



關於報告書 .....	4
經營者的話 .....	5
2019 年成霖永續重點績效 .....	7
利害關係人溝通與重大議題分析 .....	9
利害關係人溝通 .....	9
重大主題分析 .....	10
CH1、永續治理 .....	13
1.1 關於成霖 .....	13
1.2 公司與營運概況 .....	16
1.3 誠信治理 .....	25
1.4 風險管理 .....	31
1.5 法規遵循 .....	33
CH2、創新與服務 .....	37
2.1 產品與服務 .....	37
2.2 高品質生產 .....	42
2.3 創新管理 .....	45
2.4 優越生產標準與關鍵優勢 .....	53
2.5 客戶服務 .....	58
2.6 供應鏈管理 .....	61
CH3、綠色營運 .....	64
3.1 能源管理 .....	65
3.2 排放與空氣污染防治 .....	67
3.3 水管理 .....	71
3.4 廢棄物管理 .....	74

CH4、幸福職場與社會共榮.....	77
4.1 員工結構.....	77
4.2 薪酬與福利.....	82
4.3 職業健康與安全.....	90
4.4 社會回饋與關懷.....	95
附錄.....	100
附錄 1：GRI 準則對照索引表.....	100
附錄 2：會計師獨立確信報告.....	106

## 關於報告書

成霖集團(以下簡稱成霖、我們)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，更期許能持續秉持社會公民的精神，善盡社會公民的責任。本報告書是成霖集團發行的第四本企業社會責任報告書，我們希望持續維繫和各界利害關係人溝通的平台，以公開、透明的精神，向利害關係人揭露我們在 CSR 不同面向的努力與成果，包含「永續治理」、「創新與服務」、「綠色營運」、「幸福職場與社會共融」等四大面向。

### 報告範疇

本報告書涵蓋成霖集團 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，在經濟、環境、社會面向的管理方針與成果績效，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，前次報告書範圍為 2018 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

### 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(Global Reporting Initiative, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)：核心選項(Core)·AA1000(2008)標準撰寫，揭露之財務數據是經會計師簽證之公開年報資訊。本報告書呈現之內容包含成霖在經濟、環境與社會績效指標的管理，透過系統化分析，鑑別利害關係人所關注的永續考量面的優先順序，作為資訊揭露的基礎架構。2019 年度之經濟、環境、社會三大面向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，若有推估之情形將以註解說明。

### 報告書審核與外部保證

本報告書由各推動小組成員彙集相關內容與數據後，進行嚴謹之校閱與修訂，並由各單位主管覆核審定，最後由董事長進行報告書核閱確認，以確保資訊的完整與確實。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，針對 2019 年企業社會責任報告書進行有限確信 ( limited assurance )，確信範圍及結論，請詳本報告書附錄之獨立確信報告。

### 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 (官方網站：<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：石乃菁 nancy.shih@globeunion.com

## 經營者的話



董事長

A handwritten signature in black ink, which appears to be '歐陽明' (Ouyang Ming).

「To be a positive force」是成霖集團創辦人歐陽明先生對集團的理念，也是我對自己的期許。我認為成霖身為一個中堅台灣企業，需要以多元化的佈局及全球經營的策略取得競爭優勢，在追求獲利成長以及落實永續經營的願景的同時，我們也需要聚焦於發展成霖集團對社會、環境及相關利害關係人的責任以及永續經營的管理方針。

我們與往年一樣，藉由 CSR 報告書以「永續治理」、「創新與服務」、「綠色營運」、「幸福職場與社會共融」等四大議題與面向對所有的利害關係人更新我們 2019 年度對永續社會企業責任的投入與努力，關聯性揭露並探討集團在每一個重大議題的作為與營運方針與策略的連結。

### 永續治理

2019 年，成霖集團的營運方針以”One family One Vision“「一個家共同的夢」為願景，以提升品牌價值與競爭力，實行“Lead with VC; Differentiate with Faucet“ 「陶瓷產品帶動成長，並且用水龍頭產品做出差異化」的主軸策略。我們不僅整合業務體系，精簡開發流程，實行 China+1 多國生產基地的佈局，更藉以 GERBER 品牌在專業衛浴產品市場的口碑與品牌力，以「代工」與「品牌」共進模式滲透北美營建、批發、修繕與 DIY 零售市場。為企業永續經營訂立明確目標及基礎。

## 創新與服務

集團的產品研發藍圖以環保、安全、智能及品質作為開發的重要指標，追求創新、提高生產效率及品質，減少對環境產生的衝擊，並落實執行供應鏈管理及相關規範，確保集團提供產品與服務的過程符合社會道德標準並且遵循當地法律規範。對於客戶，業務團隊以單一窗口方式服務客戶的所有衛浴產品需求，協助客戶依據市場需求做整體產品線的規劃，創造營業績效。

## 綠色營運

環境永續發展是我們致力追求的目標，近期，成霖更投入人力與資金於環境管理作為，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。我們每年進行一次節能評估；委當地專業環保顧問檢視並改善污水及廢棄物處理規範，廠區也得到 ISO14064-1 與 ISO 14001 等國際認證。除了年度環保設備的維護費用以及部分設備的汰換，2020 年我們要再投入一千二百萬人民幣升級深圳成霖廠區的電鍍廢水處理設備，目標在於三年內現行地方政府環保护法力基礎上，達到符合最高環保規範的零廢水處理。

## 幸福職場與社會共融

人才是企業的根本、維繫核心競爭力的關鍵。成霖將員工視為永續經營的基礎，秉持著平等原則，提供員工多元的機會、完善的職涯發展、具競爭力的薪酬制度。

2019 年成霖強調“*One family One Version*”的價值行為，並與績效管理結合；同時，導入關鍵時刻(*Moment of Truth*) 的教育訓練，創造內外的正面形象，提高服務品質與內部工作和諧，進而讓團隊作業達到最大綜效。

成霖集團也積極回饋社會，實踐企業公民責任並長期耕耘社區公益。我們結合員工與公司的內外部資源，期望為社會帶來正向的改變。成霖創辦人歐陽明先生長年以來推動公益不遺餘力，所成立的『公益傳播基金會』在 2019 年，推動數十場深耕社區計畫活動，積極投入各項公益捐助以及活動協辦，望以凝聚集團的力量擴大對社會及個人之公益影響力。

成霖集團致力於成為全球廚衛業界中備受尊敬及創造價值的公司，我們追求的是永續經營、環境的維護，秉持創辦人歐陽明先生的理念，正向的面對與實踐社會和對所有利害關係人的責任與承諾。我們也將謹記此承諾，繼續努力不懈的落實成霖的企業社會責任，共創永續未來。

## 2019 年成霖永續重點績效

### 經濟與治理面績效

1. 2019 年合併營收新台幣 170.2 億元
2. 董事會於 2019 年 3 月 29 日決議通過訂定本公司《處理董事要求之標準作業程序》及《董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法》。
3. 2019 年度截至 2020 年 3 月 31 日止董事會開會 10 次。
4. 2019 年成霖共投入新台幣 47,474 千元於整體創新研發中。
5. 2019 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。

### 供應鏈與環境面績效

1. 2019 年山東美林本地採購占比 100%。
2. 2019 年深圳成實本地採購占比接近 96%。
3. 深圳成實每年皆進行溫室氣體盤查。
4. 山東美林逐步使用清潔能源、停用原煤，並使用天然氣做為燃料。
5. 山東美林對內則定期宣導節水、循環再生。
6. 山東美林優化製程以提高中水利用率，生產流程皆遵守相關規範，使用窯爐餘熱可滿足生產需求。
7. 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。
8. 成霖總部能源以外購電力計算，2019 年使用量為 832,100 度，電力使用量較 2018 年少 63,900 度。
9. 2019 年山東能源能源強度為 10.09 GJ/噸，較 2018 年降低 2.23%。

### 產品與社會面績效

1. 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。
2. 2019 年已於全球擁有超過 186 件之各項產品技術、製程、配方的專利佈局及 188 件外觀專利，每年更超過 20 件針對新結構的專利申請量。
3. 2019 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訴訟。
4. 2019 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。
5. 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 94.73%。
6. 2019 年美林員工提案總數 2,843 件，其中立案 2,765 件，實際完成 2,765 份，改善達成率 100%。
7. 2019 年度社會保險繳納覆蓋率皆為 100%。
8. 2019 年度無發生職業安全重大事件，亦無發生職業病之情況。



# 利害關係人溝通與重大議題分析

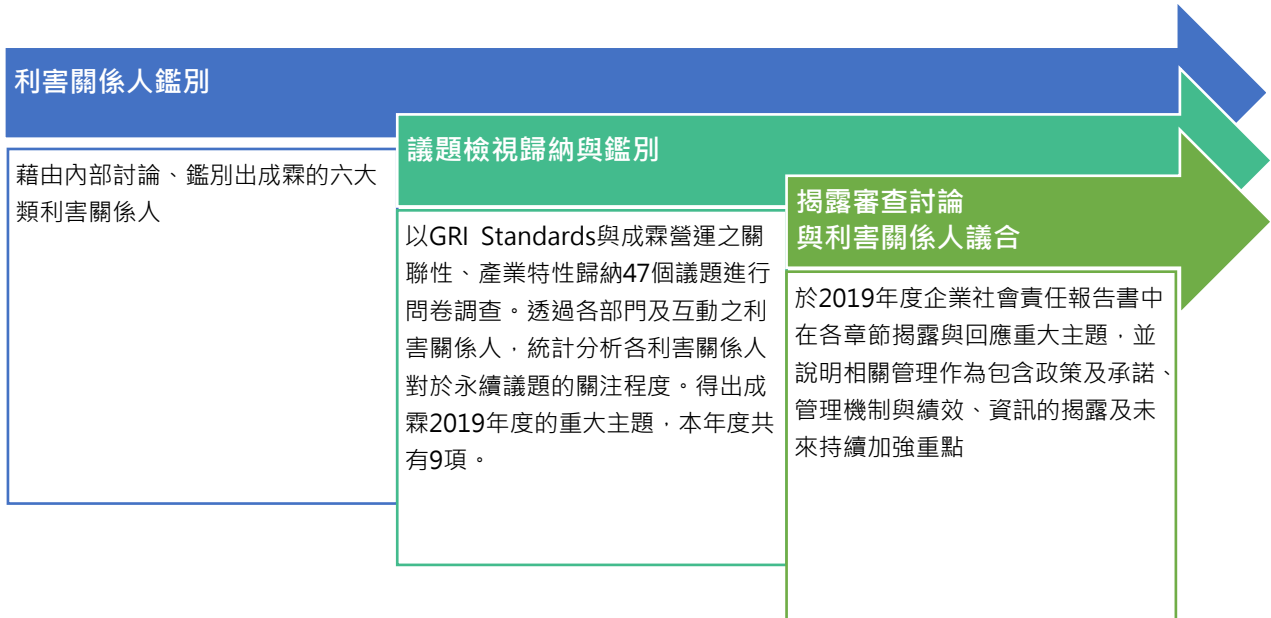
## 利害關係人溝通

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，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	• 即時
		• 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
		• 面對面溝通	• 不定期
股東	經濟績效 / 環境法規遵循 / 社會法規遵循 / 產品法規遵循	• 股東常會	• 每年
		• 年報/財報	• 定期
		• 官網投資人服務專區	• 定期
		• 外部溝通信箱(發言人制度)	• 即時
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	• 官網利害關係人專區	• 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	• 官網利害關係人專區	• 每年
		• 外部溝通信箱	• 即時
		• 年報/財報	• 即時

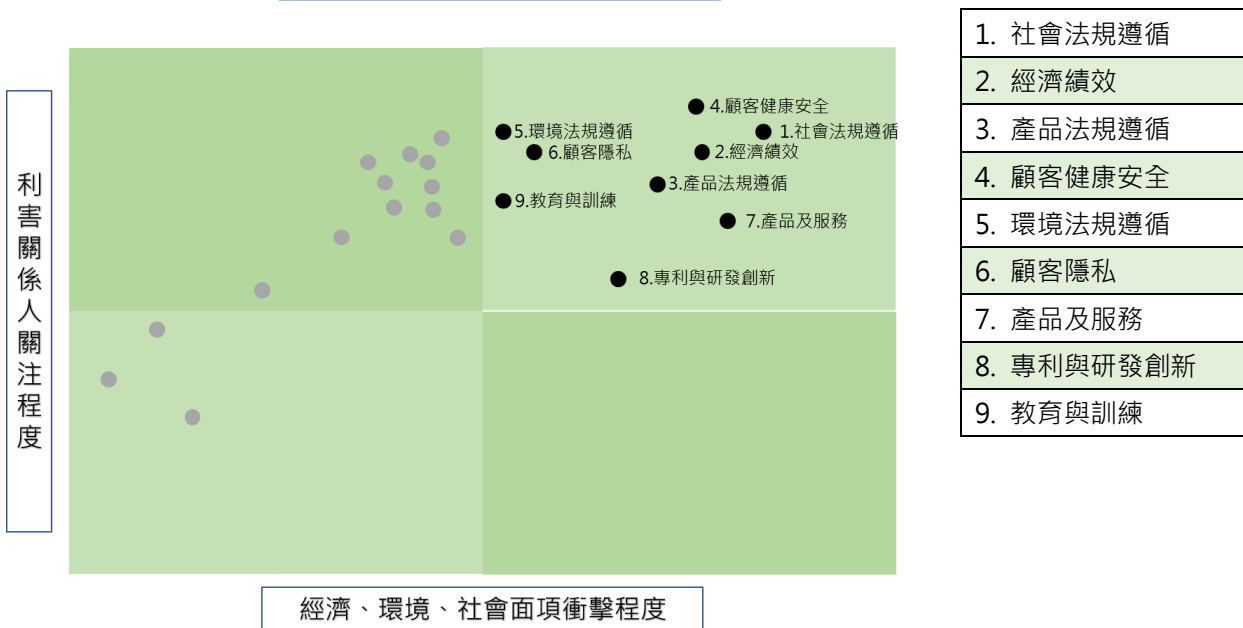
## 重大主題分析

2019 年度之重大主題以 2018 年度之重大議題為基礎，並參酌全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 所出版的 GRI 準則主題以及分析國內外同業標竿，取得高階主管與 CSR 報告書推動小組之回饋後彙整而成。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 軸為此主題於「經濟、環境、社會面向衝擊程度」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主題，2019 年度共有 9 項，作為報告書資訊揭露的參考基礎。

2019年重大主題矩陣



重大議題與範疇邊界

重大主題	組織外								對應章節
	組織內	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. 顧客健康安全	●			●				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. 產品及服務	●		●	●				2.1 產品與服務	
8. 專利與研發創新	●			●				2.3.2 研發專利與智慧財產維護	
9. 教育與訓練	●	●						4.2.2 員工發展與培育	

Ch.01

# 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，我們於全球擁有四個製造裝配基地及 12 個配銷中心。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 8 個品牌之外，也為許多通路商作自有品牌的產品代工，產品暢銷世界各國。成霖主要營業項目為衛浴及廚房產品的製造和行銷，業務範圍包含廚衛產品的設計、開發、製造、行銷，到品牌及通路經營；並在北美、歐洲和中國大陸設置營運據點，為業界少數整合並擁有設計、製造、銷售和營運能力的公司。

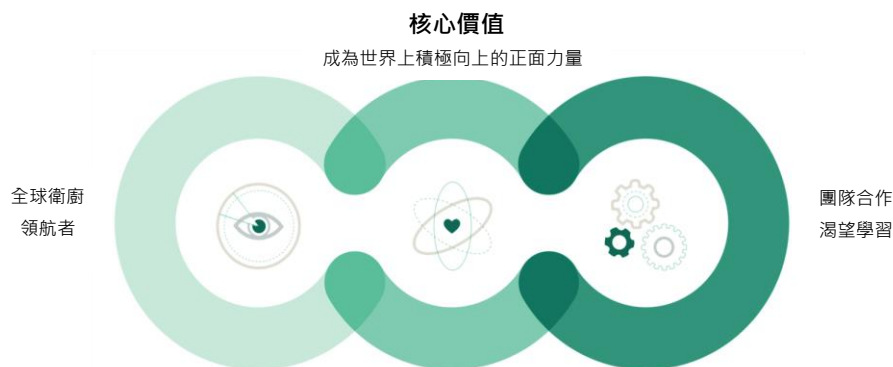


本公司利用多元的業務型態，結合經營美歐自有品牌，全球 DIY 衛浴品牌大廠貼牌代工，提供專業通路配銷服務和台灣國內精品廚衛產品銷售等四種主要商業模式佈局台灣及全球衛浴市場，提高產品在各利基市場的滲透度。

本公司為簡化集團事業組織架構及精簡決策過程，於 2019 年依照產品與業務型態重新劃分各事業群，公司的主要營運事業群及營業額佔比為：品牌(Brand)佔營業額 36%，OEM 與品牌代工(OEM and private label)佔營業額 29%，PJH 通路配銷(PJH)佔營業額 32%，麗舍佔營業額 3%(註)。

註：本公司已於 2019 年 9 月 23 日完成出售所持有之麗舍生活國際股份有限公司大部份(約占本公司持有股份之 78%)的股權，故 2019 年度全年度合併營收以及區域營收只納入麗舍生活國際股份有限公司一月至九月之累計營收。

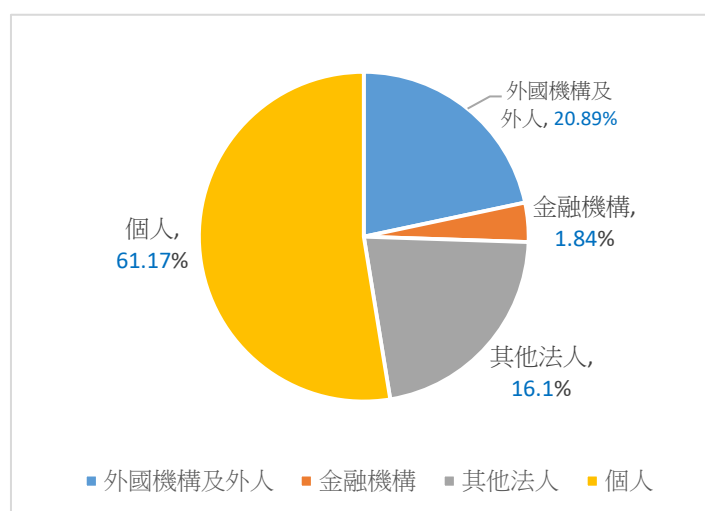
## 成霖的企業核心價值



### 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 3,567,429,620 元
上市日期	2000 年
銷售淨額	2019 年合併營收新台幣 170.2 億元
董事長	歐陽玄
總經理	Todd Alex Talbot
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	5,762

### 成霖公司股東結構



## 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」
1995年	為使產銷一元化，降低營運成本，乃合併「晟霖工業股份有限公司」，合併增資後股本為新臺幣壹億參仟玖佰萬元整。
	通過加拿大「CSA」實驗室認證(亞洲唯一認證)。
1997年	為擴增海外生產據點，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。
	獲准為公開發行公司。
	通過 BSI「ISO9001」國際標準品質系統認證。
1998年	榮獲美國國家衛生協會 NSF 認證，為當時亞洲第一且唯一獲頒廠家。
	創立自有品牌「DANZE」。
1999年	股票獲准上櫃買賣。
	投資加拿大「Globe Union Canada Inc」，主要行銷水龍頭及衛浴配件。
	股票獲准轉上市買賣。
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。
2007年	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。
2019年	歐陽玄接掌集團董事長。

年份

重要事蹟

Todd Alex Talbot 接任集團總經理。  
簽約出售麗舍生活國際股份有限公司股權。  
投資設立 GU PLUMBING de MEXICO S.A. de C.V.

