



香港恒生大學
THE HANG SENG UNIVERSITY
OF HONG KONG



School of Business

The Hang Seng University of Hong Kong

A Dynamic School that CARES



JUNZI

二〇二二年度

君子企業調查報告

Junzi Corporation Survey
2022

二〇二二年君子企業調查報告

榮譽顧問：何順文教授

研究團隊：謝亭亭博士，萬穎恩博士，楊筠瑜博士，李康穎博士，張子怡，但成海，蔡文波，徐子人，蔣瑛鵬，劉若江，鄧欽，陳冰燭，陳婉冰

撰文：謝亭亭博士，楊筠瑜博士，李康穎博士，朱建威先生

「君子企業調查與獎項」 宣揚「君子企業」精神



香港恒生大學校長
何順文教授

香港恒生大學（恒大）的「君子企業調查」計劃至今已踏入第十一個年頭。每年此大型學術調查都吸引眾多師生及市民踴躍參與，並利用嚴謹及科學性的學術調研，評選出香港市民心目中符合商業道德價值準則、有公信力的「君子」企業。

恒大以中國儒家的「君子」概念確立在香港適用於華人社會的商業道德標準。這套道德標準廣納傳統的「君子五德」及西方商業倫理學說，務求融會中西的標準，全面並有效地檢視香港企業的營商手法是否符合社會的道德營商要求。近年流行ESG報告，我也推動企業加入「商業道德」層面作評估披露，要為不同

持份者創造可持續價值。

經過十一年的努力，「君子企業調查」的成果斐然。面對疫情衝擊，恒大更期望各得獎企業能多向業界分享心得，特別在艱難的環境中如何堅守重要的道德營商價值及信念，延續「君子企業」精神。

背景

香港恒生大學自2011年起，每年進行一次君子企業調查，以其廣泛的代表性，備受學界和業界關注，本次研究為同系列調查之十一。君子企業調查研究團隊按一貫嚴謹的研究程序，以最客觀和科學的態度進行歷年的「君子企業調查」，按調查結果發布「香港恒生大學商業道德指數」，繼而遴選出具君子風範的機構以作表彰，持續弘揚「君子五德」作為企業營運的道德指標。以下將簡略地向大家說明何為「君子」與「五德」、2022年君子企業調查的方法和結果，最後對各行業提出增進道德營商手法的建議。

君子與五德

君子是儒家理想人格的標準，一個人如能做到儒家的道德要求，我們稱他為「君子」；在商場上，一家企業若依照儒家的道德準則營商，則能被稱為「君子企業」。中華倫理當中，「仁、義、禮、智、信」，合稱「五德」，是儒家價值體系的核心，以合乎此五德原則來經營的企業就是「君子企業」。為求調查使用的測量量表能客觀和準確地反映什麼樣的企業是市民心目中的現代君子企業，我們邀請不同界別的香港市民出席焦點小組，討論題目包括：君子企業應具備什麼的特徵；企業應有怎樣的行為才算得上是君子五德中的「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」；理想的君子企業文化應該是怎樣等等。從焦點訪談的結果，我們共提取出50條在參與者中多次提及、具有共性的表述。量表建構過程中，我們盡力尊重以往文獻的定義，但同時也考慮了三個因素：一、現今大眾對企業文化的理解、期望和標準；二、五德的區別性；三、能否在現代管理學中重新找出實際應用。最終，我們為「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」每一種德行確定了8個描述性的語句，組成了對君子五德的測量量表。下文分別對君子五德進行闡釋，並列舉一些量表中的句子，用引號標識。

仁

是指企業經營中具仁愛和有善心。企業關心持份者的需要及福祉，針對增加持份者的好處而制定，是「富有人情味的」、「替顧客設想」、「愛護員工」、「關懷社會」、「愛護大自然」等等。《論語·顏淵》中記載，樊遲問仁，子曰：「愛人。」孔子的學生樊遲問什麼叫做仁，孔子祇告訴他兩個字：「愛人。」愛別人就叫「仁」。梁漱溟先生認為孔子最重要的觀念是仁。在管理上，我們可以說一間具有仁愛之心，愛護顧客及各企業持份者的企業就是以仁為本的君子企業。例如：傳媒除了報道新聞大事之外，也可以仁愛之心，報道社會上真實溫暖人性的小故事，鼓勵市民用積極心態面對問題，間接也令市民感受到彼此正在共同努力的事實。

義

是適宜的意思。一間以「義」為本的企業就是一間經營手法合理和合乎道義的企業，會根據高度的企業良知來做事、「不為私利而損害公眾利益」、「不為利潤而做不當的事」、「從不詐騙顧客」等等。《禮記·中庸》說：「義者宜也。」孟子有名的「四端說」之中的羞惡之心，即是憎惡不合理和不正義行為的心就是「義」的根本。左傳說：「不義，神、人弗助。」《左傳·成公一年》不論是個人或企業，行為不義的話，天和人都不會出手相助的。以金融機構為例，一間重視「義」的保險公司絕不以賺取暴利掛帥，反而是以良知行動為首，堅拒發報一些有誤導成份的廣告吸引顧客。

