

編按：富士康事件風波看似停止，但是問題並沒有結束，未來中國勞工要求更高的薪資與更人性的待遇，將成為投資中國的企業必須納入營業考量的因素，對於中國勞工與經濟來說，也非壞事，到底富士康事件帶給我們什麼啟示？我們特別規劃此專題，從企業社會責任、產業發展等角度著手，首篇，由台灣企業社會責任協會秘書長曾昭明從企業社會責任的角度，分析此一事件。

壹、認知上的鎖國主義

7月19日，媒體財經版上出現了一則不起眼的新聞：鴻海向主管機關申請撤銷總額達10億美元的海外無擔保可轉換公司債（ECB）。據媒體報導，鴻海的主要考量是股價不佳，若發行ECB會損及股東權益。以鴻海集團近來飽受「血汗工廠」指責、企業聲譽低落的情形而言，人們對這個宣示該不會有太大的意外。

不過，出人意料的是，7月21日鴻海總財務長黃秋蓮立即舉辦了一場的記者會。記者會上，黃總財務長轉述鴻海董事長郭台銘的看法，認為學者率眾到鴻海大門口，高舉「台灣之恥」、「血汗工廠」等標語進行抗議，對鴻海打擊很大；郭台銘感到「很受傷，自己沒有回來的餘地」，有意暫緩鴻海在台灣的相關投資計畫。

鴻海的「投資罷工」（investment strike）姿態，引發了經濟政策主管機構的反應式回應。經濟部長施顏祥隨即表示：「鴻海對台灣的貢獻這麼大，稱鴻海為台灣之恥，非常、非常、非常不恰當。」甚至，「說鴻海是台灣之恥，這種作為才是台灣之恥。」奇妙的是，事態發展至7月24日，鴻海又宣布，將重啟10億美元海外可轉換公司債籌資案，以支應海外購料需要。

鴻海與政府同聲藐視利害相關人的意見，共同演出了一場「投資罷工」戲碼。「投資罷工」在台灣原本是老戲碼了，可是由於鴻海的員工自殺事件一度是全球媒體的焦點，這場「經典性」的記者會也就注定了在未來成為台灣企業社會責任的歷史裡無法遺漏的負面案例與畫面。

另一方面，在台灣媒體依然忙碌於追逐「投資罷工」的後續時，國外責任投資機構正好也發佈了對鴻海事件的聲明

¹。聲明中強調，非政府組織指出在電子業的製造部門普遍存在著諸如過度加班、辱虐管理等侵害勞工人權的情形，並導致工廠勞工的極度壓力和心理健康問題。聲明中特別表示，「雖然還不清楚富士康勞工自殺的個別原因，但是根據非政府組織對勞工的訪談，這些供應鏈工廠顯然會是令勞工感覺壓力和辱虐的工作場所（stressful and abusive workplaces）。」

聲明對此也特別指出：「我們相信這些人類悲劇所指出的議題，絕非侷限於富士康的特殊屬性，而蘊含著更廣泛的系統性挑戰。……問題之一，是大部分全球品牌商不樂意揭露在這些工廠中所發現的問題的性質和嚴重程度，也未揭露他們在處理這些問題上的作為。這些事件提示了一個機會，讓電子業來竭力強化為改善供應鏈勞工的工作狀況和生活品質所做的努力。」

對照於國外責任投資機構的聲明，對照於他們對「系統性挑戰」的通盤關照，反映出了一個赤裸裸的現實：不論是鴻海還是政府的反應，不但姿態上保守，更是在對問題與解決方案的認識與思考上存在著「見樹不見林」的傾向。這種昧於國際企業責任潮流的「認知上的鎖國主義」，某個程度甚至無意中也複製在媒體評論中。

貳、富士康事件中的企業責任議題

鴻海集團屢屢表示「政府與社會對於鴻海的企業責任的期待究竟是什麼？」，對此深感困擾。但是，另一方面，鴻海集團卻也一直也未曾正面回應民間公民社會組織所詢問的一個基本問題：鴻海集團在員工自殺事件中，究竟牽涉著怎樣的企業責任？

從事件一開始於媒體爆發，富士康就邀請中國的心理學者進行「調研」，並在對外發言時持續引述調研結果，說明富士康員工的自殺率其實遠低於中國的自殺率。在自殺率大約為每10萬人有23名自殺者的中國，富士康的自殺率僅為每10萬人約2名。不論我們如何認知這些統計數字的正確性或有效性，這個論述本身其實預設了一個理解問題的特定觀點：員工自殺乃是「一般的社會問題」；十名員工自殺在本質上就是由員工個別不同的個人因素串連起的偶發事件。就此而言，富士康對於員工自殺事件，表面上並無道義以外的任何責任可言。

