印嗎？

4) 強力反對型

(Social Opposition)：

這是從贊成到反對的幾個類型的另一個極端。這種企業對社會責任是能省則省，最好不做，且一旦犯錯被抓到，首先絕對要矢口否認、然後再盡力掩飾、湮滅事證等等。例如那些偷偷排放污水的工廠，就是這些傢伙。

為什麼企業對社會責任的態度有這麼大的差異？說穿了，其實也沒什麼。就像每一個人都有差異一樣，任何兩個企業自然也不會完全相同。何況，企業又都是人

在經營？企業經營的環境、同業作為、以及經營者的企業理想、社會意識、人生經驗、個人道德觀、人生觀、價值觀等等，都會反應在該企業的社會責任上，此即所謂的企業倫理守則(code of ethics)。重視倫理守則的公司，會制定一套倫理守則或行為規範(code of conduct)，以為各種決策、行為的依據。有的也會辦理這一方面的訓練(ethic training programs)，或設立一個委員會(ethic committee)、小組、或專人(ombusman)負責監督、受理申訴、檢討、改進該企業的營運原則與理念。這些東西，看來雖然好像只是哲學性的思考，但它卻是真正影響一個企業的作為的根本。

企業到底該怎做才對？時代已經變了。過去可以的事，現在不見得行得通。現代企業必須要在社會普遍能夠接受的要求下運作，例如自由競爭、職場清潔與安全、以及公平就業、平等對待員工等等經濟、法規、企業倫理要求。面對這樣的一個「社會契約(social contract)」，企業的命運可說是順我者昌、逆我者亡。違者千夫所指。積極投入者則普獲贊揚，並利於業務推展、財務表現較佳、易受投資者青睞。故現代企業的決策與行為，也須在傳統的生意考量外，還要再加社會責任考量。

為善盡企業之社會責任，許多企業也開始做社會責任稽查(social audit)，並將此一稽查報告(social report)納入年報之中。其內容即是在檢視一企業對社會責任的活動與表現，稽查範圍包括企業如何對待股東、員工、客戶、社區、同業、以及如何參與環境保護、社會公益活動等。企

業的社會責任目標、重點工作、所運作的資源、及其成效、改進意見等等，當然也是社會責任稽查報告必會涵括的範圍；而對企業的稽查，現在的趨勢也從過去的財務結構、獲利能力、經營管理能力等等，一路擴充到納入社會責任。可預見的是，企業的社會責任，將逐漸修正、整合其範圍，並朝制度化的方向大步前進，且社會責任也勢必成為現代企業必備的競爭利器。

六、溫市信貸儲蓄

社會責任是要實地去做，不是用講的。光說不練，難逃欺世盜名之譏。說多做少，遲早讓人厭煩。儲蓄互助社要社員對它長保忠誠，必須讓社員在理智認同其理念，形成心理共同關係(psychological common bond)之外，還要在行動上讓人有所感動、在互動間建立情感，以強化此一心理認同。除了傳統的社員福利、人性化對待社員、人性化處理逾期貸款以外，如何展現社的社會責任，使社員以社為榮，也是經營上的一大重點。我們可以看看別的行业怎做，也可以看看別的社怎麼做。或許我們的能力、規模、法規、社會環境與他們差異頗大，但是還可以量力善盡社會責任。我們來看看加拿大溫哥華市的溫哥華儲蓄互助社溫市信貸儲蓄(Vancity Credit Union)怎麼做。

依該社1997年報及上網所得(網址：<http://www.vancity.com>)，該社之企業社會責任目標為：「作企業榜樣，推動企業致力實踐對社會與環境的責任」。故其營運乃在社之「經濟目標與社會倫理價值間取

得平衡」，不因追求更高利潤而犧牲對社會與社員之關懷。「本社在企業社會責任上主張，在捐款給社會團體、或提供志願服務這兩項支持社會的重要方式之外，更認為企業社會責任乃是企業須依『正道』營運，其意為，我們必須確保：對社員與職員之責任；尊重環境；以及支持我們所工作與生活的社區。」

「身為儲蓄互助社組織之一員，本社亦需遵照國際合作運動所訂之原則營運。為確保我們任一業務計劃環節隨時皆將企業社會責任納入考慮，本社同工亦制定以下三項企業社會責任原則，以為日常工作之依循綱領：

