



Social Enterprise eNews

社會企業電子報



May 25, 2018 | KPMG Social Enterprise team

KPMG 社會企業電子報

每月發表企業社會創新、社企經營管理觀點，整合國際最新趨勢，供您參考。

【KPMG社會創新 - 視野眺望臺】

1. [價格戰之外，電信業者的社創挑戰與機會在哪？](#)

【國際趨勢】

1. [Fairphone推動手機界的公平貿易](#)
2. [行動科技串連金融業，開創尼泊爾移民經濟](#)
3. [用行動數據為身障者導覽整座城市](#)
4. [三個社會創新運動：透過食物將人們凝聚在一起](#)
5. [高齡化創新社會設計—以英國西南部社區為例](#)
6. [緬甸觀點：重新思考企業CSR的實踐方式](#)



KPMG社會創新 - 視野眺望臺

價格戰之外，電信業者的社創挑戰與機會在哪？

文 / 安侯永續發展顧問股份有限公司 黃正忠董事總經理

「你搶到號碼牌了嗎？」我想這是大家最近不陌生的問候方式。

這一場由電信業者展開的「吃到飽」價格戰，除了引起民眾爭先恐後的排隊外也苦了為消化排隊人潮的第一線服務人員。雖然此景讓人不禁譁然，但也藉著這個機會，正好讓我們一窺電信業在這一波價格戰之外，有著什麼樣的社會創新挑戰以及機會。

平常提供通話、傳訊、上網等通訊服務的電信業者其實已是和消費者接觸的終端服務商。若以整個資通訊產業而言，它的範圍始自上游的IC晶片、微處理器、記憶體、印刷電路板、主/被動元件、天線、散熱片及金屬機殼等，到下游的網路設備、光通訊設備、無線通訊設備、有線通訊設備等都是資通訊產業的範疇。而我們最常忽略的也就是讓我們平常能夠「上網吃到飽」、「手機滑滑滑」的產業分工之中，所使用的能源乾不乾淨？設備怎麼被回收？因此，近年來電信業者在永續發展的主張上都有一定的比重放在供應鏈管理及綠色能源上。除此之外，電信業者在社會創新的挑戰上又能有什麼樣的回應？

我想從電信業本質在資料接收與傳遞間的交換及相關增值服務中，我們能從國內三大電信業者的案例中看出一些端倪，如：中華電信支持眾社企推出「智慧場站」透過IoT物聯網資訊系統，提供視障者之行動導引、緊急定位、導覽服務，增加場站的友善程度；遠傳電信與玩轉學校(社企)舉辦《寶衛地球高峰會》以遊戲式的體驗教育協助偏鄉改善資訊落差與相關教育議題；台灣大哥大與綠點能創(社企)共同合作「種」福電，號召品牌手機商、消費者共同集資建設太陽能電廠，用綠能投資使愛心被放大。

不論是中華電信運用資通訊科技為弱勢族群帶來更便利的生活、遠傳電信用創新教育的方式為偏鄉孩童弭平資訊落差，或者是台哥大扣緊供應鏈管理的綠訴求號召消費者一同響應，同時也達到公益的效果。上述這三個案例當中，皆是以主業(資訊傳遞與交換)發展緊密扣合下的社會創新應用，更讓我們看到在價格戰之外的社會創新氛圍及台灣社會企業與主流企業共同創造價值的一種嶄新作為。

國際趨勢

Fairphone推動手機界的公平貿易

智慧型手機已是現代人的生活必需品，各手機品牌每年推陳出新，人們也追隨潮流年年更新手機。而獲得新手機的喜悅背後，卻是勞力剝削中快速且大量生產的壓力。此外，手機含有4種不可或缺的礦石，大多來自於剛果共和國，剛果人民在武裝衝突和侵犯人權的情況下被迫開採礦石，人們購買所謂「衝突礦石」製造的手機，彷彿成為迫害剛果人民的幫兇。

Fairphone的出現，給予消費者參與改變的機會。Fairphone是2013年成立於荷蘭的社會企業，推出全球第一支以公平貿易為原則的手機，使用非衝突的礦產，並與上游廠商緊密合作，致力改變製造過程中的對勞工及環境的危害。

Fairphone秉持四個核心價值：持久使用的設計、使用公平礦產、供應商的優良工作環境、減少及廢品回收。為打造壽命長的手機，以模組化設計使手機易於維修；縝密追蹤手機生產流程，找尋衝突礦產的替代品；和精選的供應商合作，共同改變勞工生產環境；鼓勵大眾回收手機廢材，積極推動循環經濟。

