

## 【專題一】

# 淺談「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及相關配套機制推動情形

李秀玲（證期局  
科長）

## 壹、前言

傳統上，基於公司為股東出資成立，經營者受僱於股東，應向股東負責之觀念，企業均在法令的規範基礎上採「股東權益至上」之原則，以追求股東權益極大化為唯一目標。惟隨著資本市場深化，企業經營與員工、環境、所處社區及整體社會互動日趨密切，企業在追求利潤極大化過程中，雖有助於提升人類生活品質，但可能同時對社會、環境產生負面影響之行為，如勞工人權未受重視、環境遭嚴重破壞等問題，企業對社會環境可能造成之負面影響，雖可透過法律之強制手段加以規範，然法律為最低標準，宜鼓勵引導企業自發性進一步維護利害關係人權益，進而創造企業長期競爭力，並永續經營，企業宜負擔股東權益極大化以外之責任，亦即所謂「企業社會責任」（Corporate Social Responsibility）。

依據世界企業永續發展協會（World Business Council for Sustainable Development，簡稱 WBCSD，總部設在瑞士日內瓦）對企業社會責任（CSR）的定義，企業的社會責任是企業承諾持續遵守道德規範，為經濟發展做出貢獻，並且以改善員工及其家庭、當地整體社區、社會的生活品質為目標，故企業應從事合於道德及誠信的社會行為，對所有的利害關係人負責，而不只是對股東負責。

我國上市上櫃公司治理實務守則參採經濟合作暨開發組織（OECD）公司治理基本原則，明定上市上櫃公司建立公司治理制度應尊重利害關係人權益，並專章規範相關措施，引導上市上櫃公司遵循辦理。另為引導上市上櫃公司董事、監察人及

經理人行為符合道德標準，並使公司利害關係人更加瞭解公司道德標準，台灣證券交易所股份有限公司（下稱證交所）及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心（下稱櫃買中心）已訂有「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」，俾供上市上櫃公司訂定自身道德行為準則之參考。惟有鑑於公司履行社會責任蔚為全球趨勢，企業社會責任除前揭規範外，尚涵蓋發展永續環境及維護社會正義等眾多面向及事項，並衡酌國際主要國家多有訂定指引或自律規範方式，以鼓勵公司履行企業社會責任或編製社會責任報告書，金管會爰督導證交所及櫃買中心於 99 年 2 月 6 日制訂發布「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」。

## 貳、上市上櫃公司治理實務守則有關尊重利害關係人權益規範

經濟合作暨開發組織（OECD）所提出之公司治理基本原則指出公司治理架構應藉由法律或透過共同協議以確立利害關係人的權利，並鼓勵公司和利害關係人間在創造財富、工作及健全財務等方面積極合作。另董事會應遵守高度倫理標準，應考量利害關係人權益，故企業社會責任為公司治理重要環節，同時，企業社會責任亦要求公司落實推動公司治理，亦可謂公司治理為企業社會責任重要構面，公司治理為履行企業社會責任基礎，兩者關係密切。

我國上市上櫃公司治理實務守則參採前揭 OECD 公司治理基本原則，明定上市上櫃公司建立公司治理制度應尊重利害關係人權益，並規範下列相關措施，引導上市上櫃公司遵循辦理：

- 一、暢通利害關係人溝通：上市上櫃公司應與往來銀行及其他債權人、員工、消費者、供應商、社區或公司之利益相關者，保持暢通之溝通管道，並尊重、維護其應有之合法權益。
- 二、維護利害關係人權益：上市上櫃公司應尊重、維護其應有之合法權益。上市上櫃公司發生管理階層收購時，應注意嗣後公司財務結構之健全性。當利害關係人之合法權益受到侵害時，公司應秉誠信原則妥適處理，並應正面回應，並以勇於負責之態度，讓債權人有適當途徑獲得補償。
- 三、揭露充足之資訊：對於往來銀行及其他債權人，應提供充足之資訊，以便其對公司之經營及財務狀況，作出判斷及進行決策。上市上櫃公司應每年揭露利害關係人之權利及義務等事項。
- 四、建立員工溝通管道：上市上櫃公司應建立員工溝通管道，鼓勵員工與管理階層、董事或監察人直接進行溝通，適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。
- 五、關注消費者權益、社區環保及公益：上市上櫃公司在保持正常經營發展以及實現股東利益最大化之同時，應關注消費者權益、社區環保及公益等問題，並重視公司之社會責任。

