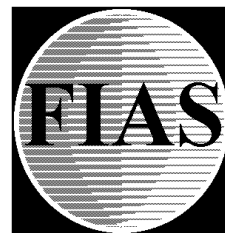


中国信息通信技术行业

企业社会责任

2007年7月12日



外国投资咨询服务机构 (FIAS)

领先的投资环境建策服务机构

由国际金融公司、多边投资担保机构和世界银行管理的多捐款方服务机构



Business for Social Responsibility

免责声明

本组织集团（即世界银行和国际金融公司）在有限的时间内尽最大努力通过 FIAS 为本项目提供高质量的服务。同时，我们在制定本报告时还依靠了我们能够获取的其他广泛资源。但是，对于本报告信息或通过以下建议可能取得成果的完整性或准确性，本组织不做出任何陈述或保证。

虽然电子行业行为准则 (EICC)，全球电子可持续发展倡议组织(GeSI)(UNEP)，福特基金会，深圳市电子行业协会为本报告提供了协助，但是，本报告中的意见和建议仅为 FIAS 的独家意见和建议，并不代表以上机构或其成员公司的意见。报告中对贸易名称或商业行为的引用也不构成对所引述对象的认可。

FIAS 简介

在近 20 年的时间中，外国投资咨询服务机构（FIAS）已为 130 多个成员国家的政府提供咨询，协助他们改善投资环境，最大化地发挥其在减少贫困方面的作用。FIAS 是国际金融公司、多边投资担保机构和世界银行的联合服务组织。其资金来源于上述组织以及捐款方和采购商的资金投入。

FIAS 的核心资金还来源于以下国家：

澳大利亚	新西兰
加拿大	挪威
爱尔兰	瑞典
卢森堡	瑞士
荷兰	英国
	法国

BSR 简介

自 1992 年以来，商务社会责任国际协会（BSR）为许多世界顶级公司提供社会责任商务解决方案。BSR 的总部坐落于旧金山，并在欧洲、中国、香港设有办公室。BSR 作为非营利商务协会，为其 250 家会员企业和其它 1000 余家国际企业提供服务。BSR 通过咨询服务、倡导和研究与企业 and 利益相关方共同努力营造一个更公正和可持续的全球经济。欲了解更多情况，请浏览网站 www.bsr.org。

报告作者：



为本项目提供支持的还包括:



版权所有 © 联合国环境规划署 (UNEP) , (2007)

在注明出处的前提下,可以未经版权所有者的特别许可,以 任何形式转载本出版物的全部或部分内容用于教育或非盈利目的。如蒙惠寄使用本报告作为资料来源的出版物,联合国环境规划署将不甚感激。未经联合国环境规划署事先书面许可,不得转售本出版物或将之用于商业目的。

目录

内容摘要	7
1. 引言	15
1.1 中国信息通信技术行业企业社会责任	15
1.2 ICT项目的目标	16
1.3 项目合作伙伴和方法	17
1.4 方法	18
2 . 深圳私营部门的CSR.....	22
2.1 现状：深圳私营部门CSR的表现	23
2.1.1 提高认识.....	24
2.1.2 供应商绩效管理.....	24
2.2 ICT行业面临困难和挑战的深层根源.....	27
2.2.1 即期成本，长期收益.....	27
2.2.2 采购商对供应商履行CSR采取的激励措施	36
2.2.3 采购商内部不一致	38
2.2.4 媒体/非政府组织的责任及参与	38
2.2.5 管理体系.....	40
2.2.6 员工沟通.....	41
2.2.7 加班问题的复杂性	42

2.2.8 CSR在供应链中的实施.....	44
2.3对私营部门提出的建议.....	44
2.3.1 供应商	45
2.3.2 采购商	47
2.3.3 非政府组织.....	50
2.3.4 深圳市电子行业协会.....	50
3 . 深圳公共部门的CSR.....	52
3.1 深圳市CSR相关法律法规的实施	53
3.1.1 劳动保护的法律规定.....	53
3.1.2 关于环境保护的相关法规.....	65
3.2 中华全国总工会	67
3.3 司法程序	69
3.4 对公共部门的建议.....	70
4. 结论及能力建设战略.....	75
4.1 项目团队建议总结.....	76
4.2 能力建设试点项目	78
4.2.1 公共/私营部门研讨会.....	78
4.2.2 能力建设试点项目	79
附件 :	80
附件 1 : 相关国际标准简述.....	81
附件 2 : 电子行业行为准则与中国/深圳法律法规框架的比较.....	83

附件 3 : 关于能力建设的国际最佳实践.....87

附件 4 : 成本和利益数据小结

85

缩写

ACFTU-中华全国总工会

BSR -商务社会责任国际协会

CPC - 中国共产党

CSR - 企业社会责任

EICC -电子行业行为准则

FIAS -外国投资咨询服务机构

GeSI -全球电子可持续发展倡议组织

IBRD - 国际复兴开发银行

ICT - 信息通讯技术产业

ICO -深圳当代社会观察研究所

IFC - 国际金融公司

ILO - 国际劳工组织

NGO - 非政府组织

PCB -印制电路板

PPE -个体防护装备

SACOM -大学师生监察无良企业行动

SME - 中小型企业

内容摘要

在过去的十年中，跨国公司、供应商、工会组织、政府和非政府组织越来越关注全球供应链领域内的企业社会责任问题。各方在企业社会责任领域内付出的努力已经有效地改善了全球的社会和环境条件。全社会越来越意识到，一个公司的企业社会责任与其吸引和保持国际采购商的能力是直接相关的。

尤其值得一提的是，在信息通讯技术领域，越来越多的公司要求其供应商提高社会和环境标准。其中许多供应商是中国的公司。因此，为了实现CSR 目标，保持全面的竞争能力，中国信息通讯技术领域内的厂商必须改善自身的工作条件和环境标准。中国企业提高自身的CSR 标准，不仅有助于中国政府制定的“建立和谐社会”的目标，而且有利于“十一五规划”的实施。提高CSR 标准还会带来一系列的经济效益，包括拓展商业机会，减少员工流失，提高本地区和本行业的整体信誉，并且这些因素可以相应地提高整个行业的整体软竞争能力。

中国的信息通讯技术行业已经取得了长足的进步。但是，为了实现可持续、系统化的改进，则需要公共实体和私营实体开展合作，并致力于长期的能力建设。在此情况下，考虑到 CSR 的潜在影响力及其对深圳市政府的重要性，FIAS 在 2006 年 10 月启动此项目，目的是为深圳市信息通讯技术行业制定能力建设策略，协助该行业企业达到社会和环境责任的国际标准，改善信息通讯技术行业的软竞争力。

项目概述

该项目旨在确定和测试最有可能提高社会和环境条件的各项策略和活动，并为信息通讯技术行业的供应链带来商业利益。由于深圳是信息通讯技术行业内知名的采购基地，并且已经采取措施来改善本市的 CSR 环境，因此项目的初期实施重点是深圳市。如果相关策略经测试后证明有效，本项目还有可能扩展至其他地区。

经过认真、仔细的考虑，我们将本项目构建为一项由多个利益相关方参与的项目，并且政府、民间团体、行业协会和采购商也将为项目提供支持。在信息通讯技术领

域开展本项目的各合作方包括 FIAS（世界银行集团），商务社会责任国际协会（BSR），电子行业行为准则（EICC），以及全球电子可持续发展倡议组织（GeSI）。此外，包括供应商、民间团体和其他行业内知名公司在内的其他利益相关方也为本项目的研究和开发提供了协助。

本项目主要包括四项内容：

- 诊断性评估，包括对私营行业开展根源性分析，并评价公共政策和法律环境
- 在深圳召开研讨会，讨论评估和分析结果，并据此起草能力建设策略
- 编制最终总结报告
- 启动试点项目实施策略

主要建议

在这份报告中，我们针对深圳市 ICT 行业内的各个利益相关方提出了建议，以协助他们在提高深圳 ICT 行业内的整体社会和环境条件上发挥作用。同时，为成功解决各项系统性问题，各利益相关方还应为完善能力建设策略群策群力。我们在本报告中做出了详细的分析并提出了详细的建议，其中的核心内容如下：

- **供应商** 一些供应商已经意识到，在业务经营中遵守良好的社会和环境标准，能够使企业获得实际的利益。但大多数企业尚不能认识到 CSR 的商业价值。上述的观念分歧往往产生于各公司不同的管理体系，以及衡量 CSR 投资成本和回报的能力。此外，许多供应商刚开始接触 CSR，在现阶段仅仅是应付采购商调查，而不是自主地实施改善措施。根据上述调查结果，项目组为供应商们提出下述建议：

- **开展成本-收益分析**，了解 CSR 改善措施的直接和间接成本及收益。上述分析能够提高企业在 CSR 投资方面的资源配置能力，使用更具说服力的数据与采购商进行谈判，并提高企业的业务管理能力和监督能力。
 - **实施管理和绩效衡量系统**，管理企业社会和环境问题。实施管理系统包括建立流程、程序和适当的激励机制，从根源上消除违规隐患，进而消除在出现问题后解决问题的必要性。供应商们熟悉以质量管理为目标的管理系统，因此他们可以运用类似的管理系统处理劳工、道德、环境、健康和安​​全等事宜。
 - **改善雇员-管理层沟通**，建立安全、有效的雇员投诉机制和其他机制，为雇员和管理层之间的对话提供支持。供应商们应积极地采取措施提高雇员的权利和责任意识，从而实施有效的手段改善员工的工作环境。同时，上述活动还将降低雇员的流动率，提高工作效率和员工的工作积极性。
 - **自主地采取改善措施，对己方的供应商实施 CSR。** 供应商应负责提高自身对于采购商和监管机构预期的 CSR 的理解，制定符合采购商和监管机构战略目标的相关策略。此外，供应商必须要求己方的供应商遵守 CSR 标准并采取方法对实际遵守情况进行监督，同时提高己方供应商对于 CSR 目标和实行的意识。
- **采购商** 采购商在协助供应商提高 CSR 方面发挥重要作用。采购商通过制定社会和环境标准鼓励供应商进行改进的同时，采购商还需确保改善自身的 CSR 表现，从而为供应商提高其标准提供有效的激励措施，并避免损害供应商在此方面已经取得的进步。我们为采购商提出的建议包括：

- **为供应商提供明确的激励措施。** 有力而明确的采购商激励措施将有效地促使供应商管理层重视 CSR。激励措施包括提供持续的业务往来，订立长期合同，提高采购价格，增加订单/增大订额，公开表扬和奖励。同时，采购商还应使供应商了解表现较差可能导致的潜在风险和影响，并采取措施跟进了解供应商的实际表现。
 - **保持内部采购措施与 CSR 目标的一致性。** 采购商应向供应商发出明确的信息，并使采购人员了解 CSR 要求的潜在影响。采购人员必须了解采购工作中涉及的 CSR，从而避免在无意中迫使供应商无法遵守其企业制定的 CSR 标准。为确保一致性，采购人员必须在评估供应商和制定相关决策中考查 CSR 表现。
 - **制定并实施标准的行业规范。** 供应商、采购商和民间团体均支持统一的行业标准，如电子行业行为准则，而非不同采购商各自制定的标准。制定并实施统一的标准获得了各利益相关方的广泛支持，因为这将避免重复性的工作和传达不一致的信息。
 - **建立以改善为重点的监督模式，而不仅仅是遵守。** 检查或监督不是“最终环节”，而是作为找到需要持续进行改进的问题和领域的手段。最有效的检查是将检查结果用于改善整体情况。这样不仅能够降低商业腐败发生的可能性，还能增强检查方与被检查方之间的交流，提高现场监督的效率，促进知识分享。
- **政府** 政府包括深圳市政府在内的中国各级政府越来越重视为私营企业实施 CSR 提供支持，从而促进改善私营企业遵守国家劳动和环境法律法规的情况。而且，在全球供应链中实现可持续的劳务和环境合规需要政府的支持。许多国家的经验表明，政府可以在公共领域内发挥广泛作用，促进企业管理者承担企业社会责任：

公共领域内的作用			
强制性	通过法律法规制定	监管机关和检察机	法定、财务处罚和

	标准	关	奖励
推动性	不具有约束力的指导和支持	通过培训开展能力建设	建立激励机制和市场动力
合作性	整合公共和私有资源	联系利益相关方	开展对话
支持性	政策支持，如 CSR 奖励	对最佳实施单位进行重点推介	提高相关认识

在上述框架之下，项目组为政府提出下述建议：

- **强制性改善。**其受益对象主要是农民工。具体措施包括：
 - a) *修改养老保险中的地域原则*，允许农民工在离开深圳时取出自己和雇主已经缴纳的养老保险金。政府管理部门可以从中扣除一小部分金额作为管理费，但养老金中的其他金额应全部归农民工所有。
 - b) *适时修改综合性的弹性工作时间法律条款*，确保其符合出口行业的工作时间要求并能够有效遵守。我们建议政府在采取相关行动前征询出口行业协会和中华全国总工会的意见。
 - c) *安排一定数量的劳务监察人员*。依据农民工的数量（约 600 万）确定监察人员数量，而不是依据本地居民数量（约 160 万），从而确保劳动法得以有效实施和监督。
 - d) *评估争议解决机制，提供法律援助*。现行的仲裁机制效果不显著，经法院审理的劳务纠纷案件。我们建议深圳市政府对仲裁机制进行评估，采取方法加强工会和雇员在仲裁过程中的作用。此外，政府还应考虑改善农民工获得财务法律援助的渠道。

- **促进 CSR 实施。**2007 年 5 月 9 日，政府发布了重要的政策文件《关于进一步推进企业履行社会责任的意见》。为确保该项政策能够取得广泛利益相关方的支持，我们建议政府在本试点项目的实施过程中，就上述政策的实施充分征求私营企业和民间团体的意见。在意见征询过程中，我们建议政府积极采取措施促进私营企业和公务员的能力建设并提供相关培训。
- **与私营部门合作。**ILO 和 IFC 共同开展“更好的工作条件项目”，目的是为了预防违反劳动法律法规的行为，增强私营企业的力量。项目组合建议政府邀请“更好的工作条件项目”的工作小组成员到深圳考察，共同商讨：
 - a) 在深圳市开展“更好的工作条件项目”、籍此改善 ICT 行业劳动条件的可能性；
 - b) 在公共领域应用 ILO 信息管理软件系统的可能性，该软件工具能够提高劳务监察人员的工作效率。
- **通过 CSR 奖励机制鼓励企业采用最佳措施。**我们建议政府制定并向农民工分发浅显易懂的法律指南，提高农民工对劳动法的意识。法律指南的内容可以涉及职业健康和安全，法律资源，医疗、伤害和疾病保险等。我们还建议在上述法律指南中介绍外资公司中采用的较为有效的工会模式。
- **当地的民间团体**发挥了非常重要的实地监督作用，而且在为农民工提供可靠的劳务教育方面拥有特殊的优势。项目组合建议民间团体寻找机会加强与私营企业的合作，确保准确、均衡地实施报告中拟订的措施，进一步增强民间团体的影响力度。
- **深圳市电子行业协会**发挥了重要的渠道作用。该协会的大部分成员为 ICT 行业内的中小企业。协会为其成员提供一系列培训，使他们能够了解全球市场对 CSR 的预期要求和相关措施，从而协助成员企业达到满足采购商在 CSR 方面的要求，扩大出口业务。

深圳研讨会

2007年6月6—7日，FIAS、深圳电子行业协会、BSR、EICC和GeSI在深圳联合举办了一次研讨会，与当地利益相关者进行磋商（采购商、政府、供应商和非政府组织），征求他们对于该报告的建议，并为试点项目奠定共识。该最终报告吸取了研讨会的讨论成果和书面反馈意见（有关研讨会的详细信息，请参见第四章）。

试点项目

该项目提出开展试点，以测试和支持上述能力建设战略建议。有关试点项目的具体环节将继续与当地利益相关者共同探讨。项目的初步范围将在以下段落和第四章进行讨论。

研讨会期间，各方一致同意开展由少部分利益相关者参与的试点项目，根据情况，包括供应商、采购商、学术机构、非政府组织和政府官员。BSR、EICC和GeSI将共同推进整个进程，但具体建议的实施和不同策略的检验将由参与人员决定。另外，研讨会各方一致认为试点项目应集中在以下两个主要领域：

- **管理体系**一部分利益相关者将“检验”CSR管理体系的特定环节。试点项目将形成管理体系的实施框架，评价实施的成本/收益。
- **员工参与**另外一部分利益相关者将检验员工参与的不同方式。主要包括员工热线、员工委员会、调研等等。同时，成本/收益分析还将作为评估的一部分内容。

1. 引言

1.1 中国信息通信技术行业企业社会责任

中国信息通信技术(ICT)¹行业在过去十年中经历了前所未有的发展。2006 年，该行业的商品出口总额达到了 2,320 亿美元，雇员人数超过 770 万人。中国现在是全球第二大ICT商品出口国，出口规模预计仍将增长。²

现在，人们越来越重视该行业对企业环境和社会的影响。ICT 行业发展迅速，技术复杂，从业人员众多，并且有些人员可能接触到有毒物质。如何管理这些问题，符合国内和国际的相关标准，是 ICT 企业面临的挑战。

中国政府已经意识到，保持长期发展必须将经济增长与环境保护和社会公正相结合。2004 年，中国政府主席胡锦涛制定了“建立和谐社会”战略目标。该目标在中国政府的第十一个五年规划中得以发展、补充。根据“十一五规划”，政府承诺不再过分依赖廉价劳动力，转而注重研究、开发、雇员教育和公平待遇，以次保持经济的可持续增长。³

和谐社会是对企业社会责任(CSR)的补充。企业社会责任是指企业主动承担业务经营导致的社会、环境和经济影响。⁴ 经验表明，企业开展CSR活动能够使企业获得竞争优势，降低商誉或品牌风险，提高生产效率，改善质量，加强采购商与供应商之间的商业合作。

ICT 行业的许多跨国公司都在开展 CSR 活动。同时，为了对整个供应链施加影响，这些公司正在采取涉及整个行业的措施和方法应对社会和环境挑战。

¹ 信息通信技术(ICT)行业包括主要从事用于信息处理、传输或获取的产品或服务的生产或技术提供的行业。ICT行业或ICT 供应链领域内的公司包括原始设备生产商(OEMs)，电子生产服务商(EMS)，原始设计生产商(ODMs)，组件和配件生产商，ICT研发公司等。

² 《商业环境》，世界银行集团，<http://www.doingbusiness.org>和
http://www.oecd.org/document/34/0,2340,en_2649_201185_37487522_1_1_1_1,00.html

³ 中国共产党第 16 届中央委员会第 3 次和第 4 次全体会议。

⁴ 本项目涉及的重点是劳工、健康、安全、道德和环境。CSR包括对现有法律法规的创新和遵守。

上述公司正在合作开发：

- 相关标准，促使供应商更好地遵守与劳工、健康、安全、道德和环境活动相关的准则（例如，开展联合检查评估电子行业行为准则的遵守情况）；
- 联合培训计划；
- 旨在提高供应链管理效率的信息技术工具。

ICT 行业不是在供应链领域开展 CSR 活动的第一个行业。鞋类、服装、零售和玩具行业在此方面已经有约十年的经验。这些行业内的相关实践为 ICT 行业的企业积累了大量的经验，为他们赶超上述行业内的企业创造了宝贵的条件。

ICT 行业应吸取的一个最重要的教训是，供应链领域的传统检查和监督工作虽然必要，但却不足以改善当地的企业社会和环境条件。如通过其他方法对传统的检查和监督工作提供配合，如公共部门的参与和能力建设（包括对供应链领域内的经营人员和雇主提供培训），则能够使合规检查产生最有效的结果。

