

## ISO 26000 企業社會責任標準之發展與因應

申永順 副教授  
大葉大學環境工程  
彰化縣大村鄉山腳路 112 號  
e-mail: ysshens@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著企業社會責任(corporate social responsibility, CSR)的觀念與意識逐漸地在國際增溫，CSR議題之影響性亦已逐漸地擴大，舉凡企業自我形象與經營策略之提升、國際貿易供應鏈之要求、金融機構投資之標的選擇等等領域，莫不己將CSR議題融滲於其中。在這波全球性企業永續發展的風潮中，最值得產業界注意的，應是各類組織紛紛制定並公告不同性質與位階的綱領、實施指引、標準等文件，冀望透過這些宣示性或工具性的文件，鼓勵及督促企業在公司治理、人權保障、環保、工業安全衛生等領域善盡社會責任。在這些文件中，最令人注目的當屬國際標準化組織(ISO)近期所積極制定的ISO 26000「社會責任指引(Guidance on Social Responsibility)」；這份標準之制定目的指在調和已公告之各類社會責任(SR)相關標準，以協助全世界各類組織認知組織運作社會責任之內涵及社會責任之原則，並提供各類社會責任議題及其運作之一致性指引。本文除將簡介ISO 26000國際社會責任標準之發展緣起與內容外，並將針對國內產業界對於實施ISO 26000宜採取之因應對策及未來發展之努力方向加以說明，提供各界關心此議題之先進卓參。

關鍵字：永續發展、社會責任、國際標準化組織(ISO)、ISO 26000

## 一、前言

永續發展的觀念已在國際間傳佈近二十年，此議題最初是由聯合國透過地球高峰會等管道向各國政府傳遞與推廣，並藉由「二十一世紀議程(Agenda 21)」等全球性文件，落實各國境內之國家層級永續發展作為。相對於國家層級永續發展的觀念已逐漸具象化並納入整體國家發展政策，企業組織層級永續發展的思維與做法，目前正在發展成形中，其中最有代表性的議題即為近十年來開始



受到國際社會重視的「企業社會責任(CSR)」。CSR之觀念與實務內容目前仍屬發展階段，尚未形成一致性共識。一般而言，CSR之意涵為企業將其既有的企業使命由自身之經營發展，擴展至本身與環境、社區及大眾間關係之互動，而利害關係人也由股東擴大到對員工、客戶、供應商、當地社區及整體社會群眾。世界企業永續發展協會(WBCSD)對CSR之詮釋為：「企業承諾持續遵守道德規範，為經濟發展做出貢獻，並改善員工及其家庭、當地社區、社會的生活品質。」。總括言之，CSR之涵蓋層面主要在於經濟經營面的「公司治理」與「透明化監督」、環安管理面的「環境保護」與「工業安全衛生」、社會公義面的「勞工權益」、「人權保障」及「社會關懷」等三重基線(triple-bottom line)。

國際間推動企業社會責任之倡議十分積極，許多國際組織、非政府組織、會計師協會及政府機構紛紛均著手制訂相關的綱領與準則，鼓勵或要求企業自發性遵循。在國際政經組織倡議方面，包括：聯合國(UN)於1999年世界經濟論壇中提出之「全球盟約(Global Compact)」，其目的即是希望全球企業與聯合國共同支持人權、勞動與環境領域有關的議題，以促進全球經濟及環境的永續發展。經濟合作暨發展組織(OECD)所頒布之「OECD跨國企業指導綱領」，亦要求各國政府對跨國企業提出符合法規的負責任商業行為之自願性原則，以確保跨國企業的營運目標能與政府政策一致、加強企業與當地社區間之互信基礎及強化跨國企業落實永續發展工作，並建議企業績效資訊揭露原則，鼓勵企業揭露環境與社會績效之非財務資訊。

