



国际  
劳工  
组织



© M. Crozet/ILO

## 负责任的工作场所实践

### 推动负责任的工作场所实践以创造更好的工作和企业

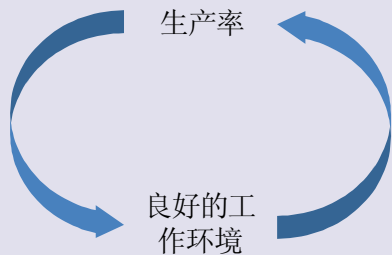
国际劳工组织通过三个主要项目，即更好的工作（Better Work）、具有可持续竞争力和负责任的企业（SCORE）以及生产率综合衡量和改善体系（SIMAPRO），向成员国各组织提供技术援助。项目面向各部门内不同规模的企业。关于以上项目的详情请见背面。

今天，全球化意味着产业供应链延伸至全世界各个角落。对于发展中经济体和新兴经济体，全球供应链为企业成长和工作岗位的增加提供了前所未有的机遇，但同时也带来了严峻的挑战。国际质量标准要求供应商进行技术投资、实行现代化管理实践和发展劳动力技能。激烈的全球竞争和微薄的利润需要不断提高生产率。许多跨国公司还坚持要求供应商遵守行为准则，以维护国际劳工和环境保护标准。然而，供应商优先考虑的重点往往是质量和生产率达标，其次才考虑落实社会责任标准。

在很多基于低成本劳动力的全球供应链中，工作条件引人关切。政府在界定、宣传和实施劳工标准中的作用以及跨国企业的采购行为起着重要影响。对法规的监督和执行是改善恶劣工作条件的一个途径。然而，改善工作条件也是企业自身的责任。

### 国际劳工组织研究负责任的工作场所的方法

国际劳工组织项目开展的学术研究和取得的实践经验已经证明良好的工作条件和生产率之间呈正相关。



国际劳工组织力图打破较好的工作条件对于企业意味着过高成本的虚构论点。企业如采取行动改善其经营活动对社会和环境的影响，则可提高企业声誉、降低经营成本和提高竞争力。

国际劳工组织项目开展的学术研究和取得的实践经验和评估结果都表明，负责任的工作场所实践，如工作组织创新、在工作场所不断的学习、良好的劳资关系以及对工人权利的尊重，是提高生产率，同时促进体面劳动的重要方法。根据一份名为《更好的工作条件能否改善中小企业的表现？——国际文评》的研究报告总结，越来越多的证据表明良好的工作场所实践与各类企业层面积极的表现密切相关，包括员工流失率下降和盈利能力提高。

## 国际劳工组织研究负责任的工作场所的方法

国际劳工组织为决策者、劳动行政管理部门、企业联合会和工会就如何既保障工人的权利和利益，又帮助企业在全球供应链中取得成功提供建议。国际劳工组织提供：

- 面向国家机构的有关支持企业提高生产率和创建负责任的工作场所实践方面的能力建设。
- 面向企业的实践培训和咨询服务。
- 能够显示工作质量和企业生产率之间呈正比的有关有效政策、案例分析和示范性工作场所的研究。

国际劳工组织进一步提供有关如何通过负责任的工作场所实践来提高生产率和工作质量的各种培训计划，包括国际劳工组织国际培训中心有关通过良好的工作场所实践和人力资源管理促进可持续发展企业的课程。国际劳工组织通过三个主要项目，即更好的工作（Better Work）、具有可持续竞争力和负责任的企业（SCORE）和生产率综合衡量和改善体系（SIMAPRO）向成员国各组织提供技术援助，面向各部门内不同规模的企业。

### SCORE——提高中小企业工作条件 and 生产率

具有可持续竞争力和负责任的企业（SCORE）是一个实践培训和入厂咨询项目，旨在提高中小企业生产率和工作条件。SCORE通过其培训项目展示国际上制造业和服务业的最佳实践，帮助中小型企业加入全球供应链。

SCORE是一个由模块组成的培训项目，侧重于发展合作工作关系以实现共赢。这五个是培训模块包括工作场所合作，质量管理，清洁生产，人力资源管理，职业安全和健康。每个模块包括工人和管理人员共同参与的为期两天的课堂培训，之后专家亲临工厂指导以帮助企业学以致用。