### 參、上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例

世界經濟論壇對於企業社會責任之定義，係指好的道德標準及公司治理、對人及環境責任、對社會發展之廣義貢獻，誠信倫理為實踐企業社會責任重要基石，美國監理單位即以企業倫理角度強調企業社會責任，並且為推動企業倫理實踐建構相關規範，如「聯邦反海外腐敗法」與「沙賓法案」等法規，將 CSR 或企業倫理的自發行動，提昇為企業營運中必須面對之議題。

企業為落實企業倫理，宜訂定相關職務倫理道德守則，作為員工及董事等行為指引，紐約證交所明訂上市公司須訂定該守則，並應於年報或網路上揭露其守則。我國為導引上市上櫃公司董事、監察人及經理人（包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之人）之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，各公司確有訂定道德行為準則之必要，證交所及櫃買中心爰於 93 年 11 月 11 日訂定發布『上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例』，規範下列事項，俾利上市上櫃公司遵循辦理：

- 一、訂定自身相關規範：各上市上櫃公司宜參照本準則及相關規定，經董事會通過後訂定自身道德行為準則，並送各監察人及提報股東會。對於不同經理人亦得分別訂定其道德行為準則。
- 二、應記載事項：各上市上櫃公司考量其個別狀況與需要所訂定之道德行為準則，至少應包括下列內容：

#### （一）防止利益衝突：

個人利益介入或可能介入公司整體利益時即產生利害衝突，例如，當公司董事、監察人或經理人無法以客觀及有效率的方式處理公務時，或是基於其在公司擔任之職位而使得其自身、配偶、父母、子女或三親等以內之親屬獲致不當利益。公司應特別注意與前述人員所屬之關係企業資金貸與或為其提供保證、重大資產交易、進（銷）貨往來之情事。公司應該制定防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事、監察人或經理人主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。

#### （二）避免圖私利之機會：

公司應避免董事、監察人或經理人為下列事項：(1)透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便而有圖私利之機會；(2)透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便以獲取私利；(3)與公司競爭。當公司有獲利機會時，董事、監察人或經理人有責任增加公司所能獲取之正當合法利益。

#### （三）保密責任：

董事、監察人或經理人對於公司本身或其進（銷）貨客戶之資訊，除經授權或法律規定公開外，應負有保密義務。應保密的資訊包括所有可能被競爭對手利用或洩

漏之後對公司或客戶有損害之未公開資訊。

**(四) 公平交易：**

董事、監察人或經理人應公平對待公司進(銷)貨客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。

**(五) 保護並適當使用公司資產：**

董事、監察人或經理人均有責任保護公司資產，並確保其能有效合法地使用於公務上，若被偷竊、疏忽或浪費均會直接影響到公司之獲利能力。

**(六) 遵循法令規章：**

公司應加強證券交易法及其他法令規章之遵循。

**(七) 鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為：**

公司內部應加強宣導道德觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反法令規章或道德行為準則之行為時，向監察人、經理人、內部稽核主管或其他適當人員呈報。為了鼓勵員工呈報違法情事，公司宜訂定相關之流程或機制，並讓員工知悉公司將盡全力保護呈報者的安全，使其免於遭受報復。

**(八) 懲戒措施：**

董事、監察人或經理人有違反道德行為準則之情形時，公司應依據其於道德行為準則訂定之懲戒措施處理之，且即時於公開資訊觀測站揭露違反道德行為準則人員之職稱、姓名、違反日期、違反事由、違反準則及處理情形等資訊。公司並宜制定相關申訴制度，提供違反道德行為準則者救濟之途徑。

**(九) 豁免董事、監察人或經理人遵循之程序：**

公司所訂定之道德行為準則中須規定，豁免董事、監察人或經理人遵循公司之道德行為準則，必須經由董事會決議通過，且即時於公開資訊觀測站揭露允許豁免人員之職稱、姓名、董事會通過豁免之日期、豁免適用之期間、豁免適用之原因及豁免適用之準則等資訊，俾利股東評估董事會所為之決議是否適當，以抑制任意或可疑的豁免遵循準則之情形發生，並確保任何豁免遵循準則之情形均有適當的控管機制，以保護公司。