禮

是指企業會致力於令各持份者都達到各自的目標，「是一個追求雙贏、和諧的企業」、「對內對外，重視禮儀」、「以禮待人」、「即使和持份者有利益衝突，依然會保持禮貌和尊重」等等。荀子《禮論》中稱「禮」為「群居和一之道。」即是禮最大的作用是令人可和諧地一起生活。孔子說：「禮之用，和為貴。」《論語·學而》說出禮的運用，以和為貴。公平咖啡是用「禮」達到多贏的好例子。在公平咖啡計劃下，不但農夫的收入可以提高，他們還可以學習和採用更環保及可持續性的耕種技巧，農夫所在的地區亦可以得到額外資助來改善該區醫療及社會多方面的設施，消費者飲公平咖啡在心理上又有對社會公益作出貢獻的滿足感，從而達致多贏及和諧的社會。

智

就是企業能有智慧地深入瞭解事物以及事物之間的聯繫，「掌握時局，決策精明」、「善於應變，有能力處理突發事件」、「不盲從世俗，敢於創新」、「是一個決策精明、有遠見的企業」等等。《孟子：公孫醜章句》說：「是非之心，智之端也。」有「智」的人，一定擁有明辨是非之心，有所為有所不為。《論語·憲問》說：「知者不惑。」在企業的日常運作上，「智」包括了企業知識的管理，例如市場調查，以及用作研究及分析市場大趨勢的市場資訊系統管理。深層次而言，「智」亦反映了企業所採用以消費者的需要為本、滿足顧客需求的經營方針和哲學。智慧型的企業必須分析和瞭解市場大環境的基本轉變才可以順勢而行地滿足消費者的需要。例如，人口老化這個大趨勢對很多商業機構都有重大影響。以飲食業為例，餐飲業管理人員有需要考慮餐牌改用較大的字體，每張餐桌上放一把放大鏡，光線要較光猛，地板及廁所地面要防滑，周邊地方加設扶手，食物烹煮時間要較長，令食物變軟方便咀嚼，才能吸引愈來愈多的較年長消費者光顧。

信

是指一個企業的行為是「誠實、可靠的」、「提供真實無錯誤的資訊」、「產品服務值得信賴」、「會以誠信對待持份者」等等。是一個誠實、可靠的企業。《論語·顏淵篇》記載，子貢詢問為政之道，孔子答曰：「足食，足兵，民信之矣。」子貢追問：「必不得已而去，於斯三者何先？」子曰：「去兵。」子貢繼續追問：「必不得已而去，於斯二者何先？」子曰：「去食。自古皆有死，民無信不立。」可見，孔子認為治理國家最重要的是糧食足夠，兵力足以保衛國土及言而有信。不得已時「兵」、「食」可去，而不可失「信」於天下。所以，一間重視「信」的企業代表它重承諾和保證，會兌現向持份者許下的保證。《論語·學而》說：「與朋友交，言而有信。」企業與顧客要像朋友互信一樣，必須言而有信，以誠信為本，才能取得消費者的信任，以達到成功。相反，缺乏誠信的企業最終必會受消費者唾棄。

調查方法

2022年的君子企業調查，因2019年新型冠狀病毒（COVID-19）疫情持續的影響，為避免派遣學生調查員在街頭訪問給雙方帶來的健康風險，我們仍採用網上問卷調查的形式，歷時一個多月。

調查問卷的設計，參照過往歷屆的問卷及根據「君子企業」模型修改而成，經多年測試均得出相當高的有效度。

調查問卷以香港七大行業為基本調查單位，收集香港市民對批發及零售、運輸及郵政、行政及公共服務、金融及保險、住宿及飲食、資訊及通訊、以及地產業的評價。此七個行業與一般市民大眾生活息息相關，上述行業名稱及企業的分類方法乃根據政府統計處《香港標準行業分類2.0版》而訂立，貼近現時香港的行業分類。

問卷共分為三個部分：第一部分有一條問題，請市民根據自身對某一行業的認知和體驗，評價該行業的經營原則和商業行為，在多大程度上符合商業道德（1分為完全不符合，100分為完全符合）；第二部分共六條問題，分別請市民從自身對選定行業的認知和體驗出發，評價該行業的經營原則和商業行為，在多大程度上符合「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」、「君子」這六個維度的描述；第三部分有一條問題，請市民從自身對選定行業的認知和體驗出發，評價對該行業的滿意程度。