通过SCORE项目，国际劳工组织在非洲、亚洲和拉丁美洲的新兴经济体协助政府机构、培训机构、行业联合会和工会提供面向企业的SCORE培训。此外，SCORE培训也涉及到公共部门与私营部门合作的问题。2013年，瑞士COOP公司率先为其中国供应商提供了SCORE培训，其它企业纷纷效仿。

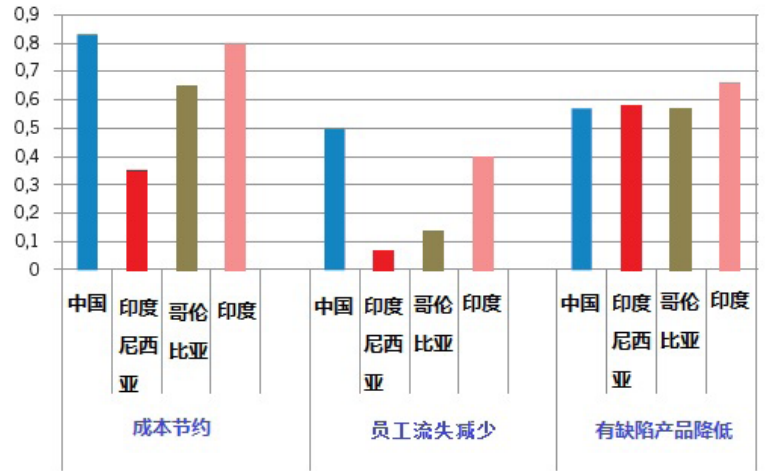
SCORE项目的详细影响监测数据库记录了SCORE培训在企业层面带来的具体影响。下图是印度尼西亚的一个小例证。



SCORE 实施的前后，显示出企业的 进步

## SCORE 影响

4个SCORE国家汇报成本节约，员工流失减少以及有缺陷产品降低的百分比



在SCORE项目第一阶段，来自348家中小企业的2700名管理人员和工人参加了培训，之后带来的改善影响了这些企业的6万5千名员工。第二阶段，SCORE培训扩大到9个国家，使得更多的中小型企业能够更有竞争力，更加可持续以及提供更多更好的工作。

SCORE项目是由国际劳工组织的国家办事处和日内瓦总部组成的一个全球团队管理。瑞士、挪威和加拿大政府以及国际劳工组织提供支持。

### SCORE项目助力印度尼西亚汽车零部件制造商实现更加可持续发展

PT Laksana Teknik Makmur是印度尼西亚西布伯（Cibubur）的一家汽车零部件制造商。该企业自1998年以来已从仅有5名雇员发展到现在的200名雇员，生产600多种不同的汽车配件。

如此迅速的增长给企业带来了诸多挑战。例如，过时的组织形式阻碍了有效的工作流程导致产品缺陷率居高不下。此外，公司雇佣了大量新工人，但缺乏有效的沟通机制。工人与管理层缺少对话致使生产低效，加之其它不健康的工作环境引发高缺勤率。

参加了SCORE培训项目后，PT Laksana的改变为企业和员工带来了具体且显著的好处。尤其是：

- 产品缺陷率在三个月内从5%下降至2%；
- 安全卫生成为企业优先考虑要素；
- 职业安全与卫生的标识张贴在工作区域；
- 建立了专门的喷涂车间；
- 为员工全面配备个人防护用品（口罩，护目镜，手套）；
- 医疗健康服务惠及工人家庭；

上述举措使得PT Laksana的主要买家都将其升级到供应商排名的A级，确认了PT Laksana未来走向成功的潜力。

## 更好的工作——加强全球供应链中对劳工标准的遵守

“更好的工作”影响数据表明，遵循标准的企业普遍实现了企业福利的增加和工人工作质量的改善。以下是来自“更好的工作”影响数据库的案例：

- 遵循标准程度提高5%使得员工收入提高10%，员工向其家庭汇款提高9%，并且工人健康提高3%；
- 62%参加“更好的工作”越南工厂提高了生产能力，并且60%增加了就业机会；
- 在莱索托，“更好的工作”帮助所有的工厂消除在工作场所的艾滋病歧视；
- 在海地，职业安全提高了50%。

具“更好的工作”是国际劳工组织和国际金融公司(IFC)联合开发的项目，重点是通过执行国际劳工组织的核心劳工标准和国家劳动法，以为服装和鞋类产业工人带来积极影响。国家项目将独立的企业评估与咨询和培训服务结合起来，以纠正违规做法。该项目提供相互融合的劳工条件和权利专业知识与企业增长专业知识。

