



2020 企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

關於報告書.....	4
經營者的話.....	5
2020年成霖永續重點績效.....	6
利害關係人溝通與重大議題分析.....	8
利害關係人溝通.....	8
重大主題分析.....	9
CH1、永續治理.....	12
1.1 關於成霖.....	12
1.2 公司與營運概況.....	15
1.3 誠信治理.....	25
1.4 風險管理.....	31
1.5 法規遵循.....	33
1.6 稅務治理.....	36
CH2、創新與服務.....	38
2.1 產品與服務.....	38
2.2 高品質生產.....	45
2.3 創新管理.....	48
2.4 優越生產標準與關鍵優勢.....	59
2.5 客戶服務.....	65
2.6 供應鏈管理.....	69
CH3、綠色營運.....	72
3.1 能源管理.....	73
3.2 排放與空氣污染防治.....	75
3.3 水資源管理.....	79

3.4 廢棄物管理	83
CH4、幸福職場與社會共榮.....	87
4.1 員工結構.....	87
4.2 薪酬與福利	92
4.3 職業健康與安全.....	105
4.4 社會回饋與關懷.....	113
附錄.....	118
附錄 1：GRI 準則對照索引表.....	118
附錄 2：會計師獨立確信報告.....	124

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 6 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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2019 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。2020 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 2020 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

2020年新冠肺炎(COVID 19)對整個世界的經濟帶來巨大的變化，對任何一個企業來講，遇到這樣無法預測的變數，絕對是個挑戰。同時，這樣的外在挑戰，正是對企業韌性強度的最佳考驗。對成霖集團而言，新冠肺炎正好給了我們一個很好的機會來強化我們全球營運的能力。

疫情在年初蔓延至歐美主要市場經濟體，造成經濟動能停擺，我們秉持「To be a positive force」的理念，靈活運用多元化營運與佈局，掌握市場機會，2020年下半年起，集團的經營管理效益逐漸顯現，以充足順暢的產品供應取得市場競爭優勢。集團的營運在2020年下半年度表現亮麗，歸功於成霖集團各事業部的經營體制完善及充足動能儲備。

成霖集團在努力降低疫情對營運的影響的同時，不忘落實永續經營的願景，我們同時持續聚焦發展集團對社會、環境及利害關係人的責任以及永續經營的管理方針。2020年是成霖投入永續發展的第六年，我們藉由編製企業社會責任報告書，將成霖集團全年度在經濟、環境、社會等面向的經營管理與成果績效傳遞給我們所有的利害關係人。

在環境方面，成霖集團除了自有品牌 GERBER 推出多種省水馬桶及龍頭等衛浴產品，在全球營運上同步推行許多節能與減廢的措施，專注於低汙染、低能耗、易回收等環境友善目標，也持續關注氣候變遷的議題。集團生產基地依照當地政府的規範要求對溫室氣體排放與廢汙水進行系統化管理，並以降低環境損害，達到節能減碳為目標。

人才是企業的根本也是永續發展的基礎。成霖集團對員工提供開放多元的發展機會，並著重於員工技能與素質的培養，以提升整體效能，凝聚集團向心力。我們更進一步結合員工與內外部資源，與集團創辦人歐陽明先生所創立的「公益傳播基金會」共同舉辦多項公益活動，幫助在地弱勢，回饋鄉里，期望能從小我出發，做更多對社會有益的事。

成霖將持續貫徹集團的核心價值與經營理念，更將持續以積極正面的態度關注與落實企業社會責任，我們追求的是公司的永續經營、環境的永續維護，並對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，達成成霖集團身為世界公民的企業社會責任。



董事長

Handwritten signature in blue ink, reading '歐陽明' (Ouyang Ming).

(簽名)

2020 年成霖永續重點績效

經濟與治理面績效

1. 2020 年合併營收新台幣 168 億元，營運利益增長 19% 達 465,479 仟元。
2. 2020 年度截至 2021 年 3 月 31 日止董事會開會 8 次。
3. 2020 年成霖共投入新台幣 66,962 仟元於整體創新研發中。
4. 2020 年 12 月 10 日成霖依法修訂「董事會績效評估辦法」，2020 年執行自評結果於 2021 年 3 月 11 日提報董事會，並依規定於 3 月 31 日前完成申報作業。
5. 2020 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. 深圳成實每年皆進行溫室氣體盤查。
2. 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。
3. 山東美林對內定期宣導節水、循環再生。
4. 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。
5. 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。
6. 成霖總部能源以外購電力計算，2020 年使用量為 805,700 度，電力使用量較 2019 年少 26,400 度。
7. 2020 年山東能源總消耗量為 597,785GJ，較 2019 年降低了 3.92%。

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. 2020 年已於全球擁有超過 225 件之各項產品技術、製程、配方的專利佈局及 213 件外觀專利，每年更超過 20 件針對新結構的專利申請量。
3. 2020 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. 2020 年底成功將自有品牌打入零售市場，於 Costco 通路推出 GERBER 品牌陶瓷商品。
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. 2020 年美林員工勞資溝通提案總數 4,395 件，其中立案 4,173 件，改善達成率達 94.9%。
7. 2020 年度社會保險繳納覆蓋率皆為 100%。
8. 2020 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

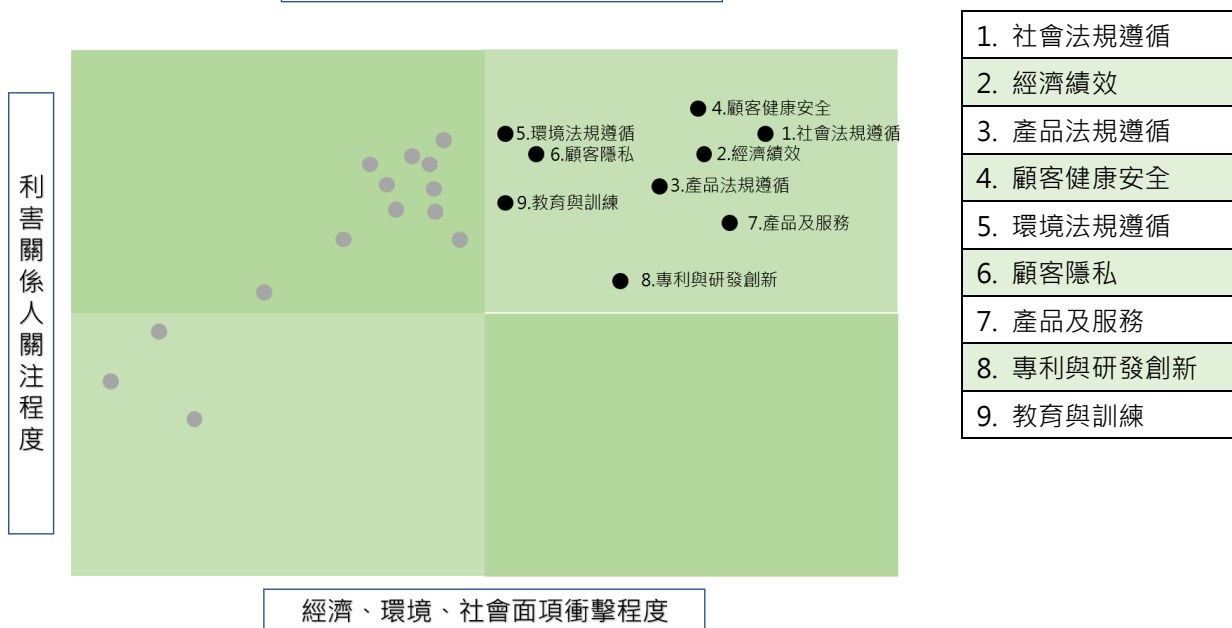
重大主題分析

2020 年度之重大主題以 2019 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，2020 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



- | |
|------------|
| 1. 社會法規遵循 |
| 2. 經濟績效 |
| 3. 產品法規遵循 |
| 4. 顧客健康安全 |
| 5. 環境法規遵循 |
| 6. 顧客隱私 |
| 7. 產品及服務 |
| 8. 專利與研發創新 |
| 9. 教育與訓練 |

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

GLOBE UNION
IDEAS IN MOTION

Ch.1

永續治理



CH1、永續治理

1.1 關於成霖

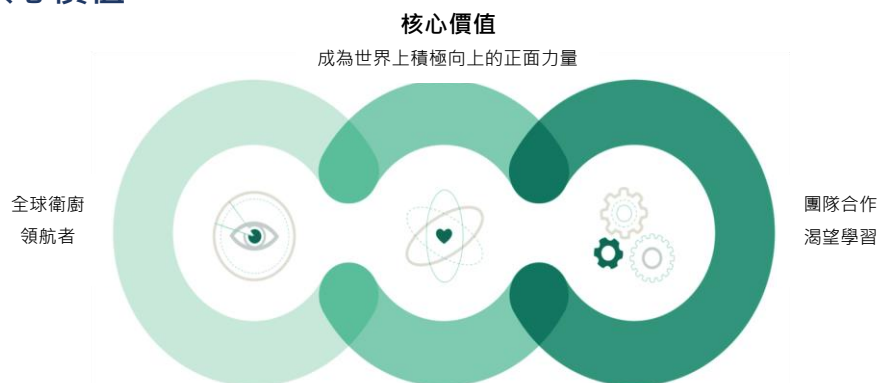
成霖為一全球知名衛浴製造商，我們於全球擁有四個製造裝配基地及 11 個配銷中心。我們的總部設立在台灣台中，為公開交易的上市公司，成霖除了擁有超過 8 個品牌之外，也為許多通路商作自有品牌的產品代工，產品暢銷世界各國。成霖主要營業項目為衛浴及廚房產品的製造和行銷，業務範圍包含廚衛產品的設計、開發、製造、行銷，到品牌及通路經營；並在北美、歐洲和中國大陸設置營運據點，為業界少數整合並擁有設計，製造，銷售和營運能力的公司。



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 OEM 代工，及提供專業通路配銷服務等三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，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為：品牌(Brand)，OEM 與品牌代工(OEM and private label)，PJH 通路配銷(PJH)

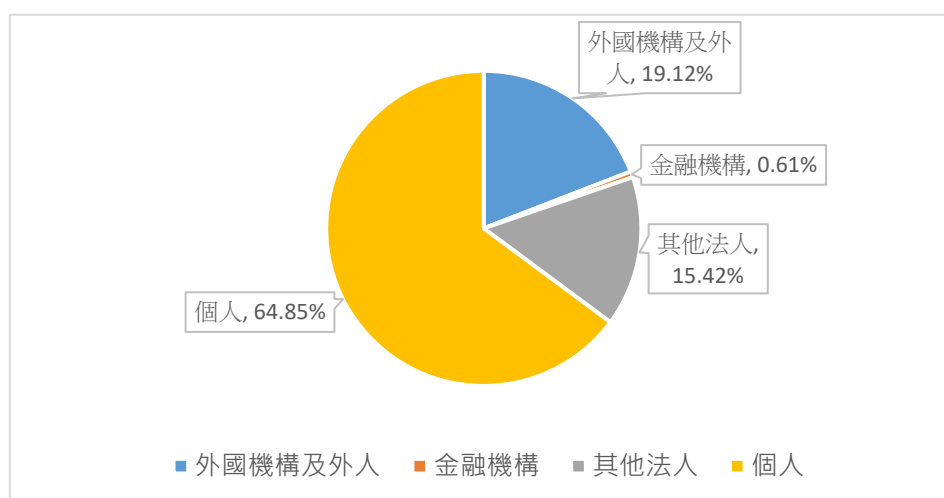
成霖的企業核心價值



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 35 億 8 仟 1 佰萬元
上市日期	2000 年
銷售淨額	2020 年合併營收新台幣 167.7 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	6,097 人(截止至 2021/2/28)

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 2020 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

重大主題：經濟績效	
	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● PJH 專業通路配銷營運穩健成長
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 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」
申訴機制 /溝通管道	投資人 (或股東) 聯絡窗口： <ul style="list-style-type: none"> ● 發言人：陳宗民 電話：886-4-25349676 分機 510215 (eric.chen@globeunion.com) ● 代理發言人：石乃菁 電話：886-4-25349676 分機 510229 (nancy.shih@globeunion.com)
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 本集團劃分為各專業事業群：北美品牌、全球貼牌&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 ● 產品生命週期管理系統

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. 生產基地佈局與供應鏈整合管理
3. PJH 專業通路配銷營運穩健成長

山東美林發展計畫

2020 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

2020 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。

提升品牌價值

Gerber 品牌產品線與銷售通路於 2020 年由原先的批發(wholesale)市場跨界到零售(retail)，並將品牌重新定位，並設定四目標為 Gerber 品牌基礎：「獨特設計 (Inspired Design)」、「精湛工藝 (Quality Craftsmanship)」、「卓越效能(Reliable longevity of performance)」、「物超所值 (Extraordinary Value)」。

1.2.2 營運績效

新冠病毒疫情對社會大眾及全世界所帶來的挑戰，已經全面影響每個人的生活。疫情在年初蔓延至歐美主要市場經濟體，造成需求及消費動能急凍，經濟成長停擺，成霖集團上半年營業收入相較於 2019 年同期下滑 16%。經營團隊立即啟動風險控管機制，在危機中管理各項業務的運作，包括專注於現金管理，以確保公司能彈性處理非預期性的需求。

2020 年下半年受惠於遠程工作模式普及和強勁的購房需求，消費者提高了對居家修繕用品的需求，2020 年下半年度營收較 108 年同期增長 14%，而下半年度稅後淨利超越 2019 年總獲利，達到新台幣 335,806 仟元。

2020 年整年營業收入為新台幣 168 億元，與 2019 年同期相比僅下滑 1.5%，營運利益實際增長 19%達到新台幣 465,479 仟元(佔營業收入的 3%)。受到非經常性支出的影響，稅