在管理技術與工具開發方面，包括：由全球永續報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)所制定之版永續報告書指引(sustainability reporting guidelines)，目前出版至第三版(簡稱G3)，該文件目前已成為最具全球共識性之報告書指導綱領，可作為企業撰寫永續報告書之編輯指引，同時也為利害關係人提供全球適用與可比較的資訊之揭露架構，對於提升企業永續報告書之價值有相當的重要性。由英國的社會與倫理擔當研究所(Institute of Social and Ethical Accountability)制定之AA 1000標準，其內容是為取得會計、審計及報告制度三者平衡而制定的統一標準，其目的在於協助企業加強對利害關係人之互動，讓企業採取適當的準則承擔其社會責任，並與廣大的利害相關者建立更良好的關係，以改善企業社會責任績效。另由國際社會責任組織(Social Accountability International, SAI)所制定公佈的社會責任管理系統標準SA 8000(於2001年12月已發表修訂版SA8000:2001)，為全球第一個社會責任管理系統性文件，其內容涵蓋企業各部門管理系統之運作，同時也是可用於第三者驗證的社會道德規範之國際標準，

其目的在透過符合社會道德的採購活動，以改善全球勞工的工作條件，確保企業及其供應商提供的產品與服務能滿足社會道德的期待。

## 二、 ISO 26000 標準發展過程與內容

### 1. 標準發展目的與過程

在上述這些國際性標準與規範之發展過程中，國際標準化組織(ISO)並未置身事外，近三年來對於社會責任國際標準之制定工作相當積極。ISO對於社會責任國際標準之制定，最早起自2004年9月技術管理委員會(ISO/TMB)的推動。之後，ISO於2005年1月起即針對社會責任(social responsibility, SR)議題成立一個工作小組(ISO/WG SR)，並選擇瑞典標準協會(Swedish Standards Institute, SIS)與巴西技術標準協會(Brazilian Association of Technical Standards, ABNT)，擔任ISO社會責任小組之聯合召集委員，負責整體標準之制定工作。

ISO/WG SR小組成立之目的在制定一份具有平易、易懂、易於使用、非專業性的國際標準文件，此文件之屬性為參考性之指引(guidance)，而非的作為第三者驗證用之規範(specification)。此工作之宗旨在於增加而非取代國際間既有之社會責任活動，如聯合國普世人權宣言(United Nations Universal Declaration of Human Rights)以及國際勞工組織(International Labour Organization, ILO)所推動的相關倡議；此標準將可適用於不同開發程度的國家即所有規模大小的組織。上述ISO工作小組為確保此標準之內容，納入廣泛且具代表性的意見，特別以平衡的方式，規劃工作小組出席代表，來源包括產業界、政府單位、勞工、消費者、非政府組織及其他各界人士，此外亦考慮到地域與性別的平衡。ISO 26000目前標準制定的進度已進入工作小組草案第三版(WD3)，預計將於2010年正式公告，此標準之整體制定期程如下：

- 2006年3月第一版工作小組草案(WD1)完成並接受評論意見；
- 2006年10月第二版工作小組草案(WD2)完成並接受評論意見；
- 2007年7月第三版工作小組草案(WD3)完成並接受評論意見；
- 將於2008年6月完成第四版工作小組草案(WD4)並接受評論意見；
- 將於2009年1月完成委員會版草案(CD)；
- 將於2009年最後一季完成國際標準版草案(DIS)；以及
- 將於2010年中旬完成並公告正式國際標準版。

ISO/WG SR 歷年及未來將召開的會議如下：

- 第一次會議：2005年3月7-11日於巴西薩爾瓦多舉行；



- 第二次會議：2005 年 9 月 26-30 日於泰國曼谷多舉行；
- 第三次會議：2006 年 3 月 15-19 日於葡萄牙里斯本舉行；
- 第四次會議：2007 年 1 月 29 日至 2 月 2 日於澳洲雪梨舉行；
- 第五次會議：2007 年 11 月於奧地利維也納舉行；
- 第六次會議：2008 年 9 月於智利聖地牙哥舉行；
- 第七次會議：2009 年 6 月(地點未定)；
- 第八次會議：2010 年 4 月(地點未定)。

ISO/WG SR 工作小組希望藉由此份標準之制定，除鼓勵企業界自願性地承諾善盡社會責任，遵循此共通性指引所提供之觀念、定義及評量方法外，並期望達成以下具體目標：

