

**專題報導**

提高企業 永續報告書之信賴度

► 專案一部 張育誠



金融海嘯的衝擊與全球暖化的危機已嚴重影響到我們的經濟與環境，此時也是我們檢驗企業經營能否符合永續發展之最佳時機。從永續發展的觀點檢視企業社會責任的範疇，普遍認為企業應思考從既有的資源基礎上，將社會與環境關切的議題整合至企業營運的模式，並納入企業與其利害相關者之互動關係。企業應讓創造企業獲利的方向與追求永續發展的理念相互結合，讓「公司治理」、「社會關懷」、「環境保護」、「勞工權益」、「人權保障」及「產品責任」等關鍵資訊接受透明化的監督。國際間知名的企業承擔社會責任的焦點，也從單純注意經營獲利的觀點，轉而重視與環境保護、社會關懷及公司治理等三個面向取得均衡。同時這些企業也關切是否已揭露足夠的社會責任績效資訊讓所有的利害相關者瞭解。企業揭露社會責任績效的資訊管道有很多，其中最具體的方法就是發行企業永續報告書（Corporate Sustainability Report, CSR），讓所有利害相關者都能有效地瞭解企業實現社會責任之具體作為與管理績效。

一、國際間發行企業永續報告書的現況

英國CorporateRegister網站調查企業編製企業社會責任報告書的成長率，自1992年起就持續不斷地攀升，報告書的型式與名稱也呈現多元化的發展，包括：企業責任報告書、永續報告書、環境報告書、社區關懷報告書等...。該網站調查2008年全球出版的數量預估已超過3,100本，以歐洲企業發行的比例最高，其次為中南美洲及亞洲。亞洲國家以日本企業發行的數量最多，約佔三分之二，其他亞洲國家的企業因受當地主管機關積極推廣的影響，開始有許多企業正著手準備出版，預期亞洲區發行永續報告書的比例，很快將會有所改變。

CorporateRegister網站辦理企業責任報告書獎（CR Reporting Award 2008）之線上投票選拔活動，已有5,833名註冊的讀者參與投票，123本企業發行的報告書獲得入圍，最後經評選出「最佳報告書獎」之前三名，分別為Vodafone、Coca-Cola及Dell；其次，該網站也票選「首次發行報告書最佳

表現獎」之前三名，分別為Virgin Media、Deloitte LLP及SolarWorld AG。另外，該網站還有一項特殊的評選獎項，就是最佳碳資訊揭露獎，獲選者為Royal Dutch Shell，反映評選單位已重視企業永續報告書是否已揭露組織因應全球暖化議題之相關資訊。

國內在2008年底也由財團法人台灣永續能源研究基金會舉辦第一屆台灣企業永續報告書獎，獲得優勝的企業是中鼎工程、中華電信及聯華電子等三家企業，大同企業、友達光電及群創光電等三家公司則列入佳作選項。藉由辦理獎項選拔活動的過程，讓更多企業有機會分享追求社會責任與永續經營之具體作法，相信可以鼓勵國內企業更加重視揭露企業永續資訊之重要性。

二、確保企業永續報告書信賴度之標準規範

國際企業已開始發行企業永續報告書以揭露組織非財務績效的報告，並廣受國際投資法人、國際組織及民間團體之重視。企業在發行永續報告書的過程，應設法聆聽所有利害相關者的聲音以及回應他們對於企業的期待。CorporateRegister網站指出：企業永續報告書已經成為社會評量企業營運發展之基本預期與要求，但是多數企業發行永續報告書之方式，仍大多數屬自我宣告的性質，缺乏獨立的報告書查證過程，結果造成實質公信力不足，導致部分利害相關者對報告書內容產生質疑。雖然2008年全球發行的永續報告書已超過900家公司取得獨立第三者的查證聲明，不過這些查證聲明仍須面臨兩大問題：缺乏共通的報告方式與一致的查證準則。結果造成查證機構出具的查證聲明，仍舊讓閱讀者對其可信度存疑。因此，CorporateRegister網站檢視100份已發行的查證聲明後表示：有意義的查證聲明應具備

