



成霖企業股份有限公司 2017年企業社會責任報告書

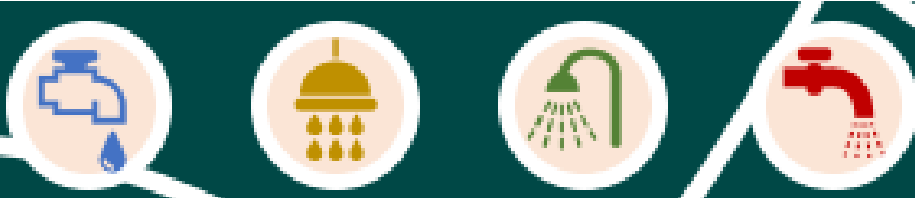
Globe Union Industrial Corp.
2017 Corporate Social Responsibility Report

目 錄

關於本報告書	1
經營者的話	3
2017 年成霖永續重點績效	5
利害關係人溝通與重大議題分析	8
利害關係人溝通	8
重大議題分析	9
CH1、永續治理	12
1.1 關於成霖	12
1.2 公司與營運概況	16
1.2.1 營運策略與規劃	16
1.2.2 營運績效	18
1.2.3 市場趨勢概況	20
1.3 誠信經營與公司治理	22
1.3.1 誠信經營	22
1.3.2 公司治理	23
1.4 風險管理	26
1.4.1 內控制度	26
1.5 法規遵循	28
CH2、創新與服務	30
2.1 產品與服務	30
2.2 高品質生產	34
2.2.1 製程優化	35
2.2.2 卓越品質	36
2.3 創新管理	37
2.3.1 產品與技術創新	37
2.3.2 研發專利與智慧財產維護	41
2.4 優越生產標準與關鍵優勢	43



2.5 客戶服務.....	48
2.5.1 市場分析以生產最符合客戶需求的產品.....	48
2.5.2 傾聽客戶的聲音.....	49
2.5.3 顧客隱私.....	49
2.6 供應鏈管理.....	51
CH3、環境永續.....	53
永續聚焦.....	53
3.1 能源管理.....	57
3.2 溫室氣體排放與空氣汙染防治.....	59
3.2.1 溫室氣體排放管理.....	60
3.2.2 空氣汙染防治.....	61
3.3 水資源管理.....	63
3.3.1 水資源使用.....	63
3.3.2 廢污水管理.....	64
3.4 廢棄物管理.....	66
3.4.1 原物料使用.....	66
3.4.2 廢棄物處理與減量.....	67
CH4、幸福職場與社會共榮.....	69
4.1 員工結構.....	69
4.2 薪酬與福利.....	75
4.2.1 員工福利與照護.....	75
4.2.2 員工發展與培育.....	79
4.3 職業健康與安全.....	81
4.4 社會回饋與關懷.....	84
附錄.....	88
附錄 1：全球永續性報告指南 GRI (Global Reporting Initiative) G4 分組對照表.....	88
附錄 2：會計師獨立確信報告.....	94



關於本報告書

歡迎閱讀成霖集團 2017 年企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)報告書。成霖在致力於本業經營與提供顧客優良品質的產品與服務的同時，更期許能持續秉持著社會公民的精神，善盡社會公民的責任。今年是成霖集團發行的第三本企業社會責任報告書。本報告書將以公開、透明的態度，向各界的利害關係人清楚揭露我們在 CSR 議題上之成果，內容區分為「永續治理」、「創新與服務」、「環境永續」及「幸福職場與社會共榮」等。

報告範疇

本報告書涵蓋成霖 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日在經濟、環境、社會三大環節所落實的政策推動與績效。範疇涵蓋成霖集團總部、深圳成霖實業有限公司以及山東美林衛浴有限公司。報告書中 2017 年度相關數據均採用國際通用指標呈現，部分統計數據則引用政府機關網站公開資訊，並以一般慣用數值表述方式呈現，若有推估之情形，會於各相關章節註明。

報告書撰寫準則與依據

本報告書依循全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI) G4 版指南 AA1000(2008) 標準撰寫編製，揭露之財務數據亦依據經會計師簽證之公開年報資訊。報告書呈現之內容包含本公司在經濟、環境與社會績效指標的管理，透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注的永續考量面及決定優先順序，作為報告書資訊揭露的參考基礎。利害關係人所關注的永續考量面及決定優先順序，作為報告書資訊揭露的參考基礎。公司今年以更嚴謹的標準進行編製，透過不斷檢視資料蒐集流程與範圍，故於社會、環境面章節中的部份歷史數據進行重編，重編部分亦於內文註明。

報告書審核與外部保證

本報告書由各推動小組成員就相關內容與數據校閱與修訂，並由各單位主管覆核定稿，再由董事長進行報告書發行前之核閱確認。本報告書已委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之規定，對我們根據 GRI G4 核心選項(Core)所編製的 2017 企業社會責任報告書，進行有限確信(limited assurance)。確信工作完成後之相關結果已與治理單位充分溝通，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告書。

聯絡方式

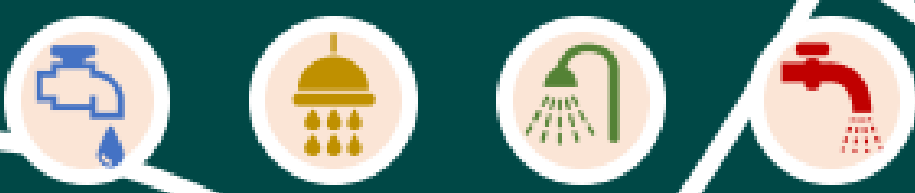
如您對本報告有任何疑問或建議，歡迎您聯絡我們，聯絡資訊如下：

成霖企業股份有限公司 <http://www.globeunion.com>

地址：台中市潭子區台中加工出口區建國路 22 號

TEL：886 - 4 - 25349676/ FAX：886 - 4 - 35003852

聯絡人：古富昇先生 fusheng.ku@globeunion.com



經營者的話



董事長：

陳瑞均 *Chen Ruijun*

如同去年的企業社會責任報告書一樣，我們延續採用「GRIG4」的各項永續發展指標來撰寫成霖今年的第三本報告書，而不是採用 2018 年新適用的「GRI 準則(GRI Standards)」，其原因在於如此得藉由以相同的標準來檢視並比較出成霖分別在 2015、2016 及 2017 年的各項表現究竟是進步還是退步，反而會比突然改變指標還要具有實質上的意義，也代表我們勇於誠實揭露各項數據的負責態度。當然，在明年撰寫 2018 年企業社會責任報告書，我們就會改採 GRI Standards，以符合最新的永續性報告書全球標準。

本報告書將以公開、透明的態度，向各界利害關係人清楚揭露我們 CSR 議題上之成果，內容區分為「永續治理」、「創新與服務」、「環境永續」及「幸福職場與社會共榮」等，涵蓋成霖 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日在經濟、環境社會三大範疇落實的政策推動與績效。涵蓋成霖集團總部、深圳成霖實業有限公司以及山東美林衛浴有限公司，呈現之內容包含本公司在經濟、環境與社會績效指標的管理，透過系統化的分析模式鑑別利害關係人所關注的永續考量面及決定優先順序，作為報告書資訊揭露參考基礎。

在「永續治理」上，營運績效可滿足股東投資報酬、員工福利公司最佳化以達企業社會責任之根基，並邁向公司之永續經營；成霖 2017 年的營業利益為新台幣 9.77 億元，較去年成長 68%；2017 年集團合併營收金額為 179.1 億元，於北美和英國區分別為 100.7 億、49.6 億。我們保障股東的權益及減少風險，成霖公司營運公開且透明化，並秉持誠信經營之原則，

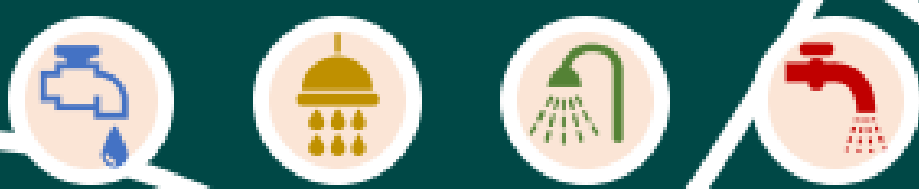
2017年並無發生誠信經營相關重大違規罰款之情事。我們在公司治理、風險管理、法規遵循上均有完整的制度設計，且落實執行，2017年均未發生有任何違法、違規或訴訟的情形。

在「創新與服務」上，2017年成霖規劃 Danze 與 Gerber 品牌新系列整合計畫，希望能給予客戶更清晰的品牌形象與認識，重新將品牌定位釐清確立。成霖藉由製程優化、品質控制來追求高品質生產；2017年共投入新台幣 222,187 仟元於整體創新研發；目前已於全球擁有超過 172 件之各項產品技術、製程、配方的專利佈局及 268 件外觀專利，每年更有超過 30 件針對新結構的專利申請量；未來成霖將持續提供更具創新性、實用性的產品給客戶，並掌握關鍵技術，確保集團的永續經營與成長。深圳成實的水龍頭產品於北美市場之品牌網站皆有顧客評等消費者價機制，2017年數款商品其平均評價皆高於 4.5 分(滿分為 5 分)；2017年山東美林的衛生陶瓷產品，客戶滿意度經回訪調查 34 次，均超過 90%。成霖致力推動產業與供應鏈的正向循環，確保供應商在提供產品與服務的過程中符合社會道德標準，遵循各地法律規範；此外，2017年間中國生產基地的在地採購比例皆高於 90%。

在「環境永續」上，最值得一提是山東美林的餘熱回收表現，2017年餘熱回收使用率已達到 100%，節能量達到 2800Tce/年，能源強度降低了 13.48%。總體而言，成霖集團在 2017 年的能源強度、溫室氣體排放強度、用水強度均有所降低；各項汙染排放均經過適當處理並符合當地法規標準，2017年並無發生環保相關違規事件。

在「幸福職場與社會共榮」上，2017年成霖為追求更好的長表現，強調 Treat each other well 以及 Do better everyday 的價值行為，並與績效管理結合；同時藉由「360 評鑑」與「員工個人發展計畫」，規劃全球高階管理人才的發展。2017年深圳成實、山東美林均無雇用臨時人員，當地理級以上主管分別為 60%以及 85.71%；深圳成實以及山東美林均設有工會，並皆於員工入職時簽訂勞動合約，讓員工的權利得到保護；山東美林工會已於 2017 年與公司訂有集體合約，員工 100%受到集體合約的保護。公司整體於 2017 年度無發生職業安全重大事件，亦無發生職業病之情況，顯示成霖在員工職場安全管理的各項努力與措施之成效。另外，由本人於 2016 年創立的「公益傳播基金會」，在 2017 年間推動十餘場深耕計畫活動，全年捐助款項達新台幣 3,898,890 元，公益活動費用達 3,186,362 元，受益人數近萬人。

最後，本人再次強調，成霖不是一家不擇手段來追求獲利的公司，相信股東們也會認同讓成霖朝著永續經營目標邁進的方向是正確的。我們會持續堅持「積極向上的正面力量」核心價值的作為，善盡企業社會責任，以期達到經濟面同時與社會面、環境面共生共榮的目標。



2017 年成霖永續重點績效

經濟、治理面績效:

- 2017 年營業額達新台幣 9.77 億元，較去年成長 68%，**合併營收新台幣 179 億元**
- 2017 年第四屆**公司治理評鑑**，成霖於受評鑑之 861 家上市公司中**名列前 6%至 20%**
- **董事會**共計召開 9 次會議，董事**平均出席率達 83.72%**，**董事會進修**共計 **66 小時**
- 2017 年**薪酬委員會**共計召開 3 次會議，**平均出席率達 83%**
- 進行 Danze 與 Gerber 品牌新系列整合計畫
- 針對製程優化之重大設備投入金額約 4728.26 萬元
- 2017 年全集團創新研發投入費用 222,187,000 元
- 2017 年成霖均**無**在誠信治理、環境、人權、社會等面向被處罰款的紀錄或發生過申訴或抗議之案件
- 研發節水率可達 50%以上之沖水馬桶
- 首創除鉛技術，並研製無毒無鉛處理製程

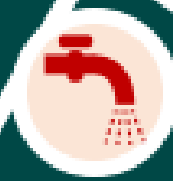
產品、社會面向績效:

- 擁有**亞洲第一座衛生陶瓷 CSA 實驗室**與 IAPMO 的實驗室認證資格
- 擁有 **ISO9001:2008** 質量管理體系認證
- 為亞洲衛浴製造商中**首家獲得 NSF 認證的製造商**，產品、設備及生產製程**擁有 11 個國內及國際認證**
- 2017 年於各國進行專利申請件數達 74 件，目前已於全球擁有超過 172 件之各項在產品技術、製程、配方的專利佈局以及 268 件外觀專利
- 於 2017 年取得加拿大 Map 認證，並已在 2016 年，成霖分別取得澳洲(GWA)四星及五星認證及北美 NSF、AB1953、EPA、DOE 等認證
- 2017 年並無違反產品健康服務及市場推廣相關法規，也無發生產品被禁止銷售之事件，亦無涉及反競爭行為、反托拉斯與壟斷措施的法律訴訟
- 在產品閥心使用壽命上以**高於標準規定(50 萬次)的 20%為標準**，且閥心都可更換以減少浪費
- 深圳成實的水龍頭產品於 2017 年商品平均評價皆高於 4.5 分(滿分為 5 分)
- 山東美林衛生陶瓷產品，2017 年共計訪查 22 次，四個季度**平均客戶滿意度為 91.99%**
- 在 2017 年並未**發現**有客戶隱私或資料遭到竊取或洩漏的資安事件

- 2017年雇用當地居民為理級以上主管人員比例深圳成實為 60%；山東美林廠為 85.71%
- 總部新進率為 34.62%，較去年上升 22.22%；離職率為 17.31%，較去年下降 1.29%
- 山東美林廠及深圳成實員工男女同工同酬，無薪酬差異
- 成霖總部以及深圳成實、山東美林廠所有同仁，不分男女，100%接受考核
- 深圳成實與山東美林員工 100%受集體協商合同保障
- 2017年美林員工提案總數 2,609 件，其中立案 1,957 件，改善 1,593 件，改善達成率 96.49%
- 山東美林廠 2015-2017 年間社會保險繳納以及覆蓋率均為 100%
- 推行 OHSAS18001 職業健康安全管理體系認證
- 兩廠設有安全衛生管理委員會，其中勞方代表佔安全委員組成比例：深圳成實為 85.7%；山東美林則為 93.33%
- 總部與兩廠於報告年度期間無職業安全重大事件與職業病之情況發生
- 『公益傳播基金會』，在 2017 年合計捐助款項達新台幣 3,898,890 元，公益活動費用達 3,186,362 元；受益人數近萬人
- 成霖總部福委會並提供補助社團活動費用，每年新台幣 5,000 元

供應鏈與環境面績效:

- 2017年供應商簽署環保協議書與反恐協議比率為 100%
- 2017年深圳成實國內採購占比超過 80%；山東美林則為 100%
- 在 2017 年針對 19 家主要供應商進行評鑑，評鑑項目包含：人權、童工、勞工權益、污染防治及運輸安全及反恐等項目(共有 11 家取得分數 70 以上之合格成績)
- 成霖在產品及包裝材料上 100%可回收且由客戶端進行處理
- 成霖包含總部、深圳成實及山東美林兩廠，於此報告書報告期間無發生任何環境相關重大違規事件或因污染環境受損失或處分之金額
- 公司整體環境管理費用共約人民幣 12,898.8 仟元
- 山東美林於 2017 年餘熱回收使用率已達 100%，同時優化回收項目，節能量達到 2,800Tce/年
- 山東美林 2017 年溫室氣體排放量為 34,335 噸 CO₂e 較 2016 年減少了 17.57%·2017 年溫室氣體強度較 2016 年降低 17.65%



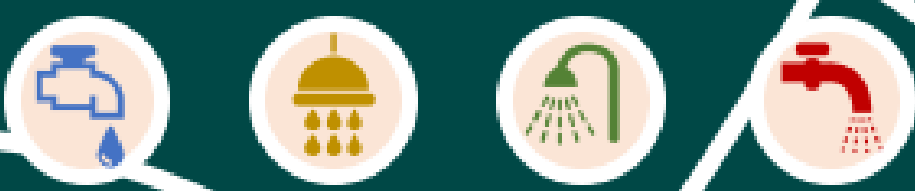
- 深圳成實遵守 ISO14064-1 碳核查，並於 2015-2017 年深圳成實皆做溫室氣體盤查，深圳能源耗用強度亦降至近三年最低
- 總部各項能源耗用強度較 2016 年能源耗用強度降低 4.31%，溫室氣體排放強度↓0.63%
- 深圳成實 2017 年用水強度較 2016 年減少 11%，製程水回收率為 60%
- 山東美林 2017 年中水回收利用率達到 45%；年度用水強度較 2016 年降低 3.86%

利害關係人溝通與重大議題分析

利害關係人溝通

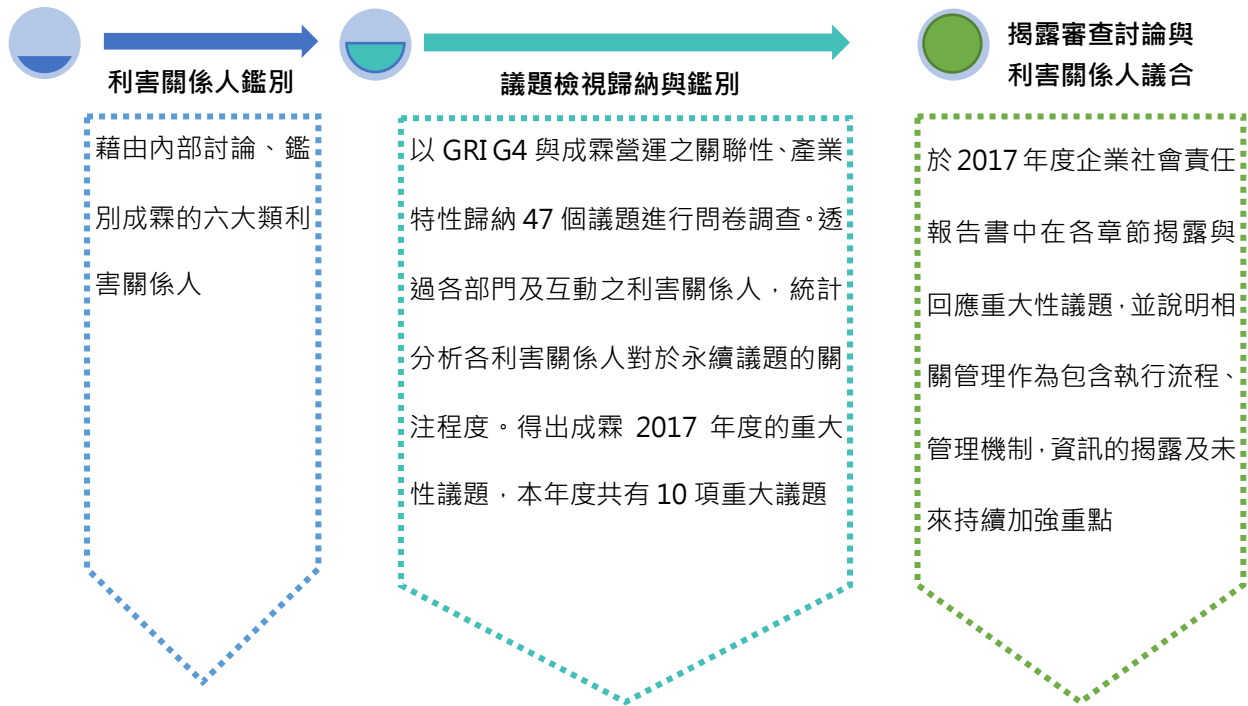
成霖藉由與各部門主管進行不間斷的內部溝通，並考量國內外廚衛設備產業相關市場趨勢及經營方針的發展需求，依循 AA1000 利害關係人議合標準(Stakeholder Engagement Standards)的原則，鑑別出主要的利害關係人有員工、供應商、股東、政府機關、客戶與銀行等六大類利害關係人族群。公司透過與該六大利害關係人在日常進行的議合溝通了解各利害關係人所關注的議題，本年度與利害關係人溝通的方式、頻率及管道如下表所示：

利害關係人	關注議題	溝通互動方式	溝通頻率
員工	勞資關係/職業健康與安全/教育與訓練/勞雇關係	• 官網利害關係人專區	• 即時
		• 慶生會宣導時間	• 每月
		• 內部溝通信箱	• 即時
		• 職業安全衛生委員會	• 不定期
供應商	社會法規遵循 / 經濟績效	• 座談會/教育訓練	• 不定期
		• 供應商評鑑問卷	• 每年
		• 官網利害關係人專區	• 即時
		• 外部溝通信箱	• 即時
		• 經銷商會議	• 每月
股東	經濟績效 / 環境法規遵循 / 社會法規 / 遵循 / 產品法規遵循	• 面對面溝通	• 不定期
		• 股東常會	• 每年
		• 年報/財報	• 定期
		• 官網投資人服務專區	• 定期
政府機關	經濟績效 / 產品與服務標示 / 環境法規遵循 / 社會法規遵循 / 產品法規遵循 / 勞雇關係 / 排放	• 外部溝通信箱(發言人制度)	• 即時
		• 公文往來	• 即時
		• 討論會議	• 不定期
		• 外部溝通信箱	• 即時
客戶	產品服務與標示 / 顧客健康與安全 / 專利	• 官網利害關係人專區	• 即時
		• 顧客滿意度調查	• 不定期
		• 直接溝通	• 即時
		• 外部溝通信箱	• 即時
銀行	經濟績效	• 外部溝通信箱	• 即時
		• 年報/財報	• 每年
		• 官網利害關係人專區	• 即時

