

621 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號
國立中正大學社會福利學系暨研究所
官有垣 教授 寄

印刷品

本函為有關「台灣與香港的社會企業之治理研究」之研究問卷，煩請貴組織收到後，轉交執行長（總幹事、秘書長等）或「銷貨營業」、「社會企（事）業」單位主管填寫後折疊寄回。謝謝您的協助！

台灣與香港的社會企業之治理研究

調查訪問表

調查時間:2013年3月

樣本 編號	機構 類別	樣本序號		

本表所填各項資料，僅供學術性分析之用，絕不外洩。

敬啟者：

由於社會環境的改變與政府相關政策的鼓勵之下，台灣有愈來愈多的非營利組織採取「銷貨營業」的方式以更有效方式服務案主與顧客，並充實組織的資源。非營利組織除了實踐其公益目標之際，也開始向商業部門靠攏與學習，不斷的朝向市場化與產業化方面發展，並且以企業經營管理的方式，期盼能夠透過減少對公部門或私人捐款的依賴，以維持組織的獨立運作與永續經營的能力。在這樣的經營理念下，非營利組織的發展出如「庇護商店/工場」、「生產圈」、「工作隊」、「公益店鋪」、「社區產業」、「合作社」、「公益創投」等兼具經濟及社會目的的發展型態，稱之為「社會企（事）業」。

本研究乃是國科會補助的專案型研究計畫，欲分析台灣與香港社會企（事）業的組織概況與緣起、發展特色運作特質；產銷營業之經營管理與治理；以及社會企業的整體社會與經濟效應。企盼從研究發現中研擬對策，以提供未來「社會企（事）業」組織在相關事務上的建議，並作為學術研究的寶貴資訊及政府相關施政之參佐。

素聞 貴機構所發展的社會企（事）業相當具有特色與成效，誠摯邀請您共同參與本研究，以提供未來在學術研究及政府施政上更多寶貴的資訊。您所填答的個別資料絕不外漏，也不作個別的資料分析，更不作為課稅之依據，希望您能夠撥冗填答，並於4月12日前寄回問卷，以利研究調查之進行。叨擾之處，敬祈見諒，謝謝您的協助。若您對本研究還有任何疑問，歡迎您與我們聯繫：研究助理：黃珮婷（0910-038636）；林盈君（0919-813247）。

計畫主持人 中正大學社會福利學系 教授 官有垣
共同主持人 屏東科技大學社會工作學系 副教授 王仕圖

香港部分：計畫主持人 香港理工大學應用社會科學系 副教授 陳錦棠

敬上

2013年3月

第一部分：社會企業組織的緣起與概況

1.1 貴機構的法人屬性：

- (1) 社團法人 (一般公益社團)
- (2) 社團法人 (社區發展協會)
- (3) 財團法人 (一般公益財團法人組織)
- (4) 財團法人 (其他特定財團法人組織, 如公設性質、醫療院所、學校)
- (5) 公司法人
- (6) 合作社
- (7) 教會、寺廟、道觀
- (8) 其他 (請說明) _____

1.2 貴機構的成立時間：西元 _____ 年。

1.3 貴機構的組織宗旨為何？(可複選)

- (1) 福利服務
- (2) 慈善救助
- (3) 社區營造
- (4) 生態保育
- (5) 文化藝術
- (6) 醫療保健
- (7) 教育
- (8) 宗教服務
- (9) 運動休閒
- (10) 合作事業
- (11) 學術研究
- (12) 科技研發
- (13) 國際救援
- (14) 兩岸交流
- (15) 國際交流
- (16) 其他 (請說明) _____

1.4 貴機構主要服務對象：(可複選)

- (1) 身心障礙者
- (2) 社區居民
- (3) 原住民
- (4) 婦女
- (5) 失業者
- (6) 老人
- (7) 中、低收入者
- (8) 兒童、青少年
- (9) 藥物成癮 (戒毒)
- (10) 更生人
- (11) 新移民配偶
- (12) 外籍勞工
- (13) 單親家庭
- (14) 街友
- (15) 公益組織
- (16) 長期病患者
- (17) 其他 (請說明) _____