問卷用Google Form製作，再通過電子郵件、即時通訊軟件等方式採樣發送給不同年齡階層、不同性別、以及居住於不同區域的市民。最終收取有效問卷共427份。

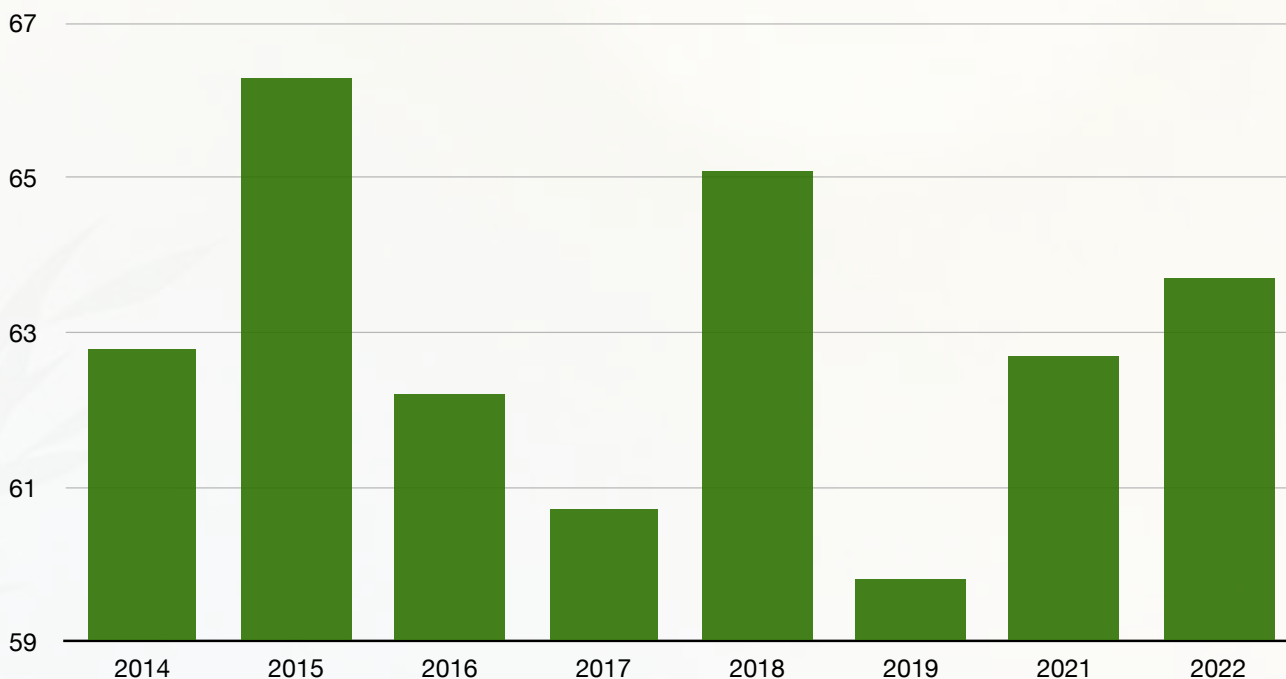
調查結果分析

本年度君子企業調查主要分析三項，均以一百分為滿分的數值，方便作比較之用。具體包括：

- (1) 整體上的「香港恒生大學商業道德指數」，由問卷的第一、二部分的7條問題組合計算而成，融合西方商業道德理論和中華儒家美德視角，反映市民對香港商界之德行的評價；
- (2) 2022年七大行業在「君子」、「五德」上的表現，由問卷第二部分的6條問題分析得出，是「商業道德」指數裡融合和反映中華儒家思想和德行的元素；以及
- (3) 滿意度，由問卷第三部分的問題分析得出，體現市民對各行業的產品和服務的總體評價。

香港恒生大學香港商業道德指數 HSUHK Hong Kong Business Ethics Index

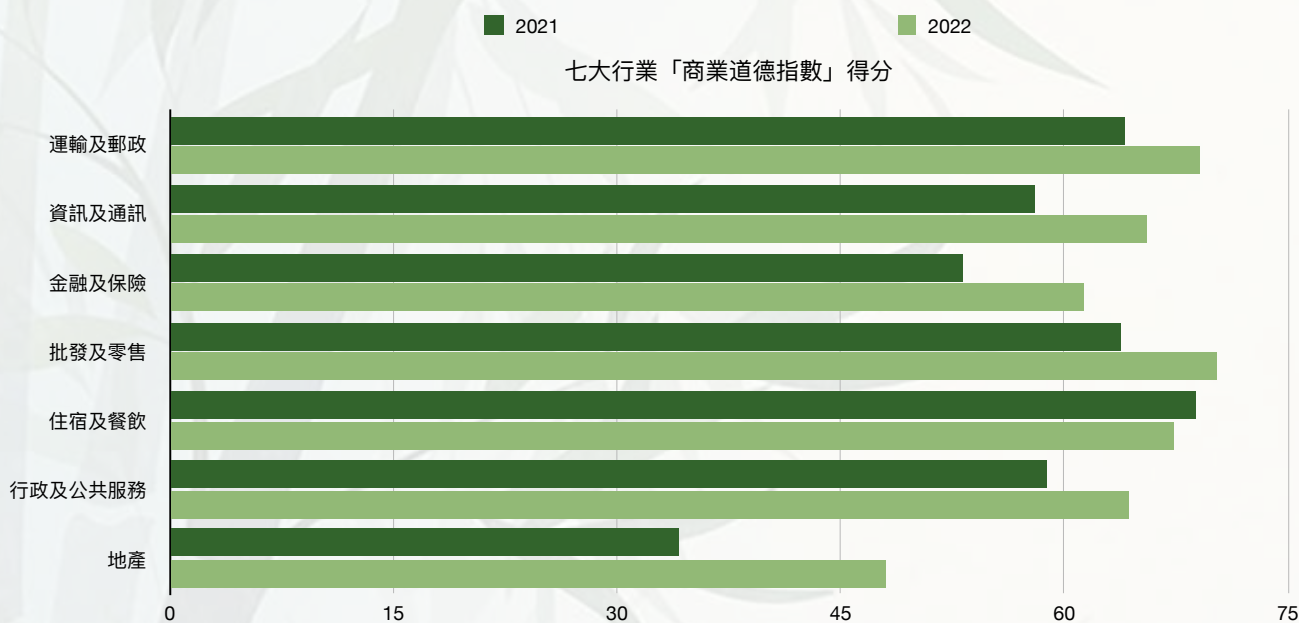
「香港恒生大學商業道德指數」揉合君子「仁、義、禮、智、信」五項美德及西方著重誠信公平的商業倫理學說，作深入分析而編制。「商業道德」指數能反映市民對香港商界之德行的評價。2022年的「恒大香港商業道德指數」為63.7分（滿分為100分），相比於2021年的62.7分，增長了1.6%，相比於2019年新型冠狀病毒病（COVID-19）爆發前之2019年的59.8分，則總體增長了6.5%。