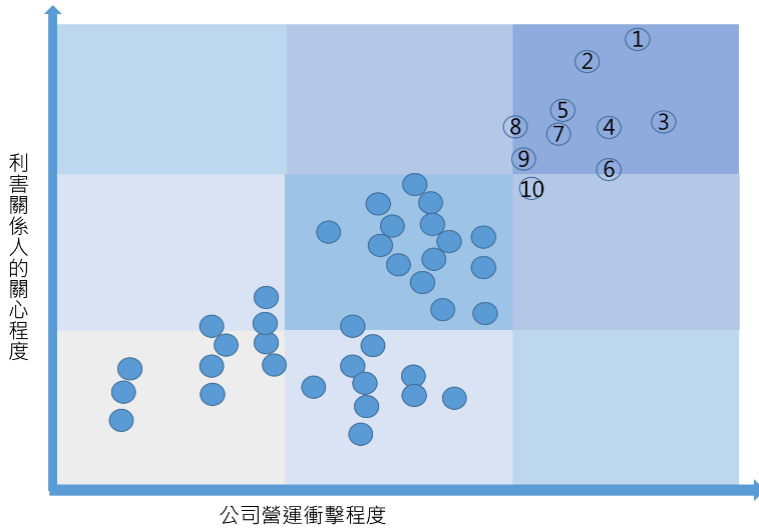


重大議題分析

2017 年度之重大議題將持續以 2016 年度之重大議題為基礎，依據全球永續趨勢與同業標竿之作為進行調整，並取得高階主管與 CSR 報告書推動小組之回饋後分析而成。流程與成果如下：



而在日常營運中，成霖經由不同管道與各利害關係人進行議合溝通，除了日常藉由溝通管道瞭解其關注議題及回應外，也希望透過本報告書，更完整的回應各利害關係人所關注的議題和考量面。下方矩陣圖中 X 軸為「公司營運衝擊程度」與 Y 軸外部「利害關係人關注程度」，針對其中關注度均為高度的項目列為重大議題。本年度的重大議題共有 10 項，重大考量面鑑別分析圖如下：



1. 社會法規遵循	6. 顧客隱私
2. 經濟績效	7. 產品與服務標示
3. 產品法規遵循	8. 產品及服務
4. 顧客的健康與安全	9. 專利
5. 環境法規遵循	10. 教育與訓練

重大議題與範疇邊界

● 議題衝擊範圍

重大性議題	組織內	組織外						對應章節
		員工	股東	客戶	供應商	政府機關	銀行	
1. 社會法規遵循	√	●	●		●	●		1.5 法規遵循
2. 經濟績效	√		●	●	●	●	●	1.2.2 營運績效
3. 產品法規遵循	√		●	●		●		1.5 法規遵循
4. 顧客的健康與安全	√			●				2.2.2 卓越品質
5. 環境法規遵循	√		●			●		CH3 環境永續
6. 顧客隱私	√			●				2.5.3 顧客隱私
7. 產品與服務標示	√			●		●		2.2.2 卓越品質
8. 產品及服務	√		●	●				2.1 產品與服務
9. 專利	√			●				2.3.2 研發專利與智慧財產維護
10. 教育與訓練	√	●						4.2.2 員工發展與培育



CH1、永續治理

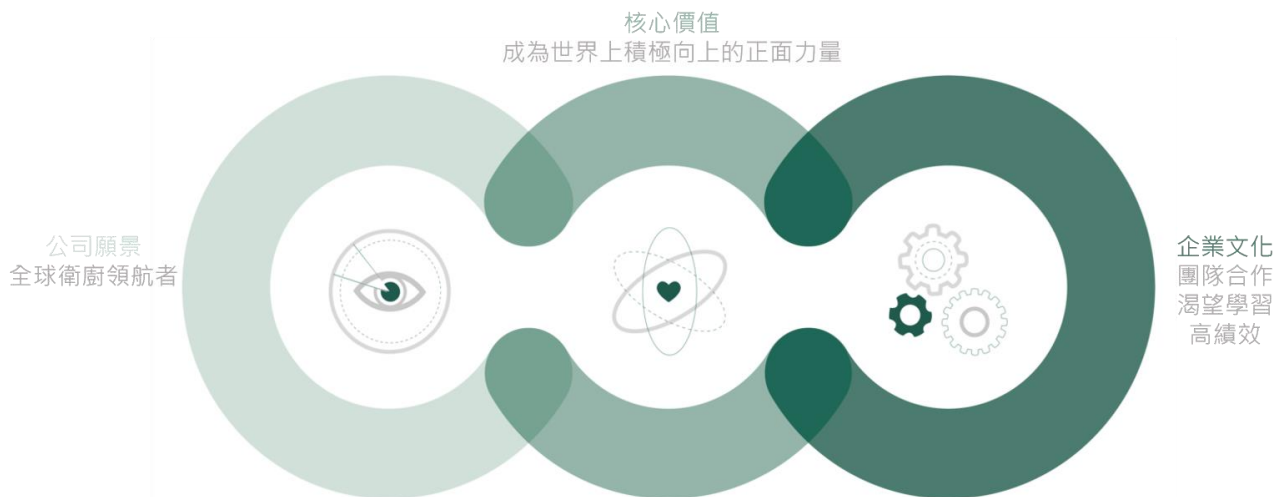
CH1、永續治理

1.1 關於成霖

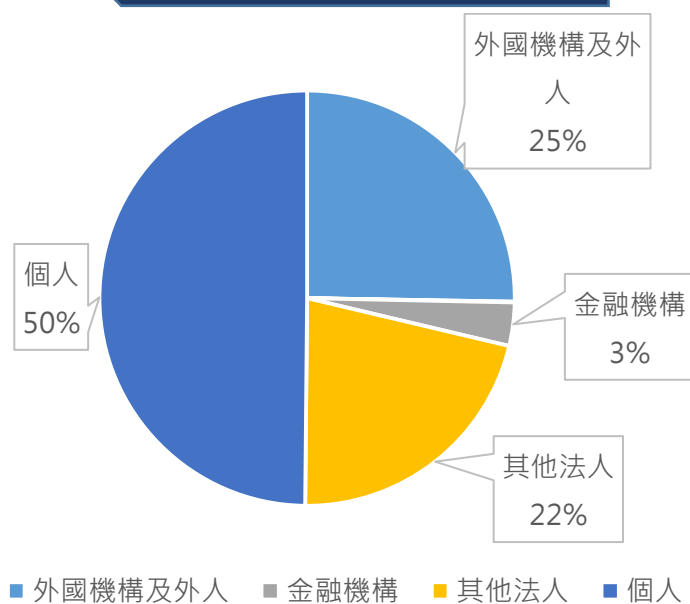
成霖為一全球知名衛浴製造商，在遍佈三大洲九個國家中，我們擁有佔地超過五百萬平方英尺的製造裝配基地及配銷中心。我們的總部設立在台灣台中，為公開交易的上市公司，成霖除了擁有超過 12 個品牌之外，也為許多通路商作自有品牌的產品代工，產品暢銷超過 30 個國家。主要從事衛浴、廚房產品的研發、設計、製造、行銷、銷售通路經營及售後服務；經營範疇遍及北美、歐洲及中國大陸。主要銷售地區為北美、歐洲地區。營運模式係藉由價格差異化與通路區隔設計，採取代工與自有品牌共進的策略。成霖藉由提供完善的服務、優良的品質，在全球衛浴及廚房產品的市場佔有一席之地。



成霖的企業核心價值



成霖公司股東結構



成霖公司基本資料

股票代號/市場別	9934/衛浴設備品牌製造商
成立日期	1979年10月29日
資本額	新台幣36億7仟7佰萬
上市日期	2000年
銷售淨額	2017年合併營收新台幣179億元
董事長	歐陽明
總經理	Andrew Yates
企業總部	台中市潭子區台中加工出口區建國路22號
員工總數	5,642人(不含歐洲與北美地區員工則為4,657人)
全球據點	3個工廠據點 · 13個行銷據點 · 8處物流中心 · 5家旗艦店





公司沿革

年份	重要事蹟
1979 年	於台北成立「成霖企業股份有限公司」，創立資本額為新台幣貳百萬元整，從事一般出口貿易。
1985 年	轉型為衛浴五金專業貿易廠商。
1986 年	榮獲美國「IAPMO」產品品質國際認證。
1993 年	創立自有品牌「GOBO」
1997 年	投資大陸「成霖潔具(深圳)有限公司」，主要生產水龍頭及衛浴配件。 通過 BSI「ISO9001」國際標準品質系統認證。
1999 年	創立自有品牌「DANZE」。
2000 年	投資美國「Globe Union America Corp」，主要行銷水龍頭及衛浴配件。 併購加拿大「Aquanar Inc」，主要生產及行銷電子水龍頭。
2002 年	投資大陸「深圳成霖實業有限公司」，主要生產衛浴配件。 投資美國「Fusion Hardware Group Inc」，主要行銷傢飾五金產品。
2003 年	併購美國「Gerber Plumbing Fixtures,LLC」，主要生產及行銷衛浴陶瓷產品。 併購大陸「山東美林衛浴有限公司」主要生產及行銷衛浴陶瓷產品。 併購墨西哥「Arte En Borne,S.A.DE C.V」，主要行銷水龍頭產品。
2004 年	併購德國「Lenz Badkultur GmbH&Co.KG」，主要行銷水龍頭產品。
2005 年	「深圳成霖潔具股份有限公司」於大陸深圳交易所 A 股掛牌上市。
2006 年	併購「麗舍生活國際股份有限公司」，主要經營高級廚房器具及衛浴配件批發零售。 併購「安德成科技股份有限公司」，主要為淨水器製造及銷售。
2007 年	投資山東「青島成霖科技工業有限公司」主要生產水龍頭，花灑及五金掛件。 投資山東「青島霖弘精密工業有限公司」主要生產水龍頭，花灑及五金掛件。 併購英國「PJH Group Holding Company Ltd」主要為經營廚房及衛浴用品通路。
2009 年	美國子公司 GERBEER 榮獲「最佳節水馬桶獎」、「浴室套裝產品類創新獎」第一名及「全美企業重整和復甦成功獎」；子公司 Danze 獲得「水龍頭產品類創新獎」。 深圳成霖潔具股份有限公司取得「高新技術企業證書」。
2012 年	總部成立衛廚產品高值化研發中心。
2013 年	集團進行重大資產置換，重組後，持有深圳成霖實業有限公司、青島成霖科技工業有限公司、青島霖弘精密工業有限公司及青島成霖進出口貿易有限公司之權益為 100%。
2015 年	山東美林第五條陶瓷窯線及四條高壓分體注漿線興建完成，正式投入生產。
2016 年	Andrew Yates 接任集團總經理一職，完成專業經理人接棒。 簽約出售青島霖弘精密工業有限公司。 簽約轉讓集團中國大陸內銷品牌「Gobo」。
2017 年	簽約出售青島成霖科技工業有限公司。

註：成霖企業股份有限公司合併財務報表編製主體相關詳細資料請見 2017 年度年報 p.124-125。

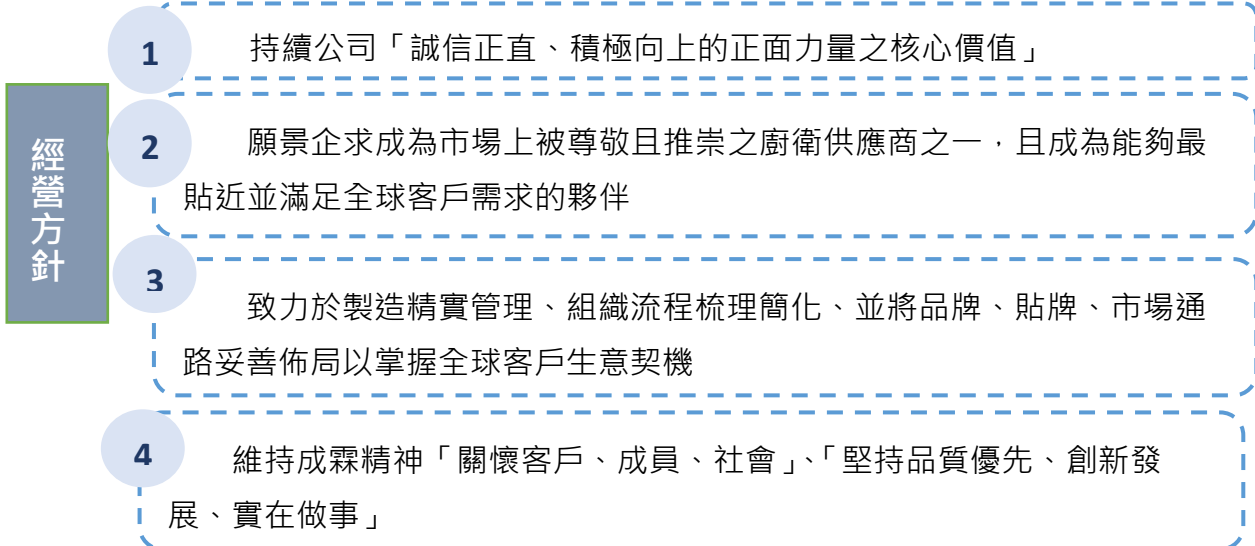
1.2 公司與營運概況

1.2.1 營運策略與規劃

公司營運績效管理

營運績效可滿足股東投資報酬、員工福利、公司營運最佳化以達企業社會責任之根基，並邁向公司之永續經營。成霖從集團角度考量環境面、市場面、經濟面等因素，訂定年度經營策略及目標並擬定年度預算展開計畫。子公司及內部單位依據內部規範如預算管理辦法、方針管理辦法、對子公司監理管理規定等，編製年度預算項目並訂定經營計畫及目標(管理方針)，將其納入日常工作或年度計畫中，並每月定期做部門預算與實績檢討、方針實績檢討及差異，亦透過召開經營管理會議檢討成效，每季舉行集團高階主管會議，定期檢視集團經營計畫。

成霖的經營方針如下：



面對市場動盪與競爭，成霖除了更著重於內部營運效率的改善(加強關鍵製程能力之優化並引進新工藝)、提升管理彈性與機動性外，亦持續優化產品結構共用性，掌握市場需求及脈動，持續結合環保綠能、生活美學之研發概念，提供各種功能創新之產品。



短期業務 發展計畫

•1. 品牌整合與拓展

本公司為強化品牌競爭力，自去年開始整合北美自有品牌Danze和Gerber兩品牌。行銷策略以強化產品組合，提升品牌形象，並加強產品服務理念，將品牌形象重新定位為品質與設計感兼具的中高階產品，穩固現有批發通路，提升整體獲利貢獻。

•2. 貼牌代工事業部組織重整與發展

貼牌代工市場環境越趨嚴峻，為能提高行銷策略決策的執行效率，各區域貼牌代工單位將由成霖總部直接指揮，集中資源強化客戶關係。善用產品生命週期管理系統PLM (Product Lifecycle Management) 平台，控管產品開發和銷售流程，並提高共用件的使用來降低生產複雜度，提升產銷間的連繫與管理。

•3. 專業通路配銷營運穩健成長

英國PJH為當地專業廚衛產品通路配銷的翹楚。近年來透過對於物流基礎運作架構的持續提升及合理化，將配送服務由72小時縮短至24小時，大幅提高服務效率與客戶滿意度。近期，PJH的所有業務體系營收皆呈現成長，本公司將持續控管及降低成本，達成維持穩定獲利的目標。

長期業務 發展計畫

•1. 提高生產效能

本公司引進和自行開發提高生產效能，節省人力的輔助設備，以環保節能概念為基礎提升工廠生產環境和良率，打造符合未來趨勢的新世代工廠。

•2. 通路市場的佈建與拓展

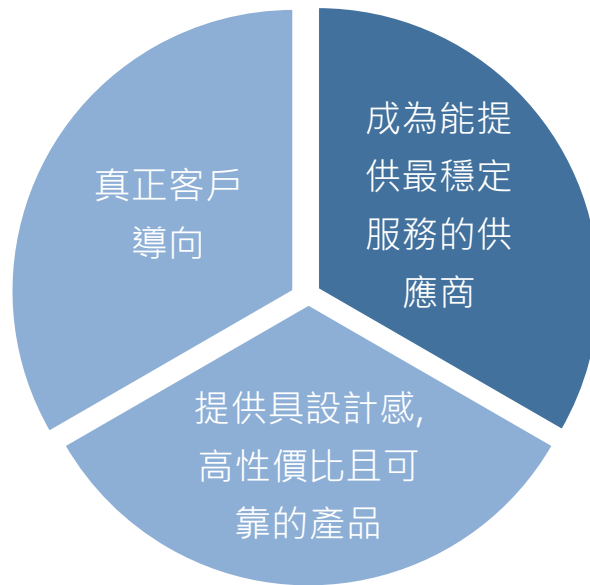
自有品牌的行銷策略因應消費者及市場區隔已開始轉型。本公司善用自身產品設計與製造能力並結合品牌力，共同開發新的銷售層面。此外，行銷策略將擴展虛擬通路的鋪設，為未來產品銷售的主要渠道。品牌和產品資訊透明化，能透過網路與消費者產生更直接快速的互動。

深圳成實廠區未來規劃

針對華南廠搬遷事宜，目前正進行初步評估及尋覓適當地點階段，初步雖設定以 2020 年第二季投產為目標，但隨著中國地方政府對於電鍍製程的環保疑慮以及各項環保規範的日漸嚴格，未來新廠座落地點的尋覓並不容易；另外，加上中美貿易戰爭的不確定因素影響，對於是否繼續在中國設立五金工廠亦為一項莫大的變動因素。目前可以確定的是，未來的新廠將會引進最先進的生產相關設備以及大量的自動化設備，以達到環保、節能、節省人工、提升生產效率、降低成本等效益，藉以進一步提升市場競爭力。

品牌整合:

由於 Danze 與 Gerber 兩者品牌產品線與銷售通路模糊不清，容易造成客戶混淆，故將兩品牌進行整合，並將新品牌重新定位，並設定以下三目標為新品牌初表(詳見 2.1 章節)



1.2.2 營運績效

2017 年營業利益達到新台幣 9.77 億元，較 2016 年成長 68%，是十年來的最佳績效。稅後淨利為新台幣 7.067 億元。雖然銷售總額相對持平，但仍維持在新台幣 195 億元的水位；公司持續控管營業費用率，已從 26.3% 降至 22.9%。當年度所面臨的主要挑戰源自於匯率和原物料，致使公司的毛利率下滑 1.2%，整體利潤的降幅為 0.97%。營運的基本面持續強勁，但仍面臨各種挑戰，本公司將持續聚焦於核心事業與更靈活的管理方式，並持續投資於更有效率的製造技術，以期維持競爭優勢地位及利潤。品牌事業 Gerber 已躍升為北美區衛浴批發通路重要品牌，銷售小幅成長了 2%，達到 1.668 億美元，而貼牌產品面臨的競爭壓力較大，銷售額雖縮減 6.3%，公司將會專注於發展策略性的核心客戶關係。OEM 代工事業成長 7%，我們仍會聚焦擴大此項重要通路。英國的配銷事業 (PJH) 的銷售額穩健地成長 10.9%，未來仍將延續成長走勢。



財務績效資訊(簡明綜合損益表-合併)

單位：新台幣仟元

項目/年度	2015 年	2016 年	2017 年
營業收入	19,949,545	19,304,125	17,910,124
營業毛利	5,513,071	5,657,522	5,076,134
營業損益	542,259	581,938	977,347
營業外收入及支出	204,996	-860,537	10,210
稅前淨利	747,255	-278,599	987,557
繼續營業單位本期淨利	506,788	-482,557	706,729
本期淨利(損)	506,788	-482,557	706,729
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	75,675	-722,656	-142,657
本期綜合損益總額	582,463	-1,205,213	564,072
每股盈餘	1.42(元)	-1.31	1.98
員工福利	3,147,793	3,166,131	2,933,578
支付股東股利	177,152	425,165	350,769
支付政府稅金	774,615	269,713	235,504

政府補助資訊

深圳成實

編號	項目	補助部門	補助金額 (人民幣萬元)
1	機器換人補助	寶安區經濟促進局	68.9
2	固定資產技術 改造補助	經貿委員會	53
3	穩崗補貼	深圳市人力資源和 社會保障局	38.25
4	兩化融合補助	深圳市經濟貿易和 資訊化委員會	20
5	能源項目補助	深圳市寶安區發展 和改革局	5
6	殘聯補助	寶安區殘疾人綜合 服務中心	1.29
合計			186.44