1.4.1 承上題，若您有勾選「身心障礙者」，請勾選服務的障別：(可複選)

- (1) 視覺障礙
- (2) 聽覺障礙
- (3) 智能障礙
- (4) 肢體障礙
- (5) 多重障礙
- (6) 顏面損傷
- (7) 自閉症
- (8) 失智症
- (9) 聲音或語言障礙
- (10) 慢性精神疾病
- (11) 平衡機能障礙
- (12) 重要器官失去功能
- (13) 植物人
- (14) 罕見疾病
- (15) 頑性 (難治型) 癲癇症
- (16) 其他 (請說明) _____

1.5 貴機構決定設立「產銷營業」單位或從事該類業務之目的為何？（可複選）

- (1) 提供職業訓練 (2) 創造弱勢團體就業機會
 (3) 提升弱勢團體就業者的收入 (4) 增進弱勢團體的社會適應能力
 (5) 滿足弱勢團體個別之需要（如復健、彈性工作等）
 (6) 滿足特定群體個別之需要（如老人、身障者的就醫與購物）
 (7) 舒緩社區的社會及經濟問題 (8) 有助於社區發展的活化
 (9) 藉此倡導、維護所珍視的社會價值與理念
 (10) 充實機構自給自足的能力 (11) 提升機構的知名度
 (12) 增加機構的經費收入
 (13) 生態環境的保護 (14) 可向政府申請相關的經費補助
 (15) 其他（請說明）_____

1.6 貴機構從事「產銷營業」（如庇護工場、庇護商店、其他具有社會目的之營業項目、或與其他企業合作之營業項目）之起始時間、營運狀況、年度營業金額及就業規模為何？

1.6.1). 起始時間：

- (1) 1990 年之前 (2) 1991- 1995 年之間
 (3) 1996- 2000 年之間 (4) 2001- 2005 年之間
 (5) 2006-2010 年之間 (6) 2011 年迄今

1.6.2). 過去一年 (2012 會計年度) 的「主要經費」收入為何？（可複選）

- (1) 產銷營業收入 (2) 一般捐款
 (3) 政府補助及委託款 (4) 會費收入
 (5) 銀行存款的孳息 (6) 股本收入
 (6) 其他收入（請說明）_____

1.6.3). 過去一年 (2012 年會計年度) 的產銷營業金額約為新台幣：

- (1) 100 萬 (含) 以下 (2) 101 萬- 300 萬
 (3) 301 萬- 500 萬 (4) 501 萬-1000 萬
 (5) 1001 萬- 5000 萬 (6) 5001 萬- 1 億
 (7) 1 億以上

1.6.4). 貴機構的「產銷營業」單位最近一年 (2012 年會計年度) 的營收狀況？

(1). 整體的營收狀況：

- (1) 已有盈餘
 (2) 呈現虧損
 (3) 損益平衡

(2). 若扣除政府相關單位對貴機構的經費補助，其營收狀況：

(未接受政府補助者免填)

- (1) 已有盈餘
 (2) 呈現虧損
 (3) 損益平衡

1.6.5). 貴機構如何運用「產銷營業」的收入？(可複選)

- (1) 歸入機構總收入統籌辦理
 (2) 獨立進行其他的運用(如實驗性、創發性方案)
 (3) 繼續投入在該「生產與服務銷售」的開發上
 (4) 依比例分配，部分歸入機構統籌辦理、部份繼續投入該生產與服務銷售上
 (5) 將部分收入運用於員工的「績效獎金」
 (6) 將部分收入運用於社員或股東的「分紅」
 (7) 將部分收入儲存或信託，以做為員工日後的就業或創業輔導基金
 (8) 將部分收入做為社區公益慈善活動之用
 (9) 其他(請說明) _____

1.7 貴機構「產銷營業」單位之運作形式為何？

依照產銷與服務內容區分：(可複選)