從2013年線上集資開始的Fairphone 1總共銷售60,000支，2016年推出Fairphone 2，除了公平貿易，更融入循環設計的概念，至2017年Fairphone已有65位正職員工。從歐洲開始，Fairphone漸漸引起世界的關注，這支世界上最公平的手機，能否促使手機大廠投入改變呢？讓我們拭目以待。

資料來源：Fairphone

行動科技串連金融業，開創尼泊爾移民經濟

對於近年來數以百萬到海外工作的尼泊爾工人，智慧型手機已經成為他們在高複雜及高風險性遷徙過程中的關鍵資訊取得工具，但儘管如此，資訊不對稱的情況仍相當嚴重，也導致移工仲介有能力非法向移工收取高額的工作安置費，更讓他們為此從高達30%的非法貸款機構貸款，成為一個惡性循環。此外，重要移工服務的提供組織也與這些移工們有著嚴重的資訊落差，但海外的尼泊爾移工所創造的收入其實相當於尼泊爾國內GDP的30%，有極大的經濟發展潛能，因此在看到這樣的現象後，The Asia Foundation(美國亞洲基金會)發起Shuvayatra(安全之旅)計畫，創立行動網路平台，以更有效率、更易取得、並更加持續的方式協助移工取得重要的服務資訊，同時也創造了新的移民經濟模式。

Shuvayatra計畫所提供的行動網路平台利用文章、影片、互動工具等提供移工金融知識和安安全全移民等重要資訊，自2017年推出1.0版本至今，Shuvayatr也透過2,000則以上的資訊提

供，成為最多尼泊爾移工使用的線上平台，每週皆有超過50,000名現有及潛在移工使用，而Shuvayatra也與金融服務機構及其他移工服務提供廠商合作，像是銀行、保險公司和匯款公司，於平台露出其相關服務與連絡資訊，提供移工金融服務與就業資訊，或者更進一步在平台上提供自動外匯追蹤器和計算器功能，與金融機構直接連結，而這樣子的合作不只縮小了移工與重要服務提供者之間的資訊落差，讓移工能夠確實選擇更好的服務，也為這些金融及就業機構提供了更大的市場發展可能。

未來Shuvayatra平台預計提供更多金融相關服務，與尼泊爾及海外的金融機構建立更深入且富有成效的合作夥伴關係，不只幫助移工解決資訊不對稱的問題，也開創了嶄新的市場契機。

資料來源：Next Billion



用行動數據為身障者導覽整座城市

根據世界衛生組織 (WHO) 的數據，世界上有超過10億人患有殘疾；聯合國預測2050年，城市地區62.5億人中有15%的人為身障人士。世界衛生組織也表示，缺乏量身定制的服務和他們在日常生活中遇到的障礙，身障者的經濟和教育成績往往低於健全的同齡人。沒有電梯的建築物，沒有無障礙通道和無障礙廁所的商店只是身障者在城市周邊地區面臨的部分挑戰。

一位50歲的身障者Josep Esteba，在他出車禍30多年後創建了免費的移動應用程序Mapp4all，利用於數字化無障礙信息開啟這趟虛擬旅行，這些數據在他的故鄉西班牙根本不存在。

Mapp4all在西班牙巴塞隆那城市讓輪椅使用者以及盲人、聽力障礙者在訪問建築物之前了解建築物的可用性。例如，用戶可以檢查電影院、博物館是否有坡道或電梯，餐廳是否提供盲文菜單。企業可以註冊增加資訊，也可以讓用戶自己報告數據，目前已應用於3000個城市，及9種語言。

Mapp4all是近年來為幫助身障者導航城市而開發的App之一，其他如BlindSquare和Wayfind都提供音頻指令，幫助盲人在全球訪問各城市，而Wheely NYC則是提供有針對性的信息幫助紐約人使用地鐵，例如電梯是否有在運作。

然而，這一系列的開發雖然讓城市更友善，但也隨著使用的身障者狀態不同有了許多變化的需求出現，例如輪椅使用者傾向於報告相同的要求，例如暢通無阻的人行道。但若視力不良，需求也會有很大差異。

面對此問題，倫敦大學學院 (UCL) 也投入相關研究，數據可靠性問題以及殘疾用戶需求之間的摩擦可以通過新方法得到緩解，例如使用輪椅上的低成本傳感器設備，連接到移動電話。