1. 經濟自立：促進社會在其自有優勢與資源上，自立自養。其範圍有：
 - 生存與消除貧窮之權利
 - 平等就業、訓練、與教育
 - 平等享有信用
 - 看重有酬與無酬工作，以及
 - 資源之當地控制與決定。
2. 環保責任：始自認定我們的社會與經濟之利益，皆需仰賴健康的環境。其意為：
 - 對我們的行為承擔責任，並減低其對環境保護的衝擊。
 - 積極從事保存、修復、與提昇社區與地球環保活動。
3. 社會正義：意指促進人人平等，倡導：
 - 意見與想法之自由表達
 - 接受教育之管道暢通
 - 消除障礙

— 資源與決策管道平等
— 減絕歧視。

「企業社會責任是本社的營運方式」：意指將本社對社會與環境責任之執著融入於：

- 1) 我們所提供的產品與服務：如社區投資存款、社區投資貸款、婦女創業貸款等。
- 2) 本社之經營管理：如減少使用紙張與能源、購買本地產品、多重回收使用、鼓勵員工使用替代交通工具、公平合理對待員工、提供員工安全與健康的工作環境、採取新式與創新的方式、以社會責任稽查不斷自我鞭策。
- 3) 社會責任推廣工作：方式之一為加入、或參與創立此類團體，如加拿大企業社會責任聯盟(Canadian Business for Social Responsibility)、卑斯省回收協會(Recycling Council of British Columbia)等(8個)團體。」



本「企業社會責任是本社的營運方式：意指將本社對社會與環境責任之執著融入於：

- 1) 我們所提供的產品與服務：
 - 如社區投資存款、社區投資貸款、婦女創業貸款等。
- 2) 本社之經營管理：
 - 如減少使用紙張與能源、購買本地產品、多重回收使用、鼓勵員工使用替代交通工具、公平合理對待員工、提供員工安全與健康的工作環境、採取新式與创新的方式、以社會責任稽查不斷自我鞭策。
- 3) 社會責任推廣工作：
 - 方式之一為加入、或參與創立此類團體，如加拿大企業社會責任聯盟(Canadian Business for Social Responsibility)、卑斯省回收協會(Recycling Council of British Columbia)等(8個)團體。」

溫市信貸儲蓄的產品與服務項目，範圍相當大。包括各種股金、存款、票據、債券、信用貸款、抵押貸款、信用卡、電話、網路、櫃員機等自動化業務、保險、信託業務、退休、共同基金、不動產開發、以及社區服務、非營利業務、與基金會等等。這裡，讓我們比較感興趣的有：

◎社區投資存款
(Community Investment Deposit)：

一種12-60個月的定期存款，金額為加幣500 - 150,000，但存款利率比正常定存少1%。

◎社區投資貸款
(Community Investment Deposit Loan)：

以社區投資存款所聚集之資金，用於社會與環保事業，如房屋、教育、環保、與就業等用途之貸款，利率比正常貸款少1%。由社員、社區人士、與社的高級職員組成審議小組，專責核放、提供建議、協助取得輔助資源、以及定期向社區投資存款人報告此一資金之流向與成果。

◎婦女創業貸款
(Women's Enterprise Society Loan)：

透過與卑斯省婦女創業協會(Women's Enterprise Society of B.C.)之合作關係，提供婦女創業、或業務擴充之免費諮詢、及技術與財務協助。上限加幣100,000。若有男人合資，則婦女股權需占51%以上。

◎同儕貸款(peer Lending)：

不抵押，三人行，一人貸款二人保。只是此保非連帶保證償還之保，而是保險其人格、還款意願、與能力。若借款人發生逾期貸款，則保證人將無法再取得任何借款之保。適用無信用記錄者，金額500 - 1,000，期間3 - 24個月。

◎自助貸款(Self-reliance)：

以人格、信用記錄為放款基礎，金額最高25,000，期限最長60個月，一年可容許2個月的寬限期(即還款之自動延期)，視用新公司、小企業者。

◎環保基金 (EnviroFund) :

自威士卡(VISA)營業利潤中提撥一定百分比，由持卡人投票決定支持哪些機構，每月捐出15,000 - 20,000。如1988年所支持之項目有：1)空氣品質與交通，2)水、濕地、河流，3)有毒廢棄物與環境中之毒物。而要接受捐助的機構，必須符合以下幾個經營原則：非營利、持續經營的本地機構、社區參與、行動導向、正面與良性循環之處理方式、以及具有環境與社會責任意識。

◎獎學金與表揚(Grants and Awards) :