後淨利(NIAT)相較 108 年下滑 14%，以新台幣 287,487 仟元作收。

北美品牌經營策略及市場拓展

目前已完成集團內部貼牌代工與自有品牌兩大事業群的整合，將水龍頭與衛生陶瓷品項產品管理團隊組織優化，為客戶提供一系列精良的特色產品。並於 2020 年底，落實品牌經營與策略方向，成功的將自有品牌打入零售市場，在全球第二大零售商 Costco 通路推出 GERBER 品牌陶瓷商品。預計在 2021 年，品牌策略將仍以穩固 GERBER 品牌在專業衛浴品牌批發市場為主軸，善用現有品牌知名度將產品拓展至各大型量販店零售(retail)通路。此布局更加接近以 Gerber 品牌為後盾而推動北美營運發展的願景，並預計透過各種媒體致力推廣以零售消費者(B2C)為核心的營銷專案。

歐洲貼牌代工事業群疫後復甦

貼牌代工事業群在歐洲的營運已從 2020 年第二季的封城影響中完全復甦，營業收入較去年同期增長 3.6%。然而，疫情前所實施的新計畫在下半年帶來更亮眼的成績，使營業利益開始成長，達到營業收入的 5.7%，此為集團成立以來的最佳表現。依公司的經營策略，仍會專注穩固自有品牌 Lenz 在歐洲的未來發展。

製造基地運作調整及應變

在水龍頭製造方面，2020 年農曆年節過後，為了遵守中國政府嚴格而有效的人流管制以遏制疫情擴散，全國各地員工重返崗位的時間推遲，位於中國深圳的工廠重啟進度嚴重受挫。這也在下半年，為業務部門帶來額外壓力。目前，客戶對成霖集團產品的需求仍相當強勁，在調配供應鏈及產能後，水龍頭的出貨時效已逐漸改善。在有效率的防疫措施建置下，成霖集團的中國青島與墨西哥工廠運作未受嚴重影響，為少數維持正常營運的衛生陶瓷供應商。這使成霖集團在疫情影響全球供應下，保有競爭優勢，能提供客戶穩定的產品供貨量，也令競爭對手望塵莫及。儘管對於墨西哥工廠近期的良率與產能仍差強人意，隨著八月封城禁令解除，在現場佈署集團的專業人員進行製程改良，計畫性的推動墨西哥廠的製程優化來提升產能。

PJH 營運蓄勢待發

在英國，疫情造成 PJH 公司營運中斷逾兩個月，在封城高峰期被迫對 74%的員工實施無薪假。然而，在英國實體店面銷售業績受到封城影響時，PJH 提供客戶送貨到府的服務成為

獨特優勢，因此下半年營業收入相較去年同期增長 14%，下半年稅前淨利相較去年同期增加超過一倍。於 2020 年 PJH 與主要客戶續簽了一份五年的服務合約，PJH 團隊已經蓄勢待發，並在來年加速業務成長。

成霖集團將專注於所制定之短中長期計畫，發揮同時擁有衛生陶瓷與水龍頭製造能力的獨特優勢，持續提供客戶全面性衛浴產品的解決方案。為此，集團皆團結一致戮力同心，如同集團創辦人歐陽明先生所言：以「One family, One Vision (一個家，共同的夢)」的精神持續創造競爭優勢及營運新局勢。

2020 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

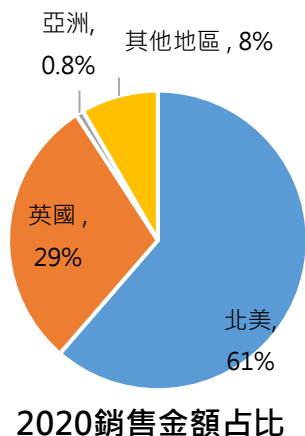
項目	基本要素	2018	2019	2020
產生之直接經濟價值	收入(含銷售淨額、金融投資收入、資產銷售收入)	17,959,591	17,089,775	16,826,774
分配之經濟價值	營運成本	12,984,762	12,225,546	12,158,458
	員工薪資和福利	3,151,082	3,022,147	3,264,306
	支付出資人的款項 (當年度配股配息)	598,281	515,608	274,289
	支付政府的款項	91,968	162,034	195,004
	社區投資	1,303	673	1,363
留存之經濟價值	「產生的直接經濟價值」減去 「分配的經濟價值」	1,132,195	1,163,767	933,354

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



年度 地區	2019 年度		2020 年度	
	金額	比例	金額	比例
北美地區	9,193,626	54.01%	10,292,689	61.36%
英 國	5,478,657	32.18%	4,943,031	29.47%
亞 洲	138,733	0.81%	139,417	0.83%
其 他	2,212,410	13%	1,400,072	8.35%
合 計	17,023,426	100.00%	16,775,209	100%

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	2018 年銷值	2019 年銷值	2020 年銷值
水龍頭&花灑	7,827,837	7,273,075	7,033,907
陶瓷	6,006,557	5,883,618	6,403,446
廚房產品	287,385	275,485	16,040
其他	3,757,341	3,591,248	3,321,816
合計	17,879,120	17,023,426	16,775,209

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。2020 年集團營收金額於北美和英國區分別為 102.9 億、49.4 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 Global Industry Analysts 2021 年更新的 Global Plumbing Fixtures & Fittings Industry 報告分析，預估 2020 至 2027 年全球廚衛複合成長率達 4.4%，預計 2027 年市場規模將達 1,109 億美元，其中美國佔全球市場最大份額。報告中亦指出，中國-第二大經濟體-複合成長率更高達 5.7%。中國、印度、日本等新興經濟體的快速工業化和城市化，加上舊建築翻新等活動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，雖然冠狀病毒大流行 2020 年和 2021 年衛浴設備的需求可能趨緩，但 Freedonia 預計美國市場到 2024 年將可望恢復到病毒前的增長水平，預計 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

根據市調公司 Inkwood 報告，歐洲地區衛浴產業的成本效益，技術發展如創新和增值設計是推動市場增長的主要因素，預計 2019 年~2028 年年複合成長率約 3.9%。歐洲衛浴主要市場德國及英國蓬勃發展的建築業增進衛浴產品的需求，進而帶動衛浴市場的增長。

(2) 成長性：

Fediyma 報告顯示，全球房屋修繕 2019 年產值達 7,566 億美元，相較 2018 年成長 4.22%；其中歐洲及美國占 86.6% (6,550 億美元)。北美市場依據 HIRI (Home Improvement Research Institute；美國房屋修繕研究機構)，受新冠疫情影響，公共活動限縮、居家時間增長，加上打造合適居家辦公空間，帶動居家修繕，2020 年成長 8.7% 達到 4,399 億美元，但預估 2021 年之後成長會趨緩，2021-2024 年預估有 3.7% 的成長。

5. 競爭利基：

競爭利基	
自有品牌市佔率高，且銷售通路穩固	<p>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。北美的衛浴市場約略分為批發與零售兩大通路，其佔比約 45%及 55%。Gerber 品牌已在北美衛浴市場的批發通路(約佔整體市場 45%)有著穩定的銷售基礎，品牌力與營收逐年出現成長，本公司更於 108 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。Gerber 已於 109 年順利進入零售通路，將品牌定位為 1.5 tier 品牌力，擴展目標市場，提升營收。</p>
明確營運策略定位及核心研發技術模式	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 生產基地佈局與供應鏈整合管理： 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。 ● 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)。
強化董事會監管及專業經營團隊治理制度，落實企業	<p>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</p>

競爭利基

誠信經營，永續發展	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。
-----------	-------------------------------------

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 年底採用線上零售批發並進在北美拓展通路，並於 2020 年進入實體零售市場，以 Tier1.5 品牌定位，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、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，2020 年並無違反誠信經營之情況發生。

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。2020 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。

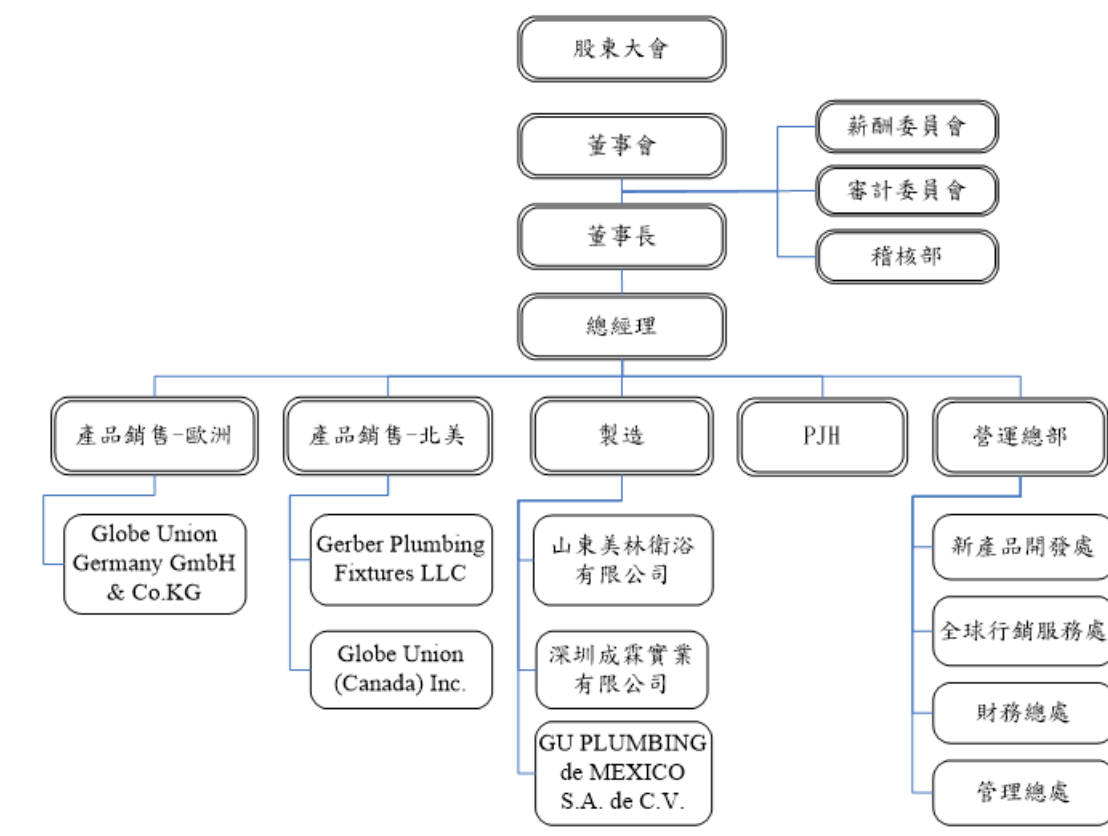
反貪腐因應措施
【公司文化有操作手冊與教育訓練，以及檢舉信箱且須署名】
1. 頒布員工手冊，規範員工行為準則及懲處條例
2. 設立並公告檢舉信箱，由稽核、法務、人事進行查核
3. 未屬名之檢舉信視同黑函不予處理

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、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。本公司於 2020 年 12 月 10 日依法修訂辦法名稱為「董事會績效評估辦法」，2020 年執行自評結果於 2021 年 3 月 11 日提報董事會，並依規定於 3 月 31 日前完成申報作業。



成霖企業組織架構圖

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)	8	0	100	
董事	歐陽明 (明霖投資股份有限公司代表人)	8	0	100	
董事	Andrew Yates (明霖投資股份有限公司代表人)	8	0	100	
董事	游文玫 (明霖投資股份有限公司代表人)	7	0	100	應出席 7 次 110/2/3 法人董事改派 解任
董事	陳雯欣 (明霖投資股份有限公司代表人)	1	0	100	應出席 1 次 110/2/3 法人董事改派 就任
獨立董事	黃欽杉	8	0	100	
獨立董事	許永聲	8	0	100	
獨立董事	邱奕嘉	8	0	100	

董事會成員進修

2020 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。2020 年董事(含董事長)共計 7 人參加，參加時數共 45 小時，平均每人進修時數 6.43 小時。

姓名	職稱	日期	主辦單位	課程名稱	時數
歐陽玄	董事	109.09.03	財團法人中華民國會計研究發展基金會	新冠疫情下之勞動法令遵循實務與案例解析	6
歐陽明	董事	109.07.24	財團法人台灣金融研訓院	公司治理暨企業永續經營研習班	3
歐陽明	董事	109.11.06	社團法人中華公司治理協會	內線交易防制與因應之道	3
游文玫	董事	109.09.14	財團法人中華民國會計研究發展基金會	財報不實案例解析及如何透視財報關鍵資訊數位(視訊上課)	3
游文玫	董事	109.10.27	社團法人中華公司治理協會	ESG 發展趨勢與社會責任投資(SRI)	2
游文玫	董事	109.11.06	社團法人中華公司治理協會	內線交易防制與因應之道	3
Andrew Yates	董事	109.11.24~109.11.25	Non-Executive Directors' Association	The Essential NED Training Course	7
邱奕嘉	獨立董事	109.10.06	財團法人中華民國會計研究發展基金會	增強財報自編能力：內控內稽與資訊科技	3
邱奕嘉	獨立董事	109.10.07	財團法人中華民國會計研究發展基金會	編制 IFRS 財務報告相關規範修正重點及常見缺失	3
許永聲	獨立董事	109.09.14	財團法人中華民國會計研究發展基金會	財報不實案例解析及如何透視財報關鍵資訊數位(視訊上課)	3
許永聲	獨立董事	109.11.06	社團法人中華公司治理協會	內線交易防制與因應之道	3
黃欽杉	獨立董事	109.10.07	財團法人中華民國會計研究發展基金會	編制 IFRS 財務報告相關規範修正重點及常見缺失	3

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。2020 年度及截至 2021 年 3 月 31 日止開會 8 次，實際出席情形及重大決議請參考 2020 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	8	0	100	召集人
獨立董事	黃欽杉	8	0	100	
獨立董事	邱奕嘉	8	0	100	

