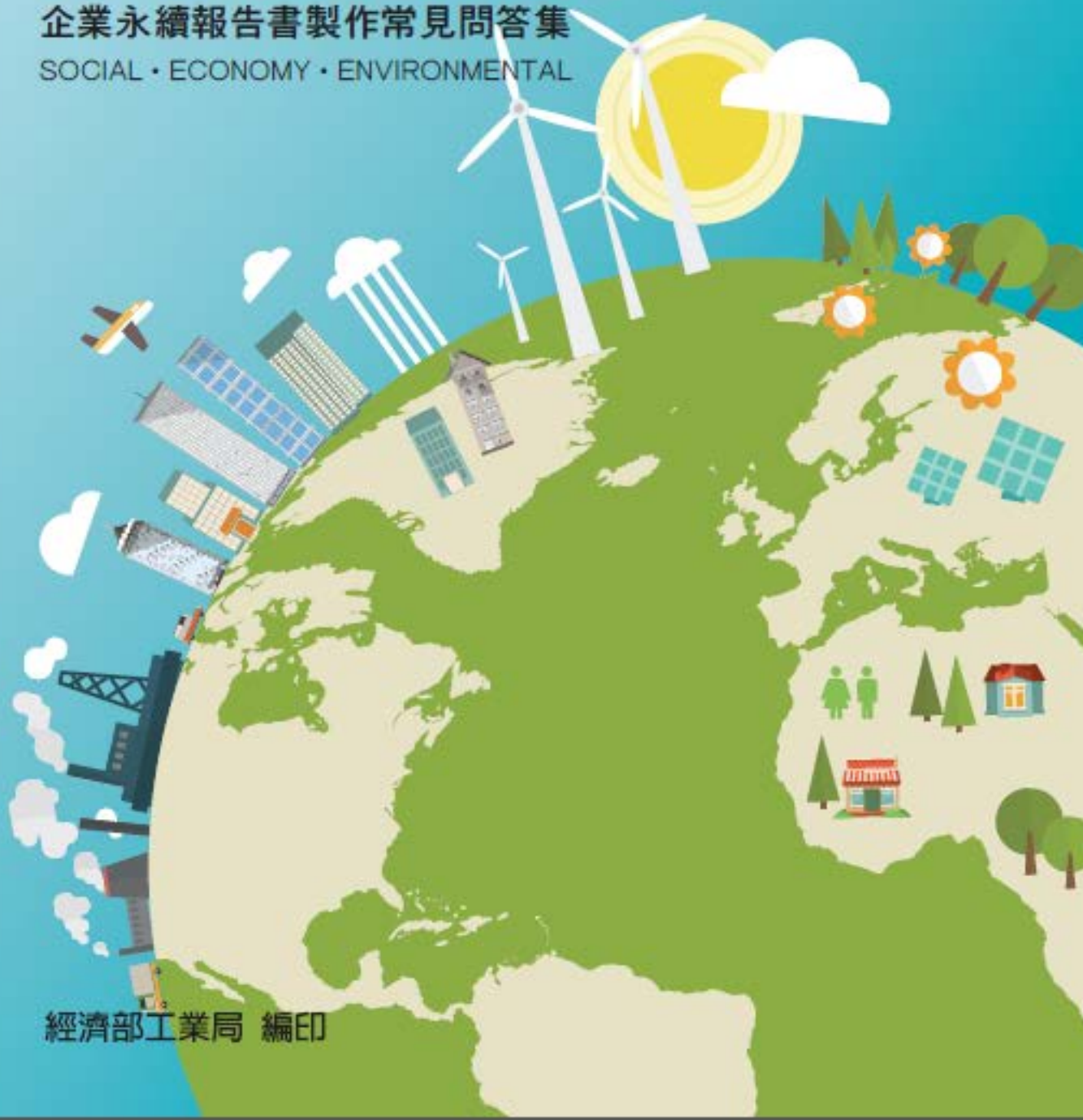


ESG



企業永續報告書製作常見問答集

SOCIAL • ECONOMY • ENVIRONMENTAL



目 錄

主題一：CSR 報告常見問與答

CSR 概念與永續報告書

Q1：什麼是 CSR？什麼是 CSR 報告書？

Q2：各界如何看待發行 CSR 報告書的企業？

政府對企業發行 CSR 報告書的規範與資源

Q3：企業是否必須需發行 CSR 報告書？

Q4：年報/財報可否替代發行 CSR 報告書？

Q5：工業局是否提供建立 CSR 報告書推動資源？

主題二：GRI G4 應用常見問與答

G4 指引與架構、引用選項

Q6：什麼是 GRI G4 指引？

Q7：如何應用 GRI G4 指引？

利害關係人鑑別與溝通

Q8：利害關係人的鑑別怎麼做？

Q9：如何與利害關係人溝通並得知其想法？

重大考量面及其設定

Q10：什麼是重大考量面？

Q11：重大考量面的邊界如何設定？

管理方針 DMA 撰寫要點

Q12：管理方針是什麼？怎麼準備？

主題三：其他常見問與答

AA1000 系列標準

Q13：什麼是 AA1000？

ISAE 3000 標準

Q14：什麼是 ISAE 3000 標準？

其他

Q15：什麼是 ISO 26000？

相關網站與諮詢管道

主題一：CSR 報告常見問與答

CSR 概念與永續報告書

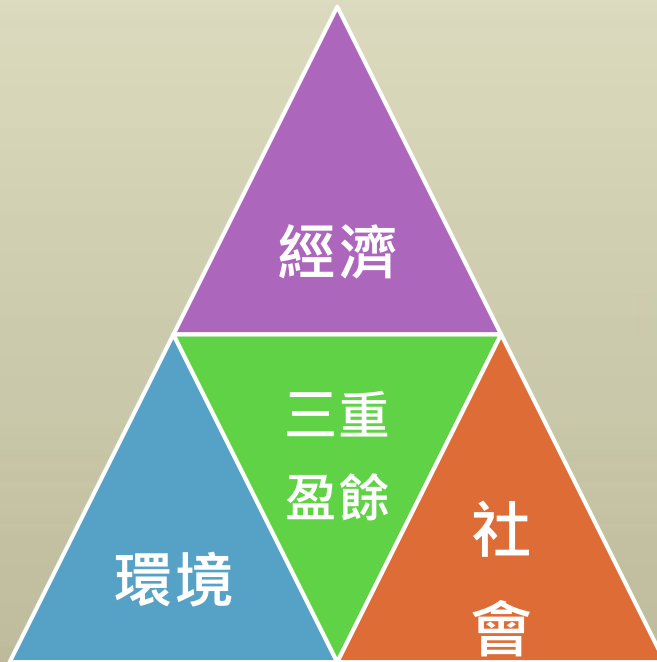
Q1