以匿名方式測量和收集關於輪椅使用情況的數據，它不需要在環境中添加物理對象，或者依賴於自我報告的信息。在幾年之內，可為當局提供一個非常大的數據集，以確定城市的友善性，以及更適合身障者生活的方式。該項目已在印度試行，提供了動態的數據且非常經濟，因為公交車或地鐵中現有的Wi-Fi網絡可用於傳輸數據。

根據聯合國開發計劃署的資料，大約80%的殘疾人生活在發展中國家。倫敦大學無障礙專家Catherine Holloway也表示：「在發展中國家，如果已立法來建設基礎設施，它不需要在施工之後進行改造而增加成本，這對發展中國家非常有幫助。」

面對城市的友善性，因為行動數據及App的開發開啟了康莊大道，各國也從社會企業、學校研究單位、政府不同層面提升城市的友善性，使身障者也能在行動數據的導覽下遊走城市每個角落。

資料來源：Thomson Reuters Foundation



如果一個城市設法能為所有居民提供新鮮、在地且健康的食物，那麼這個城市已經跨越了一個包容性和公平的社會：這就是食物在城市中的重要性。食物不僅是人類活動的主要來源，也是經濟循環的一部分。城市和公民在建立合宜的食物體系方面的作用是什麼？

對於創造更有韌性的城市來說，居民可以生產所需的東西，從而最大限度地減少工業規模的食品生產和零售業的浪費，這種都市農業自下而上的運動，讓人們重新學習與食物系統聯結，世界各地的幾個草根社區正在尋找社會創新的模式來處理剩食或提高食物應用價值，相關案例如下：

1. 城市罐頭聯盟 (League of Urban Cannerys , LURC) : 管理城市果園創造循環經濟

每年夏天，在美國大波士頓都會區，大量的後院水果落到地面和人行道上且腐爛，市政當局經常要求清除這些髒亂。成立於2011年的城市罐頭聯盟 (LURC) 與業主簽訂協議，每年從300多棵樹木和喬木中獲得約5,000磅水果，大部分果樹來自私人院子，有些位於公園及公共場所，並將收成的產品加工成果醬、蘋果酒及蜜餞。循環的經濟合作模式支撐著城市環境保護的共同點，讓水果收割者、業主、環境保護者和消費者學會分擔責任。

2. 餐廳日 (Restaurant Day) : 透過共享餐飲促進跨文化聚會

在大城市裡，許多不同文化的人們住在附近，彼此之間卻沒有充分的機會在他們的城市中融合並體驗不同的傳統。芬蘭赫爾辛基的當地組織於2011年成立了餐廳日 (Restaurant Day)，一年共有4次活動，任何熱衷於食物的人都可在私人住宅、公共場所開張屬於自己的「一天餐館」提供美食，透過組織系統性的進行：餐館老闆負責尋找活動場地、管理菜單、進行邀約及規劃餐費，目前已為75個國家、27,000家餐廳、300多萬社區成員提供服務。

3. 共享廚房 (Kitchen Share) : 以共享經濟打造廚房器具租賃中心

許多人因經濟限制住在小公寓，也買不起好的廚房電器。2012年，由美國俄勒岡州波特蘭家庭廚師成立的共享廚房 (Kitchen Share)，為一個廚房用具租賃中心，它使社區成員可以租用各類特別且昂貴的廚房電器、園藝工具，400多種租賃價格合理的商品可在myTurn平台查看。Kitchen Share幫助居民節省資金，並定期辦理飲食研討會、技能培訓等活動，促進城市蓬勃發展創造「共享經濟」。

資料來源：SHAREABLE



高齡化創新社會設計—以英國西南部社區為例

英國Transform Aging(高齡變革基金會) 得到Big Lottery Fund(大樂透基金)贊助，提供Design Council(設計委員會)、Centre for Ageing Better(樂齡中心) 和 the South West Academic Health Science Network(西南學院健康科學網絡)和UnLtd等四種組織共19位社會企業家所需的資金及支持，針對英格蘭西南部高齡化集中地區，包含Somerset(薩默塞特)、Devon(德文)、Torbay(托貝)和Cornwall(康沃爾)，採用以社區為主題，找出以下六個創新的需求，來改善當地高齡化的社會問題：