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 2019 年度年報 p.6-7。

## 1.2 公司與營運概況

### 重大主題：經濟績效

#### 政策與承諾

(1)自有品牌市佔率高，銷售通路穩固

集團於北美的自有品牌 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。

(2)明確營運策略定位及核心研發技術模式

● 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)。

(3)強化董事會監管及專業經營團隊治理制度，落實企業誠信經營，永續發展

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。"

#### 短期目標

- 強化製造能力，提高生產效能
- 多國佈局生產基地 China +1 策略



重大主題：經濟績效	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通路市場的佈建與拓展深耕主要客戶及通路市場的佈建與拓展，提昇銷售管道進而成為主要客戶策略夥伴</li> <li>● PJH 專業通路配銷營運穩健成長</li> </ul>
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 品牌(Brand)事業群整合與拓展-「用陶瓷帶動成長，用水龍頭產品帶出差異化」</li> <li>●</li> </ul>
申訴機制 /溝通管道	投資人 ( 或股東 ) 聯絡窗口： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 發言人：陳宗民 電話：886-4-25349676 分機 510215 (<a href="mailto:eric.chen@globeunion.com">eric.chen@globeunion.com</a>)</li> <li>● 代理發言人：石乃菁 電話：886-4-25349676 分機 510229 (<a href="mailto:nancy.shih@globeunion.com">nancy.shih@globeunion.com</a>)</li> </ul>
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本集團劃分為各專業事業群：北美品牌、全球貼牌&amp;PJH，結合全球通路、物流中心及旗艦店面，多方位滿足客戶之產品需求</li> <li>● 產品生命週期管理系統</li> </ul>

### 1.2.1 營運策略與規劃

#### 公司營運績效管理

營運績效為企業社會責任之根基，為利害關係人創造多元價值，成霖以公司營運最佳化做為目標以達公司之永續經營。成霖從集團角度考量環境面、市場面、經濟面等因素，每季舉行集團高階主管經營管理會議，訂定年度經營策略及目標、擬定年度預算展開計畫，並定期檢視集團經營計畫。子公司及內部單位依據內部規範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。成霖訂定經營方針，作為穩健營運之基礎。

成霖的經營方針如下：

## 經營方針

持續公司「誠信正直、積極向上的正面力量之核心價值」

企求成為市場上被尊敬且推崇之廚衛供應商之一，且成為能夠最貼近並滿足全球客戶需求的夥伴

致力於製造精實管理、組織流程梳理簡化、並將品牌、市場通路妥善佈局以掌握全球客戶生意契機

維持成霖精神「關懷客戶、成員、社會」、「堅持品質優先、創新發展、實在做事」

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。

## 長期業務發展計畫

1. 品牌(Brand)事業群整合與拓展「用陶瓷帶動成長，用水龍頭產品帶出差異化」
2. 多國佈局生產基地 China +1 策略
3. PJH 專業通路配銷營運穩健成長

## 山東美林發展計畫

### 2019 年策略方向：

1. 前後端流程整合
2. 提高開發研發核心競爭力
3. 自動化設施研制及有效運作
4. 降低產品及服務成本

### 2019 年策略方向：

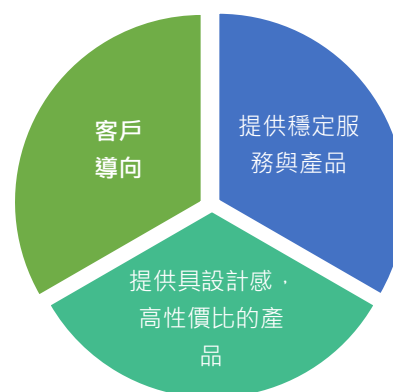
1. 重點管控過程品質，提升品質管理能力
2. 推動成本改善活動以降低成本
3. 生產周期縮短
4. 提升產品開發競爭力
5. 建構符合企業發展的人才養成體系

### 集團重組：

為簡化集團事業組織架構及精簡決策過程，成霖於 2019 年 11 月依照業務性質將集團重組為北美品牌、全球貼牌、PJH 等三個事業群，此措施旨在簡化集團的決策流程，健全各事業群的權責，從而強化前後端的當責精神，以及各事業群的核心競爭力。調整效益逐漸浮現，公司也更加瞭解各個事業單位的特有需求，可確保各單位獲得適當程度的重視與支援。

### 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，並設定三目標為新品牌初表：「真正的客戶導向」、「成為能提供穩定服務的供應商」、「提供具設計感，高性價比且可靠的產品」。



#### 1.2.2 營運績效

2019 年初，全球經濟一度受挫，北美地區尤受影響。美國 GDP 於 2018 年後期驟然下滑，第四季成長率僅 1.1%，並連帶衝擊本公司的客戶於 2019 年上半年訂單需求。除了上述的經濟衝擊，美國政府在 2019 年 1 月宣布對水龍頭產品加徵關稅，嚴重波及我們在中國所生產的部分產品，使得主力產品項目-五金龍頭(佔成霖企業營收 43%)的客戶採購成本增加 25%。

受到雙重衝擊的影響，本公司 2019 年前二季營業收入與 2018 年同期比較，下滑 4.6%。下半年因經濟前景好轉，營業毛利恢復到接近正常區間，營業利益率也亦達 4%(不包含第四季認列併購新陶瓷廠以及相關一次性費用)。

影響本公司財務表現的項目因素包括:全球匯率波動、美國及英國的品牌/產品轉型策略

調整提列存貨備抵，以及資產收購陶瓷生產設備所投入的成本。此外，在此經濟震盪時期，雖然原物料價格(鋅、銅等)整體下滑，但仍波動劇烈，因產業市場特性，這些原物料波動反應報價的時間差異，致本公司營收減少，同時衝擊獲利。2019 年全年營業收入新台幣 170.2 億元，較 2018 年下滑 4.8%，稅後淨利計達新台幣 3.36 億元，稅後淨利率為 1.9%。

好消息是，成霖企業在歐洲市場表現優於行業平均，與去年相較，營收成長 10.2%，營運利潤成長 24%。能有如此亮眼成績，得歸功於過去對新產品的投資，終能在歐洲 DIY 市場趨勢中搶得先機。

英國方面，雖在 2019 年底經歷重要倉儲物流中心的祝融之災，但 PJH 團隊於短時間內恢復正常營運，更因持續保持優異的服務品質，備受客戶肯定。2019 年 PJH 業務持續以優於市場平均水準的幅度成長，全年營收較去年成長了 7%，達到新台幣 55 億元。

對成霖企業而言，2019 年是轉型的一年，以為未來數年的營運動能帶來轉變的基礎。

為使管理團隊能更專注於提升本公司的核心競爭力，本公司持續努力整併旗下業務，於 2019 年 8 月 2 日，成霖企業宣布出售台灣麗舍業務的 86% 股份。預計於 2020 年 9 月完成剩餘股權交易，將可回收現金新台幣 4.3 億元。

同時，本公司亦宣布創辦人暨董事長歐陽明先生退休之事，歐陽明董事長的遠見與熱情，本公司上下無時或忘，日後團隊執行的各類業務時，亦將持續體現此一核心精神。歐陽明董事長的位置，已由其子歐陽玄接任，擔當承先啟後之責，為本公司的未來拓展全新視野。同步卸任的還有執行長 Andrew Yates，其未來仍將續留董事會，繼續貢獻在成霖集團服務累積長達 12 年的經驗與資歷。

團隊為盡職責，檢討公司在中國境內的製造事業，並積極尋找中國境外的合適廠區，以求增加水龍頭及衛浴產品的產能，同時平衡本公司全球生產基地的產能佈局(China +1 策略)。為了達成目標，我們的第一步，是擴展集團的品牌主力的陶瓷產能。本公司已於 2019 年底完成資產收購墨西哥陶瓷衛浴製造廠之生產設備。有了墨西哥廠現代化廠房設備與產能，配合現有位於中國山東省的陶瓷工廠山東美林，將能有效倍增自身內部生產能力，同時為進軍北美核心市場又更往前一步。

而第二步，我們目前正積極努力，設法透過類似策略，提升水龍頭產能，強化以中國深圳成霖實業為主的水龍頭製造之全球佈局。透過這兩個步驟，將助成霖企業成為全球首屈一

指的水龍頭及衛浴產品專業製造商。

透過上述重要的步驟，並運用我們的核心製造能力，讓我們得以聚焦，發揮優勢，並進入下一個階段 — 全面整合集團現有的各個事業群。我們已經整合了北美銷售與行銷部門，同時也整併了全球營運與產品研發及產品管理為同一團隊。作為一個產銷合一的團隊，我們將能充分運用所有在水龍頭及陶瓷衛浴產品領域的獨特優勢，利用特有的貼牌事業客戶及自有衛浴品牌 Gerber 雙模式搶占北美市場。歐陽明董事長曾說：「一個家共同的夢，One family One Vision」，今日本公司業務能夠拓展至世界各地，這句話正是不二的真諦。

2019 年已然結束，如今氣象煥然一新，改變帶來的動能就在我們眼前，「It' s Time to Grow」。在全體員工的合力支持下，我們正努力建構全新的組織架構，不只要能面對瞬息萬變的全球市場，並且實踐成長的願景。

#### 財務績效資訊(合併)

單位：新台幣仟元

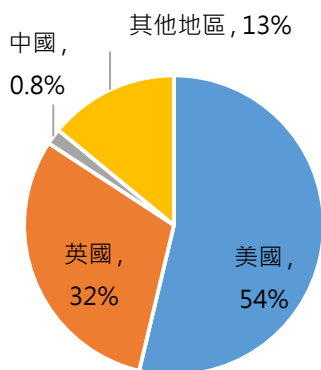
項目	基本要素	2017	2018	2019
產生之直接經濟價值	收入(含銷售淨額、金融投資收入、資產銷售收入)	17,972,613	17,959,591	17,089,775
分配之經濟價值	營運成本	12,833,990	12,984,762	12,225,546
	員工薪資和福利	2,933,578	3,151,082	3,022,147
	支付出資人的款項 (當年度配股配息)	400,967	598,281	515,608
	支付政府的款項	235,504	91,968	162,034
	社區投資	1,141	1,303	673
留存之經濟價值	「產生的直接經濟價值」減去 「分配的經濟價值」	1,567,433	1,132,195	1,163,767

### 1.2.3 市場趨勢概況

#### 1. 主要商品銷售地區：

本公司屬於衛浴及廚房產品產業，主要市場在北美及歐洲。

單位：新臺幣仟元



2019銷售金額占比

年度 地區	2018 年度		2019 年度	
	金額	比例	金額	比例
北美地區	10,081,715	56.39%	9,193,626	54.01%
英 國	5,138,455	28.74%	5,478,657	32.18%
亞 洲	292,196	1.63%	138,733	0.81%
其 他	2,366,754	13.24%	2,212,410	13%
合 計	17,879,120	100.00%	17,023,426	100.00%

#### 2. 各項分類產品之營收佔比：

單位：新臺幣仟元

銷售地區 項目	2017 年銷值	2018 年銷值	2019 年銷值
水龍頭&花灑	8,116,289	7,827,837	7,273,075
陶瓷	5,779,743	6,006,557	5,883,618
廚房產品	351,683	287,385	275,485
其他	3,662,409	3,757,341	3,591,248
合計	17,910,124	17,879,120	17,023,426

#### 3. 市場佔有率：

本公司主要銷售地區為北美、歐洲地區，歐洲區以英國 PJH 的營運收入為大宗。108 年集團營收金額於北美和英國區分別為 91.9 億、54.8 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。

#### 4. 市場未來之供需狀況與成長性：

##### (1) 供需狀況：

依據 MarketsandMarkets Research 2019 年出刊的 Global Plumbing Fixtures & Fittings Market 分析，預估 2018 至 2027 年全球廚衛複合成長率達 5.4%，預計 2027 年市場規模將達 1,394 億美元。報告中指出，亞太地區城市化導致需求增加、建築翻新、新興經濟體建築以及工業和基礎設施增加等是推動市場增長的主要因素。

- 美國

Freedonia Inc. 2020 報告顯示美國衛浴設備需求情形，2020 年 ~ 2024 年年複合成長率約 4.4%，2024 年可達 159 億美元。

隨著房主對廚房和浴室改建需求增加，浴室安裝及擴展廚房以增強便利性，衛浴設備需求將逐年成長。此外，一些新的衛浴產品將更能滿足節水環保要求，亦提供年長的美國人或殘疾人使用上的便利性。

- 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。Intel Group 報告顯示英國衛浴零售市場得益於住宅翻新需求及網路銷售增長，於 2018 年及 2019 年成長 2.3%，預計 2019 年至 2024 年將可望再增長 13% ( 年複合成長率約 2.5% )。

##### (2) 成長性：

Fediyma 報告顯示，全球房屋修繕 2017 年產值達 6,700 億美元，相較 2016 年成長 2.6%；其中歐洲占 28% ( 1,870 億美元 )。北美市場依據 HIRI (Home Improvement Research Institute；美國房屋修繕研究機構)，預期低住房供應、房價上漲將帶動房屋修繕，2018 年成長 6.3% 達到 3,980 億美元，但預估 2019 年之後成長會趨緩，2019-2022 年預估有 4.2% 的成長。

## 5. 競爭利基：

競爭利基	
<b>自有品牌市佔率高，且銷售通路穩固</b>	集團於北美的自有品牌 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。Gerber 品牌已在北美衛浴市場的批發通路(約佔整體市場 45%)穩定的銷售基礎下，品牌力與營收逐年出現成長，本公司更於 2019 年在墨西哥成立子公司並收購當地陶瓷廠之設備，進而增加了一倍的產能來支援集團 Gerber 品牌擴展零售市場(約佔整體市場 55%)的業務發展。
<b>明確營運策略定位及核心研發技術模式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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，結合陶瓷與龍頭產品資料，產品生命週期管理系統，降低開發成本，並導入 CHINA+1 的生產策略於多國佈局生產基地，彈性調配產能，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。</li> <li>● 多國佈局生產策略 China +1： 本公司已實行於多國生產基地的佈局，目前在中國有成霖實業(五金龍頭)與山東美林(陶瓷)工廠、墨西哥則於 2019 設立 GU PLUMBING de MEXICO S.A. de C.V. (陶瓷)製造工廠，將由營運團隊規劃產能佈局及全球一致之製造管理系統。集團將透過全球佈局，做出更有效的產能規畫決策，以更彈性供應鏈來服務客戶，降低成本。</li> <li>● 掌握關鍵核心研發技術： 善用關鍵核心研發技術，積極研發提高附價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)。</li> </ul>
<b>強化董事會監管及專業經營團隊治理制度，落實企業誠信經營，永續發展</b>	強化董事會監管及專業經營團隊治理制度，落實企業誠信經營，永續發展，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，以達永續發展之長久經營。



## 6. 發展遠景之有利、不利因素與因應對策

### 有利因素

1. 在全球以不同品牌定位分銷各市場，降低集中單一市場的風險
2. 對於環保節能的持續精進，在歐美國家環境意識需求日增，集團致力於材料、製程及設計的整合研發效能，獲得市場認證的效益將可透過全球品牌擴散至其他市場

### 不利因素

1. 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
2. 環保法令規範：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
3. 市場通路開發：集團客戶以歐美國家為主，實體通路市場成長相對放緩