- 協助組織在不同文化、社會、環境與法規差異，以及經濟發展條件下，展現其善盡社會責任之做法；
- 提供可操作性的社會責任之實務指引、鑑別利害相關者並促進其參與、提升社會責任相關報告與訴求之可信度；
- 強化績效結果與改善做法；
- 在客戶與其他利害相關者之組織間，增強可信度與滿意度；
- 調和既有文件、國際倡議、公約及 ISO 標準；
- 不企圖降低政府機關對於組織社會責任管理之權力；
- 促進社會責任領域中之共同性專業語彙；
- 擴展社會責任之意識。

ISO 26000 標準迄今整體發展之歷程依不同時間說明如下：

## 2001 年

隨著關心企業在其組織營運與國際市場上社會誠信議題之消費者人數日益增多，ISO 消費者政策委員會(ISO/COPOLCO)於 2001 年啟動企業社會責任標準的可行性研究，建立一個網上論壇，彙集各類利害相關者之觀點與意見。該論由加拿大消費者事務辦公室(Canadian Office for Consumer Affairs)所主導，希望透過此全球性的討論機制，探討 SR 標準可能所扮演之角色及定義企業社會責任所應涵蓋之要項。此溝通機制亦希望提供提升 SR 之大眾意識，並在此新標準與既有社會責任倡議及其他相關既有或潛在標準專案之間，促進具建設性的討論。

## 2002 年

2002 年 6 月 ISO/COPOLCO 在西班牙舉辦一場主題為「企業社會責任-觀念與解答」的研討會，邀集全球學者針對 SR 之內涵與實踐進行深入的探討。同年 9 月，ISO/TMB 建立一個多利害相關者策略諮詢小組(Multi-stakeholder Strategic Advisory Group, MSAG)，進一步探討 ISO 是否應該正式啟動企業社會責任國際標準。

## 2003

2003 年 2 月 MSAG 小組初步作成 ISO 可進行 SR 標準制定之建議，並將應用的對象由原先的企業擴展至所有形態的組織，即任何性質(公立及私有)、規模、業別、地域的組織均可適用未來 ISO 社會責任標準。

## 2004 年

2004 年 4 月 MSAG 小組針對全球社會責任倡議即所鑑別應納入 ISO 標準之 SR 相關議題，公告一份深度研析報告暨最後建議。同年 6 月 ISO 與瑞典標準協會 (Swedish Standards Institute, SIS)在斯德哥爾摩舉辦一場社會責任研討會，有來自 66 個國家(包括 33 個開發中國家)，分別來自企業界、政府單位、勞工、消費者及非政府組織的 355 位代表與會，仍就 ISO 是否應制定正式的 SR 國際標準，以及以何種形式呈現等議題進行討論。在此會議後不久，即由 ISO/TMB 即以會議討論所獲致之決議為基礎，並接受 MSAG 小組之建議，正式做成可逕行以指引(guideline)形式制定 ISO SR 標準，無須再另外進行可行性研究之決議。隨後由各 ISO 會員國票選出瑞典標準協會(SIS)與巴西技術標準協會(ABNT)，分別代表已開發及開發中國家，擔任 ISO 社會責任小組之聯合召集委員；2004 年 10 月 ISO 提出 SR 標準之新工作項目提議書(NWIP)

## 2005 年

2005 年 1 月該新工作項目提議書(NWIP)經 ISO 會員國投票，獲壓倒性通過，正式啟動整體標準之制定工作。

## 2006 年

在 2006 年 10 月 ISO/WG SR 曾針對 ISO 26000 第二次工作小組草案(WD2)內容廣徵各界專家之建言，結果共取得 5,176 個修正意見，獲得熱烈回應的情形可見一般。