什麼是 CSR？什麼是 CSR 報告書？

CSR 是企業社會責任 Corporate Social Responsibility 的縮寫，而企業社會責任報告書 (Corporate Social Responsibility Report) 或是企業永續報告書 (Corporate Sustainability Report)，也都可簡稱為 CSR 報告書。

根據世界企業永續發展協會 (WBCSD) 的定義，企業社會責任是指企業遵守道德規範，為經濟發展做出基本貢獻，並且改善員工家庭、當地社區與社會的生活品質。其基本精神在於企業追求利潤的同時，也要對員工、顧客、政府、供應鏈成員、社區等利害關係人，以及自然環境與後代子孫負責，實現企業在經濟、環境與社會共同永續發展的目標。

企業為符合社會大眾對其應承擔更多社會責任的期待，展現善盡經濟、社會、環境各層面責任之承諾、績效及成果，同時利用透過發行報告書的方式與大眾溝通，即為 CSR 報告書。



企業追求永續經營之三重盈餘

各界如何看待發行 CSR 報告書的企業？

這個問題應該回歸到誰會關心企業的 CSR 報告書？這些關心 CSR 報告書的人包括股東、員工、客戶、供應商、政府部門與其他受企業營運影響之人或組織等，統稱為「利害關係人」(Stakeholders)。



企業常見的利害關係人

對外界而言，企業或組織發行內容誠實可信的 CSR 報告書是一種承擔責任的宣示與積極溝通的表現，各方可透過 CSR 報告書了解該企業在永續發展上的作法，進而增加對該企業於經濟、社會或環境績效之了解與信任感。