全球有8个国家的900多个工厂参加该项目，涉及一百多万名工人。

2013年“更好的工作”成果：

- 完成727个工厂环境评估报告
- 8614名工人了接受培训
- 完成2484次咨询访问

通过“更好的工作”体系，工厂和买方共享关于工作场所的信息。这允许买方与企业一起参与寻求应对挑战的可持续方法。

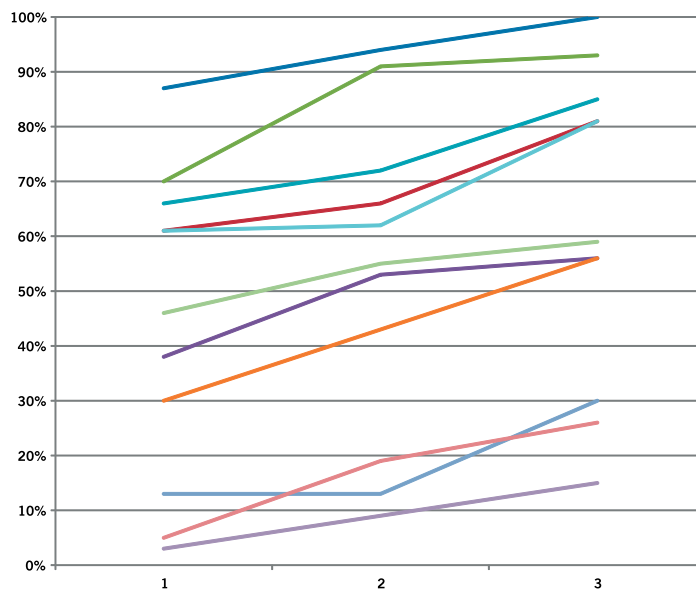
“更好的工作”也收集参与企业的工作条件以及项目对其产生影响的数据。数据分析成果会得到有效共享，对涉及工人和其家人的相关政策产生影响。

在约旦，参与两年以上的所有企业实现了支付正确的最低工资、带薪假以及社会保险福利。

### “更好的工作”的实施在约旦的进步成果

#### “更好的工作”年度回顾

- 最低工资率
- 超时工资
- 带薪休假
- 工资信息，用途以及减免
- 对话，纪律与纠纷
- 雇佣合同
- 应急准备
- 医疗服务和急救
- 职业安全健康管理体系指南
- 工人保护
- 常规时间



## SIMAPRO帮助Anclote的墨西哥餐厅走出困境

Anclote是一个墨西哥海滨纳亚里特州——巴亚尔塔地区的家族餐厅，拥有员工16人。全球经济危机导致企业正在背负着债务，员工处在非正规就业状态。这导致了员工士气低和积极性差。2013年，Anclote的主人莱蒂西亚正认真考虑关闭。她来到SIMAPRO，为确保企业生存做最后的努力。企业实施了SIMAPRO超过4个月，在此期间取得了34种不同的改进。其结果是，Anclote看到：

- 食物浪费减少20%，
- 餐厅销售额同比增长80%（较上年同期）
- Anclote在SIMAPRO工作景气指数得分显著增加。

改进为商业提供了长期思考和计划的财政空间和动力，实现了储蓄和收入的增加。莱蒂西亚采取行动，使职工正规化。因为债务的减少，她能够投资于非常必要的房屋装修和维护，进一步振兴业务。Anclote的主人莱蒂西亚肯定地认为：“SIMAPRO带来了新的能量，帮助我们走出黑暗。”

## SIMAPRO ——生产率综合衡量和提升系统

SIMAPRO是一个促进自下而上的工作场所对话和沟通方法的管理工具，用以提高社会对话，工作条件和工作效率。参与式测量与团队绩效的反馈，并辅以基于能力的培训，形成了系统的核心。所有这些要素创建成一个强大的工作学习环境，持续推动改进工作流程，职业安全和卫生等工作场所和环境条件。

SIMAPRO提供了定量和定性的结果评估和共享通过合作努力取得的成果的必要工具。企业之间的网络联系也受到激励，使服务提供商和社会行动者分享和获取最佳实践。

SIMAPRO的设计可以很容易地适应不同行业和规模的企业。SIMAPRO的第一期起初主要集中在墨西哥，古巴和萨尔瓦多的制糖业。该项目使工伤事故显著减少，社会对话平行上升，扭转了之前经常冲突的局面。SIMAPRO随后扩大到其他国家和地区，包括智利的水果和旅游业，取得了另人瞩目的成绩，其中的一些会在后文做详细介绍。总体而言，这些改进为参与企业带来的培训投资回报为258%。