政府也已经了解到，CSR 活动产生的经济和社会效益有助于提高国家的整体竞争能力。因此，它们积极地鼓励采取各项 CSR 措施，籍此吸引外商投资，促进出口。

深圳是位于中国东南沿海的一座城市。深圳市政府已经认识到 CSR 有助于为当地公司和跨国企业提供公平的竞争机会。ICT 试点项目选择在深圳开展，就是因为深圳汇集了众多 ICT 公司，而且深圳市政府在制定与 CSR 相关的政策方面已经迈出了第一步。

1.2 ICT 项目的目标

此次 ICT 项目旨在制定一项能力建设策略，改善深圳 ICT 行业的劳动和环境条件。该策略将在一定的地理区域内协助供应商学习最佳措施，提高生产效率，降低员工流失率，并吸引国外公司进行采购。该策略符合政府的十一五规划，致力于通过社会和环境的可持续发展实现经济的长期增长。因此，试点项目将有助于深圳市

政府在继续保持 GDP 快速增长的同时构建和谐社会。最后，该策略还有助于建立专业人才网络，为日后针对劳务和 EHS 监察人员、供应商、雇员等各方的培训奠定基础。实施策略和试点项目的基础是：

- a) **根源分析：** 分析在改善中国ICT供应链中的环境和劳务状况中遇到的障碍。分析的重点将是供应商，这是因为供应商在行为准则实施过程中起到了核心作用。（请参见第2章）

- b) **公共政策和法律评估：** 分析深圳市的相关劳动和环境法律及其在ICT行业的实施情况。本章将为政府提出建议，并简要说明CSR如何有助于深圳ICT行业内的能力建设并促进该行业实现创新。（请参见第3章）

根源性分析和法律评估能够为供应商、政府、消费者和民间团体提供具体的建议。然后一小部分相关机构将视点这些能力建设策略建议，并对其主要环节进行测试和评估。能力建设试点的终点将放在两个领域：管理系统和工人参与。

能力建设策略将在供应商和当地的利益相关方群体中进行试点实施，从而使他们能够分享各方的最佳方法，群策群力解决策略实施过程中遇到的具体问题。

虽然本项目最初的工作重点是在深圳，但其中的建议和能力建设策略同样适用于ICT 供应商汇集的任何其他地区，并且易于在其他地区实施。

本报告附件概述了有关的国际标准以及能力建设方面的各种最佳实践案例。该附件可为有意开展 CSR 能力建设的公司、政府机构和消费者提供指导。

1.3 项目合作伙伴和方法

此次 ICT 试点项目的合作伙伴包括：

- 世界银行集团下属的外国投资咨询服务机构(FIAS)。FIAS 为各国政府提供有关投资环境的咨询服务，在寻求公共部门支持、促进开展供应链管理领域内的 CSR 活动等方面具有丰富的经验。
- 商务社会责任国际协会(BSR)。BSR 是一家非盈利性的商业组织，成员包括约 250 家公司。BSR 长期致力于发挥重要的协调作用，针对新出现的 CSR 问题组织多家公司开展讨论并制定、实施协作性的解决方案。
- 深圳市电子行业协会。该协会是一家私营性质的行业协会，成员包括深圳地区的中小型企业。
- 电子行业行为准则(EICC)。EICC 致力于建立相关的标准，促进供应商在劳工、健康、安全、道德和环境活动等方面遵守相关的行为准则。
- 全球电子可持续发展倡议组织(GeSI)。一家由 ICT 行业内的公司发起成立的组织，并得到联合国环境规划署和国际电信联盟的支持。GeSI 及其成员承诺将负责任地管理业务经营，促进在全球范围内实施可持续的业务发展实践。

1.4 方法

由FIAS 和商务社会责任国际协会会员组成的项目组与深圳和北京的各级政府代表进行了会谈，为本报告收集信息。会谈对象主要是负责企业劳动和环境事务的政府机关，也包括中华全国总工会 (ACFTU)。⁵

⁵ 会谈对象包括：深圳市劳动和社会保障局、深圳市法制办公室、中华全国总工会、深圳市劳动纠纷仲裁委员会、深圳市工商局、深圳市安全生产监督管理局、深圳市科技和信息局以及深圳市环境保护局。鉴于本项目的目标之一就是扩大其规模和影响力，因此项目组还在北京与下述机构进行了会谈：国务院发展研究中心社会发展研究部，中国电子商会，中国企业改革与发展研究会，商务部，劳动和社会保障部，国家发展改革委员会，中国电子企业协会，和国家科技和信息局。

项目组走访了 15 家供应商，并在项目结束后对其他 6 家供应商进行了额外的访谈。这些供应商或者是深圳市电子行业协会的会员，或者是受到采购商邀请直接参与调查。访谈对象一般是各个企业的总经理、人力资源专员和环境、健康与安全方面的(EHS) 代表。这些企业的规模各异，其中约 20%的企业雇员在 1000 人以下，约 50%的企业雇员在 1000 人至 10,000 人，约 30%的企业雇员超过 10,000 人。这些供应商企业的所有制结构也非常广泛，其中包括 7 家台湾公司，5 家中国内地公司，其他的包括新加坡公司、香港公司和外资企业。

参加访谈的一级和二级供应商包括：康舒电子、Bestec、比亚迪、Celestica、伟创力、富士康、Gatehill、Hipro、豪威真空光电子、JingFeng、德昌电机、JPC、Kingdom、Kinpo, Longwell, LYD, Moduslink, Precision Plastic, 神威电子, Vigorhood, 和 Volex。

其中至少有 6 家是组件供应商，其他的为外包生产提供商、外包设计提供商、外包组装提供商，等等。几乎全部供应商均直接向主要品牌厂商或合同厂商销售货物。此外，BSR 还与 8 家采购商进行了访谈，这些采购商已经或可能将来与中国国内的 ICT 生产商建立采购联系。

项目组还对作为采购商的下述 ICT 公司进行了访谈：奥多比、惠普、微软、摩托罗拉、诺基亚、飞利浦、意法半导体和沃达丰。在制定本报告的过程中，项目组也参考了 GeSI/EICC 学习及能力建设工作组意见。为了对研究结果提供有益的补充，项目组还就在中国开展能力建设活动的事宜征询了世界知名公司的意见，如迪斯尼、Gap、耐克和诺华制药等。最后，项目组与港台集团-鞋业制造公司进行访谈，该企业在 CSR 实践方面具有突出表现。

项目组还与当地的 10 家民间团体进行了会谈，听取他们的意见，共同为日后的能力建设作贡献。这些民间团体包括：亚洲专讯资料研究中心，中国劳工通讯，中国劳动保护支援网络，女性联网，亚洲可持续发展投资协会，绿色和平组织中国分部，当代社会观察研究所，大学师生监察无良企业行动，和中国劳动透视。此外，项目组还在北京召开了一次由学术人士、CSR团体和捐款机构参加的圆桌讨论会，为项目提供指导。⁶

另外，项目组于北京召开了小型圆桌会议，召集了学术界、CSR组织和援助机构对项目进行指导，并保证了相互协调。参加该圆桌会议的机构包括：德国技术合作公司、中国劳动关系学院、发改委经济体制与管理研究所、公平劳动协会、劳动和社会保障部法制司劳动监察处、中国企业联合会、安设环保技术顾问公司、中国生产力学会生产力布局与地区经济发展专业委员会和商务部 WTO 经济导刊。

在深圳召开研讨会期间，项目组将进一步听取广泛机构，包括政府代表、当地供应商、国际采购商和社会团体对本报告的意见。

1.4.1 项目衡量标准

项目初阶段制定了衡量标准，以界定项目是否成功。项目参与方同意：“项目将为公共和私营部门提供具体的能力建设战略建议。这些建议将是 a)可实施的；b)有关利益相关方主动参与；c)可复制、可扩展”。有关这些指标的主要评价以及经验教训的总结描述如下

a) 可实施性

据估计，能力建设战略中的建议是现实可行的，但是，建议内容的复杂程度不同，有些建议简单易行，而另一些由于与中国 ICT 行业结构转变相关，可能需要投入大量的资金和时间。因此，建议实施的优先顺序将由各利益相关方根据自身的需求、紧迫性和可利用的资源来确定。

⁶参加圆桌讨论会议的机构包括：德国技术合作公司，中国劳动关系学院，国家发展和改革委员会经济体制与管理研究所，公平劳动协会，劳动和社会保障部，国际劳工与信息研究所，中国企业联合会全球契约推进办公室，中国企业董事协会，ENSR，中国生产力学会生产力布局与地区经济发展专业委员会，中国企业社会责任发展中心和商务部主办的《WTO经济导刊》。

b) 得到利益相关方很大程度的认同和积极参与

项目团队一直以来不断地与相关利益方接触，吸收他们的观点，并获得他们的认同。项目已经开展了大范围的访谈，其中包括供应商、政府机构、非政府组织和国际采购商；另外，在深圳研讨会上，讨论了报告草稿。

部分当地的供应商、国际采购商、深圳电子行业协会和非政府组织已经明确表示支持这些建议，并且有兴趣参与试点项目。另外，在项目的开展还得到了政府的支持，项目团队将继续与当地政府接触，探讨公共和私营部门合作的可能性。

尽管很多方面都对项目做出了贡献，真正衡量认同和参与的标准将取决于不同利益相关方今后是否会采纳并实施部分建议。

c) 可复制和扩展到其它地区

由于诊断评估中发现的很多根源性原因在其它地区同样存在，因此，能力建设战略的大部分建议与中国国内外其它行业和地区也相关。

该战略为中小型和大型供应商提供了全面情况，识别了其激励因素，并提出了较高水平的建议。利益相关方需要识别其资源，形成行动计划，以进一步实施这些建议。

公共和私营部门需要通力合作，为确保建议的可扩展性。项目的目的并不是为了推动实施报告中全部建议，而是推动大范围的利益相关方优先实施其中一小部分相关的建议。即将开展的试点项目将通过检验各种有效的管理体系和改善员工参与程度战略示范其影响。

d) 总结经验教训

基于学到的经验教训，以下环节非常重要：i) 与当地利益相关方的持续对话；ii) 在短期和长期努力及影响状况的基础上，确定建议的优先实施顺序；iii) 制定明确的衡量标准；iv) 在设计阶段尽可能地具体方案。试点项目吸取了这些经验教训，关于试点项目的更多信息，请参见第四章。

2 . 深圳私营部门的 CSR

深圳市位于中国东南部地区的广东省，毗邻香港⁷。凭借有利于出口的地缘位置优势，深圳成为中国最大的经济特区，2005 年其出口额超过 1000 亿美元。



⁷ 以上图片来自于<http://www.travelchinaguide.com/cityguides/guangdong/shenzhen/>

在深圳供应商确定和开展 CSR 活动的进程中，私营部门发挥着主导作用。对于所有公共和私营部门的参与者而言，有必要了解目前私营部门开展了哪些 CSR 活动，以及这些活动如何通过提升供应商的能力以达到采购商的 CSR 预期；另外，了解供应商在这一过程所面临的困难和挑战也十分重要。如果公共和私营部门都能清楚地认识这些困难和挑战存在的深层根源，就可以找到解决方案，从而对长期工作条件的改善产生积极影响。因此，本章将阐述私营部门 CSR 活动的现状，以及 ICT 行业面临困难和挑战的根本原因，并就私营部门如何提升履行 CSR 的能力提出建议。

2.1 现状：深圳私营部门 CSR 的表现

过去几年中，深圳 ICT 行业私营部门的 CSR 活动迅速增多。采购商、地方政府、民间团体、媒体及其他组织，越来越多地将注意力集中到了 ICT 行业供应商的 CSR 问题上；另外，劳动力问题、不断变化的社会预期、中国经济融入世界经济等因素也推动了社会对这一问题的关注。所有这些因素结合在一起，既提高了各种规模供应商的 CSR 认识，也给他们履行 CSR 标准施加了更大的压力。

尽管 ICT 行业企业已经在 CSR 方面取得了实质性的进步，然而他们仍然面临着一些困难和挑战。其中最常见的是过度加班问题，这一问题一直是大部分以出口为主的中国企业所面临的主要挑战；另外，企业普遍缺乏妥善处理劳工、道德、健康和安全管理问题的管理体系。在后面的章节中将探讨如何应对这些挑战。

到目前为止，私营部门的大部分活动集中在采购商提高供应商对 CSR 的认识，并审查其履行 CSR 的情况方面。这些活动的具体情况如下：

2.1.1 提高认识

采购商的大部分活动集中于提高供应商对于 CSR 标准的认识方面，其中包括：介绍 CSR 标准、在合同中添加 CSR 实施条款、评估供应商、举办供应商论坛以及提供有针对性的介绍培训。

例如，一些 ICT 公司要求其供应商符合诸如 ISO⁶ 和 SA8000⁷ 等的国际标准，有些公司向供应商介绍自己的行为准则；另外，还有一些公司开始要求供应商实施 EICC⁸。这些采购商的要求涉及劳工、道德、环境、健康和安全等方面。

有些采购商通过推动“一对一”的会谈来提高供应商的认识，并向他们介绍这些 CSR 标准，还有些采购商为供应商提供培训和举办大规模的研讨会，解释自己的要求和预期、预期的原由以及改善生产条件所带来的收益。接受采访的多数一级供应商都熟知其采购商的 CSR 要求。

尽管私营部门已经做出了上述的各种努力，但提高认识的工作还远未完成。对于处在供应链末端的大多数企业，尤其是小企业而言，很少涉及 CSR 问题。本项目调研的供应商对 CSR 和采购商的要求都有较为深刻的理解，因为多数参与项目的供应商都是由采购商推荐的。

2.1.2 供应商绩效管理

尽管在 ICT 行业中评估供应商 CSR 表现的手段还处于初期阶段，但大部分受访供应商都认为稽核验厂过程在某种程度上还是有用的——由外部提出的有关 CSR 方面的工厂管理观点为某些供应商提供了借鉴，帮助他们找到工厂需要改进的方面。

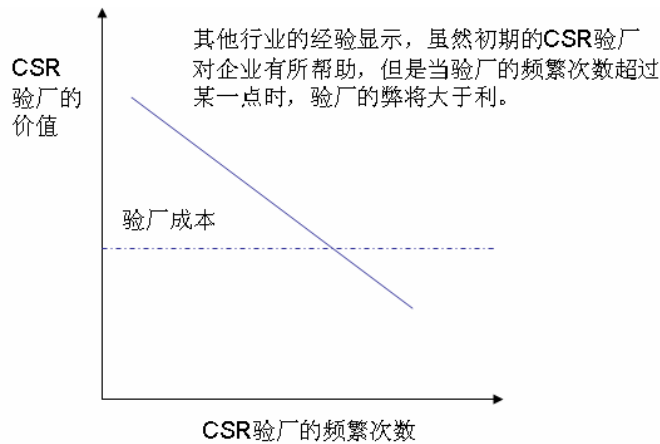
⁶ www.iso.org

⁷ www.sa-intl.org

⁸ www.eicc.info

此外，还没有出现验厂次数过多造成的验厂疲劳和伪造记录问题。大部分供应商还没有经历零售业、制鞋业及服装业中普遍存在的频繁督察现象，这些行业通常每年的验厂次数为 1 至 4 次。在受访供应商中，只有一或两家已经接受过三年以上的验厂，不到一半的供应商接受过 CSR 专项的验厂，而不是将 CSR 作为质量审核的一部分内容。这些现象与目前采购商所报告的情况一致。最近的一次 EICC 调查发现，其成员公司中有 20% 没有进行过验厂，另有 20% 每年验厂在 10 次以下。但是有情况显示，ICT 行业采购商开始投入越来越多的资源来监督供应商，其监督活动的次数在不断增加。

图 1：CSR 验厂频率



如图 1 所示，对于 ICT 行业采购商而言，保持初期有建设性的验厂和“过度的”验厂之间的平衡十分重要。单纯追求符合标准不能为采购商和供应商带来更多的利益。其它行业的经验教训表明，最初的验厂是为了介绍采购商期望、识别需要做出改进的领域，并提供激励措施促使供应商做出改进。当验厂变得更为频繁时，不仅会造成监督成本的提高，而且还会将供应商的注意力从做出改进转移到应付验厂，从而占用其更多的时间。其他行业的经验还表明，对于担心不符合要求的心理状态还会引发更多的腐败，因为公司管理层希望能够尽快通过验厂，而不是做出更为有效的改进。

为遏制过度的验厂，有些采购商利用外部验厂员这一途径联合检查其共同的供应商、分享验厂结果、监督验厂员的检验质量。供应商将其视为积极的做法。

供应商经常抱怨验厂过于主观，过于遵循“字面规定”，而且没有机会进行讨论和真正的学习。很多供应商提出验厂人员仅指出问题，但不提供如何进行改进的指导或建议。一位总经理说：“验厂人员不具备管理哲学，他们只是发现问题，或许他们有机会做出解释，但他们的工作只是记录下不符合要求的方面。”

尽管如此，多数受访者还是认为验厂有可能成为一个积极的工具。一个中等规模的合同制造商说：“验厂为改善实践和提高我们的认识施加了积极的压力”。另一家大型公司认为验厂帮助公司：“发现了从前（公司）没有发现的问题”。绝大多数供应商的建议是，验厂不应用作可能削弱信任的一项政策或监督机制，而应作为一个增进对话，加强与供应商合作关系，并持续改进 CSR 实践的平台。

运用验厂作为一种找出问题的方法，并不断做出改进，将有助于避免出现导致中国其他行业中存在的腐败诱因。近期的行业报告和验厂审计公司的反映更凸显了许多公司雇用“咨询师”的问题，咨询师提供的服务与 CSR 的目标背道而驰。一些公司把资源浪费在研究如何通过验厂，而不是投资于改善 CSR 表现，而且这种方法也破坏了供应商和采购商之间的关系，导致供应商和采购商间的信任关系受损。在这种情况下，双方需要花更多的时间改变管理态度或确定企业真实的表现，而不是集中力量改善工作条件。

以下建议有助于提高验厂的效率：

- 关注供应商不断的改进活动而不是只看他们是否达到标准；
- 向供应商提供如何转变，以达到预期的咨询建议 — 在验厂期间提供更多有关最佳实践的建议和信息，以便让供应商学习如何进行改进；
- 评估管理体系而不是找出具体的偶然事件 — 管理体系将会在长期内帮助供应商避免出现问题，并更有效地解决问题；
- 提供有关如何准备验厂、如何接待采购商访问的具体指导；
- 根据违反要求的程度，只要情况允许，给供应商更多的时间去达到预期；
- 推动验厂员、采购商和工厂间更加坦诚公开的对话。

上述建议与 ICT 及其他行业中龙头企业提供的建议类似，这些企业都在监督方面拥有多年经验。他们将监督视为供应商持续改善其工作条件的工具之一，而不是将其视为最终环节。他们的建议是：将监督放在供应商激励措施、采购商采购程序、政府法规和员工权利——这一更大的背景下去考量。

2.2 ICT 行业面临困难和挑战的深层根源

尽管私营部门的 CSR 活动不断增多，来自公众、非政府组织和媒体的压力也在增加，但一些困难和挑战的存在限制了这些活动的效果，也不利于供应商达到 CSR 预期。只有了解形成不良劳工和环境条件的根本原因，所有的利益相关方——供应商、采购商、协会和非政府组织才可以更有效地工作，应对这些挑战，成功改善 ICT 行业供应链中企业的工作条件。

2.2.1 即期成本，长期收益

供应商面临的最大挑战是实施 CSR 标准的成本是即期的，而潜在的收益却只能在长期内得以体现；另外，由于大多数工厂没有一套跟踪相关数据的体系，用于衡量 CSR 投资成本和收益。因此，对于供应商而言，做出这方面的战略决策十分困难。少数几家跟踪 CSR 数据公司的观察证据表明，实施 CSR 标准会带来以下利益：