### 因應策略

1. 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。
2. 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。
3. 實體通路部分，本公司北美自有品牌 GERBER 於 2019 年底採用零售與批發銷售形式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。

## 1.3 誠信治理

### 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

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，並加強員工行為準則之落實推廣。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，2018 年曾因購買庫藏股未在合法交易時間，因非故意之行為違反《上市上櫃公司買回本公司股份辦法》，於 2019 年收到裁處書，須繳納罰鍰 24 萬元，目前公司積極管理公司治理制度，避免類似情事發生。

## 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。2019 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。

本公司具備有高道德標準之員工行為準則，於員工入職時，均有宣導相關規定，並列入工作規則，人資單位及內部稽核單位均設有舉報管道接受外部或內部關於貪腐弊端的檢舉或通報。與供應商的採購合約中均設有反貪腐條款，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

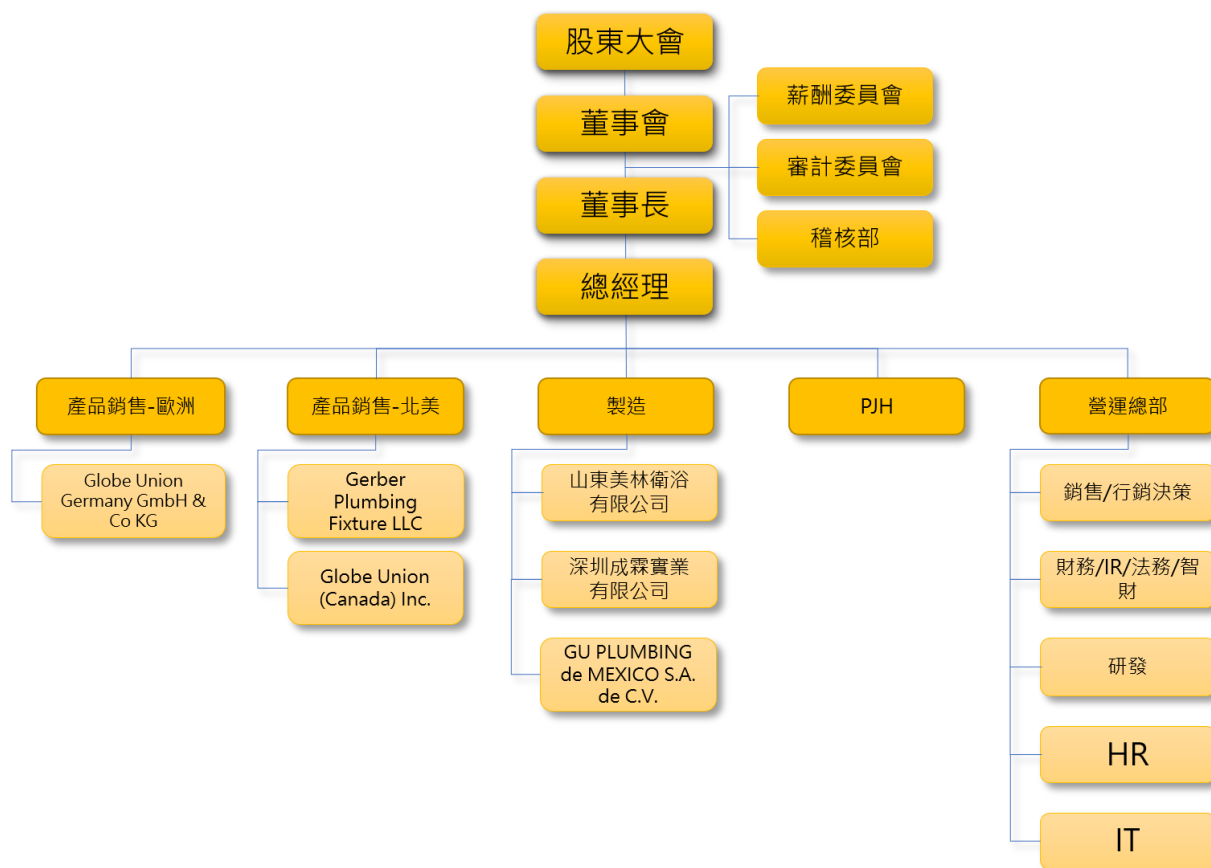
### 1.3.2 公司治理

強化董事會監管及專業經營團隊治理制度，落實企業誠信經營，永續發展。

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、審計委員會、薪酬委員會、稽核部、董事長、總經理、銷售群、製造、英國 PJH、營運總部及其他等。董事會於 2019 年 3 月 29 日決議通過訂定本公司《處理董事要求之標準作業程序》及《董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法》，並依規定於 2020 年第一季之前完成首次董事會績效評估。



## 董事會

### 董事會職責

本公司之董事會應指導公司策略、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，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。

### 董事會成員

本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，決定七人以上之適當董事席次。

董事會成員組成應考量多元化，除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外(本公司目前之董事均無兼任本公司經理人)，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針。

職稱	姓名	實際出(列) 席次數	委託出 席次數	實際出(列)席率 (%)	備註
董事長	歐陽玄 (明霖投資股份有限公司代表人)	9	1	90	2019/02/20 就任董事 (應出席 10 次)
董事	歐陽明 (明霖投資股份有限公司代表人)	10	0	100	2018/05/25 改選續任
董事	歐陽張素香 (明霖投資股份有限公司代表人)	0	0	0	2018/05/25 改選續任 2019/02/20 解任董事 (應出席 0 次)
董事	Andrew Yates (明霖投資股份有限公司代表人)	4	0	100	2019/10/21 就任董事 (應出席 4 次)
董事	鍾自強 (明霖投資股份有限公司代表人)	6	0	100	2018/06/01 就任董事 (應出席 6 次)
董事	游文玫 (明霖投資股份有限公司代表人)	9	1	90	2018/06/01 就任董事 (應出席 10 次)
獨立董事	黃欽杉	10	0	100	2018/05/25 改選續任
獨立董事	許永聲	12	0	100	2018/05/25 改選續任
獨立董事	邱奕嘉	6	4	60	2018/05/25 改選續任

## 董事會成員進修

2019 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。2019 年董事(含董事長)共計 6 人參加，參加時數共 45 小時，平均每人進修時數 7.5 小時。

姓名	職稱	日期	主辦單位	課程名稱	時數
歐陽玄	董事	108.04.22	財團法人中華民國會計研究發展基金會	內稽人員應瞭解之「證券交易法」規範要點與重大違法案例解析	6
歐陽玄	董事	108.04.23	社團法人中華公司治理協會	公開發行公司董事會與股東會實務	3
歐陽玄	董事	108.04.25	財團法人中華民國會計研究發展基金會	企業簽訂「商務契約」法律責任解析：審閱、談判及糾紛處理-以授權契約為例	3
鍾自強	董事	108.06.21	台灣投資人關係協會	公司法修法解析	3
鍾自強	董事	108.06.21	台灣投資人關係協會	員工獎酬策略與工具運用探討	3
許永聲	獨立董事	108.08.16	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	「108 年上市公司及未上市(櫃)公開發行公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會」	3
許永聲	獨立董事	108.10.28	財團法人會計研究發展基金會	"獨董/審計委員會·稽核法遵》	6
游文玫	董事	108.09.20	中華公司治理協會	主管機關要求企業設置「獨立董事」與「審計委員會」之稽核法遵實務(台中班)"	3
游文玫	董事	108.10.25	中華公司治理協會	從董監角度看經濟實質法及全球反避稅對公司治理的影響	3
黃欽杉	獨立董事	108.10.28	財團法人會計研究發展基金會	企業經營及輿論新聞危機管理策略	6
邱奕嘉	獨立董事	2019.10.29	中華民國內部稽核協會	製造業資材體系查核實務篇	6

## 審計委員會

第 1 屆審計委員會任期自 2018 年 5 月 25 日至 2021 年 5 月 24 日。2019 年度及截至 2020 年 3 月 31 日止開會 10 次，實際出席情形及重大決議請參考 2019 年度年報，審計委員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
獨立董事	許永聲	10	0	100	召集人
獨立董事	黃欽杉	10	0	100	
獨立董事	邱奕嘉	6	4	60	

## 薪酬委員會

本公司之薪資報酬委員會委員計 3 人，第 4 屆委員任期為 2018 年 07 月 03 日至 2021 年 05 月 24 日。主要負責訂定並定期檢討董事、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 2019 年度薪資報酬委員會開會 7 次，委員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
獨立董事	黃欽杉	7	0	100	續任第 4 屆委員
委員	游朝堂	7	0	100	續任第 4 屆委員
獨立董事	邱奕嘉	6	1	85.71	第 3 屆委員
委員	王冠軍	4	1	100	續任第 4 屆委員
委員	許水聲	5	0	100	108/5/3 新聘就任應出席次數 5 次(獨立董事)

## 1.4 風險管理

### 1.4.1 內控制度

為確實落實公司治理、促進公司之誠信經營，成霖依據《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》建立基礎架構，制定內控制度處理準則規定，並由內部稽核單位協助董事會及管理階層確實履行職責。除了法定規定之八大循環稽核及法定事項外，成霖更重視實質的專案現場查核。為增加稽核的深度與完整性，集合各專業之內、外部專家組成專案小組，進行深度稽核，以求矯正不合理之內控設計及未落實之執行事項，以求達到興利除弊的目的。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	

### 1.4.2 風險管理

成霖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。針對財務風險如利率變動、匯率變動與通貨膨脹等 3 項，公司制定出納作業標準，建立規範性流程規避財務風險，並建立相應檢查核對與盤點制度。以下表格說明相關管理策略。法規風險鑑別與因應策略，請參考 1.5 法規遵循。

風險類別		風險辨識	因應策略
財務風險	利率變動	利率風險係因市場利率之變動而導致金融工具之公允價值或未來現金流量波動之風險，本集團之利率風險主要係來自於分類為放款及應收款之浮動利率投資、固定利率借款及浮動利率借款。	本集團以維持適當之固定及浮動利率之組合，並輔以利率交換合約以管理利率風險，惟因不符合避險會計之規定，未適用避險會計。當前各國的利率水準相對處於低點，對於公司的整體銀行借款成本有降低的效果。未來持續觀察利率走勢，擬定與調整公司投資與融資策略。
	匯率變動	匯率風險主要與營業活動(收入或費用所使用之貨幣與本集團功能性貨幣不同時)及國外營運機構淨投資有關。	本集團之應收外幣款項與應付外幣款項之部分幣別相同，此時，部位相當部分會產生自然避險效果，針對部分外幣款項則使用遠期外匯合約以管理匯率風險，基於前述自然避險及以遠期外匯合約之方式管理匯率風險不符合避險會計之規定，因此未採用避險會計；另國外營運機構淨投資係屬策略投資，因此，本集團未對此進行避險。本集團主要匯兌風險來源為台幣對美金與對人民幣之兌換風險，應收外幣款項與應付外幣款項之部份幣別相同，已具有自然避險效果，日常就收、付差的曝險淨額部位進行預售遠匯操作，以達降低匯兌產生的風險。
	通貨膨脹	本公司生產所需原料—銅、鋅除了受到全球生產需求，投資性熱錢也左右價格波動。	本公司結合原料價格資訊及總體經濟動態評估避免需求。此外，檢視產品組合配置，致力降低原物料價格波動對生產的干擾。
環境風險	環保風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 深圳政府相關環保法規的要求日益嚴苛。</li> <li>3. 山東美林：二氧化硫、氮氧化物、顆粒物之排放。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深圳成實：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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 山東美林：窯爐、乾燥窯、熱風爐全部燃用清潔能源天然氣。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。</li> </ol>
氣候變遷風險	氣候變遷風險與機會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 風險：各國法規逐漸朝向綠化與節能減碳的方向發展，法規遵循的困難度提升，成為潛在風險。</li> <li>2. 機會：開發減碳的製程技術，以替代性原料製作產品，減少材料本身的成本。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成霖持續執行節能減碳行動，內部宣導節省能源的責任與重要性，嚴格遵守各當地法規要求，透過設備更換與嚴謹的生產環境管理作業，提高能源使用效率及回收利用率，以降低對環境的衝擊。</li> <li>2. 朝向低碳足跡的製程技術發展，生產據點持續優化生產模式、提高生產效率，以減少製程的碳排放量。</li> </ol>



## 1.5 法規遵循

重大主題：法規遵循(產品、社會、環境法規)	
政策與承諾	成霖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。
短期目標	持續宣導法治觀念，配合宣導公司誠信經營作業程序及行為指南。 環境面廢水、廢氣、噪音持續維持達排放標準
中長期目標	落實誠信經營理念達成公司上下法規遵循。
申訴機制/溝通管道	申訴人可經成霖集團公司官網 <a href="https://tw.globeunion.com/contact/">https://tw.globeunion.com/contact/</a> 留下資訊將由集團網站管理窗口統一管理分發相關部門，並於三日內回覆。
投入資源	1. 稽核部門成立專案小組，集合各專業之內、外部專家 2. e化系統(BPM) 進行合約審核確認流程

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生。而產品方面於 2019 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。

面向	法規辨識	採取策略/行動
產品法規	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。	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。
環保法規	深圳成實及山東美林廠共識別 69 款適用環保法律法規，按照相關法律條文，採取多項措施，對公司內噪聲排放、煙氣排放、廢水排放、固體廢棄物排放、粉塵排放進行管控，確保相關環境項目符合環保法律法規規定。	針對左列各項風險辨識所採取措施

面向	法規辨識	採取策略/行動															
	<p>1、公司適用《工業企業廠界環境噪聲排放標準》中第 2 類廠界外聲環境功能區排放限值標準：晝間 60dB(A)，夜間 50dB(A)；《山東省環境噪聲污染防治條例》第十七條明確規定“從事工業生產以及在城市建成區內從事金屬、非金屬、食品等加工項目的，應當符合廠界環境雜訊標準</p>	<p>1、環境噪聲排放：</p> <p>a. 對於產生噪音較大的設備進行隔離，減少其對環境產生的影響</p> <p>b. 按照設備保養標準對設備及時進行保養，減少因設備故障及設備維修產生的噪聲</p> <p>c. 對於不能消除的噪聲，公司對員工發放耳塞等勞保用品，並聯繫環保檢測公司定期對公司噪聲進行檢測</p>															
	<p>2、煙氣排放濃度限值</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》第四十三條鋼鐵、建材、有色金屬、石油、化工等企業生產過程中排放粉塵、硫化物和氮氧化物的，應當採用清潔生產工藝，配套建設除塵、脫硫、脫硝等裝置，或者採取技術改造等其他控制大氣污染物排放的措施</p> <table border="1" data-bbox="256 1066 948 1550"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 1066 480 1151">類別</th> <th data-bbox="480 1066 699 1151">鍋爐煙氣</th> <th data-bbox="699 1066 948 1151">窯爐、乾燥窯、熱風爐煙氣</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="256 1151 480 1339">適用法律、標準</td> <td data-bbox="480 1151 699 1339">山東省鍋爐大氣污染物排放標準 DB37 2374-2018</td> <td data-bbox="699 1151 948 1339">《陶瓷工業污染物排放標準 DB37/2373—2018》修改單</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1339 373 1550">排放限值(單位: mg/m<sup>3</sup>)</td> <td data-bbox="373 1339 480 1384">顆粒物 10</td> <td data-bbox="480 1339 699 1384">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1384 373 1469"></td> <td data-bbox="373 1384 480 1469">二氧化 硫 50</td> <td data-bbox="480 1384 699 1469">35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1469 373 1550"></td> <td data-bbox="373 1469 480 1550">氮氧化 物 100</td> <td data-bbox="480 1469 699 1550">80</td> </tr> </tbody> </table>	類別	鍋爐煙氣	窯爐、乾燥窯、熱風爐煙氣	適用法律、標準	山東省鍋爐大氣污染物排放標準 DB37 2374-2018	《陶瓷工業污染物排放標準 DB37/2373—2018》修改單	排放限值(單位: mg/m <sup>3</sup> )	顆粒物 10	10		二氧化 硫 50	35		氮氧化 物 100	80	<p>2、煙氣排放濃度：</p> <p>a、2019 年 12 月份公司窯爐安裝脫硫設備及在線監測設備，污染物排放與濰坊市環境監測平臺連網</p> <p>b、窯爐、鍋爐、乾燥窯、熱風爐全部燃用清潔能源天然氣</p> <p>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</p> <p>d、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</p>
類別	鍋爐煙氣	窯爐、乾燥窯、熱風爐煙氣															
適用法律、標準	山東省鍋爐大氣污染物排放標準 DB37 2374-2018	《陶瓷工業污染物排放標準 DB37/2373—2018》修改單															
排放限值(單位: mg/m <sup>3</sup> )	顆粒物 10	10															
	二氧化 硫 50	35															
	氮氧化 物 100	80															
	<p>3、《山東省水污染防治條例》第九條明確規定向水體直接或者間接排放污染物的單位和個人（以下簡稱排污單位），其污染物排放必須達到國家或者省規定的標準。第十四條明確規定排污單位必須按照環境保護部門核發的排污許可證或者臨時排污許可證規定的污染物排放種類、數量、濃度和排污總量控制指標排放水污染物。第十五條明確規定排污單位必</p>	<p>3、水污染防治：</p> <p>a. 山東美林廠分別在一廠、二廠成立廢水處理站，分別對一廠、二廠廢水進行處理為符合《陶瓷工業污染物排放標準 GB25464-2010》要求、能夠重新使用的中水</p>															