三、資訊揭露：上市上櫃公司所訂定之道德行為準則應於年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露。

## **肆、上市上櫃公司企業社會責任實務守則**

### **一、訂定原則**

### （一）與國際接軌

目前不僅歐美國家已採取推動企業社會責任相關措施，亞洲國家如新加坡、香港、韓國、中國大陸、日本等國亦重視企業社會責任推廣與發展，政策措施包括強化資訊揭露、發布企業社會責任實務守則、政府主導成立社會責任基金等，其中發布企業社會責任實務守則包括深圳證券交易所在 2006 年 9 月推出「上市公司社會責任指引」；2005 年 3 月 15 日香港消費者委員會訂定「良好企業社會責任指引」，2006 年 10 月公布「良好企業社會責任指引－實施細則」；上海證券交易所於 2008 年 5 月 14 日，發佈「關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈《上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引》的通知」等。

為了因應企業履行企業社會責任之需求，近年來國際有關企業社會責任規範、標準及道德行為準則(codes of conduct)之發展也日漸蓬勃，目前全球有眾多與企業社會責任有關的規範或倡議。其中，獲得多數人認同並引為圭臬之標準或規範者約有聯合國全球盟約、OECD 多國企業指導綱領、全球永續報告第三代綱領及世界企業永續發展委員會規範等。參採前揭國際標準及規範，並考量我國國情後訂定本守則相關規範，與國際接軌。

### （二）完整面向與實踐彈性

守則明確敘明企業社會責任涵蓋面向、事項及推動原則，引導上市上櫃公司實踐企業社會責任，公司得視行業特性、公司規模、組織架構及業務性質等採取不同方式實踐企業社會責任，賦予公司實踐之彈性，公司可活用既有強項或優勢，運用本業核心職能履行企業社會責任，降低企業社會責任成本，發揮更大效益；抑或針對自己受質疑或爭議事項擬訂相對應企業社會責任方案，將自身弱勢轉化責任承擔，進一步提升競爭力。故實踐企業社會責任亦能差異化，公司可有實踐彈性。

### （三）易於上市上櫃公司履行

考量企業社會責任之概念在國內上市上櫃公司尚未生根，推動企業社會責任宜採循序漸進方式，初期為協助上市上櫃公司實踐企業社會責任，以易於上市上櫃公司履行為主。未來將視實務守則推動情形，再研議發布有關參考範例，提供上市上櫃公司推動實務之參考。

## 二、架構

參考下表所列國際規範有關企業社會責任涵蓋議題，多由公司治理、環境、社會等三大構面建構推動企業社會責任之方向，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，另鑑於企業社會責任資訊揭露，已成為工業化國家推動企業社會責任實務上，重要的一項工作領域，故企業社會責任之實踐，宜從環境、社會與公司治理等面向推動，且加強相關資訊揭露，為確立相關原則，爰規範上市上櫃公司對於企

業社會責任之實踐，宜依下列原則為之，並各分章規範相關內容，另有總則及附則，共計六章，31 條條文：

- (一) 落實推動公司治理。
- (二) 發展永續環境。
- (三) 維護社會公益。
- (四) 加強企業社會責任資訊揭露。

表一 有關企業社會責任涵蓋議題

	聯合國「全球盟約」(The UN Global Compact)	OECD 多國企業指導綱領	世界企業永續發展委員會(WBCSD)	全球永續性報告第三代綱領(GRI G3)
議題	1. 人權 2. 勞工 3. 環境 4. 反貪污	1. 觀念與原則 2. 一般政策 3. 揭露 4. 就業及勞資關係 5. 環境 6. 打擊賄賂 7. 消費者權益 8. 科技 9. 競爭 10. 稅捐	1. 人權 2. 員工權益 3. 環境保護 4. 社區參與 5. 供應商關係 6. 監督(透明化與揭露) 7. 利害關係人的權利	1. 經濟面(直接的經濟衝擊: 顧客、供應商、員工、資金贊助者、大眾行業) 2. 環境面(環境的衝擊: 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) 3. 社會面: (1) 勞工實務 (2) 人權 (3) 社會