山東美林

編號	項目名稱	補助部門	補助金額 (人民幣萬元)
1	社保補貼、 崗位補貼款	坊子區人力資源 管理服務中心	56.45
2	環境空氣質 量生態補償 補助資金	濰坊市坊子區環 境保護局	3
3	機器換人項 目補助資金	坊子財政局	9.84
4	代扣代繳個 人所得稅返 還	坊子地稅局	1.04
合計			70.33

1.2.3 市場趨勢概況

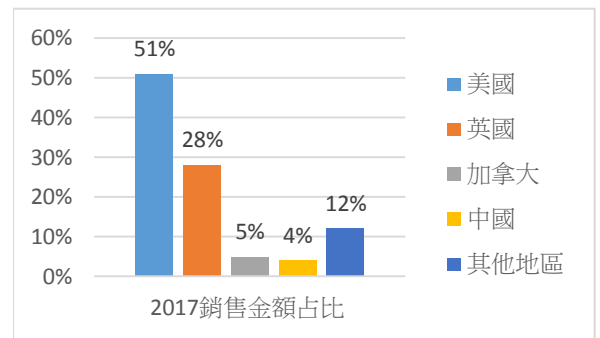
1. 市場分析：

本公司主要市場位於北美地區及歐洲。歐洲區以英國 PJH 的營運收入為大宗。2017 年集團營收金額於北美和英國區分別為 100.7 億、49.6 億；藉由提供完善的服務、優良的品質，及自有品牌及代工並進策略，在全球衛浴及廚房產品的市場佔有一席之地。

主要商品銷售地區

單位：新臺幣仟元

年度 地區	2016 年度	2017 年度
北美地區	11,172,302 57.88	10,070,081 56.23
英 國	5,059,990 26.21	4,963,550 27.71
其 他	3,071,833 15.91	2,876,493 16.06
合 計	19,304,125 100.00	17,910,124 100.00



各項分類產品之營收佔比

單位：新臺幣仟元

銷售地區 項目	2016 年銷值	2017 年銷值
水龍頭&花灑	8,854,934	8,116,289
陶瓷	6,419,862	5,779,743
廚房產品	474,344	351,683
其他	3,554,985	3,662,409
合計	19,304,125	17,910,124



2. 市場未來之供需狀況與成長性：

(1) 各地區市場供需狀況：

美國：

美國衛浴設備需求情形，2016 年至 2021 年年複合成長率約 4.3%，2021 年可達 133 億美元。衛浴設備及水龍頭市場可分為房屋新建與房屋改裝兩大需求市場。隨著美國房市及裝修市場逐漸回升，加上綠建築概念的興起，美國衛浴設備需求預計將逐年成長。新建商業建築如飯店、辦公大樓、學校及醫院亦將帶動衛浴設備需求。

歐洲：

根據德國市場調公司 Titze 報告，中歐（包含德英法等 9 個國家）2017 年衛浴設備市場達 140 億美元。另外，AMA Research 報告顯示英國衛浴設備需求自 2013 年後呈現穩健成長，房地產市場穩步復甦，2014 年至 2016 年的增長速度加快，2017 年亦有 3% 的成長率，達 12 億美元。

(2) 成長性：

根據 Lucintel Research 報告顯示，全球房屋修繕零售部門 2019 年底產值將超過美金 2.2 兆元。北美市場依據 HIRI (Home Improvement Research Institute；美國房屋修繕研究機構)，預期在經濟復甦、薪資增加、提高可支配所得及房屋擁有率增加下，2017 年成長 4.9%，達到 3,650 億美元，於 2018 年及 2019 年預估分別有 4.8% 及 4.1% 的成長，2018 至 2021 年預估有 4.0% 的成長。

3. 競爭利基：

自有品牌市佔
率高，且銷售
通路穩固

成霖於北美的自有品牌 Gerber 擁有百年品牌歷史。本公司持續投入環保、省水的功能性開發並運用於產品上，使得品質及信賴度深受專業水電工程與批發通路的好評，在美國衛浴陶瓷的銷售市佔率達第三名，形成了穩固競爭優勢。

採自有品牌與 代工共進模式	利用本公司自有品牌與代工共進模式，結合產品資料，產品生命週期管理系統，降低開發成本，加速產品上市時程；行銷策略則在全球市場依照不同通路導入符合法規，功能，及價格需求的產品，並利用具有高產品價值的創新產品提高獲利。
掌握關鍵核心 研發技術	善用關鍵核心研發技術，積極研發提高附加價值產品以及改善生產技術製程，並搭配專利佈局，提升產品價值主張(Value Proposition)。

1.3 誠信經營與公司治理

1.3.1 誠信經營

自 1979 年公司成立以來，成霖持續以積極向上的態度使所有成員在業界及社會形成一股正面的影響力。我們將透過提供創新和環保的產品與服務，提升客戶的生活品質。

為落實誠信經營、永續發展的經營理念，強化內部人員之行為符合道德標準，成霖已建立有效之會計制度及內部控制制度，適用對象為成霖全體人員，包括董事、總經理、副總經理、各單位主管及受僱員工等。內部稽核單位人員，定期查核前項制度遵循情形，並向董事會報告。本公司制定有《誠信經營作業程序及行為指南》，做為全球從業員工在執行業務時的行為準則。同時，我們也將保障股東的權益及減少風險，成霖公司營運公開且透明化，並且秉持誠信經營之原則進行公司營運，於 2017 年並無發生誠信經營相關重大違規罰款之情事。

反貪腐

成霖遵守「公司治理實務守則規定」第十七條之原則，本公司與其關係企業間有業務往來者，應本於公平合理的原則，彼此間之財務業務相關作業皆應訂定書面規範。對於簽約事項應明確訂定價格條件與支付方式，並杜絕非常規交易情事。本公司與關係人及其股東間之交易或簽約事項，亦應依照前項原則辦理，嚴禁利益輸送情事。本公司制定有《誠信經營實務守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，做為全球從業員工在執行業務時的行為準則。2017 年成霖內部員工無發生任何貪瀆、賄賂及勒索等行為。本公司對外捐贈或贊助，均依相關法令及本公司內部規定辦理，以防範行賄、收賄及非法政治獻金等情形發生。

本公司於員工入職時，均有宣導相關規定，並列入工作規則，內部稽核單位亦設有舉報管道接受外部或內部關於貪腐弊端的檢舉獲通報。與供應商的採購合約中均設有反貪腐條款「14.6 供應方明白知悉採購方嚴禁賄賂之公司政策，供應方不會直接或間接以非法或有可能構成賄賂行為之方式給與、餽贈、給付任何金錢、好處或利益以換取本合約之簽訂或訂單。



如發生該等非法或有可能構成賄賂行為，採購方得立即終止本合約並移送有關政府機關究辦。供應方並承諾，如發現雙方人員之任何賄賂行為，將立即通報採購方。

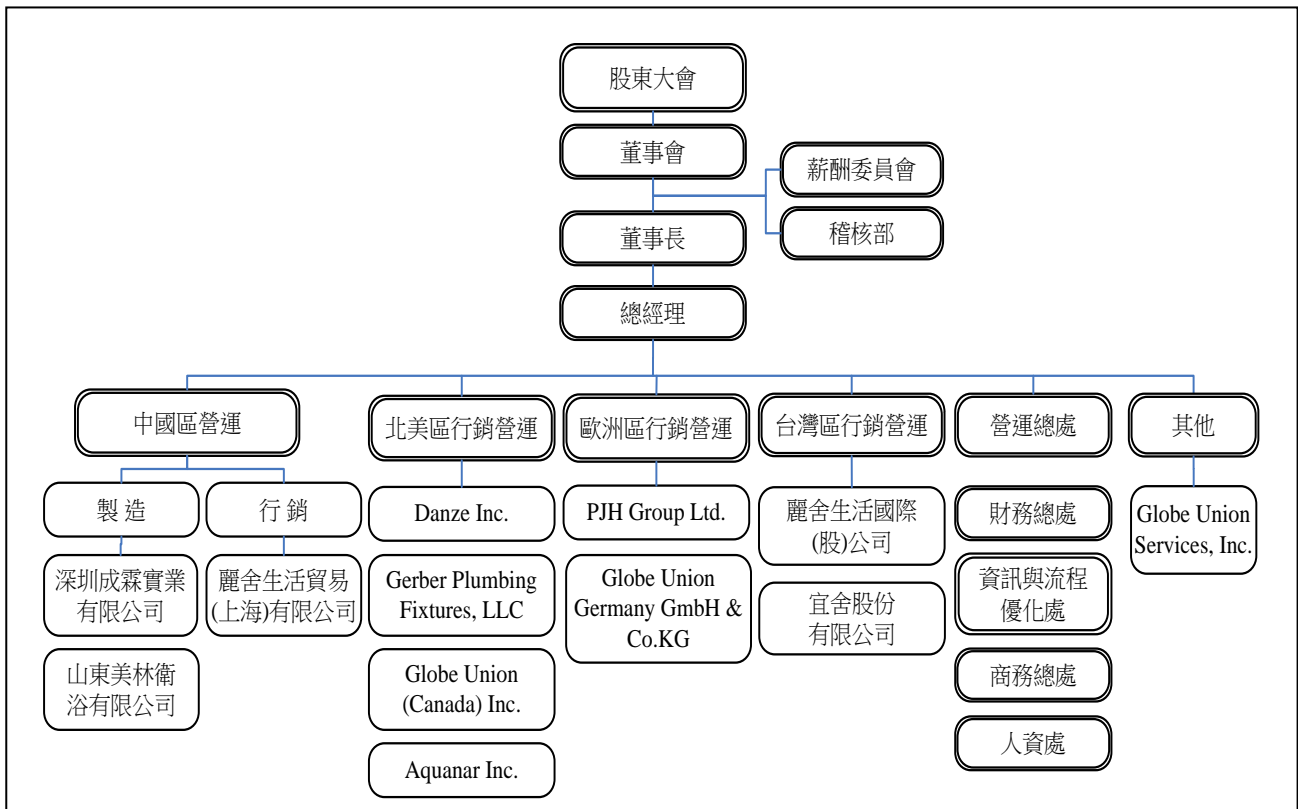
反貪腐因應措施
【公司文化有操作手冊與教育訓練，以及檢舉信箱且須署名】
1. 頒布員工手冊，規範員工行為準則及懲處條例
2. 設立並公告檢舉信箱，由稽核、法務、人事進行查核
3. 未屬名之檢舉信視同黑函不予處理

1.3.2 公司治理

成霖為落實誠信正直、積極向上的精神，強化董事會監管及專業經營團隊治理制度以及本公司的組織能力，於長時間累積自身的技術能力、生產製造、客戶關係、服務網絡、組織管理與制度文化，皆已進入成熟狀態。在董事會的監督下，專業經理團隊規劃並發展短中長期經營計畫，以追求管理之精確及效率為目標，提升品質及有效控制成本，達成獲利穩定成長；更以企業永續經營為宗旨，透過長遠策略規劃，穩健踏實，審慎深耕，以達永續發展之長久經營。

組織架構

成霖完善的公司治理組織架構，是落實企業誠信與企業道德的關鍵，包括股東大會、董事會、薪酬委員會、稽核部、董事長、總經理、中國區製造營運、北美區行銷營運、歐洲區行銷營運、台灣區行銷營運、營運總處及其他等。公司組織架構如下圖所示：



董事會

成霖董事會除董事長外包含 3 位董事，3 位獨立董事，其中一員董事為女性，其餘皆為男性，任期為 2015 年 6 月 26 日至 2018 年 6 月 25 日。各董事均依公司法、成霖章程及其他相關法令之規定行使董事職權指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責，其公司治理制度之各項作業與安排。2017 年度董事會開會 9 次，全體董監事之董事會平均實際出席率為 83.72%，實際出席情形及重大決議請參考 2017 年度年報。(年報連結網址：<http://www.globeunion.com/gb/file/1526874321.pdf>)。

職稱	姓名	實際出(列)席次數(B)	委託出席次數	實際出(列)席率(%)【B/A】	備註
董事長	歐陽明 (明霖投資股份有限公司代表人)	9	0	100	
董事	歐陽張素香 (明霖投資股份有限公司代表人)	9	0	100	
董事	陳學聖 (明霖投資股份有限公司代表人)	2	7	22.22	



董事	鍾自強 (明霖投資股份有限公司代表人)	8	1	88.89	
獨立董事	黃欽杉	9	0	100	
獨立董事	許永聲	9	0	100	
獨立董事	邱奕嘉	5	0	100	106.05.26 當選獨立董事(應出席 5 次)
監察人	鍾啟川 (瑞富國際投資股份有限公司代表人)	6		67	
	林志偉 (瑞富國際投資股份有限公司代表人)	6		67	
	高美慧 (瑞富國際投資股份有限公司代表人)	9		100%	

2017 年成霖為精進董事會在環境、治理、社會面向議題上之專業知識，董事、監察人皆參加相關領域進修專業課程，課程內容包含經濟趨勢、CSR 與永續治理、風險與機會、法務、財務等相關主題。2017 年董事(含董事長)與監察人共計 10 人參加，參加時數共 66 小時，平均每人進修時數 6.6 小時。

薪酬委員會

成霖薪資報酬委員會由 2 位獨立董事及 2 位外部委員組成，成員皆為男性，任期為 2015 年 07 月 06 日至 2018 年 06 月 25 日。主要負責定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。於 2017 年度薪資報酬委員會開會 3 次(A)，委員資格及出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
獨立董事	黃欽杉	3	0	100
委員	游朝堂	2	1	66.67
獨立董事	邱奕嘉	2	1	66.67
委員	王冠軍	3	0	100

1.4 風險管理

1.4.1 內控制度

為強化公司內部治理、促進公司之健全經營，成霖建立內控制度處理準則規定，並依據《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》建立基礎架構，並由內部稽核單位協助董事會及管理階層確實履行職責，落實公司治理制度。且為維持以及不斷提升稽核品質與執行效果，公司注重並強化內部稽核人員之專業能力。

各單位先依照其職能範圍內之相關法令，自行監測、評估，內部稽核單位主要協助組織透過有系統紀律的內控制度辦法，並利用法務部"全國法規資料庫電子報"監測重要法令之變化，即時將相關訊息轉交各單位評估。針對集團內部執行內部審查作業和企業各項作業活提供適當建議，以落實企業既定政策、業務活動、作業程序，同時研究及評估財務、會計等紀錄，以避免各種損失、保障公司財產安全。內部稽核作業旨在發現制度的設計面或執行面之不完善處，提供受稽單位修正其缺失的建議；並秉持誠信原則，協助公司預防任何舞弊情事發生的可能。針對舞弊預防與查核，分為以下三部份執行：

第一部份	防止舞弊，透過內部控制、公司治理、企業風險管理來執行
第二部份	偵查，以查看及確認舞弊的發生
第三部份	透過公司內規，及法律的見證而給予違紀者適當之約束及規範

年度稽核前置風險分析：

1. 該等風險發生可能性	進行分析及評量，決定採取控制作業，處理或回應相關風險，並編製成年度稽核計劃，據以決定需優先監督、稽核、處理之風險項目
2. 該等風險發生時對企業之影響程度	

風險類型

成霖於營運管理風險上主要面對 2 大類型之風險，面對大環境及客戶需求改變等可能之潛在風險，公司已確實著手實施相關因應策略進行風險管控。主要風險分別為財務風險、市場風險與法規風險等 3 項，以下說明相關管理策略。



經濟面

風險類別	風險辨識	因應策略
匯率風險	集團營收來源以歐洲及美洲為主，採購生產位於中國大陸，因此，集團匯兌主要受到歐元、美元及人民幣的波動影響。	在財務面將透過合宜的衍生性金融工具進行外匯避險；從行銷面，與客戶協商對匯率風險進行分攤。
市場通路風險	集團客戶以歐美國家為主，實體通路市場成長相對放緩。	實體通路部分，零售批發併進在北美拓展通路，同時強化與品牌商客戶關係，以其品牌力及營運據點加上我們的生產設計能力，開拓不同層面的銷售市場；持續深入網路銷售系統，藉由網路擴大接觸消費市場，並提供消費者更快速的產品訊息。
薪資風險	最低薪資不斷逐年調升，造成工廠在環保設備以及人工成本上負擔逐漸增加。	華南遷廠亦可藉由新增先進生產設備以及大量自動化系統以提升效率並解決人力成本之增加

環境面

風險類別	據點	原因	因應策略
環保法令風險	深圳成實	全球市場尤其歐美國家對於環保要求日趨嚴格，對於可用材料、製程的進一步研發也將更趨挑戰。	華南工廠遷移勢在必行。除可藉由建設新廠引進最先進的生產相關設備以達到環保、節能、降低成本等效益，藉以進一步提升市場競爭力。
		深圳政府相關環保法規的要求日益嚴苛。	不斷透過新型材料，甚至以非金屬材料製程的研發，克服可能產生的金屬污染，以達到符合各國環保法規規範。
	山東美林	二氧化硫、氮氧化物、顆粒物之排放。	a、2017年1-6月份公司使用燃煤鍋爐，配套引進鍋爐除塵、輸灰、脫硫計算機監控系統，公司安裝濰坊市環境自動監測監控電子系統，實時向坊子區環保局傳送公司鍋爐煙氣排放數據。2017年11月份將鍋爐改造為天然氣鍋爐，天然氣屬清潔能源，故鍋爐未配套其它煙氣處理設備。 b、窯爐、乾燥窯、熱風爐全部燃用清潔能源天然氣。 c、公司定期聯繫環保檢測公司定期對公司煙氣排放濃度進行檢測。

1.5 法規遵循

成霖公司建立誠信經營之企業文化並致力於集團全面健全發展，為了確保公司及員工執行業務時遵循各國法規，遵循「上市上櫃公司誠信經營守則」及其他各國法令制定相關規定及辦法，內容包含環境、人權、社會等面向。今年度成霖公司整體均無因重大洩漏、廢氣排放、污水排放、廢棄物、能源等原因違反環境法規被處罰款的紀錄或因環境衝擊因素發生過申訴或抗議之案件；亦無發生歧視、性騷擾、雇用童工、侵犯原住民權利或強迫勞動之社會面違法事件發生。而產品方面於 2017 年並無違反產品健康服務及市場推廣相關法規，也無發生產品被禁止銷售之事件，亦無涉及反競爭行為、反托拉斯與壟斷措施的法律訴訟。



CH2、創新與服務

CH2、創新與服務

2.1 產品與服務

成霖是整體衛浴及廚房產品的提供者，主要從事衛浴、廚房產品的研發、設計、製造、行銷、銷售通路經營及售後服務，經營範疇遍及北美、歐洲及中國大陸。我們的產品種類繁多，包含水龍頭(Faucets)、衛生陶瓷(Vitreous China)、衛浴配件/五金(Bath Accessories)、花灑(Showerheads)、浴櫃/浴室傢俱(Vanities/Bath Furniture)、淋浴房(Shower Enclosures)及廚櫃/廚房配件(Kitchens & Appliances)等。



由於成霖於全球所服務的顧客在生活習慣和品味偏好以及環境面上的差異，成霖除了提供客戶品牌代工製造外，成霖旗下亦擁有自有品牌：PJH (Kitchen：Virtu、K Kitchens、Bathrooms：bathrooms in love、RefelXion& Appliances：Prima)、Danze、Gerber、Milim、Home Boutique 麗舍，以及 Lenz。



	Brand	Logo
PJH 	Kitchen: Virtu、K Kitchens	
	Bathrooms: Bathrooms to love、RefelXion	
	Appliances: Prima	
	Danze by Gerber	
	Gerber	
	Milim	
	Home Boutique 麗舍	
	Lenz	

成霖亦隨時追蹤市場近況趨勢，並依據未來產業發展趨勢優化產品設計，提供最能滿足客戶需求的產品：

環保節水

隨著世界節能環保的潮流，龍頭與馬桶等廚衛浴產品將朝向省水環保的趨勢，相對來說，衛浴產品是否「節能」成為了顧客關心的問題，除了用水量外，因應節水規範，使用 boost 與 pause 檔的功能，調節水溫與用水量，達到最大的使用效果並維持使用舒適度，是節能環保的重點。

安全友善設計

老年化社會是全球必須面對的問題，方便、安全之廚浴產品，將是未來的趨勢。無鉛無毒的健康概念，將衛浴產業的產品結構及材料使用上帶來革新，對於龍頭的銅材產業；使用上更安全便利，則將影響產品的開關操作。

智能與科技化

積極結合數位科技是目前主要趨勢，除延續自動化、智能化的衛浴科技發展外，藉由更精確地掌握水流、溫度、光氛、通風等調節系統，使冰冷的數位自動化科技得以順利轉換為個人化的舒適氛圍，而廚房的空間也因消費者試用便利性的加值，開創了非接觸式電子龍頭的新商機。另外，透過 AI 人工智慧資料庫，連結語音輸入與無線網路，滿足智能操控的需求。

品質堅持與評價

隨著歐美大廠主流品牌與零售市場的需求，逐漸邁向低價、擴大產品線的執行方向。相對於高端產品的吸睛效果，新興起的市場商機在於不過度設計並實在的提供滿足中階層消費者需求的商品，朝向物美價廉亦是製造商必須努力的目標。