面向	法規辨識	採取策略/行動
	須按照國家和省的有關規定，繳納排污費或者超標準排污費並負責治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. 節能環保科人員每週對廢水處理站 pH 值進行檢測，並查看懸浮物情況</li> <li>c. 公司定期聯繫環保檢測公司定期對中水排放濃度進行檢測</li> </ul>
	4、山東省實施〈中華人民共和國固體廢物污染環境防治法〉辦法第六條明確規定“產生固體廢物的，應當將固體廢物污染防制納入生產經營管理，採取符合清潔生產要求的生產工藝和技術，減少固體廢物產生的種類、數量，實現資源的高校利用和循環利用。”第七條明確規定“固體廢物不能回收利用的，必須按照環境保護的有關規定自行處置或者委託具有相應能力、資質的單位處置。禁止將固體廢物委託無相應處置能力、資質的單位處置	<p>4、廢物污染：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 原料科通過坯池將生產產生的破坯、碎坯重行加工成為可以重新使用的泥漿</li> <li>b. 公司定期聯繫環保檢測公司對生產區域粉塵排放濃度進行檢測</li> </ul>
	5、《山東省大氣污染防治條例》第三十二條明確規定對不經過排氣筒集中排放的大氣污染物，排污單位應當採取密閉、封閉、集中收集、吸附、分解等處理措施，嚴格控制生產過程以及內部物料堆存、傳輸、裝卸等環節產生的粉塵和氣態污染物的排放	<p>5、大氣污染：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 各部門按照保養標準定期對除塵設備進行保養，確保除塵設備正常運行，節能環保科定期對環保設備使用、維護情況進行檢查</li> <li>b. 公司定期聯繫環保檢測公司對生產區域粉塵排放濃度進行檢測</li> </ul>
社會法規	成霖為公開發行股票並於台灣證交所上市交易的公司，依據公司法、證券交易法以及經濟部、金融監督管理委員會、台灣證券交易所頒布之各項法規、辦法從事營業活動	本公司設置董事會秘書室，負責辦理上市公司法令遵循面之各項業務，例如股務、商業登記、主管機關各項申報、發布重大訊息、股東會議事、董事會議事及運作、功能性委員會議事及運作、公司治理相關事務等

成霖於 2019 年 2 月 15 日收到金融監督管理委員會的裁處書，罰鍰新台幣 24 萬元，主因為 2018 年 11 月 13 日及 11 月 14 日，交易人員誤認時間已是 9 點的交易時間，於上午 8 時 59 分委託經紀商下單，違反《上市上櫃公司買回本公司股份辦法》第 7 條第 1 項規定，本公司已於 2019 年度積極宣導法律遵循的資訊，於 2019 年當年度並未發生相關的法律遵循事件。

Ch.02

# 創新與服務



## CH2、創新與服務

### 2.1 產品與服務

重大主題：顧客健康安全	
政策與承諾	成霖重視顧客健康與安全，於產品設計、製造等各階段皆層層把關。成霖將持續研發安全及使用者友善之產品，並改良製程符合環保趨勢並守護客戶健康
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開發取代傳統的水電鍍製程，因應普遍人們對於環保意識的抬頭及政府單位對廢水處理的稽查愈來愈嚴格</li> <li>● 與逢甲大學配合「先進鍍膜技術開發」，第一階段功能測試目標達成，通過 CASS 2 小時</li> <li>● 針對殘疾人士商品設計考量 ADA 認證要求</li> <li>● 透過鋅中柱穿內管，確保芯本身不會有毒物質釋放到人體</li> <li>● 水龍頭塑膠內本體之快速組裝結構</li> </ul>
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與逢甲大學配合「先進鍍膜技術開發」，第二階段功能測試目標為通過 CASS 8 小時</li> </ul>
申訴機制/溝通管道	於公司官網-客戶支援專區提供總部電話與傳真，並提供北美、加拿大、英國及德國等子公司之客戶服務之 EMAIL 與電話。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聘僱日本專家指導產品設計與製程的優化</li> <li>● 與東海大學工業設計系合作，結合產學合作資源</li> <li>● D-security 原始檔案保護系統</li> </ul>
具體實績	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 與東海大學工業設計系，針對高齡使用者設計按壓式水龍頭，未來可能會持續合作，提供使用者友善之產品</li> <li>● 2019 年無違反產品健康服務及市場推廣相關法規</li> </ul>

成霖提供整體衛浴及廚房產品，業務內容包含衛浴、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。成霖的產品多元，包含水龍頭(Faucets)，衛生陶瓷(Vitreous China)，衛浴配件/五金(Bath Accessories)，花灑(Showerheads)等。

### 2.1.1 行銷與標示

#### 重大主題：行銷與標示

<b>政策與承諾</b>	成霖重視產品品質、顧客使用安全的同時，追求消費者在了解產品的過程，能倚靠標示便能擁有產品的基本認知，藉以了解成霖的產品特色。
<b>短期目標</b>	● 運用各品牌之特色及整合優勢，以高品質的產品進入市場。
<b>中長期目標</b>	● 整合旗下各品牌之特色，以整體性行銷策略推廣至各地市場。 ● 考量各地顧客使用習慣及文化特色，發展出符合各市場需求之標示。

考量全球不同地區的顧客於生活習慣和品味偏好及當地氣候與環境面之差異，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： Bathrooms： bathrooms to love·RefleXion & Appliances：Prima)·Gerber·Danze by Gerber·Milim·以及 Lenz。我們透過了解當地客戶需求及品味的人員負責銷售與行銷管理，以不同的品牌專供個別特定的利基市場，針對市場差異化進行產品與服務的客製化，強化對通路商及客戶的互動，進而達成提高市場滲透度的目標，持續維持並加強我們的市場競爭優勢。

#### Product Category

Our Portfolio Includes More Than Faucets

Faucet  
Vitreous China  
Bath Accessories  
Showerheads



除了針對各國的市場進行產品與服務的客製化，我們同時也關注市場趨勢與消費者使用習慣與理念的改變，作為優化產品設計的基礎，致力於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，我們以無鉛無毒的健康概念為開發核心觀念，創新衛浴產業的產品結構及材料，消費者使用會更安全便利。

## 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，並透過 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，設計重點在於簡約的設計風格，並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。

即時觀察產業趨勢之外，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，成霖並雇用了解各地域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。

# GERBER 品牌整合專案】 danze<sup>®</sup> by GERBER

自 2017 年我們著手規劃 Danze 與 Gerber 品牌新系列整合計畫，希望能給予客戶更清晰的  
品牌印象與認識，重新將品牌定位，2018 年已經正式對外通知，並召開銷售會議，舉行  
客戶說明發表會，並於 2019 年底，我們發佈下階段的品牌整合計畫將兩品牌合而為一，以  
GERBER 為單一衛浴品牌主打具時尚設計且具專業品質的廚衛產品。

## 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. Vaughn

→強調產品之流線形外觀及特色，水龍頭主體的拱形  
曲線與傾斜的水龍頭把手形成鮮明對比



Vaughn<sup>®</sup>  
Vaughn<sup>®</sup> Three Piece



Vaughn<sup>®</sup>  
Vaughn<sup>®</sup> Single Handle



Vaughn<sup>®</sup>  
Vaughn<sup>®</sup> Two Handle

### 2. Draper

→採用復古硬幣邊緣細節設計，  
呈現經典設計的現代感



Draper<sup>®</sup>  
Draper<sup>®</sup> Tub & Shower Trim  
Kit, 2.0gpm



## 專案新上市目標

1. 使客戶更簡易地選擇產品
2. 針對策略性產品提供更可靠的品質及供貨
3. 對於通路提供重新定義，並依據通路設定主打產品線



Gerber KBIS 系列照片

## 2.2 高品質生產

成霖在製程上，從原料加工製成品包裝，完整檢視供應鏈各重要環節，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

為持續優化生產效率、改善工作環境以及提高產品品質，在中國廠區皆投入新式機器人與設備優化，深圳成實投入機器人手臂金額山東美林導入自動化製程。

深  
圳

製程中導入機器手臂替代人工作業，優化包含成品裝配、加工、注塑、拋光等流程，降低人工作業的負擔。

山  
東

新型重大設備的導入，優化噴釉等製程環節，不僅提高生產效率、降低製程能耗，更可以改善工作環境，同時降低噴釉技能的要求，因應員工高齡化與加班問題，同時讓客戶享有更佳的产品品質。



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

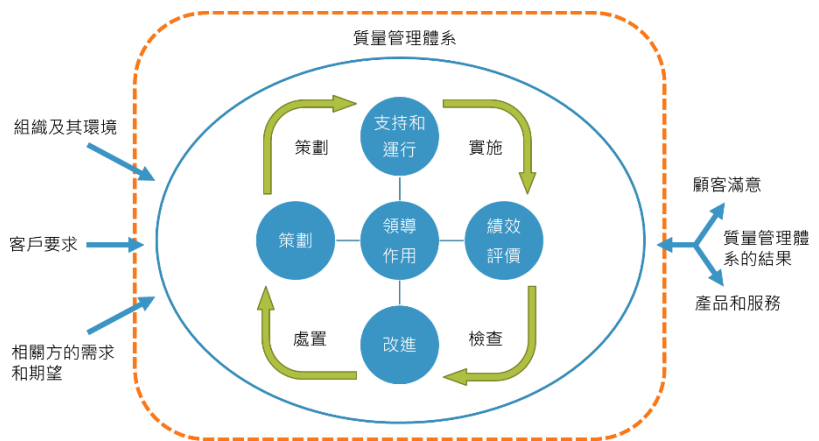
成霖致力於品質創新與提升，從產品研發設計到生產轉移等過程中，有完善的開發流程和管理體系。在每個研發階段，分別由：生產、技術、品管、業務等，跨單位合作進行分工審查。品保從產品研發設計階段、生產過程、出貨及原材料的來料檢驗及使用過程中分別由品

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
<input type="checkbox"/> 設計不合格模式與相關影響分析(DFMEA) <input type="checkbox"/> 實驗室測試 <input type="checkbox"/> 品質控管計畫 <input type="checkbox"/> 現場測試-新配件與技術之現場測試	<input type="checkbox"/> 製程不合格模式與影響分析(PRMEA) <input type="checkbox"/> PPAP <input type="checkbox"/> 原料入廠檢驗 <input type="checkbox"/> 製程品質控制 QC <input type="checkbox"/> 出廠 QC	<input type="checkbox"/> 技術支援 <input type="checkbox"/> 工程支援 <input type="checkbox"/> ECR系統 <input type="checkbox"/> 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。透過 PDCA 推動品質管理，確保客戶等外部要求及期望能有效納入成霖質量管理體系，產出顧客滿意的產品和服務。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。



PDCA 質量管理流程圖

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，聘請日本專家引進 QC 工程管理，以確保公司各項製程過程標準化、流程化，結合日本專家對公司品質管理之輔導，公司對現有品質管理體系文件架構、文件分類、



內容描述等方面重新優化整合，使現場作業指導書可操作性指導作用更強，在原單一的作業標準基礎上增加品質工程圖、品質一覽表、著眼點及確認、OPL 製作與應用等內容，以原 FMEA 為基礎建構品質風險管理體系，從模具設計開發到全部製程過程均進行了優化提升。

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。

## 2.3 創新管理

### 2.3.1 研發創新

重大主題：專利與研發創新	
政策與承諾	尊重競爭者之專利權，主動提出創新性之專利迴避設計，研發出好用、便利安裝之新產品，從專利被動防禦提升至主動攻擊。 持續投入新製程研發，提升產品品質與良率，並產出不同於競爭者之產品
短期目標	<ul style="list-style-type: none"><li>● 符合市場需求：開發一系列之 PVD 表面色系，因應客戶需求，並同時建立研發能量，以因應不同的市場變化。</li><li>● 逢甲大學研發案：結合大學研究室與廠內現有機台開發研究新技術，可減少設備的使用成本</li><li>● 研發水龍頭塑膠內本體之快速組裝結構</li></ul>
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"><li>● 與產業界中小企業配合：運用產業界原有的設備與技術，達到異業開發合作的目標。</li><li>● 增加專利的強度與範圍，增加產品競爭力</li><li>● 研發不鏽鋼產品製程工藝、環保電鍍製程再優化、佈局 H 型本體專利</li></ul>
申訴機制/溝通管道	業務單位
投入資源	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在原有的部門配置下，新增 2 名專利工程師，以協助研發新產品之專利檢索、分析及工廠端開模前之專利風險掌控</li><li>● 新購 IPtech 專利管理軟體及 WIPS 專利檢索系統</li><li>● 研發單位之 PLM 系統內的企劃模組進行全面性之專利盤點確認，以落實模組化結構無專利風險，利於工廠企劃案進行時所抓取之模組化結構無專利爭議</li></ul>

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。

2019 年成霖共投入新台幣 47,474 千元，於整體創新研發中，開發成功的馬桶產品與相關技術如下：

開發案名稱	現 況	研發內容和影響
New Lamora family by Gerber	市場調查發現新商品機會，迅速制定產品風格與進行產品系列開發，2019 年底完成開模，2020 年量產	引領流行風潮，導入新有機元素融合現代風格的新設計系列，新增產品線
New Kinze Kitchen family by Gerber	完成工業風的完整廚用龍頭開發，強化廚用商品的競爭力	迎合工業風的趨勢，開發完整的一系列產品，包含 Commercial, Pot-filler, Bridge, pulldown, bar 增加產品營收
New Kinze Kitchen family	滿足高階市場批發客戶的新顏色需求，開發出新香檳金 PVD 色	配合客戶市場規劃，擴增新顏色，成功取代競爭者，進入客戶的產品供應鏈
Treysta	成功導入新一代的省水牆內閥組，建立 Gerber 產品 rough-in 的競爭力	建立高品質的閥模組，完整提供 12 種不同安裝模式。心軸模組具有專利的背對背安裝，方便水電工作業。心軸符合新一代的省水與大流量規範，花灑端滿足 1.5gpm, 浴缸端大於 6 gpm
Touch commercial kitchen faucet	延伸機械式觸控產品線，與軟管供應商配合開發完成承壓軟管，成功導入商品	延伸產品線，擴大機械式觸控產品的專利藍圖
SprayForce	完成高效能清潔廚用 sprayer 模組開發量產，並取得專利	大廠對於廚用花灑都有自己的特殊消費功能，因此制定一低噴濺力，高清潔力的廚用花灑模組，有助於產品推介
Fast Mount	完成第二代快裝螺帽開模及驗證，準備出貨	改良第一代快裝螺帽的易安裝性，提高產品的效能，優化消費者的安裝使用經驗。改良後的二代比競爭者更好安裝、鎖固穩定度更好

## 因應永續趨勢的產品設計與研發

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 , 公司於歐洲電子產品類皆需符合 WEEE 之收集率目標。

### 重視環境影響的產品設計流程

商品設計部除了使用原本的兩套渲染軟體 Cinema4D 及 Keyshot 外 , 也引進了 AR 虛擬實境軟體 Vuforia , 除了原本渲染軟體能提供的擬真圖片之外 , 還能夠提供融合於現有環境中的 3D 虛擬影像 , 在提案時除了能夠更全面無死角的展現產品細節之外 , 也能使客戶感受到產品在實際場景中所呈現的樣貌與比例。藉此逐步取代傳統金屬手工樣品的浪費(渲染圖如下左圖所示)。3D 列印技術能取代傳統金屬樣品製作 , 以 PLA 環保材料快速印出立體模型 , 客戶可觸摸以及檢視造型細節 , 也大幅降低金屬手工樣的浪費。



### 環保創新研發成果

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。

2019 年改良水電鍍之環保製程 , 傳統的水電鍍 , 耗水量極大 , 必須使用高危害性的化學品 , 例如 : 氰化物及三氧化鉻 , 新的環保製程不使用這些危害性的化學品 , 並且降低傳統水電鍍所產生的汙泥及廢水處理的費用 , 目前鋅合金已成功製造跟六價鉻相同的外觀顏色 , 並且通過表面功能要求的測試 , 新製程每月約節省廢水汙泥 309 萬元與危險化學品 54.1 萬元。

導入性能優異的熱塑性特種工程塑料聚苯硫醚(PPS)，取代部分銅合金零件，達到節省成本與無毒無鉛目標，如下圖所示：



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。

2019 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










成霖將於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。



## 重視顧客健康安全的產品設計

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，因此成霖進而發展無鉛銅，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，更是解決金屬釋放對人體有害物質的疑慮。

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。

### 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。

專利檢索排除侵害可避免製造、銷售時侵害他人之專利權而造成為數龐大的和解金、訴訟費以及可能之賠償金，侵權甚至可能失去市場的銷售機會。

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。

成霖在台中總部設有智慧財產管理部，且於 2019 年新增兩位專利工程師，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作業辦法(台灣)、成霖企業專利申請作業辦法(台灣)、專利檢索管理辦法(深圳成實)、專利申請管理辦法(深圳成實)、專利獎勵管理辦法(深圳成實)等管理制度，投入專利檢索、專利分析、專利監控、專利培訓之工作。

