

合規義務的管理

◎楊沛昇 編譯

全球環境正劇烈變化中，也為新的風險和機會開了大門。有很多事情需要考慮，其中之一—如非最重要的—就是每一個組織都必須履行合規義務，以維持業務並維護其聲譽。

監管合規性至關重要，但也不應低估不遵守其他非強制性承諾的影響。不了解你（組織）的合規義務（強制性和自願）以及缺乏有效解決這些義務的流程可能會：

- 損害組織與利益相關者之間的關係。
- 影響組織的名聲和信譽。
- 導致罰款、停業，或者在某些情況下，負責人入獄。
- 影響聘用或留住正直且稱職之人員的能力。

複雜性增加 = 更大的風險

通常組織及其環境越複雜，不合規的風險就越高。

合規並非新鮮事，而且每個組織都有管理其義務的方法，否則，其可能無法經營。合規義務的管理已變得更加複雜，不合規的風險也變得更大。

風險被定義為對目標的不確定影響，且通常用風險源（威脅）、潛在事件及其後果和可能性來表示。考慮到近期的全球變化，任何企業都無法避免由新的或先前已知的威脅而導致事件的可能性增加和潛在影響。一些例子包括網路安全威脅、數據保護、對遠程工作的較少監督、全球政治和經濟事件（如英國脫歐）、內線交易和市場操縱、歧視、騷擾和疫情大流行的社會心理影響。

系統化的方法

在此全球化環境下，當組織採取系統化的方法來履行其合規義務時，可以顯著降低不合規的風險。

ISO 37301:2021—合規管理系統—具有指引的要求規定了合規管理體系(CMS)的要求以持續符合合規義務，其中包括組織必須遵守的要求，以及組織自願選擇去遵守的要求。

CMS是一項戰略決策，承諾組織的最高層定義與合規相關的價值觀，並確保這些價值觀反映在所有政策、流程和程序中。CMS的關鍵要素包括：

- 基於公司價值觀和良好治理原則的合規政策。
- 以系統化方法定義合規義務和相關風險。
- 在關鍵流程點實施管控，將不合規風險降至最低。
- 圍繞誠信和其他核心價值觀來創立公司的文化。
- 在入職過程中以及在發生變化時進行盡職調查。
- 為所有層級的所有人員（包括相關第三方）提供適當的培訓和認知計畫。
- 合規監控計畫，包括有效的吹哨舉報和調查流程，以管理實際和潛在的不合規行為。
- 有效的稽核計畫，並直接向最高管理階層和董事會報告。
- 持續改善CMS。

人為因素

有三個主要的人為因素會對組織履行



其合規義務構成風險(參見線上表1，可在
此專欄的網頁qualityprogress.com上找到)：

1. 不知道－如果你不知道預期的結果，那
你該如何做正確的事？
2. 不能－如果你沒有正確的資訊與資源，
你可能無法完成工作，或者你可能會投
機取巧。
3. 不想要/不在乎－目標的缺乏或價值觀的
不一致可能導致漠不關心。

所有這些因素都可以透過有效的CMS
得到解決。

CMS是橫向的，這表示其存在於組織
的所有流程中，以領導力、治理、培訓和
認知的概念為中心軸。

如果領導階層沒有參與，這一切都
不起作用。ISO 37301規定了最高管理階層和
董事會參與和所負責任的要求，並包括優
良治理的原則。

CMS可節省費用

有效CMS的一個主要好處是可以為
你的組織節省或減少因不合規而產生的費
用。

美國司法部的「商業組織聯邦起訴原
則」¹提供了檢察官在調查公司、確定是否
提出指控以及就認罪或其他協議進行談判
時考慮的具體因素。三個基本問題是：

1. 公司的合規計畫是否設計良好？
2. 該計畫是否認真和有善地應用？換句話
說，該計畫是否有足夠的資源和授權以
有效運作？
3. 公司的合規計畫在執行時是否有效？

所有這些問題都透過基於ISO 37301的
有效CMS得到處理。

總體目的

CMS的總體目的可以總結為是一種
預防、偵測和應對不遵守組織合規義務的
系統化方法，你真的能負擔得起沒有CMS
嗎？

參考文獻：

- 1.“Principles of Federal Prosecution of
Business Organizations,” U.S. Department
of Justice, June 2020, <https://tinyurl.com/ycksfztm>.

作者：

Elisabeth Thaller is president of Beyond
Conformity Inc. She was the designated
expert on behalf of ASQ for the International
Organization for Standardization (ISO) project
committee (PC) 302, which is responsible for
revising ISO 19011. She is an active member
of the U.S. technical advisory group (TAG)
176. Thaller is a Certus-certified quality
management system (QMS), environmental
management system (EMS), and occupational
health and safety (OHS) lead auditor. She is
coauthor of Beyond Compliance: Application
of ISO 37301 in Any Organization Interested
in Compliance (Paton Professional, 2021).

Jorge Bravo is senior vice president of
Beyond Conformity Inc. Since 2002, Bravo
has participated as a delegate to ISO TC 176,
ISO TC 207, ISO CASCO, STTF and the ISO
Brand Integrity committee representing Chile
or ISO liaison bodies. He teaches management
systems programs at the graduate level at
several universities in Latin America. Bravo
is a Certus-certified QMS, EMS, OHS and
food safety management lead auditor. He is
coauthor of Beyond Compliance: Application
of ISO 37301 in Any Organization Interested
in Compliance (Paton Professional, 2021).

資料來源：

Quality Progress March 2022, Page 50-51
Reprinted with permission from Quality
Progress © 2022 ASQ, www.asq.org
All rights reserved. No further distribution
allowed without permission.