<input type="checkbox"/> (1) 餐飲服務	有____個	例如，烘焙、咖啡坊、餐坊、會議餐點、外賣、各種食品製作等
<input type="checkbox"/> (2) 產品製作及/或銷售	有____個	例如，代工、包裝、手工藝、陶藝品、農產品、植栽、園藝及耕種、自行開店販售或寄售等
<input type="checkbox"/> (3) 一般清潔服務	有____個	例如，辦公室及大廈清潔、汽車清潔美容、洗衣、各項清潔等
<input type="checkbox"/> (4) 個人護理服務	有____個	例如，按摩、剪髮、美髮、美容、保健等
<input type="checkbox"/> (5) 居家服務	有____個	例如，家庭清潔、裝修、托育、陪診、搬運、坐月子等
<input type="checkbox"/> (6) 資金與專業知識提供與輔導服務	有____個	例如，創投公司或組織
<input type="checkbox"/> (7) 生態觀光導覽服務	有____個	例如，在生態、觀光景點進行具有休閒、教育等目的之導覽活動
<input type="checkbox"/> (8) 資源回收服務	有____個	例如資源回收
<input type="checkbox"/> (9) 場地提供服務	有____個	例如，跳蚤市場，提供場地予公益團體或個人販售產品及服務
<input type="checkbox"/> (10) 其他服務	有____個	請說明：

第二部分，「產銷營業」的經營管理

2.1 貴機構的主要銷售與服務對象及銷售管道為何？

2.1.1).銷售與服務對象：(可複選)

- (1) 一般消費者 (2) 政府單位 (3) 企業公司
 (4) 社會弱勢群體 (5) 機構自身的職工、眷屬、志工
 (6) 社員或會員 (7) 其他 (請說明) _____

2.1.2). 銷售與服務的管道：(可複選)

- (1) 在庇護工場或庇護商店進行銷售 (2) 機構內部單位自銷
 (3) 架設網站，提供網路購物 (4) 於一般商店販售 (如便利商店)
 (5) 透過政府協助銷售 (6) 與其他組織合作販售產品與服務
 (7) 社區人際互動行銷—好口碑！ (8) 社區定期/不定期的市集銷售
 (9) 園遊會義賣
 (10) 其他 (請說明) _____

2.2 貴機構在「產銷營業」的經營管理上所面臨的挑戰為何？(可複選)

- (1) 負責管理/運作「產銷營業」的領導階層之相關經營知識、技巧與經驗不足
 (2) 難以適時取得足夠的資金，限制了「產銷營業」的發展
 (3) 社會大眾對於非營利組織經營產銷事業缺乏瞭解及認同
 (4) 法令限制，例如就服員與社工員人數要求、庇護工場員工薪資條件設限等
 (5) 勞基法的基本工資要求，增加機構人事成本
 (6) 「產銷營業」單位選址困難，影響其順利運作
 (7) 難以尋找「營利」或「非營利」組織的合作伙伴
 (8) 同性質機構面臨的競爭壓力
 (9) 難以開發產品的行銷管道
 (10) 難以引進兼具公益理念與經營管理知識之專業人才
 (11) 員工難以認同組織經營「產銷營業」以賺取營收的理念
 (12) 員工流動率過高
 (13) 可能喪失非營利組織免稅地位
 (14) 其他(請說明)_____

2.3 貴機構自成立「產銷營業」單位以來，在組織架構上有無改變？

- (1) 有 (請續答 2.3.1)
 (2) 沒有 (請跳答 2.4)

2.3.1) 貴機構為因應「產銷營業」單位的設置，而在組織架構上作何改變？（可複選）

- (1) 設立專責單位（如生產事業部、產銷委員會...）與組織中其他部門做出專業分工，並互相配合。
- (2) 並未成立專責單位，由機構的行政管理部門直接綜合規劃辦理。
- (3) 並未成立專責單位，但在董（理）事會下設類似「營業銷售輔導諮詢委員會」的任務編組單位，以協助行政管理部門綜合規劃辦理營銷事務。
- (4) 成立營利性質的「公司」，由其獨立負責該營業項目，再以盈收回饋母機構或贊助其他公益團體。
- (5) 其他（請說明）_____