不同利害關係人對 CSR 報告書可能有的想法如下：

- 對個人**投資者**或是**金融投顧單位**而言，已發行 CSR 報告書的企業其資訊相對透明、易取得，容易評估其未來發展性與社會責任績效，因此有較高的機會選擇該企業作為投資對象或納入相關基金的標的。
- 對**員工**來說，發行 CSR 報告書的企業相對較有負責任的經營理念與企業文化，也相對較關注於員工健康安全及其家庭照顧，故容易凝聚向心力與吸引優秀人才。
- 對**客戶**或**供應商**而言，發行 CSR 報告書

的企業，於報告書中揭露了該企業於經濟、環境、社會等層面的認知與作為，也包括了展現對產品責任的誠信態度，故對其更具信心。

- 對公部門、非政府組織(NGO)與媒體等外部單位來說，發行 CSR 報告書的企業展現願意建立理性的溝通管道與盡責的態度，較可能是符合社會期待的良善企業。

隨著企業社會責任觀念的普及與各界對 CSR 報告書的關心，CSR 報告書已成為彰顯企業形象與價值的重要依據。



Q3

企業是否必須需發行 CSR 報告書？

為協助上市上櫃公司實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，臺灣證券交易所及中華民國證券櫃檯買賣中心共同制定「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，以供遵循。該守則於民國 99 年 2 月首次發布，並於 103 年 11 月再次修正。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：一、落實公司治理。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。

此外，金融管理委員會並進一步於 103 年 11 月 26 日行文，強制要求『國內上市(櫃)之食品工業及最近年度餐飲收入佔總營收達 50%以上之特定公司、金融業、化學工業及實收資本額達 100 億元以上之公司。』於民國 104 年起必須發行 CSR 報告書。首批需符合規範之公司計 126 家，未來不排除上市櫃公司將全面受到要求。

企業是否可在年報財報中增加揭露環境面的資訊，以替代發行 CSR 報告書？因 CSR 報告書能完整展現企業在經濟、環境與社會等各面向的社會責任表現，並有效作為企業與各類利害關係人溝通的工具，故並非於企業之年報與財報中局部揭露環境資訊可取代。

由於財務報告可提供企業詳盡之財務資訊並協助讀者檢視企業當前的財務健康狀況；而 CSR 報告書則可協助讀者評估企業未來的發展與永續性，兩者的目的與需求不同，因此當前許多上市上櫃企業會在年報與財報中附加說明溫室氣體減量、環境會計等企業重要環境績效，並同時另外發行 CSR 報告書，以完整展現企業實踐永續發展的作為，充分滿足利害關係人的需求與期待。

後續，隨著非財務資訊對企業營運的影響日益擴大，以及企業永續發展概念的逐步落實，財

務與非財務資訊報告書的整合與合併將會是趨勢，而整合型報告書 (Integrated Reporting) 除了是將財務與非財務報告書合併之外，更重要的目的在於將非財務績效量化成財務影響。目前國際整合式報告書委員會 (International Integrate Reporting Committee, IIRC) 正持續建置整合式報告書指引，期盼未來能提供全球一整合型報告書之共同架構，並推展相關工作。



經濟部工業局依產業創新條例之規定，協助推動 CSR 報告書相關工作，其於 1999 年協助國瑞企業製作國內第 1 本企業環境報告書，爾後陸續展開報告書的講習說明會、座談會、成果發表會、諮詢服務、文宣推廣與報告書撰寫輔導等工作，致力協助國內展業建立企業社會責任知識與報告書製作能力。

工業局也於「產業永續發展整合資訊網」(<http://proj.ftis.org.tw/isdn/>) 建立 CSR 資訊平台，擴大國內報告書的資訊流通與經驗分享，並於其中置入工業局推動 CSR 報告書相關的資源與資訊，歡迎查詢。

工業局為推廣國內企業發行永續報告書之風氣，自 102 年起提供 CSR 報告書撰寫輔導與服務。以 104 年輔導規格說明特色如下：

CSR 資訊揭露體系輔導

- 中心廠帶領 4 家供應商/協力商共同參與
- 協助建立中心廠供應鏈 CSR 規範
- 依循 GRI G4 協助廠商建立 CSR 報告書
- 體系成員於輔導年度至少一家完成首次報告書發行，其他體系成員完成 CSR 基礎報告

