



企業、會計與財務概論

營商環境與管理導論

第三課 商業道德及社會責任

# 課堂目標

完成本課節後，同學應該能夠：

- 認識何謂商業道德及社會責任
- 識別企業在商業運作中涉及的持份者



## 【膠少陣】街市熟食中心3小時派2000即棄餐具 環團籲政府管理



### 社區專題

讚好 177

撰文：徐嘉純

🕒 2018-07-02 12:00

最後更新日期：2018-07-31 10:13

有人說打工仔每日最大的煩惱就是午餐吃什麼，美食廣場或許是一個好選擇，因為不用周圍找餐廳，又不用刻意等位，就可以「快、靚、正」解決一頓午餐。但在方便的背後，大家有沒有留意，每次在美食廣場堂食有機會用到多少件即棄餐具？

有環保團體就曾經統計本港十間美食廣場使用即棄餐具的情況，結果單單在午市時段就派發了15,601件即棄餐具。其中在旺角熟食市場，三小時內已消耗約二千件即棄餐具。這個由政府管轄，以小店經營為主的熟食市場，有沒有空間改善管理，推行環保呢？

攝影：徐嘉純



Aa



輯錄自香港01  
2018年7月2日社區專題



整體都市固體廢物20.6%

2,132公噸

是我們平均每天製造的塑料廢物數量

餐廳派發即棄餐具

檔案名稱：即棄餐具 (帶出何謂商業道德及社會責任)