設立社會責任基金，並配合銷售麵包、舊書、及摸彩銷售等方式籌募資金，提供5種獎學金，例如每年30位、每位500元的獎學金給攻讀環境、社區發展、或社會正義的學生；對致力環境保護的年輕人、或教育工作者以環境服務獎(Environment Service Awards)表揚其個人，對企業行為符合倫理的私人企業、政府機構、或非營利團體等，以倫理行為獎(Ethics in Action Awards)表揚該團體。

◎社會工作伙伴

(Vancity's Community Partnership) :

設立基金，贊助各項社會工作。但要

取這種捐款的工作，基本上必須針對本地、有社區參與、教育功能、且由非營利機構執行。而評選的是否付款的3項原則為：社會正義、環保責任、與經濟自立。1997的850,000元是用在青年、水、理財能力等。

◎青年之家

(Vancity Place for Youth) :

結合社、員工、社區團體、政府、與青年之力量，設立此一青年之家，為18-24歲的青年一個可以低廉價格即可住宿、並獲得免費法律、健康諮詢、就業訓練與協助的地方。

綜觀其年報、簡介、與網頁文宣，我們還可以發現許多實例，例如為消防隊員之招募與訓練而設計的活期低利貸款、高品質又低價的住宅、員工上班共乘、及其他各項表揚之得獎事蹟等。這也讓我們想起彼得杜拉克博士在「非營利機構的經營管理」一書中，要經理人去宣揚已經做過的好事與特別成就，那些既可表現機構的設立目的與使命，也可激勵士氣與社會認同。溫市信貸在社會責任上的表現，也讓我們覺得，做生意其實不必那麼市儈，盡點社會責任，反而是好的。1997年，該社的社員股息5%，存款利息則在牌告利率外另給2%，貸款利息攤還1%。

七、結語

杜佛勒(Alvin Toffler)在「未來的震撼(Future Shock)」一書提到，如果我們把人類過去5萬年的歷史除以62年的平均壽命，則人類已在此花花世界循環了800次。在這800次之中，人類最初的650次生命是在洞穴中渡過的。但最近的2次生命循環，卻產生了汽車、電話、照相機、物品的大量生產、與現代醫學。而計算機、電腦、彩色電視、錄放影機等，更是在最近這一次生命循環裡出現。

二十幾年前，這本書曾轟動一陣。當時固然還沒有大哥大、影像會議、機器人、個人電腦、光纖通訊、電腦網路等等。但是這樣的說法，至今還是常被引為企業經營將面對充滿變化、且以變化為常態、幅度越來越大、速度越來越快的環境。而身為企業經理人的責任，便是必須能夠掌握未來、及早因應。

祇是，無論外在的經營環境變化如何，人類追求祥和社會的心是不變的。社會責任是現代企業經營的主流。任何企業，無論營利與否、無論其主事者意願如何，都要盡相當程度的社會責任。

儲蓄互助社是人類對物質進步、精神匱乏的社會的反思與救濟之道！150年前，雷發巽就在他的「信用合作」一書中寫道：「表面看來，我們這個時代似乎非常光明，文明的產物與其多樣性所帶給時人的滿足，都因科學的偉大進展與工業、商業的無限擴充，而遠超以前任何一世紀人的夢想……在這種情況下，人類的生

活與滿足程度，應該是要比以前任何時代還要大、還要普遍。不幸，事實並非如此……人類的心靈並未在擁有及使用那些隨世遷移的財務上找到平安與喜樂……

一個盡力展現慈愛的基督徒社區，必將是非常成功的。上主說：『所以憑著他們的果子，就可以認出他們來。』(馬太福音第7章20節)在我們所關心的經濟領域裡，這種果子祇有來自基督的慈愛……同時，社會狀況也唯有如此才能改善。

儲蓄互助社，以基督徒的信仰為基礎，可以在更大組織的協助下，大大地幫助這個目標的實現……對儲蓄互助社運動過度誇張宣傳是有害的，結果將弊多於利……最重要的是精神，光擷取型式並不保證成功……『我們必須承認，基督徒的道德力量乃是解決社會問題所不可或缺。』若未具有這種精神力量，也就是說，若不承認遵守上主的律法乃是最重要的事，未以基督徒的信心來教導我們的同胞，則儲蓄互助社必無法成功發展並發揮其功能……

因此，我們強調基督徒的慈愛，那是源自對上主的奉獻和基督徒職責的實踐，日常生活由它帶領，實行得越多，滿足也