除了即時觀察產業趨勢外，我們設立不同的品牌是希望能透過這樣的差異化來提供每一個市場客製化的服務。成霖並雇用了解在地化需求的同仁負責該市場的銷售與行銷管理業務，期望藉由不同自有品牌個別專供特定的利基市場，提高市場的滲透度並增加在通路商或客戶的重要度，強化成霖的競爭優勢。



danze[®] by GERBER 【Danze by Gerber 新系列整合專案】

2017 年成霖規劃 Danze 與 Gerber 品牌新系列整合計畫，希望能給予客戶更清晰的 brand 印象與認識，重新將品牌定位釐清確立，並以三個策略目標為初衷：

1. 真正客戶導向 Be truly customer centric

2. 成為能提供最穩定服務的供應商 Be the most consistent supplier

3. 提供具設計感，高性價比且可靠的產品。Provide obvious value- design, price, and reliability



品牌整合所推出的產品系列則主打：

1. WORK SMARTER, NOT HARDER

→ 強調產品之省時省力特色



2. SIMPLY SOPHISTICATED

→ 強調簡單具流線型之設計



3. DETAILS MAKE THE DIFFERENCE → 強調古典設計之美學細節



專案新上市目標:

1. 對客戶來說更簡易的選擇產品(fewer design but more completed collection)
2. 針對策略性產品(如:Valve)提供更可靠的品質及供貨
3. 對於通路提供重新定義: single family, multi-family, hospitality showroom · 並依據通路設定主打產品線



專案短期上市規劃

- 2018 一月 KBIS 展公告新品牌及產品線
- 2018 六-七月對所有業務進行教育訓練
- 2018 七月所有產品於美國入庫
- 2018 七月底新產品價格表及目錄發送
- 2018/08/01 正式銷售



2.2 高品質生產

成霖在製程上，從原料加工製成品包裝，完整檢視供應鏈上的每個重要環節，進行流程最佳化的改善，並結合設計與行銷能力，加強全球管理的系統運作，打造成霖全面性的垂直整合能力。



2.2.1 製程優化

成霖於 2017 年在深圳與山東皆投入新式機器人與設備，導入自動化製程，除了提升生產效率與大幅節省成本外，亦可增加原料回收率，2017 年重大設備投入金額約 4728.26 萬元。

深圳

部分機器汰舊換新，以機器代替人工，提升整體生產線效率

山東

機器代替人工,節省占地面積，降低能耗，減少乾燥車等相關費用



圖、自動焊接；多功能拋光設備



圖、機器人拋光、裝派產線

成霖引進的製模設備大幅地提高了製程效率，同時，藉由電腦輔助的設計軟體(CAD)、工程師的產品及模具設計、輔以各式電腦生產設備加速產品的上市時間。成霖亦投入鉅資成立先進的 CNC 加工中心，以符合精密加工需求。

2.2.2 卓越品質

成霖不斷致力於品質創新與提升，從產品研發設計到生產轉移等過程中，有完善的開發流程和管理體系。在每個研發階段，分別由：生產、技術、品管、業務等，跨單位合作進行分工審查。品保從產品研發設計階段、生產過程、出貨及原材料的來料檢驗及使用過程中分別由品保科、品管及實驗科人員參與，跨部門合作進行產品評估、產品功能測試及原材料的實組性能測試等，對整個過程進行全面性監督審查。

全面品質保證

設計階段	製程階段	售後服務
<ul style="list-style-type: none"> » 設計不合格模式與相關影響分析(DFMEA) » 實驗室測試 » 品質控管計畫 » 現場測試-新配件與技術之現場測試 	<ul style="list-style-type: none"> » 製程不合格模式與影響分析(PRMEA) » PPAP » 原料入廠檢驗 » 製程品質控制 QC » 出廠 QC 	<ul style="list-style-type: none"> » 技術支援 » 工程支援 » ECR 系統 » 校正措施要求(CAR)

品質對於成霖公司整體而言，是每一流程中最優先的考量。當原物料以及新品在生產轉移的階段，品管人員會針對品質進行把關，以確保所有進入製程的產品都合乎標準；在品保體系中，品保人員亦會對檢驗過的產品再進行抽樣檢查。

為了維護品質，工廠從生產到出貨皆依照 ISO9001 標準進行全面性品質的控管，搭配 TQM 的品質管理系統，SPC 統計數據分析，以確保各項產品品質合乎標準。成霖投資各項先進設備，包含：CSA 實驗室、NSF 實驗室、力學實驗室與材料分析實驗室等。所有製成的產品皆經過實驗室嚴謹進行從功能到外觀的詳細檢驗測試，將成霖的產品品質提升到世界水準，以保障產品符合客戶的要求、各個市場的標準，也保障消費者的使用安全。





我們依據 ISO9001 手冊的相關規範作為品質管理政策，以市場需要為導向，遵循客觀規律。中國生產基地均設有 TQA 單位，除了增加專業人士強化市場終端消費者互動並收集相關意見，並搭配系統方式歸納改進方向，在設計、設備、加工、檢驗，引入更好的軟硬體以增進品質管理的效率、效能。管理目標為：進料不良率 $\leq 0.8\%$ 、QA 一次合格率 $\geq 99.7\%$ 、品質稽核缺失改善達成率=100%、月一級客訴 0 件。藉由外部銷售市場各相關法規、法令以及客戶對品質的推動系統 (QMS、Efc)，加上內部 ISO9001：2015 的相關規範，持續的進行品質管理。2017 年，根據 ISO9001：2016 版標準要求，品保完善了品質風險管控文件，且有 TQA 的品質管理系統及公司引進精益顧問指導，保證產品的品質達到客戶滿意。

經過近三十年的努力，成霖已成為美加及大陸地區廚衛零售市場的領導者。此成就來自於我們堅持：產品品質、創新發展、顧客服務及實在的價格等各項承諾。成霖我們重視客戶的需求，並致力於開發創新、提供客戶負有特色又實用型產品，是客戶最有價值的合作夥伴。

2.3 創新管理

2.3.1 產品與技術創新

成霖的研發能力同時是公司永續經營以及我們與客戶共同成長的動力。我們於 2012 年初成立「廚衛高值化研發中心」，由優秀工程師及設計師群組成研發團隊與客戶密切合作與溝通，針對奈米製程、降噪、水流模擬及機電/軟體/IC 整合等領域發展，導入最新的設計，並結合最新技術導入產品資料管理系統、產品生命週期管理系統等。

藉由成霖在各項專利產品研發的投資，加上不斷的開發與新技術應用，讓我們得以在激烈的市場競爭中能保有強大的競爭優勢。2017 年成霖共投入新台幣 222,187 仟元於整體創新研發中。2017 年開發成功的技術與產品如下：

開發案名稱	現 況	研發內容和影響
預埋管道生產工藝研發	此新工藝經過開發的試驗，生技配合工藝驗證，生產進行試生產完善工藝，最終確認模具結構合理，操作方便，可行性較高。目前該系列 AB21852/828 已上線生產。	<ol style="list-style-type: none"> 1.提前注出帶有定位的管道 2.採用石蠟進行隔離 3.特殊的乾燥通道結構設計。 此工藝的優點體現在產品外觀漂亮，易清潔，附加值高。

開發案名稱	現 況	研發內容和影響
3L 水座便研發	此節水座便經過開發反復試驗,目前產品的功能達標, 豆泥達到 700g, 輸送 15m 左右。目前 VP21571 座便已成功開發完成。	座便管道整體直徑調整、進污口處管道斜度優化、存水灣容積減小、圈水比率調整, 水箱容積調整, 新型水配結構。此產品上市後確保 GERBER 產品在市場上有更大的競爭力。
低壓快排水工藝研發	低壓快排水工藝改善模具注漿輪次, 開發研究低壓快排水工藝,經過對模具布管, 結構調整, 在生產試驗,每天注漿 4 輪次, 模具使用效果較好, 對成品尺寸以及外觀無影響。目前開發改造的 MX21952 座便/MX21962 座便低壓快排水工藝已上線生產。	1. 模具厚度, 不銹鋼桿長度, 布管長度, 布管間隔 2. 分區布管及供氣 3. 同步排水 4. 模具外表面與封氣孔螺絲垂直等, 以提升製模效率及模具品質
高壓模具水泥填充工藝研發	分別在高壓水箱, 高壓台盆, 座便座圈上試驗水泥代替環氧樹脂填充, 目前已掌握填充比例和操作要領。與使用水泥填充翻製的高壓模具生產過程無異常, 模具壽命均 12000 多輪(水箱, 座圈)。	掌握水泥代替環氧樹脂填充比例和操作要領; 水泥填充每套模具可降低成本 10-15%; 降低勞動強度, 提高工作效率, 改善工作環境
工廠自動化模擬軟體導入	引進最新工廠自動化模擬軟體 Demo3D, 表現出新時代的產線規劃 (1)透過分析找出最佳化的產品設計 (2)提供決策者更精準更貼實的判斷	研發成果以動畫展示, 控制模擬平台, 提供省力設備開發的決策。 產品有翻坯機及一廠 AB 線整線規劃, 逐步降低工人勞動負荷。
氣體試漏技術	絕大多數的水龍頭製造商在生產製程中均以加壓水作為介質來檢測產品的功能以及是否洩漏。	研究以氣體測漏儀取代人為目視試水, 完成後可取代試水, 不光能提升生產品質, 更能縮短測試工時, 達成節約生產成本之目的。
易安裝技術	單孔龍頭的安裝為求穩固, 大多需要使用手工具進行緊固, 但檯面下空間限制較多, 工具使用多有不變, 因此容易安裝產品的消費者或水電工具有較大的吸引力。	在不使用工具, 採取徒手方式就能將各個種類的水龍頭穩固地安裝在洗手台上, 從而增加本公司產品的吸引力與銷量。



開發案名稱	現 況	研發內容和影響
新視代省水浴用恆溫閥	市場及法規對於浴用恆溫閥的省水要求日趨嚴格，但流量降低後會對水溫恆定造成不好的影響，此問題已變成所有製造商的共同課題。	既能快速充填熱水到浴缸，又能在淋浴時減少用水量又能為池水溫恆定的浴用閥
PLM 系統優化	系統導入後進一步在使用介面及流程改善部分進行優化	針對重複性高的作業程序進行整併已提升作業效率，並進行管理報表重新設計，以利用系統功能強化管理者對案件進度與品質的掌握。

成霖公司的產品正式進入生產前，皆必須經過反覆測試以確保產品達到客戶的需求；成霖的研發部門進行縝密的產品測試並獲得相關的必要認證，以確保公司所製產品達到甚至超越行業的標準。我們期望透過不斷突破、創新及積極研發，結合集團內研發人力與資源，加速開發新產品，持續推升研發成果的應用領域，創造更大的企業新價值。

綠色產品研發

成霖綠色產品研發對於成霖來說，除了是未來的產業發展趨勢之外，更包含未來產品規範法規風險的控管，成霖將節水環保概念設定為目前的綠色產品研發政策之一。我們致力在產品設計功能、製造及包材設計的過程中審慎評估並降低對於自然環境的衝擊，使用銅合金、鋅合金、不鏽鋼、塑膠、橡膠、矽膠等可回收之材料作為產品設計，產品及包裝材料皆經由客戶端進行處理且可 100%回收。全球陸續制定嚴格的對應環保法規，成霖始終堅持自己的核心價值 – 成為世界進步的正面力量 (To be a positive force in the world)，秉持品質優先，對公司產品皆實行嚴格生產法規的管控，公司於之歐洲電子產品類皆需符合 WEEE 之收集率目標。

因應趨勢的創新研發成果

隨著新科技開發與環保意識提高，消費者對廚衛產品的需求不再只限於滿足生活實用，而更高層次的要求時尚外觀造型，以作為居家裝飾；另外，因應日趨高漲的環保意識，除了節能效益，先進國家對於無鉛無毒的產品規範也益趨嚴格。縱使廚衛產業在產品結構上並無重大改變，但消費者對產品的需求態度改變及創新環保健康需求，加速產品汰舊換新的循環，

也因此成為廚衛市場的創新動能。

產品除了要能符合客戶品質需求、追求客戶滿意及創造客戶價值外，更需要兼顧環境永續，以確保環境生態穩定及永續發展。成霖作為衛浴製品的製造商，更期許公司所製造、生產的水龍頭、花灑、馬桶等，能夠透過“節水環保”的設計，對這個社會及環境盡一份心力。經過長年不斷的努力與進步，成霖達成了符合多國法規的規範要求，並於部分層面領先同業。

身為美國環保署 (EPA) WaterSense 計畫的一員，在設計上使用壓力補償結構，更改了水龍頭產品的規格，讓各種壓力下的流量都維持穩定，可以減少水量的使用並節省水資源，且我們研發一系列通過認證的高效能馬桶，能節省至少 20%的水量卻不影響馬桶的排污效能。此外，在產品閥心使用壽命上以高於標準規定(50 萬次)的 20%為標準，且閥心都可更換以減少浪費。

2017 年成霖節水產品研發成果

產品類別	一般型用水器材	成霖改良器材環保成效	平均節水率(%)
水龍頭產品	8.3 公升/分鐘	6.6/5.7/4.5 公升/分鐘	20%以上
花灑產品	9.5 公升/分鐘	7.6/6.6/5.7 公升/分鐘	
馬桶產品	6.0 公升/次	4.8 公升/次	
一段式沖水馬桶	6.0 公升/次	3 公升/次	50%以上



成霖首創最新的除鉛技術，並研製水龍頭無毒、無鉛處理製程，為消費者的飲水安全嚴格把關，因此榮獲亞洲衛浴製造商中首家獲得 NSF 認證的製造商。傳統有鉛銅過水會釋出金屬元素，進而發展無鉛銅將金屬離子的釋放降至最低。近來發展的半銅半塑本體甚至將過水件以塑料取代，除了降低成本外，更是完全解決了金屬釋放對人體有害物質的疑慮。

我們理解自身提供產品及服務給客戶的同時，發揮核心能力，提供綠色產品及服務，善盡對於環境應盡的責任。

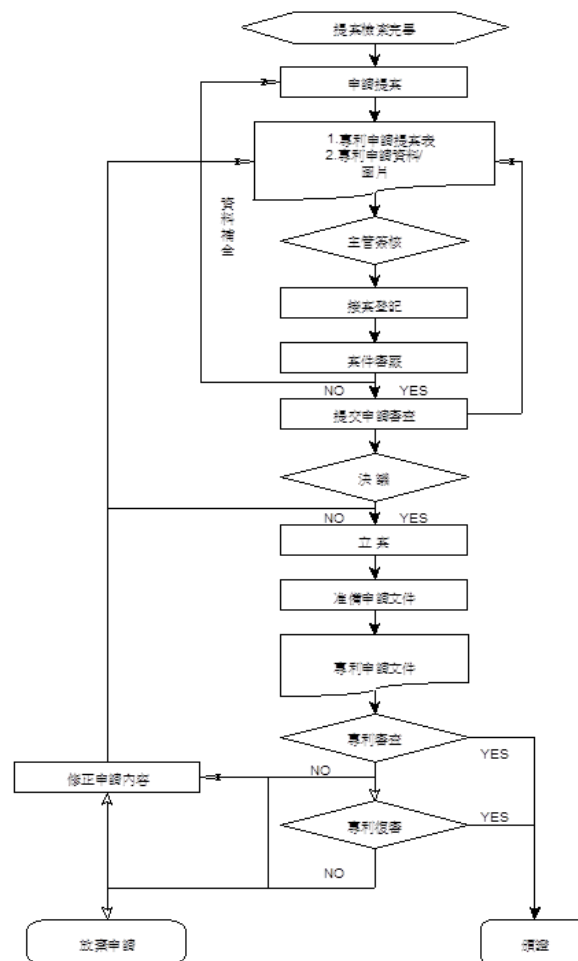


2.3.2 研發專利與智慧財產維護

完善的專利申請布局，可避免競爭者之產品仿製、抄襲；若遇專利權遭侵害時，有機會可以阻止競爭者之產品銷售，甚至可進行專利授權行為收取授權金為公司創造營收。成霖之專利申請策略在於各關鍵技術之專利佈局而非專利件數增加，公司於專利佈局的計畫為有效的提升專利的品質並著重於優化專利組合，目前已於全球擁有超過 172 件之各項產品技術、製程、配方的專利佈局及 268 件外觀專利，每年更有超過 30 件針對新結構的專利申請量。

近年來，成霖研發出領先同業之機械觸碰式龍頭設計，以及符合各國環保無鉛法規之無鉛銅配方專利，公司持續的針對簡易安裝組合之快速安裝結構、上裝式水龍頭及出水口回收式重錘組件的進行專利佈局，現已獲得豐富的成效。未來成霖將持續提供更具創新性、實用性的水龍頭產品給客戶，並掌握關鍵技術，確保集團的永續經營與成長。

公司進行專利申請之流程圖如下：



今年度公司進行的專利申請專案類別主要為：

- 1.不銹鋼水龍頭製程及夾治具裝置
- 2.改良之上裝式水龍頭結構
- 3.水龍頭之給水閥組
- 4.抽取式龍頭之內本體固定結構
- 5.水龍頭之活動式支架結構

2017 年成霖於各國進行專利申請的件數一覽表如下：

	美國	中國	加拿大	共計
發明	12	3	8	23
新型	0	14	0	14
新式樣	0	37	0	37

透過創新性之專利迴避設計，發展出防禦型專利，預測市場產品趨勢，佈局攻擊型專利，是成霖在專利研發與保護的管理方針。成霖公司的智慧財產與商標管理團隊主要係依據各國專利法規，以及各國專利審查基準、要點，配合公司內部的成霖企業專利檢索相關申請與管理作業辦法等管理制度，投入專利檢索、專利監控、專利培訓之工作。成霖以建構更完整之總部及中國大陸智慧財產權布局為中長期發展規劃目標，除了專利檢索、分析及申請之外，另外發展出可供研發單位進行關鍵技術參考專利分析系統。我們鎖定競爭對手之專利現況，配合研發單位進行新產品迴避設計，進而實施專利雷達佈局，藉以取得攻擊型專利。

成霖藉由專利的申請與保護提升產品在市場的競爭力，並為本身與客戶創造價值、降低侵權之風險。並在立項、研發、引進技術、合作開發過程中，製造、運用新設備、新材料、新工藝等過程中，以及在產品進入國內外新市場前，對所涉之發明創造方案或設計方案進行專利檢索及分析，進而確定是否申請自主性專利或者提出專利預警意見。透過完善的專利與智慧財產管理不僅可以確保專利檢索的品質與效率。提高專利檢索結果的可信度，強化成霖品牌商譽。

公司設立專職的開發團隊、品保單位，設置國外機構授權的實驗室、優選世界大品牌公司為主要物料的供應商，依據國外認證法規 NSF、AB1953、EPA、DOE、CEC、WATER MARK 等，在內部設立 ISO9001 管理體系、QMS 品質體系、新產品開發管理辦法、新產品驗證作業辦法等加以管理，在 2016 年，成霖分別取得澳洲(GWA)四星及五星認證及北美 NSF、



AB1953、EPA、DOE 等認證，並於 2017 年取得加拿大 Map 認證。

2.4 優越生產標準與關鍵優勢

北美及澳大利亞認證為成霖的優勢，公司的實驗室皆經過認證機構認可，經由成霖出具的認證測試報告即可直接被認證機構接受，縮短認證時間，其他認證則需認證機構認可的第三方實驗室核可的測試報告方可申請認證。








Category Certified Test Labs - 產品測試實驗室	
 <p>IAPMO Category Certified Test Labs - IAPMO 授權實驗室</p>	 <p>TAF Certified Test Labs- TAF 授權實驗室</p>
 <p>CSA (Canadian Standards Association) Category Certified Test Labs- CSA 授權實驗室</p>	

另外，深圳成實負責生產的水龍頭 100% 依銷售國當地的水龍頭管道及飲用水法規生產。山東美林負責生產的品牌高端衛浴產品，不僅在中國國內通過了中國節水產品認證、中國環境標誌產品認證等認證；在國際上亦通過了美國環保署 watersense 認證、美國 UPC 認證、加拿大 CSA 認證、加拿大 MaP 認證(2017 年新取得)、澳大利亞 AS 認證等國際權威認證。目前為了開發日本市場，公司亦投入諸多資源並規劃於未來進行日本認證取得。