- 争取到更多的国际订单
- 与主要的采购商建立战略伙伴关系
- 留住更多的员工（在流动率高的行业中，这一点非常重要）
- 提高生产力，改进质量

除了这些观察证据之外，绝大多数供应商认为，没有更具说服力的、示范性的商业案例说明企业改善社会和环境条件的收益大于成本。因为 CSR 的成本是可以量化的，而其收益却通常是无形的。虽然供应商可以设想存在的潜在收益，但他们认为这些收益只有在长期内才能得以实现，而且其实现与否无法保障。另外，供应商没有收集和估算相关的主要数据，从而做出这方面的正确决策。而且，在人力、制度和设备方面取得投资回报的时间比一般的采购合同期限长，使得供应商更加没有积极性投资 CSR。

缺乏具有说服力的数据意味着需要对工厂进行教育，使他们了解遵守 CSR 标准的收益；另外，也有必要开发收集成本和收益信息的工具。这些数据对于采购商来说也是有价值的，因为数据可以说明，采购商需要为供应商提供哪些更多和/或更好的激励措施，以促使他们达到社会和环境要求。

企业实现 CSR 投资回报的时限类似于 80 年代全面质量管理 (TOM) 的情况。有形的收益需要长时间才能实现，而一旦实现，将会为企业带来质量、生产力、货物交付方面等的巨大收益。

下图列出了推动社会和环境条件改善的一系列潜在收益和成本⁹。在企业的 CSR 成本 — 收益分析中应收集和运用这些数据。

企业履行 CSR 的收益

下图 (图 2) 列出了供应商最希望看到的，在履行 CSR 后所能带来的好处。

图 2 : 企业履行 CSR 的收益

⁹虽然部分的社会和环境方面的改善可能会产生直接的成本和收益 (如：达到废水排放或节能标准而投资于基础设施的成本) ，但对于企业最重要的收益往往来自于企业全面履行社会和环境责任。因此，该成本和收益的分析图是建立在供应商达到或达不到采购商的 CSR 预期的假定基础上的。

有形的外部利益		
维持订单	增加订单	提高产品价格
有形的内部利益		
提高产品质量/减少错误	降低人力资源成本（降低人员流动率，减少培训和招聘的费用，降低医疗/保险成本）	由于改善与采购商的关系，减少 CSR 验厂的次数
无形利益		
改善与利益相关方、政府管理机构、媒体和非政府机构的关系；提高品牌信誉	改善与采购商的沟通与合作	

在这些利益中，供应商最希望得到那些有形的（易于量化）外部利益（采购商有权利决定这些利益）。虽然符合采购商的社会和环境要求有助于供应商维持订单量，但由于很多合同期限不超过一年，因此无法保障维持订单和提高价格的好处能够得以实现。ICT 行业比其他行业的企业更希望与供应商保持长期的战略合作关系，而供应商也希望在投资 CSR 后，能够接到更多的订单或提高产品的价格，但供应商认为他们目前不会得到这些利益，因此也就缺乏遵守 EICC 等行业具体标准和公司标准的动力。

第二种利益被定义为有形的内部利益，因为这种利益的实现取决于工厂层面的运作，而实现的假设条件是实施 CSR 战略可以提高企业整体的生产力，如：达到劳

工标准、提高产品质量、提高员工的道德水准、减少工伤等。也就是说，一支安全、健康的劳动力队伍能够减少错误并提高整体质量。

*将生产质量与良好的劳动条件结合在一起，有助于通过商业案例说明符合要求给企业带来的利益。*例如：我们调研的少数供应商注意到如果加班时间在80-100个小时，产品质量就会下降。因此，通过这一实例说明减少和控制加班时间，并保证员工每周有1天的休息时间，可以提高生产力。尽管采购商和供应商都有观察证据证明这种联系，目前仍然缺乏数据证明良好的劳工实践能够带来真正的内部收益。

最后，符合要求的供应商表示他们希望与政府和采购商之间加深信任与合作，减少CSR验厂的次数，从而集中更多的资源改进CSR工作。

另一种收益指的是无形收益，包括改善与利益相关方、媒体、采购商、管理者的关系。由于这些无形收益难以量化，对供应商进行在这方面的教育可能会最有成效。另外，对于不符合要求将企业增加成本的案例分析，如：政府罚款额增加或订单量减少，将有助于证明履行CSR标准所带来的无形收益。

企业履行CSR的成本

少数几家供应商估计在其增加的管理费用中，有3-5%与投资采购商的社会和环境要求有关，但是，这一百分比是将前期的资本投资与经常性费用列为一项。通过将成本分解为资本和经常性费用，供应商能够更好地评估其资本投资的回报率。另外，单独计算经常性费用，供应商可以看到在最初的基础设施和设备投资后，CSR投资在总成本中所占的比重呈下降趋势。因此，分解CSR成本（图3）可以向供应商表明，长期内履行CSR的成本会逐渐下降。

图 3：企业履行 CSR 的成本明细

资本成本
新设备投资 (如：环境健康安全 (EHS) 系统、废水处理系统、机器防护装置的更新)
内部管理的改善 <ul style="list-style-type: none"> • 工具 • 流程 • 人力资源
经常性成本
劳动力成本 (目前估计占总成本的 5% 左右) ，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 工资上涨 • 加班费 • 增加管理时间 • 各种形式的社会保险 • 餐费 • 宿舍 • 培训 (估计每人每月 100 元左右)
设备的维护和更新 (如：A/C 测试)
医疗支出 (如：急救箱、现场医疗设施)

宿舍/设施的改善
<p>监督成本：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 验厂/访问的时间 • 整理资料的时间

另外，由于最低工资和社保标准的提高，企业在中国的经营成本也随之上升。通过跟踪成本及其对利润的影响，供应商将会更加积极地与采购商开展对话，制定计划以应对当前和未来所面临的挑战。

不良的社会和环境条件增加企业的成本

通过案例分析可以说明不良的社会和环境条件会增加企业的成本，例如：劳动条件差通常会造成企业的人员流动性高，由于目前深圳地区劳动力短缺，这一因素会促使企业的成本不断上涨。受访供应商平均每月的人员流动率为 8%，其中大厂商接近 6%，小厂商¹⁰高达 20%。如以下案例¹¹所示，高流动率从几个方面推动了成本的上涨：

案例研究：X 工厂降低员工流动率

X 工厂拥有 10,000 名员工，是一家中等规模的工厂，该厂每月平均的员工流动率为 9%。为更好地了解流动率与成本的关系，X 工厂开始收集所有与员工流失成本相关的月度数据，其中包括招聘和培训的时间。根据收集的数据，X 工厂明确了流失一名员工的成本约为 2,673 元人民币（或 344 美元），具体如图 4 所示：

图 4

成本类型	具体描述	成本 (人民币)	成本 (美元)*
------	------	-------------	-------------

¹⁰小规模工厂是指员工数不超过 500 人的工厂；中等规模工厂 501-15,000 人；大规模工厂 15,000 人以上。

¹¹ 数据基于收集受访供应商的平均数据，人民币转换为美元的汇率为 0.1289。

单独成本	占用面试官时间的成本 (假设每个员工与生产线主管交谈 30 分钟，主管工资为每月 1,500 元)	2	0
	相关行政职能中断的成本 (假设生产线主管花费 30 分钟，每月工资为 1,500 元)	2	0
职位空缺成本	其他员工的加班成本 (假设同工种的员工加班一周)	304	39
	由于职位空缺而节约的工资和福利开支 (不在册员工节约的一周工资)	-203	-26
替代成本	吸引应聘者的成本 (假设需要人力资源经理 4 个小时的时间，他的工资为每月 1,500 元)	19	2
	人力资源经理面试过程的成本 (假设他花费 4 个小时的时间，每月工资为 1,500 元)	19	2
培训成本	培训师进行入职培训的工资 (假设培训师需要进行 3 天的培训，其工资为每月 1,500 元)	161	21
	受训者接受入职培训的工资 (假设工人接受三天的培训，每月工资为 810 元)	81	10
	培训师进行在职培训的工资 (假设培训一周，每月工资为 1,500 元)	375	48
	受训者接受在职培训的工资 (假设培训一周，每月工资为 810 元)	203	26
机会成本	在入职培训和在职培训期间 100% 丧失生产力 (第一个月工资为 1,215 元，包括 810 元最低工资和加班费)	1,215	157
	第一个月出错率上升 (假设 1,500 个单位产出的错误率增加 33%，成本为 1,500 元)	495	64

每个员工的替代总成本	2,673	344
-------------------	--------------	------------

* 将人民币换算为美元的汇率为 0.1289

下图为工资假设概要：

假设	月工资 (人民币)	月工资 (美元)
培训师/生产线主管/人力资源经理的工资	1,500	193
员工加班费（假设经常性加班率为 1.5 倍）	1,215	157
员工最低工资	810	104

工厂认识到当一名员工离开公司时，通常会带来以下成本：单独成本、职位空缺成本、培训新员工的相关成本；另外，还包括新员工成长的机会成本。工厂发现机会成本是最高的一项成本，因为新员工平均需要一个月的时间来提高工作效率，而且在第一个月内会因为犯更多的错误而增加工厂的成本。

然后，工厂 X 计算出了在月流动率为 9% 时，工厂每个月因此承担的成本为 2,405,250 元人民币（310,037 美元）。为了降低因流动率带来的成本，工厂改善了工作条件，并努力改善与员工的关系。这些努力得到了回报，流动率也因此下降了 1 个百分点，相当于为当月节省了 267,250 元人民币（34,449 美元），具体计算过程如下：

假设：

共有 10,000 名员工（中等规模工厂）

每月员工流动率为 9%=900 名员工

项目	成本 (人民币)	成本 (美元)*
-----------	---------------------	---------------------

流动率为 9%时的总替代成本	2,405,250	310,037
流动率为 8%时的总替代成本	2,138,000	275,588
流动率下降 1%时节约的总成本	267,250	34,449

因此，通过跟踪企业的流动率，可以计算出由于流动率下降而节约的成本，工厂 X 的案例说明遵守 CSR 标准能降低成本的案例确实存在。而且，工厂认识到上述的成本是企业每个月节约的，而每年节约的成本会更多。

另一种案例可以进一步说明如果企业达不到采购商或法律的要求，其成本也会增加。例如：劳工条件差会引发更多的工伤，将经营成本提高到至企业收入的 5%。如果更多的工人受伤是由于工厂的健康和安全条件差造成的，企业的医疗费用和中断生产的相关成本也将提高，同时，事故也会影响产品质量，减少总的生产量。

另外，供应商为项目团队提供的观察证据表明，缺乏改善社会和环境条件的承诺会导致采购商取消现有的订单，并减少新订单。

持续不佳的工作条件和由此产生的劳动争议也会导致政府征收罚款，引发更多的法律仲裁案件。供应商估计每年深圳约有 10,000 起劳动争议事件。因为深圳地区大约有 800 万工人，这也就意味着每 800 名工人中，有一人可能会陷入劳动争议纠纷。

因此，虽然改善社会和环境条件的成本比较容易提前计算出来，但是其收益却只能在长期内得以实现。CSR 表现差会直接造成企业的成本增加，削弱企业的竞争力，降低其业务成长能力。企业应该考虑所有的这些成本和收益，同时收集相关信息，能够帮助采购商和供应商更好地了解 CSR 的商业动机。

2.2.2 采购商对供应商履行 CSR 采取的激励措施

很多供应商认为来自国际采购商的压力是他们更好地履行 CSR 的主要动力，并且不断表示需要得到采购商的激励措施，比如：奖励、订单、提高价格或者长期合同，并能从采购商及其采购部门那里得到有关 CSR 要求的一致信息。

几乎所有供应商都强调他们非常需要得到采购商明确的激励措施，并认为这些措施对于说服企业管理层推动企业履行 CSR 至关重要。这种观点与观察到的现象相吻合，采购商只是试图推动价格的下降，而并没有为供应商改善工作条件，降低风险的努力提供任何附加价值。大部分供应商认为，最好的推动企业履行 CSR 激励措施是，采购商提供更多的订单或签订长期合同，而不是提高价格。

关于采购商激励措施的主要发现如下：

- **供应商对履行 CSR 是否有助于维持订单持不同看法。**导致存在不同看法的因素包括：合同规模的大小；以及采购商是否能轻易从其他供应商那里以更具竞争力的价格和质量得到该产品。多数供应商认为供货标准和供货评分卡中必须加入对 CSR 的要求，以提高他们投资 CSR 的可能性。
- **采购商融入 CSR 标准，评估现有的供应商。**采购商一再声明 CSR 表现是其评估与现有供应商业务关系时考虑的一个因素。一项针对 EICC 会员的调研发现，20 个会员中有 15 个，即 75% 的被调查公司融入 CSR 标准定期评估现有供应商的表现。供应商对于不良社会和环境条件引发实际风险的认识不足，更加需要他们与采购商之间进行沟通，以清楚地认识采购商采取的激励措施，或者企业达不到采购商要求时将会面临的风险。
- **采购商应关注供应商的进步，而不是由于供应商 CSR 的表现差，就终止与供应商的合作关系。**35% 的 EICC 成员企业由于供应商 CSR 的表现差而终止了与他们的合作关系，而大部分采购商则承诺会通过与合作来改善其 CSR 表现。终止合同只是当供应商表现出不愿意做出改进努力时，采购商不得已而采取的措施。由于采购商更加重视 CSR 的标准和预期，供应商不能改善不良的社会和环境条件将成为他们面临的一个很大的商业风险。

- **CSR 标准成为供应商开发新客户过程中一个越来越重要的因素。**从工厂被批准运营到验厂前的这段时间，许多供应商并不认为 CSR 标准会成为影响企业销售的一个因素。而 EICC 调研发现 65% 的被调查成员运用 CSR 标准挑选新的供应商。为确保供应商能够理解达到 CSR 预期能为企业带来的利益，需要采购商与他们进行更好的沟通。
- **CSR 正在成为大规模供应商的竞争优势之一。**尽管小规模供应商并不认为 CSR 能够直接增强他们在销售过程中的竞争力，规模大的合同供应商已经开始将 CSR 视为自己保持竞争优势的方法之一。事实上，最近 CSR 已成为一家供应商得到大额合同的一个重要因素，这家供应商的 CSR 团队实际上已成为公司业务拓展团队的一部分。该供应商排名前五位的采购商都是 EICC 的成员，其需求量占供应商总销售的 50%。这家供应商认为合同制造正在“转向另一个舞台，在这个舞台上，采购商愿意与负责任的供应商进行合作，而知名品牌不愿意再冒只重视低成本的风险。”
- **供应商争取无形的激励措施。**供应商认识到改善 CSR 的表现可能会增进采购商的信任，并因此与之形成更为紧密的战略伙伴关系。这种关系对于供应商和采购商而言都是有利的，而这又进一步提升了供应商达到 CSR 预期的能力。少数几家供应商甚至建议采购商采取无形的激励或奖励措施，如：更高的供应商评级—金星级、高级管理层代表的访问或首选供应商的地位。这种奖励也有助于供应商向其他采购商展示其 CSR 表现。
- **供应商需要整个行业都采取激励措施。**许多供应商的 CSR 压力仅仅来自占其销售额不到 25% 的采购商，或 1 到 2 家主要的采购商。他们认为如果压力来自整个行业，他们将会更有动力进行 CSR 投资。许多企业的采购商既包括许多日本公司，也包括美国和欧洲公司，而供应商一致认为，一般来说日本和韩国的采购商不会提出 CSR 要求。供应商将采购商的不同要求视为一种挑战，因为他们需要证明对于那些没有提出 CSR 要求的采购商来说，他们投资 CSR 所增加的成本也会为企业带来附加价值。（因为他们需要向那些没有提出 CSR 要求的采购商解释他们投资 CSR 所增加的成本也会为企业带来附加价值。）

2.2.3 采购商内部不一致

几乎所有的合同制造商和零部件供应商都对其采购商内部部门间缺乏一致性的现象表示担忧。

- **供应商从采购商采购部门和 CSR 部门得到不一致的信息。**这种信息的不一致降低了 CSR 预期的重要性，而且说明采购商业务部门和 CSR 部门之间存在冲突。供应商认为“采购部门与 CSR 部门之间没有很好的沟通，而 CSR 部门又无权决定订单的签订”。由此说明采购商并没有将 CSR 完全融入其采购决策。
- **采购商（知名品牌）需要对其内部的采购部门进行教育。**尽管多数受访的采购商表示 CSR 已经成为其日常业务回顾的一项内容，而且采购职能和 CSR 职能也已经“结合起来”了；供应商和客户还是认为 CSR 部门应该更好地教育其内部的采购部门，使他们了解本企业的 CSR 要求以及企业的业务决策如何影响 CSR 的表现。几家受访采购商强调在正确的时间与正确的人在正确的水平上讨论企业责任问题是非常关键的。
- **采购商需要进一步将 CSR 融入其业务实践。**至少有五家大型供应商抱怨有些采购商在实际业务操作中阻碍了他们履行 CSR。其中包括：送货的要求、成本结构、利润率和在实践中无法达到的 CSR 预期。急单的影响是一个重要的例证。一家制造商说经常从其主要采购商那里听到的话是：“我不管你怎么做—只要完成我们的订单”。至少，供应商希望采购商的采购部门能够接受本公司有关 CSR 预期的教育，并希望能就这种不一致的信息与采购商展开坦诚公开的对话；同时，大部分供应商认为这种对话还不可能形成经常性的对话机制。

2.2.4 媒体/非政府组织的责任及参与

民间团体和媒体越来越关注中国 ICT 行业企业社会和环境问题。一些民间团体和媒体开展行动，调查特定采购商和供应商的活动。近期的活动包括：

- 2006 年 11 月，香港大学师生监察无良企业行动 (SACOM) 开展了“清洁您的电脑活动”，并出版了对 13 家深圳电子工厂的调研结果，这些工厂为许多知名品牌生产零部件。调研发现虐待劳工等问题普遍存在，包括：童工问题、过度加班问题和健康安全问题。
- 2006 年 11 月，跨国公司研究中心 (SOMO) 出版了报告《打电话的高成本》，其中列举了危险的工作条件、达不到最低工资标准和其他虐待劳工的问题。
- 2006 年 8 月，《星期天邮报》报道了制造苹果数码音乐播放器工厂的劳动条件和工资待遇问题。这则报道引发了许多新闻媒体的报道，推动了苹果公司调查该工厂的工作条件，并出具报告说明其工作条件是否符合苹果公司的“供应商行为准则”。

民间团体在 CSR 方面发挥了重要的监督作用，他们的活动给采购商带来了很大的压力。为了促使企业进行根本性的转变，民间团体的报告应该准确反映具体问题的进展，同时，其研究方法也应该是公开的。由于名誉对于品牌来说至关重要，有些民间团体的活动推动企业根据媒体的报道，而不是自身的现实情况作出决策；而这些活动又进一步促使知名品牌和供应商投入资源应对媒体的报道，而不是用来改善实际的工作条件。*因此，民间团体和媒体必须确保报道的准确性，并寻找途径与知名品牌和供应商进行合作，以共同努力改善该行业的工作条件。*

中国南部和香港的民间团体在工人权利、工人教育和授权方面发挥了重要作用。许多机构成为教育农民工的重要中介机构，并且帮助改善劳工条件。民间团体的很多项目直接关注工人的现状，包括提供相关的信息资源和培训，内容涉及职业健康和安全、当地劳动法规定的员工享有的权利等等。有些组织提供更为个性化的服务，如开通工人热线电话回答问题或提供咨询服务，解释与员工投诉系统有关的问题。另一些组织关注工人的生存能力，帮助农民工适应当地的生活。工人应该知晓他们的权力和法律赔偿，也应该参与到其工厂的决策工程，这些观点是以上培训的基础。有些培训还可以直接支持企业建立工人委员会⁸。很多民间团体还为工人提供