### 三、規範重點

以下謹分章簡介規範相關內容：

#### (一) 總則

##### 1. 訂定自身相關規範：

- (1) 企業社會責任守則：為實踐企業社會責任，上市上櫃公司宜參照本守則訂定公司本身之企業社會責任守則，以管理其環境社會風險與影響。
- (2) 企業社會責任政策、制度或有關管理系統：企業社會責任政策之制定為上市上櫃公司落實企業社會責任之首要具體作為，爰規範上市上櫃公司宜考量國內外企業社會責任之發展趨勢、公司本身及其集團企業整體營運活動，訂定

企業社會責任政策、制度或有關管理系統，經董事會通過。

#### 2. 連結公司及其集團企業之整體營運活動：

企業社會責任之實踐與資訊揭露，應不限於母公司，而應為整體性之集團營運活動，爰規範本守則以上市上櫃公司為適用對象，其範圍包括公司及其集團企業之整體營運活動。鼓勵上市上櫃公司於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。

#### 3. 尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益：

為強調企業履行企業社會責任應重視永續經營及尊重倫理，爰規範上市上櫃公司履行企業社會責任，應本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理與營運。

#### 4. 遵循相關規定：

上市上櫃公司應遵守法令及章程之規定，暨其與證券交易所或櫃檯買賣中心所簽訂之契約及相關規範。

### （二）落實推動公司治理

#### 1. 發揮董事會職能：

企業社會責任之推動，宜採由上而下（top-down）之方式推動，而董事會為公司內最高治理與決策機構，肩負指導公司營運方向與履行企業社會責任之責，爰揭櫫董事會履行企業社會責任之下列相關職責：

- (1) 上市上櫃公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，以督促企業實踐社會責任，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保企業社會責任政策之落實。
- (2) 上市上櫃公司之董事會宜由下列各方面履行企業社會責任：
  - ① 將企業社會責任納入公司之營運活動與發展方向。
  - ② 提出企業社會責任使命（或願景、價值），制定企業社會責任政策聲明。
  - ③ 確保企業社會責任相關資訊揭露。

#### 2. 設置推動企業社會責任之專（兼）職單位：

推動實踐企業社會責任，涉及廣泛議題及多項專業知識，為健全企業社會責任之管理，爰規範上市上櫃公司宜設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，並定期向董事會報告。前揭推動企業社會責任之專（兼）職單位，宜由上市上櫃公司得視行業特性、公司規模、組織架構及業務性質，依實際狀況需要予以設置。

#### 3. 進行利害關係人權益溝通及其參與

企業社會責任之治理涉及利害關係人之溝通，並應將其合理期望及關注作為後

續決策之參考依據，爰訂定上市上櫃公司應本於尊重利害關係人權益，辨識公司之利害關係人並透過適當溝通方式及利害關係人之參與，瞭解其合理期望及需求，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題。

前揭與利害關係人之溝通及參與，實務上建議依下列方式進行：

- (1) 辨識公司之利害關係人：公司之利害關係人，指任何可能受到上市上櫃公司經營決策與活動影響，暨足以影響公司經營決策與活動之利益群體，包括員工、供應商、承包商、消費者、商業夥伴、競爭者、投資人、政府、非營利組織、地方社區，以及以自然環境生態之保護為目的之公民社會團體。公司可參酌據以辨識公司之利害關係人。
- (2) 透過適當溝通方式進行溝通：上市上櫃公司得依其狀況，選擇書面、網路、電話訪問、對談、公開論壇等方式與利害關係人進行溝通。溝通宜具備包容性（注意所有利害關係人群體之觀點與需求）、實質性（瞭解企業社會責任之重大議題）及回應性（以確切、明白之內容，一致回應重要之企業社會責任議題），以落實對利害關係人權益之尊重。
- (3) 利害關係人之參與：上市上櫃公司宜與其利害關係人就其參與之活動程序、結果評估等，達成相互瞭解與共識，並瞭解其利害關係人合理之期待及需求，以促進公司對重大企業社會責任議題與解決方案之認知。

#### 4. 建置有效之公司治理架構及相關道德標準

為強化企業社會責任治理，並兼顧各種利害關係人之權益，公司宜遵循相關行為守則，爰訂定上市上櫃公司宜遵循上市上櫃公司治理實務守則及上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例，建置有效之公司治理架構及相關道德標準及事項，以健全公司治理。