永續報告書輔導

- 單一企業申請輔導
- 依循 GRI G4 完成報告書
- 協助建立供應鏈 CSR 規範

輔導申請相關事宜敬請與執行單位連絡。

主題二：GRI G4 應用常見問與答

G4 指引與架構、引用選項

Q6

什麼是 GRI G4 指引？

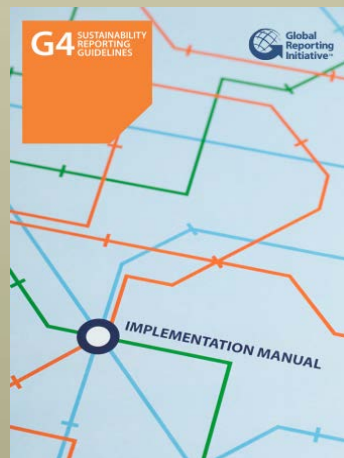
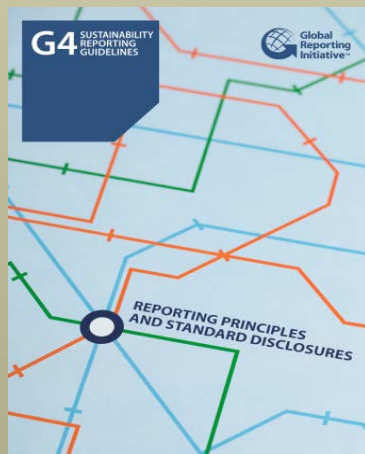
GRI G4 是 GRI 全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative) 針對 CSR 報告書所開發之第四代指引。GRI 考量 CSR 報告需協助組織有效將經濟、社會、環境面向資訊與外界溝通，若能訂定一個國際公認的揭露內容與指標可讓 CSR 報告中的資訊更容易取用或比較，則可讓利害關係人瞭解企業永續發展對於組織活動和策略的影響，並且從而為利害關係人在進行決策時提供更高品質的資訊。

故 GRI 規劃與開發的最新 GRI G4 其目標十分明確，亦即協助編撰報告者製備一份事關重要，且納入組織關鍵永續性相關議題之有用資訊的永續性報告，並使這樣的 CSR 報告成為標準做法。

與上一代 GRI G3/3.1 指引相比，G4 不僅更

易使用，還特別強調，組織需要關注報告流程並揭露對組織業務及其關鍵利害關係人具有重大性的議題。將使報告內容更相關、更可靠、也能更準確地向市場和社會提供關於永續性事務的資訊。

G4 的設計旨在適用於任何規模與所在地的組織。無論是單獨的永續性報告、整合性報告、年報，還是針對特定國際規範的報告或網站揭露，G4 也提供如何在不同報告形式中呈現永續性揭露的指引。



(資料參考：GRI G4 中文版)