2.4 貴機構的**決策與執行部門**如何因應「產銷營業」而做出調整？

2.4.1). 董（理）事會 （可複選）

- (1) 董(理)事成員未因「產銷營業」單位的設立而進行調整
- (2) 擴大董(理)事會成員的人數規模
- (3) 提高擁有商業企管相關背景的董(理)事成員之人數比例
- (4) 提高擁有法律與公共行政等相關背景的董(理)事成員之人數比例
- (5) 提高擁有與產銷營業的產品或服務相關專業的董(理)事成員之人數比例
- (6) 指定董事一或數人專責督導產銷營業的業務發展
- (7) 其他（請說明）_____

2.4.2). 執行長（總幹事、秘書長） （可複選）

- (1) 聘請具有商業企管相關背景的執行長（總幹事、秘書長）
- (2) 增聘具有商業企管相關背景的副執行長（副總幹事、副秘書長），專責產銷營業的業務
- (3) 目前的執行長（總幹事、秘書長）並無商業企管、行銷與公關或與該營業專業相關背景的專長
- (4) 目前的執行長（總幹事、秘書長）雖無商業企管、行銷與公關或與該營業專業相關背景的專長，但已利用空餘時間積極進修相關的管理產銷知識
- (5) 其他（請說明）_____

2.4.3). 部門主管 （可複選）

- (1) 聘請具有商業企管相關背景的部門主管
- (2) 聘請具有與該營業產品或服務專業相關背景的部門主管
- (3) 聘請具有行銷與公關專業背景的部門主管
- (4) 目前的部門主管並無商業企管、行銷公關或與該營業專業相關背景的專長
- (5) 目前的部門主管雖無商業企管、行銷與公關或與該營業專業相關背景的專長，但已利用空餘時間積極進修相關的管理知識
- (6) 其他（請說明）_____

2.5 貴機構「產銷營業」單位的聘用人力配置狀況？（可複選）

- (1) 專業經理人，共有_____名 (2) 就(職)業輔導員，共有_____名
 (3) 技術人員*，共有_____名 (4) 社工人員，共有_____名
 (5) 公關推廣人員，共有_____名 (6) 一般行政人員，共有_____名
 (7) 照顧服務人員，共有_____名
 (8) 其他（請說明）_____

註：「技術人員」包括專職核心產品製作、設計與研發的工作人員

2.6 貴機構「產銷營業」單位目前急需要的專業人力為何？（可複選）

- (1) 具備商業管理相關背景
 (2) 具備產品製作、設計與研發能力
 (3) 社工專業 (4) 就業輔導
 (5) 照顧服務 (6) 法律
 (7) 財務會計 (8) 公關與行銷
 (9) 其他（請說明）_____

2.7 貴機構「銷貨營業」聘用全職人員的**薪資福利**與一般市場薪資福利水準的比較？

1. 技術人員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
2. 專業經理人	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
3. 就(職)業輔導員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
4. 社工人員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
5. 公關推廣人員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
6. 照顧服務人員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準
7. 一般行政人員	(1) <input type="checkbox"/> 低於 (2) <input type="checkbox"/> 類同 (3) <input type="checkbox"/> 高於 一般市場薪資福利水準

2.8 貴機構對於「產銷營業」單位員工之獎勵機制為何？（可複選）

- (1) 沒有規劃，按一般薪資給付 (2) 績效獎金
 (3) 員工旅遊 (4) 營業產品購買之優惠
 (5) 按年度營收分紅 (6) 其他（請說明）_____

第三部分，與其他部門的互動關係

(一) 公部門

3.1 貴機構「產銷營業」單位的政府主管機關為？

- | | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 勞政部門 | <input type="checkbox"/> (2) 社政部門 | <input type="checkbox"/> (3) 衛政部門 |
| <input type="checkbox"/> (4) 農政部門 | <input type="checkbox"/> (5) 文化部門 | <input type="checkbox"/> (6) 教育部門 |
| <input type="checkbox"/> (7) 經濟部門 | <input type="checkbox"/> (8) 地方政府 | <input type="checkbox"/> (9) 不清楚 |
| <input type="checkbox"/> (10) 其他 (請說明) _____ | | |