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 2020 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
召集人	黃欽杉	7	0	100	續任第 4 屆委員 (獨立董事)
委員	游朝堂	5	2	71.43	續任第 4 屆委員
委員	王冠軍	7	0	100	續任第 4 屆委員
委員	邱奕嘉	6	1	85.71	108/5/3 新聘就 任(獨立董事)
委員	許永聲	7	0	100	108/5/3 新聘就 任(獨立董事)

因應新冠肺炎疫情，成霖公司之董事會、功能性委員會(審計委員會、薪資報酬委員會)依據董事及委員之需求狀況，採親臨會議及搭配視訊出席會議，順利完成各項會議，會議出席率亦提高，於本部門之作業未造成影響。

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	集團營收來源以美洲及英國為主，採購生產主要位於中國大陸，因此，集團匯兌主要受到美元及人民幣的波動影響。	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	環境風險	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 深圳政府相關環保法規的要求日益嚴苛。 3. 山東美林：二氧化硫、氮氧化物、顆粒物之排放。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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. 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。
氣候變遷風險	氣候變遷風險與機會	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	因應全球各界對氣候變遷之議題關切不斷提升，於法規日趨嚴謹的趨勢下，成霖持續致力於節能減碳行動，除不斷宣導節省能源的責任與重要性，生產據點持續優化生產模式、提高生產效率，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各能源使用效率及回收利用率，以降低對環境的衝擊。

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 https://tw.globeunion.com/contact/ 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 2020 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 477 1151">類別</th> <th data-bbox="477 1066 697 1151">鍋爐煙氣</th> <th data-bbox="697 1066 948 1151">窯爐、乾燥窯、熱風爐煙氣</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="256 1151 477 1335">適用法律、標準</td> <td data-bbox="477 1151 697 1335">山東省鍋爐大氣污染物排放標準 DB37 2374-2018</td> <td data-bbox="697 1151 948 1335">《陶瓷工業污染物排放標準 DB37/2373—2018》修改單</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1335 477 1469">排放限值(單位: mg/m³)</td> <td data-bbox="477 1335 697 1469"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="376 1335 477 1379">顆粒物</td> <td data-bbox="477 1335 697 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1379 477 1469">二氧化硫</td> <td data-bbox="477 1379 697 1469">50</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1469 477 1550">氮氧化物</td> <td data-bbox="477 1469 697 1550">100</td> </tr> </table> </td> <td data-bbox="697 1335 948 1550"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="697 1335 948 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1379 948 1469">35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1469 948 1550">80</td> </tr> </table> </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 ³)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="376 1335 477 1379">顆粒物</td> <td data-bbox="477 1335 697 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1379 477 1469">二氧化硫</td> <td data-bbox="477 1379 697 1469">50</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1469 477 1550">氮氧化物</td> <td data-bbox="477 1469 697 1550">100</td> </tr> </table>	顆粒物	10	二氧化硫	50	氮氧化物	100	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="697 1335 948 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1379 948 1469">35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1469 948 1550">80</td> </tr> </table>	10	35	80	<p>2、煙氣排放濃度：</p> <p>a、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、公司對廢水處理後的中水、無組織排放顆粒物、有組織排放顆粒物、鍋爐煙氣排放進行監測，全部達標。</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 ³)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="376 1335 477 1379">顆粒物</td> <td data-bbox="477 1335 697 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1379 477 1469">二氧化硫</td> <td data-bbox="477 1379 697 1469">50</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1469 477 1550">氮氧化物</td> <td data-bbox="477 1469 697 1550">100</td> </tr> </table>	顆粒物	10	二氧化硫	50	氮氧化物	100	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="697 1335 948 1379">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1379 948 1469">35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="697 1469 948 1550">80</td> </tr> </table>	10	35	80									
顆粒物	10																			
二氧化硫	50																			
氮氧化物	100																			
10																				
35																				
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
	<p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p>
	<p>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>	<p>4、廢物污染：</p> <p>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</p> <p>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</p>
	<p>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>	<p>5、大氣污染：</p> <p>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</p> <p>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</p>
<p>社會 法規</p>	<p>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</p>	<p>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。</p>

1.6 稅務治理

2020 年度我們也導入全新改版後之 GRI 207 相關揭露標準，進行更全面的企業社會責任資訊之揭露，旨在讓利害關係人能更清楚掌握成霖成長的狀態，一同成長。成霖企業股份有限公司 2019 年與 2020 年所得稅資訊如下表所呈現：

單位：新台幣百萬

		2019	2020	平均數
稅前淨利		484	465	474.5
所得稅費用	當期所得稅	146	162	154
	遞延所得稅	1	15	8
有效稅率(%)		30%	38%	34%
支付所得稅		162	195	178.5
現金稅率(%)		33%	42%	38%

成霖公司 2020 年全球各稅務管轄區淨收益、稅前淨利、所得稅繳納數等資訊：

單位：新台幣百萬

租稅區	非關係人收入	淨收益	所得稅前損益	已納所得稅	當期所得稅	跨稅務區關係人收入	員工人數	有形資產
台灣	3,605	8,482	325	63	37	4,877	101-200	344
美國	6,652	6,688	156	70	23	16	101-200	1,034
加拿大	439	439	9	(1)	3	0	1-100	79
墨西哥	7	893	(372)	0	0	886	1201-1300	1,403
英國	5,150	5,150	59	(4)	14	0	501-600	223
德國	812	812	77	1	1	0	1-100	160
中國	131	6,520	329	66	83	6,389	3801-3900	2,241
英屬維京群島	0	0	203	0	0	0	0	610
百慕達	0	0	202	0	0	0	0	59
開曼群島	0	0	114	0	0	0	0	1
香港	0	0	0	0	0	0	0	0

Ch.2

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、守護客戶健康
短期目標	<ul style="list-style-type: none">● 開發取代傳統的水電鍍製程，因應消費者對於環保意識的抬頭及政府單位對於愈發嚴格的廢水處理稽查● 與逢甲大學合作「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● 針對殘疾人士商品設計考量 ADA 認證要求● 透過鋅中柱穿內管，確保芯本身不會有毒物質釋放到人體● 水龍頭塑膠內本體之快速組裝結構● 零售市場馬桶安裝 UX 優化
中長期目標	<ul style="list-style-type: none">● 與逢甲大學合作「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● 新世代易節陶瓷技術及省水效能
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，以及北美、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">● 聘僱日本專家指導產品設計與製程的優化● 與東海大學工業設計系合作，結合產學合作資源● D-security 原始檔案保護系統
具體實績	<ul style="list-style-type: none">● 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● 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● Gerber® and Danze® by Gerber 榮獲 2020 年 ADEX 設計白金獎

- 2020 年無違反產品健康服務及市場推廣相關法規

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。我們的多元產品包含水龍頭(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	
政策與承諾	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，能依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。
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 運用各品牌之特色及整合優勢，以高品質的產品進入市場。
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 以品牌帶領貼牌，以陶瓷帶動成長

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、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。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、安全之廚衛浴產品，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使用便利性的加值，開創了非接觸式電子龍頭的新商機。

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差異化來提供市場客製化的服務，成霖雇用了解各地域市場的同仁負責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】

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 brand 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 brand 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，日後將以 GERBER 單一品牌行銷並介紹新品，並於 2020 年 9 月宣布新官網上線。新網站提供了更強大的功能，消費者可對所有產品線及類別進行搜尋，並增強 Gerber 品牌的整體體驗。全新的網站充分粹取 Gerber 和 Danze by Gerber 的精華，藉由易於搜尋及生動活潑的展示體現品牌的價值，最重要的是，我們將客戶體驗放在首位。Gerber 美國的網域名稱也正式變更成 Gerber-us.com，加拿大也同步更新為 Gerber-CA.com 以為品牌的辨識度加分，而原有的網域名稱則可以無縫接軌。

1. 獨特設計

Inspired Design

2. 精湛工藝

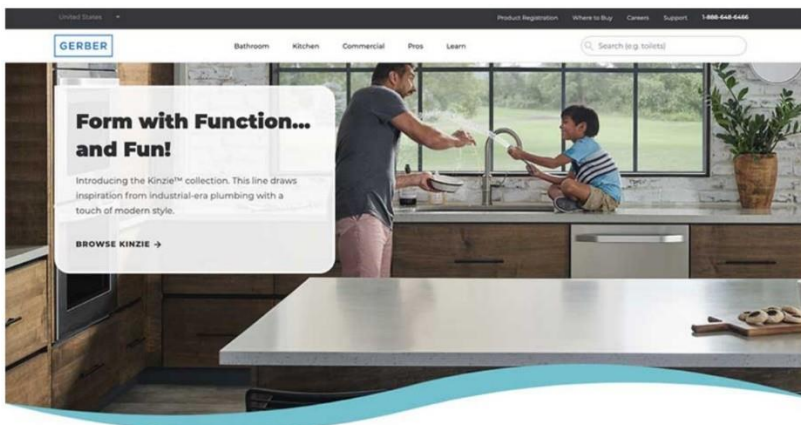
Quality Craftsmanship

3. 卓越效能

Reliable longevity of performance

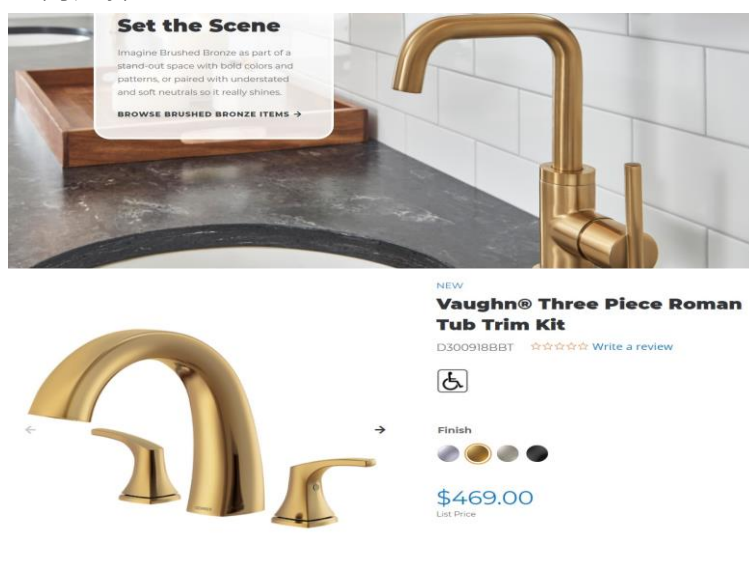
4. 物超所值

Extraordinary Value



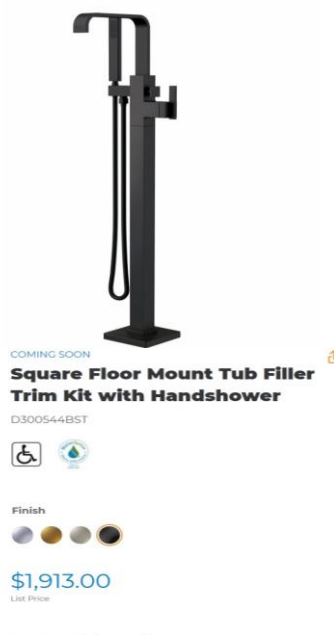
1. 砂線青銅色(Brushed Bronze)

→Gerber®產品線新加入的砂線青銅色，能延長其耐用性，顏色本身帶給人溫暖又具現代感。此色系將加入 Parma®及新的 Kinzie™廚房系列，Parma®及 Vaughn®浴室系列的臉盆、淋浴及浴缸水龍頭亦將發展此新色系。另外相關的零件及衛浴配件也將加入此色系，全產品線超過 100 個產品，提供消費者整體性的選擇。



2. 落地式浴缸水龍頭(Floor-Mounted Tub Fillers)

→Gerber®最受歡迎的浴室水龍頭系列: Parma®, Sirius®及 Opulence®將推出落地式浴缸水龍頭，共四個顏色供選擇。



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，從原料加工到製成品包裝，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，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

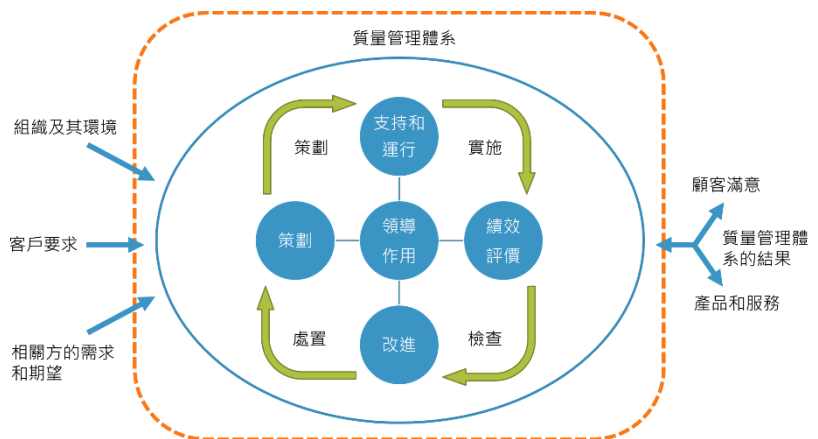
成霖致力於品質創新與提升，從產品研發設計到生產轉移等過程中，有完善的開發流程和管理體系。在每個研發階段，分別由：生產、技術、品管、業務等，跨單位合作進行分工審查。品保從產品研發設計階段、生產過程、出貨及原材料的來料檢驗及使用過程中分別由品保科、品管及實驗科人員參與，跨部門合作進行產品評估、產品功能測試及原材料的實組性能測試等，對整個過程進行全面性監督審查。

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(PFMEA) <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) <input type="checkbox"/> 8D 矯正與改善

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。業務單位致力於優化服務效率，縮短服務速度與確保資料正確性，以客戶為導向，主動幫客人解決難題或提供雙贏的建議。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