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 186 件之各項

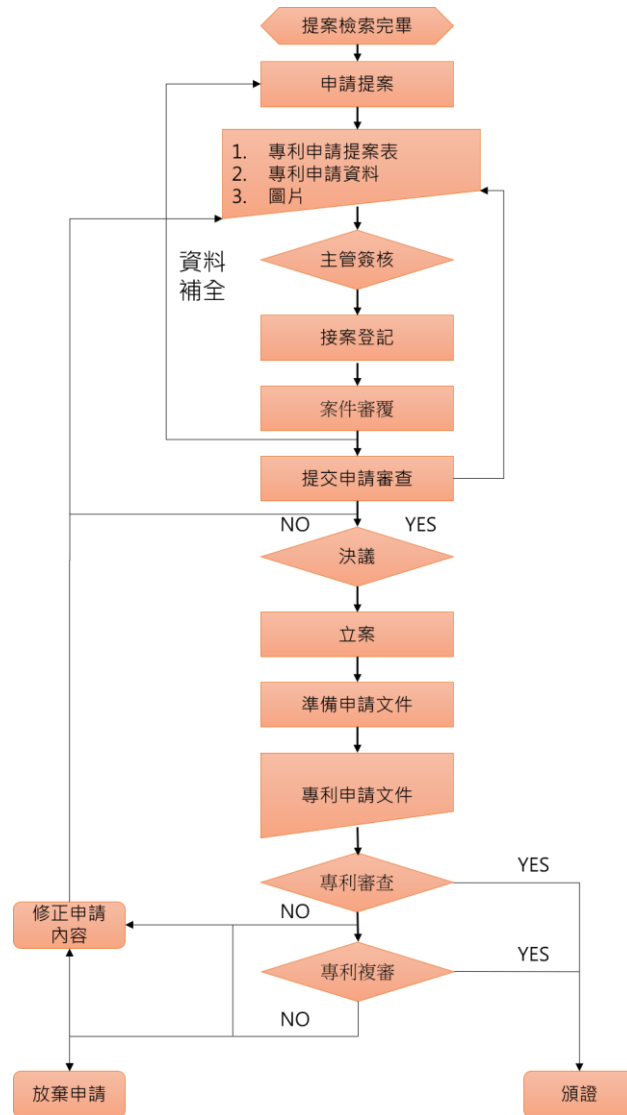
產品技術、製程、配方的專利佈局及 188 件外觀專利，每年更有超過 20 件針對新結構的專利申請量。

#### 2019 年度公司進行的專利申請專案主要類別

1. 排水塞連動裝置
2. 快速螺帽
3. 水龍頭內本體快速安裝構造
4. 三通管
5. 不銹鋼龍頭結構
6. 雙眼馬桶結構
7. 入牆式出水控制裝置
8. 萬向內管
9. 快速螺帽
10. 上裝接腳組
11. 內本體與本體插座的安裝方式

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、不銹鋼水龍頭及快裝式螺母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：



### 專利管理

1. 定期提供競爭者之專利監控，以利研發單位了解競爭者之專利佈局
2. 研發前、研發後、開模前、設計審查會議召開時，依據專利檢索管理辦法，皆須經過專利檢索，以避免專利爭議
3. 研發後、開模前，依據專利申請管理辦法，皆會提出專利申請
4. 專利申請前召開審查會議，以擴大專利佈局方向
5. 產品上市後，市場端若發現有疑似侵權物，將啟動專利分析程序，以維公司權益

## 2019 年專利佈局優化

1. 對於生命週期較短之產品，與業務、研發討論是否續行維護，有效降低專利維護成本
2. 整頓集團專利組合，節省維護成本、創造新收益
3. 停止維護非核心、不具商業價值的專利，減輕每年龐大的專利年費壓力

## 專利管理的策略、方向

1. 積極協助山東美林之陶瓷產品專利布局，提升 Gerber 品牌的產品特色，並形成競爭者進入市場的阻礙
2. 積極宣導智財教育，提升員工智財意識，避免違反智財法令，並保護公司研發成果
3. 強化專利申請審查會議，藉由審查的評鑑流程，確保發明創作的申請品質，並從中挖掘並打造具有市場競爭力之專利，逐步建構完整之專利布局。

2019 年成霖於各國進行專利申請的件數一覽表如下：

國家 類型	國家				共計
	美國	中國	加拿大	台灣	
發明	2	2	1		5
新型		15		1	16
新式樣	2	9			11

我們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，成霖分別取得：

- ◆ 澳洲 Wels 四星及五星 WM、SM 認證
- ◆ 北美 CSA、IAPMO、AB1953、EPA、DOE、MaP 等認證
- ◆ 歐洲 WRAS、ACS、DVGW 認證

## 2.4 優越生產標準與關鍵優勢

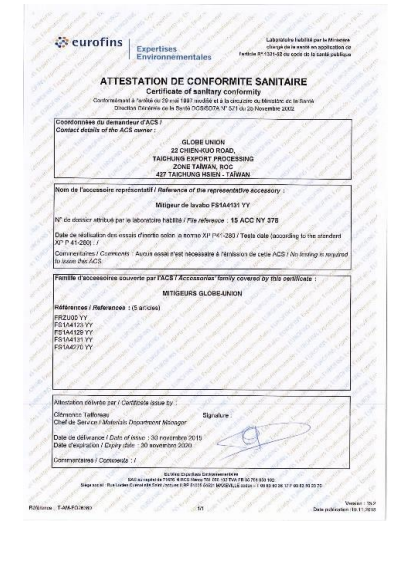

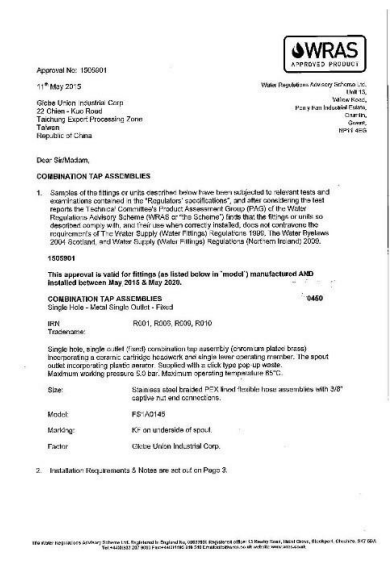
北美及澳大利亞認證為成霖的優勢，公司的實驗室皆經過認證機構認可，經由成霖出具的認證測試報告即可直接被認證機構接受，縮短認證時間，其他認證則需認證機構認可的第三方實驗室核可的測試報告方可申請認證。

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

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，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，規劃於未來取得日本認證。

成霖的產品、設備及生產製程獲得的認證與證書如下：

				
CSA	IAPMO	WaterSense	WRAS	ACS
				
WELS	WaterMark	StandardMark	DVGW	Map

 <p>15 ACC NY 378-FS1A4131ACS 證書</p>	 <p>WaterSense</p>	 <p>WRAS</p>

**CSA Group**

**CERTIFICATION RECORD**

6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

**SUBMITTOR**

Global Union Industrial Corporation  
22 Chuan-Esso Rd  
Taichung Export Processing Zone  
Taichung, 427  
Taiwan

**FACTORY SITE**

Shank-Shan-shan Global Union Enterprise  
Co., Ltd.  
Cao-sheng 35th A, Cao-sheng Village  
Zhenyuan Town, Baoshan District  
Shanghai, 201813  
China

July 3, 2016 (Replaces June 5, 2016)

**TO THE REQUIREMENTS OF REQUIRE 61 STANDARD - SECTION 9 -**  
Marked for use in contact with drinking water only

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

**SAI GLOBAL**

**SA Global - Certification Register - Schedule**

License Holder: Global Union Industrial Corp

Product: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

Table with columns: No, Date, Status, Description

Table with columns: Item, Model, Brand, Product Description, Product Type, Application Type, Material, Size, Color, Finish, Weight, Dimensions, Unit, Price, Status, Date

**IAPMO RESEARCH AND TESTING, INC.**

**CERTIFICATE OF LISTING**

Effective Date: October 2016

Product: Water efficient shower valve settings

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Water efficient shower valve settings

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**CSA**

**IAPMO RESEARCH AND TESTING, INC.**

**NSF/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING**

Effective Date: July 2016

Product: Drinking water system components - multi-ported

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Drinking water system components - multi-ported

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**DVGW**

**DIN-DVGW-Baumusterprüfzertifikat**

**DIN-DVGW type examination certificate**

Product: Produkt der Wasserversorgung

Manufacturer: Globe Union Germany GmbH & Co. KG

Address: Döhrenstraße 11, D-58425 Ulna

Product Description: Sanitärarmaturen: Eingriff-Sanitärarmatur (5506)

Model: Kara

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**IAPMO-Green**

**bsi. Certificate of Registration**

Product: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Water efficient shower valve settings

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**IAPMO-NSF/ANSI 61**

**IAPMO RESEARCH AND TESTING, INC.**

**CERTIFICATE OF LISTING**

Effective Date: January 2017

Product: Drinking Water Storage

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Drinking Water Storage

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**DVGW**

**DIN-DVGW-Baumusterprüfzertifikat**

**DIN-DVGW type examination certificate**

Product: Produkt der Wasserversorgung

Manufacturer: Globe Union Germany GmbH & Co. KG

Address: Döhrenstraße 11, D-58425 Ulna

Product Description: Sanitärarmaturen: Eingriff-Sanitärarmatur (5506)

Model: Kara

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**ISO 9001:2015**

**bsi. Certificate of Registration**

Product: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Water efficient shower valve settings

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**IAPMO-cUPC**

**IAPMO RESEARCH AND TESTING, INC.**

**CERTIFICATE OF LISTING**

Effective Date: January 2017

Product: Drinking Water Storage

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Drinking Water Storage

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**DVGW**

**DIN-DVGW-Baumusterprüfzertifikat**

**DIN-DVGW type examination certificate**

Product: Produkt der Wasserversorgung

Manufacturer: Globe Union Germany GmbH & Co. KG

Address: Döhrenstraße 11, D-58425 Ulna

Product Description: Sanitärarmaturen: Eingriff-Sanitärarmatur (5506)

Model: Kara

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

**MaP**

**bsi. Certificate of Registration**

Product: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Manufacturer: Global Union Industrial Corporation

Address: 22 Chuan-Esso Rd, Taichung Export Processing Zone, Taichung, Taiwan

Product Description: Water efficient shower valve settings

Model: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Material: 6661 99 MECHANICAL PLUMBING DEVICES-ANSI/ANSI 61 CERTIFICATE OF LISTING

Product Code: 42423.274.200

Product Title: Water Supply Tap valve

Original Date: 15 Sep 2016

Issue Date: 15 Sep 2016

Current Date: 15 Sep 2016

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，公司亦設有認證專職單位與人員定期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	
澳大利亞	須符合 AS/NZS 3718,AS/NZS 3662,AS/NZS 6400	
<p>※備註：</p> <p>ASME A112.18.1/CSA B125.1-Pluming 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  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)</p>		



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)
AS/NZS 3718:2005(Incorporating Amendment Nos 1 and 2)Reconfirmed 2016-Water supply—Tap ware
AS/NZS 3662:2013-Performance of showers for bathing
AS/NZS 6400:2016-Water efficient products—Rating and labelling

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。成霖外部倡議一覽表請見下方表格：

成霖外部倡議一覽表	
<b>EICC (RBA)</b>	電子行業公民聯盟®(Electronic Industry Citizenship Coalition·簡稱 EICC·現稱 Responsible Business AllianceRBA)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
<b>FSC</b>	Forest Stewardship Council 森林監管委員會·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
<b>REACH</b>	(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。
<b>RoHS</b>	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·又稱 RoHS 2.0。
<b>WEEE</b>	為「廢電機電子產品指令 (Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE) Directive (2002/96/EC)」主要是制訂廢電子電機設備之收集、回收、再生目標的環保指令。為加強電子電 機設備(Electrical and Electronic Equipment, EEE)的管理·於 2008 年 12 月歐盟委員會啟動了 修訂提案·又稱 WEEE2.0·將於 2019 年 8 月全面生效 <b>(1) 第一階段(2012 年 8 月 13 至 2015 年 8 月 14 日)：</b> 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>
--	---

清潔生產	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 對產品：減少產品的生命週期對環境的不利影響</li> <li>◆ 對服務：將環境因素納入設計和服務中</li> </ul>
<p>備註: (more about RoHS &amp; WEEEE)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 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。</li> <li>➔ 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。</li> <li>➔ 成霖發佈無使用衝突礦產承諾 EICC 並支持使用 FSC(森林管理委員會)認證包材，歐洲產品符合 REACH、RoHS、WEEE；另深圳成實參加了深圳市人居環境委員會“清潔生產”的倡議。</li> </ul>	

## 2.5 客戶服務

重大主題：產品及服務	
政策與承諾	對外持續強化與客戶的溝通、掌握市場資訊，生產最符合客戶需求的產品；對內加強內部溝通，完善定期檢討制度，並建立及時解決問題的意識
短期目標	持續進行客戶滿意度調查，並針對異常申訴案積極追蹤結案 全面調查市場趨勢及客戶需求，提供更貼近客戶心中所需的產品與服務
中長期目標	持續以環保節水、安全友善設計、智能與科技化及品質堅持作為產品發展方向，滿足客戶需求
申訴機制 /溝通管道	客戶服務專線
投入資源	● 導入 QC 工程文件體系適用性更強，規範更精確，便於現場標準執行及新進人員培訓作業，完善標準化
具體實績	● 開發無鉛無毒的健康材質，為衛浴產業的產品結構，製成以及材料使用上帶來革新，讓使用者使用更安全便利

## 重大主題：產品及服務

- 生產指導成型工序引用超聲波測厚儀，較原來使用游標卡尺測量更方便，更準確，適用性更強
- 提供模具開發及石膏模型指導，降低工人勞動強度與工作量
- 利用推移看板管理，讓作業流程更直觀；採用機械技術代替人工操作，檢測更準確；增加檢測項目，確保並穩定產品性能

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。

### 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，協助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，也於市場端設有客戶服務專線，建立順暢的溝通管道。

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。

### 2.5.3 顧客隱私

重大主題：顧客隱私	
政策與承諾	我們訂有資訊安全政策，持續強化資訊安全防護觀念，並不定期更新電腦資訊管理辦法手冊，並邀集資安廠商進行檢測，確保網站和系統弱點及時發現與修繕，以最高標準維護公司的資訊安全與顧客隱私。
短期目標	● 導入 FortiClient 強化個人電腦端點安全，保護個人電腦免於駭客攻擊
中長期目標	不定期請資安廠商進行資安檢測，主機弱點掃描、駭客滲透測試、網路釣魚演練確保顧客資料之安全性
申訴機制	在官方網站提供聯絡資訊，讓客戶提問，並由專人處理郵件及後續回覆
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入 O365 郵件強化費用：340 萬</li> <li>● 防火牆資安防護模組續約：50 萬</li> <li>● 用戶端防毒軟體更新續約：30 萬</li> </ul>

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 2019 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

#### 2019 資訊安全防護措施

1. 慶生會上宣導資安釣魚事件及預防措施。
2. 透過郵件及即時通訊，通知用戶注意釣魚郵件攻擊，並提供案例說明。

## 2019 資訊安全檢測

1. 進行機房重要系統進行災難復原演練計畫，並要求子公司同步進行，以確保日常重要客戶往來資料之完整性

## 2019 客戶資料保密措施

1. 導入郵件雲端完整封存，以確保所有內部及外部來往郵件均完整保留
2. 提升資訊安全專案導入雲端安全郵件系統(O365)，加強郵件防護安全
3. 為使用者啟用多重驗證機制 MFA (防止郵件帳號密碼被盜取，造成企業損失)
4. 持續訂閱防火牆資訊安全防禦模組
5. 持續訂閱用戶端防毒軟體

## 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，2019 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	28	0.4%	9	0.5%	25	0.8%
	國外	65	2.3%			1	0.4%
財務 (原物料)	國內	0	0%	342	87.8%	79	72.4%
	國外	24	97.3%	30	10.8%		
工程 (建築與設備)	國內	4	0%	36	0.9%	117	26.5%
	國外	2	0%				
總計		123	100%	417	100%	222	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。

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。

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	考核評鑑項目包含交期、品質與配合度事項，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 2018 年對既有供應商 100%進行考核	對新供應商的基本評鑑主要從聯繫人信息、供應商基本資料、相關資格證書、品質控制及生產過程控制能力、環境因素控制能力等項目。

Ch.03

# 綠色營運



## CH3、綠色營運

### 永續聚焦

成霖持續投入環境管理作為，積極建構減緩與調適能力，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。我們位於中國的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。成霖全集團整體於此報告書報告期間無任何違反環境相關法規而受損失或處分情形。

深圳成實每年進行一次節能評估並提出獎勵，除委由專業環保公司負責廢污水及廢棄物處理，也遵守 ISO14064-1 碳核查。深圳成實每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。山東美林則逐步使用清潔能源、停用原煤，並使用天然氣做為燃料，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，生產流程皆遵守相關規範，使用窯爐餘熱可滿足生產需求。

成霖總部與中國兩處生產基地，近三年投入於環境管理之支出費用詳如下表：

類別	2017 年			2018 年			2019 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	-	480	700	-	540	700	-	620	700
水污染防治費用	-	3,528	596.4	-	5,480	636.5	-	4,527	521.9
廢棄物處理(一般廢棄物) 費用	9.4	1,903	-	10.6	1,184	-	13.3	-	-
環保系統認證費用	-	-	218	-	-	218	-	-	-
環保相關教育訓費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-
環保相關人員費用	-	279	183.6	-	256	183.6	-	265	183.6
環保相關硬體支出費用	-	2,680	2,312.0	-	790	2,312.0	-	291	-
總環保資支出費用	9.4	8,870	4,010	10.6	8,250	4,050	13.3	5,703	1,406

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。



2019 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二氧化碳含量，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	為巡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查，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

