



共同促進經濟、社會、環境的可持續發展

第十屆香港企業公民計劃

企業社會責任數據分析報告

企業組別

主辦機構



合辦機構



公民教育委員會
Committee on the Promotion of Civic Education



贊助機構



中國銀行(香港)
BANK OF CHINA (HONG KONG)

前言

本報告綜合第十屆香港傑出企業公民獎企業組別各參加機構遞交的數據以供企業參考。數據的實際財政年度因組織而異。

如果您對本分析報告有任何疑問或查詢，歡迎電郵至 info@hkcorporatetcitizenship.com 與我們聯絡。

第一範疇 - 企業社會責任願景

本範疇主要評審企業於制定有關企業社會責任的願景、目標及推行計劃

企業組別的表演	
1. 於企業社會責任方面，機構有哪些相關持份者？	
	回答“是”的百分比
- 投資者	71%
- 顧客	93%
- 監管機構	63%
- 環保團體	63%
- 員工	97%
- 供應商	81%
- 地區組織	59%
- 其他	31%

企業組別的表演

2. 貴機構通過哪些渠道/方法了解持份者對社會責任的關注？	
	回答“是”的百分比
- 舉行員工定期會議	87%
- 成立專案小組	46%
- 舉行顧客小組定期會議	44%
- 進行員工問卷調查	62%
- 舉行供應商定期會議	61%
- 進行客戶問卷調查	57%
- 設立溝通渠道	84%
- 參加商會/業界組織	80%
- 參加地區論壇/ 會議	35%
- 其他	33%

第二範疇 - 改善員工的工作及生活

本範疇主要評審企業於改善員工的工作及生活的實行方案，以確保員工在工作及生活之間取得平衡，同時關懷員工的身心及才能發展

企業組別的表演

1. 於保障平等機會方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 於員工招聘、升遷及安排上遵守「平等機會」相關條例	100%
- 設有執行及申訴機制，確切執行「平等機會」守則	87%
- 將「平等機會」列入企業運作守則中	89%
- 舉辦「平等機會」相關講座/培訓課程予機構員工	50%
- 設有檢討機制，定期檢視「平等機會」措施的執行情況	67%
- 其他	27%

企業組別的表演

2. 於保障員工職業安全及健康方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守職安健的相關條例	99%
- 設有檢討機制，定期檢視職安健措施的執行情況	86%
- 將職安健列入企業運作守則中	90%
- 舉辦「職業安全及健康」相關講座/教育活動予機構員工	82%
- 設有專責小組推行職安健工作	74%
- 取得與職安健有關的認證或獎項	47%
- 其他	40%

企業組別的表演

3. 於照顧員工的個人及家庭所需，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守「僱傭條例」、「勞工條例」、「強積金條例」等僱員相關條例	100%
- 提供優於法例規定的僱員措施	95%
- 優於法例規定的假期總數	89%
- 設有提升員工身心健康的措施	93%
- 設有家庭友善措施(為僱員及其家庭提供的福利及支援)	85%
- 獲得關顧員工相關獎項	83%
- 其他	39%

企業組別的表演

4. 於員工發展方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 適當協調工作安排以方便員工進修	95%
- 就員工制定個人的培訓計劃，發展員工個人才能	83%
- 能資助員工進修	97%
- 設有檢討機制，定期檢視員工培訓方面的執行情況	89%
- 設有培訓系統，培訓員工相關工作技能	95%
- 獲得人才培訓及發展相關獎項（過去三年）	66%
- 其他	51%

第三範疇 - 推動經濟、社會及環境的可持續發展

本範疇主要評審企業於改推行環境保護政策，如節約能源、減少有害物質及碳排放保障客戶權益，提供優質產品及專業服務

企業組別		企業組別的表演
1. 於減少耗能及資源方面，貴機構有哪些措施？		
		回答“是”的百分比
-	遵從「節約、重用及再做」的原則	98%
-	將「節約、重用及再做」列入企業運作守則中	84%
-	設有專責小組確切推行「節約、重用及再做」的工作	84%
-	設有檢討機制，定期檢視減少耗能的成效	77%
-	舉辦環保相關講座/教育活動予機構員工	71%
-	進行碳審計，並參與「碳補償」活動	25%
-	舉辦環保相關講座/教育活動予其他持份者	49%
-	制定減少耗能及資源的目標及指標	69%
-	支持或參與其他機構舉辦的減少耗能/資源的活動	81%
-	已簽署「環保約章」，對環境作出承諾	54%
-	獲取環保相關認證或獎項 (過去三年)	79%
-	其他	42%

2. 於保障顧客方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守保障消費者的相關條例	93%
- 設有顧客服務承諾，並列入企業運作守則中	80%
- 設有保障顧客權益及安全的指引，並列入運作守則中	82%
- 設有專責小組及監督機制，確切執行服務承諾及保障顧客	78%
- 設有機制定期檢視服務承諾及保障顧客措施的執行情況	80%
- 已就服務或產品取得監管機構的認證	40%
- 已就服務或產品取得國際標準的認證	61%
- 其他	30%