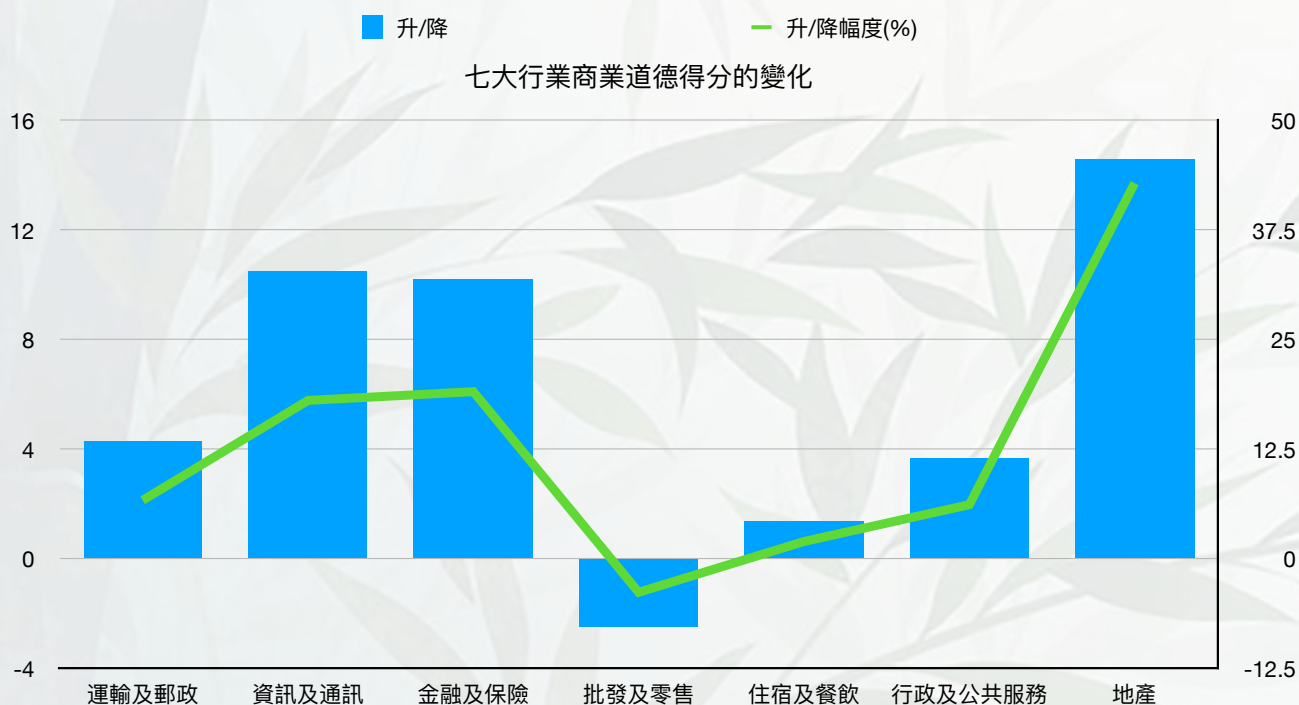
(圖1) 各調查行業在2011至2022年間「商業道德指數」得分的趨勢圖

七大行業商業道德得分的具體分析

調查問卷以香港七大行業為基本調查單位，收集香港市民對批發及零售、郵政及運輸、行政及公共服務、金融及保險、住宿及飲食、資訊及通訊、以及地產業的評價。此七個行業與一般市民大眾生活息息相關。



(圖 2)