2019 年美林公司使用 2 臺天然氣鍋爐，鍋爐運行時間 2019 年 1-3 月份，11-12 月份，其它時間停用，主要用於冬季取暖及配合生產現場產品乾燥，2018 年起依政府要求，每季度進行一次窯爐煙氣成份檢測，經檢測後全部達到排放標準，2019 年使用排污許可證制度，要求山東美林窯爐煙氣排放安裝在線檢測設備，現設備安裝工作正在進行準備中。

### 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，每支燈管預計能節電 29%。

成霖總部能源以外購電力計算，2019 年使用量為 832,100 度，總部電力使用量較 2018 年少 63,900 度。

成霖總部 2017-2019 年能源耗用量統計表				
定量指標	單位	2017 年	2018 年	2019 年
電力使用量	度/年	916,856	896,000	832,100
能源總消耗量(GJ)	GJ	3,300.68	3,225.60	2,995.56
成霖總部人數	人數	159	187	203
能源強度	GJ/人	20.76	17.24	14.76

備註:

- 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：

深圳成實 2017- 2019 年能源用耗用量統計表				
項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
電力使用量	度/年	25,348,000	27,441,491	24,066,130
汽油使用量	L/年	34,180	41,422	33,361
柴油使用量	L/年	12,880	28,428	13,796
天然氣(LNG)使用量	m <sup>3</sup> /年	878,034	915,798	943,866
能源總消耗量	GJ	124,017.29	133,679.56	123,269.03
水龍頭產量	套	25,142,983	25,983,813	17,825,578
能源強度	GJ/套	0.00493	0.00514	0.00692

備註:

- 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 1m<sup>3</sup>=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
- 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據

2019 年山東能源總消耗量為 608,737GJ(較 2018 年增加 1.43%)·能源強度為 10.09 GJ/噸·較 2018 年降低 2.23%。

山東美林 2017-2019 年能源用耗用量統計表				
項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
電力使用量	度/年	29,800,000	32,030,000	36,350,000
原煤	噸/年	4,181	0	0
天然氣(LNG)使用量	m <sup>3</sup> /年	13,980,000	15,100,000	14,880,000
能源總消耗量	(GJ)	633,507	600,173	608,737
總產量	噸	48,881	58,130	60,309
能源強度	(GJ/噸)	12.96	10.32	10.09

備註: 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據

### 3.2 排放與空氣污染防治

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，成霖持續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污染防治、持續改善節能減碳之作為。

為有效減緩氣候變遷所造成的衝擊，成霖積極推動相關節能措施。目前公司僅有山東美林實施「ISO 14046 溫室氣體組織盤查系統」，另總部及深圳成實尚未導入。

2019 年成霖主要生產據點在節能措施以及節能減碳量的成效如下：

成霖生產據點節能措施與估算節約量			
據點	節能措施	具體作為	可估算的節約量
總部	辦公室節能	1. 辦公室電燈不定期汰換為省電燈泡(管)，效能高。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 輕鋼架燈組：14W 燈組更換為 10W LED 燈組</li> <li>➢ 崁燈組：27W 燈組更換為 16W LED 燈</li> </ul>	輕鋼架燈組節電約 640W 崁燈組節電約 440W
		2. 定期清洗空氣過濾網，減少壓縮機降低室溫時間。 3. 遇連假日期間，拔除飲水機、影印機等插頭。	
山東	球磨機高	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

### 成霖生產據點節能措施與估算節約量

鋁襯 改造	低用電費用 50%以上， 年節省費用 120 萬元。 約等於節電 120 萬度
----------	---



圖、深圳成實電鍍、拋光、注塑車間

#### 3.2.1 溫室氣體排放管理

2019 年成霖總部之溫室氣體總排放量約 443.51 噸 CO<sub>2</sub>e，溫室氣體排放量較 2018 年減少 10.65%，排放強度則連續三年逐年降低，2019 年深圳成實溫室氣體總排放量約 24,320.74 噸 CO<sub>2</sub>e。

成霖總部 2017-2019 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
範疇 2:(電力)	公噸 CO <sub>2</sub> e	485.68	496.38	443.51
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO <sub>2</sub> e	485.68	496.38	443.51
成霖總部人數	人	159	187	203
溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/總部人數	3.05	2.65	2.18

註：

- 2019 年排放係數依據能源局公告 0.533 公斤二氧化碳當量 / 度電
- 2018 年公告 0.554 公斤二氧化碳當量 / 度電估算，2017 則以 0.528 公斤二氧化碳當量 / 度電為基礎。
- 本報告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。
- 總部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。

深圳成實 2017-2019 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
範疇 1:(汽油+柴油+天然氣(LNG))	公噸 CO <sub>2</sub> e	2,124.78	2,180.69	2,185.68
範疇 2:(電力)	公噸 CO <sub>2</sub> e	24,053.02	25,358.84	22,135.06
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO <sub>2</sub> e	26,195.56	27,539.53	24,320.74
水龍頭產量	套	25,142,983	25,983,813	17,825,578
溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/套	1.04	1.05	1.05

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(kgCO<sub>2</sub>e/度)
- 2018 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 2019 年溫室氣體排放量為 31,912 噸 CO<sub>2</sub>e · 溫室氣體強度為 0.53CO<sub>2</sub>e/噸。

山東美林 2017-2019 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
範疇 1:(原煤+天然氣(LNG))	公噸 CO <sub>2</sub> e	10,161	2,461	2,425
範疇 2:(電力)	公噸 CO <sub>2</sub> e	24,174	25,983	29,487
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO <sub>2</sub> e	34,335	28,444	31,912
總產量	噸	48,881	58,130	60,309
溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/噸	0.70	0.49	0.53

### 3.2.2 空氣污染防治與管理

污染防治管理作業是成霖公司整體營運的基礎與對於地球環境的責任，在嚴守法律與各地規範的基礎下，我們持續優化生產模式、提高生產效率。

各生產據點皆嚴格遵守當地法規要求，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，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，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，2019 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<sub>x</sub> 之檢測數據；山東美林 2019 年空氣污染排放之粒狀污染物 TSP、硫氧化物 SO<sub>x</sub>、氮氧化物 NO<sub>x</sub> 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	2017年			2018年			2019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	413	200	38	23	200	20	260	200	0.7

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，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	2017年 1-6月 (運行燃煤鍋爐)			2017年 11-12月 (運行天然氣鍋爐)			2018年 (1-3月/11-12月運行天然氣鍋爐·4-10月份停爐)			2019年 (1-3月/11-12月運行天然氣鍋爐·4-10月停止爐)		
	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	1425.6	20	6.2	13.21	10	1.8	44.352	10	2	115.2	10	4.7
硫氧化物 SOx	8,748	200	80.4	46.75	100	6	154.65 6	50	7	184.32	50	7
氮氧化物 NOx	17,496	300	137	553.15	250	74	1612.8	100	70	1728	100	70



圖、山東美林天然氣鍋爐

### 3.3 水管理

#### 3.3.1 水資源使用

2019 年成霖總部總用水量為 3,831 噸，較去年降低 2.62%，用水強度 18.87(噸/人)，較 2018 年降低 10.14%。

總部	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年較 2018 年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	5,111	3,934	3,831	減少 2.62%	台中石岡水庫
用水強度(噸/人)	32.14	21	18.87	減少 10.14%	

2019 年成霖總部：

成霖總部 2019 年度執行之節水措施	
節水措施	1. 張貼節約用水字樣，宣導省水觀念 2. 定期巡視茶水間、廁間是否有水龍頭未關或馬桶漏水

2019 年深圳成實總用水量為 240,645 噸，主要用水係人員用水，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，今年度用水強度為 0.0135 噸/套。

深圳	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年較 2018 年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	363,491	345,086	240,645	減少 30%	福永立新水庫
用水強度(噸/套)	0.0144	0.0133	0.0135	增加 1.5%	

山東美林實際的用水強度為 9.85m<sup>3</sup>/T 較 2018 年降低 0.07%，成霖持續於 2018 年加大中水回收使用，減少生產用水，另增加中水使用範圍，因應環保要求對公司廠區道路及料廠進行灑水作業。

項目	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年較 2018 年增減比例	取水來源
地下水取水量(m <sup>3</sup> )	443,659	461,053	456,823	減少 0.92%	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 <sup>3</sup> )	70,000	111,118	137,238	增加 23.51%	
產量(T)	48,881	58,130	60,309	增加 3.75%	
用水強度(m <sup>3</sup> /T)	10.51	9.84	9.85	增加 0.07%	

備註:用水強度分母係以產品重量計算。

### 3.3.2 廢污水管理

成霖公司總部將所有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管理規章辦理，排放廢水如經檢測有異常，皆立即處理並回報處理結果，並要求管理處人員進行現場監管。深圳成實 2019 年廢水排放量較前一年度增加 14%，山東美林 2019 年廢水排放量較前一年度減少 78.59%，於提高中水回收利用率之後，廢水排放亦大幅減少。中國生產據點近三年度廢水排放量如下：

近三年度中國生產據點廢水排放量					單位：m <sup>3</sup>
廠區	2017 年	2018 年	2018 年較 2017 年增減比例	2019 年	2019 年較 2018 年增減比例
深圳成實	65,396	74,489	增加 14%	65,302	減少 14%
山東美林	120,000	71,000	減少 40.83%	15,200	減少 78.59%

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。2019 年並無重大洩漏，也無受組織排放逕流水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	2017 年		2018 年		2019 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	53.25	200	45.4	160	57.83



懸浮固體物 SS ( mg/L )	200	4.7	200	4	60	4.5
----------------------	-----	-----	-----	---	----	-----

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。

山東美林水污染排放檢測						
水污染檢測項目	2017 年		2018 年		2019 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	23.9	50	15	50	26
生化需氧量 BOD ( mg/L )	60	5	10	9	10	7.3
懸浮固體物 SS ( mg/L )	50	7	30	21	30	19

### 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 2017 年至 2019 年主要原料的使用量如下表所示：

原料類別	用量(單位)	2017 年	2018 年	2019 年
銅棒	Kg	52,434.81	69,318.93	38,282.62
銅錠	Kg	1,077,006.28	800,595.71	587,175.69
鋅錠	Kg	1,444,655.90	1,668,993.48	1,406,104.88
塑膠粒	kg	410,523.03	440,164.03	346,006.58

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，近三年用量如下：

原料名	用量(單位)	2017 年	2018 年	2019 年
瓷石	噸	9,288.00	9,077.71	77,698.22
長石	噸	12,290.00	13,502.76	13,727.45
飛天燕泥	噸	11,136.00	11,858.64	8,768.30
球土	噸	9,179.00	12,657.74	12,252.25
石膏粉	噸	5327.00	4992.12	4562.34

自 2018 年第一季起，山東美林將原料化學分析過程中所用的化學品——鹽酸與硫酸納入山東省易製毒化學品管理平台，從化學品備案、採購申請禁毒大隊審批、從具有供貨資質的備案供應商購買等採購流程建立規範性作業模式；在公司內部管理方面，公司設置專門化學品庫，並安排專人管理，並透過下述作為強化內部控制：

#### 成霖化學物品管理措施

1. 建立雙人雙鎖管理制度
2. 配置防盜門窗、鐵制專用儲具、監控設施
3. 制定專門管理制度並上牆
4. 成立化學品管理小組
5. 建立管理台障及出入庫存規範單據
6. 實物與系統作同步運作並定期檢討

### 3.4.2 廢棄物處理與減量

成霖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，亦步亦趨維持在法規要求標準之上，也持續進行設備投資、推動 7S 等。

成霖總部在一般廢棄物處理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、濾泥，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。

2017 至 2019 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	2017 年	2018 年	2019
				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	3.55	4.73	4.16
		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	3.6	-	-
		廢天那水	委託深圳市廢物處理站處理	10.51	4.36	-
		廢機油	委託深圳市廢物處理站處理	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	1,003.02	621.79	618.90
		脫油劑	委託深圳市廢物處理站處理	26.91	-	-
山東美林	一般事業廢棄物	廢石膏	委託合格廠商處理	3,120	3,650	3,680
		廢爐渣	委託合格廠商處理	1,414	0	0
		廢瓷	委託合格廠商處理	1,828	2,103	1,859
		濾泥	委託合格廠商處理	2,182	2,654	2,688

# Ch.04

## 幸福職場與社會共融



## CH4、幸福職場與社會共榮

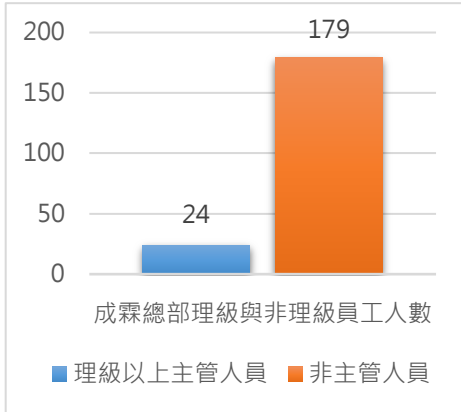
成霖秉持「企業成長的動力在於不斷地創新與發展人的價值」理念，將員工視為永續成長的夥伴，提供完善的職涯發展、優質職場環境、具競爭力的薪酬制度、以及優渥的福利措施。為追求更為兼具幸福與競爭力的職場環境，2019 年落實 "顧客導向"、"團隊合作"、"精益求精"、以及"誠信正直" 四大核心價值行為之塑造；建立 HRPortal 佈告平台以及 iLearn 學習平台；另推動 GU2.0 強化主管及全員領導管理與業務執行能力；同時，亦透過「午餐改善小組」結合總務及福委會全面推動員工午餐整體品質提升。

### 4.1 員工結構

成霖於 2019 年度全球員工人數為 5,807，不含北美及歐洲人數為 4,148，人力資源分布上以男性較多，佔全體約 61%；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 4 名、9 名、32 名，成霖近三年度總人數如下表所示：

年度		2017 年 ( 人數 )			2018 年 ( 人數 )			2019 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	7	485	164	7	351	133	8	159	103
		31-50 歲	50	1,102	962	55	1,206	982	70	1,025	944
		51 歲以上	8	37	91	19	57	117	20	77	126
	女性	30 歲以下	12	197	96	23	158	77	21	90	52
		31-50 歲	72	584	774	72	624	808	73	532	818
		51 歲以上	7	3	9	11	3	15	11	10	17
總計		156	2,408	2,096	187	2,399	2,132	203	1,893	2,060	

成霖總部理級與非理級人力結構如下圖所示(結算至 12/31)：



成霖總部		
非主管員工薪資平均數(元/年薪)		
年度	2018	2019
非主管之全時員工薪資總額(A)	73,930,000	68,621,000
非主管全時員工人數(B)	106	108
非主管之全時員工「薪資平均數」(A/B)	697,000	635,000

成霖總部	
非主管之全時員工中位數(元/年薪)	
2019	614,000

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			2017年		2018年		2019年	
	2017	2018	2019	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	49	50	44	33	67.35%	30	60.00%	30	68.18%
	14	15	15	14	87.50%	12	85.71%	12	80.00%
山東美林	14	15	15	14	87.50%	12	85.71%	12	80.00%
	14	15	15	14	87.50%	12	85.71%	12	80.00%

成霖一直以來勞雇關係極其良好且穩固，此為績效目標屢能達成之關鍵。協助新人加速融入團隊、促進所有人員穩定發展為公司主要方針。

深圳成實針對新進人員留任率的問題，公司增加：

1. 新進留任獎：留任制度(新人入職三個月未離職的，給予員工留任獎金 CNY 400 元/人)，每留任 1 名員工，組長獲得獎金 50 元。讓新人感受到在新工作中公司所給予的關愛與包容；在新環境下有直接主管在工作上的指導
2. 星級津貼：為激勵產線操作員提升技能及良品率，對通過星級測試後，給予相應的星級津貼，例如：一星 200 元/人、二星 500 元/人、三星 800 元/人
3. 裝配 U 型線多能工：一星 50 元/人、二星 100 元/人、三星 150 元/人

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。

2019 年因應客戶需求及集團策略綜效考量，重整技術研發團隊，成立新產品開發組織 (New Product Development Division) 明確釐定集團新產品開發機能定位、職掌、分工、及流程，並據以調整相應之人力、能力組成，縮短新產品開發流程，提高產品競爭力暨對客戶服務之滿意度，成霖總部 2017 年度至 2019 年度新進率如下表所示：

成霖總部 2017-2019 年新進率												
年度	2017				2018				2019			
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	5	71.43%	10	83.33%	0	0%	3	13.04%	4	50.00%	13	61.09%
31-50 歲	18	36.00%	18	25.00%	12	21.82%	24	33.33%	25	35.71%	9	12.33%
51 歲 以上	3	37.50%	0	0%	0	0%	5	0%	4	0%	0	0%
合計 新進人數	54				44				55			
員工 總人數	156				178				203			
總新進率 (%)	34.62%				24.72%				27.09%			

深圳成實 2017 年度至 2019 年度新進率如下表所示：

深圳成實 2017-2019 年新進率												
年度	2017				2018				2019			
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	1,171	240.90%	364	203.23%	1077	306.84%	336	212.66%	457	287.42%	141	156.67%
31-50 歲	761	76.92%	327	59.68%	868	71.97%	315	50.48%	433	42.24%	145	27.26%
51 歲以上	3	6.67%	0	0%	2	3.51%	0	0%	3	3.90%	0	0%
合計 新進人數	2,626				2,598				1,179			
員工 總人數	2,408				2,399				1,893			
總新進率 (%)	107.49%				108.30%				62.28%			