PDCA 質量管理流程圖



質的控管，並將 QC 工程管理運用到公司各個過程，每個部門建立了適用於各部門職能管理的 QC 流程，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，增加品質工程圖、品質一覽表、著眼點等內容；將 2019 版新 FMEA 進行了培訓，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新版 FMEA 更新及優化提升。同時依照 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 $\leq 1.5\%$ ；一燒合格率 $\geq 88\%$ ；品質稽核缺失改善達成率達到 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。

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。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。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 研發創新

重大主題：專利與研發創新	
政策與承諾	<p>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</p> <p>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</p>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 符合市場需求：開發一系列之 PVD 表面色系，並同時建立研發能量，以因應不同的市場變化 ● 研發水龍頭塑膠內本體之快速組裝結構
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 增加專利的強度與範圍，增加產品競爭力 ● 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
申訴機制 /溝通管道	業務單位
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 智慧財產部共 5 名專利工程師，協助研發新產品之專利檢索、分析、迴避設計、布局、監控及工廠端開模前之專利風險掌控 ● 新購 IPtech 專利管理軟體及 WIPS 專利檢索系統 ● 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

成霖的研發能力同時是公司永續經營以及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。

2020 年成霖共投入新台幣 66,962 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
大包類分體高壓工藝結構創新	原工藝勞動強度大、生產效率低、佔地面積大	開發採用圈黏於池腔（模內），托盤取出後，外殼黏于圈池上（模外）的粘接模式，將成型工藝研發為適合高壓工藝生產（採用石膏模具試驗）。相較原工藝，勞動強度、生產效率、佔地面積均有明顯優勢。目前產品（高壓大包分體）已經完成種模試驗，試驗後期產品出坯良好，功能穩定，豆泥 900-1000g，輸送 18m，顆粒 10 顆以內。後續可按公司需求進行高壓模具驗證開發
S 形管道大管徑功能提升結構研發	為解決美林原有的 S 形管道產品管徑偏低問題（4.8L 水狀況下管徑 48-49mm），並進一步提升產品功能水平	開發在參考外廠產品管道結構的基礎上，對現有 21-019 座便的 S 形管道產品 21-019 進行了功能提升，將管徑提升至 51-52mm，功能水平保持在豆泥 900-1000g,顆粒 10 個左右，輸送 16-17m。21-019 連體座便新 S 形管道結構模具，在管徑保持 51-52mm 基礎上，虹吸效果好，功能穩定，達到了可上線量產的水平
立澆分體類座便聚氨酯托盤推廣應用	現有立澆分體生產取坯托盤為石膏材質，為解決托盤重量較重，員工勞動强度高，托盤使用壽命短問題	開發通過各種方案試驗，最終將托盤的材質由石膏變更為聚氨酯，同時為保證托盤的物理強度，在其中添加玻璃絲布。減重效果較明顯。2020 年度進行了廣泛的推廣應用。經過材質工藝變更，托盤的重量降低明顯，降低比例 75%。在保證坯體防護的

		前提下，極大的降低了員工勞動強度，增加使用次數。2020 年度在 WS21-528、HE21-538、21670、C239、MX21-962 等量大產品上推廣應用
預埋管道類分體座便立澆工藝研發	為降低預埋管道類產品的生產成本，提升 AB 系列產品的市場競爭力，進而提升 GERBER 產品的市場定位	開發在總結 21-020 連體座便生產工藝的基礎上，採用新型管道模組設計。創新點為坐便圈水單獨管路設計，增加活塊定位管道（預埋部分）部分，池內增加黏板配合扎孔形成副水道水路。目前此座便正在試驗中，成型工藝已無系統性問題，功能耗水量 4.8L，顆粒 10/14/10，豆泥 1000g，輸送 17-18m。經初步測算，整體降低成本約 9% 左右，為拓展市場打下基礎
平板式空氣能馬桶立澆工藝研發	針對平板式座便的生產工藝，以提升生產效率，降低生產成本為基礎，研發一次成型立澆工藝，並步解決電磁閥類產品功能不穩定問題（受市政供水壓力影響較大）	開發針對平板式座便的生產工藝，為降低產品成本，開發由原採用吸盤取坯粘接的雙立澆粘接工藝，提升到立澆一次成型工藝，並採用全陶瓷類管道取代塑膠管道。配合鈹科首創的空氣能壓力壺配件，研發出了 GERBER 第一款平板式空氣能座便，後續可根據市場需求提升為平板式智能馬桶。現座便試驗中，成型工藝無系統性問題，功能耗水量 3.8L，豆泥 700 克，顆粒 10 個以內，輸送 18 米。開發正進一步驗證生產工藝並提升功能
聚氨酯托盤翻制省力化設備創新	為解決當前聚氨酯托盤翻制過程中勞動強大問題。原操作方式需人工將母模立起、放倒	開發借鑒生產翻轉線工藝製作龍門固定翻轉架，把母模重心處安裝預埋翻轉鐵套，并安裝鐵銷固

	開模。母模重 150 公斤，每天重複多次，對員工腰部損傷較大，存在安全隱患並影響生產效率	定旋轉角度。灌注聚氨酯料時將母模翻轉至立式，開模時翻轉放平。每次操作能節約 10 分鐘，極大的提升效率，並保護員工身體安全
MX962 頂模擋水板佈管優化創新	解決高壓產品因模具原因導致的開裂，降低缺陷和重燒比率，提高合格率	改善透氣性，解決擋水板後期吃漿軟，易迸裂： 1. 擋水板處管壁距離吃漿面 42mm，通過周邊採用插釘子的方式將縮短管路到吃漿面的距離至 15-20mm； 2. 立面增加一個氣嘴，增加此位置透氣性
高壓模具二次反應工藝創新	提高高壓樹脂材料強度，優化孔分佈，提高模具壽命，降低生產成本	通過小試驗，確定工藝參數(二次反應溫度：60 °C，二次反應時間：水浴浸泡 2h)，再推廣推展至高壓坐便大胎和高壓水箱： 1. 根據成型反饋經二次反應的模具出胚率平均 96.7%，成品良品率 92%以上，實驗效果良好； 2. 高壓專案會議決定增加二次反應模具試驗數量，持續擴大：高壓水箱增加 6 套，高壓座便增加 4 套，共計 10 套

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 Cinema 4D 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，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。



紅點設計競賽

因應現代及摩登室內設計風格的趨勢成長，幾何造型的水龍頭設計將會成為主流，透過自主研發符合該趨勢之產品，參加紅點設計競賽並獲獎。推出五種安全、乾淨並且對環境友善的 PVD 處理的色彩，大大降低每一個製作階段產生的污染物質以及有毒殘留，貫徹環保永續經營的理念。



Certificate Red Dot Winner 2021

The Red Dot is the award for high design quality. The international jury for the Red Dot Award Product Design only awards this sought-after seal of quality to products that feature an outstanding design. In 2021, in the category "Bathroom Taps and Shower Heads", it is presented to:

PLUX

Best Faucet
Manufacturer
GLOBAL DESIGN INDUSTRIAL CORP.
Taichung City, Taiwan
In-house design

From February, April 2021

[Signature] Prof. Rolf A. Rabanus
Member of the jury
Italy

[Signature] Hideo Sato
Member of the jury
Germany

[Signature] This Schürmann
Member of the jury
Germany

[Signature] Professor Dr. Peter Diez
Founder & CEO of Red Dot
Germany

PLUX

PLUX integrated a Modern minimalist style, characterized by distinctive lines and clear geometry by matching different cylinders to make an impression with delicate layers.

Unlike any other design elements, PLUX sank the handles into the base by unequal diameter and created the design level of PLUX with the steps between the handle and the base, keep mechanical of beauty. PLUX's minimalist and delightful style can complement contemporary interiors decoration.

PLUX launched five PVD processed colors, provide effective long-term protection. We can also feel at ease knowing that the entire PVD process is environmentally friendly, and every stage of production will not produce pollutants and toxic residues that pollute the earth. PVD is safe, clean, and environmentally friendly.

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，而是要求更高層次的時尚外觀造型作為居家裝飾。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，因此成為廚衛市場的創新動能。

前年度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，而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，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。

2020 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

2020 年山東美林節水產品研發成果

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(%)
壓力閥馬桶產品	4.8 公升/次	4.1 公升/次	14.60%
小便器	1.9 公升/次	0.5 公升/次	73.70%



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；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，編列五位成員，其中有兩位專利工程師，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、迴避設計、專利申請、專利監控、專利培訓之工作。

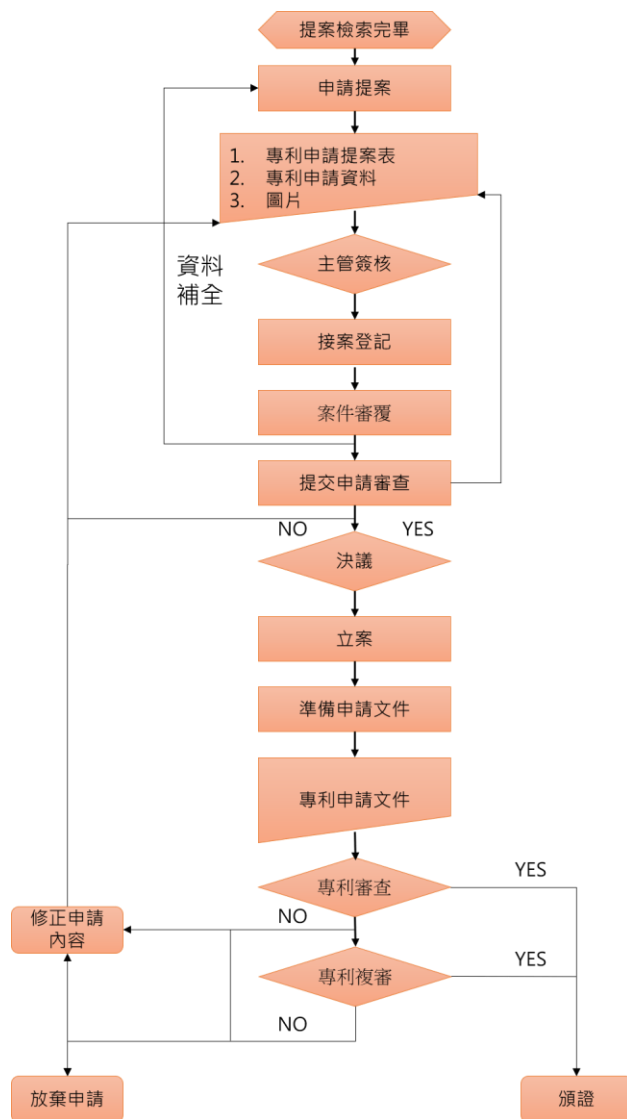
成霖之專利申請策略在於各關鍵技術之專利佈局而非專利件數增加，公司於專利佈局的計畫為有效的提升專利的品質並著重於優化專利組合，目前已於全球擁有超過 225 件之各項產品技術、製程、配方的專利佈局及 213 件外觀專利，每年更有超過 20 件針對新結構的專利申請量。

2020 年度公司進行的專利申請專案主要類別

1. 用於單一冷水供應管路的單孔廚用水龍頭
2. 乾式 PVD 鍍膜製程及其產品
3. 盆用龍頭結構
4. 控溫龍頭之內本體結合結構
5. 盆用排水裝置
6. 立式龍頭之落地預埋本體結構
7. 塑膠出水口及內本體之組裝水龍頭構造
8. 雙內本體龍頭結構
9. 水龍頭的本體與內管連接構造
10. 一次射出一體成型的塑料龍頭本體製作方法及其多節式模芯與成品
11. 具有磁吸功能之抽拉軟管
12. 一體式馬桶流道結構

近年來，成霖研發並取得多項符合各國環保無鉛法規之 H 型塑膠本體結構專利，除了領先同業之外，公司進一步進行研發創新，將二次射出包覆結構設計成一次射出成形，降低整體加工流程及生產成本，提升競爭者進入市場的門檻，除此之外，更針對複雜的馬桶流道設計，利用組合式模具的配置，完成一體成形隱藏式馬桶流道結構，且公司持續研究五金鍍膜

技術，更完成乾式 PVD 鍍膜製程專利佈局，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

2020 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。
4. 公司計畫於 2021 年導入台灣智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, 簡稱 TIPS)，透過「PDCA 循環」建立一套將智慧財產管理與營運目標連結的系統化管理制度，協助公司管理智慧財產權相關產物，強化公司的智財管理能力，以提升專利品質及研發效能，藉由 TIPS 導入後能提高企業形象，並增加公司競爭力。

2020 年成霖於各國進行專利申請的件數一覽表如下：

國家 類型	美國	中國	加拿大	台灣	共計
發明	2	2	2	1	7
新型	-	11	-	1	12
新式樣	7	30	-	-	37

我們藉由專利的申請與保護提升產品在市場的競爭力，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，製造流程、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

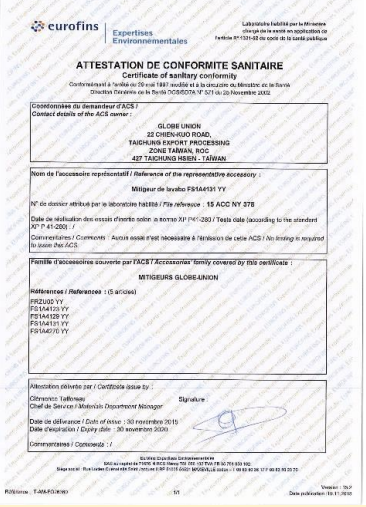
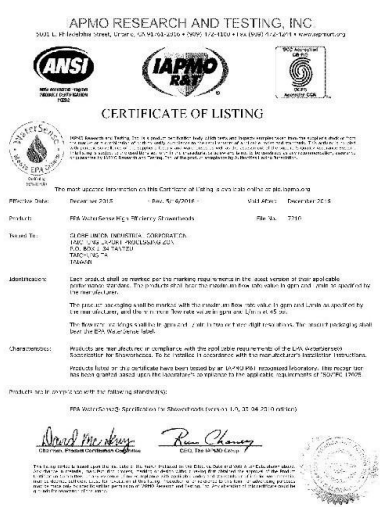
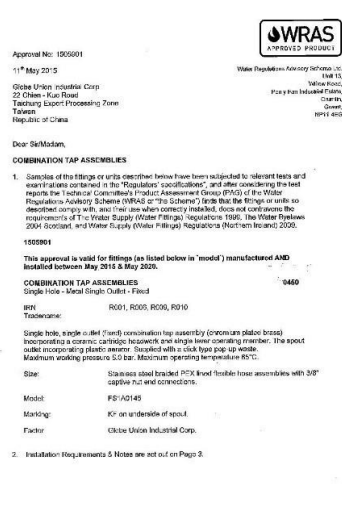
北美及澳大利亞認證為成霖的優勢，公司的實驗室皆經過認證機構認可，經由成霖出具的認證測試報告即可直接被認證機構接受，縮短認證時間，其他認證則需認證機構認可的第三方實驗室核可的測試報告方可申請認證。