(圖 3) 展示了各行業商業道德得分的變化。對這七大行業商業道德得分進行分析，能凸顯出行業差異，以及各行業能夠在實踐商業道德方面互相學習和借鑒。

具體而言，批發及零售業得70.3分，雖相比2021年的71.3分略降1.4%，但仍高居七大行業之首；市民對此行業的滿意度亦為最高，得72.5分。疫情持續反復近3年，批發及零售行業面臨的挑戰極大，機遇亦不少。為應對疫情，一方面積極進行許多變革，如順應政府消費券計劃推出各種推廣、優惠措施，用以刺激消費；開通線上管道和快遞、外賣管道以及多種支付方式；增加供應防疫抗疫及健康產品等。從連續兩年的高分可知，行業對商業道德的重視贏得了市民的持續信任。

其次，運輸及郵政行業得分69.1分，仍居於各行業第二；相比2021年的68.8分，亦略有增幅0.4%；市民對此行業的滿意度為70.6分。這些行業提供的是普惠性質的公共產品和服務，疫情反復導致市民對此的需求波動很大，管理難度很高，但仍保證了一貫的高水準。

第三，住宿及飲食業今年得分67.4，在各行業中排名第三，相比2019年的67.6分，微降0.3%；市民對此行業的滿意度為71.6分，居各行業第二。住宿及飲食業是受疫情影響最大的行業之一，難能可貴的是，行業仍能為市民福祉考量，不僅認真履行各種防疫措施，而且努力創造各種新穎的住宿套餐及飲食服務優惠。商業道德得分今年得以維持，市民滿意度也較高，表明市民對此歡迎及欣賞。

而排名第四的是資訊及通訊業，得分65.5分，與2021年得分65.6相比微降0.2%；市民對此行業的滿意度為67.4分。資訊及通訊行業多受惠於疫情，行業需求持續增大。大量市民需要在家工作，經營者亦因應疫情推出更快速、更安全、以及更優惠的服務，得到市民認可。

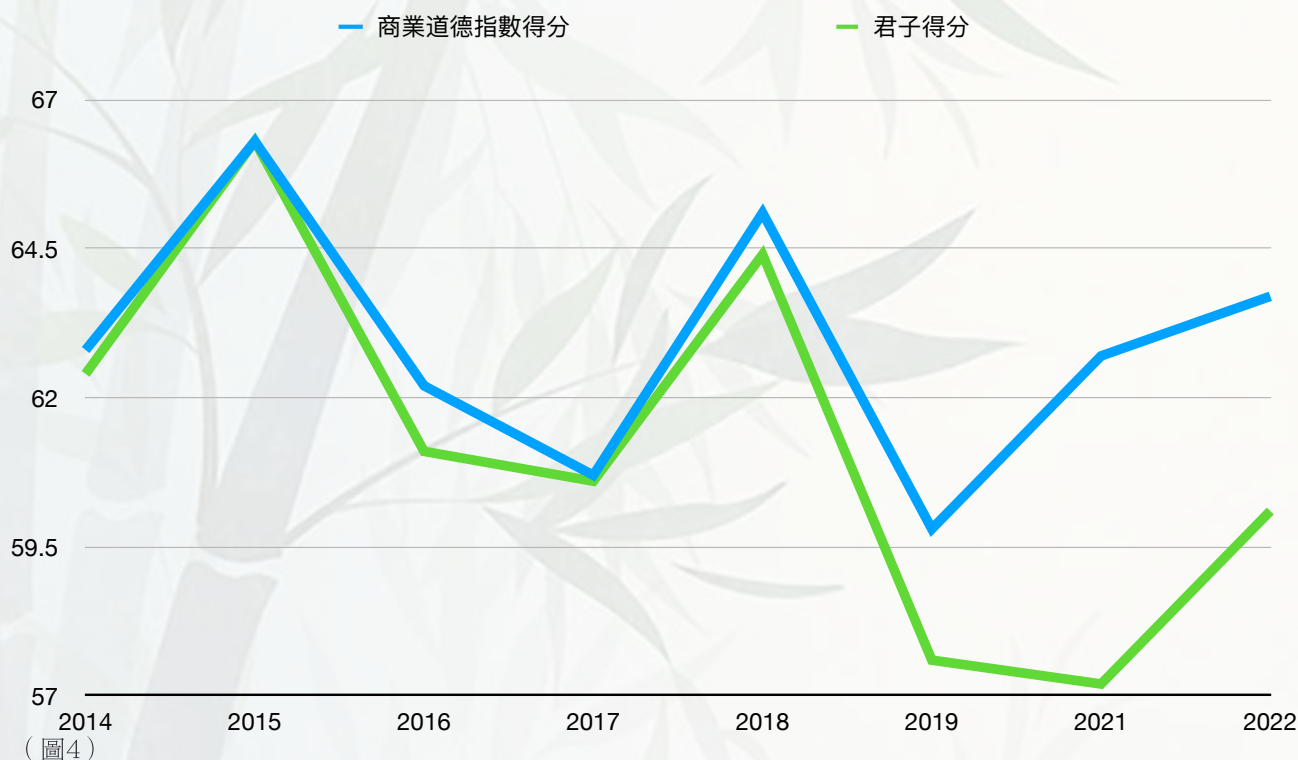
行政及公共服務業在本年度進步很大，得分為64.3分，相比2021年61.7分增加了4.2%，排名第五；市民對此行業的滿意度為66.7分。抗疫、防疫有賴於大量的行政和公共服務業支持，隨著第五波疫情趨於緩和，市民對行業的觀感得到較大提升。