山東美林 2017-2019 年度新進率如下表所示：

山東美林 2017-2019 年新進率												
年度	2017				2018				2019			
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	122	74.39%	42	43.75%	128	29.63%	31	7.18%	125	31.89%	21	5.36%
31-50 歲	159	16.53%	83	10.72%	174	40.28%	96	22.22%	139	35.46%	96	24.49%
51 歲 以上 6	6	6.39%	3	33.33%	3	0.96%	0	0%	9	2.30%	2	0.51%
合計 新進人數	415				432				392			
員工 總人數	2,096				2,132				2,060			
總新進率 (%)	19.7%				20.26%				19.03%			



成霖總部 2017 年度至 2019 年度離職率如下表所示：

成霖總部 2017-2019 年離職率												
年度	2017				2018				2019			
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	14.28%	1	8.33%	0	0.00%	0	0.00%	1	12.50%	7	33.33%
31-50 歲	16	32%	6	8.33%	17	30.91%	18	25.00%	10	14.29%	10	13.70%
51 歲以上	3	37.50%	0	0%	2	10.53%	9	81.82%	1	5.00%	0	0%
合計離職 人數	27				46				29			
員工總人 數	156				178				203			
總離職率 (%)	17.31%				25.84%				14.29%			

深圳成實 2017-2019 年度離職率如下表所示：

深圳成實廠 2017-2019 年離職率												
年度	2017				2018				2019			
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	1,066	217.96%	343	192.90%	122	74.93%	42	43.75%	609	383.02%	191	212.22%
31-50 歲	851	83.82%	332	59.68%	159	16.53%	83	10.27%	632	61.66%	246	46.24%
51 歲以上	8	17.77%	2	67%	6	6.59%	3	33%	6	7.79%		0%
合計 離職人數	2,602				2,327				1,684			
員工 總人數	2,408				2,419				1,893			
總離職率 (%)	107.49%				96.2%				88.96%			

山東美林 2017 年度 2019 年度離職率如下表所示：

山東美林 2017-2019 年離職率												
年度	2017				2018				2019			
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	120	73.17%	29	30.21%	125	31.57%	85	21.46%	144	31.03%	29	6.25%
31-50 歲	144	14.97%	87	11.24%	150	37.88%	21	5.30%	173	37.28%	93	20.04%
51 歲以上	16	17.58%	8	88.89%	15	3.79%	0	0.00%	17	3.66%	8	1.72%
合計 離職人數	404				396				464			
員工 總人數	2,096				2,132				2,060			
總離職率 (%)	19.8%				18.57%				22.52%			

## 4.2 薪酬與福利

成霖將員工視為最重要資產，為公司帶來創造力與競爭力。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，強化專業人才培育，以提高人力素質，深植以人為本的文化，建立健全的工作環境與制度。

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「績效考核」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，2019 年成霖員工不分性別接受考核比例為 100%。

### 4.2.1 員工福利與照護

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，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

- 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2020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

## 教育娛樂

- 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

## 權益維護

- 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

### 勞資溝通

我們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。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。2019年美林員工提案總數2,843件，其中立案2,765件，實際完成2,765份，改善達成率100%。

### 員工活動

2019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。





## 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 2019 年申請育嬰留停人數共 5 人。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	2017 年			2018 年			2019 年		
性別/合計	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)	0	0	0	1	1	2	0	5	5
當年度育嬰留停應復職人數 (B)	0	0	0	1	0	1	0	5	5
當年度育嬰留停實際復職人數 (C)	0	0	0	1	0	1	0	4	4
前一年度育嬰留停實際復職人數 (D)	1	0	0	0	0	0	0	1	1
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 (E)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
當年度育嬰留停復職率 % (C/B)	N/A	N/A	N/A	50%	N/A	50%	N/A	100%	100%
當年度育嬰留停留任率 % (E/D)	N/A	N/A	N/A	50%	N/A	50%	N/A	100%	100%

## 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，以提升員工技能以及語言能力。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；2019 年度社會保險繳納覆蓋率皆為 100%。

## 新人滿意度調查:

自 iLearn 系統上線，將「新人滿意度調查」設定為新人學習流程其中一個重要流程，人資處會將新人滿意度調查結果整理歸納於表單中。

調查表的問題項目也都列於表中，對於新進同仁之意見，條列出來，有關人力資源的範疇由人資處專人協助，若是工作面向部分，會提醒用人單位主管注意。

預計下一階段的做法為提供用人單位主管「新人到職滿月面談表」以利進行一對一面談，強化員工關懷。

## 4.2.2 員工發展與培育

### 重大主題：教育與訓練

#### 政策與承諾

將職等職系管理體系完善與實施列入方針策略，通過此項管理策略力在對公司崗位合理分類、員工晉升路徑、培養方案作出設計，規範企業發展與員工職業生涯規劃結合性同步進行，提升員工留任率，提升員工參與培訓積極性。以顧問、專家輔導 QC 建構、精益生產管理引進為契機，與外出培訓、參訪及交流等方式相結合，以風險管理思維重點提升現場品質管理水平及模具研發能力。著力解決影響成本方面的重燒率與報廢率；推動提高現場精細化操作與管理，提升成霖綜合競爭力。

## 重大主題：教育與訓練

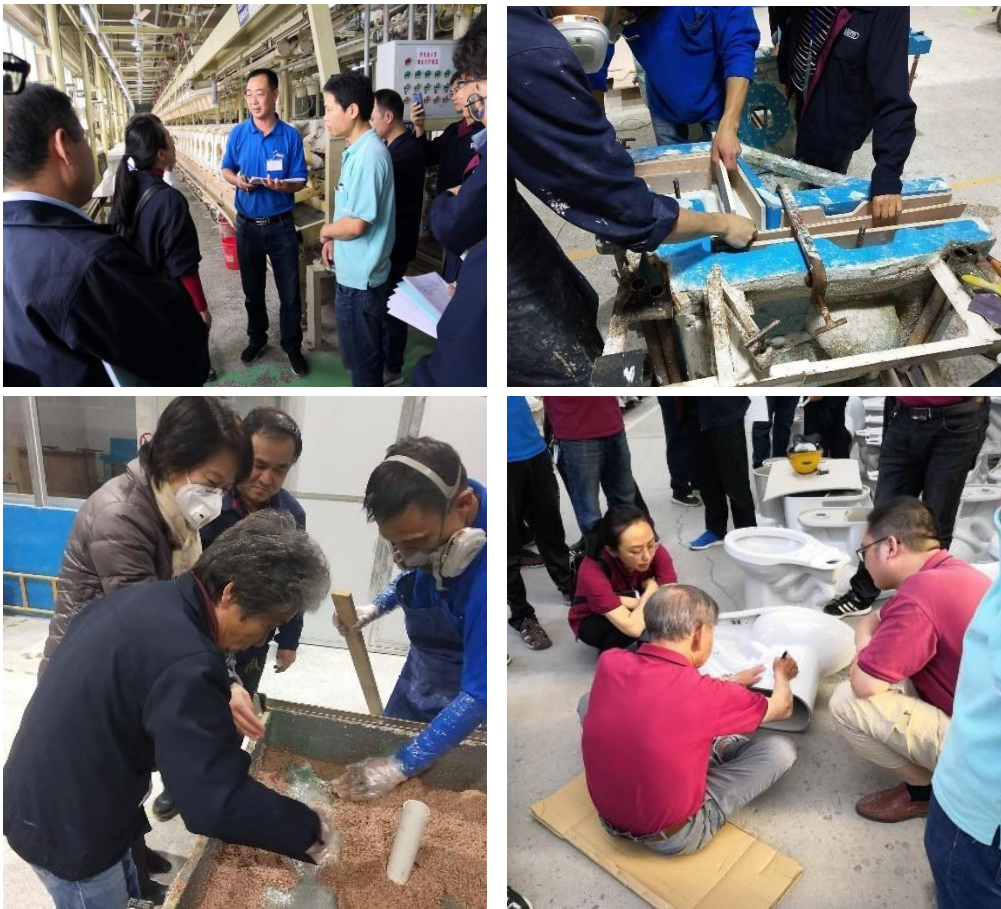
<b>短期目標</b>	2019 年預計導入平台，提供全球員工進行內外訓練以及線上線下的混成學習。透過線上課程的製作，讓學習不受時間與空間限制，更可有效保存知識、進行知識分享，透過系統化的方式進行訓練資源的整合與分析，提升訓練的速度與效益，培養符合各崗位需求的合格員工。
<b>中長期目標</b>	針對領導人，定義未來領導職能，進行關鍵崗位接班人計劃。針對所有員工，持續強化核心價值觀，將核心價值與人才的選、用、育、留等制度與文化相結合，進行人才佈局與文化落地。
<b>申訴機制/ 溝通管道</b>	員工於工作場所遇有性騷擾、或面臨工作/生活層面之問題時，可向人資單位或以下關懷信箱尋求協助處理。 「關懷信箱」：本公司對於員工之申訴、檢舉，應對該員工之身分等隱私資訊為必要之保密措施，除因處理事項而有必要者外，不得洩露之。
<b>投入資源</b>	2019 深圳成實為提高員工素質： 1、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。 2、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。 3、邀請經驗豐富講師錄製課程，做為公司知識傳承。 4、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。 2019 年山東美林將梯隊人才建設列入方針策略，通過此項管理策略力在對公司崗位員工晉升路徑、培養方案作出設計，規範企業發展與員工職業生涯規劃結合性同步進行，提升員工留任率，提升員工參與培訓積極性設備 採購 EverCam 等線上課程錄製軟硬體設備，提供海內外講師製作線上課程。
<b>具體實績</b>	1. 領導人培育：依據對中高階主管進行 360 評鑑結果，針對集團高階主管進行個人教練專案、全球 27 位中高階主管進行為期一年之個人發展計畫，同時由 360 評鑑分析成霖主管的長處與短處，設計管理才能必修課，率先針對亞洲地區 74 位中高階主管開班，並進行為期一個月的行動計劃與行為改變評估。全面提升人才管理與影響力的管理技能。 2. GU 2.0 Workshop: 因應 2018 年底的組織改組，人員的心態與意識必須跟上組織與流程的調整，因此在 2019 年於亞洲地區針對主管設計 GU 2.0

## 重大主題：教育與訓練

Workshop，透過內部文化影片、高階主管期許、體驗式活動以及小組討論，促進主管擁抱變革、領導變革的意識。共計開辦 5 梯次，169 位主管與員工參與。

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。

成霖總部於 2019 年，持續推動目標導向的績效管理制度，強化成霖集團行為準則與核心價值觀的行為展現，於亞洲地區針對主管和員工共舉辦 8 梯次績效管理 Workshop，致力讓全體員工更快速因應外在環境變化以及回應客戶需求，獲得客戶長期滿意。



在 2019 年，人資部重點加強“管理儲備人員、技術人員、骨幹人員”的培育，通過對關鍵人才的培育支持公司需求人才的育成。以山東美林為例：

**課後考核：**

新員工培訓、轉崗培訓、各單位 OJT 培訓、公司級培訓後均進行考核，考核方式包括“筆試、口試、實操”等方式，對新員工培訓和轉崗培訓，講師還會對學員進行考核評價回饋。新員工和轉崗人員在學習“工藝理論、安全操作規程、相關作業標準、員工管理辦法”等課程後，各單位將會考核、統計培訓成績與評價結果。

**師徒制度：**

車間新員工入職後，各個車間主管為每新員工安排帶教師傅，帶教師傅負責對新員工“作業標準、生產工藝、安全操作規程、6S”等內容，並進行“理論+實操”考核，人資部追蹤培訓與考核結果。此制度一方面有利於新員工更好的融入公司，另一方面提升了新員工的學習效果。

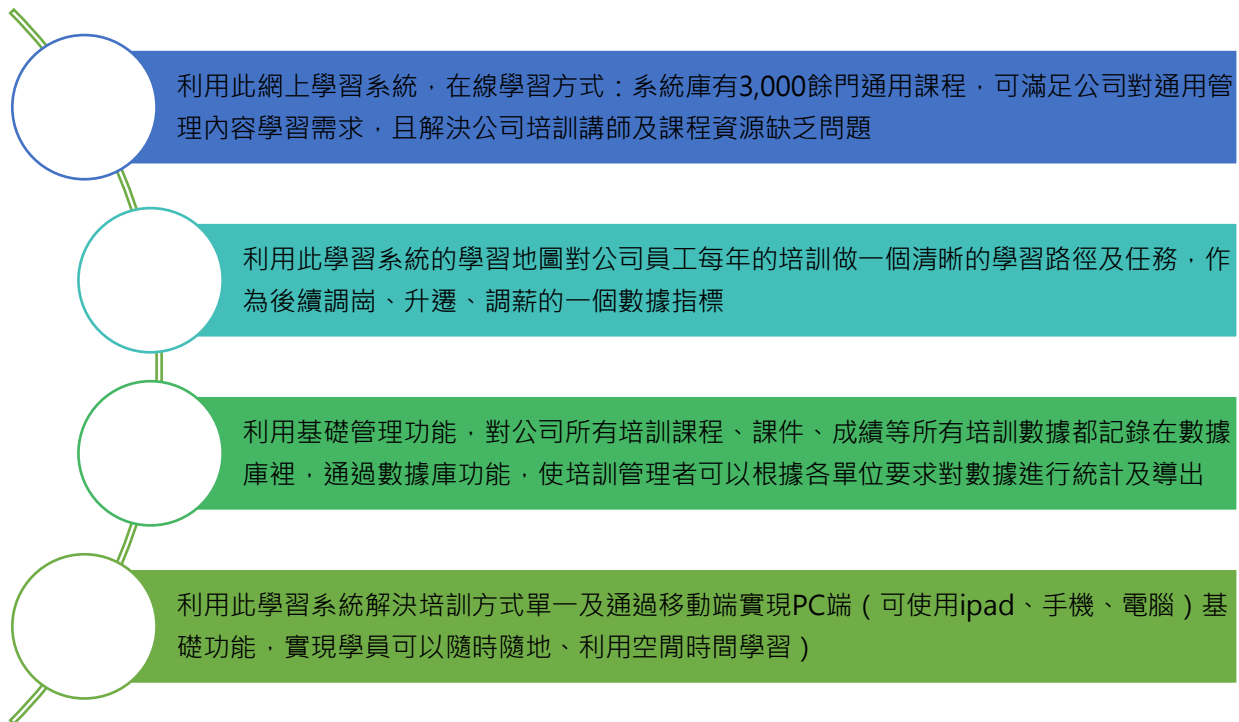


近三年執行訓練的情形如下表：

2019 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	成霖總部			深圳成實			山東美林		
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	31	1,867	1,084	16	850	425	22	2,523	741
工安訓練	9	11,181	704	0	0	0	44	24,660	24,330
內部稽核	17	3,927	171	0	0	0	10	729	396
品質管理類	10	799	414	8	278	139	71	602	741
研發技術類	50	1,135	288	16	8,232	588	14	376	188
財會管理	38	332	89	2	86	43	9	144	72
資訊管理類	45	646	97	0	0	0	10	76	76
銷售管理類	0	0	0	0	0	0	12	1,170	60
職前訓練類	151	6,686	2,961	5	2,356	1,178	25	1,015	337



## 深圳成實 e 化資源與效益



成霖集團為更快速回應內外部的環境與客戶變化，於 2019 年導入「關鍵時刻 Moment of Truth」培訓課程，透過案例和深度的討論，使員工以更積極主動的態度去服務內外部客戶，從而建立關係、贏得信任、體現個人/企業價值。每位參與課程的主管，於課後皆須扮演知識傳承、促進變革的重要角色，帶領團隊建立顧客導向的文化，共同為客戶創造更高的價值，贏得客戶長期滿意。

共計開辦兩個梯次，67 位主管參與，並於課後進行內部講授、帶領會議，引導員工將「顧客導向」的價值觀念落地執行。我們於 2019 年導入 iLEARN 平台，提供全球員工進行內外訓練以及線上線下的混成學習。透過線上課程的製作，讓學習不受時間與空間限制，更可有效保存知識、進行知識分享，透過系統化的方式進行訓練資源的整合與分析，提升訓練的速度與效益。導入初期，亞洲地區已發布 29 門線上課程、51 份知識文件，並導入哈佛商業評論數位版試閱，提供員工豐富的專業面、管理面、通識面學習資源。

中長期而言，商業環境的驟變，世界進入了 VUCA 時代--多變(Volatile)、不確定(Uncertain)、複雜(Complex)與混沌不明(Ambiguous)的環境。面對這樣的挑戰，公司必須快速回應，擬定對策。人才發展的策略也將與公司營運策略緊密結合。針對所有員工，持續

強化核心價值觀，將核心價值與人才的選、用、育、留等制度與文化相結合，進行人才佈局與文化落地。

### 4.3 職業健康與安全

成霖總部自 2007 年開始至今已連續不間斷獲得健康職場認證健康促進標章。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。

我們取得職業安全衛生管理系統(OHSAS 18001)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 2019 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，闡明「管生產必須管安全」之理念；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，勞方占 12 人，占比 85.7%。

山東美林亦設有安全衛生管理委員會，人數為 19 人，其中勞方代表人數 18 人，佔安全委員組成比例之 94.73%。

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	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
工傷率(IR)	(總計失能傷害件數/ 總經歷工時) *200,000	0	0.55	0	0.53	0.45	0.35	0.0001	0.0002	0.22
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	0.4
誤工率 (LDR)	(總計損失工作天數/ 總經歷工時) *200,000	0	1.65	0	7.21	13.20	12.80	1.27	9.83	20.24
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%	0.00%	0.20%	0.35%	0.90%	0.95%	1.05%	0.59%	0.54%	0.52%
死亡人數		0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 員工健康檢查