GRI G4 包括兩部分：

➤ **第一部分：報告原則和標準揭露**

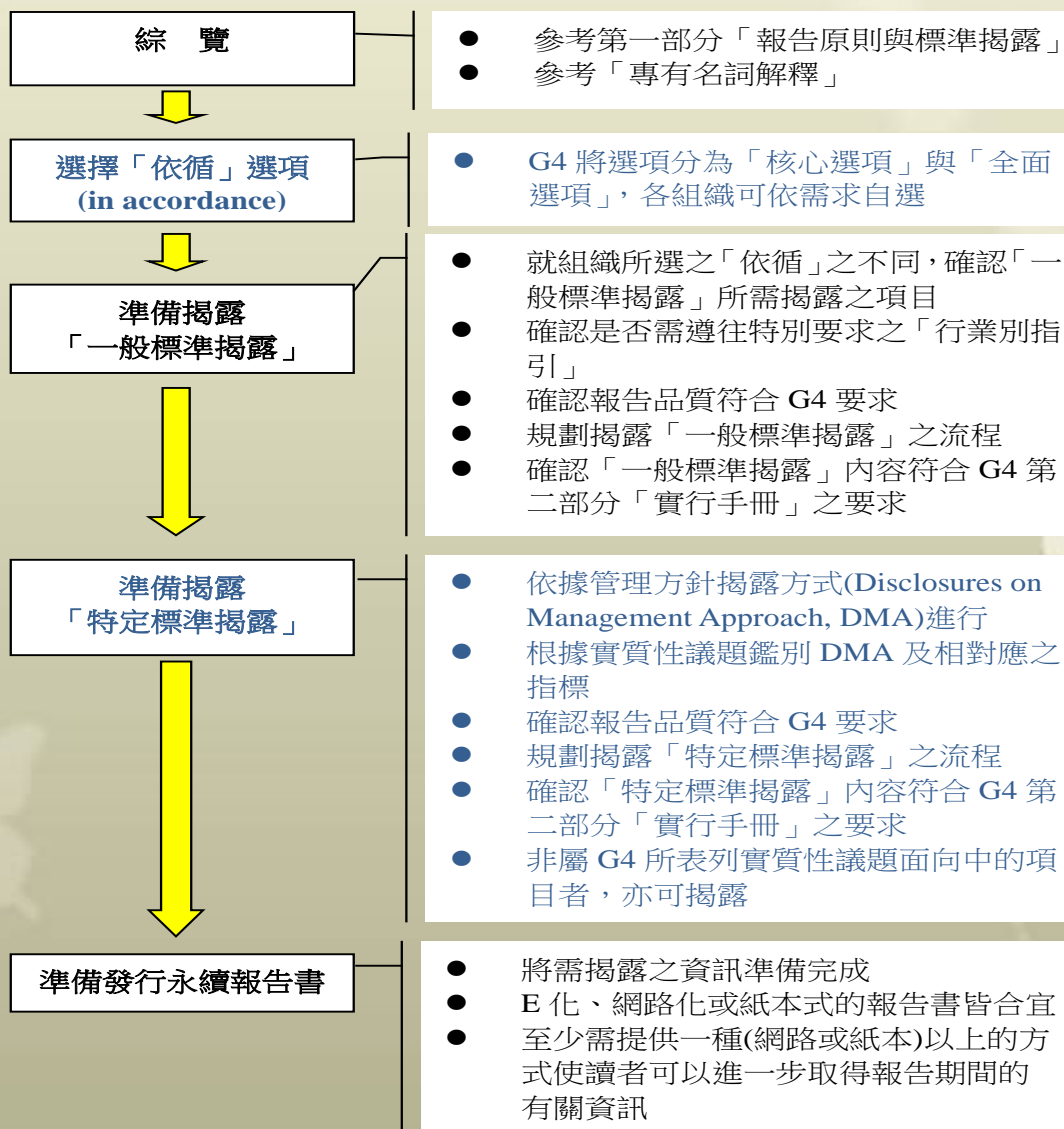
包括報告原則、標準揭露以及「依循」GRI G4 編製永續性報告書的準則。此外，也包括關鍵詞彙的定義。

➤ **第二部分：實施手冊**

包括如何應用報告原則、如何準備要揭露的資訊、如何解釋指引中的各項概念。此外，還包括對其他來源的引用、名詞解釋和一般報告時的注意事項。組織在編撰永續性報告時，應參考「實施手冊」。

使用 G4 編撰一份 CSR 報告是一個循環的流程。而編撰 CSR 報告書的核心，是聚焦在根據重大性原則而鑑別出重大考量面的流程。重大考量面指那些反映了組織的重大經濟、環境和社會衝擊；或對利害關係人的評價和決策有重大影響的考量面。應用 GRI G4 編撰永續性報告之步驟如

下：



(資料參考：GRI G4 中文版)

Q8

利害關係人的鑑別怎麼做？

GRI G4 中，將利害關係人之議合 (engagement) 需注意的事項列在一般標準揭露中的 G4-24~27 等 4 個項目，包含(1)需列出組織進行議合的利害關係人群體；(2)就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法；(3)說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行；及(4)說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，與說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體等。

若參考 AA1000 SES 標準，成功的議合應注意：為何議合(目的)？與誰議合(利害關係人)？議合何事(範疇)？或可利用 5W1H 探討議合注意事項。而在完成建立目的、範疇與對象後，需要確認議合過程的品質。AA1000 SES 的利害關

係人者議合包含四個過程：計畫；準備；實施；行動、檢視與改善。有系統的鑑別利害關係人，可參考下列 5 項因子。



(資料參考：GRI G4 中文版/ AA1000SES)

CSR 報告書發行的主要目的在於提供各利害關係人所關注的資訊，因此，在發行報告書之前需針對利害關係人所關心的議題進行了解。

不同利害關係人的溝通方式各異，組織可視其特性規劃針對特定利害關係人的溝通方式。例如針對公司員工可以設置員工信箱或是自評制度等方式；針對客戶可利用業務拜訪或滿意度調查等方式得知。若是股東則可利用股東大會或是股務服務時得知其關心的議題。此外，利用線上問卷或紙本問卷調查也是常見的利害關係人溝通方式之一。