⁸ 有关工人参与问题，2.2.6 节将具体描述。

安全、独立的投诉渠道，这种密切的关系使工人能够向他们提出工厂投诉系统存在的问题。

民间团体在中国开展活动本身存在的问题。上面提到的很多民间团体，总部都设在香港，他们没有得到政府的认可。要成为政府认可的组织，需要很长的过程，而且也很困难。另外，这两类组织的工作内容及其影响能力也是截然不同的。因此，本身具备能力而且了解 CSR 问题及其商业背景，企业又可以进行合作的民间团体数量非常有限。

然而，通过保护工人的权利、倾听工人的声音，民间团体的参与也提升了其在外部利益相关方眼中的可信度。随着企业活动透明度的提高，民间团体将开展更广泛的合作，积极参与 CSR 活动。

2.2.5 管理体系

供应商和采购商都认为管理体系对于达到 CSR 的预期十分重要。项目团队访问的供应商采用了各种各样不同的管理体系。企业参与 CSR 的程度不同、不同的管理风格和企业规模使企业形成了不同的管理方法。与大企业相比，小企业面临的外部压力较小，但是他们在遵守国际标准方面遇到的困难却更多。

许多供应商提供了很好的范例，说明怎样改进管理体系来帮助企业达到采购商的预期。一家中等规模的供应商认为，其管理体系已经从关注具体的 CSR 范例转变为重视在长期内预防偶然事故发生的流程、政策和程序。同时，有证据表明 CSR 的成功必须有高层管理人员的推动，成功履行 CSR 的工厂认为得到总经理的支持对于他们的成功至关重要。

成功管理体系的关键要素包括：

- 主要 CSR 表现指标与经理的薪酬挂钩；
- 有效的投诉系统；
- 问题和事故的根本原因分析；
- 安全和员工委员会；

- 透明度和工伤讨论日志；
- 员工的培训和教育

为了平衡应对企业内部各种相互冲突的需求，要求供应商具备丰富的管理经验和内部协调能力。例如：通常供应商的销售团队没有与生产团队进行有效的协调——一些销售团队往往在与生产团队确认两个重要事实之前就接受了订单，这两个重要的事实是：（1）内部完成订单的能力；（2）不超过工时限制的情况下，内部完成订单的能力。供应商承认对于他们来说，准确估计产品需求非常困难。有时，供应商必须加快生产进度，靠工人过度加班来完成计划外订单。为避免出现这种情况，供应商必须有权利回绝容易产生 CSR 问题的订单，制定出合理的生产计划。

实际上，能够成功管理 CSR 问题的工厂都是整体运营良好的工厂。不能管理 CSR 问题的工厂说明他们没有能力达到以下要求：（1）了解采购商的预期；（2）将采购商的预期变成现实；（3）积极调整自身的业务流程，以考虑变化的采购商预期。良好的管理体系不但能改善企业的 CSR 表现，还能提高产品质量、加快交货速度、加速企业发展进程等等。许多企业已经具备解决质量问题的管理体系，同样，也可以实施类似的体系和流程来系统管理劳工、环境、健康、安全和道德问题。

2.2.6 员工参与

采购商、民间团体和供应商都认为，赋予员工权利是成为负责任供应商的关键因素，因为员工正是负责任供应链管理的主要受益方。另外，他们相信在工厂内，有效的员工—管理层关系、信息通畅、参与型的工作场所对于管理 CSR 问题非常重要。能够有效改善工作条件的活动包括：增加关于员工权利、投诉系统的教育，保证员工和管理层之间存在沟通渠道。*沟通制度必须确立员工—管理层的信任关系。*

很多受访工厂的员工沟通渠道有限，大部分工厂只具备以下一种沟通渠道，如：意见箱、给生产线经理提供反馈意见、热线电话、投诉工作人员及年度工人满意度调查。在一家中等规模的公司，人力资源部门进行年度调查、接见辞职员工，并在每次调研的基础上制定行动计划。另外，他们还有邀请 20 名工人参与日常的管理层会议。另外一家公司在入职培训期间培训工人如何“说出问题”。其他的授权方式还包括成立员工委员会或工会。至少有三家受访供应商成立了员工委员会，还有三家成立了工会。

当地许多机构与供应商、品牌商和工人自己一道提高工人的教育和参与程度。另外，民主选举的在企业责任方面的工人委员会形式为中国农民工提供了话语权的新平台。

工人委员会是工厂工人和管理层认可的选举出的团体⁹。在全球经济中，机制健全的工人委员会将对政府实现更高层面的“构建和谐社会”目标的有益。

关于员工参与的详细信息，请参照 3.2 部分中华全国总工会的介绍。

2.2.7 加班问题的复杂性

工时问题和加班问题是供应商履行 CSR 时面临的巨大挑战。很多供应商认为虽然他们还没有达到所有的预期，但工时问题是唯一一个他们认为自己无法达到要求的问题。例如：很多管理人员认为他们可以遵守每周最多加班 60 个小时的规定（它是许多行为准则的标准，包括：EICC），但他们无法遵守中国国内法关于工时的规定。

工作超时是一个很复杂的问题，其形成原因涉及：法律法规、可持续性和行业背景、当地文化以及采购商和供应商的管理实践。工时问题并不是 ICT 行业特有的问题，对于任何一个法律执行薄弱的新兴市场国家来说，这个问题都是最难处理的问题。众所周知，政府还规定了一些劳动法的例外情况，可以不遵守对工时的限制。如 3.1.1.2 所述，大部分公司都被豁免，法律例外反而已经成为一种惯例。

⁹ 在某些情况，工厂的主要采购商和独立非政府机构也认可工人委员会。

另外，有一种观点认为大部分农民工愿意加班，因为他们希望能在回家前尽可能多地赚钱。很多人认为工人主要是抱怨拖欠加班工资和加班时间不够长。多数供应商担心如果他们减少了工时，将很难留住工人，而对工人的采访也证实了这种担忧。

因为员工流失是深圳地区企业面临的主要问题，工厂尤其担心因为加班时间不足会造成员工流失。受访供应商每月的流动率在 3-20%之间，许多供应商认为工人要求每月至少加班 60-80 小时，只有当每月加班超过 100 小时后，工人才不愿意加班。一些供应商认为即使在这种过度加班的情况下，工人更愿意接受更高的工资。相反的观点则认为如果工人的工资高，他们就不会愿意长时间的工作。因此，需要在工资、福利、工时和净工资之间找到平衡，这种平衡需要在地区层面上加以协调，否则工人可能会流向其他允许他们加班时间更长的工厂。

另外，其他导致过度加班的因素还包括劳动力市场的变化、全球原材料价格的变化、采购商订单最后时刻的改变，以及在最低工资和其他问题上政策实施的不一致等等。

仅仅对于“工厂本身”来说，加班问题已经非常复杂了，因为有效地分析和管理加班时间变化对工厂本身成本的影响就十分困难。工厂可以利用工时来衡量是否符合加班标准，但是在变化的过程中如何解决这一问题会严重影响到其他方面，比如：生产量、销售预期、送货时间、劳工成本、生产力、雇佣临时工、流程的效率、整体竞争力等等。类似于加班的问题可以由工厂控制，但是因为这一问题已经深深根植于工厂的整个运作过程中，有效管理它需要改变工厂整体的运作过程。另外，ICT 行业中有些供应商的规模比较大——有些企业雇用了上万名，甚至是十几万工人，对于这些大规模企业来说，管理加班问题会对企业本身产生更大的影响。

2.2.8 CSR 在供应链中的实施

采购商和供应商意识到影响处于供应链末端企业的最佳方式是建立直接的采购商—供应商关系。国际采购商更加关注直接的供应商，因为他们之间存在业务联系。有些采购商认为各级别的供应商都应该管理其直接供货商。这种想法是通过“阶梯式”的要求和责任来达到整个供应链企业的 CSR 预期。企业责任必须从根本上融入企业间直接的业务联系，而仅仅依靠供应链中的知名企业无法实现，因为他们与供应链末端的企业可能并没有直接的业务关系，甚至根本不知道这些公司的存在。

但是，由于很多一级供应商还处于自己实施 CSR 的阶段，他们中的大多数还没有对其供货商提出这种要求。受访供应商中，只有五家大型合同供应商已经开始对其供货商提出这一要求。

一些供应商已经开始要求其供货商实施 CSR，而其中只有少数将这一要求写入了供货合同。其他供应商开展的 CSR 活动包括：将新的 CSR 预期告知供应商、审查战略供应商、自我评估调查问卷、培训内部 CSR 验厂员、培训供货商。一家公司正在培训采购人员、内部验厂员和管理层，重点培训占其供应量 75% 的供货商。小型供应商遇到的问题是：监督需要占用更多的资源，而且建立管理体系的成本很高。因此，大型供应商考虑通过召开供货商会议或是派遣代表来帮助小型供应商。

2.3 对私营部门提出的建议

在调研主要发现的基础上，项目团队提出几点建议，帮助深圳市 ICT 行业企业更好地履行 CSR。公共和私营部门利益相关方开展更好的合作与对话，是成功实施这些建议的基础，而每个利益相关方都有机会改善自己的表现。本部分概述了项目团队对于供应商、采购商、非政府组织和深圳市电子行业协会提出的建议。最后一章中提到的能力建设策略是一种合作策略，将在本项目中进行测试。各个利益相关方在确定实施计划时，必须考虑建议中分析的相关成本和潜在收益。

2.3.1 供应商

- **成本—收益分析**：由于大部分工厂没有跟踪相关数据的体系来衡量遵守 CSR 要求的成本和收益，对于他们来说制定这方面的战略决策非常困难。工厂应该跟踪数据并进行财务分析，对比达到或超过法定的 CSR 要求，来确定不良 CSR 表现的实际成本。成功实施 CSR 并且实现了收益的工厂对其直接和间接成本及收益进行了分析。分析中主要成本包括占用管理者的时间、开发或得到数据收集系统的费用。收益包括企业提高 CSR 投资的能力；更好地与采购商进行沟通；提高管理业务和监督流程的整体能力。
- **管理体系与绩效评价**：采购商和供应商都认为形成管理体系是确保长期达到 CSR 预期的最重要因素。管理体系为企业确定了合理的流程、程序和适当的激励措施，从根源上消除造成企业违规的隐患，而不是进行事后校正。供应商熟知质量管理体系（如：ISO9000），现在他们需要在劳工、环境和道德规范方面建立类似的管理体系。尽管前期成本包括对管理体系的投资和在最初阶段管理者为确定流程而投入更多的时间成本，但从长期来看，将提高管理的效率。具体的管理体系方法包括：ISO14001, SA8000 和 OHSAS18001。这些方法也同时被国际采购商和投资者所借鉴。另外，ICT 行业、零售业和服装业中的最佳实践发现，企业将主要的 CSR 表现指标融入管理者的绩效评价和薪酬计划是一种有效的方法。该方法把企业 CSR 的履行情况与管理层的激励措施联系在一起，以确保管理层的工作既能完成生产目标，又能达到 CSR 预期。

- **员工参与**：信息畅通、双向沟通、共同参与型的工作场所，加上有效的员工—管理层关系是公司内部管理 CSR 问题的关键。供应商应该确保企业建立了安全有效的员工投诉机制，以及员工和管理层之间的其他对话机制。供应商需要利用一系列方法收集员工的信息，并对这些信息严格保密。这些方法包括：员工调研、热线电话、员工委员会和第三方代表。供应商应该寻找途径提高员工对其权利和责任的认识，使他们能够更好地理解和实施改善工作条件的工作。员工投诉机制的实施需要投入一定的先期成本，而供应商由此获得的收益包括：降低员工的流动率、提高员工的工作效率、形成一只更加积极的生产力队伍。
- **供应商的主动性**：供应商所采取的行动应该不仅仅是为了回应采购商的 CSR 要求，而是更多地了解如何发现和解决工作条件差的根本原因，并建立适合本企业情况的流程。供应商通过主动地开展一些负责任的活动，增进对采购商 CSR 要求的了解，就能够形成与企业目标一致的战略。工厂主要依靠政策、实践和人员来解决 CSR 问题，以达到或超出采购商的预期。在工厂管理、销售、生产、人力资源和环境、健康和安全管理方面拥有适当的资源和熟练的人员，能够使供应商分清重点工作，并记录内部和外部的的工作进展。积极的 CSR 活动让供应商能够有效地处理采购商所提出的与 CSR 预期冲突的要求。例如：当采购商订单超过了其生产能力，可能会带来过度加班问题时，供应商必须能够识别这种情况，并对采购商说“不”。最后，供应商的主动性还能够使他们与采购商之间建立更加信任的关系。
- **供应链中 CSR 的实施**：公司必须在平衡管理其内部 CSR 实施的同时，确保其直接供货商的 CSR 表现。大部分受访公司认为最好的指导或信息来自于有形的范例。因此，项目团队建议：作为在供应链中实施 CSR 工作的一部分，供应商应该邀请其直接供货商访问自己的工厂，并利用自己的亲身经验教他们如何建立有效的流程和管理体系。另外，供应商需要对自己的供货商提出 CSR 表现方面的要求，并监督其表现，提高他们对 CSR 预期和实践的认识。

- **参与供应商培训/指导**：虽然少数供应商有兴趣参与具体技能（如：人力资源或环境、健康和安全等方面）的授课式培训，但另外一些方面的培训和指导内容，却能够提高供应商达到 CSR 预期的整体能力。这些内容较少关注技能培训，而是更加关注那些应用于支持整体实施和管理体系的工具。另外，很关键的一点是，供应商不能仅仅依靠培训，而应主动识别主要的 CSR 问题，并投入适当的资源完成内部的转变。

建议培训应包含以下主题：

- 成本—收益分析：包括分析样本工作表并跟踪其表现、具体指标的变化情况；
- 提高员工权力意识的培训；
- 生产力和过度加班问题；
- 如何建立双向的员工—管理层沟通机制和员工投诉系统的最佳实践经验
- 现场培训，提供必要的技能或最佳实践指导，以校正在工厂发现的一些具体问题。

提供这些培训的成本涉及物流、培训师、课程开发方面。一般来说，供应商愿意支付这类培训费，费率通常是每天约 100 美元。

2.3.2 采购商

- **战略伙伴伙伴**：同其他类型的业务关系一样，当采购商和供应商能够达成战略伙伴关系时，CSR 最有可能取得进展。从发展的角度看，战略业务关系已经成为电子行业的一个关键因素，这种关系也可以用于 CSR 目标。战略伙伴关系包括签订长期合同，至少是双方间更频繁的交流，或者提供现场指导。当这种关系更加稳定，期限更长时，供应商也将会更有动力进行 CSR 投资，以达到采购商的预期。而且，战略伙伴关系有利于采购商和供应商间的知识转移，能够形成信任关系，共同关注持续的 CSR 工作。其他行业（如制鞋业）的最佳实践表明采购商更多的参与，不断地转移知识是企业更好履行 CSR 的重要因素。

- **采购商对于供应商采取的激励措施**：对供应商的采访表明，采购商有力的、明确的激励措施是供应商履行 CSR 的重要推动力，同时，吸引高层管理人员对于供应商问题的关注也十分关键。采购商必须确定他们愿意提供什么样的激励措施，在进行内部沟通的同时，与供应商进行沟通，然后及时开展后续工作，并保持措施的一致性。这些措施包括：持续的业务、稳定的订单、提高价格、长期合同、增加订单/增大订额、公共认知度和/或奖励。这些方法是给供应商的“胡萝卜”奖励，同时还必须让供应商清楚地了解“大棒”惩罚，也就是说，采购商必须清楚地向供应商说明表现不佳可能会给企业带来的风险和影响，以及他们将采取的相应措施，有关这些风险的信息不畅通更需要采购商和供应商之间进行良好的沟通。同时，采购商可以通过将 CSR 要求融入评分系统或采购战略来支持激励措施的实施。增加订单或提高价格等激励措施提高了采购商的硬件成本，但供应链中更好地履行 CSR 会给企业带来更多的利益，包括：供货稳定、质量提高、名誉风险降低、工厂需要的监管时间更少而管理效率更高。
- **内部采购部门和 CSR 部门之间的一致性**：采购和 CSR 部门间缺乏一致的信息是另一个妨碍供应商改善其 CSR 表现的普遍原因。通过将 CSR 标准融入最初的挑选供应商和评估供应商的过程可以解决一部分问题，同时，也可以将 CSR 融入采购经理的目标中。另外，为使这种方法更加有效，公司必须更好地对采购部门进行 CSR 预期及其对供应商影响方面的教育。给供应商传达不一致的信息通常发生在“十分紧急”的情况下，也就是在最后时刻决定改变订单。采购商必须保持其商业目标和自身所提倡的改善劳工和环境条件目标的一致性。采购人员必须了解他们的需求对于 CSR 的影响，不要在不经意间将供应商置于违反 CSR 要求的境地。如果采购商以经济上的激励措施来促进工作条件的改善，可以鼓励供应商采取更为积极的行动。采购商虽然可能会承担培训采购人员、开发评分系统和融合数据系统方面的成本，但是他们也将从供应商改进 CSR 的表现中获益，如：降低名誉风险、减少校正工作等。

- **标准行业准则及实施**：接受项目团队受访的供应商都支持形成共同的行业标准，如：电子行业行为准则（EICC），而反对不同采购商采用不同的标准。几乎所有受访的供应商都认为 EICC 是一个负责任的行业标准，他们愿意采用这一标准并推动其实施。在某些情况下，关于 CSR 问题的重要性和严重性，供应商从不同的采购商那里会得到不同的信息。另外，80%以上直接销售给知名品牌的供应商都强调了共同标准的重要性，它可以减少重复的工作和不一致的信息。一些必须对多种标准做出回应的公司发现，这些标准的不同工作重点和调查问卷使他们更加关注如何去应付采购商，而不是如何改善工作条件。供应商对于共同行业标准的浓厚兴趣还需要协调联合的实施活动，他们欢迎并鼓励对共同实施活动的持续关注，如：联合评估和验厂，以减轻验厂的负担，使供应商能投入更多的资源用于改善条件。
- **验厂是为了改进，而不仅仅是为了符合规定**：根据具备几十年监督经验的其他行业的经验教训，以及供应商对于验厂的看法，建议修改验厂的方法。验厂或监督不应该成为“最终环节”，而是作为找到需要持续进行改进的问题和领域的手段。不是关注验厂的结果是否符合要求，而是将其视为改善供应商整体条件的双方合作关系的组成部分，那么验厂就会带来一些潜在的收益。首先，减小验厂过程中供应商欺骗的动机；其次，更可能以信任的和公开的方式解决供应商面临的问题；最后，验厂员可以将其视为一次对供应商进行现场培训、指导和校正行动的机会，在这个过程中，验厂员可以与负责实施的人员分享最佳实践经验。这种验厂可能需要培训或教育验厂审计公司。详细内容，请参见附件 3 中的 3.2.2 有关验厂的最佳实践案例：道德交易行动建议。