金融及保險業在本次調查得分為61.3分，相比2021年的62.1分，只略降幅1.3%；市民對此行業的滿意度為60.1分。疫情影響了許多市民的生計，大大提高了市民對金融和保險服務的需求。行業所持續推出的各種免息、低息貸款產品，各類健康保險服務，連續兩年都受到市民的肯定。

地產業在商業道德評分得48.1分，市民對此行業的滿意度為56.3分。雖排名墊底，但卻是2022年商業道德調查中進步最大的行業，相比2021年的41.8分，增幅為15.1%。地產業在持續的疫情中，終於明白「皮之不存，毛將焉附」的道理，積極推出各項措施與租戶共渡難關，如提高租約靈活性，減租、降租或延遲還款，協助租戶做推廣吸引客流等等。

「商業道德指數」與「君子」風範

「君子」分數反映市民對商界之君子風範的總體評價，是「商業道德」指數裡融合和反映中華儒家思想和德行的元素。2022年香港商界整體上的「君子」得分為60.1分（滿分為100分），相比於2021年的57.2分，增長了5.1%，相比於2019年新型冠狀病毒病（COVID-19）爆發之前2019年的57.6分，則總體增長了4.3%。



	仁	義	禮	智	信	君子分數
批發及零售業	64.6	72.1	71.5	68.2	67.5	64.4
運輸及郵政業	65.6	71.9	68.9	65.9	71.6	66.3
行政及公共服務業	59.5	66.7	68.0	60.3	63.3	62.0
金融及保險業	56.4	60.0	67.6	70.9	57.6	55.0
住宿及餐飲業	66.5	74.7	75.3	70.0	68.9	68.5
資訊及通訊業	61.2	60.8	62.4	67.1	59.4	60.6
地產業	40.7	47.4	50.0	61.2	49.7	43.6

表1 列出2022年度各個行業，在市民心目中「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」和「君子」六個維度的平均分數，每條問題以一百分為滿分。

從數據可以看到，各行業在「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」和「君子」表現各有高低。整體而言，住宿及飲食業、運輸及郵政業、批發及零售業、行政及公共服務業，以及資訊及通訊業的君子得分都在60分以上（總分100分），說明這些行業的營商手法大致符合消費者心目中的

「君子」標準。然而，金融及保險業，以及地產業在發揮「君子」精神上還有很大的改善空間，意味著該等行業的企業應將中國儒家的「君子」風範，以及「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」這五種德行，更好地融入到日常的商業活動中。