計畫

由各部門提出有哪些溝通管道可與利害關係人溝通。

準備

由各部門展開溝通之工具或資源。

實施

溝通後，彙整來自不同的溝通管道中之主要議題。

行動、檢視與改善

審視溝通結果合理性。

主要溝通步驟如下：

Step 1：先決定問卷內容，建議可以 GRI G4 考量面為基礎；必要時可加入企業特有議題(文化)，及來自客戶、參與組織，或其他社會關注之焦點議題。

經濟面

- 永續發展策略
- 風險管理
- 利害關係人溝通
- 公司治理
- 符合法令規範
- 創新管理
- 經營績效

社會面

- 人才留任
- 人才培育
- 勞資關係
- 人權
- 職業安全衛生
- 供應鏈管理
- 客戶服務
- 社會公益

環境面

- 環境管理
- 環保支出
- 溫室氣體排放
- 能資源使用
- 水資源使用
- 化學品使用
- 產品管理
- 生態保育

Step 2：決定各類利害關係人的調查門檻，並進行問卷發放與回收統計。

Q10

什麼是重大考量面？

重大考量面「Materiality」一字的翻譯包含：重大性、實質性或關鍵性等。意思都是對組織而言具有關鍵或重大影響的特性。

依 GRI G3 或 G3.1，組織需針對利害關係人所在乎的種種議題中，選擇對組織及對利害關係人都極為重要的議題，即為「關鍵性議題」。而 G4 中將 91 項指標歸類於 46 個考量面中。對各組織而言，這 46 個考量面未必都會是利害關係人所「非常關注」的事項。因此，亦必須藉由利害關係人的鑑別與溝通後，考量組織內外部的影響，才能得知 46 個考量面及其議題中，哪些是組織本身與利害關係人都關心的，並且希望組織揭露相關資訊的議題，此即「重大考量面」。

GRI G4 的考量面如下表所示。

類別：經濟		環境		
考量面 ^{IV}	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 市場形象 間接經濟衝擊 採購實務 	<ul style="list-style-type: none"> 原物料 能源 水 生物多樣性 排放 廢污水及廢棄物 產品及服務 法規遵循 交通運輸 整體情況 供應商環境評估 環境問題申訴機制 		

類別：社會				
子類別	勞工實務和尊嚴勞動	人權	社會	產品責任
考量面 ^{IV}	<ul style="list-style-type: none"> 勞僱關係 勞/資關係 職業健康與安全 訓練與教育 員工多元化與平等機會 女男同酬 供應商勞工實務評估 勞工實務問題申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 投資 不歧視 結社自由與集體協商 童工 強迫與強制勞動 保全實務 原住民權利 評估 供應商人權評估 人權問題申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 當地社區 反貪腐 公共政策 反競爭行為 法規遵循 供應商社會衝擊評估 社會衝擊問題申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客的健康與安全 產品及服務標示 行銷溝通 顧客隱私 法規遵循

(資料參考：GRI G4 中文版)

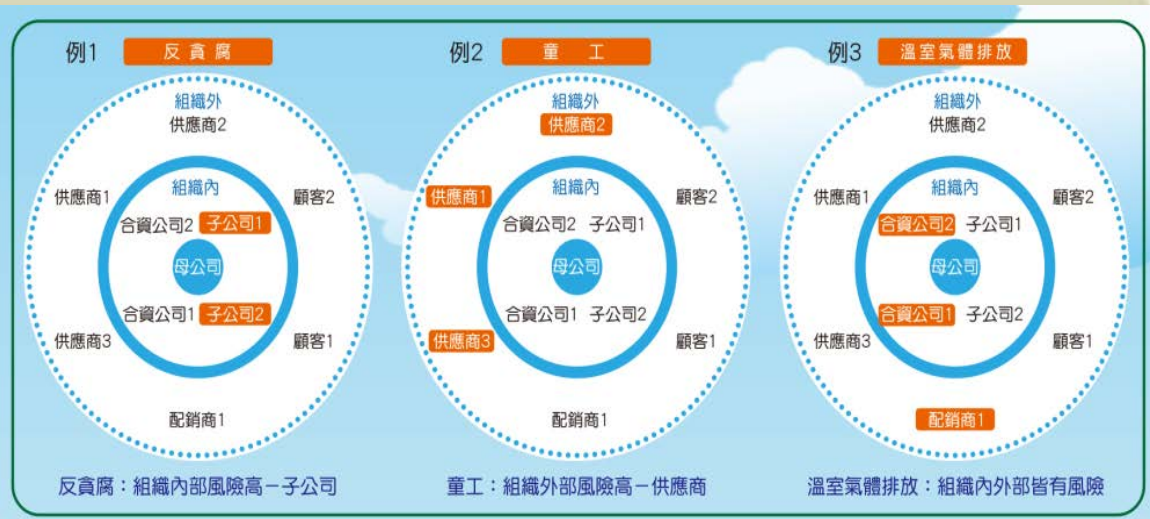
在邊界的設定上，GRI G4 有突破性的發展。為使各揭露的重大考量面與議題都能更為貼近實際情況，GRI G4 不再以「組織的實體邊界」為揭露的範疇，而要求報告撰寫者需思考該考量面所涉及之「影響範疇」，並將主要影響為「組織內」、「組織外」或「組織內及外」。不同的考量面，其邊界也有所不同。

