**企業會財 必修部分—營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**

 

活動一：課前預習—售賣過期食品

你必須 ─

1. 按下列的問題，瀏覽以下網頁的文章「重新上架：我們相信過期食品的價值」(或見附件) (<https://www.dbs.com/livemore/hk-zh/inspirations/greenprice-dbsf2020grantee.html>)和由食物安全中心出版關於食物安全的刊物(<https://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multimedia_pub/multimedia_pub_fsf_101_02.html>)，從而對香港售賣過期食品掌握基本概念 ─

1. 甚麼是文中所指的「過期食品」？它和「此日期或之前食用」的食品有分別嗎？
2. 消費者普遍對食物的新鮮度、「此日期前最佳」和「食用限期」有何看法？
3. 在香港售賣文中所指的「過期食品」是否違法？
4. 接受訪問的超級市場採用甚麼營運模式／方法？
5. 若你是受訪超級市場的東主，其營運模式／營商手法是否符合你的個人價值觀，例如責任或誠信？
6. 完成學生工作紙第2-3頁及／或提供你的資料來源（如適用）；
7. 在下一課節分享研習所得。

**企業會財 必修部分—營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**



活動一：課前預習—售賣過期食品

| **研習範疇** | **詳細資料** |
| --- | --- |
| 1. 甚麼是文中所指的「過期食品」？它和「此日期或之前食用」的食品有分別嗎？
 |  |
| 1. 消費者普遍對食物的新鮮度、「此日期前最佳」和「食用限期」有何看法？
 |  |
| 1. 在香港售賣文中所指的「過期食品」是否違法？
 |  |
| 1. 接受訪問的超級市場採用甚麼營運模式／方法？
 |  |
| 1. 若你是受訪超級市場的東主，其營運模式／營商手法是否符合你的個人價值觀，例如責任或誠信？
 |  |
| 你的參考來源（如適用） |  |

**企業會財 必修部分 — 營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**



活動二：對顧客／消費者而言，社會責任是甚麼意思？

現在你作為企業的顧客／消費者，必須完成以下問卷，並在適合的方格內填上「✓」號。

1. 選擇你認為一家有履行社會責任的企業應具備的首五項特點。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 關心環境
 | 🞏 |  | 1. 誠實
 | 🞏 |
| 1. 關心／支持社區
 | 🞏 |  | 1. 在工作間提倡平等待遇
 | 🞏 |
| 1. 關心社會關注的問題
 | 🞏 |  | 1. 關心顧客
 | 🞏 |
| 1. 關心僱員
 | 🞏 |  | 1. 向僱員提供福利（醫療、強積金等）
 | 🞏 |
| 1. 参與慈善工作
 | 🞏 |  |
| 1. 給予公平／平等工資
 | 🞏 |  |
| 1. 企業考量並不局限於利潤
 | 🞏 |  |

1. 你認為企業承擔社會責任背後的動機是甚麼？從以下六項動機中選取三項。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 提升企業信譽
 | 🞏 |  | 1. 真心幫助他人
 | 🞏 |
| 1. 吸引新人才
 | 🞏 |  | 1. 招徠新顧客
 | 🞏 |
| 1. 團結僱員，共同為目標奮鬥
 | 🞏 |  | 1. 挽救信譽
 | 🞏 |

1. 若你認為某企業有履行社會責任，你可能會做些甚麼？從以下十七個選項中選取五項。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 就算其他企業的產品／服務價格較低，我也會花更多錢購買／使用該公司的產品／服務
 | 🞏 |  | 1. 相信該企業克盡己責以保護環境
 | 🞏 |
| 1. 在自己的社交媒體帳戶上載有關該企業的正面新聞報導
 | 🞏 |  | 1. 認爲該企業在業界具有影響力
 | 🞏 |
| 1. 向朋友／家人推薦該企業
 | 🞏 |  | 1. 相信該企業發布的消息或關於它的正面報導
 | 🞏 |
| 1. 在社交媒體上追踪該企業
 | 🞏 |  | 1. 購買該企業的產品或服務
 | 🞏 |
| 1. 若該企業犯錯，傾向予以寬容
 | 🞏 |  | 1. 考慮為該企業工作
 | 🞏 |
| 1. 視該企業為社區人士的夥伴
 | 🞏 |  | 1. 在網上或以應用程式尋找該企業
 | 🞏 |
| 1. 透過銀行／投資公司直接或間接地購買該企業的股票
 | 🞏 |  | 1. 留意該企業提供的新產品或服務
 | 🞏 |
| 1. 在該企業的網站、評論網站、零售網站或社交媒體，發布正面評價
 | 🞏 |  | 1. 認爲該企業領先同行
 | 🞏 |
| 1. 不採取任何行動
 | 🞏 |