1. 邁向積極的未來：創造高齡化生活的正面經驗
2. 無障礙運輸：增強獨立性及幸福感
3. 轉換人生：做好轉變生活準備
4. 照顧者關懷：支持、重視照顧者
5. 正確的資訊：讓溝通無障礙
6. 建立聯結：創造與其他人互動的機會

針對以上需求，已有以下社會企業提供服務：

1. Move it or lose it(動起來)：

提供無障礙的健身課程 - 將人們聚集在一起，促進社區凝聚力並改善身心健康。

2. Sewing Rooms(縫紉室)：

僱用獨居或患有老人癡呆症的老人，通過定期培訓為私人 and 企業客戶製造軟家具，配件。

3. Book Of You(我的書)

幫助患有癡呆症的人用回憶，以文字，圖片，音樂和電影創造一個生活故事，來找到「我是誰」。也接納住在社會住宅及有學習障礙的年輕人。

4. NEDCare(護理照顧)

提供個性化的社區護理，幫助人們盡可能地在自己的家中獨立生活。

5. VRTU(回憶平台)

是世界上第一個為癡呆症患者設計的APP，提供來自世界各地的回憶經驗的平台。可用於重溫虛擬現實中的舊記憶並創造新的記憶。

UnLtd首席執行官Mark Norbury表示：「社會企業家在於提供真正的創意和創新的工作，並有可能對人們的健康和幸福產生變革性影響，使我們重新考慮如何最好地體驗晚年生活。」

資料來源：UnLtd



緬甸觀點：重新思考企業CSR的實踐方式

企業社會責任 (CSR) 的作用已經遠遠超越只是保護公司聲譽的做法，而是轉變成為所有利害關係人創造永續價值的方法，這意味著CSR不是實踐，而是文化。

在AVPN緬甸社會影響論壇上，透過緬甸食品工業的視角，連鎖超市City Mart經理Htet Htet Khine分享了過去傳統的CSR活動主要是以捐贈和慈善為主，但此後重心已經轉移至食品安全和責任生產，這些做法不僅支持當地農產品，而且還節約能源，減少生產成本。同樣地，來自石油公司Total Myanmar的Swe Swe Win也表示，CSR目的在於培養道德商業環境，Swe Swe Win提供天然氣管道經過的周圍村莊基礎設施和醫療保健，公司建立與利害關係人合作的信任和尊重，促使合作更加順利進行。另外，行動通訊公司Telenor透過一系列培訓課程和檢查機制來確保其供應鏈遵守負責任的商業標準，從而降低風險，解決健康和安全的挑戰。

隨著日益提高的社會意識，企業必須將CSR融入其商業模式中，不僅要滿足利害關係人的需求，還要增加銷售額和創造價值。因此，公司必須與利害關係人接觸，了解他們的期望，以改變他們創造價值的方式。

資料來源：AVPN



近期活動訊息

1. 【跨產業交流講座】「通路業」CSR大解密

中小企業處於6/8辦理「通路業」跨產業交流講座，除了解密通路業CSR發展趨勢外，更邀請到代表性企業：太平洋崇光百貨、遠東都會(city'super)、六福旅遊集團現身說法！講座最後也安排交流時間，讓社創企業分享自身理念與產品，嫁接雙方資源，找到創造更大社會影響力的可能！

報名連結 <http://bit.ly/2GC5PwQ>

聯絡我們

如您想了解更多 **KPMG社會企業電子報** 之內容，或您的客戶有相關需求，歡迎聯絡我們。

黃正忠

安侯永續發展顧問(股)公司 董事總經理
T: +886 2 8101 6666 Ext.14200

侯家楷

安侯永續發展顧問(股)公司 專案負責人
T: +886 2 8101 6666 Ext.15177

新訂戶

若您的同事、長官或好友也期望收到**KPMG社會企業電子報**之內容，請本人以 [電子郵件](#) 的方式，並告知單位與部門名稱、姓名、職稱及聯絡電話，我們將透過電子郵件為其寄上本電子報。

退訂戶

若您想暫停收取社會企業電子報之內容訊息，煩請以 [電子郵件](#) 告知。

kpmg.com/tw



KPMG in Taiwan apps



[Privacy](#) | [Legal](#)

You have received this message from KPMG in Taiwan. If you wish to unsubscribe, please [click here](#)

If you have any questions, please [click here](#)

© 2018 KPMG Sustainability Consulting Co., Ltd., a Taiwan company limited by shares and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG international Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.