成霖股份有限公司 ◆ 2017年度CSR報告書

成霖的產品、設備及生產製程獲得的認證與證書如下：

				
北美-CSA	IAPMO	WaterSense/美國麻州	歐洲-WRAS	ACS
				
WELS	WaterM	澳洲-StandardMark	中國-十環	Map

 <p>Attestation de Conformité Sanitaire Certificat de sanitary conformity</p> <p>Conformité du demandeur / ACS / Contact details of the ACS owner:</p> <p>GLOBE UNION 22 CHEONG ROAD, TAICHUNG EXPORT PROCESSING ZONE TAINAN, ROC 437 TAINAN HIGHWAY - TAINAN</p> <p>N° de dossier attribué par le laboratoire / Reference of the representative accessory: Mitigeur de lavabo FS1A4131 YY</p> <p>N° de dossier attribué par le laboratoire / File reference: 15 ACC NY 378</p> <p>Date de réalisation des essais d'essai / Date of tests (according to the standard XP P 41-200):</p> <p>Commentaires / Comments: Aucun essai n'est requis / No testing is required in issue this ACS.</p> <p>Famille d'accessoires couverte par l'ACS / Accessories family covered by this certificate: MITIGEURS GLOBE UNION</p> <p>Références / Références: (5 articles) FS1A4131 YY FS1A4132 YY FS1A4133 YY FS1A4134 YY FS1A4135 YY</p> <p>Attestation délivrée par / Certificate issue by: Signature: [Signature]</p> <p>Chargé de Service / Materials Department Manager</p> <p>Date de délivrance / Date of issue: 30 septembre 2015</p> <p>Date d'expiration / Expiry date: 30 novembre 2020</p> <p>Commentaires / Comments: /</p> <p>15 ACC NY 378-FS1A4131ACS 證書</p>	<p>APMO RESEARCH AND TESTING, INC. 2023 L. H. Woodbine Street, Orange, CA 92668-2526 • (949) 242-1000 • fax (949) 242-2474 • www.apmo.com</p> <p>  </p> <p>CERTIFICATE OF LISTING</p> <p>The model appears on this listing in the Certificate of Listing section on the back cover of this listing.</p> <p>Reference Date: 15 May 2015 Issue #: 420148 Valid until: December 31, 2015</p> <p>Product: PFA WaterSense® 1/2" Entry 20" Washbasins File No.: 3780</p> <p>Issued To: GLOBE UNION INDUSTRIAL CORPORATION 1501, 150-1001, PEIHOANG ROAD, P.O. BOX 3, TAICHUNG TAICHUNG, ROC</p> <p>Identification: Each product shall be marked per the marking requirements in the most version of your applicable identification standard. The product shall also include an identification value in your final state for application to the manufacturer.</p> <p>The final product marking shall be identical with the marking on the most current listing as specified by the listing details, and file number. The marking shall include the file number.</p> <p>The marking on single units shall be identical with the marking on the listing details. The marking on packaging shall bear the file number as well.</p> <p>Characteristics: Products are manufactured in compliance with the applicable requirements of the listing description. See section for requirements. To be verified in accordance with your applicable inspection instructions.</p> <p>Products listed on this certificate have been tested by an UL-recognized laboratory. This certificate is not a legal document. For legal purposes, refer to the applicable requirements of the listing.</p> <p>Products may be approved with the following approvals: PFA WaterSense® Approvals for Washbasins (over 1.5 L, 3.3, 34, 75, 150 liters)</p> <p> </p> <p>15 ACC NY 378-FS1A4131ACS 證書</p>	<p></p> <p>Approval No: 1005001 11th May 2015</p> <p>Globe Union Industrial Corp 22 Chien-Kuo Road Taichung Export Processing Zone Tainan Republic of China</p> <p>Dear Sir/Madam,</p> <p>COMBINATION TAP ASSEMBLIES</p> <p>1. Samples of the fittings or units described below have been subjected to relevant tests and evaluations contained in the 'Regulators' specifications', and after considering the test reports the Technical Committee's Product Assessment Group (TAG) of the Water Regulations Advisory Scheme (WRAS or 'the Scheme') finds that the fittings or units so described comply with, and their use when correctly installed, does not contravene the requirements of The Water Supply (Water Fittings) Regulations 1989, The Water Byelaws 2004 (Scotland), and Water Supply (Water Fittings) Regulations (Northern Ireland) 2005.</p> <p>1509901</p> <p>This approval is valid for fittings (as listed below in 'model') manufactured AND installed between 15 May 2015 & May 2020.</p> <p>COMBINATION TAP ASSEMBLIES Single Hole - Metal Single Outlet - Fixed</p> <p>0460</p> <p>IRON Trade Name: R001, R009, R009, R010</p> <p>Single hole, single outlet (1) inch combination tap assembly (chromium plated brass) incorporating a ceramic cartridge headwork and single lever operating member. The spout outlet incorporating plastic aerator. Supplied with a click type pop-up waste. Maximum working pressure 5.0 bar. Maximum operating temperature 85°C.</p> <p>Site: Stainless steel bracketed PTFE lined flexible hose assemblies with 3/8" captive nut and connections.</p> <p>Model: FS/AG145 Marking: KF on underside of spout. Factor: Globe Union Industrial Corp.</p> <p>2. Installation Requirements & Notes are set out on Page 2.</p> <p>15 ACC NY 378-FS1A4131ACS 證書</p>
15 ACC NY 378-FS1A4131ACS 證書	WaterSense	WRAS



成霖的產品銷售至於世界各地，我們十分重視所銷售之產品於在地法規的符規性，公司亦設有法規與認證專門單位與人員定型檢視法規符合性與認證要求的追蹤與控管。針對各銷售國以及必須符合的法規要求，如下表所示：

銷售國	法規要求(水龍頭)	法規要求(馬桶)
北美(美國、加拿大)	須符合 ASME A112.181/CSA B125.1, NSF61-9 及 NSF372(飲水用水龍頭與水接觸的零件)鉛含量的加權平均數不大於 0.25%	須符合 ASME A112.19.2/CSA B45.1, AME A112.19.14/MaP
德國	需符合 EN817 · EN200 · 4MS · KTW 及 W270	需符合 EN33,EN37,EN997,EN 14055
法國	需符合 EN817 · EN200 · ACS	
英國	須符合 WRAS	
<p>※備註：</p> <p>ASME A112.18.1/CSA B125.1-Plumbing supply fitting ASME A112.19.2/CSA B45.1-Ceramic Plumbing Fixtures ASME A112.19.14-Six-Liter Water Closets Equipped with a Dual Flushing Device ASME(美國機械工程學會 American Society of Mechanical Engineers) CSA(加拿大標準協會 Canadian Standards Association) EN33-Pedestal W.C. pans with close-coupled flushing cistern. Connecting dimensions EN37-Pedestal W.C. pans with independent water supply. Connecting dimensions. EN 997-WC pans and WC suites with integral trap EN 14055- WC and urinal flushing cisterns MaP-Maximum Performance (MaP) Testing Toilet Fixture Performance Testing Protocol1 NSF 61-Drinking Water System Components -Health Effects NSF 372-Drinking Water System Components -Lead Content</p>		



NSF(美國全國衛生基金會 National Sanitation Foundation)
 EN817-Sanitary tapware-Mechanical mixing valves(PN10)-General technical specifications
 EN200-Sanitary tapware-Single taps and combination taps for water supply systems of type1 and type 2-General technical specifications
 EN(歐洲標準 EUROPAISCHE NORM)
 4MS Common Approach-Acceptance of metallic materials used for products in contact with drinking water
 4MS(4 個會員國法國,英國,荷蘭,德國 4 Member States)
 Guideline for Hygienic Assessment of Organic Materials in Contact with Drinking Water (KTW Guideline)
 KTW(與飲用水接觸 Kontakt mit Trinkwasser)
 DVGW W270 Vermehrung von Mikroorganismen auf Werkstoffen für den Trinkwasserbereich- Prüfung und Bewertung(飲用水設備材料上微生物的繁殖- 檢驗與評估)
 DVGW(德國煤氣和水資源協會 Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches)
 Arrêté du 29/05/97 relatif aux matériaux et objets utilisés dans les installations fixes de production, de traitement et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine (法國提供人類使用在固定的生產設施·處理和分配之飲水有關材料和物品的 1997/05/29 命令)ACS (合格的衛生證書 L'attestation de conformité sanitaire)
 WRAS(Water Regulations Advisory Scheme)

成霖以無使用衝突礦產承諾(Electronic Industry Citizenship Coalition·簡稱 EICC®)行為準則為基礎·落實供應鏈管理·並支持使用 FSC(森林管理委員會)認證包材·出口至歐洲產品皆符合 REACH、RoHS、WEEE 的標準與要求；我們於深圳的生產據點亦參加了深圳市人居環境委員會“清潔生產”的倡議。成霖外部倡議一覽表請見下方表格：

EICC	電子行業公民聯盟®(Electronic Industry Citizenship Coalition·簡稱 EICC®)行為準則。為電子行業的供應鏈訂定一套規範·從而確保工作環境的安全·員工受到尊重
FSC	Forest Stewardship Council 森林監管委員會·簡單來說·它是一個獨立·非政府·非營利的組織·成立的目的是推廣永續經營世界的森林·FSC 的木業產品(含紙張)則為對【森林友善】的產品
REACH	(Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals) · 2007/06/01 公告實施·鼓勵以較不危險的化學物質取代現有危險化學物質並提供研發安全化學物質的誘因以及整合生態·經濟與社會等方面的發展·達成永續發展的目標
RoHS	全名為「電機電子產品中 有害物質禁限用指令(The Restriction of Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment (ROHS) Directive (2002/95/EC)」·管制產品在生產階段中含有有害物質的最大量
WEEE	為「廢電機電子產品指令 (Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE) Directive (2002/96/EC)」·則管制產品在廢棄階段必須回收的比率及方式。 (1) 第一階段(2012 年 8 月 13 至 2015 年 8 月 14 日)： WEEE 修正指令生效後 3 年內·10 類產品最小回收率目標·其與舊 WEEE 指令有兩個不同處：(A)新增醫療器材材料回收率目標·於 WEEE 修正指令生效後廢醫療器材材料之再循環率 (Recycling) 及回收再利用率 (recovery) 分

	<p>別需達成 50%及 70%之目標；(B)原再使用與再循環率目標，改為再循環率目標。</p> <p>(2) 第二階段(2015 年 8 月 15 日至 2018 年 8 月 14 日)：WEEE 修正指令生效後 3 年至 6 年間，10 類產品最小回收率目標，除了氣體放電燈外，相較於第一階段各類產品最小回收率目標皆提高 5%，並將再使用率納入規範。</p> <p>(3) 第三階段：(2018 年 8 月 15 日起)：因應 WEEE 修正指令新規範產品類別正式生效，設定各項回收率目標。</p>
<p>清潔生產</p>	<p>清潔生產是一種整體預防的策略持續應用於生產過程、產品和服務中，以增加生態效益和減少人類及環境的風險。</p> <p>對生產過程：節約原材料和能源、淘汰有毒物料、削減廢物數量及毒性</p> <p>對產品：減少產品的生命週期對環境的不利影響</p> <p>對服務：將環境因素納入設計和服務中</p>
<p>備註: (more about RoHS & WEEEEE)</p> <p>➔ 為歐盟在 2003 年所公布的兩項環保指令。內容管制電機電子產品在產出及廢棄階段對環境衝擊的管理。</p> <p>➔ RoHS 管制產品在生產階段中含有有害物質的最大量，WEEE 則管制產品在廢棄階段必須回收的比率及方式。</p>	

2.5 客戶服務

客戶一直是成霖最堅實的支柱之一，我們深知唯有專業的服務、良好穩定的品質，才是長期與客戶維持穩固夥伴關係的關鍵。我們透過定期針對海內外銷售業務的稽核作業，進行客觀的監督檢討，不斷優化客戶服務管理。

成霖針對客戶服務的管理方針

- 1.強化業務與客戶之間的溝通-增強對於市場資訊的充分掌握與客戶意見蒐集，確保資訊的及時性與準確性。
- 2.加強內部溝通-完善內部定期檢討制度，對於內部所存在的問題皆建立及時解決的意識。

2.5.1 市場分析以生產最符合客戶需求的產品

成霖的生產與業務皆以客戶需求為軸心，北美、歐洲及亞洲業務與行銷服務部密切合作於客戶產品線檢核時提供相關市場資訊，定期進行競爭者比對以找出最適合客戶的產品，提出最佳售價建議，進而提高成交機率。市調完成後，我們仔細研究市面上流通的產品特性、價格，再對照客戶的銷售報告，找出客戶產品線需要調整的地方。針對銷售不佳，不符合市場趨勢的產品則即時調整下架，新增符合潮流需要的品項，並建議合適的售價及行銷文宣，透過與時俱進的市場分析，提供更貼近客戶心中所需的產品與服務。



2.5.2 傾聽客戶的聲音

達到客戶滿意是成霖營運的核心主軸之一，公司整體皆希望生產的產品能提供最大的價值給我們的客戶，客戶的需求與回饋，也一直是我們努力的方向。

成霖重視並定期對客戶進行滿意度調查，主要針對業務、交運、服務、產品四個面向進行回訪。針對品質要求比較高的 OEM 類客戶，除了不間斷地完善公司的品質管理體系，嚴格執行客戶標準外，公司每月都會透過 scorecard 檢討客戶滿意度，從交期、品質、新產品開發等不同角度，充分瞭解客戶對公司的評價，並持續與客戶保持溝通往來。我們秉持提供最高規格的客戶服務，除了提供完善的產品保固，也設有客戶服務專線，建立順暢的溝通管道。

深圳成實的水龍頭產品於北美市場之品牌網站皆有顧客評等皆有消費者評價機制，2017 年數款商品其平均評價皆高於 4.5 分(滿分為 5 分)。山東美林的衛生陶瓷產品，客戶滿意度目標為 90%，山東美林每季度對 GERBER、COSTCO、HBI 等客戶進行滿意度調查，主要針對公司的業務處理、交運、服務及產品進行訪查。其中，業務一科在 2017 年分四個季度對有業務往來的外銷客戶進行了客戶滿意度調查，累計回訪 22 次，四個季度的平均滿意度為 90.24%；業務二科累計回訪 12 次，四個季度的平均滿意度為 93.73%。

除了直接執行滿意度調查外，成霖亦提供網路評論媒介，以完整蒐集客戶意見回饋。網路評論分兩部分，一部分是業務需要針對特定產品而進行網路的評論蒐集與資料整理。蒐集回來的結果交由業務與 QA 進行問題點研究，尋求解決之道，並反饋給客戶。另一部分是配合北美前端 TQA、前端 customer service 作長期且定期性的網路評論蒐集與分析。主要針對過往發生的客訴做持續性的網路評論蒐集，與後端 TQA 合作並追蹤問題點是否因改善對策而獲得有效解決。

2017 年成霖共有 18 件立案客訴，主要異常是外觀、配件、標識、功能等問題的意見回饋。針對此 18 例異常，品保單位皆即時進行調查並追蹤結案，確保相關責任單位已作矯正預防處理。

2.5.3 顧客隱私

成霖視客戶隱私與智慧財產權為客戶服務的前提，為保護客戶的隱私及資料安全，成霖的全球資訊系統機房由集團總部資訊人員負責管理，以完善資訊安全的管理原則確認相關業

務同仁執行業務往來時的保密工作，以確保顧客隱私的完善保障。成霖在 2017 年並未發現有客戶隱私或資料遭到竊取或洩漏的資安事件。

成霖的資訊安全政策

- ◆ 公開場合(慶生會)定期宣導資安防護觀念
- ◆ 不定期更新電腦資訊管理辦法手冊
- ◆ 不定期請資安廠商進行資安檢測，主動發現網站及系統弱點，並及時完成弱點修補

資訊安全防護措施-

- 更新含資安防禦模組之防火牆，並針對網頁安全、入侵偵測、防毒防駭、資料防洩密制定政策進行資安管控。
- 定期檢核防火牆上之紀錄並進行資安政策強化調整。
- 集團重要資料均設定存取權限，非相關業務人員無法存取
- 限制可攜式儲存裝置(USB)使用，任何資料攜出均需提出申請及相關主管核決。
- 業務相關資料或技術文件要求全面存放主機，保障資料儲存安全。
- 資訊機房與敏感性資料存放設有門禁管制及資料權限制。
- 資訊系統帳號密碼每三個月強迫變更，離職員工管控終止帳號使用。

針對客戶資料保密措施-

- 客戶資料依相關作業規範儲存於資料庫，並控管客戶資料之存取
- 顧客資料及敏感性資料已依相關作業規範進行資料管制



2.6 供應鏈管理

成霖致力推動產業與供應鏈的正向循環，也同時確保供應商在提供產品與服務的過程中符合社會道德標準，遵循各地法律規範。2017 年間各據點的採購總額如下表(中國生產基地的在地採購比例皆高於 90%)：

契約種類	廠區	成霖總部		深圳成實		山東美林	
		採購地區	家數	該項佔總採購金額比例	家數	該項佔總採購金額比例	家數
勞務 (承攬與服務)	國內	35	0.10%	440	82.87%	--	--
	國外	40	1.96%	24	6.39%	--	--
財務 (原物料)	國內	3	0.01%	14	9.02%	139	100%
	國外	27	97.84%	--	--	--	--
工程 (建築與設備)	國內	3	0.09%	49	1.72%	--	--
	國外	1	0	--	--	--	--
總計		109	100%	527	100%	139	100%

公司針對供應商管理制訂供應商評鑒管理辦法，新供應商則皆須通過評估程序予以選用；任何經選用的供應商皆會簽訂環保協議書及反恐協議以確保遵循必須之規範，2017 年供應商簽署環保協議書與反恐協議比率為 100%。

成霖每月整理評鑑資料對供應商進行評鑑，技術部門及業務對供應商的相關合法憑證進行評估和審核，並由公司最高主管核決。廠商考核狀況統計表，主要是針對準交評比及品質評比，作等級評分 A、B、C、D，等級落在 D 級者則進行特別輔導及改善。評定不合格者將發送改善通知，如連續三個月無改善，則需制定評鑒計劃書，組織相關技術部門對供應商進行評鑒，並按簽核的評鑒結論執行。考核評鑑項目包含交期、品質與配合度事項，尚未包含環保、勞工權益、人權與社會衝擊等面向，2017 年成霖對 19 家重點供應商進行年度評鑒(共有 11 家取得分數 70 以上之合格成績)，尚未實地進行供應商評鑑。

廠區供應商評鑑績效	評鑑項目
深圳成實在 2017 年 3 月已將社會責任及反恐體系納入供應商年度評鑑作為詳細評鑑項目	包含：人權、童工、勞工權益、污染防治及貨物跨國運輸安全及反恐等項目。
山東美林在 2017 年對既有供應商 100%進行考核	對供應商的基本評鑑主要從聯繫人信息、供應商基本資料、品質控制及生產過程控制能力、環境因素控制能力等項目。



CH3、環境永續



CH3、環境永續

永續聚焦

成霖積極建構調適能力，於未來將進一步關注氣候變遷風險與機會，期以在產品的開發、生產、使用及廢棄過程，致力達成低污染、低能耗、易回收等環境友善的目標。中國生產據點內部皆訂有清潔生產審核、水電管理辦法、廢水處理標準等，於生產流程皆嚴格遵守當地法規，並進行清潔生產審核。成霖全集團整體包含總部、深圳成實以及山東美林兩廠，於此報告書報告期間無任何因污染環境受損失或處分之金額。

深圳成實每年進行一次節能評估並提出獎勵；並委由專業環保公司負責廢汙水及廢棄物處理事宜，且遵守 ISO14064-1 碳核查。深圳成實於 2015 至 2017 年皆進行溫室氣體盤查，並設置廢水調節池，確保廢水達標排放。山東美林則朝使用清潔能源、停用原煤，並使用天然氣作燃料為整體能源管理的方向。對內則定期宣導節水、循環再生，優化製程以提高中水利用率，降低單位產品用水量。生產流程皆遵守相關能耗限額與污染排放標準、ISO14001 內部制度等規範，並於 2017 年完成逐步將燃煤鍋爐替換為天然氣鍋爐。

成霖總部與中國兩處生產基地，於 2017 年投入於環境管理之支出費用詳如下表：

類別	2015 年			2016 年			2017 年		
	成霖 總部	深圳 成實	山東 美林	成霖 總部	深圳 成實	山東 美林	成霖 總部	深圳成 實	山東 美林
	(NTD 仟元)	(CNY 仟元)	(CNY 仟元)	(NTD 仟元)	(CNY 仟元)	(CNY 仟元)	(NTD 仟元)	(CNY 仟元)	(CNY 仟元)
空氣污染防治費用	-	400	700	-	460	700	-	480	700
水污染防治費用	-	3,536	288	-	3,687	288	-	3,528	596.4
廢棄物處理(一般廢棄物)費用	8.2	1,152	-	7.6	1,623	-	9.4	1,903	-
環保系統認證費用	-	-	297	-	50	334.6	-	/	218
環保相關教育訓費用	-	-	-	-	8	-	-	/	-
環保相關人員費用	-	280	183.6	-	285	183.6	-	279	183.6
環保相關硬體支出費用	-	210	2,769	-	205	3,330.8	-	2,680	2,312.0
總環保資支出費用	8,2	5,578	4,237.6	7.6	6,318	4,837	9.4	8,870	4,010

備註：費用之幣別單位，除成霖總部為新台幣外，深圳成實及山東美林皆以人民幣表示。

2017 年度針對環境管理的方案與執行績效:

項次	項目	方案	現況說明	執行情形
1	三廢 (水、氣、音)控制	依照國家標準制定三廢標準，實施油改電、優化廢水處理系統，隔音設備等投資	公司持續推動完善廢水、廢氣、噪音等改善	廢氣處理系統，減少周遭廠區及社區 CO ₂ 含量，廢水設備優化通過驗收運行
2	資源回收利用	提升產品良率，減少廢棄物之產生，並加強 6S 之競賽活動，達到減少資源浪費，及回收利用	每月檢討產品良率，並對 6S 優良單位進行表揚	公司對產生的廢棄物嚴格按照環保要求進行無害化、減量化、資源化處理，有效保證不對周邊環境造成影響
3	節能減耗	為尋查在能源利用方面存在問題，特委外環保科技公司進行能源使用狀況之審計，同時公司實施 28 個方案清潔生產審查方案	在能源管理制度上，組建了完善的管理機構，建立一系列節能減耗之制度，並進行考核	對照明、用水、用電進行改造，使用節能燈具、水閥、及建築物如宿舍、廠房之修繕，促成節能減耗，減少污染物排放濃度和總排量的有效展開