3.2 您認為目前政府對於貴機構之「產銷營業」有何「助力」？(可複選)

- (1) 政府提供人員聘僱經費補助
- (2) 政府提供房屋、設施與設備等硬體經費補助
- (3) 政府提供相關經營管理與訓練經費補助
- (4) 政府提供優惠或無償的土地房屋等地上物予機構使用
- (5) 政府提供相當於市價的有償之土地房屋等地上物予機構使用
- (6) 政府直接購買產品或服務
- (7) 機關首長為產品代言或協助行銷
- (8) 政府直接提供訪視、輔導、訓練等服務
- (9) 政府委託專業企管顧問或相關之單位提供訪視、輔導、訓練等服務
- (10) 政府提供健全之法規環境
- (11) 政府設立相關的網站，整合行銷資訊
- (12) 其他 (請說明) _____

3.3 貴機構發展「產銷營業」迄今曾獲得哪些政府單位的相關協助 (如人事經費、硬體設施的補助、土地房屋的提供、輔導訪視等) (可複選)

- (1) 勞委會 (如職訓局)
- (2) 內政部 (如社會司)
- (3) 經濟部 (如中小企業處)
- (4) 農委會
- (5) 文化部 (之前為『文建會』)
- (6) 客委會
- (7) 原民會
- (8) 環保署
- (9) 青輔會
- (10) 地方政府
- (11) 其他 (請說明) _____

3.4 您認為目前政府對於貴機構之「產銷營業」帶來的「阻力」為何？（可複選）

- (1) 受到政府法規的侷限
- (2) 政府公設民營標案所編列之回饋金限制嚴苛
- (3) 政府經費補助過程繁瑣，增加機構的行政負擔
- (4) 機構不易落實政府轉銜服務的規定
- (5) 政府對於學員薪資水準要求的問題
- (6) 縣市政府之間財源補助能力不一
- (7) 政府主管單位無法有效配合本機構的要求（如營業執照發放、地目變更等）
- (8) 其他（請說明）_____

3.5 貴機構目前「產銷營業」是否曾申請下列政府的補助？（可複選）

- (1) 政府補助身心障礙者庇護性就業服務實施計畫
- (2) 多元就業開發方案：社會型
- (3) 多元就業開發方案：經濟型
- (4) 多元就業開發方案：培力計劃
- (5) 其他中央部會補助（如內政部、文化部、農委會、經濟部、環保署等相關計劃）
- (6) 政府公設民營/方案委託
- (7) 政府對於土地、設備、房舍等特許經營權
- (8) 獨立運作，未向政府機關申請計畫補助
- (9) 其他（請說明）_____

3.6 整體而言，機構的產銷營業事業若依賴政府補助各項相關經費，不利於機構的自立發展？

- (1) 非常同意 (2) 同意 (3) 沒有意見
- (4) 不同意 (5) 非常不同意

(二) 企業

3.7 貴機構在經營「產銷營業」過程中，是否曾經與一般企業（公司、工廠）有合作的經驗？

- (1) 有（請接續填答 3.8 題）
- (2) 沒有（請跳答第 3.10 題）

3.8 貴機構在經營「產銷營業」上，與企業之合作內涵為何？（可複選）

- (1) 與企業合作進行機構內的員工訓練
- (2) 協助企業訓練員工並就業
- (3) 與企業合作生產或使用其銷售通路（產品製作、企業代售組織產品、提供產品予組織販售）
- (4) 與企業合作進行產品之研發
- (5) 企業參與機構的決策制訂（如參與董(理)事會）
- (6) 企業提供經費贊助（如，聯名卡、定期或不定期捐款、裝修費用、銷售比例的回饋）
- (7) 企業提供經營財務管理策略
- (8) 企業提供專業人力進駐
- (9) 企業提供志願服務人力，協助生產與銷售
- (10) 企業提供銷貨的地點、場地等設備
- (11) 企業提供較低成本的原物料
- (12) 為企業組織代工產品（製作、包裝、加工等）
- (13) 企業購買所生產之產品或服務
- (14) 其他（請說明）_____