- 例 1：某組織考量「反貪腐議題」時，評估其組織內的子公司於此議題上風險高；而組織外部單位如供應商等影響較低，則該組織之反貪腐議題邊界可僅設定為「組織內」。
- 例 2：某組織本身為品牌設計廠，產品全部外包生產。故就其「童工議題」，以延長生產者責任的角度，則組織外部供應商的童工相關管理情形對組織之衝擊較高，故揭露的邊界需以「組織外」的供應商為

報告主體。

- 例 3：某組織本身為高耗能產業，且其原材料供應商亦為耗能產業。故在考量其「溫室氣體排放議題」邊界時，需將「組織內—公司」及「組織外—供應商」皆納入範疇。

如下圖所示。



(資料參考：GRI G4 中文版)

Q12

管理方針是什麼？怎麼準備？

GRI G4 中所提及之管理方針(Dis- closures on Management Approach, DMA)係指針對各考量面說明其特定的管理做法。組織可透過管理方針揭露，說明自身如何管理重大考量面相關之經濟、環境和社會衝擊。因此，DMA 可以協助組織完整鑑別、分析及回應各重大考量面有關之描述性資訊，也可針對各指標的績效回報提供背景訊息。

DMA 的指引分為兩類：一般的 DMA 和考量面特定的 DMA。

- 一般的 DMA 可適用於各個考量面，任何重大考量面上皆可應用。
- 考量面特定的 DMA 則是為了對某個特定的考量面提供補充細節說明。

DMA 的展現方式可以文字敘述或圖表說明，建

議應就該考量面或指標的 DMA，以短中長期規劃為基礎全面檢視，並詳細說明執行之策略，以及檢討執行之成效。因此在揭露 DMA 時，需揭露以下資訊：

- 定義：說明該考量面為何重大。說明讓該考量面具有重大性之衝擊為何。
- 策略：說明組織如何管理重大考量面或其衝擊。
- 管理：
說明管理方針的評鑑，包括：
 - 評量管理方針有效性的機制
 - 管理方針的評鑑結果
 - 對管理方針進行的任何相關調整

(資料參考：GRI G4 中文版/AA1000SES)

主題三：其他常見問與答

AA1000 系列標準

Q13

什麼是 AA1000？

AA1000 是由社會與倫理擔當研究所 (Institute of Social and Ethical Accountability, AccountAbility) 所提出的系列標準。可提供 CSR 報告書第三者查證之用，同時也可提供組織於編製 CSR 報告書時參考使用。

AA1000 系列標準的目的在於透過規劃、會計、稽核與報告、植入(to embed)、以及利害關係人議合等五個步驟來建立組織的擔當標準。以下分別簡介系列中各項標準：

➤ AA1000 AS (AA 1000 Assurance Standard: 2008)

為一查證保證標準，此標準旨在評估組織遵循當責性原則的程度，以提供永續性績效與報告的可信度與品質的保證。

➤ AA 1000 APS (AA1000 AccountAbility

Principles Standard: 2008)