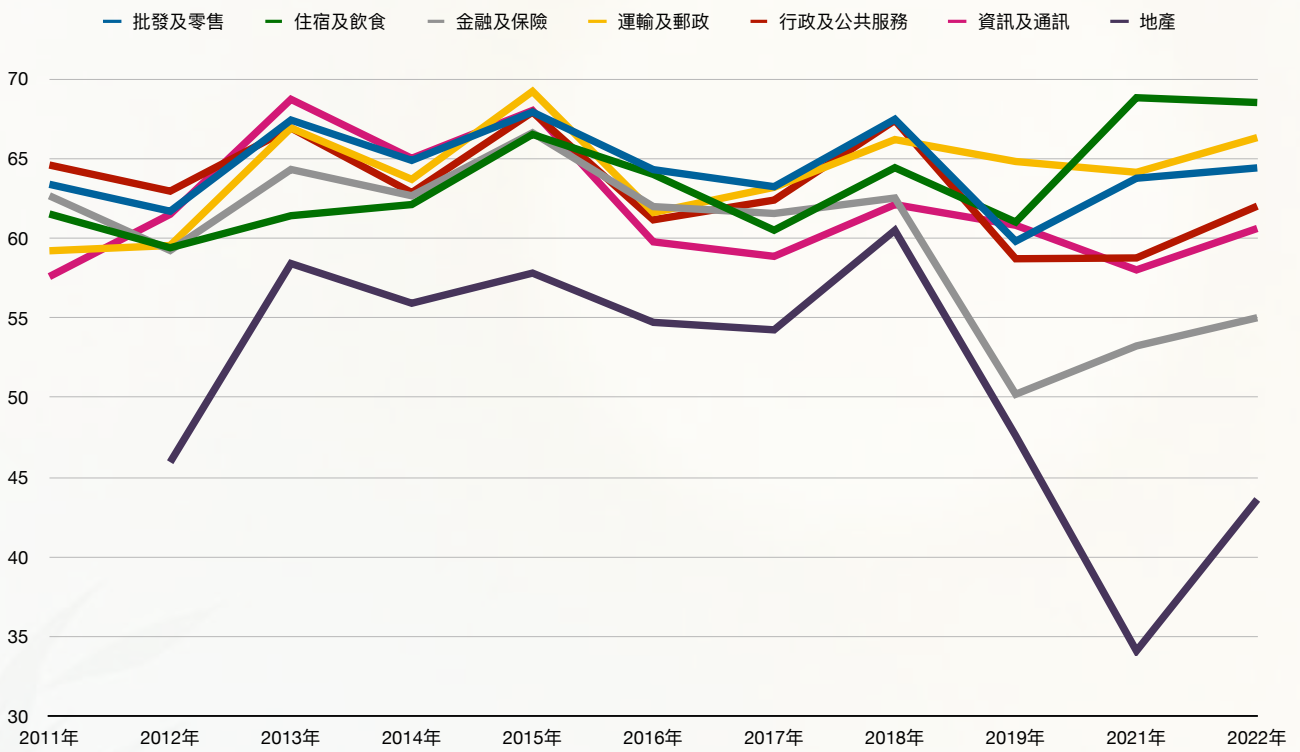


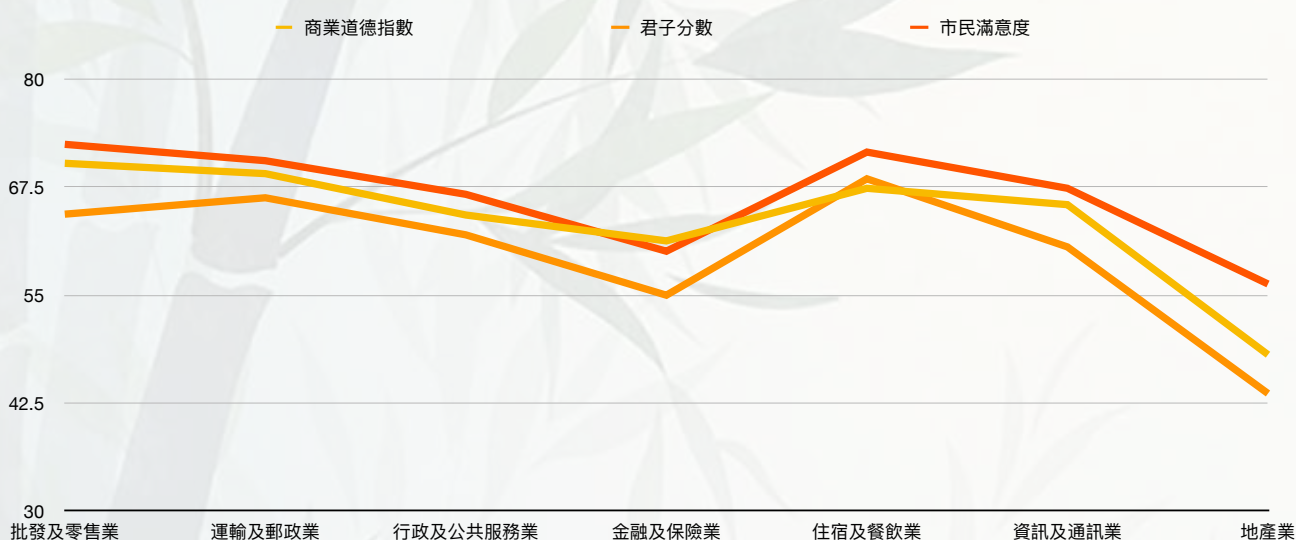
圖5 展示了各調查行業在2011至2022年間「君子分數」的趨勢圖

從過往多年的君子企業調查數據顯示，「君子」這個抽象的高階概念的數值已能反映市民心目中各行業在「仁」、「義」、「禮」、「智」、「信」這五德方面的整體表現。

「商業道德指數」與「君子」、市民「滿意度」

「滿意度」是反映市民對商界產品和服務總體滿意度的評價。本次調查進一步顯示市民對各行各業整體上的滿意度為69分（滿分為100分）。

調查結果反映市民認為在疫情持續反復期間，香港整體上的商業道德程度維持了一定水準，同時，商界在應對疫情和市民需求上，較前年體現出更多君子之風，市民對商界總體上是較為滿意的。



(圖6)

結論

香港經濟近年來景氣不佳，疫情曠日持久，給市民的經濟、健康造成巨大壓力，廣大市民均出現抗疫疲勞。與此同時，商界也意識到自身利益與顧客、股東、員工、甚至是社區和政府，都是息息相關的，整個社會就是一個命運共同體。

在此背景下，各行各業需致力發展與利益相關者的多贏關係，善用科技、擁抱互聯網商業模式，開源節流，以人為本，同心抗疫，提高商業道德水準，方能持續贏得市民的滿意和信任。

第十一屆香港恒生大學「君子企業獎」暨「恒大香港商業道德指數」公布盛況

香港恒生大學（恒大）一向積極弘揚商業道德，十一年前引入儒家的「君子」概念，舉辦「君子企業調查」，以嚴謹的學術調研，衡量香港整體商業道德水平，評選出香港市民心目中符合商業道德價值的企業，弘揚企業君子「仁、義、禮、智、信」五項美德的理念。