#### 5. 營造公平競爭環境

為確保上市上櫃公司公平競爭，以促進利害關係人之長期利益實踐，經參酌OECD 多國企業指導綱領等相關原則，爰規定上市上櫃公司從事營運活動應遵循相關法規，並落實下列事項，以營造公平競爭環境：

- (1) 避免從事違反不公平競爭之行為。
- (2) 確實履行納稅義務。
- (3) 反賄賂貪瀆，並建立適當管理制度。
- (4) 企業捐獻符合內部作業程序。

#### 6. 舉辦教育宣導：

為落實企業倫理制度，公司應建置相關機制，並定期舉辦教育訓練，爰訂定上市上櫃公司宜定期舉辦董事、監察人與員工之企業倫理教育訓練及宣導前揭營造公平競爭環境相關事項。

#### 7. 結合績效考核：

公司宜將企業倫理及前揭營造公平競爭環境相關事項與員工績效考核系統結合



，設立明確有效之獎勵及懲戒制度。

### (三) 發展永續環境

#### 1. 遵循環境相關法規及國際準則規範

上市上櫃公司應遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境，且於執行業務活動時，應致力於環境永續之目標。

#### 2. 致力資源永續利用

永續發展係指除滿足當代需求，同時不損及後代滿足需求，尤其在非再生能資源，更須以利用效率提昇與降低環境負荷為考量，為提醒上市上櫃公司致力於發展永續環境，確保地球資源的永續提供，爰訂定上市上櫃公司宜致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。

#### 3. 建立合適環境管理制度

為確保環境永續目標之達成，參酌 OECD 多國企業指導綱領、全球盟約與 ISO14000 環境管理系列內容，宜規範上市上櫃公司宜依其產業特性建立合適之環境管理制度。公司之環境管理制度應包括下列項目：

- (1) 收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。
- (2) 建立可衡量之目標，並定期檢討該等目標之持續性及相關性。
- (3) 定期檢討環境永續宗旨或目標之進展。

#### 4. 設立環境管理單位

參酌環境基本法第 13 條規定，事業應依環境保護相關法規設置環境保護專責單位或人員，爰規定上市上櫃公司宜設立環境管理專責單位或人員，以維護環境管理相關系統。

#### 5. 強化環境教育訓練

上市上櫃公司宜定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程，上市上櫃公司應提供員工在環境保護方面的教育訓練，應包括如何處理有害材料、避免環境意外事件，及其他一般環境管理領域事項，例如環境影響評估程序、公共關係及環境保護技術。

#### 6. 降低營運對自然環境之衝擊

為實現永續經營之條件，並轉化為工作目標，藉以達成生態與經濟之雙重效益，爰訂定上市上櫃公司宜考慮對生態效益之影響，促進並教育消費者永續消費之概念，並依下列原則從事研發、生產及服務等營運活動，以降低公司營運對自然環境之衝擊：

- (1) 減少產品與服務之資源及能源消耗。
- (2) 減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。
- (3) 增進原料或產品之可回收性與再利用。
- (4) 使可再生資源達到最大限度之永續使用。
- (5) 延長產品之耐久性。

(6) 增加產品與服務之效能。

#### 7. 提升水資源之使用效率

臺灣位居全球第 18 位缺水國，水資源管理為企業重要之環境議題，為提升水資源之使用效率，爰規範上市上櫃公司應妥善與永續利用水資源，並訂定相關管理措施。

#### 8. 防治水、空氣與土地污染

上市上櫃公司於營運上應避免污染水、空氣與土地；如無可避免，於考量成本效益及技術、財務可行下，應盡最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。

#### 9. 強化氣候風險管理及節能減碳

上市上櫃公司宜注意氣候變遷對營運活動之影響，並依營運狀況與溫室氣體盤查結果，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略，及將碳權取得納入公司之減碳策略規畫中，且據以推動，以降低公司營運對自然環境之衝擊。

### (四) 維護社會公益

#### 1. 保障員工之合法權益

(1) 尊重基本勞動人權：尊重勞動基本權利已為企業履行社會責任之必要項目，爰規範上市上櫃公司應辦理下列事項：

- ① 上市上櫃公司應遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，不得有危害勞工基本權利之情事。
- ② 上市上櫃公司之人力資源政策應尊重基本勞動人權保障原則，建立適當之管理方法與程序。