# 餐廳在派發即棄餐具事件上.....

原因



帶來什麼影響



企業在進行商業活動時需作出不少的決策，當中亦牽涉不少持份者，故在決策時需顧及不同持份者



# 何謂商業道德？



# 何謂商業道德？

企業在進行商業活動及決策時所採用的**道德準則**，需附合**社會規範及價值**





# 何謂社會責任？

企業在賺取利潤的同時，需顧及不同持份者的利益，並為其運作帶給社區及有關人士的影響負責



何謂持份者

當企業在營運時需作出決策，當中  
相互影響的人士和團體





Store

759 阿信屋

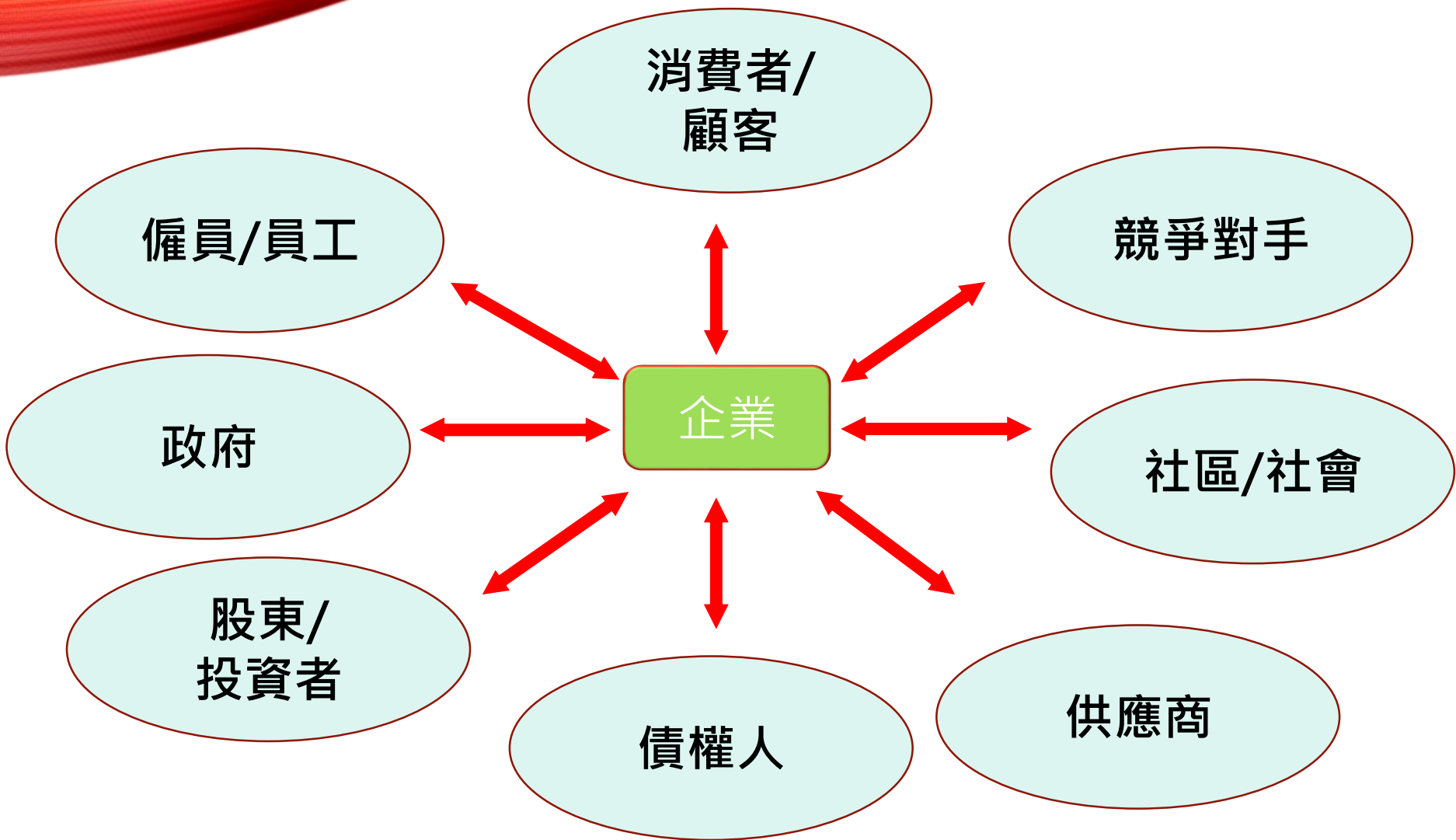
STAKEHOLDER



# 759阿信屋的故事



阿信屋最初成立以優惠價見稱，開業初期更曾因可樂售價太便宜，令惠康及百佳要求可口可樂公司不要供貨給阿信屋，及後店主改由直接向日本零食商取貨，繼續以低價薄利多銷的模式出售商品，及後更在香港上市，並增設不同類型的店舖，如車仔麵、茶餐廳及寢室用品等，最後因過度擴張而部份業務及分店關閉，而在**2018**年主席林偉駿逝後優品**360**曾表示有興趣收購，但最後告吹。



