

誰來監督-報告書熱潮下的潛在問題

愈來愈多的跨國企業發行了結合企業在經濟、社會和環境三個層面績效的永續發展報告書，一般來說，在企業責任(Corporate responsibility, 簡稱 CR)的討論範疇內，大家對於「社區」(Community)議題的主要認知就是企業必須發行報告書，向大眾申報其在商業及社會上的活動，並告知活動可能對社會帶來那些影響與衝擊。而對於員工、消費者、投資人、社區團體、NGOs，甚至是訂定相關法規的單位而言，企業所發行的報告書可說是一項無形的資產，可作為與企業內、外部利害相關者的有效溝通工具。企業應該在報告書中詳細說明企業的營運狀況，並對企業的任何活動負責，要讓報告書具資訊具可信度，讓報告書的使用者對企業產生信任，這才是一本好報告書應具有的功能。因此如何獲得外部的信任和如何提高可信度的議題，也自然成為這股報告書熱潮下所必須要去探討的要點—企業如果想更進一步的提昇報告書的可信度，便需要接受外部第三者的簽證(verification)與稽核(audit)。

由於企業經營風險日漸增加，尤其是針對大型跨國企業而言，如果失去了大眾的信任，那麼企業經營將會受到非常大的損傷，最好的例子就是最是去年美國所發生的幾件大型企業醜聞，也因此讓資訊透明化的議題開始浮上檯面，並受到社會大眾重視。就如同英國國際特赦組織(Amnesty International UK)的會員企業代表在 2003 年由倫理型企業所舉辦的研討會中表示，企業報告書的稽核可以增加外部利害相關者的信任，而且社會績效報告書也應被視為是可以促進對企業信任的一個媒介。

然而綜觀目前全球各企業所出版的報告書，無論是環境、永續性，或者是社會績效報告書，可信度仍然是最為人詬病的一個缺點，但卻又是一本完整報告書所必須具備的。若想要增加報告書的可信度，接受外部第三者的獨立稽核也許是個好方法，這點是相當重要的，因為企業或者是相關組織也許很容易就可以製作發行一本報告書，甚至是資訊相當完整及準確性高的報告，但是如果少了簽證及稽核，就算是資訊再完整準確，恐怕也難以增加外部使用者對報告書資訊的信任。

至於到底該由誰來進行報告書的簽證，目前還處於模糊的討論階段，有些顧問和會計公司已經設立了企業責任(Corporate Responsibility, 簡稱 CR)服務部門，甚至許多因應 CR 需求而成立的公司也不在少數，多少反應了這個新興行業的發展潛力，特別是像 KPMG 與 PriceWaterhouseCoopers 等大型的會計公司，甚至已經開始為客戶進行非財務資訊報告書的稽核及簽證服務。談到這裡，或許有很多人會問，這些會計或是顧問公司真的具有為報告書稽核或簽證的公信力嗎？的確，企業付錢給這些外部公司

來替它們的報告書進行稽核及簽證，要維持百分之百的獨立及公正性，確實是件不太可能的任務。因為付費機制的客戶關係，在本質上得確很容易會影響並模糊了稽核公平性這條界線，那麼，又該如何解決呢？

國際紡織、製衣與皮革工人聯合會(International, Textile, Garment and Leather Works' Federation, 簡稱 ITGLWF)祕書長 Neil Kearney 提出了一個建議，他主張企業在接受報告書的稽核及簽證作業時，提供稽核服務的第三者也必須要接受外部認證機構(Accreditation Body)的調查與鑑定，除了可以適當地對稽核人員提供意見外，同時也具有監督的功能。分析家相信透過這樣的機制，可以減少稽核員在協助企業準備報告書的稽核工作時可能產生的公平性問題。Kearney 甚至更進一步建議可以由國際勞工組織(International Labour Office, 簡稱 ILO)來擔任社會績效報告書的認證機構，並且可以更具體為這些提供報告書簽證的公司，定義及規範進行報告書稽核時所必須具備的基本能力及要求，可以提供客戶更具有公信力及可信度的報告書簽證服務。

儘管這個建議可望解決因稽核所帶來的公平性爭論，但問題是目前並沒有類似的認證機構成立，而且最大的問題是，這些跨國性的企業團體真的會允許這樣的機構來指導及監督其報告書的簽證稽核員嗎？此外，由於 2002 年美國所發生的企業假帳醜聞，引發企業必須引進外部稽核員的討論，到目前為止企業都還對引進外部指派財務稽核員表示強烈的不滿，這些表現都暗喻著企業界尚未作好面對外部稽核的準備，而且企業也缺乏一貫的策略與決心去強制自己接受這樣的轉變。

至於在報告書的製作上，以社會績效報告書的製作而言，許多人都表示 SA8000 對企業擔當(accountability)的議題而言，是一個有效率、且具系統化格式的報告書製作工具。最近也有許多報告書綱領如 GRI 與 AA1000 等的相繼公布，其內容及品質上的確有助於企業提昇其報告書的內涵及永續性。但話雖然如此，這些綱領對於報告書的製作及簽證而言仍存在著許多問題。例如現在並沒有一套綱領可以放諸四海皆準，讓各產業中的企業可以依循來製作報告書，而且許多開發中國家企業及製造商也不滿的指出，如果依循這些綱領來製作企業報告書，將會產生相當龐大的費用支出。此外，SA8000 綱領本身也並沒有提供報告書簽證的功能，它只是提供外部使用者一個可以確保組織社會責任行為的執行架構，但並不具有監督的功能，所以自然也無法處理稽核員在進行報告書簽證時是否完全具獨立性等問題。因此，答案可能就要靠更進一步的努力，去發展出一套能夠符合稽核與簽證人員的需求，並且可以儘可能確保獨立性的稽核及簽證系統了，這樣才能讓發行報告書的組織能夠有更高的可信度去獲得大眾的信任，並相信簽證公司在報告書上的簽字是屬實的。

企業並不需要一個指導學校或是 NGOs 團體來教導它們製作報告書，除非這團體真的設有專業部門，而且有專家來指導，其實企業真正需要的只是一個專業的稽核員。而這裡所謂的專業稽核員也並非單指一個被認可的組織或個人，專業稽核員的意義是指具有被大眾認可及接受的專業能力，並且對各種查證方法論有足夠的了解，可以在企業宣稱完成報告書的簽證後，證明企業報告書資訊的可信度。這代表著企業責任產業以及關心此議題的企業必須自行發展適當的訓練計畫，供稽核員及顧問用來檢核及評估使用。就如同上面所提到的，企業不會希望自己的稽核員是由外部團體來指派，然而現在已經有很多好用的綱領及標準給大家參考，企業手邊已經有很多工具，可以此為依據去發展更具可信度的簽證程序。

此外，這些綱領和規範的制定組織，也是該與稽核員共同攜手合作的時候了，要與企業界及相關組織密切合作，發展一個大家都可以認同的查證系統，這是永續性報告或社會績效報告書稽核的首要之務，接下來才是注重稽核時的獨立性，但最終的目的還是要促進全球社會對企業責任及永續性議題的重視。也唯有重視企業責任及永續性議題的企業或組織可以得到同行或競爭者的認同，才能有足夠的立場去說服那些對報告書、甚至是對企業社會責任重要性存疑的利害相關者。