2017 年亮點績效

我們自產品設計至生產流程、甚至是終端產品的使用，皆考慮自身產品對環境的影響。公司於山東美林進行餘熱回收專案，2017 年餘熱回收使用率已達 100%，整個廠區已全面關閉燃煤鍋爐。2017 年窯爐餘熱系統優化回收項目，節能量達到 2,800Tce/年，同時投入其他節能設備，球磨機內襯改造等。



山東美林窯爐餘熱回收利用專案-於 2017 年回收率達 100%

一、目的

窯爐餘熱系統優化利用，在原有窯爐餘熱利用系統基礎上，對未完全回收利用的部分進行二次回收利用，節能降耗，通過利用窯爐餘熱換熱器儲存熱量，根據生產需求供給成型生產熱量，滿足生產要求，減少鍋爐開啟，減少污染物排放，節能環保。

二、原理及方案

將隧道窯、梭式窯夏季排空熱量及冬季未完全回收的熱量，進行第二次回收利用，通過換熱器進行熱量交換，儲水罐進行熱量儲存，熱量交換介質為水，水通過不銹鋼管道從儲水罐，通過水泵輸送至換熱器進行加熱，加熱后的熱水回流至儲水罐進行儲存，利用時通過水泵輸送至需要熱量的車間內，通過散熱器進行散熱。一二廠換熱器水箱並聯使用，根據兩個廠熱量需求可隨時調用。根據美林現生產狀況，結合一二廠現生產線佈置及餘熱需求，分別設計方案：

一廠方案

一廠 2 條隧道窯及 2 條梭式窯排出的烟氣或熱空氣管上安裝 6 台低溫換熱器，換熱器換熱出的熱水集中儲存在 5 個 200 立方的儲存箱內，把儲存箱內的熱水通過熱供水泵與分水缸管道分別供向 01#樓 1、3、4 層與 03#樓 2 層以及 05#樓 2、3 層成型所需熱量區域，熱水管道通過 136 個風機散熱器在成型約 13000 平米所需熱量區域進行釋放熱量，滿足成型生產需求。

二廠方案

二廠 2 條隧道窯及 1 條梭式窯排出的烟氣或熱空氣管上安裝 5 台低溫換熱器，換熱器換熱出的熱水集中儲存在 2 個 200 立方的儲存箱內，把儲存箱內的熱水通過熱供水泵與分水缸管道分別供向成型車間晚上主要供熱需求區為 C、D、F 區，高壓水箱、高壓分體 3/4#區，一廠模型科乾燥室等區域，熱水管道通過 59 個風機散熱器在成型約 7000 平米所需熱量區域進行釋放熱量，滿足成型及模型乾燥室生產需求。

投入主要設備名稱

設備名稱	台數
熱水換熱器	11
儲水箱	7
水泵	24
風機	13
散熱機	195

三、新工藝新技術

原餘熱利用管理模式較為粗放，將熱風通過管道送入到車間內，給整個車間進行供熱，車間內溫度一致，一些不需要熱量的區域溫度也很高，不利用於現場員工作業，且造成熱量浪費，現有方法突破原來的粗放式餘熱利用模式，改為精準加熱，可為某個區域，某條生產線單獨供熱。需要時就供，不用時即可停，節省熱量，改善現場作業環境。安裝熱水換熱器，將窯爐多餘排空的熱量進行回收，轉換為熱水儲存起來，晚上需求熱量較大的時間，再將熱水中儲存的熱量轉換成熱風，送到需要熱量的區域進行加熱。

四、投入及效益評估

類別	投資金額	回收熱量(萬 Kcal/年)	可節約原煤(T/年)
一廠	1,100 萬元	四條窯回收熱量 1,933,920 萬 Kcal/年	3516.2T/年
二廠	500 萬元	三條窯爐回收熱量 1,026,082 萬 Kcal/年	1865.6T/年
合計	1,600 萬元	2,960,002 萬 Kcal/年	5381.8T/年



圖、窯爐餘熱系統



3.1 能源管理

由於全球能源供應日漸緊張，若不積極各項能源管理則將造成成本上升、降低市場競爭力；深圳以及山東兩廠皆訂定管理政策，期透過管理做法提升公司經濟效益。

能資源管理依照政府環境要求為執行方向，並將能源管理列入部門 KPI，期望藉由節能管理來降低工廠製造費用，以提升公司市場競爭力；做為善盡社會責任之企業，保證各項環境指標皆達標準要求。

成霖總部

- 1.定期清洗冰水主機與冷卻水塔，除了可維護機器設備外，亦能降低高壓產生，等同節省電費。
- 2.逐步汰換燈具為 LED 燈，就燈源可節省 50%電費。

成霖總部能源計算以外購電力計算 2017 年使用量為 916,856 度，各項能源耗用強度較 2016 年能源耗用強度降低 4.31%。

成霖總部 2015-2017 年能源耗用量統計表

定量指標	單位	2015 年	2016 年	2017 年
電力使用量	度/年	969,000	898,400	916,856
能源總消耗量(GJ)	GJ	3,488.80	3,234.24	3,300.68
成霖總部人數	人數	136	129	159
能源強度	GJ/人	25.65	25.07	20.76

備註:

- 總部有別於深圳成實以及山東美林兩廠，以人員數做為能源密集度計算的分母，其原因為台灣總部已無生產活動。
- 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據

深圳主要使用的能源包含電力、汽油、柴油及天然氣，2017年深圳成實各項能源耗用強度，2017年因單位產量較2016年增加，故能源耗用強度下降了0.6%。

深圳成實 2015-2017年能源用耗用量統計表

項目	單位	2015年	2016年	2017年
電力使用量	度/年	24,910,000	24,549,000	25,348,000
汽油使用量	L/年	46,393	53,643	34,180
柴油使用量	L/年	38,869	13,000	12,880
天然氣(LNG)使用量	m ³ /年	891,799	849,554	878,034
能源總消耗量	GJ	124,242.73	120,759.03	124,017.29
水龍頭產量	套	22,670,000	24,360,000	25,142,983
能源強度	GJ/套	0.00548	0.00496	0.00493

備註:

- 2017年深圳成實能源強度以水龍頭產量作為組織特定度量計算之
- 熱值計算依中國標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2008): 電力 1 kWh=3,600 KJ、柴油 1 kg=42,652 KJ、汽油 1 kg=43,070 KJ、天然氣 1m³=35,544 KJ
- 柴油密度以 0.83 kg/L 計算、汽油密度以 0.747 kg/L 計算
- KJ=103 焦耳、GJ=109 焦耳
- 因更新計算基礎，因此調整 2015&2016 年之資料
- 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據

2017年山東能源總消耗量為 633,507GJ(較 2016年降低了 13.88%)；能源強度為 12.96GJ/噸(較 2016年降低了 13.48%)，主因是由於餘熱回收設備之利用。

山東美林廠 2015-2017年能源用耗用量統計表

項目	單位	2015年	2016年	2017年
電力使用量	度/年	24,610,000	27,880,000	29,800,000
原煤	噸/年	10,004	10,002	4,181
天然氣(LNG)使用量	m ³ /年	10,910,000	11,990,000	13,980,000
能源總消耗量	(GJ)	685,545	735,662	633,507
總產量	噸	44,003	49,125	48,881
能源強度	(GJ/噸)	15.58	14.98	12.96

備註: 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據



3.2 溫室氣體排放與空氣汙染防治

成霖認為，企業對於環境保護責無旁派。因應全球各界對氣候變遷之議題關切不斷提升，法規日趨嚴謹的趨勢之下，我們致力於節能減碳行動，除了不斷向同仁宣導節省能源的責任與重要性，生產據點皆嚴格遵守相關法規進行汙染防治、持續改善節能績效之作業。

為因應全球暖化，有效減緩氣候變遷所造成的衝擊，成霖積極推動節能減碳措施。今年度的溫室氣體排放量以成霖總公司、深圳成實及山東美林所使用主要能源(包含電力、汽油、柴油及天然氣)來計算。目前公司僅有山東美林實施「ISO 14046 溫室氣體組織盤查系統」外，另總部及深圳成實尚未導入。

2017 年成霖總部以及深圳、山東兩廠在節能措施以及節能減碳量的成效如下，深圳成實今年度節能措施估算之節電量為 36 萬度，相當於減少 312.3 噸 CO₂e 之溫室氣體排放：

成霖節能措施與估算節約量			
據點	節能措施	具體作為	估算節約量
總部	辦公室節能	1.窗戶加裝遮陽光窗簾，能有效降低輻射熱度與冷氣電費。 2.定期清洗空氣過濾網與酸冰水主機，以節省電費。3.影印機於休假日前拔除插頭。	可節省電費，但人數有增加，平均每人使用電費強度降低
深圳	更換節能設備	電鍍加熱用發熱管更換為空氣源熱泵	36 萬度
山東	球磨機高鋁襯改造	將 7 檯球磨機內部石襯改為高鋁襯，提高裝料量，減少研磨時間	產能提升 50%以上，球磨機研磨時間減少，降低用電費用 50%以上，年節省費用 120 萬元。約等於節電 120 萬度
	注修分離項目	美林一廠 01#樓 1、4 層&02#樓 2、3、4 層&03#樓 2 層注修分離工程項目，減少現場粉塵，節省能源消耗	減少現場粉塵汙染，節省能源消耗，約節煤 100Tce/年

3.2.1 溫室氣體排放管理

2017年成霖總部之溫室氣體總排放量約 485.68 噸 CO₂e，溫室氣體排放量較 2016 年增加 11.32%，但因成霖總部人數較 2016 年增加，排放強度降低 0.63%。

成霖總部 2015-2017 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年
範疇 1:(汽油+柴油)	公噸 CO ₂ e	-	-	-
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	511.63	474.36	485.68
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	511.63	474.36	485.68
成霖總部人數	人	136	129	159
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/總部人數	3.76	3.68	3.05

備註：

- 電力排放係數以 2016 年環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版(2017 年 2 月)所公告之 0.528 二氧化碳當量作為計算基礎。
- 此排放量尚未經第三方機構驗證。
- 本報告之預期使用者對象設定為環保署，故相關排放係數引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.1 及 6.0.2 版(2016.01)公告內容，並依各排放源之活動數據來源不同，將單位化為公噸、公乘或千度之重量、體積或電力單位。
- 台灣溫室氣體統計以範疇 2 之電力使用為主，範疇 1 因所佔比率較小因此不列入計算。

2017 年深圳成實溫室氣體總排放量約 26,195.56 噸 CO₂e，係因產量增加，相較 2017 年上升 3.45%，溫室氣體排放強度則與 2016 年相同。

深圳成實 2015-2017 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年
範疇 1:(汽油+柴油+天然氣(LNG))	公噸 CO ₂ e	2,168.77	2,027.73	2,124.78
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	23,637.67	23,294.82	24,053.02
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	25,806.44	25,322.55	26,195.56
水龍頭產量	套	22,670,000	24,360,000	25,142,983
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/套	1.14	1.04	1.04

備註：

- 電力排放係數採用 2016 中國區域電網基準線排放因子_南方區域電力係數 0.8676(kgCO₂e/度)
- 2017 年深圳成實能源強度以水龍頭產量作為組織特定度量計算之



山東美林 2017 年溫室氣體排放量為 34,335 噸 CO₂e 較 2016 年減少了 17.57% · 2017 年溫室氣體強度為 0.70TCO₂e/T 較 2016 年降低 17.65%。 主要是因為餘熱回收設備之利用降低了能源使用強度而溫室氣體強度隨之下降。

山東美林 2015-2017 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年
範疇 1:(原煤+天然氣(LNG))	公噸 CO ₂ e	19,023	19,037	10,161
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	19,963	22,616	24,174
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	38,986	41,653	34335
總產量	噸	44,003	49,125	48,881
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/噸	0.89	0.85	0.70

備註：電力排放係數採用 2017 中國區域電網基準線排放因子_華北區域電力係數 0.8112(kgCO₂e/度)

3.2.2 空氣污染防治

污染防治管理作業是成霖公司整體營運的基礎，也是成霖認為自身必須對環境所盡的責任，在嚴守法律與各地規範的基礎下，透過相關作業也幫助成霖優化生產模式、提高生產效率並降低營運成本。

對於污染防治作業，各生產據點皆嚴格遵守當地法規要求，所有排放皆達標準，並透過更換設備與嚴謹的生產環境管理作業，提高能源使用效率，持續優化生產環境並降低對環境的衝擊。公司依據當地政府要求設置相關污染防治及監控設備，隨時監測廠區，確保能夠達到當地法規要求標準。

成霖各廠依循各地政府空污排放濃度管制，2017 年無空污排放超標導致裁罰事件發生。其中成霖總部無空氣污染之相關排放檢測數值；深圳環保部門要求檢測：氮氧化物、氟化物、氟化霧、硫酸霧、鉻酸霧、非甲烷總烴，今年度揭露氮氧化物 NO_x 之檢測數值據；山東美林 2017 年空氣污染排放之粒狀污染物 TSP、硫氧化物 SO_x、氮氧化物 NO_x 其監測值皆符合山東省鍋爐大氣污染物排放標準。以下依序提供深圳以及山東美林數據：

深圳成實各製程廢氣通過廢氣管道收集，廢氣淨化系統採用合理抽風、濕式淨化結合、粉塵和化學廢氣兼除的技術路線。工廠在產生化學廢氣集中的部位加強抽風，使產生的廢氣能夠迅速的被抽出車間，被抽出的化學氣體經樓頂的城式噴淋器淨化，所有處理後的廢氣皆

達標排放。

深圳 空污檢測項目	2015年			2016年			2017年		
	排放量 (kg)	排放標準 (ppm)	年平均 監測值 (ppm)	排放量 (kg)	排放標準 (ppm)	年平均 監測值 (ppm)	排放量 (kg)	排放標準 (ppm)	年平均 監測值 (ppm)
氮氧化物 NOx	437	200	46	420	200	41	413	200	38

山東美林有使用燃煤鍋爐並且有煙囪排放，藉由餘熱回收的擴大，2017年6月底全部停用燃煤鍋爐，改用天然氣鍋爐，降低污染物排放，其排放監測值均符合山東省政府的規定。

山東 空污檢測 項目	2015年			2016年			2017年1-6月 運行燃煤鍋爐			2017年11-12月 運行天然氣鍋爐		
	排放 量 (kg)	排放 標準 (ppm)	年平均 監測 值 (ppm)	排放 量 (kg)	排放 標準 (ppm)	年平均 監測 值 (ppm)	排放量 (kg)	排放 標準 (ppm)	年平均 監測 值 (ppm)	排放量 (kg)	排放 標準 (ppm)	年平均 監測 值 (ppm)
粒狀污染 物 TSP	526	30	8.18	158	30	4.15	1425.6	20	6.2	13.21	10	1.8
硫氧化物 SOx	4,580	200	64.7	2,920	200	79.7	8,748	200	80.4	46.75	100	6
氮氧化物 NOx	5,630	300	89.9	4,730	300	140	17,496	300	137	553.15	250	74

備註：2016年數據為2017年1月檢測之數值，而2017年採用之計算基礎與前兩年不同。



圖、山東美林天然氣鍋爐



3.3 水資源管理

3.3.1 水資源使用

2017 年成霖總部總用水量為 3,511 噸，為人數增加導致，用水強度為 32.14 噸/ 總人數，較 2016 年增加 9.21%。

總部	2015 年	2016 年	2017 年	2017 年較 2016 年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	3,597	3,796	5,111	34.64%	台中石岡水壩
用水強度(噸/人)	26.45	29.43	32.14	9.21%	

2017 年深圳成實總用水量為 363,491 噸，主要用水係人員用水，今年度用水強度為 0.0161 噸/套，較 2016 年減少 11%，製程水回收率為 60%。

深圳	2015 年	2016 年	2017 年	2017 年較 2016 年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	451,178	393,914	363,491	-7.70%	福永立新水庫
用水強度(噸/套)	0.0199	0.0161	0.0144	-11.00%	

山東美林 2017 年用水強度目標為 9.5m³/T(衛生瓷)、中水回收利用率達到 45%；2017 年的用水強度為 10.51m³/T 較 2016 年降低 3.86%，主要原因為 2017 年加大中水回收使用，減少生產用水。

項目	2015 年	2016 年	2017 年	2017 年較 2016 年 增減比例	取水來源
地下水取水量(m ³)	452,900	482,113	443,659	-7.98%	公司生產用水全部為地下水，使用水井為附近姜家莊村供應。生活飲用水為市政自來水
自來水取水量(m ³)	24,635	54,896	70,000	27.51%	
產量(T)	44,003	49,125	48,881	-0.50%	
用水強度(m ³ /T)	10.86	10.93	10.51	-3.86%	

備註:用水強度分母係以產品重量計算。(產品重量: 10.93129771)

深圳成實節水措施著重在人員宣導以及在水龍頭加裝節水器，2017 年製程用水回收率為 60%。山東美林設有節能環保科針對各項能資源進行有效控管，訂定包括投入中水回收等相關制度，並投資二處廢水處理站，對生產廢水進行處理。每月進行用水統計，管理水資源使用，提高水回收利用率，二處廢水處理站，對生產廢水進行處理，47%回收利用，多餘部分

達標排放。

三據點 2017 年度執行之節水措施與估算節約量			
分廠	節能措施	具體作為	估算節約量
總部	庭園節水	1. 植物澆水時間選擇早晚陽光微弱蒸發量少的時候。 2. 按植物需水性分區調整澆水用水量。 3. 配合天候澆水，在雨天時關閉自動灑水器及不在強風時澆水。 4. 修剪草皮應留下 10 至 15 毫米高度的草株，以減少地面水份蒸發澆水用水。	1 年可省約 5 度水
山東	更換節水設備	新增除塵設備全部使用中水	預計節水 990T/年
	加大中水回收利用	應環保要求，公司每天進行道路及料場灑水防塵，全部使用中水	預計節水 1000T/年
	使用循環水	鍋爐脫硫用水循環使用，實驗室實驗用水、除塵設備噴木水循環使用等	預計節水 1,200T/年

3.3.2 廢污水管理

成霖公司總部確實將所有排放的一般生活廢水完全納入加工區污水排放管理，並依台中加工出口區污水下水道使用管理規章辦理，下水道排放廢水如經檢測有異常，皆立即處理並回報管處理結果，並要求管理處人員進行現場監管。深圳成實 2017 年廢水排放量較前一年度增加 1.47%，山東美林 2017 年廢水排放量較前一年度減少 5.51%，提高中水回收利用率之後，廢水排放減少。中國生產據點 2017 年度廢水排放量如下：

2017 年度三據點廢水排放量					單位：m ³
廠區	2015 年	2016 年	2016 年較 2015 年 增減比例	2017 年	2017 年較 2016 年 增減比例
深圳成實	68,994	63,979	減少 7%	65,396	增加 1.47%
山東美林	128,000	127,000	減少 0.78%	120,000	減少 5.51%

成霖於中國的生產據點依循各地政府廢水排放濃度管制，且符合各項污水檢測值皆當地排放標準。2017 年並無重大洩漏，也無受組織排放水徑流之生物多樣性價值影響及廢水排放超標導致裁罰事件發生。以下依序提供深圳成實以及山東美林數據：

深圳水污染排放檢測

水污染檢測項目	2015 年		2016 年		2017 年	
	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)
化學需氧量 COD (mg/L)	200	40.16	200	120	200	53.25
生化需氧量 BOD (mg/L)	深圳成實當地環保局 未要求檢測此項內容		100	75	100	67
懸浮固體物 SS (mg/L)	200	5.41	200	150	200	4.7

深圳於廢水處理站安裝一台污泥烘乾機，對每袋污泥進行烘乾，可以減少 30%的污泥水份，改進廢水處理工藝，由原來的石灰改用氫氧化鈉處理廢水，從源頭上減少污泥量的產生。廢水經過污水處理站處理達到排放標準後，部份進行回收，未回收利用部份徑流當地排水管道系統，進入當地政府設置之污水處理廠。



圖、深圳廢水處理區

山東美林廢水各項監測值均符合標準，進入廢水處理站處理達到排放標準後，部分進行回收利用，未利用部分注入山東美林湖，供當地農田灌溉使用。

山東美林廠水污染排放檢測						
水污染檢測項目	2015 年		2016 年		2017 年	
	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)	排放標準 (ppm)	年平均監測值 (ppm)
化學需氧量 COD (mg/L)	120	24.6	120	23.5	120	23.9
生化需氧量 BOD (mg/L)	60	7.2	60	4.9	60	5
懸浮固體物 SS (mg/L)	50	6	50	8	50	7