Category Certified Test Labs - 產品測試實驗室	
 <p style="margin-top: 10px;">IAPMO Category Certified Test Labs - IAPMO 授權實驗室</p>	 <p style="margin-top: 10px;">TAF Certified Test Labs - TAF 授權實驗室</p>
 <p style="margin-top: 10px;">CSA (Canadian Standards Association) Category Certified Test Labs - CSA 授權實驗室</p>	

深圳成霖負責生產的水龍頭 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	Map	

		
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,EN14055
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	

※備註：

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)

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

EICC (RBA)	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
FSC	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
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，又稱 RoHS 2.0。
WEEE	<p>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</p> <p>(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)新增醫療器材回收率目標，於 WEEE 修正指令生效後廢醫療器材之再循環率 (Recycling) 及回收再利用率 (recovery) 分別需達成 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"> ◆ 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 ◆ 對產品：減少產品的生命週期對環境的不利影響 ◆ 對服務：將環境因素納入設計和服務中
	<p>備註: (more about RoHS & WEEE)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 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。 ➔ 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。 ➔ 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。

為了開發日本市場需要取得日本認證，由於日本相關法規日益趨嚴，以往申請認證需由日本當地已註冊公司申請，不過目前也已放寬國外公司，有兩家認證公司分別為 JQA 及 JWVA。依慣例諮詢客戶需求，客戶選擇 JQA 為產品認證，目前進度尚在確認相關要求及報價，開發針對日本市場規格的產品也尚在設計開發。目前針對毒性測試已完成三款機型，而

工廠 TQA 人員資格證取得正進行中。

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 深圳成時於 2020 年在不同製程中新增了以下設備： ● 本年度公司在不同制程新增了以下設備： <ul style="list-style-type: none"> ■ 重鑄的自動射芯機，注塑的自動裝 O 令機及電鍍的環保智能拋光機； ■ 銅件加工的白鐵球自動化機械手，銅管焊接機器人等； ■ 成品組裝的激光自動打標機及插座雙頭自動檢測螺絲機等。
具體實績	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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

- 山東美林的衛生陶瓷產品客戶滿意度為 90%；而每季度針對有業務往來的外銷客戶進行客戶滿意度調查，業務一科於 2020 年平均滿意度高達 97.525%，業務二科於同年度平均滿意度為 99.44%。

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 滿足客戶需求

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。

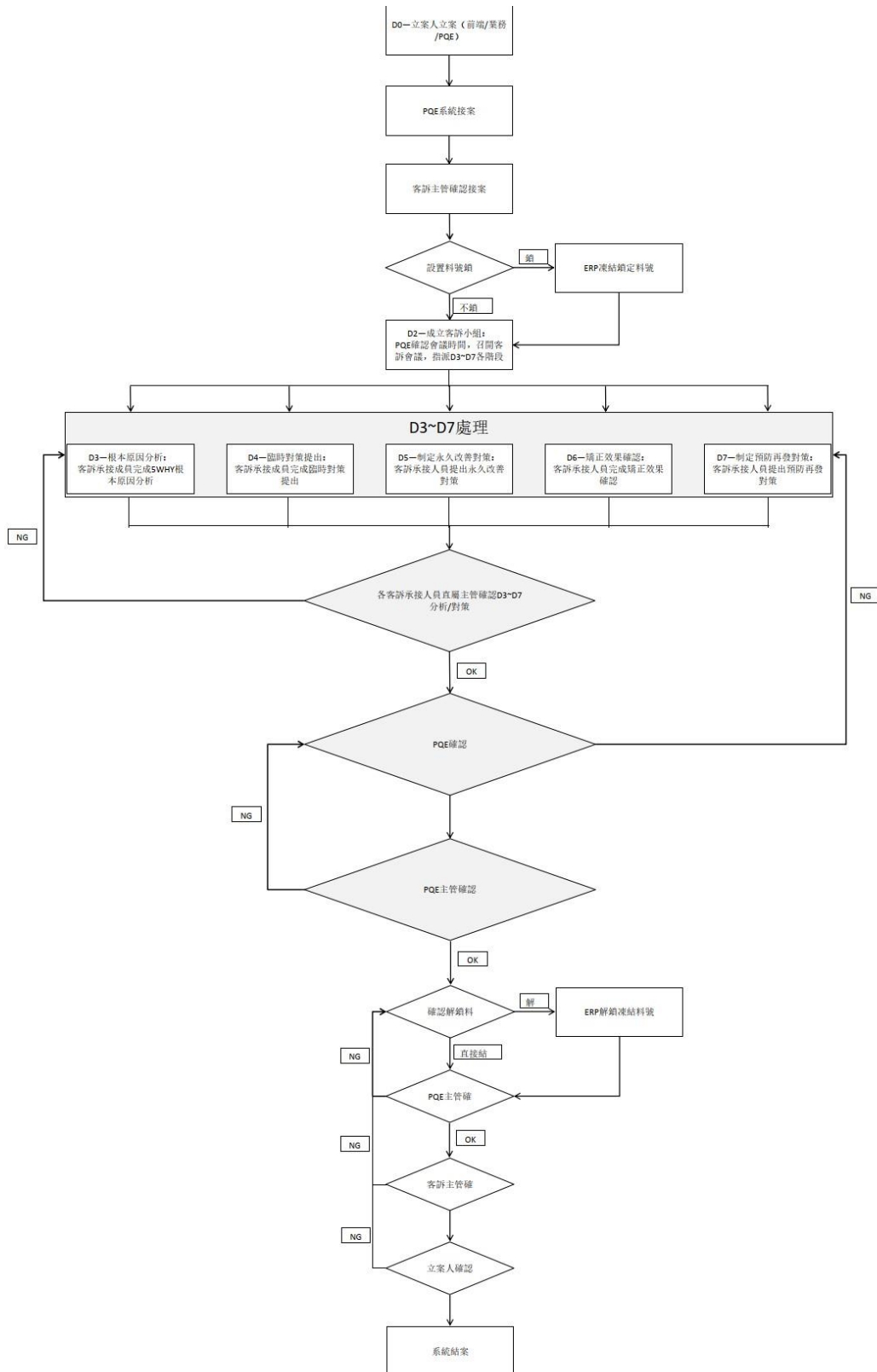
2.5.2 傾聽客戶的聲音

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。其需求與回饋，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 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。2020 年美林共有 3 件立案客訴，主要是產品輔材料包裝紙箱變形及配件問題的反饋。針對此 3 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，盡速做到即時的反應與後續的改進。

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 TQA 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 作長期且定期的網路評論蒐集與分析。主要針對過往發生的客訴持續作網路評論蒐集，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。

公司客訴處理流程如以下：



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	● 導入 O365 郵件強化費用：340 萬 ● 防火牆資安防護模組續約：50 萬 ● 用戶端防毒軟體更新續約：30 萬

成霖視客戶隱私與智慧財產權為客戶服務的前提，為保護隱私及資料安全，我們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 2020 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

2020 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。

2020 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

2020 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，2020 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%)：

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	該項佔總採購金額比例
勞務 (承攬與服務)	國內	37	0.3%	9	2.2%	39	2.0%
	國外	66	1.3%			2	0.1%
財務 (原物料)	國內	1	0%	338	81.8%	78	76.1%
	國外	21	98.3%	29	7.0%		
工程 (建築與設備)	國內	5	0.0%	37	9.0%	107	21.8%
	國外	3	0.1%				
總計		133	100%	413	100%	226	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 2020 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.3

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	2018 年			2019 年			2020 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	-	540	700	-	620	700	-	640	
水污染防治費用	-	5,480	636.5	-	4,527	521.9	-	4,623	640
廢棄物處理(一般廢棄物) 費用	10.6	1,184	-	13.3	-	-	16.39	-	
環保系統認證費用	-	-	218	-	-	-	-	-	61.05
環保相關教育訓費用	-	-	-	-	-	-	-	-	
環保相關人員費用	-	256	183.6	-	265	183.6	-	260	183.6
環保相關硬體支出費用	-	790	2,312.0	-	291	-	-		6,960.0
總環保資支出費用	10.6	8,250	4,050	13.3	5,703	1,406	16.39	260	7,845

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。

2020 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

2020 年美林公司使用 2 臺天然氣鍋爐，鍋爐運行時間 2020 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，2020 年窯爐煙氣按政府要求，每季度進行一次煙氣成份檢測，美林公司窯爐煙氣經檢測，全部達到規定的排放標準。窯爐煙氣安裝在線監測設備，連續監測煙氣污染物排放狀況，全部達規定的排放標準。

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·2020 年使用量為 805,700 度·總部電力使用量較 2019 年減少 26,400 度。

成霖總部 2018-2020 年能源耗用量統計表				
定量指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
電力使用量	度/年	896,000	832,100	805,700
能源總消耗量(GJ)	GJ	3,225.60	2,995.56	3,062.52
成霖總部人數	人數	159	187	199
能源強度	GJ/人	20.76	17.24	15.39

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 2018- 2020 年能源用耗用量統計表				
項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
電力使用量	度/年	27,441,491	24,066,130	24,801,977
汽油使用量	L/年	41,422	33,361	13,378
柴油使用量	L/年	28,428	13,796	6,978
天然氣(LNG)使用量	m ³ /年	915,798	943,866	948,104
能源總消耗量	GJ	133,679.56	121,748.57	123,663.96
水龍頭產量	套	25,983,813	17,825,578	19,720,848
能源強度	GJ/套	0.00514	0.00692	0.00627

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 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=10*3 焦耳、GJ=10*9 焦耳
- 能源耗用量及強度計算皆為組織內部之數據

2020 年山東能源總消耗量為 648,539GJ；能源強度為 11.19GJ/噸(較 2019 年提高了 1.1%)。

山東美林 2018-2020 年能源用耗用量統計表				
項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
電力使用量	度/年	32,030,000	36,350,000	38,270,000
原煤	噸/年	0	0	0
天然氣(LNG)使用量	m ³ /年	15,100,000	14,880,000	14,370,000
能源總消耗量	(GJ)	600,173	608,737	648,539
總產量	噸	58,130	60,309	57,946
能源強度	(GJ/噸)	10.32	10.09	11.19

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、天然氣 1m³=35,544 KJ
- 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。

2020 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)，耗電量低，效能高。 (1)輕鋼架燈組節電約 640W：原單支 T5=14W，新單支 LED 燈=10W，一組共 4 支，4(支)*4(W)*40(組)=640W。	人數增加，但平均每人使用電費強度是降低的。

成霖生產據點節能措施與估算節約量		
		(2) 炭燈組節電約 440W: 原單顆 27W · 新 LED 燈 = 16W · 11(W) * 40(顆) = 440W。 2. 定期清洗空氣過濾網，減少壓縮機需更長時間降低室溫(省電)。 3. 遇連假日期間，拔除飲水機、影印機等插頭。
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



圖、深圳成實電鍍、拋光、注塑車間

3.2.1 溫室氣體排放管理

2020 年成霖總部之溫室氣體總排放量約 442.16 噸 CO₂e，溫室氣體排放量較 2019 年減少 0.3%，排放強度則連續三年逐年降低，2020 年深圳成實溫室氣體總排放量約 25,813.8 噸 CO₂e，由於產能有明顯提升，因此排放量有些微上升。

成霖總部 2018-2020 年溫室氣體排放量統計表				
項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	496.38	443.51	442.16
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	496.38	443.51	442.16

成霖總部人數	人	187	203	199
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/總部人數	2.65	2.18	2.22

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、公秉或千度之重量、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。

深圳成實 2018-2020 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
範疇 1:(汽油+柴油+天然氣(LNG))	公噸 CO ₂ e	2,180.69	2,185.68	2,279.12
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	25,358.84	22,135.06	23,534.68
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	27,539.53	24,320.74	25,813.8
水龍頭產量	套	25,983,813	17,825,578	19,720,848
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/套	1.05	1.05	0.82

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)
- 2020 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 2020 年溫室氣體排放量為 33,387 噸 CO₂e(較 2019 年增加了 4.62%)，2020 年溫室氣體強度為 0.58TCO₂e/T(較 2019 年上升 9.43%)。主要是因為 2020 年美林公司高壓成型設備加大產能，用電量增加，造成排放量增加，溫室氣體強度上升；另一方面則是由於疫情影響產能，造成溫室氣體強度升高。

山東美林 2017-2019 年溫室氣體排放量統計表

項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
範疇 1:(原煤+天然氣(LNG))	公噸 CO ₂ e	2,461	2,425	2,342
範疇 2:(電力)	公噸 CO ₂ e	25,983	29,487	31,045
總排放量=範疇 1+範疇 2	公噸 CO ₂ e	28,444	31,912	33,387
總產量	噸	58,130	60,309	57,946
溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ e/噸	0.49	0.53	0.58

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，2020 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；新颁发的国家排污许可证要求檢測：氮氧化物、氟化物、氟化霧、硫酸霧、鉻酸霧、非甲烷總烴。