五項要素：

- 1.提及引用的標準化方法與保證等級(如：AA1000、ISAE 3000或GRI)
- 2.明確的聲明內容(包括：報告書之範疇、保證範圍、獨立性及責任範圍)
- 3.查證過程採用之方法學
- 4.查證單位出具之建議與意見
- 5.查證作業之結論

不論企業展現企業永續績效的動機為何？但是要以系統整合的方式全面展現企業的永續績效，仍是個不容易解決的問題。其最主要的障礙係來自於缺乏具備共識的管理系統、整合過程及標準用語。目前引導企業展現永續績效的標準確實是存在的，例如：全球報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)發行的指引(GRI Guideline)、英國標準協會(BSI)發行的標準指引(BS 8900 Guidance)、經濟優先權委員會認證署(Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA)推廣的SA8000社會責任標準系統、聯合國發行的全球盟約(UN Global Compact)及OECD組織公佈的跨國企業指導綱領(OECD Guidelines for Multinational Enterprises)。

但是，要如何確保企業揭露的內容之品質與可信度，則得利用AccountAbility 1000查證標準(AA 1000 Assurance Standard, AA 1000AS)。該標準是一種獨立查證流程之作業要求，具有協助組織如何辨識與回應其永續性資訊之性質，也兼具有指導組織如何揭露社會責任績效資訊之方法。AA 1000AS作為改進企業永續報告書之獨立性查證作業指引，可提高企業揭露永續性資訊的嚴謹度，也能作為一個統合性的查證標準，為企業永續性議題之各項構面，如：企業經營、公司治理、產品責任、環境保護、勞工保障及社會關懷等，提供系統整合的架構，並可將其



納入查證作業之範疇。

AA 1000查證標準以包容性(Inclusivity)原則為基礎，加上實質性(Materiality)與回應性(Responsiveness)兩項原則，用以評估一個組織所揭露的資訊是否能對其利害相關者負責，將利害相關者的意見放進報告書查證作業核心，並關切利害相關者的聲音是否已被組織發現、了解及回應。2008年修訂發行的AA 1000AS更包含三份文件，清楚地區別出報告組織與查證機構之角色與責任。對於查證單位接案、執行及報告之查證流程，擬定各項查證作業之最基本要求，也對查證聲明的內容提供基本規範，惟未強制規定查證聲明所須採用的語言。

- 1.當責性原則標準(Accountability Principles Standard, AA 1000 APS)：界定報告書查證原則和查證基準，用以釐清報告組織和查證機構之權責。
- 2.查證標準(AA 1000 Assurance Standard, AA 1000 AS)：明確作為查證機構對組織提供查證時引用的標準，制定查證過程中每一要素之最低要求，以提高查證程序的結構化與文件化。
- 3.查證標準使用指引(Guidance for the use of AA1000 AS)：源於諮詢運作期間處理利害相關者的意見，從超越最低要求的角度處理對查證過程對資訊的需求。本文件尚在改版階段，預期將會把當責性原則標準所要求的範例與查證實務納入，提供AA 1000 AS使用者應用。

組織藉由查證標準提供的獨立性查證之保證，可滿足客戶與利害相關者對於報告書內容與績效之可信度與有效性之要求，也能提升企業永續報告書真實性。AccountAbility機構正準備與CorporateRegister網站合作，將使用AA 1000AS進行查證而核發之查證聲明進行內

容查核，並把查核結果登錄在網路上供大眾查閱，以確保報告書查證品質。AA 1000 AS可以提供二種不同的查證類型與保證等級，報告方可依其需求選擇不同的查證類型與保證等級。查證類型如下：

- 1.當責性原則查證：查證方應評估報告方是否已符合當責性原則(包容性、實質性及回應性三大原則)，並檢視其符合程度。
- 2.當責性原則和績效資訊查證：查證方除了對當責性原則進行評估外，還須對特定企業社會責任績效資訊之可信賴度進行評估。