2.3.3 非政府组织

- **员工培训/教育的规定**：当地的非政府组织在提供急需的员工培训和教育方面可以发挥重要作用，以便使农民工了解其权利，学习如何有效的传达投诉的问题。通过透明的参与和沟通，非政府组织在保护员工方面发挥了更为可信的作用。在验厂和监督时，他们是很好的合作伙伴，因为他们更有可能准确地发现工人面临的真实问题。非政府机构应该识别有兴趣在员工教育方面进行合作的采购商或供应商。
- **负责任的合作伙伴**：在该行业中活跃的非政府组织应该确保其报告是准确的，并且愿意与公司合作找到解决办法。非政府组织应该尽可能报告公司的进步，这么做将积聚公司的信任感，也会突出积极的范例，供其他供应商学习。如果非政府组织能够发挥公正、准确的监督作用，知名品牌和供应商更可能与他们展开透明的合作。

2.3.4 深圳市电子行业协会

- **CSR 认识培训**：由于协会的大部分成员是中小企业（SMEs），目前他们缺乏对于 CSR 预期的认识，也不了解良好的劳工和环境条件如何能提高企业吸引国际采购商的竞争力。由于成员企业的规模较小，他们没有足够的资源，也很少有机会在这些问题直接面对国际采购商。协会通过举办研讨会为会员提供更多的出口机会，并向其成员介绍 CSR、劳工范例、健康安全和环境标准，对于 CSR 趋势和收益的认识能够提高深圳 ICT 行业中小企业的整体认识。这种教育能够帮助供应链末端的供应商实施 CSR 标准，扩大出口；同时，也有助于协会留住会员，并保持其行动与采购商要求的一致。协会通过分享工具、流程、方法和其他资源能够以实际的方式帮助企业。建议深圳市电子行业协会能够利用其影响，帮助会员了解 EICC 和 GeSI。

- **协会成员调研**：由于协会成员多数是当地 ICT 行业的中小型供应商，因此协会具有独特的地位。对于供应商来说，获得数据，并进行成本收益分析存在困难，而协会可以通过对其会员的调研，确定有关 CSR 投资现状、表现水平、面临挑战和实现收益的基准数据。协会可以将调研作为一个平台，让采购商和/或政府能够参与讨论该行业面临的具体挑战和需求问题。

3 . 深圳公共部门的 CSR

过去十年中，深圳市政府一直将追求强劲的 GDP 增长作为其首要目标，却在某种程度上忽视了社会和环境责任问题，或将其视为阻碍经济发展的因素。直到 2004 年，中央政府提出构建“和谐社会”的目标，深圳市政府也调整了其发展战略—从以牺牲社会和环境利益为代价追求发展的战略转变为经济、社会和环境平衡发展的战略。深圳是中国第一个在这方面做出调整的城市。

最近，深圳市政府出台了《关于进一步推进企业履行社会责任的意见》的政策文件。目前，项目团队还没有看到这份文件，但深圳市劳动和社会保障局副局长张国玖先生向我们介绍了未来深圳市企业社会责任制度框架的八大机制¹²：

- 推进经济和社会的平衡发展
- 提高执法的有效性
- 建立政府领导机制，明确政府各部门的职责
- CSR 信息披露和评价机制的建立
- 建立本土的 CSR 标准
- 建立企业履行社会责任的激励机制
- 促进企业完善内部的社会责任管理机制
- 强化不同社会主体作用的社会参与机制

深圳政府为推动 CSR 的履行制订了合理的框架体系，项目团队针对这一体系提出了自己的建议。本章通过分析深圳市 ICT 行业现有的法律体系及其实施机制，对政府的战略加以补充。同时，提出具体的建议帮助政府进一步完善和实施该机制，并阐述如何发挥试点项目各参与方的影响。

12 张国玖，《企业社会责任：深圳治市新理念》《WTO 经济导刊》2006 年 12 期。

3.1 深圳市 CSR 相关法律法规的实施

深圳市的法律体系涵盖了大部分与 CSR 相关的社会和环境问题。因此，面临的挑战不是法律体系本身，而是如何落实和实施这一体系。

分析公共部门有三个目的：

- 第一，梳理与劳工和环境标准相关的法律体系；
- 第二，分析深圳市 ICT 行业法律的落实和执行情况；
- 第三，对相关政府机构提出建议

项目团队选择如下领域进行分析，这些领域是根据当地利益相关方提出的深圳市最重要的 CSR 问题选出来的。因此，报告并不是对深圳市法律体系的全面分析，也不是对 ICT 行业面临所有问题的详细说明。其目的是概括公共部门能够集中资源，最有效发挥其作用的一些关键领域，以便在深圳建立一个良好并合理的 CSR 框架，使其成为中国的最佳实践案例。

3.1.1 劳动保护的法律规定

在国际标准方面，中国政府已经批准了 ILO 八项核心公约中的四项，包括：

- 男女工人同工同酬公约 (C100)
- 消除就业职业歧视公约 (C111)
- 最低就业年龄公约 (C138)
- 关于禁止和立即行动消除最恶劣形式的童工形式公约 (C182)

根据 ILO 介绍，中国还将批准关于反对强迫劳动公约 (C29 和 C105)。目前，中国还未批准结社自由及保护组织权的公约 (C87) 以及组织与集体谈判权利公约 (C98)。

3.1.1.1 反对歧视及不同的福利待遇

法律体系：

反对歧视是深圳市重点关注的 CSR 问题之一，尤其是对农民工的歧视问题。深圳市农民工的数量已经大大超过了当地居民数— 农民工大概有 600 万，而当地居民只有 160 万左右。

《中华人民共和国劳动法》（《劳动法》）自 1995 年 1 月 1 日起施行，它为劳动者提供了最全面的法律保护。其中规定“劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视。”¹³

深圳市人大常委制定了若干条例，重点保护农民工的权利¹⁴。《深圳经济特区劳务工条例》是其中之一，条例规定所有的劳务工都有权利签订劳动合同，非法解除合同时，他们将会得到赔偿。

另外，《劳动法》规定“劳动者在下列情形下，依法享受社会保险待遇”：

- 退休；
- 患病、受伤；
- 因工伤残或者患职业病；
- 失业
- 生育¹⁵

尤其是针对农民工问题，深圳市政府在 2006 年 12 月 2 日出台了《深圳市人民政府关于进一步加强农民工工作的意见》，该意见是深圳市推动改善农民工工作条件的综合性法律法规文件。目的是让农民工分享深圳市改革和发展的成果，确保农民工及其家庭能够享受平等待遇，并为他们提供社会保障。

¹³ 《劳动法》第 12 条

¹⁴ 条例包括：《劳动法》；《妇女权利保障法》；《深圳经济特区劳务工条例》；《深圳经济特区落实妇女权利保障条例》

¹⁵ 《劳动法》第 73 条

ICT 行业中法律的实施情况：

目前，针对农民工问题的法律体系已经得到了完善，但是，在实践中还需要长时间的努力，以确保他们能够享受与本地居民相同的工作条件和社会福利待遇。

深圳市一直以来都是建立农民工社会保障制度方面的先行者，这些制度涉及养老金、医疗、工伤和失业保险。目前，300 多万农民工参加了深圳的养老保险体系，开启了全国的先例¹⁶。但是，如果农民工离开深圳，很难提取养老保险金，并将其转到其他省份。

另外，农民工发现很难得到失业保险，因为雇主通常不与新员工签订劳动合同，因此，他们无法证实自己具备一定的工作经验。

建议：

- **落实与农民工相关的法律法规：**虽然深圳已经形成了一套合理的法规体系，但在落实过程中却遇到了一些困难。项目团队建议政府加快落实《深圳市人民政府关于进一步加强农民工工作的意见》。
- **修改养老保险的地域限制原则：**团队建议当农民工离开深圳时，政府允许他们提取企业和员工本人缴纳的养老保险金。政府管理部门可以扣除一小部分管理费，但农民工应该有权得到其他的全部金额。
- **评估失业保险：**团队建议深圳政府评估失业保险，以确保它能切实满足农民工的需要¹⁷。

3.1.1.2 加班

法律体系：

¹⁶ http://shenzhen.cn/xwfbh/xwfbh_7/

¹⁷ <http://www.ahnw.gov.cn/2006nwkx/html/200610/{60E731A9-28BF-44B4-9363-3C7FBDE7383B}.shtml>

法律法规规定劳动者每日工作时间不超过 8 小时、平均每周工作时间不超过 44 小时¹⁸。

而且，劳动者每周至少休息 1 天，延长工作时间每日不得超过 3 小时，每月不得超过 36 小时。

关于延长劳动时间应支付的报酬，法律也作出了明确规定，用人单位应该：

- 平日安排劳动者延长工作时间的，应当支付不低于工资的 150% 的工资报酬；
- 休息日安排劳动者延长工作时间，不能安排补休的应当支付不低于工资的 200% 的工资报酬；
- 法定休假日安排劳动者延长工作时间，应当支付不低于工资的 300% 的工资报酬¹⁹。

ICT 行业中法律的实施情况：

《劳动法》是 10 多年前制定的，当时中国的经济发展速度没有目前这么快。在深圳这样一个出口导向型的地区，企业很难遵守《劳动法》中有关加班的规定。

在 ICT 行业交货旺季，企业通常会延长员工的工作时间，加班时间每月在 80-120 个小时²⁰。为了适应这种情况，政府引入了综合工时制，建立弹性工时制，允许在淡季工作时间短的企业延长旺季的加班时间。即便有了弹性工时制，每天的加班时间一般也不应超过 3 个小时，每月不应超过 36 个小时。

用人单位实施弹性工时制必须经过劳动管理部门的批准，并且与工会和农民工进行磋商。根据我们的实地调研，似乎大部分深圳地区的出口企业都获得了劳动部门的批准，实行弹性工时制。

¹⁸ 《劳动法》第 36 条，其他相关的法律包括：《国务院关于职工工作时间的规定》，《关于企业实行不定时工作制度和综合计算工时工作制的审批办法》的通知和《深圳经济特区劳工条例》。

¹⁹ 《劳动法》第 44 条

²⁰ 根据对 ICT 行业企业和员工的采访

加班费的支付是面临的另一个问题。很多企业不支付或者推迟支付员工的加班费，因为国家法律并没有明确规定加班费应该什么时候支付。深圳市政府试图通过颁布《深圳市员工工资支付条例》来解决这一问题。

如果用人单位违反了加班规定，法律规定政府部门应勒令用人单位立即纠正其行为，并对其处以罚款，标准为每名员工每小时 10 元人民币。但是，这一规定并没有得到严格执行。

建议：

- **升级综合弹性工时制：**尽管相关的法律旨在解决市场面临的复杂问题，但是事实表明还不能满足 ICT 行业的需求。项目团队建议政府考虑修改法律，满足以下几点原则：
 - 法律得以一致的实施，而不是企业都遵照法律的例外规定；
 - 考虑到出口行业所面临的具体问题；
 - 在与私营部门、员工和工会进行磋商的基础上，制定法律。
- **提供更多激励措施，促使雇主遵守修订后的劳动法：**加班问题并不完全是政府的责任，也需要用人单位能够更加有效地管理和规划其生产，提高生产力，并与采购商进行更好的沟通，以避免最后一分钟订货的情况。关于工时问题的进一步讨论，请参见 2.2.7“加班问题的复杂性”。但是，政府可以通过激励措施，促使雇主遵守这些法律，如：
 - 增加检查次数，确定雇主是否符合修订后的弹性工时制；
 - 增加税收额或提高罚款额，惩罚那些不愿意规划生产，出现过度加班现象的用人单位；
 - 通过媒体曝光违法企业，政府可以考虑公示奖励那些遵守劳动法规的企业。

3.1.1.3 职业健康和安全

法律体系：

在中国，职业健康和安全是CSR的另一主要课题，中央和深圳市出台的许多法律法规中都涉及到了这一问题²¹。

主要的职业健康和安全法律包括：

- 《劳动法》和《安全生产法》规定了工作条件、劳动保护用具和劳动基金管理的标准；
- 《职业病防治法》要求企业采取措施预防管理工伤和职业病；
- 《深圳经济特区安全管理法》要求企业落实应急准备措施和应变政策；
- 《安全生产法》规定企业必须维护其安全设备，并进行日常检查。

用人单位对员工的职业健康和职业病防治工作负主要责任，而政府则负责监督企业，确保其遵守法律规定。

ICT 行业中法律的实施情况：

职业病和安全问题是 ICT 行业中存在的又一个主要问题，因为企业缺乏对员工的培训和保护力度，尤其是对于那些仅在交货旺季工作的工人更是如此。ICT 行业的发展速度和自动化进程都很快，很多从前需要手工完成的工作，现在都可以由机器代劳，比如：印刷电路板清洗设备。ICT 行业工人需要操作很多危险性较大的机器，如果培训不当，也不配备人员保护设备，他们有可能会接触到有毒物质而引发皮肤病。另外，其他操作同样也可能引发职业伤害。这些活动包括：冲压机的噪音、喷漆过程中的粉尘接触、金属和塑料注射成型中的粉尘接触等等。

在各类企业中，法律法规的遵守程度各不相同，但是“重生产轻安全”的现象非常普遍，特别是在一些小型企业。并不是所有的工厂都投入必要的资源进行员工培训、安全保护、应急教育或常规安全检查。

²¹ 法律法规包括：劳动法；工业企业卫生标准（GBZ1-2002）；工厂安全卫生条例；建筑灭火器配置设计规范（GBJ140-90）；工业企业噪音标准；JGJ36 - 2005 宿舍建筑设计规范；安全生产法；职业病防治法；深圳经济特区安全管理条例；深圳经济特区劳务工条例。

1990 年，深圳确立了工伤保险制度，惠及所有工人的工伤和职业病。尽管这一制度是保证员工得到治疗的一个很好的途径，但在 2005 年，有 4,661 家企业没有按规定参保，造成 108.8 万名员工得不到保护，其中大部分是农民工。

深圳有六个区县性的劳动和社会保障部门负责监督劳动法的落实，其中包括职业健康和安全措施工作。劳动监察人员的数量是根据本地居民，而不是所有劳务工的数量确定的，这种不平衡导致了资源短缺 — 劳动监察人员无力检查所有的企业。为解决这一问题，劳动部门聘用了兼职职员，但是他们并不具备所有的资质，也不能完全填补检查的缺位。

深圳劳动局开发了一套颜色体系（预警机制）进行检查，创造型地有效利用其有限的资源。他们将企业分为三类：绿色、蓝色和红色。如果企业被列为绿色，说明企业遵守劳动法，一年之内企业不会被再次检查；如果企业被列为蓝色，每年它将会被重点检查一次；如果企业因为其表现差被列为红色，每月都会被检查。*颜色体系是一种有效的方式，可以优化利用有限的资源，其他部门可以学习这一方式。*

建议：

- **根据全部的劳务工数量，计算出需要的劳动监察人员数。**目前，劳动监察人员的数量是根据本地居民的数量（160 万）确定的，而不是农民工的数量（600 万）确定的。项目团队建议深圳市政府增加全职监察人员；同时，在实际劳务工数量的基础上确定所需要的监察人员数，以确保有效执行劳动法。
- **实施信息管理系统，促进劳动监察工作：**ILO 开发了一套信息管理系统（IMS），这是一套用于衡量企业是否符合劳工标准的软件系统。劳动监察人员在检查时，只需将信息输入掌上电脑，随后信息会被上传到信息管理系统，将该企业的流程与劳工标准（如：《劳动法》）进行比较，随后系统会自动生成检查报告。项目团队建议深圳劳动监察部门邀请 ILO 示范这一软件工具，因为它可以成为一种有效的机制，提高劳动监察的效率和透明度。

- **培训私营部门：**中国有很多关于职业健康和安全的培训课程。政府可以考虑向提供相关培训的机构提供补助。培训应该强调用人单位为工伤和职业病付出的成本正在迅速攀升。

3.1.1.4 最低工资和聘用期限

法律体系：

《深圳市员工工资支付条例》对最低工资的定义是员工在正常工作时间内提供了正常劳动后，用人单位应当支付的最低限额的劳动报酬。

2006年，深圳市劳动局的一项调研表明在特区内，员工平均每月的生活开支是1,568元人民币，而在特区外是703元。基于这种生活标准，深圳市的最低工资定为每月810元，而特区外是700元²²。深圳最近一次提高最低工资标准是在2006年7月1日。现在，这一标准是广东省最高的，在中国处于第二位，仅次于上海市²³，而其他城市的最低工资标准相对比较低²⁴。

最低工资标准适用于各类企业，不论企业给员工发放的是月工资、计件工资还是红利工资。最低工资不包括加班费或其他特殊情况的补助（比如：在极端温度条件下工作的补助）²⁵。

较高的最低工资标准是鼓励企业的一种机制，激发企业向价值链上游迈进，更少依赖廉价的劳动力。同时，也会吸引更多务工人员到深圳工作，并确保他们有能力支付当地的生活费用。

²² <http://61.144.227.1/xwfbh/xwfbg/200608030069.h>

²³ www.chinalaborwatch.org

²⁴ 珠海、佛山、东莞和中山市的最低工资为每月690元人民币；汕头、惠州、江门市为600元，韶关、河源、梅州、汕尾、阳江、湛江、茂名、肇庆、清远、潮州、揭阳、云浮市为500元，其他各市为450元

²⁵ 《劳动法》；《最低工资规定》；《关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干问题的意见》；《深圳经济特区劳务工条例》；《深圳经济特区最低工资条例》；《深圳市员工工资支付条例》；《深圳经济特区企业欠薪保障条例》

《劳动法》规定 用人单位有下列情形之一的，由劳动行政部门责令支付劳动者的工资报酬和经济补偿：

- 克扣工资；
- 无故拖欠劳动者工资；
- 拒不支付劳动者延长工作时间工资报酬；
- 低于当地最低工资标准支付劳动者工资；
- 解除劳动合同后，未依照本法规定给予劳动者经济补偿。

《劳动法》还规定了劳动者有选择工作的权利，用工单位不能要求劳动者支付保证金或缴纳签约费，也不能强迫劳动者对企业进行投资。

《劳动法》的另一个重要规定是员工有权签订书面的劳动合同，合同包含以下条款：

- 劳动合同的期限；
- 工作内容；
- 劳动保护和工作条件；
- 劳动报酬；
- 劳动纪律；
- 劳动合同终止的条件；
- 违反劳动合同的责任²⁶

劳动合同是建立透明劳动关系的关键，可以使劳动者清楚地看到自己的权利、责任和可以求助的法律手段。

ICT 行业中法律的实施情况：

²⁶ 《劳动法》第 19 条

在与当地利益相关方讨论之后，项目团队认为对于ICT行业企业，尤其是大型企业而言，支付最低工资并没有困难。但是，*很多用人单位还是存在以下问题：支付的工资低于最低工资；拖欠工资；拒付延长工作时间的报酬；解除劳动合同后拒绝给予经济赔偿。*根据行业报告，其他违反法律的行为还包括：在雇用期的前三个月以及在淡季，支付给员工的报酬低于最低工资；以及克扣员工工资作为罚金²⁷。

这些违法行为存在的主要原因是：很多员工没有认识到自己的权利或不了解法律求助的方式，没有签订劳动合同，清楚地列明他们的权利和责任。另外，许多企业没有投诉机制让员工投诉这些行为。

政府可以通过比如“关爱行动”等活动提高员工的法律意识。在一个月內，深圳市劳动部门向农民工发放了 30 万个关于劳动法律法规的小册子。这次行动非常成功，有近 2,500 万元拖欠的工资得到妥善解决²⁸。

违法行为存在的另一个原因是，对于一些企业来说，非法行为的成本较低。虽然深圳市对工厂的监察能力比相邻各市都强，但他们还是没有足够的资源确保所有的企业都达到最低工资标准要求²⁹。