1. 若你認為某企業沒有履行社會責任，你可能會做些甚麼？從以下十五個選項中選取五項。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 雖然其他企業的相同產品或服務較為昂貴，但還是會從其他企業購買
 | 🞏 |  | 1. 相信該企業沒有承擔保護環境的責任
 | 🞏 |
| 1. 認爲該企業與社區人士敵對
 | 🞏 |  | 1. 否認該企業為行業內的領先者
 | 🞏 |
| 1. 忠告朋友／家人不要光顧該企業
 | 🞏 |  | 1. 極度懷疑該企業發布的消息或關於它的正面報導
 | 🞏 |
| 1. 在企業網站、評論網站、零售網站或社交媒體，發布負面評論
 | 🞏 |  | 1. 避免透過銀行／投資公司直接或間接購買該企業股票
 | 🞏 |
| 1. 若企業犯錯，不傾向予以寬容
 | 🞏 |  | 1. 儘管薪酬優厚，也不會考慮為該企業工作
 | 🞏 |
| 1. 参與抵制行動
 | 🞏 |  | 1. 参與抗議該企業的行動
 | 🞏 |
| 1. 向傳媒或道德／消費者監察機構（例如消費者委員會）發信／電郵
 | 🞏 |  | 1. 不會購買該企業的產品或服務
 | 🞏 |
| 1. 不採取任何行動
 | 🞏 |

[\*質性資料取自American Family Life Assurance Company of Columbus 與 American Family Life Assurance Company of New York (2016) 進行的 “National Survey on Corporate Social Responsibility ” （<https://www.aflac.com/docs/about-aflac/csr-survey-assets/2016-csr-survey-deck.pdf>）（瀏覽於2022年6月）]。

**企業會財 必修部分 — 營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**



活動三：配對遊戲

將四種不同的社會責任回應方法作配對。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (A) 妨礙型 | ● |  | ● | 對社會責任的承擔程度屬**中等**；在要求之下才超越最低程度  |
| (B) 妨禦型 | ● |  | ● | 對社會責任的承擔程度屬**最低**；遵守最低的法律要求 |
| (C) 支持型 | ● |  | ● | 對社會責任的承擔程度屬**極高**；積極尋找機會作出貢獻 |
| (D) 積極主動型 | ● |  | ● | **不顧社會責任；****儘可能不採取任何行動** |

**企業會財 必修部分 — 營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**



活動四： 家課—「巨鷹公司」個案研究

細心閱讀以下個案，並回答第9-10頁的問題。

「巨鷹公司」是一家領先全球的膳食服務零售商，擁有超過30,000間餐廳，每日為100多個國家超過5,200萬人提供服務。在香港，有超過200間「巨鷹公司」餐廳，僱員數目超過10,000名。然而，「巨鷹公司」也是全球最備受批評的公司之一。這些廣泛批評對其環球業務構成重大威脅。因此，「巨鷹公司」已採取行動回應主要持份者的批評。

**對「巨鷹公司」的批評 　「巨鷹公司」的回應**

**A. 僱員待遇不公平，工時長，工資低**

根據香港某工會的調查所得，今年年初「巨鷹公司」僱員的平均時薪僅稍高於港幣 $35 (2022年最低工資時薪為 $37.5)。雖然「巨鷹公司」在 9月將時薪從 $35調高至 $37-40，但它的薪酬待遇仍屬最低薪工種之一。在其他發展中國家，情況更為惡劣。