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。

山東美林煙氣排放安裝脫硫設備，達到排放標準要求；建設廢水處理站，中水達到標準要求；按環保 要求，原料場建設存料大棚，減少揚塵產生。

深圳 空污檢測項目	2018 年			2019 年			2020 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	23	200	20	260	200	0.7	30	200	1.2

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	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)			2020 年 (1-3 月/11-12 月運行天然氣鍋 爐，4-10 月份停爐)		
	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)
粒狀污染 物 TSP	44.352	10	2	115.2	10	4.7	97.92	10	3.23

硫氧化物 SOx	154.656	50	7	184.32	50	7	190.08	50	5.92
氮氧化物 NOx	1612.8	100	70	1728	100	70	1719.36	100	54.83



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

2020 年成霖總部總用水量為 4,614 噸，較去年增加 20.44%，用水強度 23(噸/人)，較 2020 年增加 21.89%。

總部	2018 年	2019 年	2020 年	2020 年較 2019 年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	3,934	3,831	4,614	增加 20.44%	台中石岡水庫
用水強度(噸/人)	21	19	23	增加 21.89%	

2020 年成霖總部節水措施施行如下：

成霖總部 2020 年度執行之節水措施	
節水措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 張貼節約用水字樣。 2. 定期巡視茶水間、廁間是否有水龍頭未關或馬桶漏水

2020 年深圳成實總用水量為 283,045 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 0.0144 噸/套。

深圳	2018年	2019年	2020年	2020年較2019年 增減比例	取水來源
用水量(噸)	345,086	240,645	283,045	增加 18%	福永立新水庫
用水強度(噸/套)	0.0133	0.0135	0.0144	增加 6.67%	

2020 山東美林節水措施與估算節約量:

節能措施	具體作為	估算節約量
更換節水設備	新增除塵設備全部使用中水	預計節水 5000T/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 10500T/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 19800T/年

山東美林實際的用水強度為 10.11m³/T 較去年些微提高，成霖將持續於未來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	2018年	2019年	2020年	2020年較2019年 增減比例	取水來源
地下水取水量(m ³)	461,053	456,823	436,583	減少 4.43%	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)	111,118	137,238	149,433	增加 8.89%	
產量(T)	58,130	60,309	57,946	減少 3.92%	
用水強度(m ³ /T)	9.84	9.85	10.11	增加 2.64%	

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 2020 年廢水排放量較前一年度減少 0.46%，山東美林 2020 年無新增廢水排放量。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 ³
廠區	2018 年	2019 年	2019 年較 2018 年 增減比例	2020 年	2020 年較 2019 年 增減比例
深圳成實	74,489	65,302	減少 14%	65,000	減少 0.46%
山東美林	71,000	15,200	減少 78.59%	15,200	減少 0%

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。2020 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	2018 年		2019 年		2020 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	45.4	160	57.83	160	52.67
懸浮固體物 SS (mg/L)	200	4	60	4.5	60	9.08

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，烘乾設備一直使用中。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、汙泥烘乾機



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，大部分進行回收利用，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	2018 年		2019 年		2020 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)	50	15	50	26	50	30.13
生化需氧量 BOD (mg/L)	10	9	10	7.3	10	8.35
懸浮固體物 SS (mg/L)	30	21	30	19	30	19.25

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 2018 年至 2020 年主要原料的使用量如下表所示：

原料類別	用量(單位)	2018 年	2019 年	2020 年
銅棒	Kg	69,318.93	38,282.62	103,241.23
銅錠	Kg	800,595.71	587,175.69	713,003.30
鋅錠	Kg	1,668,993.48	1,406,104.88	1,849,946.21
塑膠粒	kg	440,164.03	346,006.58	472,972.17

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)	2018 年	2019 年	2020 年
瓷石	噸	9,077.71	77,698.22	9,306.45
長石	噸	13,502.76	13,727.45	13,137.90
飛天燕泥	噸	11,858.64	8,768.30	7,387.64
球土	噸	12,657.74	12,252.25	13,727.92
石膏粉	噸	4992.12	4562.34	4547.60

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。



圖、廢棄物回收處理

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乳化液、廢天那水、廢機油、電鍍污泥、空容器、濾芯濾袋、廢油漆渣、廢燈管、廢活性碳、氰化物空容器，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。

2018 至 2020 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	2018 年	2019 年	2020 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	4.73	4.16	3.97
		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	-	-	-
		廢天那水	委託深圳市廢物處理站處理	4.36	-	-
		廢機油	委託深圳市廢物處理站處理	-	-	-
	有害事業 廢棄物	電鍍污泥	委託深圳市廢物處理站處理	621.79	618.90	
		脫油劑	委託深圳市廢物處理站處理		-	-
山東 美林	一般事業 廢棄物	廢石膏	委託合格廠商處理	3,650	3,680	3,675
		廢爐渣	委託合格廠商處理	0	0	
		廢瓷	委託合格廠商處理	2,103	1,859	1,277
		瀘泥	委託合格廠商處理	2,654	2,688	2,690

Ch.04

幸福職場與社會共融



CH4、幸福職場與社會共榮

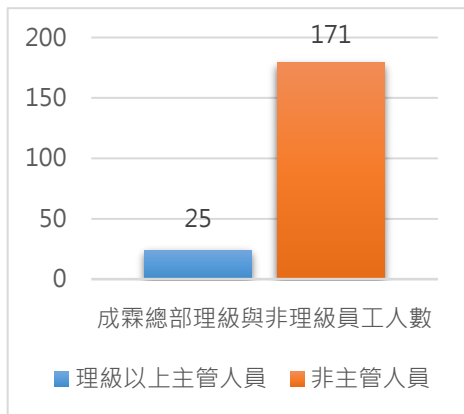
成霖深持「企業成長的動力在於不斷地創新與發展人的價值」理念，將員工視為永續成長的夥伴，提供完善的職涯發展、優質職場環境、具競爭力的薪酬制度、以及優渥的福利措施。為追求更為兼具幸福與競爭力的職場環境，2020年持續秉持「顧客導向」、「團隊合作」、「精益求精」、以及「誠信正直」四大核心價值行為精神，將全公司各分散資源整合於Life@GU平台，有效協助新進人員導入並結合福委會豐富化整體員工福利品質。

4.1 員工結構

成霖於2020年度全球員工人數為6,191，此報告書內所涵蓋的範圍(母/子公司)之總員工人數為4,080，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，人數分別為4名、9名、23名，成霖近三年度總人數如下表所示：

年度		2018年(人數)			2019年(人數)			2020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	351	133	8	159	103	9	154	58
		31-50歲	55	1,206	982	70	1,025	944	60	1,037	898
		51歲以上	19	57	117	20	77	126	21	88	170
	女性	30歲以下	23	158	77	21	90	52	14	70	35
		31-50歲	72	624	808	73	532	818	79	545	791
		51歲以上	11	3	15	11	10	17	13	0	24
	總計		187	2,399	2,132	203	1,893	2,060	196	1,894	1,976

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	2019	2020
非主管之全時員工薪資總額(A)	68,621,000	83,750,000
非主管全時員工人數(B)	108	129
非主管之全時員工「薪資平均數」(A/B)	635,000	670,000

成霖總部	
非主管之全時員工中位數(元/年薪)	
2020	647000

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			2018年		2019年		2020年	
	2018	2019	2020	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	50	44	44	30	60.00%	30	68.18%	30	68.18%
	15	15	15	12	85.71%	12	80.00%	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。2020年總部員工離職率降為9%，相較於2019年(14%)大幅減少了35.7%。

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。

自前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，至 2020 年整體運作順暢並持續正向發展。

成霖總部 2018-2020 年度新進率如下表所示：

成霖總部 2018-2020 年新進率												
年度	2018				2019				2020			
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	0	0%	3	13.04%	4	50.00%	13	61.90%	2	22.22%	4	28.57 %
31-50 歲	12	21.82%	24	33.33%	25	35.71%	9	12.33%	0	0%	4	5.06%
51 歲 以上	0	0%	5	45.45%	4	20.00%	0	0%	0	0%	0	0%
合計 新進人 數	44				55				10			
員工 總人數	178				203				196			
總新進 率(%)	24.72%				27.09%				5.10%			

深圳成實 2018-2020 年度新進率如下表所示：

深圳成實 2018-2020 年新進率

年度	2018				2019				2020			
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	1077	306.84%	336	212.66%	457	287.42%	141	156.67%	505	327.92%	134	191.43%
31-50歲	868	71.97%	315	50.48%	433	42.24%	145	27.26%	613	59.11%	214	39.27%
51歲以上	2	3.51%	0	0%	3	3.90%	0	0%	4	4.55%	0	0%
合計新進人數	2,598				1,179				1,470			
員工總人數	2,399				1,893				1,894			
總新進率(%)	108.30%				62.28%				77.61%			

山東美林 2018-2020 年度新進率如下表所示：

山東美林 2018-2020 年新進率

年度	2018				2019				2020			
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	128	29.63%	31	7.18%	125	31.89%	21	5.36%	50	86.21%	16	45.71%
31-50歲	174	40.28%	96	22.22%	139	35.46%	96	24.49%	74	8.24%	52	6.57%
51歲以上	3	0.96%	0	0%	9	2.30%	2	0.51%	4	2.35%	6	25.00%
合計新進人數	432				392				202			
員工總人數	2,132				2,060				1,976			

總新進率 (%)	20.26%	19.03%	10.22%
----------	--------	--------	--------

成霖總部 2018-2020 年度離職率如下表所示：

成霖總部 2018-2020 年離職率												
年度	2018				2019				2020			
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	0	0.00 %	0	0.00 %	1	12.50 %	7	33.33 %	1	11.11 %	3	21.43 %
31-50 歲	17	30.91 %	18	25.00 %	10	14.29 %	10	13.70 %	8	13.33 %	4	5.06 %
51 歲以上	2	10.53 %	9	81.82 %	1	5.00 %	0	0%	1	4.76 %	1	7.69 %
合計離職人數	46				29				18			
員工總人數	178				203				196			
總離職率 (%)	25.84%				14.29%				9.18%			

深圳成實 2018-2020 年度離職率如下表所示：

深圳成實廠 2018-2020 年離職率												
年度	2018				2019				2020			
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	122	74.93 %	42	43.75 %	609	383.02 %	191	212.22 %	477	309.74 %	136	194.29 %
31-50 歲	159	16.53 %	83	10.27 %	632	61.66 %	246	46.24 %	617	59.50 %	217	39.82 %
51 歲以上	6	6.59 %	3	33%	6	7.79 %	0	0%	9	10.23 %	0	0%

合計 離職人數	2,327	1,684	1,456
員工 總人數	2,419	1,893	1,894
總離職率 (%)	96.2%	88.96%	76.87%

山東美林 2018-2020 年度離職率如下表所示：

山東美林 2018-2020 年離職率												
年度	2018				2019				2020			
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	125	31.57%	85	21.46%	144	31.03%	29	6.25%	58	100%	15	42.86%
31-50 歲	150	37.88%	21	5.30%	173	37.28%	93	20.04%	102	11.36%	79	9.99%
51 歲以 上	15	3.79%	0	0.00%	17	3.66%	8	1.72%	13	7.65%	19	79.17%
合計 離職人 數	396				464				286			
員工 總人數	2,132				2,060				1,976			
總離職 率(%)	18.57%				22.52%				14.47%			

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，設有獎金及分紅制度。此外，成霖內部的年度「績效考核」80%為工作成果，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，2020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，並會於節慶時舉辦相關應景活動，如：萬聖節各部門裝扮主管參賽等，以優良的福利與環境留住優秀人才。

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(2020年度實施，下次於2022年實施)
- 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

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。2020年美林提案總數 4395 件，其中立案并改善達成 4173 件，改善達成率 94.9%。

除此之外，每二至三個月，董事長&CEO 會與成霖員工交流目前公司運營的事項進度，並於會議前邀請員工將問題或建議以匿名的方式填寫網頁連結，經統整問題後，會議上將安排 Q&A 時間來回應同仁們的各項提問。

員工活動

2020 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 2020 年申請育嬰留停人數共 1 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	2018 年			2019 年			2020 年		
	性別/合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性
當年度實際申請育嬰留停人數 (A)	1	1	2	0	5	5	1	0	1

當年度育嬰留停應復職人數 (B)	1	0	1	0	5	5	0	1	1
當年度育嬰留停實際復職人數 (C)	1	0	1	0	4	4	0	0	0
前一年度育嬰留停實際復職人數 (D)	0	0	0	0	1	1	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)	50%	N/A	50%	N/A	100%	100%	0%	0%	0%
當年度育嬰留停留任率 % (E/D)	50%	N/A	50%	N/A	100%	100%	0%	0%	0%

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 16% 的社會保險費。2020 年度社會保險繳納覆蓋率皆為 100%。

新人滿意度調查

將「新人滿意度調查」設定為新人學習流程其中一個 part，HR 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，對於新人意見後續如有特別狀況，會將新人問題列出來，人資部分可以協助部分會先行協助，若是工作面向部分，會提醒用人單位主管，並提供主管「新人到職滿月面談表」給用人單位主管進行面談，以強化員工關懷。2020 年執行回收率 100%。

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。"
短期目標	2020 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。
中長期目標	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。
申訴機制/ 溝通管道	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。
投入資源	2020 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。 2020 年山東美林將梯隊人才建設列入方針策略，招募“未來星”儲備人員，對該類人員單獨指定培養計劃，使其能更快成為公司骨幹力量。

4.1.關鍵崗位人才培育 (對公司的工藝工程師、產品工程師等 40 位，關鍵崗位人員進行)

4.2.對在職的骨幹、儲備人員人員進行培訓

4.3.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。

具體實績

現場培訓推展 (配合精益辦每月對各示範單位班組長，進行精益生產方面的培訓，包括 OPL、班組改善提案、污染源改善、演講訓練等內容)