(2) 改善員工工作環境

企業應致力於改善工作環境，免於員工暴露於危急生命安全之風險，且公司對於所有員工應進行相關安全衛生之教育訓練，爰規範上市上櫃公司宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。另上市上櫃公司宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。

(3) 建立員工職能培育計畫

員工之職能培育為重要人力資源管理項目，企業從員工職能培育著手，提升員工生產力，亦為提升企業本身競爭力之雙贏作法，爰訂定上市上櫃公司宜為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。

(4) 建立員工溝通管道

員工為重要利害關係人，建立員工溝通管道係為利害關係人參與之重要形式，爰訂定上市上櫃公司應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。

#### (5) 提供員工資訊

告知義務為公司尊重員工勞動基本權之作為，爰訂定上市上櫃公司應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律其所享有之權利。

### 2. 尊重消費者權益

#### (1) 制定消費者權益政策

上市上櫃公司宜秉持對產品負責與行銷倫理，制定並公開其消費者權益政策，並落實消費者權益政策之執行。

#### (2) 確保產品與服務品質

上市上櫃公司應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。

#### (3) 正確行銷廣告

上市上櫃公司進行產品或服務之行銷與廣告，應遵循政府法規與相關國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。

#### (4) 妥善處理消費者申訴

上市上櫃公司宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴。

#### (5) 尊重消費者隱私權

上市上櫃公司宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守相關法規確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。

### 3. 強化供應鏈管理

基於全球分工模式，為強化供應鏈管理，落實企業社會責任實務，爰訂定上市上櫃公司宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與其供應商合作，共同致力提升企業社會責任。

### 4. 實踐社區參與

為促進社區發展，企業社會責任實務可與公司業務結合，透過下列方式實踐社區參與：

(1) 上市上櫃公司宜評估與管理公司經營對社區之影響，聘用適當人力，以提升社區認同。

(2) 上市上櫃公司得藉由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他免費專業服務，參與關於社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社區發展。

## (五) 加強企業社會責任資訊揭露

### 1. 揭露企業社會責任資訊

為強化公司履行企業社會責任相關資訊之揭露，爰訂定上市上櫃公司應依相關

法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。

上市上櫃公司揭露企業社會責任之相關資訊如下：

- (1) 經董事會決議通過之企業社會責任之治理機制、策略、政策及管理方針。
- (2) 落實推動公司治理、發展永續環境及維護社會公益等因素對公司營運與財務狀況所產生之風險與影響。
- (3) 公司為企業社會責任所擬定之履行目標及措施。
- (4) 企業社會責任之實施績效。
- (5) 其他企業社會責任相關資訊。

## 2. 編製企業社會責任報告書

企業社會責任報告書之製作已為國際趨勢，為鼓勵公司編製，爰規範上市上櫃公司宜編製企業社會責任報告書，揭露推動企業社會責任情形，其內容宜包括如下：

- (1) 實施企業社會責任之制度架構、政策與行動方案。
- (2) 主要利害關係人及其關注之議題。
- (3) 公司於落實推動公司治理、發展永續環境及維護社會公益之執行績效與檢討。
- (4) 未來之改進方向與目標。

### (六) 附則

推動企業社會責任與發布企業社會責任報告書為國際趨勢，而公司對其本身營運之影響程度，亦應隨時注意，爰訂定上市上櫃公司應隨時注意國內與國際企業社會責任制度之發展及企業環境之變遷，據以檢討改進公司所建置之企業社會責任制度，以提升履行企業社會責任成效。

## 伍、未來推動方向

為協助企業永續發展及提升競爭力，促進我國資本市場健全發展，金管會未來將順應世界潮流，配合我國國情，本著循序漸進、給予企業選擇彈性及採鼓勵措施等方向，持續積極推動上市上櫃公司履行企業社會責任等下列相關措施：