站在鴻海集團的角度，人們甚至可以說：企業請佛教高僧舉辦法事，是關懷員工、安定人心的義舉；企業建立心理異常通報與自殺防制輔導體制，則是代替了缺席的政府機構去執行了原本文明社會中該有的社會安全機能，正是積極的企業公民表現。

不過，鴻海一方面否認在員工自殺上的企業責任，但又同時承擔起防制自殺的「企業公民」作為，從我們的事後之見觀之，這樣的作法最多只能說是符合人道主義的社會期待的有效短期公關方案，但卻非直接面對問題、解決問題的根本策略。實際上，青年農民工的自殺現象雖是媒體與大眾高度關切的社會議題，但要員工自殺人數為零的人道主義社會期待，實際等同於要求企業為不可能之事。

很明顯地，就算資源豐富如鴻海的跨國企業也不是魔術師，要為離鄉背井而且缺乏家庭與社會支持網絡的新世代農民工承擔起控制自殺率的「社會使命」，自然會是戒慎恐懼、臨深履薄。明白地說，鴻海一開始即迴避企業責任的策略選擇，使得它陷入了一個持續惡化的「課責性」悖論：鴻海越是擺出「企業公民」的姿態致力於補網式的自殺防制工作，鴻海的企業聲譽風險反而越為升高，媒體與社會也對鴻海的企業責任評價越為低落。

問題的關鍵在哪裡？其實，鴻海並未瞭解到，在一個「有工廠而沒有社會」的脈絡裡，富士康員工的自殺並不容易被媒體與社會大眾認為僅僅是「一般的社會問題」。另一方面，如同許多關於「血汗工廠」的批評都指出的：員工自殺事件可能與「富士康模式」的「軍事化管理」有關。

參、「精神性的血汗工廠」

當然，「血汗工廠」的評議可能會有誤導，因為「富士康模式」並非一般定義下的「血汗工廠」：富士康工資按時發放，環境設備與員工福利超越一般水準，而其員工也不像中國的煤礦工人頻繁遭遇重大的工安傷亡事故。然而，「魔鬼總藏在細節裡」。台灣學者葉婉榆和詹長權就曾經指出：

「報載富士康員工所說超時工作、精神緊繃、作業單調重複、上司苛刻辱罵等工作環境如屬實，這些均屬於在全球化市場競爭下，職業衛生領域近來益受重視的企業經營管理運作系統所造成的員工身心壓力問題。……自殺死亡僅是惡劣心理健康狀態持續所可能接著發生的諸多『後果之一』，其背後隱含的自殺意念，以及憂鬱、焦慮等相關心理健康危機，才是職場心理健康真實的全貌。」

確實，我們如果從「富士康模式」常被指出的高工作壓力、職場暴力與欺凌現象來看，加上工作與宿舍生活安排形成的社會疏離氣氛，其對員工的心理健康所形成的負面影響，實質上就使得職場憂鬱和自殺傾向成為由於企業組織因素而必然衍生的社會心理風險。這也是為何後來媒體評論會出現「精神性血汗工廠」這個新語詞的主要背景原因。

無可諱言，如果我們接受存在著「精神性血汗工廠」現象的可能性，則我們也必須接受下面的結論：在員工自殺的案例中，可能存在著和企業的管理流程或人力資源管理有關的因素，也因而隱含著嚴格意義下的企業社會責任。然而，這些與工作相關的社會心理風險卻並非「富士康模式」所獨有的產物。

從宏觀的角度來說，歐美與日本在歷經約二十年的「精實生產」（Lean Production）變革和企業縮編後，員工工作負荷普遍加大，工作壓力問題在近十年間呈現倍增的態勢，與職場工作相關的自殺案例也漸而激發出了「工作自殺」（work suicide）、「過勞自殺」（Karojisatsu）等的新語詞。甚至在權利救濟管道上，日本與中國都已出現確認員工自殺為工傷的司法判例。以台灣的脈絡來說，勞委會也已經將「精神疾病」納入職業疾病認定補償的範圍。