消費者/  
顧客

競爭對手

社區/社會

供應商

債權人

股東/  
投資者

政府

僱員/員工

企業

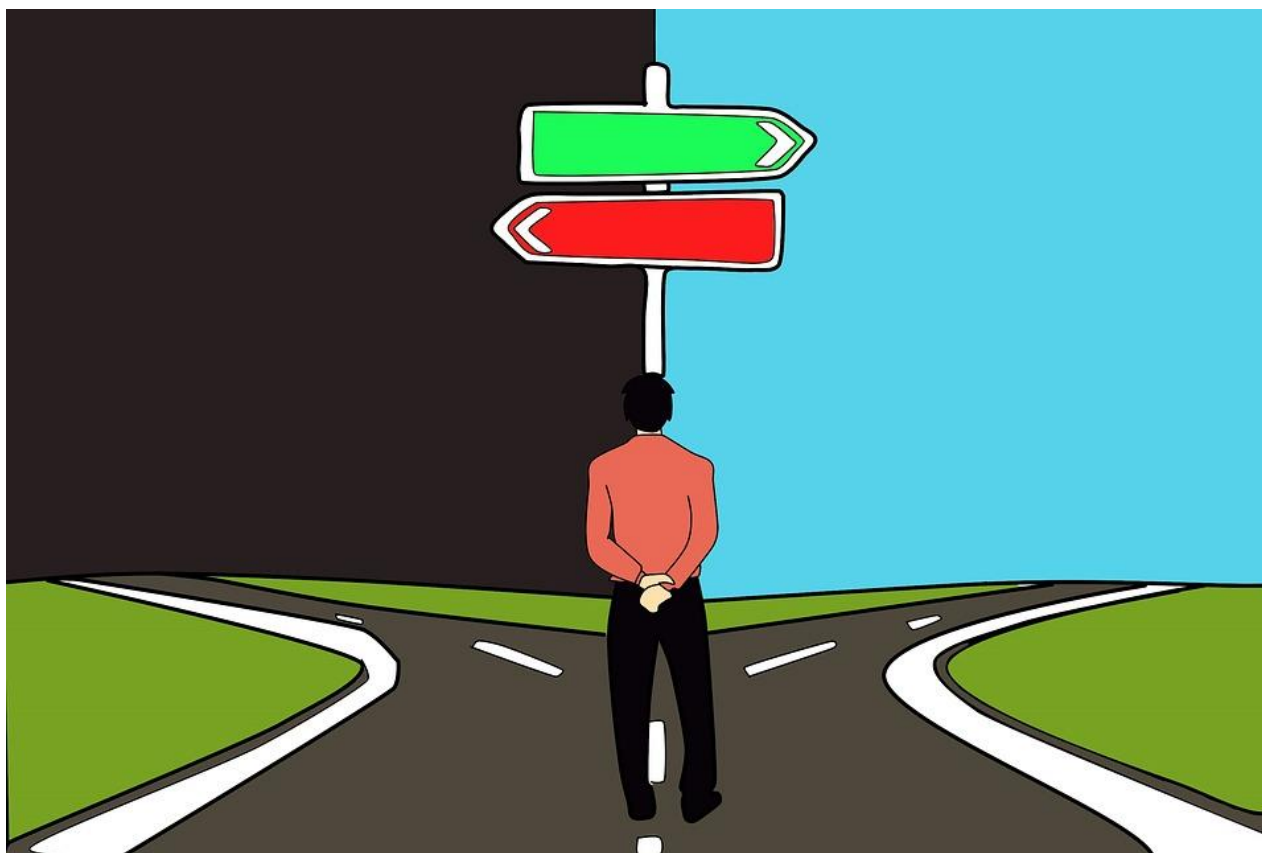
# 課堂目標

完成本課節後，同學應該能夠：

- 解釋企業對不同持份者需負上道德責任的原因及方式



# 企業的不同持份者及應盡的責任





檔案名稱：消費者

節錄自無線劇集：絕代商驕

企業對消費者不負責，出售爛水果及加入有糖的橙汁





檔案名稱：消費者1

節錄自無線劇集：怒火街頭

訊息：企業表面對消費者負責，願意就有問題產品引致顧客受損作出賠償，實際想隱瞞藥物出現問題

# 消費者

- 以合理價錢出售貨物
- 提供符合安全的產品
- 提供準確的產品/服務資訊
- 提供售後服務
- 妥善儲存顧客資料



## 沿用日本待客之道

香港Zoff引入日本的服務準則，新入職員工需要接受課堂及在職培訓，重點學習日本的待客技巧，包括以日語打招呼，驗眼時先為顧客拉出椅子、清潔下巴接觸位置等。

員工為顧客提供揀選鏡架的心得，例如方形面龐宜配帶boston或wellington鏡架；瓜子面形適合橢圓形鏡架等。

日本總部的培訓師不時來港，為本港員工提供培訓，確保符合標準。

在開業之初，數名管理層員工曾親身飛往日本接受培訓，公司計劃揀選表現出色的員工，讓他們有機會到日本接受培訓，擴闊眼界。

Zoff員工可獲免費眼鏡，以及員工購物優惠；另可享集團旗下其他品牌的優惠，包括OK便利店、聖安娜餅店、玩具反斗城等。

此外，Zoff每季發放花紅，讓前線員工分享利潤。

Zoff顛覆眼鏡行業 員工首天上班即飛日本培訓 | 品牌人物

職場 on December 7, 2018 at 11:17 am



facebook總部員工福利  
檔案名稱：員工1 (企業對員工負責，提供福利)



文叔 勞工處2006  
“模範殘疾僱員獎”

麥當奴文叔編廣告

檔案名稱：員工(企業對員工負責，公平機會)