### 一、持續辦理企業倫理及企業社會責任之教育宣導：

- (一) 為強化公司治理及提升企業誠信，已督導證交所、櫃買中心、證基會等單位加強宣導公司治理之觀念，以落實企業經營者責任，並舉辦推動企業倫理宣導座談會或研討會，透過政策宣導及教育訓練課程，讓觀念普及，98 年度計舉辦 356 場次之宣導研討會或座談會。配合「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」之訂定發布，未來將持續加強教育宣導。

- (二) 請上市上櫃公司定期對其董事、監察人、經理人及受雇人辦理企業倫理及企業社會責任等相關法令教育宣導及對新任前揭人員適時提供教育宣導，並鼓勵其持續進修專業知識。

## 二、持續強化資訊透明化程度：

本會業於 97 年 12 月 25 日修正「公開發行公司年報應行記載事項準則」及「公司募集發行有價證券公開說明書應行記載事項準則」，規範公司應揭露企業履行社會責任之情形（包括：公司對環保、社區參與、社會貢獻、社會服務、社會公益、消費者權益、人權、安全衛生與其他社會責任活動所採行之制度與措施及履行情形）。未來可研議參照現行規定「公司治理運作情形及其與上市上櫃公司治理實務守則差異情形與原因」須於年報及公開說明書附表揭露，修正年報及公開說明書規定，將「履行企業社會責任情形及其與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形與原因」於其附表揭露。

## 三、研訂「上市上櫃公司防貪指引」等參考範例：

現行「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」以易於上市上櫃公司履行為主，未來將視實務守則推動情形，再研議發布有關參考範例，提供上市上櫃公司推動實務之參考。例如「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」第 10 條規定，上市上櫃公司從事營運活動應遵循相關法規，並落實「反賄賂貪瀆，並建立適當管理制度」，故上市上櫃公司應訂定反貪瀆賄賂等管理制度，為引導上市上櫃公司強化企業社會責任，未來將督導證交所及櫃買中心參酌世界各國對上市上櫃公司防貪之相關規定，研訂「上市上櫃公司防貪指引」等參考範例，引導上市上櫃公司落實反貪腐賄賂。

## 四、加強市場監督機制：

- (一) 持續辦理資訊揭露評鑑：為使企業重視企業社會責任及企業倫理，財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會(下稱證基會)舉辦之資訊揭露評鑑已將年報是否揭露企業社會責任內容列為評鑑項目，並將年報是否揭露員工行為或倫理守則、工作環境與員工人身安全之保護措施及公司網站是否揭露企業社會責任報告書納入加分獎勵項目。未來將持續督導證基會辦理資訊揭露評鑑，並加強資訊揭露評鑑系統自願性揭露項目，以鼓勵企業加強自願性揭露，以提升上市上櫃公司資訊透明度，並達到強化企業誠信之目標。
- (二) 增進公司參與公司治理評量之誘因：中華公司治理協會公司治理評鑑系統已將公司是否訂有職業道德規範（如從業道德規範、行為倫理準則等）、公司是否有實質回饋社會之作為等納入評鑑項目，未來將以循序漸進方式，增進公司參與公司治理評量之誘因。

(三) 鼓勵法人機構、政府基金、投資人保護中心關心企業履行企業社會狀況，強化外部自律監督機制。

## 陸、結語

企業社會責任之重視及落實，有助於創造企業形象及品牌價值，吸引優秀人才，提升企業經營績效及公司治理，使企業永續發展，亦符合股東長期利益，另注重企業社會責任之企業，吸引長期投資者長期投資外，消費者購買商品及企業採購原料均將公司落實企業社會責任程度納入考量，符合 CSR 精神的企業，亦具備長期競爭優勢。「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」等相關規範之發布施行及相關配套機制陸續推動，預期將逐步引導上市上櫃公司重視並落實企業社會責任。

惟企業社會責任能否有效落實，最重要仍是董事及經營階層是否支持企業履行社會責任，故政府除鼓勵引導外，加強教育宣導尤為必要，透過政策宣導及教育訓練課程，讓觀念普及，並使社會責任內化為企業精神，在企業內生根。金管會未來亦將以宏觀態度及審慎、務實作法，參酌國際潮流及規範，持續檢討相關規定及配套措施，並配合我國國情，循序推動強化企業履行社會責任等各項措施，以建立企業長期競爭優勢，使企業永續發展，成為優質社會公民，並吸引國內外機構法人長期資金，促進我國資本市場健全發展。