恒大商學院於6月28日假恒大校園舉辦第十一屆「君子企業獎」頒獎典禮，同為慶祝「君子企業獎」踏入第十一個年頭。

當日活動先由恒大校長何順文教授致辭，並由恒大商學院副院長(企業及商界聯繫) 萬穎恩博士公布「恒大香港商業道德指數」。恒大商學院管理學系施樂民客座教授 (Professor Robin Snell) 介紹上述提及的君子五德及企業如何實踐。大會隨即公布本年度「恒大香港商業道德指數」，表揚香港市民心目中符合商業道德價值，並具備君子五德的企業。大會除了邀請恒大校長何順文教授頒發「君子企業典範獎」及常務暨學術及研究副校長許溢宏教授頒發「君子企業獎」予得獎企業，亦邀請了香港中小型企業總商會周嘉弘會長致辭及頒發「君子企業獎（中小企）」獎。

恒大以開創和傳授知識，促進新知為教學目標，致力培養具備明辨思維、創新、人文關懷、道德價值觀和社會責任的全球領袖。同時，恒大亦一直秉承積極弘揚商業道德的精神，推動社會各界共創良好的營商環境。自2011年起，恒大師生每年都努力不懈收集香港市民對企業營商手法的意見，以嚴謹與科學化的學術調研，揉合君子五德及西方著





重誠信公平的商業倫理學說，作深入分析，編制香港的「商業道德指數」。

「恒大香港商業道德指數」反映香港市民對商界道德水平的綜合評價。本年度調查結果顯示，2022年的「恒大香港商業道德指數」繼2021年大幅回升後，再次錄得升幅至63.7分（滿分為100分）。反映在疫情期間，香港市民對整體的商業道德評價，仍有所增加。

香港恒生大學何順文教授指出：「君子五德的概念，其實更全面，超越了西方的商業倫理。企業不僅要避免做錯事，更要弘揚善行。」恒大期望，透過「君子企業計劃」表揚具君子風範的企業，弘揚商業道德理念的同時，調研報告亦為大眾提供了一個極具參考價值的商業道德指標。



商業環境。

除了頒發獎項與得獎企業外，同時舉辦一個以「香港企業應如何在疫情中展現生機？」為題的專題討論。此討論由恒大管理學系系主任符可瑩教授主持，受邀講者為嘉里物流聯網有限公司首席財務主管鄭志偉先生。鄭先生分享了投資數據安全和員工福利等的實際例子，為公司帶來長遠回報。他還強調，企業必須在疫情中和疫情後不斷創新，以適應全球動態的

專題討論後，是次頒獎典禮亦到尾聲，大會最後邀請所有得獎企業代表及嘉賓大合照留念。展望未來，恒大將繼續致力弘揚商業道德，與社會各界宣揚君子五德精神，共創良好的營商環境。



君子企業典範獎

香港中華煤氣有限公司
 恒生銀行有限公司
 日本城（香港）有限公司

君子企業獎

中國新高教集團有限公司
 中國海外發展有限公司
 北亞策略控股有限公司
 有線寬頻通訊有限公司
 東方表行有限公司
 恒安國際集團有限公司
 莎莎國際控股有限公司
 德合集團控股有限公司
 羅申美會計師事務所

君子企業獎 (中小企)

Elsyung Consulting Limited
 Hang Sang (Siu Po) International Holding Company Limited
 彩迅（亞洲）有限公司
 富安集團有限公司
 雯迪國際有限公司
 滙港資訊有限公司

*排名依中文筆畫順序

為表彰具君子風範的企業，評審委員會會運用 VPI Model，即「價值觀（Values）、過程（Process）及影響（Impact）」來評估參選企業對「五德」的承擔、實踐和成效，選出「君子企業獎」及「君子企業（中小企）獎」得獎企業。

為表揚企業多年來宏揚君子營商精神，本校在今年特別頒發「君子企業典範獎」鼓勵相關企業。



詳細「君子企業獎」
 評審準則

精彩花絮



香港中華煤氣有限公司、恒生銀行有限公司、日本城（香港）有限公司眾代表獲恒大校長何順文教授頒「君子企業典範獎」獎。



恒大常務暨學術及研究副校長許溢宏教授與「君子企業獎」得獎代表們合照。



香港中小型企業總商會周嘉弘會長致辭及頒發「君子企業獎(中小企)」獎。



嘉里物流聯網有限公司首席財務主管鄭志偉先生分享了公司如何在疫情中和疫情後不斷創新，以適應全球動態的商業環境。台下觀眾踴躍發問。鄭先生與符可瑩教授及觀眾交流甚歡。



恒大商學院副院長（企業及商界聯繫）萬穎恩博士頒發紀念獎座予「君子企業」獎評審委員會成員－孫美妮女士（首席快樂官協會創辦人及執行主席）（左）及王克勤先生（西藏水資源有限公司首席顧問）（右）。



恒大商學院署理院長梁劍平博士頒發紀念獎座予鄭志偉先生（嘉里物流聯網有限公司首席財務主管）。

香港恒生大學商學院

聯絡地址:香港新界沙田小瀝源行善里
香港恒生大學
袁炳濤校園利國偉教學大樓
7樓D751室

電郵: sbus@hsu.edu.hk

電話: (852) 3963 5551



商學院網頁



君子企業網頁