今年9月，「巨鷹公司」在香港的餐廳僱員的時薪從港幣 $35調升至 $37.5。

「巨鷹公司」已從餐單中移除那些「巨型」套餐，並在餐單加入一些健康食品，例如蔬菜沙律。

「巨鷹公司」也決定減少食用油內的反式脂肪含量。此外，「巨鷹公司」也向慈善組織捐款，表達對社區的關懷。

**B.售賣不健康食物**

在「巨鷹公司」餐廳，大多數供給顧客的套餐皆為油膩、高卡路里、不健康的垃圾食物。若定期進食，會引致肥胖及其他健康問題。

 **對「巨鷹公司」的批評 　「巨鷹公司」的回應**

「巨鷹公司」已採取行動回應這些環保議題，例如「巨鷹公司」：

* 自今年9月起，開始使用較薄包裝紙及可回收餐具及容器。
* 發起宣傳如「無飲管日」及「廢物循環再用計劃」，推動環保。

**C. 毫不環保**

「巨鷹公司」食品過度包裝人盡皆知。它使用大量不可分解或回收的包裝紙、塑膠飲管、餐具及發泡膠容器。這些包裝破壞環境，從而危害人類健康。

**D. 從不道德供應商購買貨品**

據報導，「巨鷹公司」有部分隨套餐附送的玩具採購自不道德供應商。那些供應商的各項政策備受評擊，包括發展中國家（例如越南）的工人薪酬政策。此外，在某些地方，那些供應商所提供的工作環境十分惡劣或不安全。

「巨鷹公司」已為所有供應商制訂行為守則。「巨鷹公司」的供應商必須遵守「巨鷹公司」在行為守則內列明對員工管理及有關施行程序的期望。

「巨鷹」已為所有供應者訂立

<行為守則>。後者必須遵守「巨鷹」在

<守則>內列明的程序及管理員工原則。

  問題 

1. 你認為「巨鷹公司」採取哪種社會責任回應方法？

2. (a) 你認為「巨鷹公司」是否一間具商業道德及承擔社會責任的企業嗎？

(b) 如果「是」，原因是甚麼？如果「不是」，你會建議「巨鷹公司」採取甚麼措施改善情況？

3. 你認為政府應否監管商業道德及社會責任？為甚麼？

4 你認為「巨鷹公司」的行動背後有何理據／動機？

5 你認為符合良好道德及社會責任的商業行為與盈利能力互相矛盾嗎？請論證你的觀點。

**企業會財 必修部分 — 營商環境**

**課題C02：商業道德與社會責任**



活動五：商業道德抉擇個案研究

四個真實的商業道德抉擇個案選自香港商業道德發展中心網頁的個案研究（<https://hkbedc.icac.hk/zh-hant/resources/case_studies>）（瀏覽於2022年4月）。這些個案是按照香港不同行業／專業界別的情境而設定的。

你必須—

* 分成四至五人一組；
* 閱讀獲分派的個案，並以僱員的角度，討論並完成相關個案的問題（個案一，第12至13頁；個案二，第14-15頁；個案三，第16-17頁；個案四，第18-19頁）。
* 當面對道德兩難處境，並辨識可行方案時，應考慮以下因素以選擇最適當的行動 —
1. 會否違反專業指引，行業的明文規定或公司行為守則？
2. 會否違反法例，如《商品說明條例》、《防止賄賂條例》\*？
3. 是否符合自己的個人價值觀（例如忠誠及公平）相符？
4. 他／她能否毫無疑慮地、公開和誠實地向他人透露他／她的決定？
* 每組選一名代表簡介個案內容，並向其他同學匯報答案。

\*僱員的行為可能觸犯《防止賄賂條例》的例子 —

任何僱員

* 無合法權限（構成犯罪的行為可由法律證明或根據法律作抗辯）或合理辯解下，向公職人員提供利益（如金錢），以得到其協助取得機密資料
* 未得到其公司的許可，接受供應商的利益（如金錢或禮物），作為向公司推薦該供應商的報酬
* 使用虛假文件／收據／帳目意圖欺騙其僱主

**個案一：向顧客隱瞞產品的瑕疵（銷售及市場推廣）**

連結： <https://hkbedc.icac.hk/zh-hant/resources/case_studies/203?select1=16&method=1&keys=&select2=26>



偉賢是一款外國進口的運動袋獨家代理商。這款產品以品質優良及防褪色見稱，而且顏色千變萬化，吸引不少年輕消費者。某天，偉賢接到一位顧客的投訴，指所選購的運動袋竟然褪色，為免事件向外張揚，偉賢連忙向當事人作出賠償。為免導致經濟損失，偉賢決定在產品有瑕疵的消息外流之前，進行大型推廣活動以促銷所有存貨。同時，他也在盤算應否將貨品有瑕疵的事通知香港的銷售商。他認為在大型推廣活動進行期間，他沒有向顧客說謊，只避免提及產品的瑕疵，便沒有問題。

**討論問題：**

1. 偉賢是否面對道德兩難？
2. 他隱瞞產品的瑕疵，這與作出虛假陳述是否犯下同樣的錯誤？
3. 他應否於市場回收全部有瑕疵貨品，以維護公司的良好商譽？

**個案二：竊取資料（濫用資料）**

連結：<https://hkbedc.icac.hk/zh-hant/resources/case_studies/223?select1=6&method=1&keys=&select2=26>