三、結 語

惟有健全企業永續報告書之查證體系，才能確保報告書之查證品質，並協助企業提供完整、透明、可查證、易了解、有意義及標準化之公開資訊，藉以展現企業在落實永續發展方面的實施狀況與績效，並作為企業與利害相關者溝通永續發展議題之最佳工具。企業發行永續報告書的過程可以作為企業展現永續績效的一種方式，但是企業卻很容易將永續報告書當作發展公共關係的一種工具，使得報告書的內容發生「見樹不見林」的遺憾，也易有「報喜不報憂」的迷思。另外企業也很容易陷入追求最高等級的泥淖裏，僅以資訊揭露數量的多寡論斷報告書的優劣，忽略報告書揭露的內容並未符合實質性與回應性之兩項重要原則。

企業如果要掌握資訊揭露內容之正確性與完整性，需要具備有效的資訊管理系統才能達成，讓企業本身獲得正確的資訊進行持續改善。若再透過適當的查證標準予以輔助，才能夠確保資訊揭露內



容之透明度與可信度不會受到質疑，避免影響利害相關者對於企業揭露資訊內容之信心水準。

因此，謹提供下列幾個方向做為企業未來編寫永續報告書的具體建議：

1. 設立專責推行組織。企業設立專責推行組織可以整合各項資源投入過程，並建立企業與內外部利害相關者的溝通管道，以擴大各部門與利害相關者參與的範疇。
2. 建立績效管理資訊系統。企業透過組織與內外部利害相關者的溝通過程，確認企業社會責任績效資訊之揭露重點，據以建立適當的績效管理指標。如果經由資訊管理系統之輔助，定期蒐集各項績效數據，建立可以追溯的數據來源，以提高報告書資訊揭露之透明度。
3. 實施報告書查證制度。引導企業發展社會責任的標準(如：GRI Guideline、BS 8900 Guidance、SA8000、UN Global Compact 或OECD Guidelines for Multinational Enterprises等...)僅是提供作為報告書查

證的依據，並非代表報告書本身的優劣。組織也不應有最高標準等級之迷思，應從當責性原則之觀點，設定企業揭露永續資訊之範疇與深度，並利用AA 1000查證標準提供的基礎準則，建立報告書查證的規範，以確保報告書資訊揭露的內容符合利害相關者的需求。GO

參考文獻

1. UNCTAD (2006), "Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure".
2. Rebecca Bowens (2008), "Getting the Most Out of Assurance", Assure View: The CSR Assurance Statement Report.
3. CorporateRegister.com (2009), "The CR Reporting Awards – Global Winners & Reporting Trends".
4. 傳知行社會經濟研究所 (2007), 「供應鏈責任矩陣：零售業供應鏈責任管理現況調查」。
5. 中鼎工程 (2008), 「A > B+ 這可不一定！淺談企業社會責任報告書驗證制度」, 中鼎月刊, 第349期。
6. 曾昭明 (2009), 「AccountAbility 發佈第二版 (2008年版) AA1000保證標準」, <http://www.csrtaiwan.org/>
7. 莫冬立 (2007), 「企業永續報告的製作與管理」, 證券標榜, 第80期。
8. 黃雪娟 (2009), 「永續性不信?提升企業永續報告書信賴度之標準」, BSI Taiwan電子報, 第59期。
9. Vodafone (2009), "Vodafone Group Plc Corporate Responsibility Report 2008".

賀本會李婉諦副理榮獲98年度 績優中小企業輔導及服務人員獎



圖為經濟部梁次長頒獎表揚

本會李婉諦副理從事產業輔導多年，以紮實的技術能力，高度服務熱誠及卓越的輔導成效擊敗眾多對手脫穎而出，榮獲本年度「技術輔導組績優輔導服務人員獎」，實至名歸，本會同仁與有榮焉！！