為當責性標準，此標準之基本原則包括：包容性

(inclusivity)原則、重大性原則(Materiality)、回應性原

則(Responsiveness)等 3 項，藉以評估組織是否與利

害關係人溝通，並回應彼此的關注重點。

- **包容性**：要求明定利害關係人的參與流程，以負責任的方式來處理與回應議題與影響並提供利害關係人可全面且客觀的參與，而達成策略、計畫、行動及績效
- **重大性**：簡單來說,重大性即是把最重要的議題鑑別出與決定其優先順序的行動
- **回應性**：著重利害關係人的需求、關注重點及期望的方式作出及時性，全面且平衡地回應

➤ AA1000 SES (AA 1000 Stakeholder Engagement Standard: 2011)

利害關係人議合標準，由於與組織活動的利害相關者

參與息息相關，此標準之目的在於建立一個優質議合

的標竿。提供如何建立一個完整的機制來將利害關係

人議合，整合納入組織的治理、策略與營運之中。

(資料參考：AccountAbility)

Q14

什麼是 ISAE 3000 標準？

ISAE3000 是由國際會計師聯合會 IFAC (International Federation of Accountants) 於 2003 年 12 月首度出版，並於 2008 年改版的 ISAE (International Standard for Assurance Engagements) 3000 標準，即為用以進行保證作業而不僅是對歷史的財務資訊的審計(audit)或複查(review)的一般標準。

ISAE 3000 標準要求查證方與報告方在一開始先同意查證作業的主題事項，並且應考量預先被決定的範疇有關的重大性（以及相關性和完整性），報告方的責任為報告「整體」可滿足預期使用者的需求並決定評估其績效的標準。例如，組織可就某設備的產能等物理的特徵；又或其內部控制、公司治理、法律遵循度、人力資源實務之符合度或其有效性等，設定為查證作業之主題事項。

ISAE 3000 適用於非歷史財務資訊的查核及核閱相關之認證工作，其目的為提供專業會計人員可依循之全面性認證架構。在國際上與 AA1000 標準均被企業用以保證永續報告書內容，並有部分企業同時採用兩種標準進行報告書保證。

一般而言，常見組織依 ISAE3000 要求，就永續報告書的全部或特定範圍加以認證，認證範圍通常可包含：

- (1) 報告書中的相關數據
- (2) 企業全部或部分的內控制度
- (3) 報告書中敘述內容的品質



Q15

什麼是 ISO 26000 ？

ISO 26000 為國際標準組織 (International Organization for Standardization, ISO) 於 2010 年發表的社會責任履行指導性文件，並非管理系統，亦無法經第三方查驗證，制定目的在於確定社會責任的定義和內涵，統一社會各界對社會責任的理解，並作為不同規模的組織在推動社會責任時的參考指南，使組織在永續發展推動上發揮最大貢獻。

ISO 26000 共包括 7 個章節與 2 篇附錄，分別說明與指導組織如何在組織治理、人權、勞動實務、環境、公平營運、消費者議題、社區參與及發展及 7 個面向落實社會責任，以確保其保持競爭優勢，並提升市場對該組織及其活動、產品和服務的滿意度與信心。

目前 ISO 26000 定位上僅為指導性文件，不
用於商業目的，因此也不可以做為 CSR 報告書的
驗證標準。

(資料參考：ISO 26000)



• 諮詢管道：



經濟部工業局永續發展組永續規劃科



財團法人台灣產業服務基金會永續發展與創新規劃組

服務內容：

CSR報告書製作教育訓練/輔導

CSR報告書諮詢服務與間距分析

連絡方式：

地址：台北市大安區四維路198巷39弄14號1樓

電話：(02)2325-5223 #130

傳真：(02)2325-3922

網址：<http://proj.ftis.org.tw/isdn/>

郵件：dkao@ftis.org.tw / wm@ftis.org.tw / dinah.tai@ftis.org.tw

連絡人：高惟亮工程師 / 戴茉帆專案副理

• 相關資訊：

工業局產業永續發展整合資訊網

財團法人台灣產業服務基金會

財團法人台灣永續能源研究基金會

社團法人中華民國企業永續發展協會

Global Reporting Initiative

CorporateRegister.com

UN Global Compact

AccountAbility

GRI G4 指引 (中、英)

GRI G4 實施手冊 (中、英)

GRI G3.1 指引 (中、英)





經濟部工業局

台北市信義路三段41-3號

電話：(02)2754-1255

傳真：(02)2704-3753

網址：www.moeaidb.gov.tw