## 2007 年



2007年1月29日至2月2日ISO/WG SR在澳洲雪梨與聯合國「全球盟約(Global Compact)」與聯合國產業發展組織(UNIDO)合作，召開第四次工作小組會議，有來自54個ISO會員國及28個國際組織的產業、政府、勞工、消費者以及非政府組織等各界人士275人與會，該次會議特別針對在開發中國家如何推動企業社會責任，舉辦相關研討會。在2007年雪梨會議中主要討論的核心議題如下，每個議題並指派一個團隊負責撰寫指引：

- 環境；
- 人權與勞工實務；
- 組織治理與公平運作實務；以及
- 消費者議題與社區參與/社會發展。

目前ISO SR標準之制定工作仍在進行中，ISO/WG SR小組已在2007年11月維也納會議中針對會議前所收集到的7,225個意見或修正建議完成WD3版之會議討論，並已有足夠的共識可供繼續完成WD4版文件。WD版標準層級之討論，目的在於取得工作小組內各專家間之共識，下一個階段委員會版標準(CD)之目的則在於取得各國家標準制定機構與國際性組織間之共識。此外，ISO/WG SR小組期待與聯合國「全球盟約(Global Compact)」活動建立更緊密的合作關係，於雪梨會議期間，彼此已並簽訂合作備忘錄，期使未來ISO 26000正式標準內容與「全球盟約(Global Compact)」闡述有關人權、勞工、環境及反貪污等十項原則之精神相互一致。此外，ISO/WG SR小組另建立ISO社會責任基金(ISO SR Trust Fund)，接受各方的贈與，以累積更多推動資源。下次年會預計將於2008年9月在智利聖地牙哥舉行。有關ISO/WG SR小組與ISO 26000後續的發展資訊，可至網站：[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr) 瀏覽。ISO/WD 26000標準草案可至網站：[www.iso.org/wgsr](http://www.iso.org/wgsr) 下載。(ISO, 2008)

## 2.標準內容概述

ISO 26000標準名稱為「社會責任指引(Guidance on Social Responsibility)」其性質為未包括「要求事項(requirements)」的「指引(guidance)」，在運作模式上並非一個管理系統標準，亦不作為驗證用之標準。截至2007年10月底為止，標準訂定進度已達第三版草案版(ISO/WD3 26000)，內容共計七節，各節名稱及內涵如表1所示(ISO/WD 26000, 2007)。ISO/WD3 26000自第4節至第7節之大

網細項內容如表 2(ISO/WD 26000, 2007)。

表1 ISO/WD3 26000各節名稱及內容概述(ISO/WD 26000, 2007)

小節名稱	小節次	小節內容描述
範疇	第一節	定義本標準所涵蓋之主題及鑑別I任何限制或排除
引用標準	第二節	與本標準相關之文件清單
用語與定義	第三節	鑑別與提供本標準重要用語之意義。這些用語對於了解社會責任之觀念與使用本標準，是重要的基礎。
社會責任之觀念與背景內容	第四節	描述已影響社會責任發展且持續會影像其本質實務之因子、條件與重要議題。此外，亦描述社會責任本身之觀念—意義為何？如何應用至組織？
社會責任之原則	第五節	介紹社會責任行為之基本原則
社會責任核心議題之指引	第六節	解釋與社會責任相關的核心議題：組織治理、人權、勞工實務、環境、公平運作實務、消費者議題、社區及社會之貢獻等，並針對各議題提供基本理由、原則及考量重點，以及相關的行動與/或期待。
組織實施社會責任之指引	第七節	針對第六節所述之各社會責任核心議題，提供組織實施整體性社會責任之實務性指引。
參考資料		包括有利於組織瞭解與實施社會責任之參考資料。

表2 ISO/WD3 26000自第4節至第7節之大綱細項內容(ISO/WD 26000, 2007)

小節次	小節名稱	小節次	小節名稱
4	社會責任之觀念與背景內容	6.5.6	公平運作實務議題四：藉由供應鏈推動社會責任
4.1	社會責任之背景內容	6.5.7	公平運作實務議題五：尊重財產權
4.1.2	歷史背景	6.6	<b>消費者議題</b>
4.1.3	社會回責任定義之改變	6.6.1	基本理由
4.1.4	社會責任之目前趨勢	6.6.2	原則與考量事項
4.2	社會責任之觀念	6.6.3	消費者議題一：公平的市場行銷、資訊與契約實務
4.2.1	社會責任中利害關係者之角色	6.6.4	消費者議題二：保護消費者健康與安全
4.2.2	治理與社會責任	6.6.5	消費者議題三：供應與發展環境友善與有利社會利益之產品及服務
5	社會責任之原則	6.6.6	消費者議題四：消費者服務、支持及爭



