

重大性議題鑑別與利害關係人溝通

◎ 識別利害關係人

成霖深刻了解永續經營的重要，必須透過短中長期規劃並將其目標深入企業文化並持續落實。因此，除了考量國內外廚衛設備產業相關市場趨勢和經營方針發展需求等因素外，亦特別重視利害關係人的意見和回饋，持續與各部門主管進行內部溝通，確保在做出決策時，能充分考量利害關係人的利益，並依循AA1000利害關係人議合標準，鑑別主要利害關係人，包括員工、供應商、股東、政府機關、客戶和銀行等六大類，這些利害關係人對於公司的運營和發展具有重要影響，因此他們的意見和回饋至關重要。

此外，透過與利害關係人積極對話與交流，成霖能更理解其需求和關切議題，並將這些因素納入企業策略和永續經營方針中，根據不同利害關係人的特性，成霖提供多元溝通管道，與六大利害關係人保持密切溝通，以深入了解各利害關係人關注的議題面向，使本報告書能以最具效率的方式與各利害關係人溝通及議合。

本年度與利害關係人進行溝通的方式、頻率及管道，詳列於右表：

◎ 重大主題分析

2022 年度之重大主題以 2021 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，取得高階主管與永續報告書推動小組之回饋後彙整而成，流程與成果如下：

◎ 利害關係人溝通

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 教育與訓練員工福利	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議 職業安全衛生委員會 內部溝通信箱 慶生會宣導時間 	<ul style="list-style-type: none"> 定期 定期 不定期 每月
供應商	社會法規遵循 經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 座談會/教育訓練 供應商評鑑問卷 官網利害關係人專區 外部溝通信箱 經銷商會議 面對面溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期 即時 即時 每月 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	<ul style="list-style-type: none"> 股東常會 年報/財報 官網投資人服務專區 外部溝通信箱(發言人制度) 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 定期 即時 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	<ul style="list-style-type: none"> 官網利害關係人專區 公文來往 討論會議 外部溝通信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 即時 不定期 即時
客戶	產品服務與標示 顧客健康安全 專利	<ul style="list-style-type: none"> 官網利害關係人專區 顧客滿意度調查 直接溝通 外部溝通信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期 即時 即時
銀行	經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 官網利害關係人專區 外部溝通信箱 年報/財報 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 即時 定期



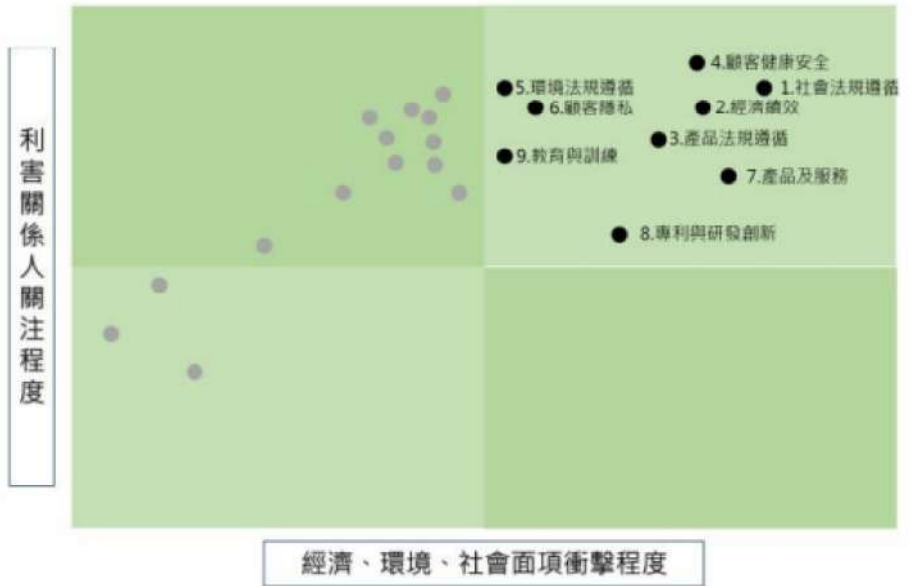
重大議題鑑別流程



成霖在日常營運中提供各利害關係人多方管道進行溝通議合，期待能透過本報告書，更完整地回應重大議題。透過分析關注程度和衝擊程度，確保報告書所揭露的內容更具針對性地回應利害關係人的需求，並同時揭露成霖在永續發展面向的管理作為及戰略措施，以確保公司的營運與永續發展目標保持一致。



右方矩陣圖中X 軸為「經濟、環境、社會面向衝擊程度」與Y 軸為「利害關係人關注程度」，將衝擊程度與關注程度均為高度的項目列為重大主題，2022 年度共有9項重大議題，作為本報告書資訊揭露的參考基礎。此外，成霖重視生產品質議題，故於今年報告書中新增此項管理方針，以展示其目標和策略。



重大議題與範疇邊界

重大主題	組織內	組織外						對應章節
		員工	股東	客戶	供應商	政府機關	銀行	
社會法規遵循	●	●	●		●	●		1.5 法規遵循
經濟績效	●		●	●	●	●	●	1.2.2 營運績效
產品法規遵循	●		●	●		●		1.5 法規遵循
顧客健康安全	●			●				2.2.2 卓越品質
環境法規遵循	●		●			●		3 綠色營運，共享藍天
顧客隱私	●			●				2.5.3 顧客隱私
產品及服務	●		●	●				2.1 產品與服務
專利與研發創新	●			●				2.3.2 研發專利與智慧財產權維護
教育與訓練	●	●						4.2.3 員工發展與培育