建议：

- **制订简化的法律指南手册，并发放给劳动者：**中国为保护 ICT 行业员工的权利提供了良好的法律体系。但是，许多员工并没有认识到他们的权利，在工作场所他们也无法得到相关的信息。因此，项目团队建议深圳市劳动部门在“关爱行动”的基础上，向 ICT 行业员工发放介绍《劳动法》的简明读本，内容包括职业健康和安全、法律求助、医疗、工伤和职业病等问题。
- **公开未达到最低工资标准和违反劳动法的企业名单：**项目团队建议政府公开那些未达到最低工资要求或违反中国其他劳动法规的企业名单。深圳市和广东省政府已经公示了一些不符合规定的企业名单。项目团队鼓励他们扩大这一名单，并用英文进行公示，使国际采购商能够了解这些信息。

²⁷ SACOM, 关于ICT行业劳动条件的调查报告，2006年11月

²⁸ 深圳市劳动和社会保障局 2006年前半年的工作报告

²⁹ 根据《劳动保障监察条例》，拒不接受劳动监察的企业会被处以 2 万元的罚款；瞒报员工工资，将被处以员工工资额三倍的罚款；拖欠工资的用人单位必须赔偿经济损失。

- **提高对违法行为的处罚力度**：由于违反最低工资条例的处罚额相对较低，大企业有能力支付罚款，而不是选择去遵守法律。因此，政府应该考虑加大对用人单位的惩罚力度，以严惩不出具或签署劳动合同、工资低于最低标准、不支付工资和/或没有获得必要的批准就要求工人加班的行为。

3.1.1.5 未成年工

法律体系：

在中国，禁止用人单位招用未满 16 周岁的未成年人，文艺、体育和特种工艺单位存在例外³⁰。

未成年人指的是 16 或 17 岁的年轻人，这个群体只能在特定条件下工作，而他们的受教育权、职业健康安全都应该受到保护，而且，用人单位应当对未成年工定期进行健康检查³¹。

ICT 行业中法律的实施：

对于用人单位来说，违反有关童工法律法规的成本比较高，每雇用 1 名童工，用人单位会被处以 5,000 元的罚款，向用人单位介绍童工的中介机构或个人也会被处以每名童工 5,000 元的罚款。

³⁰ 《劳动法》第 15 条

³¹ 《劳动法》第 15、64 和 65 条

如果童工被发现，政府会将他们送回自己的家乡。回到家乡后，当地政府会给遣送地政府出具信函，证明童工已经回到家乡，这一过程中的相关费用由用人单位承担。如果用人单位再次使用童工，将被处以双倍的罚款或吊销其营业执照³²。项目团队没有听到关于童工问题的任何不满，但是一些民间团体报道了一些童工问题，尤其是在夏天，儿童在工厂工作以“支付学费”³³。

雇用未成年工是 ICT 行业中存在的一个主要问题，这与该地区劳动力的短缺有关。根据观察证据，有些企业没有核查童工的身份证，或他们拿到的是假身份证。劳动部门负责未成年工的监管工作。

建议：

- 为确保企业核查员工的身份证，建议劳动监察人员查阅企业员工的身份证记录；
- 加强对来自农业省份员工的年龄核查工作，并与这些省份的执法部门建立联系，以便进行正式彻底的核查；
- 明确说明企业有责任鉴定员工身份证的真伪，如果监察人员发现员工伪造了身份证，那么企业将会对此负责。
- 确保对使用未成年工企业的监管和明确指导，包括如果发现企业中使用未成年工企业应该采取的调整计划。

³² 《劳动法》第 94 条

³³ SACOM 《关于 ICT 行业劳动条件的调查报告》，2006 年 11 月

3.1.2 关于环境保护的相关法规

法律体系：

有关污染和环境保护的法律体系涵盖多方面的内容，其中最重要的包括³⁴：

环境保护：根据《深圳经济特区环境保护条例》，企业应该向环境保护部门申报登记其污染排放设施。超过国家或地方排放标准的企业，或者使用有毒有害物质的企业，应该进行清洁生产审计；

循环利用：根据《促进深圳经济特区回收经济的条例》，企业在生产经营过程中应当推行清洁生产，减少废弃物的产生；对产生的废弃物、余热等应当自行回收利用或者转让给有条件的其他企业和个人利用；对不能循环利用的废弃物应当进行适当处置。

有害物质：根据《电子信息产品污染控制的管理办法》，制造商在生产电子信息产品过程中，应该控制有毒有害物质或元素；同时，采用资源利用率高和环保型的材料、技术和工艺。

废水和固体废物：根据《清洁生产促进法》，企业应该监控生产过程中的资源消费和产生的废物；同时，对于生产和服务过程进行清洁生产审计。

气体排放：根据《环境保护法》，企业应该采用有效的方法防止和控制有毒有害气体对环境的污染。

产品成分限制：根据《电子信息产品中有害物质限量技术要求》和《电子信息产品污染控制管理办法》，生产商必须标明电子信息产品中含有的有毒有害物质的名称、含量、回收周期及是否可回收利用。

³⁴ 相关法律法规包括：《环境保护法》；《促进清洁生产法》；《重点企业清洁生产审计过程规定》；《清洁生产审核暂行办法》；《水污染防治法》；《环境噪声污染防治法》；《固体废物污染环境防治法》；《水法》；《土地管理法》；《深圳经济特区环境保护条例》；《深圳经济特区循环经济促进条例》，《电子信息产品污染控制管理办法》；《电子信息产品中有毒有害物质的限量要求》；《电子信息产品污染控制管理办法》。

ICT 行业中法律的实施情况：

深圳环保局负责对环境的管理，包括污染控制、应急指挥调度、申诉、处理和检查。环保局开发了一套污染控制的在线监测系统，该系统能够有效地发现并防止污染事件的发生。项目团队认为这套管理系统比很多其他国家类似的管理系统涵盖的内容更多。

环境保护方面的主要问题是有些法律法规已经过时了。《深圳经济特区环境保护条例》是在 10 年前颁布的—其中关于废水排放的标准不能反映当前的问题以及废水、废气净化技术的发展。

第二个问题是罚款额不够高，不足以防止环境污染。例如：根据《水污染防治法》，违反污染排放法将被处以最高 100,000 元的罚款。这种惩罚措施不够严厉，不足以阻止大规模工厂的污染排放。

第三个问题是*当地政府部门的分工不清*。例如：环境保护部门和水利局都对水污染负责，而一些污染事件的处理却往往落在两个部门之间的灰色地带。

建议：

- **更新环境法**：很多法律法规没有得到更新，不能反映深圳的经济发展以及出口市场更为严格的环境标准。项目团队建议深圳市政府评估大部分相关的环境法律法规，以确保：
 - 罚款额足够高，达到防止违法行为的目的；
 - 污染和废水标准能够反映深圳地区的技术进步和企业规模的扩张；
 - 不同的政府部门之间有效合作，防止出现职责和权限的灰色地带。

- **公布不断违反环境法的企业名单**：项目团队建议政府公开那些不断违反环境法的公司名单。鼓励政府在中文网站和报纸上公布这些名单，同时，在英文报纸和网站上也公布这一名单，保证国际采购商也能够看到这些信息。

3.2 中华全国总工会

工会有可能成为用人单位和职工之间沟通的桥梁，预防劳资争议，提高生产力水平。中华全国总工会（ACFTU）是中国唯一的在企业层面上的工会组织，其分支机构也具有唯一性。

从历史上，中华全国总工会是与计划经济联系在一起，其管理方法、结构体系都是针对国有企业而制定的。所以从传统上看，工会以前更加关注职工的福利和娱乐活动，而不是通过与管理层的谈判来保护职工的权利和利益。

拥有 25 名以上职工的企业可以建立基层工会委员会。总工会的会员资格对于以工资收入为主要生活来源的所有职工开放，而不论其民族、种族、性别、职业、宗教信仰和教育程度。因此，农民工也有参加工会的权利。

尽管企业建立工会不是必须的，由于对违反劳工权益事件的持续关注，工会也开始随着中国市场经济的进程而有所发展。政府和职工认识到工会的成立有助于防止侵犯员工权利事件的发生，避免小的摩擦升级为罢工事件。国际采购商的观点却大相径庭：一些采购商鼓励企业成立工会，因为他们相信能够防止职工的权利受到侵犯；而另一些采购商则劝说中国政府限制外商投资企业设立工会，因为他们认为工会会降低劳动力的流动性，并提高价格³⁵。

中华全国总工会面临的主要问题之一是工会领导人的选举、晋升和工资常常由用人单位确定，而不是由工人确定。所以，有些企业的工会被认为是用人单位的代表，而不是员工的代表。

但是，也有一些企业的工会主席是在总工会的指导下，由工人选举产生的。比如：KTS 锐步制鞋厂，其工会特征如下：

- 副主席中有一位来自工人，一位来自管理层；

³⁵ 《中国制订法规加强工会权利，制止虐待工人》，《纽约时报》2006 年 10 月 13 日

- 工会建立了有效的制度，促进工人和管理层之间的沟通—将其作为一种管理工具；
- 工会工作对企业是透明的，管理层必须负责回答工会提出的问题；
- 工会受到中华全国总工会、工人、管理层和采购商的信任；
- 工会的工作成为有效的员工管理层参与机制。

另外一个例子是深圳神威电子有限公司，该公司大约有 300 名工人。在深圳市总工会的指导下，他们选举了一位工会主席，来充当雇主和工人之间的桥梁，成功推动了二者之间的关系。公开选举表明，在总工会的指导下，这一进程还有发展空间，比如：其规章制度并没有许多国际观察家认为的那样严格。

对于工会法存在一种误解，认为工会不允许工人签订集体合同。事实上，工会法允许员工通过工会或工人代表进行谈判，并签订集体合同。在集体合同中谈判的内容涉及劳动力报酬、工时、休息和休假、劳工安全、劳工健康、保险等等³⁶。

例如：深圳赛格电子市场帮助其个体商户签订集体工资协议，保护零售业中雇员的权利。这是一个具有突破意义的案例，也是深圳最大规模的区域性、行业性兼容的集体工资协议，覆盖雇主 2500 多户，雇员 7500 多人。集体工资协议将会融入个体市场和商铺的管理系统之中。

建议：

- **传播工会的最佳实践经验**：工会在防止侵犯工人权利中发挥着重要的作用，并且推动了雇主和雇员之间的沟通。但是，项目团队认为最有效的工会代表都是那些能够代表工人利益的。团队建议总工会收集由公开选举产生的工人代表案例，并发起雇主、雇员、政府和国际采购商的对话，探讨在市场经济中如何最有效地改善工作条件。
- **为高层管理人员提供培训**：团队建议深圳总工会联系 ILO，探讨其关于工作场所合作和工会代表性方面的培训项目。

³⁶ <http://www.china-labour.org.hk/public/contents/article?revision%5fid=17399&item%5fid=17395>

- **修改工会法**：项目团队建议政府咨询雇主、雇员和工会后，修改工会法，以提高工会相对雇主的独立性。

3.3 司法程序

如果企业层面上具备劳动争议调解委员会，就能够解决雇员和雇主之间的劳动争议。假如当事方通过该委员会的调解仍未达成协议，他们可以将其争议提交劳动仲裁系统。

根据《劳动法》，劳动争议仲裁委员会“由劳动行政部门代表、同级工会代表、用人单位方面的代表组成。劳动争议仲裁委员会主任由劳动行政部门代表担任。”³⁷

如果任何一方当事人对仲裁裁决不服的，他/她可以向人民法院提起诉讼。一审或二审之后，法院作出最后裁决。

仲裁系统每年处理超过 10,000 件劳动争议案件，主要涉及四个问题：劳动合同、经济赔偿、工作条件和社会保险。有关拖欠工资的案件享有优先处理权，可以直接提交人民法院审理。

仲裁是快速、有效解决劳动争议的途径。但是，有 50% 的案件都是由于有一方当事人对于仲裁裁决不满意，而向人民法院提交诉讼。

人民法院的处理程序冗长，如果需要经过一审和二审，案件处理的时间可能会长达 3 年，而通常工人（尤其是农民工）无法承受这么长的处理时间。*在现实中，农民工几乎不可能通过这一法律系统保护自己的权利。*

另一个与法庭诉讼相关的问题是成本问题。很多工人只能拿到最低工资，如果得不到经济援助，他们无法支付律师费、法庭费和误工费。有些律师事务所为他们提供免费的法律援助服务，但是在长期内，如果没有政府或私营部门的支持，这一机制无法长期存在。

建议：

³⁷ 《劳动法》第 81 条

- **评估仲裁系统**：仲裁系统的目的是防止一小部分劳动争议案件进入法院系统，而且确保具备专业知识的人员做出仲裁裁决。但是，由于半数以上的仲裁案件最后还是进入了法院系统，仲裁只不过是延长了法院的处理过程。项目团队建议深圳市政府评估仲裁系统，探索提高该系统效率的方法，包括尽量减少向法院提交未处理案件的数量。

作为评估工作的一部分，政府可以考虑加强工人在劳工争议仲裁委员会中的作用。目前，工人是通过工会代表而不是直接选举产生的代表作为自己的代表。

- **为农民工提供法律援助**：大多数劳动争议案例涉及弱勢的农民工群体，他们没有时间等待司法系统做出裁决，也没有资金支持提交诉讼。项目团队建议政府扩大现有法律援助中心的职能，向工人提供财政援助，让他们有能力支付律师费、法庭费、误工费等等；同时，也应该欢迎私营部门资助法律援助中心，只要这种资助方式是透明的，而且没有附加条件。

3.4 对公共部门的建议

在全球供应链中，实现可持续的劳工和环境实践需要政府营造出一个有利的氛围。

如果政府能够制订连贯的战略解决一些关键问题，营造出有利的氛围，那么它就更有可能会完善社会和环境标准，这些问题包括：

透明度、有效的法律及市场推动力；

强大的能力

有用的工具和技能

深圳政府是中国第一个从战略上考虑企业社会责任如何提高出口行业的竞争力，帮助吸引和留住大型跨国公司的地方政府。深圳政府做出的这些努力以及《关于推进企业履行社会责任的意见》的颁布，可以被视为是中国乃至亚洲的最佳实践。

以下对于深圳市政府的建议，将有助于落实这些初期的努力工作，支持全球供应链中可持续的劳工和环境实践。

建议深圳市政府在 CSR 框架中发挥四个方面的作用：

强制—颁布并更新有关私营部门社会和环境问题的法律法规及其惩罚性措施。

促进—提供激励措施、建议、非约束性指导、培训、法令及威慑措施，如：市场激励和税收激励措施。

合作—整合公共和私营部门的资源，实现规模经济，共同促进最佳实践。

支持—表明对于符合 CSR 要求企业的政治支持，用公开表彰或奖励的方式促进民间组织的活动。另外，还可以公布或认可最佳实践案例，参与一般的提高认识活动等等。

在政府制定的 CSR 框架基础上，项目团队给政府提供了几方面的具体建议：政府利用 CSR 促进企业遵守法律法规；改善深圳 ICT 行业的执法情况；推动创新；并促进公共私营伙伴关系的形成。

强制

更新相关的劳工法和环境法：

更新弹性工时制和环境法

进一步落实《深圳市人民政府关于进一步加强农民工工作的意见》

修改养老保险制度的地域原则，以便更好地满足农民工的需求

- **增加劳动监察人员的数量：**目前劳动监察人员的数量是由当地居民数（160 万），而不是农民工的数量（600 万）确定的。因此，监察部门没有足够的资源检查所有的相关企业。项目团队建议政府根据实际的工人数量来确定监察人员的数量。

- **评估劳动争议解决机制，提供法律援助：**仲裁系统没能有效地减少进入法院系统的劳动争议案件数。项目团队建议深圳政府评估仲裁系统，探讨如何加强工会和雇员在仲裁过程中的作用。另外，政府可以考虑为法律援助中心提供更多的资金支持，向工人提供财政支持，以支付律师费、法院费和收入的损失。政府应该欢迎私营部门对法律援助中心的资助，只要这种资助方式是透明的，而且不附加任何条件。

促进

- **与私营部门就《关于推进企业履行社会责任的意见》进行磋商：**深圳市政府已经在方面迈出了重要的一步，颁布了关于 CSR 的政策文件。为确保广大利益相关方支持该政策，建议政府利用这个试点项目就落实这份政策文件与私营部门和民间团体进行磋商。建议政府探索能力建设的方法，并培训私营部门和公务员。另外，建议政府在网站上公布这些政策文件，并邀请利益相关方提供反馈意见。

- **成立深圳市 CSR 领导小组：**项目团队建议深圳市成立 CSR 问题领导小组，协调落实 CSR 框架工作。小组由市长负责，由来自劳工、环境和贸易部门的代表组成。小组的职责包括：

与中央政府沟通，确保中国的劳动和环境法与国际认可的原则保持一致；

确保有关劳工的规定适用于各种类型的雇员和工作场所，而且任何例外规定都是明确的，且只适用于有限的范围和期限；

与行业代表和其他利益相关方沟通，保证他们了解 CSR 框架。小组可以制定有关法律要求的“用户”指南，帮助管理层落实各项规定；制订员工指南，告知其法律权利；

促进透明度和信息全面披露，以确保市场力量和 CSR 推动因素能够发挥作用。

政府可以考虑将农民工问题领导小组融入 CSR 领导小组，因为农民工面临的困难是 CSR 问题的重要组成部分。

- **采取积极的和“消极的”措施推动 CSR 活动**：深圳政府已经在其总体战略中采用了积极和“消极的”措施，促进更好的工作场所实践，项目团队建议扩大这种实践的范围。
 - **为具备健全的劳工和环境标准的企业提供积极的激励措施**。积极的激励措施包括：降低符合标准或创新的费用和收费标准，降低保险费率，可以享受软贷款服务，参加贸易洽谈会，公众认可及媒体曝光。
 - **对违法者采取消极措施/惩罚措施**。利用涉及整个行业范围的惩罚措施、媒体曝光和公共羞耻心来改善企业的自律行为。这些消极措施和基本的一些执法手段的区别不大，其主要目标是通过一些方法推动企业采取具体的行动，而不是通过监督和监察行动达到这一目的。
- **帮助进行 CSR 培训**：如本报告中有关私营部门的章节所述，很多 ICT 供应商缺乏基本的管理技能来确保健全的劳工和环境实践。政府可以鼓励这些供应商开展能力建设，并确保具备一定的资源对供应商进行培训，教育他们如何达到世界级的标准。工厂中的私营部门培训可以作为监察手段的补充，如：投资于特定培训项目的企业在一段时间可以免于接受政府监察。

第二，项目团队建议政府探讨其**内部能力建设的需求**，以便采取报告中提议的一系列措施。政府正在引导其劳工和环境监察员，从单纯的自上而下的履行职能转变为教育职能。这种功能的转变要求具备一系列 CSR 问题的技能和培训方法。项目团队建议**公务员在深圳市党校和深圳行政学院接受 CSR 培训**，以便有效地落实 CSR 框架。

合作

- **与 ICT 行业私营部门合作**。作为试点项目的一部分，BSR 将推动供应商关注一些重要问题，如：管理体系、成本收益分析、民间团体参与和员工投诉系统。项目团队建议政府与供应商对话，并向他们介绍 CSR 框架。会谈的目的是探讨公共和私营部门在一些领域开展合作的方式，如：职业健康和安全教育培训，员工投诉系统的最佳实践等。

- **邀请更好的工作条件小组访问深圳。** 遵守法规、实施法规是一个功能完善的法律、经济和社会制度的重要组成部分。但是，基本的能力问题、有限的预算、透明度的缺乏通常会削弱公共监察的效率，这些问题影响了企业参与全球市场竞争的能力。

政府更加注重创新型的公私合作方式，以防止劳动者的劳动权益受到侵犯，并提高私营部门的能力。更好的工作条件项目是与 IFC 和 ILO 的合作项目，是一般制造业中先进的能力建设模型。项目目的是改善劳动条件，提高企业在全全球供应链中的竞争力，吸引更多公共和私营部门利益相关方的参与。更好的工作条件项目确立了能力建设机制，它能够：