肆、管理職場社會心理風險的企業責任

在這種經濟社會潮流下，與工作有關的社會心理風險於是被職業安全專家指為本世紀的新興員工健康議題。歐盟和世界衛生組織等國際機構開始編制企業社會心理風險管理的最佳實務指南，以企業在管理職場社會心理風險上的社會責任為核心問題意識，將職場工作的規劃與管理、組織和社會背景等對員工心理健康的影響納入風險管理架構，從工作內容、工作負荷、員工參與、組織文化、職場人際關係、職涯發展，到家庭和工作的平衡等各面向，提出應列入評估的社會心理風險因子，並透過利害關係人參與，建立合宜的衡量指標和推動有效的行動方案²。回到台灣，勞委會也在學者協助下，以此為範例，於2009年11月發布「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，而其中對工作心理壓力的評估中，就涵蓋了前述的工作承擔責任、工作的量與質、工作職務與地位的變化、和職場人際關係等面向的風險因子。

不過，鴻海集團對於這些企業責任的趨勢卻表現得似乎渾然不覺。在富士康事件後，鴻海集團開始大量在工廠內布置心理諮商人員，而在台灣，「員工協助方案」（Employee Assistance Programs；EAPs）也因而流行於各科技園區，甚而成為各科學園區管理單位新的「標準服務項目」。不過，在歐美等先進國家來說，EAPs主要的目的是在於協助員工解決可能影響其工作表現的個人問題，在具體的施行上，大都以健康檢查為主，其次是提供醫療人員及健身設備，最後才涉及個人工作壓力、心理困擾、婚姻家庭與其他心理健康的問題的協助。以歐美企業的情形來說，在私人服務收費昂貴的社會裡，實施EAPs既是員工福利的一環，同時也是藉由解決員工在生活、工作上所遭遇的問題與困擾，來協助員工以健康的身心投入工作，從而增進其生產力。這種勞資雙贏的基本性質，是何以我們在歐美的企業社會責任報告裡經常看到EAPs的基本原因之一。

但是，在鴻海的案例中，倚靠EAPs服務來解決員工自殺問題卻存在著一個明顯的缺失：按照EAPs的運作邏輯，是無法直接對職場社會心理風險提供全面性的管理架構的；一般的EAPs，乃是以個別員工為對象、獨立於企業常態管理程序的「外加服務」，提供服務的協助人員既使從實務上發覺存在大量與工作因素相關的社會心理風險，也難以直接啟動相關的管理程序來實施主動的風險緩解對策，而僅能從提供事後協助的角度來部分地消解社會心理風險的對員工個人和企業生產力的負面影響。

伍、人權議題上的國家義務與企業責任

一言以蔽之，EAPs運作的邏輯還是延續著鴻海集團一貫對於員工自殺事件的自我認知：與工作因素無關，因而不涉及因管理程序與方法而衍生的企業責任。我們也許可以公允地說，在鴻海集團的認知裡，並不以為企業有管理職場社會心理風險的社會責任，也不清楚存在著相關的管理工具，而僅僅單純地倚靠著 EAPs 進行補網性質的事後防制措施；不幸地是，這一系列的策略選擇，無疑只會使得前面提及的「課責性」悖論雪上加霜。

可是，如果鴻海集團一開始選擇的不是一概否認員工自殺存在著與工作相關的因素？如果鴻海集團願意務實地邀請客觀的第三方研究單位和公民團體，對工作安排所造成的社會心理風險進行基本而科學的釐清和調查工作，我們對於鴻海相關的企業責任課題，早該已經有了初步的結論，也應該足以規劃出明確的改善方向，而不是如同現在，在身後留下了一團永遠無法撥清的迷霧。

當然，鴻海還有一連串其他的企業行動。除了宣布加薪，鴻海集團已經預定9月完成將整個富士康集團的員工宿舍「剝離」，交由物業公司代管³。這與郭台銘6月在股東會上所言的方案雖有差別，但主要的方向卻是一樣的：將過去隔離性的「校園式」宿舍管理轉變為與城市生活融合的開放式租賃住房模式的，藉以將員工工作以外的時間交還給員工和社會，並藉此把過去企業所擔負的社會功能還給社會（或者說，政府）⁴。

至少在促使員工能夠融入城市生活這點，鴻海是走對了方向。從經濟發展的社會規約（social regulation）的角度來說，富士康事件中涉及的「農民工問題」，其實乃是所謂「中國模式」的「最脆弱的環節」。但是，富士康事件已使得「農民工問題」成為中國政府與媒體不能忽視的公共議題⁵。