制糖业的主要成就：

- 作坊的严重事故率减少50%
- 平均而言，每家企业落实40项的改进，解决63%的社会问题，19%涉及环境问题；

来自旅游部门的一些结果：

- 50%非正规中小型企业工人实现了高度正规化
- 食物垃圾减少32%；
- 在2012至2013年间，共登记和监测了434项改进措施，其中32%涉及工作场所的健康问题，14%的改善涉及通过提高生产率提高工资和奖励。在一个企业中，生产能力在三年内几乎翻了三番，薪水是原来的两倍。

SIMAPRO在期一已经覆盖6个不同行业的291家企业。2013年SIMAPRO二期的目标是为8个国家的600多家企业提供援助。

## 国际劳工组织促进负责任的工作场所实践的技术援助项目总览

计划	目标企业	服务	覆盖国家	
更好的工作 (Better Work)	• 全球服装供应链中的大中型供应商	• 核心劳工标准和国家劳动法的遵守状况评估 • 以社会对话为重点的企业培训和咨询服务	• 孟加拉共和国 • 柬埔寨 • 海地 • 印度尼西亚	• 约旦 • 莱索托 • 尼加拉瓜 • 越南
生产率综合衡量和提升系统 (SIMAPRO)	• 大中型企业 • 中小型企业	• 有关SIMAPRO方法的培训师培训 • 培训师和机构的工作网络建设 • 企业层面的量身定制测量系统和基于能力的培养	• 智利 • 古巴 • 多米尼加共	• 萨尔瓦多 • 洪都拉斯 • 墨西哥和国
具有可持续竞争力和负责任的企业 (SCORE)	• 在国家和国际供应链中位于较底层的中小型企业	• 通过企业层面的培训和提高认识 (包括劳动监察服务) 促进对工作场所实践的改进 • 对国家组织进行的有关提供培训和咨询服务的能力建设	• 玻利维亚 • 哥伦比亚 • 中国 • 加纳 • 印度	• 印度尼西亚 • 秘鲁 • 南非 • 越南

### 国际劳工组织与企业可持续发展

国际劳工组织企业可持续性发展计划通过推动企业的发展进而创造更多更好的工作岗位。该计划将企业成长和企业竞争力与人们的需求——在目前和将来在有益于健康的环境中体面生活——联系起来。立足于国际劳工组织为人人创造体面劳动的使命，该计划以三大支柱为中心：

- 对企业的有利环境——创建有利于企业创建、发展以及创造体面工作岗位的正确框架；
- 创业与企业发展——帮助企业家 (特别是青年、妇女和边缘群体) 成功创办和发展企业；
- 可持续和负责任的工作场所——揭示生产率的提高与改善的工作条件、良好的劳资关系和环境友好型实践之间的联系。

该计划将基于实证的政策制定与能力建设和企业支持服务相结合，通过咨询服务和一揽子技术合作，在国际和国家层面上推广。政府、雇主组织和工人组织共同参与该计划，联合国系统其他机构、经济和学术机构、捐助方及其他机构为合作伙伴。

### 拓展阅读

有关更好的工作 (Better Work) 项目的详细信息—— [www.betterwork.org](http://www.betterwork.org)  
 有关具有可持续竞争力和负责任的企业 (SCORE) 项目的详细信息——  
[www.ilo.org/score](http://www.ilo.org/score)  
 有关拉丁美洲生产率综合衡量和改善体系 (SIMAPRO) 项目的详细信息——  
[www.oitcinterfor.org](http://www.oitcinterfor.org)

### 联系方式

国际劳工组织  
 企业司  
 中小型企业科  
 4 Route des Morillons  
 CH-1211 Geneva 22  
 Switzerland  
 电话: +41 22 799 6862

传真: +41 22 799 7978  
 电子邮箱: [sme@ilo.org](mailto:sme@ilo.org)  
[www.ilo.org/sme](http://www.ilo.org/sme)  
 迈克尔·埃尔金  
 SCORE 项目首席技术顾问  
[elkinm@ilo.org](mailto:elkinm@ilo.org)