评估当地企业的劳动条件和生产力；

帮助企业制订行动方案，改善劳动条件，提高竞争力；

联络相关的培训机构

项目有助于推动政府已经开始着手进行的工作，并且促进在深圳形成最佳实践案例。项目团队建议政府邀请更好的工作条件项目小组访问深圳，重点讨论 ICT 行业的劳工标准问题。在试点项目结束时，可以邀请该小组，在现有工作的基础上开展工作，以确保试点项目的延续性。

- **邀请 ILO 示范信息管理系统：**ILO 开发了一套信息管理系统，这是一个软件系统，可以衡量企业是否符合包括中国劳动法在内的劳工标准。深圳市劳动监察部门可以利用这套系统提高监察工作的效率。因此，项目团队建议政府邀请 ILO 示范信息管理系统能力，将其作为更好的工作条件项目的一个组成部分。

支持

- **制订 CSR 奖励措施：**政府可以考虑对履行 CSR 表现最佳的企业进行奖励。接受奖励的企业还可以在若干年内免于公共部门的监察，并且向企业提供优惠待遇。CSR 奖励可以作为评选五一奖章和优秀企业家获得者的一项重要指标。

比如：俄罗斯政府开展年度比赛，确定最具社会责任感的本国企业。不同行业企业在五个方面展开竞争：人才开发、健康保护和安全的工人条件、集体合同的社会—经济效益、环境保护和资源节约、社会活动的实施和当地社区的发展。多种财政奖励的发放取决于企业是否遵守 CSR 的要求及其创新程度。

- **传播劳动法和最佳实践的信息**：中国法律为 ICT 行业员工提供了全面的保护体系。但是，很多员工并没有意识到自己的权利。因此，项目团队建议政府制定并广泛传播简化的法律指南。法律指南中也可以包括一些案例，讲解如何参加工会，哪些类型的工会是经中国工会章程批准成立的，并且在出口导向型行业中最为有效。

4. 结论及能力建设战略

总结过去几十年的验厂经验，其中最根本的一点是应该将其制度性地融入供应链中，尤其是融入工厂层面的体系中。企业已经认识到符合标准并不是静态的过程，相反，企业总是在充斥着各种变化因素的外部环境中从事经营活动。因此，越来越多的人认为，企业建立起根植于经营过程的管理体系是确保实现良好工作条件的一个根本因素。这种管理体系能够帮助工厂开发和维持内部运作体系，并将其良好的表现制度化。这种系统性的方法能够：

- 认识到良好的劳工实践和环境管理必须从工厂主的承诺和现场管理开始；
- 明确各种利益相关方的作用和职责（如：工厂主及其管理层、监管部门、工人、政府机构、工会、供应链组织、采购商和非政府组织）；
- 筛选并整理所适用的法律和内部政策，以评估相关的内部实践，对话并培训员工这些法律和内部政策，衡量并报告内部表现；
- 根据法律、客户标准和内部承诺，明确各项领域的具体目标，以便定期（每天/周/月/年）参照这些目标衡量并报告工厂的表现；
- 结合常规的内部评估和外部评估（外部监督机构）检验工厂的表现，并验证工厂内部校正体系是否有效；

- 帮助找出问题的根本原因；
- 明确供应商和采购商各自的责任
- 能够以创造型的方式解决系统问题（如：激励机制、工人参与体系的设计、全面的薪酬计划）

企业认识到依靠私营部门自己的力量不可能解决全球供应链面临的困难和挑战，成功解决这一问题需要政府、供应商、非政府组织、采购商、多边机构和其他各方的相互合作，在改善劳工和环境条件过程中发挥各自的作用，从而为持续发展奠定良好的基础。因此，只有各个利益相关方能够认清职责、做出承诺、采取行动并开展合作，深圳 ICT 行业的能力建设战略的实施才能取得成功。

4.1 项目团队建议总结

在对公共和私营部门进行采访调查，并回顾现有方法等诊断分析发现的基础上，项目团队提出以下的能力建设战略。该战略旨在解决深圳 ICT 行业改善 CSR 表现过程中存在的主要问题。

政府

- **强制**
 - 更新相关的劳工法和环境法
 - 增加劳动监察人员的数量
 - 评估劳动争议解决机制
- **促进**
 - 与私营部门就《关于推进企业履行社会责任的意见》进行磋商
 - 成立深圳市 CSR 领导小组
 - 采取积极的和“消极的”措施推动 CSR 活动

- 帮助进行 CSR 培训
- **合作**
 - 与 ICT 行业私营部门合作
 - 邀请更好的工作条件小组访问深圳
 - 邀请 ILO 示范信息管理系统
- **支持**
 - 制订 CSR 奖励措施
 - 传播劳动法和最佳实践的信息

供应商

- 进行成本—收益分析
- 实施管理体系并衡量其表现
- 与员工沟通
- 主动在自己的工厂中实施 CSR
- 在整个供应链中的实施 CSR
- 参与供应商培训/指导

采购商

- 与供应商形成战略合作关系
- 制订激励机制，促进供应商的 CSR 投资
- 保持内部 CSR 预期的一致性
- 实施标准的行业准则

- 验厂是为了供应商能做出改进，而不仅仅是让他们符合规定

非政府组织

- 为工人提供培训/教育
- 与供应商和采购商开展合作

电子行业协会

- 提供培训，提高会员的 CSR/EICC/GeSI 认识
- 调研协会会员

4.2 能力建设试点项目

在上述所提建议和战略以及深圳研讨会的讨论的基础上，BSR 将负责支持该战略试点项目。该项目也将通过评估机制衡量项目是否成功，并记录经验教训。

4.2.1 公共/私营部门研讨会

项目团队于 6 月初在深圳举办研讨会，介绍能力建设战略，听取反馈意见，并鼓励主要的利益相关方之间的公开对话。会议的另一主要目的是吸引来自政府、私营部门和民间团体等利益相关方的参与。由于以下各方的参与，这一目的已经达到。

- 18 位来自中央和深圳市政府的代表，包括总工会
- 21 位来自 EICC 和 GeSI 成员品牌公司的代表
- 2 位来自深圳市电子行业协会
- 32 位供应商代表
- 11 位来自当地民间社团和学术机构的代表
- 来自多边机构和 BSR 的 8 位代表

会议通过全体讨论以及与采购商、供应商和非政府组织单独会谈等形式，鼓励就报告和试点项目开展真诚对话。

参会者达成基本共识，认为监督是必要的；但对于提升基层的社会和环境实践，监督是不足的。多数利益相关方建议监督应该与能力建设相结合，以达到长期可持续性的提升。另外，国际采购商特别鼓励了供应商将企业社会责任与其管理体系相结合的行为；供应商也强调了采购商应明确社会和环境方面的激励机制。政府也对能力建设表示支持，同时，提及深圳市政府正在组建企业社会责任协调小组，并建议在试点项目的开展期间向企业社会责任协调小组征求意见。

研讨会为参会人员了解各个利益相关方的支持态度提供了机会，并为讨论实施的困难和挑战提供了平台。许多参会者对报告提供了书面反馈建议，这些建议吸收到报告的最终版。研讨会的另一重要目的是对能力建设试点项目达成共识。

4.2.2 能力建设试点项目

试点项目仅仅是整体能力建设战略的一小部分。它注重供应链内部的改进，并为利益相关方实施一些改进建议提供机会。另外，试点项目将持续地区利益相关方的合作。以下是项目的初步范围。

研讨会中，一致同意开发试点项目。根据适合程度，项目由相关方组成，包括：供应商、采购商、研究机构、非政府机构和政府官员。BSR、EICC、GeSI 将协助项目的推进和学习过程，但是实施改进建议和测试不同的战略取决于项目的参与者。研讨会参会人员同意将试点项目的重点放在下面两个领域：

- **管理体系**一部分利益相关者将“检验”CSR管理体系的特定环节。试点项目将形成管理体系的实施框架，评价实施的成本/收益。
- **员工参与**另外一部分利益相关者将检验员工参与的不同方式。主要包括员工热线、员工委员会、调研等等。同时，成本/收益分析还将作为评估的一部分内容。

项目具体的评估指标体系将被开发。项目的参与者将被要求记录一些列主要指标，以衡量改进情况。同时，将采集反馈意见。试点结束后，评估项目成功和难点的信息将被纪录下来。

附件：

- 1．相关国际标准简述**
- 2．电子行业行为准则与中国深圳法律法规框架的比较**
- 3．关于能力建设的国际最佳实践**
- 4．成本和利益数据小结**

附件 1：相关国际标准简述

- **经贸合作组织跨国企业指导原则**是33个参与国家政府对跨国企业提出的建议。指导原则为企业提出各项由企业自愿遵循的、负责任的商业行为的原则和标准，旨在促进可持续性的经济、社会和环境发展。
- **国际劳动组织的 8 项核心条约**解决诸如反歧视、结社自由、消除童工等基本劳动权利。中国已经批准了其中的许多核心条款，然而不包括结社自由和保护组织权公约 (C87)，和关于适用组织权及集体谈判权原则的公约 (C98)。
- **质量管理认证 ISO 9000 和环境管理认证 ISO 14000**旨在减少企业对环境的危害。
- **OHSAS 18000**确定了与健康和安全相关的、明确的管理体系标准。
- **ISO 26000**即将在 2008 年出台，这是一项新的自愿性的指导原则。ISO 26000 旨在将企业社会责任融入到私营企业的商业战略中，但是它没有说明具体要求，因此也不会成为一项认证标准。中国国家标准化管理委员会代表中国参加了 ISO 26000 工作小组。
- **SA 8000**是一项基于国际标准的劳动管理认证系统。它由社会责任国际 (SAI) 于 1997 年制定，旨在保护劳动者的基本权力和劳动条件。
- **全球契约**由联合国前秘书长科菲安南于 1999 年提出，它包括了 10 项通用原则，分为以下四个方面：人权、劳工、环境和反腐败。全球契约基于国际惯例的基础而建立，但是它是一项自愿的举措，超过 70 家中国企业加入了全球契约。
- **联合国千年发展目标 (MDGs)**包括8项互相关联的目标，联合国的所有成员国承诺将在2015年达到这些目标。这些目标包括了消灭极端贫困，停止艾滋病毒/艾滋病的传播，普及小学教育和保证环境可持续性。前联合国秘

书长科菲安南提出了这一千年发展目标，2000年所有的成员国通过了这一目标。

- 1948年联合国通过了**联合国人权宣言**，这一宣言是所有人 and 所有民族人权成就的基本标准。它强调了教育人们尊重基本人权和自由，并同时推广这些原则。
- **CSC9000T** (中国纺织企业社会责任管理体系) 由中国国家纺织协会于2005年颁布，它是中国基于国家法律和国际惯例之上的第一个社会责任管理体系，包括了10项企业有效管理其社会责任的主要劳动因素。它的目标是保护劳动权力和实现持续发展。超过200家企业签署了这一协议。
- **道德贸易项目(ETI)** 由企业，贸易组织和非政府组织组成，并且致力于共同合作以寻找和提倡劳动准则实施中的良好实践，包括根据准则条款监督和核实企业合规情况。
- 一些主要的信息和通讯企业近来开发和通过了一项行业标准，即电子行业行为准则(**EICC**)。这一准则涵盖了在劳工、健康和安安全、环保、道德和管理体系方面对企业表现的预期，其中的许多内容基于以上说明的各项标准。

附件 2：电子行业行为准则与中国/深圳法律法规框架的比较

- √ 电子行业行为准则与中国/深圳的法律和法规有相同的内容和描述
- 中国/深圳的法律和法规没有的内容

电子行业行为准则	中国/深圳的法律和法规
劳工	
1)自由选择雇用 <ul style="list-style-type: none"> • 工人不需要提交政府颁发的身份证、护照或是工作许可作为雇用条件。 	<ul style="list-style-type: none"> • 没有关于要求工人提交政府颁发的身份证、护照或是工作许可作为雇用条件的条款。 • 雇主不能要求保证金或是硬性要求工人投资。
2)避免童工 <ul style="list-style-type: none"> • 这里所指的“儿童”为任何年龄小于 15 岁的童工。 • 考虑到教育需要，小于 18 岁的工人可能将被限制夜晚工作。 	<ul style="list-style-type: none"> • “未成年人”指任何小于 16 岁的人。 • 有关于义务教育权力的说明，但是没有关于限制夜晚工作的规定。
3)工作时间 <ul style="list-style-type: none"> • 一周工作不应该超过 60 个小时，包括加班时间。 	<ul style="list-style-type: none"> • 工人一周工作时间不超过 48 小时，包括加班时间。 • 特殊工作有专门的工作时间规定。
4)工资和福利 <ul style="list-style-type: none"> • 不允许以扣减工资作为一项纪律惩罚措施。 	-
5)人道对待 <ul style="list-style-type: none"> • 工作中不允许粗暴或是非人道的对 	-

待，包括性骚扰、性虐待、肉体惩罚、精神或是肉体压迫或是辱骂工人；不允许就以上任何行为威胁工人。	
6)反歧视 <ul style="list-style-type: none"> • 公司在雇用和雇用实践中不应该有任何基于性取向、政治联系、工会成员或是婚姻状况的歧视。 • 工人或是潜在的工人不应该受制于那些可能被用于歧视的医疗检查。 	<ul style="list-style-type: none"> • 有关性取向、政治联系、会员或是婚姻状况的反歧视原则没有被明确说明。 • 关于医疗检查被用于歧视的情况没有作禁止规定。
7)协会自由	√
职业健康和安全	
1)职业安全 <ul style="list-style-type: none"> • 工人不应该为提出安全问题而受到惩罚。 	-
2 危险情况准备	√
3)工伤和职业病 <ul style="list-style-type: none"> • 鼓励工人汇报、归类和记录工伤和职业病案例。 	-
4)行业卫生	√
5)体力工作 <ul style="list-style-type: none"> • 企业应该发现、评估和控制工人进行的体力劳动。 	<ul style="list-style-type: none"> • 对劳动密集型企业，法律中的保护仅限于妇女员工以及未成年员工。在这些条款中有对劳动强度强度的明确规定。
6)机械安全措施 <ul style="list-style-type: none"> • 企业应该为使用机械的员工提供身体保护、连锁装置和阻挡障碍。 	-
7)宿舍和食堂 <ul style="list-style-type: none"> • 企业应该为员工提供干净的盥洗室设 	<ul style="list-style-type: none"> • 相关的规定与 EICC 相比不是

施、饮用水和干净的食物以及储藏设施。由企业或是劳动机构提供的宿舍应该是干净、安全，同时有紧急出口、充足的暖气和通风以及合理的个人空间。	那么严格或全面。
环境	
1)环保许可和报告	√
2)污染防治和资源简化	√
3)危险物品	√
4)污水和废物	√
5)空气排放	√
6)产品内容限制	√
管理体系	
1)企业承诺	-
2)管理责任 <ul style="list-style-type: none"> 明确企业负责保证管理体系的实施和定期情况检查的代表。 	<ul style="list-style-type: none"> 只有关于企业代表负责安全管理体系的规定。
3)法律和客户的要求	-
4)风险评估和管理	-
5)绩效实施计划以及措施	-
6)培训	-
7)交流	-
8)员工反馈和参与	-
9)审计和评估	-
10)纠正措施程序	-
11)归档和记录 <ul style="list-style-type: none"> 在合理保护隐私的基础上建立档案并进行记录，以保证合规和遵循客户的要求。 	<ul style="list-style-type: none"> 没有关于建立档案和记录以保证合规和遵循客户要求的条款。
道德规范	

1)商业道德	√
2)没有不当的获得利益	√
3)信息披露	-
4)产权	√
5)正当商业，广告和竞争	√
6)保护身份	√
7)社区参与	-

附件 3：关于能力建设的国际最佳实践

企业界已逐步意识到仅仅依靠某个利益相关方的努力无法解决全球供应链中的挑战与困难。因此，最有效、最系统化的方案是通过多方合作，共同努力来解决该问题。为此，政府、制造商、工会、采购商、多边组织以及其它相关方已经做出了一定的努力，通过相互之间的合作，为提高劳工标准、实现可持续发展奠定了基础。以下是一些成功的实践经验和能力建设方法，供其它行业或国家借鉴。

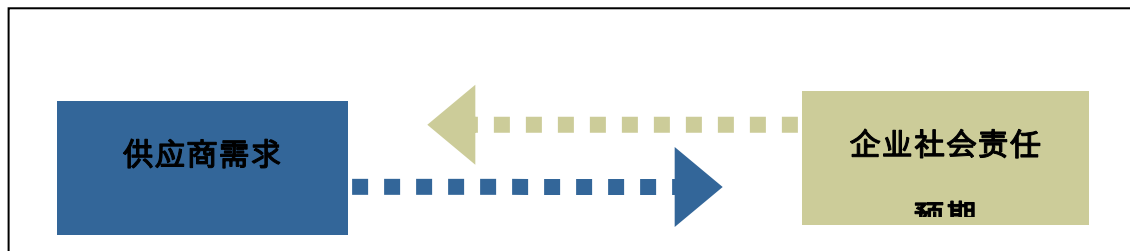
3.1 设计有效的供应商培训方案的最佳实践

供应商与采购商都认为培训是一种被广为接受的解决 CSR 问题的方法，因为该方法能够提高整个供应链中知识与技能转移的能力。理论上这种想法是可行的；但在实践中，培训对某些方面的直接影响力可能非常有限。

以下内容不是提供某个有效的 CSR 培训范例，而是在过去几年中参与并提供不同行业多个培训课程及其影响力反馈的基础上形成的。

培训必须能够将买方的 CSR 预期转化为工厂能够理解接受的建议、技能和工具。好的培训既能反映对工厂需求的深入了解，又能反映对采购商 CSR 预期的透彻认识。

表 1：好的培训能够充当客户与供应商之间的桥梁



从供应商角度来说，有效的培训并不仅是分享新知识和想法；好的培训的“试金石”是看其能否向供应商灌输信心、工具、资源和技能，使其在接受培训后能够采取行动。

在设计和实施有效的培训时，应考虑四个关键因素：明确培训目标、选择适当的培训伙伴、设计课程以及找到合适的培训对象等。

a) 明确培训目标

培训分为几种不同的类型。首先要明确哪种培训类型最适合，以及培训目标能否提高认识、转移知识或改变行为方式。每一目标的难度都随培训进程而不断增加，因此需要不断的努力。不同的培训目标如图 2 所示。

图 2：培训目标决定研讨会的形式



培训目标决定讨论会的结构、课程、目标受众以及培训提供者(详见图 3)。而且，有效的培训通常都会结合目标，融入一系列学习方式，以便将来不断强化这些目标。

图 3：学习目标

目标	结构	课程	受众	培训提供者/ 讲师
----	----	----	----	--------------

提高认识	单一环节；可能每年重复进行	相关问题概述与介绍	职能部门主管	有影响力的演讲者，如采购部门主管
知识转移	通过网上学习或亲自参加研讨会-几个小时到数天	在一间教室里进行详细的演示，并提供相关资料	从业人员-包括负责 CSR 项目和实施 CSR 项目的人员	内容专家- 第三方
改变行为与思维方式	研讨会、分享最佳实践、同行互学	根据参与者的经验，设计互动环节	有影响力的人员	推动者 (Facilitator)、连结者 (connector)

b) 挑选合适的中国培训伙伴

任何好的培训师或培训组织都应该具有以下能力：

- 1) 能将工厂、具体行业、日常经营管理经验等广泛的非 CSR 话题以某种方式“翻译”成 CSR 话题，并使非 CSR 受众觉得有道理
- 2) 能充分利用各种培训技巧的出色的软技能与能力
- 3) 对广泛的 CSR 领域有深入理解，尤其是了解采购商的合规方式，以便使供应商能够满足客户需求
- 4) 承诺为工人与雇员谋福利的 CSR 管理目标
- 5) 本地语言