3.9 貴機構若有與企業合作，是因為合作的企業具有哪些特質？（可複選）

- (1) 企業形象、知名度良好
- (2) 展現高度社會責任的企業
- (3) 企業認同本機構的理念與產品
- (4) 企業具有良好的通路系統
- (5) 企業與本機構有良好互動經驗
- (6) 機構熟識企業老闆或高階主管
- (7) 企業的管理、生產技術與經驗符合機構需求，且願意分享之
- (8) 企業的產品(服務)品質良好
- (9) 企業為跨國性質的組織
- (10) 企業具一定的資產規模
- (11) 其他（請說明）_____

3.10 整體而言，你認為台灣的企業組織對於社會企業的支持程度？

- (1) 非常支持
- (2) 支持
- (3) 無法判斷
- (4) 不支持
- (5) 非常不支持

第四部分：社會企業的效應

4.1 貴機構自經營「產銷營業」單位以來，在社會面所獲得之效益為何？（可複選）

- (1) 易於實踐組織的公益使命
- (2) 能提供服務對象更適切的服務
- (3) 增加服務對象日後進入競爭性職場的信心與能力
- (4) 增加弱勢族群的就業機會
- (5) 帶動社會價值的改變
- (6) 增加服務對象職場實習機會
- (7) 擴大機構的社會網絡連結
- (8) 提供社區居民參與產品與服務生產過程的機會
- (9) 提升社區居民的凝聚力與認同感
- (10) 社區環境與周遭的生態景觀獲得實質改善
- (11) 其他（請說明）_____

4.2 貴機構自經營「產銷營業」單位以來，在經濟面所獲得之效益為何？（可複選）

- (1) 增加弱勢族群的所得收入
- (2) 提高機構的知名度
- (3) 充實機構的自給自足能力
- (4) 增加政府補助與委託款
- (5) 增加機構的大眾捐款
- (6) 提高機構員工的薪資福利水平
- (7) 促進社區的產業發展
- (8) 機構的營收已逐年增加
- (9) 其他（請說明）_____

4.3 貴機構自經營「產銷營業」單位以來，在社會面所產生之負面影響為何？（可複選）

- (1) 組織的公益宗旨遭受質疑
- (2) 排擠了機構對案主原有的服務
- (3) 減少弱勢團體的就業機會
- (4) 減少職場實習的機會
- (5) 相類似的企業組織質疑產品或服務競爭的公平性
- (6) 減少社會網絡的連結
- (7) 難以提升社區居民的凝聚力與認同感
- (8) 難以提供社區居民參與產品與服務生產過程的機會
- (9) 難以實質改善社區的環境與周遭生態景觀
- (10) 不認為有任何負面效應
- (11) 其他（請說明）_____

4.4 貴機構自經營「產銷營業」單位以來，在經濟面所產生之負面影響為何？（可複選）

- (1) 因虧損而減少弱勢族群的所得收入
- (2) 大眾捐款意願降低以致捐款減少
- (3) 產銷營業單位的虧損使得機構的財務赤字逐年增加
- (4) 政府補助或委託款減少或難以申請
- (5) 難以提高機構員工的薪資福利水平
- (6) 難以促進社區產業的發展
- (7) 不認為有任何負面效應
- (8) 其他（請說明）_____

5.1 填答人職稱：_____

在機構服務的資歷：_____年

在產銷營業服務的資歷：_____年

聯絡電話：_____ 傳真：_____

E-mail：_____

若您希望收到本研究的成果分析報告，請留下聯絡地址：

本問卷到此全部結束，請您將填妥之問卷反摺裝訂好後，
直接投入郵筒寄回（郵資已付，請不必另貼郵票）。謝謝您的填答！

國內郵資已付

廣 告 回 信

台灣中區郵政管理局登記證

中台字 2852 號

(國科會研究計畫回函)

621 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號
國立中正大學
社會福利學系暨研究所

官有垣 教授 收

(折疊線)