			端解決方式
5.1	法規符合性之原則	6.6.7	消費者議題五：消費者資訊與隱私之保護
5.2	有關[政府內主管當局之協定或國際認可之工具]之原則	6.6.8	消費者議題六：必要性產品與服務之可取得性
5.3	利害相關者與其關切之認可原則	6.6.9	消費者議題七：永續消費
5.4	擔當(accountability)之原則	6.6.10	消費者議題八：教育與意識
5.5	透明度之原則	6.7	<b>對於社區與社會之貢獻</b>
5.6	有關基本人權之原則	6.7.1	基本理由
5.7	有關多元性(diversity)之原則	6.7.2	原則與考量事項
6	社會責任核心議題之指引	6.7.3	對於社區與社會之貢獻議題一：社區參與
6.1	通則	6.7.4	對於社區與社會之貢獻議題二：對經濟發展之貢獻
6.2	<b>組織治理</b>	7	組織實施社會責任之指引
6.2.1	基本理由	7.1	<b>General</b>
6.2.2	原則與考量事項	7.2.1	關鍵性考量事項
6.2.3	組織治理議題一：法規符合性	7.2.2	組織概況與社會責任內容之描述
6.2.4	組織治理議題二：擔當	7.2.3	定義一般與應用範疇
6.2.5	組織治理議題三：透明度	7.3	<b>與利害相關者一同工作</b>
6.2.6	組織治理議題四：倫理表現	7.3.1	關鍵性考量事項
6.2.7	組織治理議題五：利害相關者及其考量之識別	7.3.2	鑑別程序
6.3	<b>人權</b>	7.3.3	參與過程
6.3.1	基本理由	7.4	<b>將社會責任整合於組織遠景、目的、策略與政策</b>
6.3.2	原則與考量事項	7.4.1	關鍵性考量事項
6.3.3	人權議題一：公民與政治權力	7.4.2	採用社會責任之原則及其與組織聲明相連結
6.3.4	人權議題二：社會、經濟及文化權力	7.4.3	發展社會責任之目標與策略
6.3.5	人權議題三：弱勢團體	7.5	<b>社會責任日常之實施</b>
6.3.6	人權議題四：基本工作權	7.5.1	關鍵性考量事項
6.4	<b>勞工實務</b>	7.5.2	意識提升與能力建構
6.4.1	基本理由	7.5.3	針對策略建立架構及審查運作
6.4.2	原則與考量事項	7.5.4	設定企業社會責任之目標
6.4.3	勞工實務議題一：勞資關係	7.5.5	行動計畫、工具及實施
6.4.4	勞工實務議題二：工作條件與社會保護	7.6	<b>溝通社會責任</b>
6.4.5	勞工實務議題三：社會對話	7.6.1	關鍵性考量事項
6.4.6	勞工實務議題四：職場健康與安全	7.6.2	社會責任溝通之類型
6.4.7	勞工實務議題五：人力資源發展	7.6.3	規劃社會責任之溝通
6.5	<b>公平運作實務</b>	7.6.4	社會責任溝通中之利害相關者對話
6.5.1	基本理由	7.7	<b>評量/評估/檢視社會責任活動與實務</b>
6.5.2	原則與考量事項	7.7.1	關鍵性考量事項



6.5.3	公平運作實務議題一：反貪污與反行賄	7.7.2	監督/追蹤中績效
6.5.4	公平運作實務議題二：負責任的政治參與	7.7.3	改善方式
6.5.5	公平運作實務議題三：公平競爭		