中國學者在富士康事件之後即聯名發表公開信，嚴肅表示：「我們從富士康發生的悲劇，聽到了新生代農民工以生命發出的吶喊，警示全社會共同反思。我們呼籲國家立即終結以犧牲人的基本尊嚴為代價的發展模式。」⁶

更進一步，如果我們將中國從「改革開放」來的發展模式界定為以「低人權優勢」為本的出口經濟，那麼也就必須同意：中國模式的「問題核心在於城鄉隔離二元體制：外出打工的農民工沒有旅居城市的公民身分。為何城鄉隔離體制改不了？道理不難懂。一旦開放戶口，龐大民工隊伍的福利開銷，增加的城市基礎建設費用，誰來負擔？中央不願意拿出大塊財政補貼，地方政府只顧保護自己城市與市民利益。」⁷

從這個角度來看，富士康過去的宿舍管理方式，實際上是在城市建設不足的情形下，以承認中國農民工被剝奪城市戶籍的現狀為前提，動員企業資源對農民工的城市居留和生活問題提供解決方案。農民工問題本身不是任何個別企業可以解決的，但富士康以封閉性的員工宿舍對農民工的食宿提供有效率的安排時，也就無意中承接下了本來該由政府與整體社會面對的農民工權益問題。個別企業在雇用和管理農民工時不尊重人權保障的原則固然有其難以辭咎的地方，但我們不要忘了：政府本身才是解決此一弱勢群體的基本權益保護問題的最主要當事人。

在這裡，我們可以看到聯合國人權理事會於2008年4月通過的「《「保護、尊重和救濟：商業人權架構》在釐清企業責任的範圍上的價值⁸」。按照此一文書提出的「保護、尊重和救濟」三重性商業人權政策架構，國家有保護人權的義務（通過適當政策、條例和法令促進人權，並禁止第三方—包括企業—侵犯人權），但是企業則有尊重人權的責任（採取行動，對避免侵犯他人的權利給予應有的注意）；此外，政府與企業還應

當使人權的受害者有更多機會獲得有效的司法或非司法的救濟管道。

藉助《商業人權架構》，我們可以發覺在整個富士康事件中糾結顛倒的問題癥結所在：企業一方面否認了其在尊重人權上應有的責任，卻又另一方面代替了缺席的政府承擔起了「漠視人權」的指責。富士康新的員工宿舍安排不論會如何發展，但在允許「工作」與「生活」分離之後，至少可以使得保護人權的國家義務和尊重人權的企業責任可以有更明晰的區別和界定。這個以十多條生命所換取的新認識，無論如何都該會是台灣企業此後難以遺忘的教訓。

作者曾昭明台灣企業社會責任協會秘書長
(本文僅代表作者個人意見，不代表本智庫之立場)

註解：

- 1.參見：台灣企業社會責任協會（2010）〈國際投資機構緊急呼籲改善電子業製造工廠的勞動狀況〉，http://www.csrtaiwan.org/index.php?option=com_content&task=view&id=528&Itemid=1
- 2.更詳盡的介紹，請參閱：葉婉榆、詹長權（2010）歐洲職場社會心理風險管理架構簡介：從風險控制到永續經營，http://www.iosh.gov.tw/Book/Message_Publish.aspx?P=107&U=1172
- 3.〈鴻海員工宿舍交由專業公司管理〉，工商時報，2010.07.22
- 4.當時鴻海集團的說法是，富士康已著手進行將員工宿舍轉賣給政府，再向政府租回，未來員工的生活、情感照顧可交給政府管理。參見〈富士康深圳廠宿舍將委外管理〉，自由時報，2010.06.27
- 5.「農民工問題」，實際上是中國境內的「移工問題」，是中國「城鄉二元結構」的隔離式、差別性戶籍制度所造成的「永遠的臨時工」。關於深圳的經濟發展與農民工的密切關係與所存在的問題，在中國媒體開始關注之前，早已是當地企業責任組織高度關注的課題，參見：劉開明（2003）《邊緣人》，北京：新華出版社。
- 6.潘毅等，（2010）〈終結犧牲尊嚴的經濟發展
九名社會學者關於富士康員工九連跳的聯名公開信〉
- 7.吳介民 廖卿樺〈富士康事件與中國模式〉，蘋果日報，2010.05.31
- 8.完整文件請參閱：John Ruggie (2008) "Protect, Respect and Remedy: a framework for business and human rights", Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G08/128/61/PDF/G0812861.pdf?OpenElement>