3. 於處理顧客投訴方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 設有顧客投訴渠道	99%
- 設有顧客投訴處理機制	91%
- 能於 48 小時內就顧客投訴作出跟進	80%
- 設有機制跟進及檢討顧客投訴成因，避免同類情況發生	86%
- 獲取顧客服務的相關認證或獎項（過去三年）	49%
- 其他	23%

企業組別的表演	
4. 於支持行業發展方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 參與專業組織/商會活動	95%
- 參與法定或諮詢組織，為行業發展提供意見	68%
- 參與推動行業持續改善或發展的項目	59%
- 自行研發或率先引進嶄新技術，為業界發展作出貢獻	43%
- 年度研發投資總額	15%
- 獲得業界頒發獎項 (過去三年)	56%

第四範疇 - 遵循符合道德的方式經營

本範疇主要了解企業是否遵循符合道德的方式經營，並確保合作伙伴的產品及服務符合標準

企業組別	
1. 於遵守行業法規方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守適用於企業的行業法規	100%
- 設有檢討機制，定期檢視行業法規的執行情況	84%
- 將行業法規列入企業運作守則中	93%
- 舉辦行業法規相關講座/教育活動予機構員工	83%
- 設有專責小組及機制，確切執行行業法規	77%
- 其他	29%

企業組別的表現	
2. 於防止貪污方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守防止貪污的相關條例	100%
- 設有監察機制，確切執行採購及招標程序	88%
- 將防止貪污列入企業運作守則中	98%
- 設有檢討機制，定期檢視採購及招標的執行情況	79%
- 設有符合公平原則的採購及招標程序	87%
- 舉辦防止貪污相關講座/教育活動予機構員工	82%
- 其他	29%

企業組別的表現	
3. 於保障知識產權方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守保障知識產權的相關條例	100%
- 設有檢討機制，定期檢視保障知識產權的執行情況	67%
- 將保障知識產權列入企業運作守則中	87%
- 舉辦保障知識產權相關講座/教育活動予機構員工	52%
- 設有機制確切執行保障知識產權	77%
- 其他	21%

企業組別的表演	
4. 於保障私隱方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 遵守保障私隱的相關條例	99%
- 設有檢討機制，定期檢視保障私隱的執行情況	73%
- 將保障私隱列入企業運作守則中	93%
- 舉辦保障私隱相關講座/教育活動予機構員工	59%
- 設有機制確切執行保障私隱	86%
- 其他	22%

企業組別的表演	
5. 於推動供應商履行社會責任方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 以企業社會責任作為選擇供應商的條件之一	84%
- 定期評核供應商的企業社會責任表現	51%
- 邀請供應商參與機構本身的企業社會責任項目	56%
- 其他	32%

第五範疇 - 回饋社會

本範疇主要了解企業有否支援有需要的社群，發展有助社區健康的活動，並鼓勵及組織員工參與社區義務工作

企業組別的表演

1. 於扶持弱勢社群方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 捐款	71%
- 物資捐助	72%
- 以機構本身的專業提供免費或成本價服務	57%
- 與慈善或社區團體建立合作伙伴關係，支持有關團體持續發展	90%
- 聘用弱勢社群人士	38%
- 推動機構合作伙伴共同參與扶持弱勢社群相關工作	60%
- 獲得扶持弱勢社群方面的相關獎項 (過去三年)	67%

2. 於支持社區康健或文化發展方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 以機構名義組織員工參與康健或文化相關活動	87%
- 機構自發舉辦或贊助康健或文化相關活動	75%
- 推動機構合作伙伴共同參與康健或文化相關活動	46%
- 獲得康健或文化發展方面的相關獎項 (過去三年)	28%

企業組別的表演

3. 於推動員工參與義務工作方面，貴機構有哪些措施？	
	回答“是”的百分比
- 能適當協調工作安排以方便員工參與義務工作	92%
- 設有機構義工隊，組織義工服務	79%
- 能資助員工參與義務工作	72%
- 設有義務工作培訓，培訓員工相關技能	42%
- 設有義工假期	39%
- 制定長遠的機構義務工作策略，發展機構義務工作文化	62%
- 獲得義務工作相關獎項 (過去三年)	63%
- 其他	33%

第六範疇 - 企業社會責任系統

本範疇主要了解企業有否設立全面及公開的企業社會責任報告機制，並建立團隊持續推行及檢討有關企業社會責任的措施

企業組別		企業組別的表現
1. 貴機構如何就企業社會責任的措施及成效與持份者/公眾溝通？		
		回答“是”的百分比
-	定期印製員工/企業通訊刊物	85%
-	於網頁上設有「企業社會責任」資訊欄	72%
-	於機構年度報告內公佈「企業社會責任」資訊	56%
-	發表獨立「企業社會責任」報告/「可持續發展」報告	38%
-	根據國際標準撰寫企業社會責任/可持續發展報告	28%
-	根據國際標準撰寫企業社會責任/可持續發展報告，經第三方審核	22%
-	其他	39%