### 三、產業因應策略

由於 ISO/WD3 26000 標準內容涵蓋牽涉範圍甚廣(至少包括前述之組織治理、人權、勞工實務、公平運作實務、消費者議題，以及對於社區與社會之貢獻等六大面向)，目前 WD3 版標準草案之份量即達 83 頁，故欲順利完成正式國際標準，尚須頗多時日，ISO/WG SR 小組預計 2010 年正式公告之時程，尚有許多挑戰等待克服。此外，如前所述，該標準之性質並非作為第三者驗證之用，故對企業界不若 ISO 9000、ISO 14001 及 OHSAS 18001 一般，在國際供應鏈管理上有直接之壓力；但值得注意的是，隨著全球企業社會責任之持續高漲，影響範圍日益擴大，加之許多國際大廠紛紛在其企業永續報告書中公開所屬之供應商名單，以展現其具有優質供應鏈管理之能力，復因 ISO 26000 標準具有高全球共識性之特色，甚有可能成為各國際大廠作為檢視並要求其世界各地供應商，履行社會責任之主要參考指引，我國以外貿為主之廠商數量甚多，不可不提早重視及因應。

企業面對 ISO 26000 因應之道，首先應體查當前世界潮流，企業社會責任定義不僅在於股東、產品效能及直接使用之顧客，範圍尚包括組織治理、人權、勞工安全、健康與環境的確保及社會大眾之參與及溝通等。此外，應深切了解實施 ISO 26000 之目的，不僅在於提升公司形象，並可藉此指引之推行，提升公司環境、經濟及社會等三重基線之整體效益，建立永續經營基礎。建議業界可採行之因應策略如下：

#### 1. 建立內部社會責任之理念與共識

由消極性之遵守相關法規，轉變成積極研訂企業相關策略。將三重基線／永續發展理念納入企業經營文化，加強員工之宣導與教育，以建立內部共識。

#### 2. 執行先期 SR 間距分析

於組織內成立跨部門之 CSR 推動委員會或小組，藉重環境、經濟及社會等面向之專門人才，參考 ISO 26000 之標準精神與內容，完成先期 SR 間距分析，以鑑別企業可逕履行社會責任之項目與程序，並投入足夠資源，持續改善之。

#### 3. 將 SR 議題融入各管理系統



積極蒐集外部相關資訊，並做企業內部資訊蒐集整理，高階主管評估本身需求。成立推動組織，逐步進行 ISO 26000 條文解讀與人員訓練。推動獎勵制度，激發全體員工積極參與。建立稽核程序，落實持續改善。

#### 4. 參與示範輔導計畫

積極參與政府提供之示範輔導與推廣計畫或尋求富經驗與信譽之顧問機構協助指導。

### 四、結語

就如「二十一世紀議程(Agenda 21)」是聯合國協助落實各國境內國家層級永續發展作為之全球性及歷史性文件一般，ISO 26000 社會責任指引之價值，亦正在於其將永續發展的觀念以系統化、具象化之標準文件形式，協助組織將社會責任之議題納入企業組織層級之經營與管理策略中，對於人類社會與經濟文明朝向永續發展之進程，具有相當啟示性的意義。目前全球 100 大經濟體中，有超過一半以上是企業體，企業擁有龐大之經濟資源與立竿見影之行動力，實為解決人類社會環境、永續問題的關鍵所在。國際企業管理之思潮，在過去二十年間，由品質、環保、工安衛、綠色產品開發與限制、人權、公司治理、資訊揭露等漸次發展與推動之軌跡，鮮明可見。我國經濟實力在國際間佔有不可等閒視之地位，如何在爭取亮眼的經濟成績，受國外重視之外，並且仍能因企業善盡社會責任而受人尊敬，實有賴我國產業界認清國際潮流，克服消極的心態及觀念，積極正面地去除執行支援及資訊不足等障礙，因勢利導，建立企業永續經營之基礎。

#### 參考資料

1. 網路資料：ISO, [www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr) (2008)。
2. 網路資料：ISO, [www.iso.org/wgsr](http://www.iso.org/wgsr) (2008)。
3. ISO, ISO/WD 26000 “Guidance on Social Responsibility” (2007).