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」，秉持這個核心經營理念，我們持續編列預算對員工規劃完善的訓練課程。以下為成霖近三年執行訓練的情形：

2020 教育訓練時數與人次(含成霖總部、深圳成實及山東美林)

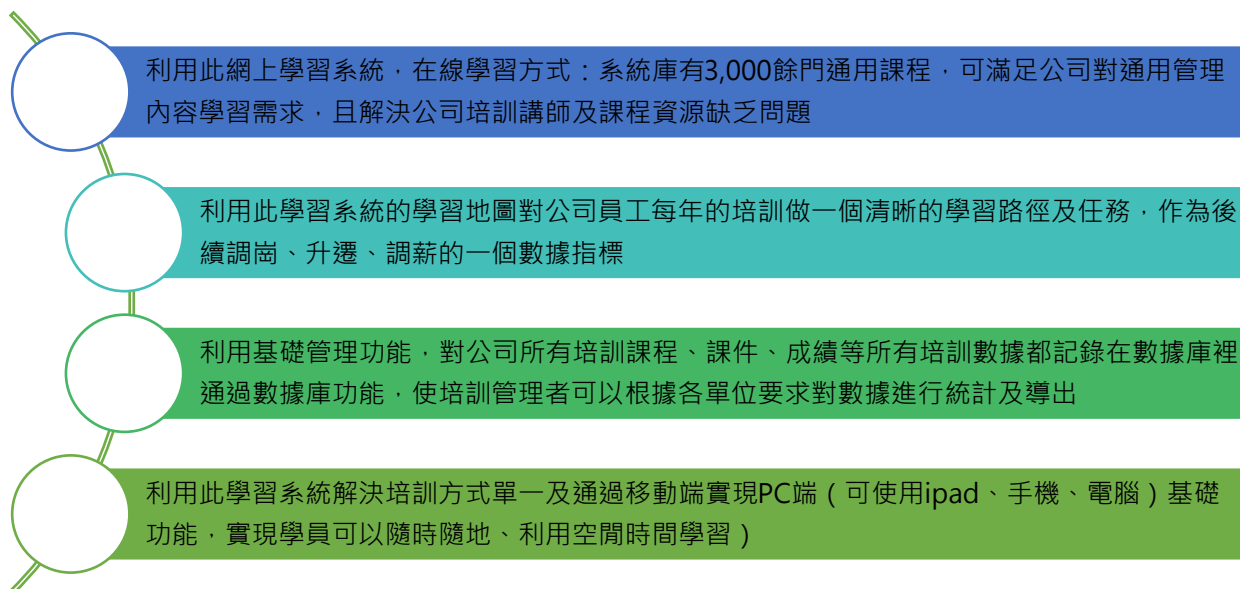
年度	成霖總部			深圳成實			山東美林		
	課程數	總訓練時數	訓練人次	課程數	總訓練時數	訓練人次	課程數	總訓練時數	訓練人次
人資管理	98	5,490	2,046	6	852	426	54	2,914	1,357
工安訓練	106	46,785	23,218	1	92	46	12	45,600	22,800
內部稽核	31	4,312	2,140	0	0	0	8	4,000	2,000
品質管理類	155	18,163	9,074	0	0	0	124	17,660	8,968
研發技術類	66	999	439	0	0	0	51	582	319
財會管理	38	903	181	2	40	20	8	160	80
資訊管理類	26	226	64	0	0	0	5	60	30
銷售管理類	6	163	63	0	0	0	0	0	0
職前訓練類	105	5,134	3,238	6	2,958	1,479	23	612	204

成霖總部主管領導培育

因應組織調整需求，成霖總部於 2020 年特別針對基層主管職人員安排管理課程，邀請專業外部講師蒞臨講授「主管才能訓練」強化團隊領導管理能力；另安排「跨部門通通技巧」主管訓課程並邀請所有負責專案管理之非主管職同仁一併參與，協助主管及員工賦能冀以達成內外部客戶滿意目標。



深圳成實 e 化資源與效益



受 2019 年所導入「關鍵時刻 Moment of Truth」觀念啟發，2020 年已落實到各部門之日常運作，上下游部門互動時員工均會習慣性地秉持著 EOAC (Explore /Offer /Action /Confirm)的精神服務內部客戶，在內部逐漸形塑「顧客導向」文化。2019 年導入 iLearn，提供員工內外訓及線上線下的混成學習平台。2020 年為協助業務(GSMS)新進人員快速上崗，透過資深人員及主管規劃一系列產品及認證相關課程，並編製教材置於 iLearn 方便業務新進人員利用時間進行線上學習，有效縮短學習曲線，有效降低新人流動率，同時透過系統化資源整合暨分享亦提升了知識管理成效。

2020 年，深圳成實公司受到疫情管制影響，4 月份才復工，復工後 4~9 月期間為了員工身體健康考量暫停了線下培訓，但考量到員工仍有相關需求，期間成霖採用錄製的方式給與需要的部門分享，共錄製 11 堂課程，並在 10 月後疫情稍有好轉便立即恢復線下培訓。

山東美林多方位人才培育

在 2020 年，公司繼續實施“新員工集中培訓、新員工專業技能訓練、轉崗培訓、各單位 OJT 培訓、管理人員培訓”等各類培訓項目，進一步增加了員工的知識與技能，以山東美林為例：

課後考核：

公司現在培訓完畢後對重點培訓項進行培訓效果評估，形成調查問卷，由人資部對調查結果分析並提出後續改善建議。

未來星儲備人員培育：

在 2020 年，公司通過校園招聘的方式招聘了 3 名應屆畢業生，在入職後，公司進行了三個月車間實習，並在實習後分配到相關部門。



山東美林培育活動集錦

成長訓練



安全培訓



未來星培養

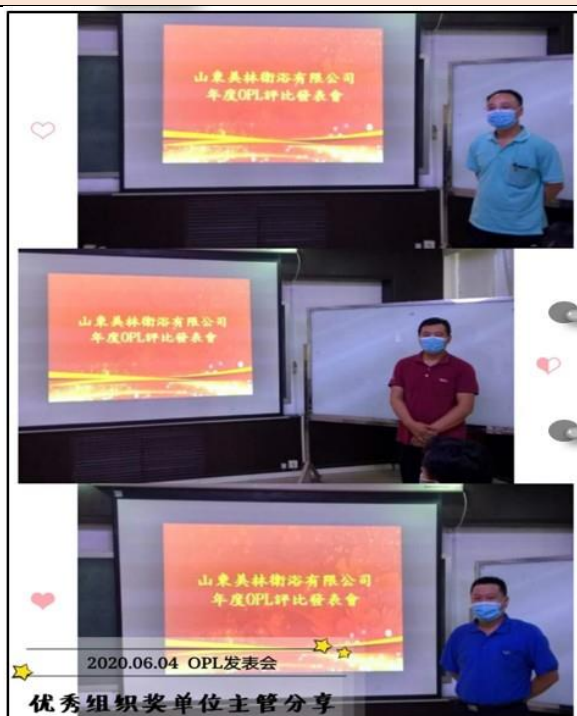


美霖衛浴精益知識競賽



聚精會神
超越自我
認真答題
全員參與

團隊評選



總結成果，展現團隊
挑戰自我，展現無限



項目評比獎勵



通过全年对精益生產工作的開展落實指導，取得有效成果，評比展現。



月度頒獎現場



知識競賽頒獎現場



年度表彰頒獎現場

提案半年度表彰



現金獎勵



6S培訓



GUMX 技術支持



○ HUAWEI Mate 30 Pro
○ SuperSensing Cam Camera | LEICA

技術骨幹到墨西哥經驗傳授

工作交流、研討、學習、共享



4.3 職業健康與安全

4.3.1 職業安全管理

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。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。公司於 2020 年導入臨場健康服務，透過配置醫護人員以及心理治療師等專業人員共同參與職場安全衛生的模式，為員工進行健康管理，預防職業災害與職業病發生，期使員工在最適環境中健康幸福工作。當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%。

山東美林廠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	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
工傷率(IR)	(總計失能傷害件數/總經歷工時)*200,000	0.55	0	0	0.45	0.35	0.41	0.0002	0.22	0.10
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	0.4	0.25
誤工率(LDR)	(總計損失工作天數/總經歷工時)*200,000	1.65	0	0	13.20	12.80	6.43	9.83	20.24	8.25
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%	0.20%	0.35%	0.435%	0.95%	1.05%	1.05%	0.54%	0.52%	0.32%
死亡人數		-	0	0	-	0	0	-	0	0

成霖特別重視員工的職業安全，並積極籌措相關措施進行管理，而其中以山東美林據點職業安全議題為多，以下以山東美林為例介紹成霖相關積極作為：

山東美林雙重管理體系

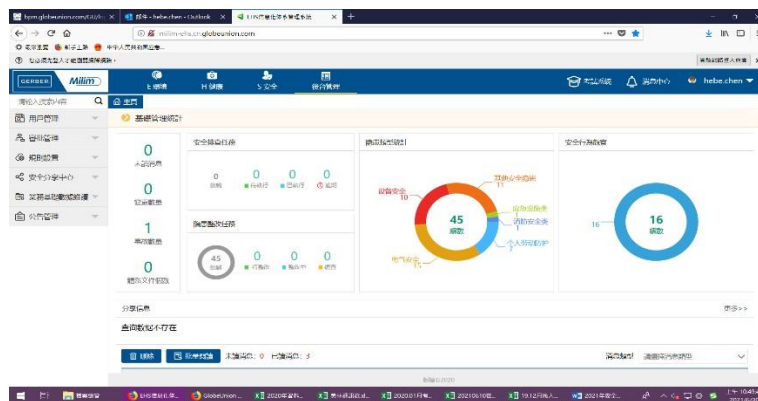
2020 年按要求持續全面落實安全生產風險分級及隱患排查體系，管理部安全科組織公司各科室重新對危險源進行風險辨識，並由公司各科室對員工進行培訓宣導，根據風險辨識情況制定隱患排查計劃，定期進行排查。並持續運行政府部門要求的“安全生產信息平臺”網上巡檢得分 80 分以上，達到政府部門要求。



職業安全設備優化

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 2020 採取：

- 1、2020 年成型三科增加自動修改擦線、二廠噴釉科增加自動噴釉線，通過設備設施的改造降低現場的粉塵濃度，減少了職工接觸粉塵的接害時間。
- 2、為提高職業健康安全管理，在公司內運行 EHS 信息化管理系統，將職業健康安全運行進行標準化管理。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。

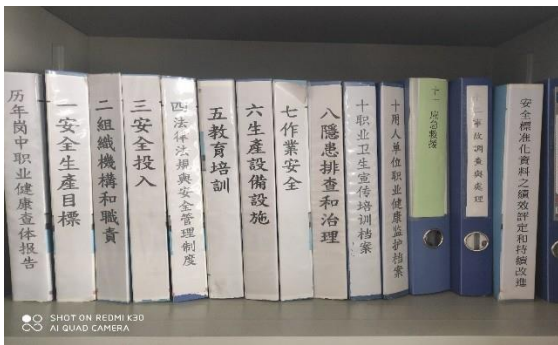


圖、EHS 信息化管理系統

職業安全監督審核

1、2020 年按安全三級標準化評審標準要求，持續運行，不斷完善安全標準化要求的 13 項管理專案：安全目標、組織機構、安全投入、法律法規、教育培訓、隱患排查、生產設備設施、作業安全、危險源辨識、職業健康、事故調查與處理、應急救援、持續改進

2、2020 年通過中質協質量保證中心職業健康安全管理體系的監督審核。



圖、職業健康安全管理文件

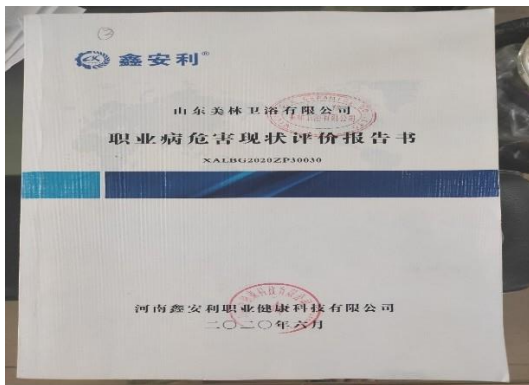


圖、職業健康安全管理認證

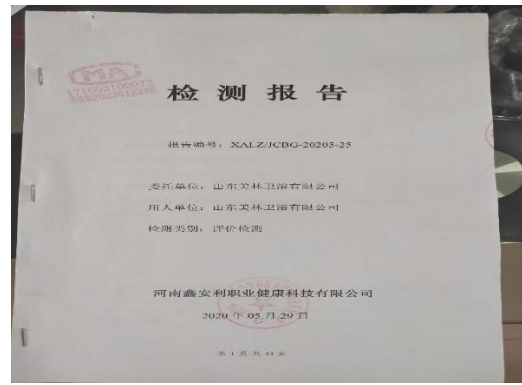
職業災害風險評估

1、2020 年對公司職業病危害因素現狀進行評價，產出評價報告書。

2、2020 年對公司接害崗位進行檢測，產出檢測報告，且已將檢測結果張貼于接害現場進行公示。



圖、職業病危害現況評價報告書



圖、職業安全檢測報告

員工健康促進活動

1、2020 年 6 月份在公司內開展安全生產月活動，活動通過宣專欄宣傳，安全相關知識學習，安全知識競賽等方式展開，提高了員工的職業健康安全意識，創造了良好 安全工作氛圍。

2、2020 年對職業病危害因素崗位員工進行在崗查體，將結果進行公示，并建立勞動者個人職業健康檔案，一人一檔。



圖、安全知識學習



圖、安全宣導專欄



圖、個人職業健康檔案

4.3.2 員工健康檢查

成霖總部僅有辦公行政人員，但為掌握人員健康狀況，總部每兩年為同仁進行健康檢查，近年執行檢查之情形如下圖所示：總部每兩年進行員工健康檢查，健康檢查項目同 2018 年。最近一次已於 2020 年 11 月 20 日進行完畢，並結合臨場健康服務的專業醫護人員進行健康分級管理持續關懷追蹤，落實職場健康安全防護網的運作。形如下表所示：