積臣與明德是大學的同學，畢業後更獲同一建築公司聘用。雖然兩人為摯友，而且背景不相伯仲，但其實他們在各方面都是互相競爭。

最近，公司就近郊貨倉的重新發展舉辦一項設計比賽，邀請內部員工提交計劃書。參賽者在提交計劃書時需考慮多項因素，包括人力成本上漲、土地供應短缺情況及不明朗經濟前景等。積臣與明德都有參加該比賽，兩人均施展渾身解數，希望自己的參賽作品可名列前茅。透過人事關係，積臣從地政處職員中，掌握到一些關於貨倉鄰近土地發展用途的機密資料。他把這些非常有用的資料，用於其計劃書，並隨便將這些機密資料存到電腦內。一天，明德來到積臣的辦公桌打算跟他一起吃午餐，碰巧積臣不在，但電腦屏幕正顯示積臣草擬中的計劃書。明德偷看了一眼，並發現有關的機密資料。

明德非常希望擊敗積臣並勝出比賽，他正面對着兩難的抉擇，若他盜用積臣計劃書的概念及相關的機密資料來改善自己的計劃書，他便勝券在握。

**討論問題 ：**

1. 明德是否面對道德兩難？
2. 解釋積臣與明德如何抵觸其專業、行業規則或公司守則？

**個案三：虛報開支（專業操守）**

連結： <https://hkbedc.icac.hk/zh-hant/resources/case_studies/216?select1=1&method=1&keys=&select2=26>



浩榮是一家上市公司的會計經理，公司各部門主管從外地參加區域會議回來後，均會向會計部提交開支單據。各人的開支大致相若，唯一例外的是新任部門主管阿堅，他所申領的款項較其他人少六千元。會計部人員對此感到奇怪，因為公司每名出差人員均是使用相同的交通工具及入住同一家酒店。浩榮是公司的老臣子，他知道公司內誇大公幹費用的情況非常普遍。有些副總裁級人員更開玩笑說，對他們而言公幹費用形同一項額外的員工福利。當然，公司明文禁止虛報公幹費用，違例者將被降級或解僱，而浩榮的其中一項職責正是要切實執行有關政策。

**討論問題 ：**

1. 浩榮是否面對道德兩難？
2. 浩榮作為專業會計師應採取甚麼行動？
3. 他應否向所有員工發出通告重申有關政策？

**個案四：攤分利潤（採購）**

連結：<https://hkbedc.icac.hk/zh-hant/resources/case_studies/220?select1=17&method=1&keys=&select2=26>



高菲於一間鐘錶製造公司任職採購主任，負責與配件供應商接洽。某日，供應商世文邀約高菲午膳商談生意。世文提議如果高菲推薦他的公司繼續成為高菲所屬公司的供應商，他會把其公司所供應的配件價格提高 4%，待交易完成後，他倆便會將利潤平分，各取 2%袋袋平安。

高菲聽後不禁有點錯愕。然而，即使世文抬高報價，他的價錢仍是眾多供應商中最低的，當然，他公司的產品質素不屬於行內最高，亦達到基本要求。高菲心想，自己剛購置物業並繳付了大筆首期，該筆回佣作為額外收入其實也來得合時，況且對公司而言，這尚算一宗不俗的交易。

**討論問題 ：**

1. 高菲是否面對道德兩難？
2. 高菲會否因接納世文的建議而觸犯法例？
3. 她在作出決定時應考慮甚麼因素？

**活動一：課前預習─售賣過期食品 　（閱讀文章）**

**附件**

**「重新上架：我們相信過期食品的價值」**

<https://www.dbs.com/livemore/hk-zh/inspirations/greenprice-dbsf2020grantee.html>

每次大掃除，便要處理一堆已過「此日期前最佳」的食物，最後它們大多被掉進垃圾桶。然而，這種月復月的「斷捨離」，對香港社企超市GreenPrice來說，卻非必然。因為他們貨架上所賣的，正正是包括我們認為應被丟棄，已過「此日期前最佳」的食品。

減少浪費和實踐可持續生活，是GreenPrice化腐朽為神奇的宗旨。GreenPrice是香港首間結合環保和實惠於一身的社企超市，專門出售將近或已過「此日期前最佳」的食品，可以減少食物浪費之餘，同時讓市民以低於市價購買。相信最多人想知的是，這間以「拯救食物」為目標的超市，能怎樣確保食物安全，讓消費者放心?