3.4 廢棄物管理

3.4.1 原物料使用

成霖致力於在產品功能與設計、製造、包材設計的流程中納入環境衝擊的考量，在產品及包裝材料上 100%可回收且由客戶端進行處理。

深圳成實所使用之主要原料為銅棒、銅錠、鋅錠與塑膠粒，於 2015-2017 年主要原料的使用量如下表所示：

原料類別	用量(單位)	2015 年	2016 年	2017 年
銅棒	Kg	115,603.38	107,573.50	52,434.81
銅錠	Kg	947,058.82	1,010,688.12	1,077,006.28
鋅錠	Kg	1,271,827.74	1,310,090.14	1,444,655.90
塑膠粒	kg	472,019.12	423,239.61	410,523.03

山東生產據點所使用之主要原料為瓷石、長石、飛天燕泥、球土及石膏粉，2017 年用量如下：

原料名	用量(單位)	2015 年	2016 年	2017 年
瓷石	噸	8,111.00	9,091.00	9,288.00
長石	噸	8,670.00	11,586.00	12,290.00
飛天燕泥	噸	5,431.00	4,343.00	11,136.00
球土	噸	6,722.00	8,023.00	9,179.00
石膏粉	噸	4,324.00	3,589.00	5327.00



3.4.2 廢棄物處理與減量

成霖各廠廢棄物管理持續減少廢棄物生產量，各類廢棄物皆委託符合當地廢棄物處理資格的外部廠商進行回收及處理。成霖各廠持續進行減少廢棄物的管理，配合政府標準的持續嚴格，亦步亦趨保持在至少要符合法規，許多措施均屬於持續進行狀態，例如設備投資、推動 7S 等。

成霖總部在一般廢棄物處理上無重大影響，但依現行法規仍持續好可回收資源分類。深圳成實固體廢棄物主要為切削液、廢天那水、廢機油、電鍍污泥、脫油劑，有害廢棄物則先暫存於廠區之危險廢棄物倉庫，待數量達一定量後，即委託取得政府核可之專業危險廢棄物清除處理廠商進行處置，上報政府環保固廢平臺申報備案。山東所產生之固體廢棄物主要為廢瓷、廢石膏、瀘泥，全部由外部廠商回收作為原料進行二次利用，沒有對社會及環境造成危害。

2015 至 2017 年成霖各營運據點廢棄物產出量如下表所示:

廠區	廢棄物類別	項目	處理方式	2015 年	2016 年	2017 年
				數量(噸)	數量(噸)	數量(噸)
成霖總部	一般事業廢棄物	D-1801	一般事業廢棄物委由加工區清潔隊運輸，運至后里焚化爐廠燒毀且可回收的廢棄物皆交由合格廠商做後續回收處理	3.77	2.86	3.55
		生活垃圾	公司應回收廢棄物區分為：紙容器類/塑膠容器類/寶特瓶/金屬類/電池類/光碟片/玻璃類與紙類			
深圳成實	一般事業廢棄物	切削液	委託深圳市廢物處理站處理	6	6.2	3.6
		廢天那水	委託深圳市廢物處理站處理	4	4.5	10.51
		廢機油	委託深圳市廢物處理站處理	0.8	0.9	3.06
	有害事業廢棄物	電鍍污泥	委託深圳市廢物處理站處理	822.6	1,082.67	1,003.02
		脫油劑	委託深圳市廢物處理站處理	34.3	77.6	26.91
山東美林	一般事業廢棄物	廢石膏	委託合格廠商處理	2,767	2,532	3,120
		廢爐渣	委託合格廠商處理	3,685	4,044	1,414
		廢瓷	委託合格廠商處理	3,721	3,389	1,828
		瀘泥	委託合格廠商處理	1,788	1,860	2,182



CH4、幸福職場與 社會共榮



CH4、幸福職場與社會共榮

人才是維繫核心競爭力的關鍵，成霖以企業的核心價值「積極向上的正面力量」的理念，將員工視為永續成長的夥伴，提供完善的職涯發展、優質職場環境、具競爭力的薪酬制度；並鼓舞團隊合作、互相學習且追求績效。如此的組織氛圍，顯示了成霖極為重視人才發展，公司不斷關懷組織成員，期盼藉由不斷的學習成長，協助組織同仁積極開發個人以及專業潛能。2017 年成霖為追求更好的成長表現，強調“ Treat each other well” 以及“ Do better every day” 的價值行為，並與績效管理結合。同時，藉由「360 評鑑」與「員工個人發展計畫」，規劃全球高階管理人才的發展。未來也將依據評鑑結果，進行中高階主管培訓、提升管理技能，以有效進行部屬管理、發揮跨部門溝通的影響力。期盼集團當中的每一個成員皆能從工作中獲致成就，進而讓團隊作業達到最大綜效。

4.1 員工結構

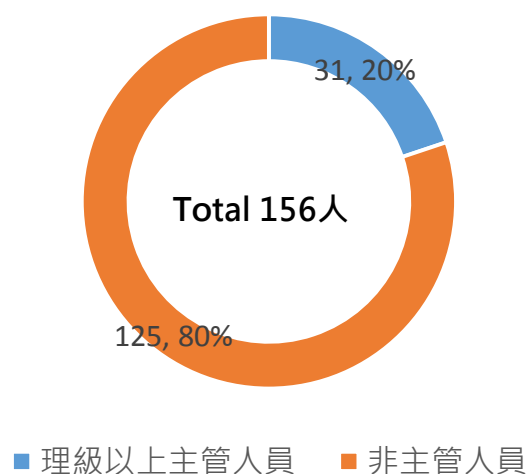
成霖於 2017 年度全球員工總數為 5,642 人，不含北美及歐洲地區則為 4,657 人，人力資源分布上以男性較多，佔全體約 62%；此外，成霖總部、深圳以及山東皆聘用男、女身心障礙員工分別人數為 3 名、11 名、33 名，共 48 人，且總部與山東美林雇用身心障礙員工人數佔總員工比例皆優於法規。

成霖總部以及山東於近 3 年度均無聘用臨時人員，而深圳成實亦已從 2016 年度開始不再聘用臨時人員。成霖近三年度總人數如下表所示：

年度		2015 年 (人數)			2016 年 (人數)			2017 年 (人數)			
項目/ 性別	年齡	成霖 總部	深圳 成實	山東 美林	成霖 總部	深圳 成實	山東 美林	成霖 總部	深圳 成實	山東 美林	
正式人員	男性	30 歲 以下	5	534	235	5	392	225	7	485	164
		31-50 歲	56	1,090	899	46	1,215	882	50	1,102	962
		51 歲 以上	8	38	104	7	38	101	8	37	91
	女性	30 歲 以下	7	274	136	5	178	139	12	197	96
		31-50 歲	57	484	693	60	592	725	72	584	774
		51 歲 以上	3	2	19	6	4	13	7	3	9
	總計		136	2,645	2,086	129	2,419	2,085	156	2,408	2,096

成霖總部理級與非理級人力結構如下圖所示:

成霖總部理級與非理級員工人數





深圳成實與山東美林理級以上主管人員比例如下表所示:

廠區	理級以上主管			2015		2016		2017	
	2015	2016	2017	大陸 幹部	占總人數 比例	大陸 幹部	占總人 數比例	大陸 幹部	占總人數 比例
深圳成實 理級以上 主管人員	42	49	50	22	52.40%	33	67.35%	30	60.00%
山東美林 理級以上 主管人員	17	16	14	15	88.24%	14	87.50%	12	85.71%

成霖營運據點新進與離職概況

對於成霖而言，勞雇關係的穩固能使優秀員工職業生涯方向明確、增強凝聚向心力、促進團隊建設目標的達成、穩定人員留任，有利公司持續發展。公司以保持人員穩定、讓符合條件的新人融入團隊、老員工更形穩定發展為目標。而成霖總部員工新進率呈現上升趨勢，離職率則因 2017 年內部組織及單位功能調整與改編的緣故，較往年有偏高的現象。

深圳成實針對新進人員留任率的問題，公司增加了「師徒」激勵制度(新人入職三個月未離職的，給予師傅發放激勵獎金 CNY 300 元/人)。讓新人在新環境下不僅感受到師傅在工作上的指導，與其他各方面的關懷。

山東美林的目標為人員流失率不超過 20%以提升產品良率，並設有招聘員、培訓員，建立多層次講師體系，對講師分級管理，對優秀學員形成激勵政策，訂有內部講師培養選拔與培養方案。

成霖總部 2015-2017 年度新進率如下表所示:

成霖總部 2015-2017 年新進率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率
30 歲以下	2	40.00%	4	57.14%	3	60.00%	0	0%	5	71.43%	10	83.33%
31-50 歲	9	16.07%	0	0.00%	6	13.04%	5	8.06%	17	34.00%	19	26.39%
51 歲 以上	1	12.50%	0	0%	1	14.29%	1	20%	3	37.50%	0	0%
合計 新進人數	16				16				54			
員工 總人數	136				129				156			
總新進率 (%)	11.76%				12.40%				34.62%			

深圳成實 2015-2017 年度新進率如下表所示:

深圳成實 2015-2017 年新進率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率
30 歲以下	1,313	206.12%	557	177.96%	790	201.53%	308	173.03%	1,171	240.90%	364	203.23%
31-50 歲	703	61.56%	299	57.28%	652	53.66%	334	56.42%	761	76.92%	327	59.68%
51 歲以上	2	5.26%	2	100%	2	5.26%	0	0%	3	6.67%	0	0%
合計 新進人數	2,876				2,086				2,626			
員工 總人數	2,645				2,419				2,408			
總新進率 (%)	108.73%				86.23%				107.49%			



山東美林 2015-2017 年度新進率如下表所示:

山東美林廠 2015-2017 年新進率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率	男性 人數	男性 新進率	女性 人數	女性 新進率
30 歲以下	155	38.56%	35	8.71%	104	33.33%	46	14.74%	122	74.39%	42	43.75%
31-50 歲	126	31.34%	74	18.41%	101	32.37%	43	13.73%	159	16.53%	83	10.72%
51 歲以上	5	1.24%	7	1.74%	11	3.53%	7	2.249%	6	6.59%	3	33.33%
合計新進人數	402				312				415			
員工總人數	2,086				2,085				2,096			
總新進率(%)	19.27%				14.96%				19.70%			

成霖總部 2015-2017 年度離職率如下表所示:

成霖總部 2015-2017 年離職率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率
30 歲以下	1	20.00%	3	42.86%	2	40.00%	1	25.00%	1	14.28%	1	8.33%
31-50 歲	6	10.71%	4	7.02%	13	28.26%	3	4.84%	16	32%	6	8.33%
51 歲以上	2	25.00%	0	0%	5	71.43%	0	0%	3	37.50%	0	0%
合計離職人數	16				24				27			
員工總人數	136				129				156			
總離職率(%)	11.76%				18.60%				17.31%			

深圳成實 2015-2017 年度離職率如下表所示:

深圳成實廠 2015-2017 年離職率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率
30 歲以下	1,349	211.77%	572	182.75%	854	217.86%	353	198.31%	1,066	217.96%	343	192.90%
31-50 歲	759	66.46%	313	59.96%	749	61.65%	355	59.97%	851	83.82%	332	59.68%
51 歲以上	4	10.53%	2	100%	12	31.58%	4	100%	8	17.77%	2	67%
合計 離職人數	2,999				2,327				2,602			
員工 總人數	2,645				2,419				2,408			
總離職率 (%)	113.38%				96.2%				106.51%			

山東美林 2015-2017 年度離職率如下表所示:

山東美林廠 2015-2017 年離職率												
年度	2015				2016				2017			
年齡/ 性別	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率	男性 人數	男性 離職率	女性 人數	女性 離職率
30 歲以下	155	38.56%	35	8.71%	104	33.33%	46	14.74%	120	73.17%	29	30.21%
31-50 歲	126	31.34%	74	18.41%	101	32.37%	43	13.73%	144	14.97%	87	11.24%
51 歲以上	5	1.24%	7	1.74%	11	3.53%	7	2.249%	16	17.58%	8	88.89%
合計 離職人數	402				312				404			
員工 總人數	2,086				2,085				2,096			
總離職率 (%)	19.27%				14.96%				19.18%			



4.2 薪酬與福利

成霖將員工視為最重要資產，透過各項人力資源管理作為，包含生產力以及同仁之工作效能提升，協助同仁與企業共同成長，深植以人為本的文化，並致力於提供給成霖同仁一個持續成長的優質工作環境。

4.2.1 員工福利與照護

成霖提供完善的薪酬制度，並與同業相比給予同仁優於業界的薪資水準之外，設有主管加給、獎金及津貼。此外，成霖藉由內部的年度「360 評鑑」與「員工個人發展計畫」機制，以客觀角度審議方式提供各地區員工公平晉升之發展機會與績效考核，2017 年成霖員工不分性別接受考核比例為 100%。

以深圳成實為例：

公司採取多元化的招募管道，為了吸引並留住更多優秀的人才，在原有的方式上，2017 年新增員工舉薦獎，如拋光工入職滿一個月，對舉薦人發放 1000 元/人的獎金，入職滿兩個月時，再發放 1000 元/人的獎金，合計舉薦人可領取 2000 元/人的獎勵金。

對於員工的關懷

公司相當重視員工的健康與權益，為了照顧同仁的身心健康與建立完善的職涯發展制度，我們提供同仁於安全、健康、環境、進修、休假、等各項福利措施，並鼓勵員工自由成立社團，包括：羽球社、瑜珈社、籃球社、義工社，以優良的福利與環境留住優秀人才。

以深圳成實為例：

於 2017 年 6 至 10 月期間，每當作業場所的溫度超出政府規定的高溫時，深圳成實為所有非辦公室作業人員，發放高溫津貼。

此外，我們也相當重視員工的發表意見權利，於成霖總部設有職工福利委員會、在深圳成實以及山東美林則設有工會，並皆於員工入職時簽訂勞動合約，讓員工的權利得到保護。

而山東美林工會已於 2017 年與公司訂有集體合約，目前員工 100%受到集體合約的保護。2017 年美林員工提案總數 2,609 件，其中立案 1,957 件，改善 1,593 件，改善達成率 96.49%。

下表為成霖於同仁健康安全、教育娛樂、權益維護等面向的福利。

安全健康	教育娛樂	權益維護
<ul style="list-style-type: none"> • 完善保險制度/團體意外險 • 員工健康管理 • 兩年一度健康檢查(下次將於2018年度實施) • 員工餐廳提供同仁方便、衛生、營養的餐點 • 提供安全、舒適的工作環境 (榮獲全國級友善職場認證) • 設置有哺(集)乳室，提供產後同仁有良好的哺乳環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供教育獎助學金強化提升員工各項職務必備之知識、技能與工作態度，藉以達成所賦予之權責與任務目標 • 團體旅遊補助 • 端午節、中秋節與三節禮金 • 績效獎金 • 公司年終尾牙餐會 • 球類競賽 • 國內外員工旅遊活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工退休金 (台灣，分別依新舊制提撥)、社會保險 (中國) • 職工福利委員會，統籌辦理各項福利措施 • 工會 • 100%勞動合約以及集體合約

2017 年度福委會仍依照往年為全體同仁安排優質員工旅遊，且參與率逐年提高，讓全體同仁於全心投入工作之餘，有機會協同家人與跨部門同仁一同走向戶外，除充分享受工作與生活平衡外，對於強化跨部門間之互動聯繫以及凝聚士氣有相當程度的助益。



山東美林為激勵鼓舞全體職工，用心規劃各種活動，包含球類競賽、員工旅遊活動等，部分優秀員工代表在 2017 年到台灣進行了為期一周的旅行，飽覽台灣美景，品嚐台灣美食，讓員工深切感受到我們的關懷。



育嬰留停

成霖總部依據勞動基準法之規定辦理育嬰留職停薪制度。成霖員工在 2017 年申請育嬰留停人數共 0 人，而前一年度其中一名男性同仁因另有生活規劃於復職後提出離職申請。而中國大陸法令並無育嬰留職停薪之規定，不過有針對孕婦與產婦有特別的休假規定，如產假、運期或哺乳期婦女不可解雇，即便勞動合約到期也要自動順延。

成霖總部近三年度育嬰留停狀況如下表所示:

年度 性別/合計	2015 年			2016 年			2017 年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
當年度實際申請育嬰留 停人數 (A)	1	2	3	2	1	3	0	0	0
當年度育嬰留停應復職 人數 (B)	1	2	3	0	1	1	0	0	0
當年度育嬰留停實際復 職人數 (C)	1	1	2	0	1	1	0	0	0
前一年度育嬰留停實際 復職人數 (D)	0	0	0	1	1	2	1	0	0
前一年度育嬰留停復職 後持續工作一 年人數 (E)	0	1	1	0	1	1	0	0	0
當年度育嬰留停復職率 %(C/B)	100%	50%	67%	N/A	100%	100%	N/A	N/A	N/A
當年度育嬰留停留任率 %(E/D)	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	50%	N/A	N/A	N/A

退休制度

成霖依「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法係屬確定提撥計畫，並依員工退休辦法，每月依員工薪資的 6%提撥制勞工保險局之個人退休金帳戶。而本公司其他國外子公司的員工退休辦法及提撥退休金至相關退休金管理事項依當地法令規定辦理(屬確定提撥)。

社會保險制度

深圳成實依照當地政府每月交付員工工資 5%的住房公積金，並每月支付員工工資 14%的社會保險費。除各項保險補助外，也補貼以鼓勵員工學習外語，以協助員工持續受雇之能力。

山東美林員工社會保險提撥比例皆符合社會保障條例之規定；於 2015 至 2017 年度社會保險繳納以及覆蓋率皆為 100%。



營業變更之最少公告期限

成霖總部依勞基法第十一條或十三條但書規定終止勞動契約者，以及本公司工作規則，其預告終止勞動契約，依下列規定辦理：

一、經預告終止勞動契約：非有下列情事之一者，本公司不得預告員工終止勞動契約：

- *歇業或轉讓時
- *虧損或業務緊縮時
- *不可抗力暫停工作在一個月以上時
- *業務性質變更，有減少員工之必要，又無適當工作可供安置時
- *員工對於所擔任之工作確不能勝任時

二、資遣預告：

- *繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之
- *繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之
- *繼續工作三年以上者，於三十日前預告之

深圳成實與山東美林皆依當地勞動法規之規範，營運變更最短預告期為 30 天。

4.2.2 員工發展與培育

企業能夠永續經營，豐富且優秀的人力資源被視為是關鍵基石，我們深信「企業成長的動力在於不斷創新以及發展人才的價值」，在這個核心經營理念的驅動下，我們每年編列預算使員工有完善的教育訓練，不但提升員工能力與素質，更進一步激發員工的潛力以強化企業整體競爭力。

成霖總部為因應 2017 年業務人員由大陸轉移回台灣，重新根據業務內容與職能定義人才需求並進行招募。對新進業務同仁定義所需訓練架構，透過內部講師講授、主管教導、工作中學習等型態，進行組織、業務、客戶、通路、產品等相關知識培訓，在短時間內即補充人力發揮即戰力。

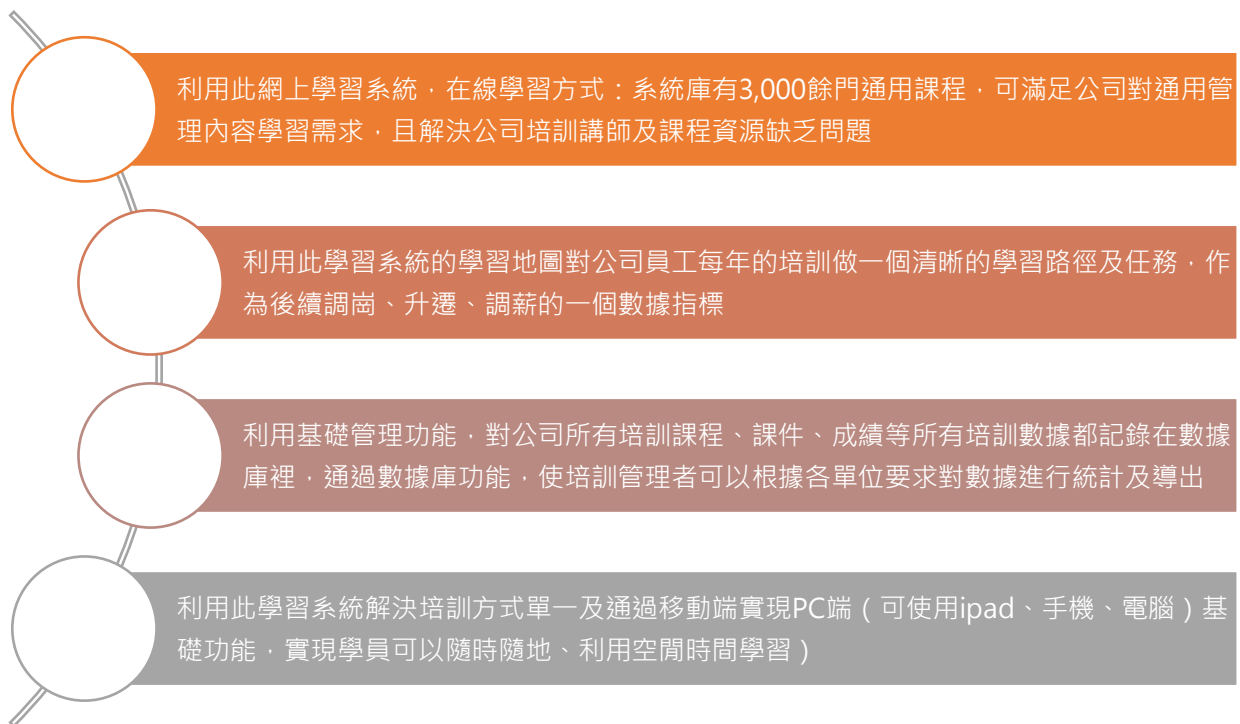
深圳成實為提高員工素質，組、課級員工人力及新認證達成率，鼓勵員工參與提升學歷的教育，協助在職員工爭取外部進修之補助。且內部訂有完善的培訓管理辦法，並收集員工參加教育訓練課程的意願，經整理與討論後，展開專案培訓。此外，我們也導入線上培訓平台提供相關專業的影音學習媒介，提升同仁的學習彈性。