大体上说，中国市场上有三类培训机构：专业培训公司、少量非政府组织和学术机构以及咨询 / 审计公司。

专业培训公司：
+ 丰富的培训经验；非常擅长将培训材料与内容贴合受训者需求 - 可能不具备足够的 CSR 背景，很少参与 CSR 项目
非政府组织/ 学术组织：
+ 有使命感。可能对培训辅导比较在行 - 某些此类机构可能缺乏如 ICT 行业那样有针对工厂经理的培训内容与行业专长
咨询/审计公司：
+ 十分熟悉 CSR 审计方式与认证系统 - 也许不能有效地将审计内容转化为包含详实案例、有启发性的小组讨论、改正行动、时间表、最佳实践等在内的培训内容

上图显示，目前中国市场上有一些机构或个人具备成为优秀 CSR 培训师的某些特质。但是，要找到具备所有相关特质的机构可能很难。目前在华南不止一家机构能提供专门针对 ICT 供应商的“现成的”CSR 培训。希望参加培训的采购商与供应商应该意识到，目前与培训伙伴共同推出理想的 CSR 培训需要投入时间与资源，而且还可能需要设计某些课程或编写 ICT 案例研究。

c) CSR 课程设计

设计精良的 CSR 课程都是实用性强的课程。目前，许多 CSR 培训材料理论性太强，与实践和实用范例没有多大联系。如果是以提高认识为目的的培训，那么理论化的 CSR 培训是有用的，但是对于以影响力为主导的培训来说，培训材料应该本着 CSR 能够在 ICT 行业得到有效执行为目标。

案例研究与分析。能展示 CSR 理念的真实而复杂的案例是确保培训课程设计得当的一个关键特征。参与者应有机会对案例进行分析，然后倾听培训师的讲解，并提出自己的反馈意见。关于劳工权利的真实法律案件提供了良好的讨论题材。当回顾某公司如何处理劳工问题时，参与者可讨论如何能更有效地解决该问题。然后，培训师讲解公司是如何处理这一事件，该法律案件是如何解决的。编写专门针对 ICT 行业的案例将大大提高此类培训的质量。其它行业的实践证明探究根本原因的培训非常有益，既可促进企业履行 CSR，又能提高企业的生产力。然而，与零售业、制鞋类与服装业不同，许多 ICT 经理人员已对根本原因十分了解，因而进行这方面的培训不会是有效的方式，除非将这类培训与具体案例相结合，并且侧重于将相关技能应用于如何应对企业面临的 CSR 挑战。

有机会分享最佳实践。由于企业社会责任对于 ICT 行业仍是新鲜事物，因此培训师没有必要掌握各方面的信息。参与者将带来关于如何解决本企业所面临 CSR 挑战的大量信息，而培训过程应该让这些消息浮出水面，可以通过正式或非正式地分享最佳实践的方式达成这一目标。培训的部分内容应被设计成“沙龙”的形式，参与者在此（来之前已做好准备）与他人分享他们在应对 CSR 挑战方面的经验。这种方式有助于建立本地 CSR 支持网络，对于在长期内 CSR 事业的长期成功和可持续发展将起到积极作用。

资源、工具与模板。好的培训能对“为什么需要做一些事情”提供总体指导，而且还可提供各种资源、工具与模板，协助工厂管理这一过程。

参与型培训。优秀的培训设计应该融入生动的、参与型的内容。华南地区的受训人员对参与式培训技巧很感兴趣。不过，他们也希望培训师能向他们传达相关的信息。

咨询式/现场解决问题式培训。仅靠培训也许不能解决供应商工厂的具体问题。许多问题是针对各个供应商的特定问题，而且，如果不能立即投入实践，培训中学到的大部分内容将会被遗忘。因此咨询式 / 现场解决问题式的培训有助于确保培训的有效性。

d) 适当的培训对象

培训的设计应本着让适当的受训者参加的目标。高级、中级管理人员和工人各个层面都需要接受培训。然而，针对总经理级别的培训不应与针对技术专员的培训内容雷同。

虽然为“适当的”受众设计 CSR 课程的构思很明确，但做起来却不容易。通常没有一个具体部门负责 CSR 的所有问题，因此设立一门综合的 CSR 课程可吸引参与公司不同层面的不同人群参加。与开设涉及广泛的 CSR 课程不同，对于具有一定背景知识的参与者应设计重在培养技能的课程，从而最大限度地发挥培训的影响力。课程描述应该明确哪类受训者最适合该课程。

3.1.1 管理体系实施的培训；Fit5 工厂提升计划

德国莱茵TüV深圳公司和企业社会责任亚洲（香港）在德国国际继续教育与发展协会的支持下，已经在中国服装行业开展了多级供应商培训项目，旨在结合CSR提升企业的生产力和产品质量。这种培训被称为FIT5（即包含5个模块的工厂提升培训），其副标题为“提升中国供应链企业履行CSR的效率³⁸。这五个模块包括：

1. 沟通
2. 人力资源管理
3. 精益生产
4. 职业健康与安全
5. 社会责任

³⁸ <http://www.fit5.net/boce/Project.html>

培训项目最初由六家工厂参加，为期六个月，并且设计了现场咨询课程，旨在将提高生产效率与良好的工作场所实践结合起来。每个模块的培训都是以小组形式开始（把各工厂的管理层组织到一起），然后参观工厂，由各领域的专家进行现场指导。培训的各个模块都是按照不同管理层团队的具体需求而设计的。最初，FIT5只是为华南地区的服装行业制定的，如条件允许，也会推广到其他行业以及亚洲其他国家和地区。开展这一项目的目的是把这五个模块融入持续而综合性的培训项目，从而转变企业的行为方式。

3.1.2 关于加班与生产力的培训：Impact Limited 与本地合作伙伴

Impact Limited 是位于伦敦的一家道德贸易咨询公司。Impactt Overtime Project（Impactt 加班项目）测试了一种通过各种方式减少供应商工厂加班时间的模式，包括提高效率、改善人力资源管理、加强管理层、主管与工人之间的沟通等。该项目由采购商出资进行，福利基金会以及主教海外发展基金会（CAFOD）也提供了部分资金。一些工厂还额外付费以进一步咨询生产力相关事宜。本地合作伙伴也参与了工作条件的评估，并提出建议以改善供应商工厂的人力资源管理和业务流程。

各采购商挑选一家来自广东、杭州或厦门的供应商工厂来参与该项目，这些工厂生产服装、内衣、美容产品、家具及家具配件等产品，都属于低技术含量、劳动密集型企业，其规模从 200 名到 2,500 名工人不等。各采购商在供应商收入中所占的比重从 2%到 90%不等。

在项目的最初阶段，由来自广东社科院社会与人口研究所、以及当代社会观察研究所的独立研究员进行细致的现场考察，访问管理层，审阅相关记录并走访工人，在此基础上对企业的劳工实践进行深入评估。从而深入了解工厂面临的各种问题及其形成根源。在项目的最后阶段，将采用同样的方法进行评估，以衡量在项目运作期间企业的变化。

当地组织通过以下几轮活动进行干预，以改善这些工厂的条件：

1. 香港生产力促进局进行的生产力培训，包括现场参观，以评估这些工厂当前的生产方式，并提出改进建议，然后与其他工厂经理进行小组培训。

2. 由 Linda Xian 和深圳人力资源开发研究会的 Yalian Li 主持的人力资源管理培训，探讨如何向工厂引入积极的人力资源管理技巧，并采取提升生产力的激励机制。
3. 由广东参与发展评估工作网 (PDA) 牵头进行的参与沟通研讨会，将工厂经理、工人以及主管组织到一起，从各自的角度了解自己工厂存在的问题，并探讨并分享解决方案。

2002 年 11 月至 2004 年期间，某示范工厂取得的主要成就如下³⁹：

- 生产力提高了 30%
- 平均工作时间呈下降趋势
- 工资呈上升趋势 (在正常劳动时间内，拿到最低工资的工人比例从 40-50% 提高到了 95%)
- 团队合作意识增强，主动性有所提高 (据工人、管理层以及主管介绍)

3.1.3 员工授权培训：当代社会观察研究所⁴⁰

当代社会观察研究所 (ICO) 成立于 2001 年 3 月 18 日，是一家关注中国劳工、法律与企业社会责任的民间组织。其研究与活动领域涵盖劳工、法律、公共政策、人权保护、全球供应链管理、环境保护、职业健康与安全、公共卫生、性别问题、民间学会与社区发展等。该组织旨在为中国东南沿海地区工厂的民工以及其他弱势群体和被边缘化的群体谋福利。

ICO 提供几种不同类型的培训项目，对工人进行劳工权利以及如何与管理层有效沟通等方面的教育。此类项目的目标受众既包括工人，也包括管理层，大多数为综合性项目，需要 6 个月至 3 年的时间。某些试点项目产生的影响包括：更为积极的劳动力队伍、降低员工流失率、减少加班时间以及稳定订单量等。

³⁹ <http://www.impactlimited.com/site/OvertimeReport.pdf>

⁴⁰ <http://ico-china.org/guwm1/English/Eksy.htm>

除上述培训外，ICO 还在 2004 年 3 月与加州伯克利大学合作，创办了民工大学，为他们免费提供公共教育课程，内容涉及：法律意识、职业健康与安全、艾滋病毒（HIV）预防、基本医疗卫生等等。

3.1.4 知识转移培训：惠普与CTI创立的供应商集中改善方案⁴¹

惠普与商务社会责任国际协会下设的中国培训学会（CTI）合作开发了一个项目，旨在向供应商工厂管理层人员传授知识与经验，以持续改进社会环境责任（SER）并将其融入工厂管理系统。关注改善的供应商行动（FISI）是一个为期一年的培训项目，旨在提高效率、尽量降低潜在的业务风险、推动最佳社会环境责任实践。

FISI 为供应商工厂提供明确并可量化的收益，包括提高生产力和质量、降低员工跳流失率、减少工伤和职业病等。培训的一年期间，供应商将最小化工厂风险，与其他供应商分享最佳实践经验，有机会接触中国 SER 内容方面的专家，提高工厂主要经理人员的能力，逐步达到《电子产业行为准则》的要求。

3.2 私营部门合作的良好实践

3.2.1 万花筒项目⁴²

麦当劳集团，沃特迪斯尼公司和一些诚实的、有社会责任的企业以及致力于劳动者权力的机构投资者共同合作实施了一个为期多年的项目，该项目旨在寻找以工厂为基础的企业行为准则如何能够通过系统性的方法得到改进并达到持续发展。

⁴¹ <http://www.hp.com/hpinfo/newsroom/press/2006/060601b.html>

⁴² http://corporate.disney.go.com/corporate/pdfs/collaborative_monitoring_interim_report.pdf

万花筒项目是麦当劳集团和迪斯尼公司持续努力的举措，旨在提高劳动标准合规的有效性。这些公司和投资人开发一项新的合规方法同时在中国 10 家生产玩具、鞋类和服装的工厂进行试点。这一方法开发了以工厂为基础的体系，用以发现造成合规问题反复出现的根源所在。该项目更宏伟的目标为发现可以应用于不同产业、地理区域和社会经济以及管理体系中的有效方法。

万花筒项目的中心包括：

- 持续的合规是可能的
- 工厂自己必须成为负责合规体系中的一部分
- 一个新的、全面的合规方法能够实现及时纠正错误。

关于这一项目结果的一份全面报告将于 2007 年初发表。

3.2.2 验厂：来自道德贸易项目的建议⁴³

仅仅检查是否符合标准的验厂及其负面影响导致了一些不合规供应商诉诸于欺骗做法。而这些情况有时会造成对员工负面影响的后果（比如：当订单取消时造成员工被解雇和工厂倒闭）。具体而言，公司有时会收到工厂的虚假记录而工人们也被教导如何应付验厂问题。这种欺骗为了解和发现核心问题造成困难。

具备供应链经验的专业人士认为持续的改进需要在态度、行为和激励机制方面长期、系统化的改变。因此，采购商们开始采纳持续性的改进理念。此外，采购商们也试图表明诚实的共享各种记录以及绩效数据不会给工厂带来惩罚或是负面影响。除此之外，采购商们也表明诚实和透明是采购商和供应商发展长期关系和实现社会和环境目标的必要条件。

参加道德贸易项目（ETI）的许多企业讨论了验厂中的挑战，同时提出了方法解决这些问题。他们的主要建议如下：

- 客户雇用内部审计小组 - 包括来自主要外包国家的客户公司的当地员工

⁴³ <http://www.reports-and-materials.org/ETI-Getting-smarter-at-auditing-Jan-2007.doc>

- 采购商审查采购程序，发现那些可能与良好的劳动标准有冲突或鼓励欺诈行为的程序（比如短期订货至交货时间）
- 供应商与其他零售商和品牌共享审计报告及改进行动计划；
- ETI 和其他多个利益相关人更加积极的参与到商业审计公司的活动中，以试验和引进由第三方审计而带来的系统改进。
- 客户、供应商和审计师共同合作开发审计通行标准以及实施这一标准的有效体系

3.2.3 中小企业工具⁴⁴

中小企业与大企业相比在企业社会责任方面受到的公众压力和检查相对较小，因此他们对 CSR 的意识较为淡薄。然而，中小企业如能参与到企业社会责任，则将为他们自己带来许多好处。主要的利益如下：

- 吸引国际客户（比如 EICC 或 GeSI 的成员）；
- 吸引和留住员工
- 减少能源消耗，节约金钱。

通常而言中小企业在企业社会责任方面投资的资源较少，同时他们也更愿意使用现有的标准和工具。相关的工具如下：

小企业期刊

小企业期刊是一个帮助中小企业 CSR 行动的网站。它由英国商会开发，介绍了企业社会责任的三个相关方面：

一般企业社会责任策略：网址帮助企业制定商业案例以参与到 CSR，同时就如何开发公众交流策略提供建议。

企业社会责任内部实践：网站基于其他中小企业经验、良好的人力资源管理，提供建议

⁴⁴ 关于中小企业工具的总结是基于“Catalogue over CSR-tools,” Anne Roepstorff 和 Lene Bjoern Serpa, Danish Commerce and Companies Agencies (DCCA), 2005 年 6 月。

企业社会责任外部关系：网站激发中小企业改进与外部利益相关人的交流，同时帮助企业设计环保策略。

中小企业钥匙

中小企业钥匙是一个在线支持工具，它包括了“商业案例”的讨论，一个可下载的用以评估企业社会责任的指导原则以及关于中小企业负责的商业实践的数据库。目前这一工具有英语、西班牙语、意大利语、芬兰语和法语版本。中小企业钥匙由欧洲企业社会责任联合国合作伙伴开发，同时得到了欧盟的支持。⁴⁵

其他相关的工具还包括巴西道德社会责任指标，这一指标为微型和小型企业提供了在社会、环境和经济影响管理方面进行自我评估的工具。

3.3 公共产业支持的良好实践

3.3.1 柬埔寨更好的工厂⁴⁶

柬埔寨更好的工厂是国际劳工组织为了提高柬埔寨纺织产业企业社会责任表现而实施的一个项目。这一项目源自美国和柬埔寨的一项贸易协定。美国给与柬埔寨更多纺织品限额，与之交换的是柬埔寨生产企业劳动条件的改进。国际劳动组织的这一项目建立于2001年，旨在帮助企业制定和维持这些改进。政府在这一项目中起到了核心作用，因为政府将企业参与项目与颁发出口执照相关联。

- 国际劳工组织根据国家和国际标准监督柬埔寨纺织工厂的劳动条件，同时将其监督结果公布给国际客户。
- 这一项目通过管理部门和工会代表参与的培训活动帮助工厂改进工作条件和提高生产力。
- 项目扶持发展地方培训师和培训机构技能。

⁴⁵http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support_measures/responsible_entrepreneurship/support-tools.htm

⁴⁶ <http://www.betterfactories.org>

柬埔寨更好的工厂项目还开发了一项信息管理体系用于监督和汇报工厂的工作条件。这一信息管理体系完全由电脑控制收集、储存和分析数据。它可以按客户需要生成报告，同时提供了更强的安全性，信息获取简便也更为透明。

包括政府在内的三方项目委员会监督和管理这一项目的实施。项目由项目指导委员会领导，该委员会包括三个代表，分别来自柬埔寨政府、GMAC 和柬埔寨贸易工会行动。指导委员会至少每一个季度召开会议，其会议内容包括工作计划、活动实施、沟通参与各方。此外，委员会还就监督和汇报体系的运作和评估提供意见。

这一项目后来发展为国际项目，即更好的工作。这一国际项目由国际劳工组织和国际金融公司共同合作实施。项目旨在提高发展中国家全球供应链的劳动标准和企业表现。目前，这一项目在约旦、莱索托和越南试点。

3.3.2 英国政府: 企业社会责任的带动者

英国政府是公共部门支持企业社会责任的另一有力例证。英国政府不仅关注企业社会责任，同时利用了一系列的资源，另外，还表明了更愿意使用“软”规定鼓励企业社会责任。⁴⁷

英国政府支持和补贴了许多企业社会责任活动以及机构，比如社区中的企业协会（BITC）- 这一最大的商业协会，其成员超过 750 家企业以及道德贸易项目组，其宗旨为提高全球供应链中的工人生活。此外，英国政府还通过工贸部和其他政府部门支持许多企业社会责任项目。

英国首相布莱尔任命工贸部部长专门负责企业社会责任。这一部长职位使得企业社会责任在政府内部有了一个聚焦点，大大鼓励了对企业社会责任问题的研究和开发。除此之外，工贸部还每年出版企业社会责任年度报告，同时还建立了一个社会和商业网站使得政府可以通过各种方法支持企业社会责任。

⁴⁷ Jeremy Moon (2004) “Government as a Driver of CSR”, CSR国际中心的系列研究报告，诺丁汉大学商学院

英国政府还采取措施调整企业社会责任的监管环境。1996年，养老金管理委员会要求各个养老基金从2000年开始披露他们在其投资决定中如何考虑社会、环境和道德因素。英国政府还引进了财政变化以推动更多的企业社会责任行为。举例而言，“气候税收”鼓励产业更有效的使用能源，垃圾埋掩税则鼓励更好的废物处置或是再运用。除此之外，2002年的社区投资税收返还则鼓励私有资本投资那些良好CSR的实践企业。

在英国政府的支持下，英国的企业社会责任变得更为制度化。英国企业社会责任的商业组织和机构不断涌现和发展。一些提供企业社会责任咨询服务的机构也逐步出现，同时英国的企业也更加明确的表明了他们的企业社会责任。企业内部出现了董事会层面对企业社会责任负责，同时企业内部也有了更多与此相关的职位。

附件 4：成本和利益数据小结

成本和利益数据小结				
有形外部利益	留住订单	增加订单	改善价格	
有形内部利益	质量提高/错误减少	人力资源成本降低 (更低的人员流动率, 留任率提高, 培训和雇用费用降低, 医疗/保险成本降低)	由于改善客户关系而带来 CSR 审计减少	
无形利益	改进与股东的关系	改进与政府监管者的关系	改进与采购商的合作和交流	
合规成本	额外(非资本)成本/年 - 如每年的员工培训费	资本成本(总计) - 实施, 比如新设备, 新雇用的员工	实施的周期性成本/年, 如更高的最低工资/年, 维护新设备的成本/年	合规监督和归档的周期性成本/年
非合规成本	仲裁费用	周转成本	增加的工伤带来的成本	
	销售损失	Legal fees	政府罚款	销售损失