**如何收集？如何篩檢？**

根據食物安全中心資料顯示，「此日期前最佳（best before）」關乎食物質素，該日期表示食物若加以適當貯存，可合理地預期在該日及該日之前食物能保存其特質。相反，「此日期或之前食用（use by）」關乎食物安全，適用於從微生物學觀點來看，極容易腐壞，因而在一段短時間後可能對人類健康構成即時危險的食物。雖然標示「此日期前最佳」的食物，過期後食用仍可接受，但很多品牌都會選擇把已過「此日期前最佳」的產品直接銷毀，在生意的角度是為了品牌的質素，但同時也製造了浪費。

香港人每日丟棄3,600噸廚餘，當中超過七成屬家居廚餘，不少被丟掉的過期食物，乃是基於大家對「此日期前最佳」的誤解。因此，三位年青人決心成立GreenPrice惜食超市，希望推動對「此日期前最佳」的教育。團隊組成於他們大學時期，初期營運資金，只有由環保比賽贏來的十萬元。資金緊絀，由處理舖位、貨倉、貨源到運輸，全都存在營運風險。因此在實驗性階段時，他們先到市集試試反應。「最初擺檔，不少人對於購買過期食品理念不太受落，甚至有家長告訴孩子別像哥哥姐姐這樣，吃過期食物是不對的。」而負責店鋪零售業務的Terence當時聽罷，即把握機會，現場「沖咗杯茶」邀對方試試，實試質素。

後來，他們陸續開了5間分店，那位家長有沒有成為客人，不得而知，只是他的疑問，確實道出了消費者最真實的考慮。一如平日上超市，發現手上貨品就快到期，大多默默放下，這動作背後，正是基於對貨品質素的疑慮。對此，Terence表示理解，更因此小心訂立篩檢要求。貨源方面，GreenPrice會直接向批發商方面著手，原因是大多超市會將快到期產品退回，其中除了快到期食品外，還有已過 「此日期前最佳」，但還未變質的食品。「入貨前會先試食，其後也會抽樣檢查，走進鋪面後，也會安排店員進行QC（Quality Control 質量控制），以確保貨品質素沒有問題。」

**有人管錢 有人救食物**

一盤生意若須兼顧社會責任和盈利，意味著需要更多方思量。「討論的時候，有人要負責管錢，同時也會有人想著，如何能拯救最多食物。」負責採購的Allison說道。「社企是為解決社會問題而出現，但不能只依靠資助，我們必須要有商業模式，才能維持下去。」作為商科生，自然明白，對於社會價值和盈利兩者兼顧，甚至穩定營運對社企的重要性。

源於一次到德國及英國考察，受到當地專賣已過期食品的商店所啟發，GreenPrice決定把這個概念帶來香港。但要在香港實踐，則要有自己的營運模式。他們會以銷售業績，來計算每家店的受歡迎貨品，再決定合適貨量。而有幸成為「2020星展基金會社會企業獎助金」得主，Allison十分感謝星展的支持：「GreenPrice籍此能夠建立數碼化供應系統，讓我們在營運上的各種計算，能更見精準。而且我們還可擴充實體店，吸引更多人流，通過提供試食，讓大眾親身體驗已過「此日期前最佳」的食物，其實一樣安全可食用，而且味道無大差別，繼續將「食物零浪費」的精神傳遞開去。」

**「購買」的意義**

關於價錢方面，Allison解釋：「一般會設定為半價，但也因個別情況而調整，要是貨品快將下架，價位就得下調， 最緊要還是救食物。」問及GreenPrice近來開始售賣不同護膚品，Allison就補充，這決定全因機緣巧合，「近年受疫情影響，除了食品外，供應商同樣囤積一定數量護膚品。」GreenPrice的未來目標，就是希望貨架種類能愈來愈多，可像超市一樣讓顧客有更多選擇，以拯救更多貨品。

化腐朽為神奇的意思，就是把本來送往堆填區的東西，讓它重新用得其所。但有別於純粹捐贈， GreenPrice除了相信貨品本身的價值，也相信「購買」過程有其教育意義：「捐贈做法雖然可以把貨清掉，但收到的人其實未必珍惜。購買過期貨品的概念，仍有很多人不理解。但我們希望未來透過更多不同類型教育和對話，讓更多消費者明白我們的理念」。