山東美林著重提升人才與工作匹配度，不斷完善配套講師隊伍體系建設。人資部設有培訓員，2017 年公司繼續加強內部講師隊伍建設，鼓勵員工自我提升，並對有訓練需求的員工

予以支持，鼓勵員工參與提升學歷的教育。近三年執行訓練的情形如下表：

近三年教育訓練時數與人次(含成霖總部、深圳成實及山東美林)									
年度	2015年			2016年			2017年		
課程類別	課程數	總訓練時數	訓練人次	課程數	總訓練時數	訓練人次	課程數	總訓練時數	訓練人次
人資管理	54	1,941	718	61	3,521	843	31	1,867	1,084
工安訓練	17	23,551	4,067	29	33,012	24,970	9	11,181	704
內部稽核	13	203	77	11	65	14	17	3,927	171
品質管理類	14	763	266	30	5,363	1,731	10	799	414
研發技術類	124	1,659	504	118	2,610	474	50	1,135	288
財會管理	46	1,449	1,499	44	2,204	354	38	332	89
資訊管理類	493	352	590	30	830	292	45	646	97
銷售管理類	269	400	1,731	55	1,638	286	0	0	0
職前訓練類	88	3,853	1,532	64	2,448	408	151	6,686	2,961

e-化課程與效益





公司針對教育訓練效果，讓員工在線學習，逐步擴展高層及基層人員培訓，逐步形成完整職能別及階層別課程體系及能力驗證標準。並於年底針對各部門進行培訓需求問卷調查，了解各部門培訓需求以及根據公司戰略目標等情況，而我們計畫將於 2018 年增加更多元的課程類型及課程數量，善加利用線上系統進行集中培訓，亦將制定相應的年度培訓計劃。

4.3 職業健康與安全

公司以員工健康為優先，建立安全職場，營造良好衛生的工作環境並提供多元性之健康服務，是成霖的職責。我們根據自身實際情況於環境和工安風險制定多項管理制度以及安全生產操作規程，並定期委託第三方進行安全檢查。此外，我們取得職業安全衛生管理系統 (OHSAS18001) 認證，由專人對新進員工進行三級教育培訓、對員工進行職業健康檢查、購買專業儀器對職業危害接觸崗位進行定期檢測等方法，以及提供同仁每兩年度一次健康檢查以確保同仁身心健康，開創永續發展的未來目標。公司整體於 2017 年度無發生職業安全重大事件，亦無發生職業病之情況，顯示成霖在員工職場安全管理的各項努力與措施之成效。



有效落實員工健康管理，須透過管理組織以系統化的方式進行，公司於中國生產據點皆設置安全衛生管理委員會，以確保員工健康安全管理機制之落實：

深圳成實設有安全衛生管理委員會，成員由各廠部主管組成，共 14 人，制定各主管的職業安全生產之職責，明確「管生產必須管安全」之理念；由管理部主導，每月開一次例會，檢討工廠當月生產中的職業安全健康存在的問題並提出改善方案；其中勞方代表共 12 人，佔安全委員組成比例之 85.7%。

山東美林亦設有安全衛生管理委員會，人數為 15 人，其中勞方代表人數 14 人，佔安全委員組成比例之 93.33%；2017 年通過職業健康安全管理體系複審。

成霖各據點近三年度工傷統計狀況如下表所示：

成霖各營運據點各項安全指標		成霖總部			深圳成實			山東美林		
年度	計算規則	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
工傷率(IR)	(總計失能傷害件數/ 總經歷工時) *200,000	0.62	0.65	0	0.47	0.3	0.53	0.5	0.19	0.0001
職業病比率 (ODR)	(職業病總數/總經歷 工時)*200,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤工率 (LDR)	(總計損失工作天數/ 總經歷工時) *200,000	3.1	2.59	0	4.79	4.45	7.21	33.4	6.77	1.27
損失工作天 數比例										
缺勤率	(缺勤天數(病假+工 傷假)/全體員工全年 工作總天數) *100%	0.28%	0.23%	0.00%	0.71%	0.67%	0.90%	0.87%	0.97%	0.59%
2017 年死亡人數		0	0	0	0	0	0	0	0	0

員工健康檢查

由於成霖屬衛浴產品之製造業，存在危險有害因素有：中毒窒息、火災爆炸、觸電、灼燙、機械傷害、物體打擊等。故成霖將定期為同仁做健康檢查，以掌握同仁的健康狀況。

成霖總部員工健康檢查為兩年一次，近年執行檢查之情形如下表所示：



成霖總部 2014-2017 年員工檢查概況			
年度	2014-2015 年	2016 年	2017 年
一般健康檢查項目	血液常規檢查/尿液檢查/肝功能檢查/血糖檢查/腎功能檢查/骨質密度/血脂肪檢查/上腹部超音波/X光檢查。		每兩年檢查一次，將於 2018 年 11 月實施
一般健康檢查人數	126	117	
一般健康檢查費用 (新台幣/元)	500*126=63,000 元	500*117=58,500 元	
特殊健康檢查項目	無特殊危險工作場所	無特殊危險工作場所	



圖、員工定期健康檢查

深圳成實近三年度員工健康管理如下表所示，2017 年員工檢查人數為 2,443 人，且均無職業病患者相關事項發生。

深圳成實 2015-2017 年員工檢查概況			
年度	2015 年	2016 年	2017 年
一般健康檢查項目	血壓、體格常規檢查、X 光胸部透視、血清谷丙轉氨酶		
一般健康檢查人數	2646	1900	2443
一般健康檢查費用 (元)	人民幣 40 元/人	人民幣 40 元/人	人民幣 40 元/人

山東美林 2017 年度員工健康管理如下表所示，2017 年檢查結果均無職業病患者發生：

山東美林 2017 年員工檢查概況			
序號	檢查崗位及項目	2017 年	投入費用(元)
1	陶瓷粉塵作業人員檢查項目：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查；胸部 DR、肺功能；	陶瓷粉塵作業人員檢查專案：內科常規檢查、心電圖檢查、肺功能、胸部 DR 攝片	160 人民幣/人
2	苯作業人員檢查項目：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查、腹部 B 超、血糖、ALT；	苯作業人員檢查專案：血常規、尿常規、血清 ALT、肝脾 B 超、內科常規檢查、心電圖	160 人民幣/人
3	噪聲作業人員檢查項目：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查；耳科常規檢查、純音電測聽；	雜訊作業人員檢查專案：耳科檢查、純音電測聽檢查、內科常規檢查、心電圖	160 人民幣/人
4	粉塵、高溫作業人員檢查項目：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查；胸部 DR、肺功能；血糖、ALT；	粉塵、高溫作業人員檢查專案：內科常規檢查、心電圖檢查、肺功能、胸部 DR 攝片、血常規、尿常規、血清 ALT、空腹血糖	160 人民幣/人

4.4 社會回饋與關懷

公益專欄-「財團法人公益傳播基金會」

成霖除了盡心照顧員工之外，也希望能對社會有所貢獻，我們總是積極屢踐企業公民責任並參與愛心公益、社會(社區)關懷活動，並積極投入員工與公司的內外部資源，為社會帶來正向的改變。董事長歐陽明先生長年以來推動公益不遺餘力。除在集團各營運據點推動回饋社會的實質行動力之外，更在 2016 年 11 月成立了『公益傳播基金會』，2017 為成立第二年，此間透過基金會運作，積極投入各項公益捐助以及活動協辦；中部以及桃園辦公室在 2017 年間合力推動十餘場深耕計畫活動，全年合計捐助款項達新台幣 3,898,890 元，公益活動費用達 3,186,362 元；受益人數近萬人。



【原客時代】

2017 年 11 月，為響應台中市林副市長活化各社區活動中心之初衷，與市府合辦第一屆「原客世代」活動；藉此關懷客家及原民族群，提倡世代融合。期望呼應到因應人口老化國家政策面下，推動的社區據點活化任務，而在地特有的原鄉、客家文化的種子，能夠在社區中萌芽、茁壯。

◆ 活動目標

1. 活絡原客社區據點、突顯長輩活力
2. 傳承原客文化、激發社區創意
3. 促進年輕族群參與社區事務、活絡社區代間交流

◆ 活動內容包含：

- 以創新、代間交流之元素舉辦表演大賽，共有 25 隊長輩團體參與創意活力競賽
- 擺設 38 個以原住民和客家文化特色為主的攤販形塑活動小市集等公益活動
- 與社團法人台灣善行天下發展協會公益志工團隊合作，擔任活動大會醫療站，並安排公益義診、義剪服務活動(包含家醫科、復健科及傳統醫療推拿，提供基礎非侵入式診療服務)



圖、原客世代舞蹈與表演競賽

除了公益傳播基金會以外，成霖各據點與為回饋社會大眾，於 2017 年度持續不斷積極參與各項社會公益活動；並同時鼓勵同仁一同參與為這個社會盡一份心力。今年度成霖總部進行之公益參與活動一覽如下：

據點	公益活動參與
成霖 總部	2017 傳播公益-擁抱美好關懷身障公益園遊會」(實際身障參與人數 408 人次)
	「2017 自己的路、自己踩!」、「獅子林社區 歲末敬老暨成長教室成果展活動」(活動參與 560 人次)
	『聖誕之星、閃耀愛心』嘉年華會 (活動參與 600 人次)
	「真愛治家 裝修工程」(協助街友關懷協會 35 萬裝修費，預計 3,600 人次街友受益)
	「親子幸福存摺 社區親職教育活動」(與陽光婦女協會合作，舉辦 6 場活動，預算 35 萬元。)
	「美食圓夢」梅園國小義診共食活動(與台灣善行天下發展協會合作，活動參與 160 人次)
	「中低收入戶獨居長輩送餐計畫」(與甘霖社會福利基金會合作，費用捐助達 22 萬餘元)
	2017 年耕水聖誕音樂會由公益傳播基金會第二次主辦，透過此項活動使后里社區大眾了解弱勢家庭孩童的潛力與成長



圖、2017 年耕水聖誕音樂會

深圳成實於 2017 年調整社區關懷回饋之執行模式，未進行慰問金捐助；保留實際參與地區活動的方式。照片為 2017 年 12 月成霖華南廠志工團隊服務於深圳寶安國際馬拉松活動的紀實。



山東美林之公共基礎設施投資多運用於內部，無社區性捐贈捐款事項。惟廠區長久以來對於社區活動積極參與；配合政府對公司環境、安全規範要求竭力落實。藉由組織鄰近居民座談，擬定改善作法，加大環保投入以及管理力度，得到鄰近居民諸多正面回饋。我們積極與政府部門溝通協作，協助相鄰企業有難時，對其所屬失業者放寬招募條件，並支援安保工作。曾於 2015 年獲濰坊市超比例安排殘疾人士就業的先進單位表揚。



附錄

附錄 1：全球永續性報告指南 GRI (Global Reporting Initiative) G4 分組對照表

1. 一般標準揭露

「 * 」為重大議題

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
1.策略與分析				
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	3
全面	G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	經營者的話	3
2.組織概況				
核心	G4-3	企業的名稱	關於本報告書	1
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	2.1 產品與服務	30 31
核心	G4-5	企業總部所在位置	1.1 關於成霖	14
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	1.1 關於成霖	14
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	關於本報告書	1
核心	G4-8	提供服務的市場	1.1 關於成霖 2.1 產品與服務	14 30
核心	G4-9	報告公司之規模	1.1 關於成霖	14
核心	G4-10	員工組成簡介	4.1 員工關係	69 70
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	4.2.1 員工福利與照護	76
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	2.6 供應鏈管理	52
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	1.1 關於成霖	15
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則。	1.4 風險管理	26 27
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	46 47 48
核心	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	46 47 48



類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
3. 鑑別重大考量面及邊界				
核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	1.1 關於成霖	15
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	重大議題分析	9
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	重大議題分析	10
核心	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	重大議題分析	10
核心	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	重大議題分析	10
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	關於本報告書	1
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	無顯著改變	-
4. 利害關係人議合				
核心	G4-24	利害關係人列表	利害關係人溝通	8
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	利害關係人溝通	8
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	利害關係人溝通	8
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應	利害關係人溝通	8
5. 報告書基本資料、內容索引與保證				
核心	G4-28	報告期間	關於本報告書	1
核心	G4-29	最近一次報告的日期	關於本報告書	1
核心	G4-30	報告週期	關於本報告書	1
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於本報告書	1
核心	G4-32	報告之"依循選項"及外部查證	關於本報告書	1
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	關於本報告書	1
6. 治理結構與組成				
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	1.3.2 公司治理	24

2. 特定標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
經濟績效指標				
*經濟績效	G4-DMA	經濟績效管理方針	1.2 公司與營運概況	16
	G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值	1.2.2 營運績效	19
	G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	4.2 薪酬與福利	76
	G4-EC4	接受政府之財政補助	1.2.2 營運績效	19
市場形象	G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	4.1 員工結構	71 72
採購實務	G4-EC9	對於重要營運據點當地供應商之支出比例	2.6 供應鏈管理	52
*專利	PT1	年度申請專利與通過專利的類別與數量	2.3.2 研發專利與智慧財產維護	43
環境績效指標				
原物料	G4-EN1	使用的原料之重量或體積	3.4.1 原物料使用	67
能源	G4-EN3	組織內部之能源消耗量	3.1 能源管理	58 59
	G4-EN5	能源強度	3.1 能源管理	58 59
	G4-EN6	能源消耗量減量	3.1 能源管理	58 59
水	G4-EN8	依來源化分的總取水量	3.3.1 水資源使用	64
	G4-EN9	因取水而有重大影響之水源	3.3.1 水資源使用	64
	G4-EN10	水回收及再利用的總量及比例	3.3.1 水資源使用	64
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇 1)	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	61 62
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放(範疇 2)	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	61 62
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	61 62
	G4-EN19	溫室氣體減排量	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	61 62
	G4-EN21	氮氧化物 (NOx)、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	63



類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
廢污水及廢棄物	G4-EN23	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	3.4.2 廢棄物處理與減量	68
	G4-EN24	重大洩漏的次數與數量	1.5 法規遵循 CH3、環境永續-永續聚焦	28 54
產品及服務	G4-DMA	產品及服務管理方針	2.1 產品與服務 2.3 創新管理 2.4 優越生產標準與關鍵優勢	30 37 43
	G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度	2.3.1 產品與技術創新	38 39
	G4-EN28	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	2.3.1 產品與技術創新	40
*環境法規遵循	G4-DMA	環境法規遵循管理方針	1.5 法規遵循 CH3、環境永續-永續聚焦	28 54
	G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方式的處罰	1.5 法規遵循	28
整體情況	G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	CH3、環境永續-永續聚焦	54
環境問題申訴機制	G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	CH3、環境永續-永續聚焦	54
勞工實踐與合理工作績效指標				
勞雇關係	G4-LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	4.1 員工結構	72 ~75
	G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	4.2.1 員工福利與照護	77
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	4.2.1 員工福利與照護	79
勞資關係	G4-LA4	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最短預告期	4.2.1 員工福利與照護	80
職業健康與安全	G4-LA5	勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例	4.3 職業健康與安全	83
	G4-LA6	依區域與性別分析傷害類型及工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡總人數	4.3 職業健康與安全	83
	G4-LA7	與其職業有關疾病高發生率與高風險之作業人員	4.3 職業健康與安全	83

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
*訓練與教育	G4-DMA	訓練與教育管理方針	4.2.2 員工發展與培育	80
	G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的平均訓練時數	4.2.2 員工發展與培育	81
	G4-LA11	依員工類別與性別接受定期績效及生涯發展審查的員工比例	4.2.1 員工福利與照護	76
員工多元化與平等機會	G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	4.1 員工結構	71
勞動實務申訴機制	G4-LA16	藉由正式的申訴機制提出對勞動條件的立案、處理、並解決之數量	4.2.1 員工福利與照護	77
人權績效指標				
不歧視	G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	1.5 法規遵循	28
結社自由與集體協商	G4-HR4	已辨識可能造成危害或違反結社自由及團體協約之營運據點及供應商，和支持這些權利所採取之措施	2.6 供應鏈管理	52
童工	G4-HR5	已辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效廢除童工做出貢獻所採取的措施	2.6 供應鏈管理	52
強迫與強制勞動	G4-HR6	已辨識有強迫或強制性勞動風險的營運據點及供應商，和對消除所有形式強迫勞動做出貢獻所採取的措施	2.6 供應鏈管理	52
原住民權利	G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	無相關事件與訴訟發生	-
供應商人權評估	G4-HR11	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面人權衝擊和採取的行動	2.6 供應鏈管理	52
社會績效指標				
反貪腐	G4-SO5	證實之貪腐事件和採取的行動	無相關事件與訴訟發生	-
反競爭行為	G4-SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動之總數和其結果	無相關事件與訴訟發生	-
*社會法規遵循	G4-DMA	社會法規遵循管理方針	1.5 法規遵循	28
	G4-SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	1.5 法規遵循	28



類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
產品責任績效指標				
*顧客的健康與安全	G4-DMA	顧客健康與安全管理方針	2.2 高品質生產	37 38
	G4-PR1	健康和​​安全衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	2.2.2 卓越品質	37 38
	G4-PR2	依結果種類報告產品與服務在生命週期內違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	無相關事件與訴訟發生	-
*產品及服務標示	G4-DMA	產品與服務標示與客戶滿意管理方針	2.4 優越生產標準與關鍵優勢 2.5 客戶服務	44 ~50
	G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	2.2.2 卓越品質	37 38
	G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	無相關事件與訴訟發生	-
	G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	2.5.2 傾聽客戶的聲音	50
行銷溝通	G4-PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	無相關情形	-
	G4-PR7	依結果種類報告產品與服務違反市場溝通法規及自願性規範，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	無相關事件與訴訟發生	-
*顧客隱私	G4-DMA	顧客隱私管理方針	2.5.3 顧客隱私	51
	G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	2.5.3 顧客隱私	51
*產品責任法規遵循	G4-DMA	產品責任法規遵循管理方針	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	44
	G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	無相關事件與訴訟發生	-

附錄 2：會計師獨立確信報告



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

成霖企業股份有限公司

會計師獨立確信報告

西元二〇一七年度



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

目 錄

項 目	頁 次
一、封面	1
二、目錄	2
三、會計師獨立確信報告	3-4
四、附件	
附件一 成霖企業所選定之標的資訊及其適用基準	5



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

成霖企業股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受成霖企業股份有限公司（以下簡稱成霖公司）之委任，對西元 2017 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具意見。

有關成霖公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳列如附件一。

管理階層責任

成霖公司管理階層應依據適當之基礎編製西元2017年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之第四代永續性報告指南(G4)及行業補充指南，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照國際審計準則與確信準則委員會 (IAASB) 所發布之國際確信案件準則第 3000 號—非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件 (ISAE3000: Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information) 之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量成霖公司內部控制之有效性，但目的並非對成霖公司內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與成霖公司之管理階層及員工進行訪談，以瞭解成霖公司履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解成霖公司之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及成霖公司如何回應該等期望與需求；



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀成霖公司之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、 品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號[會計師事務所之品質管制]之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、 結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現成霖公司所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。且本事務所未發現成霖公司西元 2017 年度企業社會責任報告書有未依據 G4 核心選項編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：



趙子評

西元2018年12月28日
台灣 台中



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

附件一

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	22, 28	完善品質/高品質的製造與服務 - 成霖持續成長關鍵	成霖產品 2017 年無違反產品健康服務及市場推廣相關法規，亦無發生產品被禁止銷售之事件。亦無涉及反競爭行為、反托拉斯與壟斷措施的法律訴訟。	公司統計資料
2	19	營運概況 財務績效	財務資訊（簡明綜合損益表-合併）	公告財務資訊
3	28	誠信經營	秉持著誠信經營之原則經營本公司，2017 年成霖無發生誠信經營重大違規罰款之情事。	公司統計資料
4	57-58	能資源使用與 溫室氣體管理 /能源管理	2017 年深圳成實及山東美林廠能源耗用強度	公司統計資料
5	60-61	能資源使用與 溫室氣體管理 /溫室氣體盤查	2017 年深圳成實及山東美林廠溫室氣體排放	公司統計資料
6	63	污染防治	2017年山東美林廠水污染排放檢測	公司統計資料
7	71-74	員工關係	員工新進率統計 員工離職率統計	公司統計資料
8	82	職業健康與安全管理/職場安全指標	成霖總部以及深圳成實、山東美林廠，於報告年度期間無發生職業安全重大事件，亦無發生職業病之情況。	公司統計資料