成霖總部 2018-2020 年員工檢查概況			
年度	2018 年	2019 年	2020 年
一般健康檢查項目	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/	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	暫停執行	164
一般健康檢查費用 (新台幣/元)	\$500*117=58,500 元	-	\$600*164=98,400 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
----------	-----------	-----------	-----------



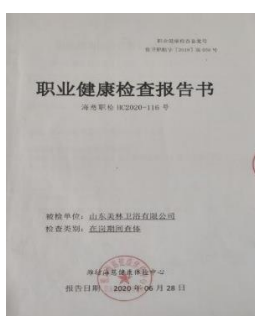
圖、員工定期健康檢查

深圳成實近三年度員工健康管理如下表所示，2020 年員工檢查人數為 784 人，且均無職業病患者相關事項發生。

深圳成實 2018-2020 年員工檢查概況

年度	2018 年	2019 年	2020 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	1,030	980	784
一般健康檢查費用(元)	人民幣 40 元/人	人民幣 61.5 元/人	人民幣元 61.5/人

山東美林 2015 年公司職業健康檢查受檢人數為 946 人，無職業病患者發生；2016 年公司職業健康檢查人數 780 人，2017 年公司職業健康檢查人數 681 人，2018 年職業健康查體人數 726 人。2019 年職業健康查體人數 755 人，2020 年職業健康查體 739 人，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 5 人，現已按要求作調崗處理，且進行工傷鑒定、組織治療



圖、山東美林職業健康檢查報告書



圖、職業健康檢查情形

山東美林 2020 年員工檢查概況		
序號	2020 年	投入費用(元)
1	記溫、粉塵：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，肺功能；血糖、ALT；	160/人
2	雜訊：內科常規檢查、心電圖檢查、耳科檢查、純音電測聽檢查	160/人
3	苯、甲苯：內科常規檢查、血常規、尿常規、心電圖檢查、腹部 B 超、血糖、ALT	160/人
4	複查費用：對職業健康報告內提出需要複查人員進行複查	7052.24
5	矽肺確認：住院診斷後確診職業病	46438.29
總計		169930.53



圖、山東美林健康體檢收據

疫情間職業健康安全措施

成霖總部為降低疫情衝擊，由 CEO 率 MB 成員以及相關權責單位成立防疫小組，以兼顧企業持續運營與員工安全及員工經濟保障為最高指導原則。責成全球各子公司執行自主健康管理防疫措施並互相支援防疫物資，凍結跨國性差旅以維護員工健康安全，業績雖衰退但完

全未實施裁員，配合政府政策取消尾牙聚餐避免群聚感染但相關預算仍用於員工福利。

山東美林積極進行防疫，並提供以下相關管理措施：

- 公司在疫情期間嚴格執行防疫政策並指定內部的疫情防控管理規範：每日工作場所都進行消毒工作，員工每日測量並記錄體溫。有體溫異常或感冒症狀不得進入廠區，外地返回人員執行 14 天隔離，公司對隔離人員生活進行照顧。在此期間部門崗位約有一個月的停工期，公司給未到崗工作人員按當地最低生活標準發放了補貼。
- 疫情緩解後至今，公司內仍執行體溫監測及報告制度，外地返回人員要做核酸檢測。
- 2021 年 3 月份至 6 月份之間開始接種新冠疫苗，已完成接種 1683 人。



圖、疫情體溫監測級紀錄站

4.4 社會回饋與關懷

成霖企業秉持「一個家，共同的夢」理念，除善盡照顧集團所有同仁的責任，更期許行有餘力時可以回饋社會，總是積極展踐企業公民責任並積極投入公司內外部資源參與愛心公益、社區關懷。創辦人歐陽明先生更以實際行動作出最佳示範，其於 2016 年 11 月成立的『公益傳播基金會』，2020 年是成立後的第四年，雖碰上新冠疫情讓年度的活動預定難能依照計畫進行，仍抱持初衷調整活動模式盡力推動各項專案；全年合計捐助款項達新台幣 7,380,360 元，公益活動費用達 6,384,911 元。

財團法人公益傳播基金會

公益傳播基金會秉持急難救助宗旨，持續關懷弱勢、關懷社會，積極將公益助人的精神向學子們傳遞。公益傳播基金會與台中市府合作辦理的「原客世代」活動，在 2020 年原擬舉辦第四屆，因新冠疫情考量而展延。預計 2021 年 11 月 6 日辦理。



原客世代創意活力競賽

核心理念
使在地特有的原鄉、客家文化的種子，能夠在社區中萌芽、茁壯，並呼應到人口老化國家政策面下，推動社區據點活化任務。

年度目標
廣邀台中地區社區參與，促進其社區據點活化、世代融合與交流。

原客世代

公益傳播基金會另一項重要的年度活動「義行獎」，在 2020 年辦理第二屆頒獎，期待透過此獎項的授予讓社會大眾看到美麗島上默默行善的義行者們。

第二屆義行獎得主名單如下：

得獎者	義行
褚興中	訓練搜救犬，搶救生命奇蹟
陳文靜	給貧童未來，書院伴讀孕育希望
張茗富	專聘弱勢者，給予重生機會
林雅哲	守護流浪貓狗，獸醫幫助節育
鄭益隆	更生輔導 22 年，熱血共擔社會風險
謝慧謹	傳播媽咪做公益，拋磚引玉助弱勢



圖、義行獎頒獎典禮現場

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：

據點		2020 年公益活動參與
成霖總部	公益活動項目	公益活動內容
	感謝防疫人員 為國辛勞圓夢 愛心關懷協會 捐贈筋膜槍	桃園市圓夢愛心關懷協會為感恩在新冠肺炎疫情爆發之際，第一線防疫人員不分日夜、辛勞守護人民，超前為民眾健康把關，讓台灣成為全球控制疫情最穩定的國家之一，特與財團法人公益傳播基金會聯合發起「全民抗疫感恩有您~向第一線防疫人員致敬」活動，共募得 40 餘萬元，採購時下最新型且實用的「筋膜槍」150 台，捐贈給市府轉發第一線防疫單位 140 台及署立桃園醫院 10 台，表達對醫護人員的感謝，為第一線人員加油打氣。
	百台輪椅捐贈 儀式 圓夢愛心 讓愛暢行	為落實照顧弱勢團體，匯集眾人愛的力量，桃園市圓夢愛心關懷協會與財團法人公益傳播基金會於 6 月 9 日上午在桃園區龍安街段羽球場聯合舉辦「百台輪椅 讓愛暢行」輪椅捐贈儀式，期盼給予身障族群幫助及關懷，進而改善生活的便利及品質。

<p>2020 感謝有您 手家 40 週年生 日快樂</p>	<p>比手畫腳逛市集·現學 PK 攤主</p> <p>中華民國聾人協會的《小熊在那裡?》是臺灣第一本手語繪本，並把繪本做成動畫影片，在巷仔內教室播放，以輕鬆溫馨具教育性的方式呈現，讓社會大眾更近距離地接觸到手語。同時在廣場舉辦聾人文創市集，各攤位上的招牌會以手語圖案取代文字來介紹店名，可以從手語招牌現學、比手畫腳逛市集，進行人與人直接的互動。</p>
<p>聖誕送暖！謝 慧謹攜手公益 傳播雲林送鞋 為貧童圓夢</p>	<p>第二屆台灣義行獎得獎者謝慧謹 23 日率桃園市圓夢愛心關懷協會，與財團法人公益傳播基金會，共同募集採購 1,012 雙新鞋，捐贈給雲林縣 53 所學校及社福單位的弱勢學童。</p>

2020 年 8 月同仁發起一項響應閱讀文化基金會「愛的書庫」活動，認養書箱送到有需求的小學去。參與者包含成霖總部同仁以及家眷。



桃園市圓夢愛心關懷協會為感恩在新冠肺炎疫情爆發之際，第一線防疫人員不分日夜、辛勞守護人民，超前為民眾健康把關，讓台灣成為全球控制疫情最穩定的國家之一，特與財團法人公益傳播基金會聯合發起「全民抗疫感恩有您~向第一線防疫人員致敬」活動，共募得 40 餘萬元，採購時下最新型且實用的「筋膜槍」150 台，捐贈給市府轉發第一線防疫單位 140 台及署立桃園醫院 10 台，表達對醫護人員的感謝，為第一線人員加油打氣。



深圳成實在 2020 年間，對外響應了深圳台商協會捐血活動、參加了重陽節的公益路跑；對內則辦理獎勵員工子女向學的獎金活動、七夕活動、中秋節活動，以實際行動友愛社區鄉里、鼓舞同仁。



附錄

附錄 1：GRI 準則對照索引表

一般標準揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 102：一般揭露 2016				
組織概況				
102-1	組織名稱	關於報告書	4	
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1 產品與服務	38	
102-3	總部位置	1.1 關於成霖	12	
102-4	營運據點	1.1 關於成霖	12	
102-5	所有權與法律形式	關於報告書	4	
102-6	提供服務的市場	1.1 關於成霖	12	
		2.1 產品與服務	38	
102-7	組織規模	1.1 關於成霖	12	
102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1 員工結構	87	
102-9	供應鏈	2.6 供應鏈管理	69	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 關於成霖	12	
102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理	31	
102-12	外部倡議	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	63	
102-13	公協會的會員資格	2.4 優越生產標準與關鍵優勢	59	
策略				
102-14	決策者聲明	經營者的話	5	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信治理	25	
治理				
102-18	治理結構	1.3 誠信治理	26	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
利害人關係溝通				
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通與重大議題分析	8	
102-41	團體協約	4.2 薪酬與福利	92	
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	8	
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	8	
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	9	
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.1 關於成霖	12	
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	10	
102-47	重大主題表列	利害關係人溝通與重大議題分析	10	
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	4	
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	4	
102-52	報導週期	關於報告書	4	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	4	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	4	
102-55	GRI 內容索引	GRI 準則索引表	118	
102-56	外部保證/確信	會計師獨立確信報告	124	

重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
1. 法規遵循(社會、產品、環境)				
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	33
	103-2	管理方針及其要素	1.5 法規遵循	33
	103-3	管理方針的評估	1.5 法規遵循	33

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 307: 有關環境保護的法 規遵循 2016	307-1 違反環保法規	1.5 法規遵循	33	
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	33	
2. 經濟績效				
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	15	
	103-2 管理方針及其要素	1.2 公司與營運概況	15	
	103-3 管理方針的評估	1.2 公司與營運概況	15	
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 公司與營運概況	18	
	201-3 定義福利計劃義務與其 它退休計畫	4.2 薪酬與福利	95	
	201-4 取自政府之財務補助	1.2 公司與營運概況	18	
3. 顧客健康安全				
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	38	
	103-2 管理方針及其要素	2.1 產品與服務	38	
	103-3 管理方針的評估	2.1 產品與服務	38	
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 高品質生產	46	
	416-2 違反有關產品與服務的 健康和安全的法規之事件	無相關事件與訴訟發 生	-	
4. 顧客隱私				
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	68	
	103-2 管理方針及其要素	2.5.3 顧客隱私	68	
	103-3 管理方針的評估	2.5.3 顧客隱私	68	
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	68	
5. 產品及服務				
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	2.5 客戶服務	65	
	103-2 管理方針及其要素	2.5 客戶服務	65	
	103-3 管理方針的評估	2.5 客戶服務	65	

GRI 準則		揭露項目	對應章節	頁碼	備註
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 產品與服務	38	
	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	-	
6. 專利與研發創新					
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	48	
	103-2	管理方針及其要素	2.3.1 研發創新	48	
	103-3	管理方針的評估	2.3.1 研發創新	48	
7. 教育與訓練					
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	96	
	103-2	管理方針及其要素	4.2.2 員工發展與培育	96	
	103-3	管理方針的評估	4.2.2 員工發展與培育	96	
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	97	
	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	92	

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	89	
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	70	
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 207: 稅務 2019	207-4	國別報告	1.6 稅務治理	36	新增
GRI 301:	301-1	所用物料的重量或體積	3.4.1 原物料使用	83	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
物料 2016				
GRI 302: 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	3.1 能源管理	74
	302-3	能源密集度	3.1 能源管理	74
	302-4	減少能源消耗	3.1 能源管理	74
GRI 303: 水與放流水 2018	303-3	取水量	3.3.1 水資源使用	79
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	83
GRI 305: 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體 排放	3.2 排放與空氣污染 防治	76
	305-2	能源間接(範疇二)溫室 氣體排放	3.2 排放與空氣污染 防治	76
	305-4	溫室氣體排放密集度	3.2 排放與空氣污染 防治	76
	305-5	溫室氣體排放減量	3.2 排放與空氣污染 防治	76
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化 物(SOx)· 及其它重大的 氣體排放	3.2 排放與空氣污染 防治	76
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	81
	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	83
	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	89
	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	93
	401-1	育嬰假	4.2.1 員工福利與照 護	94
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	105
	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	105

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
	403-9	職業傷害	4.3 職業健康與安全	106
	403-10	職業病	4.3 職業健康與安全	106
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	88
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	69
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	34
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	35

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

西元二〇二〇年度

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，對西元二〇二〇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二〇二〇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二〇二〇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



西元二〇二一年九月十七日

附件一

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	20	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	33	法規遵循	秉持誠信經營之原則進行公司營運，於 2020 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 2020 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	73-74	能源管理	2020 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	75-76	排放與空氣污染防治 / 溫室氣體排放管理	2020 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	80-81	水管理/廢污水管理	2020 年深圳成實及山東美林水污染排放檢測	公司 統計 資料
7	88-91	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	105	職業健康與安全	公司整體於 2020 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