總部每兩年進行員工健康檢查，上一次於 2018 年 11 月 15 日進行，故 2019 年未進行全面性的健康檢查，預計 2020 年再次進行，目前籌備評估中。近年執行檢查之情形如下表所示：

成霖總部 2017-2019 年員工檢查概況			
年度	2017 年	2018 年	2019 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，上次於 2018 年 11 月檢查	血液常規檢查/尿液檢查/膽功能檢查/骨質密度/胃炎檢查/肝功能檢查/酒精性肝炎/肝癌檢查/胰臟癌檢查/腎功能檢查/慢性腎臟功能/痛風檢查/上腹部超音波檢查
一般健康檢查人數	117	117	140
一般健康檢查費用(新台幣/元)	\$500*117=58,500 元	\$500*117=58,500 元	\$600*140=84,000 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	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，2019 年員工檢查人數為 1,020 人，且均無職業病患者相關事項發生。

深圳成實 2017-2019 年員工檢查概況			
年度	2017 年	2018 年	2019 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	2,433	1,030	980
一般健康檢查費用(元)	人民幣 40 元/人	人民幣 40 元/人	人民幣 61.5 元/人

山東美林每年對接觸職業危害因素崗位員工進行檢查，另建立勞工個人職業健康檔案，並於每年 6 月進行安全生產月活動，進行安全知識競賽活動、張貼職業病危害告知卡，鼓勵員工學習安全知識的積極性，創造良好的安全工作氛圍。公司於 2012 年完成三級安全標準化達標、2016 年通過安全三級標準化複評，並於 2018 年 12 月份再次通過三級安全標準化複評。山東美林計畫於 2019 年請購簡易粉塵測試儀及雜訊測試儀對職業危害因素崗位進行檢測，對接觸職業病危害因素崗位的粉塵及雜訊進行監管。





山東美林 2019 年度員工健康管理如下表所示，整年共 755 人接受職業健康檢查。因先期末作規範性體檢要求導致接收部份從煤礦、礦山、磚廠等單位職工可能帶病入職美林，導致本次體檢確診職業病 9 人，現已按要求調崗處理，且進行工傷鑑定、組織治療及賠償。

山東美林 2019 年員工檢查概況			
序號	檢查崗位及項目	2019 年	投入費用(元)
1	<u>陶瓷粉塵作業人員檢查項目</u> ：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查；胸部 DR、肺功能	陶瓷粉塵作業人員查體專案：內科常規檢查、心電圖檢查、肺功能、胸部 DR 攝片	160 元人民幣/人
2	<u>苯作業人員檢查項目</u> ：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查、腹部 B 超、血糖、ALT	苯作業人員查體專案：血常規、尿常規、血清 ALT、肝脾 B 超、內科常規檢查、心電圖	160 元人民幣/人
3	<u>噪聲作業人員檢查項目</u> ：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	雜訊作業人員查體專案：耳科檢查、純音電測聽檢查、內科常規檢查、心電圖	160 元人民幣/人
4	<u>粉塵、高溫作業人員檢查項目</u> ：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、高溫作業人員查體專案：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 元人民幣/人

### 山東美林雙重管理體系

為全面落實政府部門下發的《安全風險分級管控與隱患排查治理體系建設》，公司成立了「建設領導小組」，邀集公司管理人員、安全管理人員及兼職安全員召開培訓會，制定《山東美林衛浴有限公司安全生產風險分級管控與隱患排查治理建設實施指南》，針對風險鑑別，確定風險等級進行學習和討論。以「全員、全過程、全方位」的方式盤查風險，針對風險進行分類分級管理，委派責任單位、負責人並制定具體的管控措施。



為改善山東廠區舊設備的優化，及導入雙重管理體系，山東在 2019 採取：

1. 為改善員工工作現場環境，2019 年部分設施進行改造，一廠高壓台盆區除塵櫥，改造為水浴除塵櫥，二廠噴釉人工噴釉線改造為機器人施釉線，成型三科 04 號樓除塵系統進行改造，成型各科將注修工藝分離，幹修工藝改造為濕修工藝，增加水浴除塵系統，通過設備設施及工藝的改造減少了現場粉塵的產生。
2. 按照政府部門的要求，雙重預防體系建立網上平臺，將風險分級資料導入平臺，並進行相關層級的隱患排查，並不定期接受政府部門的網上巡查工作。現正常運行。

## 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，我們總是積極履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。榮譽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」，2019 年為成立第三年，中部及桃園辦公室合力推動原客世代、品格教育兒童劇場、台灣義行獎、圓夢愛心活動等合作專案，全年合計捐助款項達新台幣 9,625,870 元，公益活動費用達

7,493,785 元，受益人數近 12,521 人。

### 【原客世代】

- ◆ 2019 年 11 月，為讓在地特有原鄉、客家文化於社區中持續傳承，與市府合作辦理第三屆「原客世代」活動，促進文化傳承，並協助推動社區據點老化等長照相關政策，落實在地老化之目的。本屆活動以原、客族群為主，在既有文化特色中融入年輕族群創意，創造新舊文化間連結，藉此建立在地高齡族群照顧網路。
- ◆ 活動目標
  1. 活絡原、客社區據點，推動在地老化
  2. 激發社區創意，促進原客文化傳承
  3. 促進年輕族群參與社區事務，活絡社區代間交流，創造新舊文化間連結
- ◆ 活動內容
  1. 原客世代創意活力競賽：以社區在地文化為主軸，結合創新、世代交流元素舉辦動態表演大賽，參賽隊伍共計 8 隊。
  2. 「原來我們 Hen 好客！」特色創意市集：以原民與客家元素為主題，設立 10 個特色攤位，增進大眾對兩大群特色文化之認識。
  3. 創意手作 DIY：開設 DIY 攤位，邀請民眾在觀賞競賽隊伍表演之餘，也能親手體驗客家與原民元素的手作 DIY 課程。
  4. 「我們與原客的遊樂」闖關活動：分別設立「認識客家話」與「體驗原住民搗麻糬文化」兩關卡，邀請民眾親自體驗原民與客家文化，完成兩項關卡之民眾，可獲得小禮物。



2019 年 5 月為鼓勵企業帶領員工參與社會服務並投入志願服務行列，舉行兩天一夜之志工教育訓練，於國立海洋科技博物、基隆和平島公園、望幽谷海濱步道等地辦理環境保護



之工作與活動，淨化海岸地區環境整潔，透過親身體驗促進員工對於海洋環境保護意識，紮根環保教育生活化，2019年5月25至26日，成霖企業志工營圓滿完成，活動參與共計18人次。



除了公益傳播基金會以外，成霖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：

公益活動項目	公益活動內容
中原里社區照顧關懷據點 志願服務人員社會福利類特殊訓練班	為強化社區照顧關懷據點志工團隊專業素養，藉以落實專業服務品質，特由中原里社區照顧關懷據點商請公益傳播基金會出資辦理志願服務人員社會福利類特殊訓練班。
正福社區發展協會 志願服務基礎特殊訓練活動	針對八德區內居民能夠完成志願服務社會福利類特殊訓練，進而能夠投入關懷據點或在地社區當志工，服務在地居民及弱勢家庭。
新峰社區發展協會 志工基礎訓練課程	新峰社區里民有志者無論老少皆能成為志工一員，位處雪山山脈脈絡綿延的白石山下的新峰社區里民，不僅背負生產優良農特產品之社會責任，亦可以參與社會福利與共持社會責任義務，除了提升社區環境品質，更可服務廣大人群，達到敦親睦鄰之效，拉近人與人之互助互信，實屬不易。
『見義勇為品格教育』 兒童劇場宣導演出	品格教育兒童劇場桃園區域校園巡演 ( 30 所學校、參與人次 10,796 人、預算 240 萬元 )
台灣義行獎	第二屆台灣義行獎 - 藉由徵件活動，盼找出急難中即時伸出援手或勇敢挺身而出、堅持不懈者，重拾台灣見義勇為精神。( 推選出六名得主、拍攝六部得主影片與相關報導 )

公益活動項目	公益活動內容
<p>愛心澆灌 公益成林</p>	<p>捐贈 300 萬元善款至台中市社會救助金專戶支持社會局辦理街友寒冬防凍計畫、人生扶手-經濟弱勢個案安置服務補助計畫、籌設「臺中市特殊兒少團體家庭」計畫、清寒學生就學生活扶助及保護性個案安置費差額補助計畫等方案，讓需要的人與家庭都能感受到寒冬中來自社會的溫暖。</p> <p>為獎助台中市清寒之體育績優學生運動員，基金會更捐贈運動局 100 萬元善款作為體育清寒績優獎學金，以鼓勵臺中市各級學校優秀的運動選手持續精進，提升專業運動知能，厚植未來運動實力。</p>
<p>圓夢愛心關懷協會</p>	<p>圓夢愛心關懷協會 每月一愛捐贈活動 (預計於 2020 年協助辦理 4 場活動，預算 30 萬元)</p>
<p>NPO 合作說明會</p>	<p>NPO 合作說明會：提供桃園及台中地區 NPO 組織媒體宣傳資源，增加與公益夥伴間的連結。(說明會參與單位 50 個；協助廣宣文章 13 篇；預算 1.5 萬元)</p>
<p>[有頭鹿]青年職場實習計畫</p>	<p>桃園「有頭鹿」青年職場實習計畫：配合桃園市政府就業輔導處之實習計畫，招募七、八月各 4 名實習生，產出大量公益相關報導、文章、影片紀錄等，並協助官網內容優化。(達成 68 篇文章、16 部影片、93 篇貼文；參與實習生 8 名，預算 2 萬元)</p>
<p>新竹市聾人協會</p>	<p><b>【聽障者輔導諮商團體及志工培訓計畫】</b></p> <p>現代社會變遷快速，聽覺障礙者的需求與過往不同，為了提供更好的服務，計畫開立相關心理諮商府輔導的團體課程，課程分為四個團體：本會志工培訓、青年(18 歲以上)團體、老人(55 歲以上)團體、及親子溝通課程。分別針對不同的族群之不同的需求，提供不同的支持性服務。</p> <p><b>【新會館無障礙空間建設計畫】</b></p> <p>新竹市聾人協會現址的大眾運輸不發達，及現址房屋為老公寓，沒有考量無障礙所需空間。為了符合會員需求，考量會員年邁與行動不便之需求，則另尋交通便利、有斜坡道及電梯的大樓作為新會館。希望能夠讓所有的身心障礙者，都能夠得到無障礙的服務。</p>



社區志工訓練課程



見義勇為品格教育 兒童劇場

# 附錄

## 附錄 1：GRI 準則對照索引表

### 1. 一般標準揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
<b>GRI 102：一般揭露 2016</b>				
<b>組織概況</b>				
102-1	組織名稱	關於報告書	5	
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1 產品與服務	39	
102-3	總部位置	1.1 關於成霖	15	
102-4	營運據點	1.1 關於成霖	15	
102-5	所有權與法律形式	關於報告書	5	
102-6	提供服務的市場	1.1 關於成霖 2.1 產品與服務	15 39	
102-7	組織規模	1.1 關於成霖	15	
102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1 員工關係	79	
102-9	供應鏈	2.6 供應鏈管理	63	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 關於成霖	15	
102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理	33	
102-12	外部倡議	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	55	
102-13	公協會的會員資格	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	55	
<b>策略</b>				
102-14	決策者聲明	經營者的話	7	
<b>倫理與誠信</b>				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營與公司治理	27	
<b>治理</b>				
102-18	治理結構	1.3.2 公司治理	29	
<b>利害人關係溝通</b>				

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
102-41	團體協約	4.2.1 員工福利與照護	84	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
<b>報導實務</b>				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.1 關於成霖	15	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
102-47	重大主題表列	利害關係人溝通與重大議題分析	11	
102-48	資訊重編	無進行資訊重編	-	
102-49	報導改變	重大主題與主題邊界上無重大改變	-	
102-50	報導期間	關於報告書	5	
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	5	
102-52	報導週期	關於報告書	5	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	5	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	5	
102-55	GRI 內容索引	GRI 準則索引表	102	
102-56	外部保證/確信	會計師獨立確信報告	106	

## 2. 重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
<b>1. 法規遵循(社會、產品、環境)</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 法規遵循	35
	103-2	管理方針及其要素	1.5 法規遵循	35
	103-3	管理方針的評估	1.5 法規遵循	35
GRI 307:	307-1	違反環保法規	1.5 法規遵循	35

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
有關環境保護的法規遵循 2016				
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法規遵循	31
<b>2. 經濟績效</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.2 公司與營運概況	16
	103-2	管理方針及其要素	1.2 公司與營運概況	16
	103-3	管理方針的評估	1.2 公司與營運概況	16
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.2 營運績效	21
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	4.2 薪酬與福利	85
	201-4	取自政府之財務補助	1.2.2 營運績效	21
<b>3. 顧客健康安全</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.1 產品與服務	37
	103-2	管理方針及其要素	2.1 產品與服務	37
	103-3	管理方針的評估	2.1 產品與服務	37
GRI 416: 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.2.2 卓越品質	49
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關事件與訴訟發生	-
<b>4. 顧客隱私</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.5.3 顧客隱私	60
	103-2	管理方針及其要素	2.5.3 顧客隱私	60
	103-3	管理方針的評估	2.5.3 顧客隱私	60
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.5.3 顧客隱私	60
<b>5. 產品及服務</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.5.3 顧客隱私	59
	103-2	管理方針及其要素	2.5.3 顧客隱私	59
	103-3	管理方針的評估	2.5.3 顧客隱私	59
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.1.1 行銷與標示	38

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關事件與訴訟發生	-
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關事件與訴訟發生	-
<b>6. 專利與研發創新</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.3.1 研發創新	45
	103-2	管理方針及其要素	2.3.1 研發創新	45
	103-3	管理方針的評估	2.3.1 研發創新	45
<b>7. 教育與訓練</b>				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	4.2.2 員工發展與培育	85
	103-2	管理方針及其要素	4.2.2 員工發展與培育	85
	103-3	管理方針的評估	4.2.2 員工發展與培育	85
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 員工發展與培育	85
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.1 員工福利與照護	82

### 3. 其他議題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 202: 市場地位 2016	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 員工結構	77
GRI 204: 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	2.6 供應鏈管理	82
GRI 205: 反貪腐 2016	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關事件與訴訟發生	-
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關事件與訴訟發生	-
GRI 301: 物料 2016	301-1	所用物料的重量或體積	3.4.1 原物料使用	76
GRI 302: 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	3.1 能源管理	65
	302-3	能源密集度	3.1 能源管理	65
	302-4	減少能源消耗	3.1 能源管理	65

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 303: 水與放流水 2018	303-3 取水量	3.3.1 水資源使用	71	
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	3.4.1 原物料使用	74	
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接( 範疇一 )溫室氣體排放	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	67	
	305-2 能源間接( 範疇二 )溫室氣體排放	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	67	
	305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	67	
	305-5 溫室氣體排放減量	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	67	
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)、及其它重大的氣體排放	3.2 溫室氣體排放與空氣污染防治	67	
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2016	306-1 依水質及排放目的地所劃分的排放水量	3.3.2 廢污水管理	72	
	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.4.2 廢棄物處理與減量	74	
	306-3 嚴重洩漏	1.5 法規遵循	33	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.1 員工結構	77	
	401-1 提供給全職員工( 不包含臨時或兼職員工 )的福利	4.2.1 員工福利與照護	82	
	401-1 育嬰假	4.2.1 員工福利與照護	82	
GRI 403: 職業安全衛生 2016	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.3 職業健康與安全	90	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 職業健康與安全	90	
	403-9 職業傷害	4.3 職業健康與安全	90	
	403-10 職業病	4.3 職業健康與安全	90	



GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 405: 員工多元化與平等 機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元 化	4.1 員工結構	77	
GRI 406: 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取 的改善行動	1.5 法規遵循	33	
GRI 407: 結社自由與團體協 商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團 體協商風險的營運據點 或供應商	2.6 供應鏈管理	61	
GRI 408: 童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用 童工之重大風險	1.5 法規遵循	33	
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件 重大風險的營運據點和 供應商	1.5 法規遵循	33	

## 附錄 2：會計師獨立確信報告

成霖企業股份有限公司

會計師獨立確信報告

西元二〇一九年度

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

## 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，對西元二〇一九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二〇一九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GRI準則(GRI Standards)，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

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之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；

- 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二〇一九年度企業社會責任報告書有未依據 GRI 準則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：黃宇廷



西元二〇二〇年九月十八日

附件一

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	21	公司與營運概況 /營運績效	財務績效資訊(合併)	公告 財務 資訊
2	35	法規遵循	秉持誠信經營之原則進行公司營運，於 2019 年並無誠信經營相關重大違規罰款之情事。	公司 統計 資料
3	33	法規遵循	成霖產品方面於 2019 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。	公司 統計 資料
4	66-67	能源管理	2019 年台灣成霖、深圳成實及山東美林能源耗用統計表	公司 統計 資料
5	68-69	排放與空氣污染 防治 / 溫室氣體 排放管理	2019 年台灣成霖、深圳成實及山東美林廠溫室氣體排放量統計表	公司 統計 資料
6	72-73	水管理/廢污水 管理	2019 年深圳成實及山東美林水污染排放檢測	公司 統計 資料
7	79-82	員工結構	員工新進率統計 員工離職率統計	公司 統計 資料
8	91	職業健康與安全	公司整體於 2019 年度無職業安全重大事件，亦無重大職業病之事件，顯示成霖在員工職場安全管理的各項努力與措施之成效。	公司 統計 資料