# 僱員

- 合理薪酬
- 提供適切的培訓
- 公平晉升機會
- 安全的工作環境
- 定期溝通，了解僱員需要



**Samsung**影射**iphone**技術落後 檔案名稱：影射對手  
(企業對競爭對手不負責，**Samsung**應在廣告突顯其產品的優勝之處，不應影射對手)



**Now TV**暗諷有線電線電影劇集不夠新

檔案名稱：競爭對手1（企業對競爭對手不負責，影射對手）





有線電視反擊Now TV未能播放球賽

檔案名稱：競爭對手2（企業對競爭對手不負責，影射對手）

# 競爭對手

- 公平競爭
- 尊重知識產權
- 不應影射對手



**EPS植樹廣告**

檔案名稱：社會（企業對社會負責，捐錢植樹，保護環境）



檔案名稱：社區

節錄自無線劇集：老婆大人II

訊息：企業對社區不負責，因不處理油煙問題而影響附近居民

# 社區

- 保護環境
- 減少對居民造成的影響
- 參與慈善活動，回饋大眾



檔案名稱：股東投資者

節錄自無線劇集：載得有情人

訊息：大股東為求個人利益而隱瞞企業發展項目有問題的消息，導致股價波動，影響小股東及投資者利益

# 股東/投資者

- 有效運用企業資源，賺取合理回報
- 作出決定時諮詢股東意見
- 確保企業正常及合法運作



# 【幸福堂風波】

台總公司：港代理才是過橋抽板！

本港幸福堂代理商不向台灣總公司入貨

檔案名稱：幸福堂

(企業對供應商不負責，本港幸福堂代理商不按合約規定向台灣總公司入貨及支付生意額的佣金)



# 供應商

- 準時付款
- 訂定公平合約



**B仔涼粉阻街被釘牌**

檔案名稱：**B仔涼粉**

(企業對供政府不負責，**B仔涼粉**被食環處多次檢控，仍繼續阻街，漠視政府法例)

# 政府

- 遵守法例
- 準時交稅



玩具城國際結業拖欠供應商貨款

檔案名稱：玩具城國際結業（企業對債權人不負責，玩具城國際結業套現仍拖欠債權人貨款，亦拖欠員工薪金）

# 債權人

- 準時償還欠債及利息

# 課堂目標

完成本課節後，同學應該能夠：

- 指出企業需盡商業道德及社會責任的原因
- 描述商業道德及社會責任如何影響商業決定



# RECYCL

## 可樂公司擬明年加設300水機 鼓勵自備水樽

12月10日(一) 17:19

f 推介 61

分享

Tweet

G+

分享



[https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20181210/bkn-20181210171935077-1210\\_00822\\_001.html?eventsection=hk\\_news&eventid=402882b16729ee4501675594de71277a](https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20181210/bkn-20181210171935077-1210_00822_001.html?eventsection=hk_news&eventid=402882b16729ee4501675594de71277a)



## 建立可持續發展社區

按此查閱

食得滋味

McCafe

24小時麥麥送

SIGNATURE COLLECTION

create YOUR TASTE

滋味推介

會員資訊

麥當勞派對

香港人的麥當勞

企業責任

誠徵旺舖

加入我們

餐廳地址

## 麥當勞叔叔之家™



## 小童大作



## 愛護環境



## 小小麥職場體驗日



## 兒童愛心馬拉松



## 母乳餵哺友善餐廳



## 義工服務

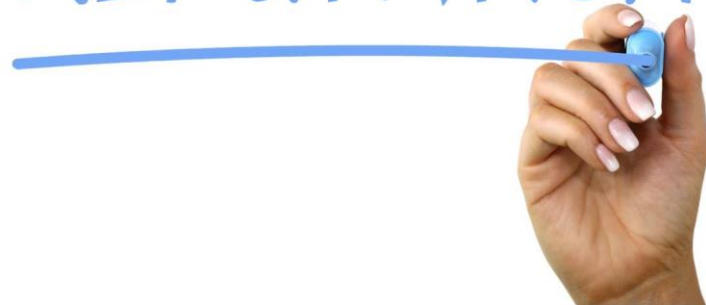




# 企業需盡商業道德及社會責任的原因

- 建立商譽：企業能在不同持份者中，建立正面評價，提升企業形象
- 提高員工士氣：關心僱員需要，員工會更落力工作

REPUTATION



# 企業需盡商業道德及社會責任的原因

- 提升銷量：與顧客建立緊密關係，能更有信心購買企業產品，賺取更多利潤
- 更易籌集資金：由於有正面形象，更易吸引投資者注資



應如何決定






檔案名稱：商業決定

節錄自無線劇集：怒火街頭

訊息：企業為了保著利益，隱瞞藥物出現問題，並打算將整套設備賣到落後國家

# 企業在作出商業決定時需就事件作出以下考慮

- 事件涉及哪些持份者
- 事件對這些持份者帶來什麼影響
- 事件對企業帶來什麼影響
- 衡量
- 決定



商譽及合法是最重要，縱使決定帶來豐厚收益，但若是影響名聲或違法，最後也是得不償失