



Feel at home

詩肯股份有限公司

永續報告書 Sustainability Report

2023

TABLE OF CONTENTS

目錄

前言

0.1 關於報告書	02
0.2 董事長的話	03

附錄

GRI 準則對照表	57	會計師確信報告	63
SASB 指標對照表	62		

1 關於詩肯

1.1 公司簡介	05
1.2 永續治理	10
1.3 利害關係人鑑別 及議合	12
1.4 重大永續主題鑑別	13

2 永續治理

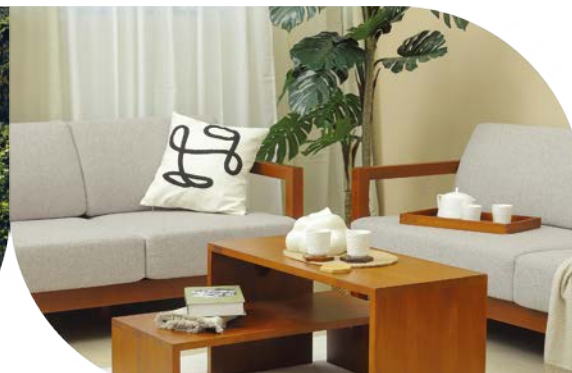
2.1 公司治理架構	15
2.2 風險管理	19
2.3 法遵與誠信經營	21
2.4 產品品質與行銷	23
2.5 客戶關係管理	27
2.6 供應鏈管理	30
2.7 資訊安全	32

3 幸福職場與社會共榮

3.1 幸福職場	35
3.2 職業安全與衛生	41
3.3 人權維護	45
3.4 社會共榮	48

4 環境永續

4.1 氣候變遷因應	50
4.2 能源管理	53
4.3 水資源管理	54
4.4 廢棄物管理	55
4.5 綠色產品與循環 經濟	56



關於報告書

本報告書為詩肯股份有限公司（報告書內簡稱詩肯、本公司或我們）所發行之第一本永續報告書（以下稱本報告書），發行目的主要是向社會大眾及利害關係人揭露公司在環境面（Environmental）、社會面（Social）、經濟治理面（Governance）三大面向所做的努力，包含實際作為、績效結果及未來規劃。詩肯秉持著「傳遞著家的感覺，以及讓家更有家的感覺」的品牌文化，期望藉由本報告讓利害關係人瞭解詩肯之永續作為，以及我們在善盡企業社會責任及落實永續發展的決心。

報告書邊界與範疇

本報告書揭露之資料範圍係以報告主體為詩肯股份有限公司台灣母公司為主要報告範疇，未包括其新加坡子公司、其他區域未對本公司之經濟、環境及社會面產生重大影響，故未全面揭露其永續相關資訊於本報告書中。若有涉及其他區域之資訊，將於報告中特別標註說明。

編制依據

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）2021 年版進行編撰。本報告書亦依循永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）行業指標及氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）架構進行揭露。本報告書於附錄提供 GRI Standards 及 SASB 內容索引，以供快速檢索及查詢。

報告書確信與查證

本報告書委由國富浩華聯合會計師事務所依照財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行會計師有限確信，會計師出具之確信報告請詳附錄。報告書內容所提及之財務資訊與詩肯 2023 年度合併財務報告內容一致，並經勤業眾信聯合會計師事務所查核簽證。

報告書期間

“為 2023 年 1 月 1 日
至
2023 年 12 月 31 日”

發行概況

現行版本出版日期：2024 年 8 月，發行頻率預計為每年一次。

報告書資訊編製及核准流程

本報告書相關資訊由各部門進行收集並由部門主管覆核後，送交本公司永續推動小組進行資訊彙整、編製及審閱，完成之報告書經送董事會核閱通過確認後發布。



意見回饋

若您對本報告書內容有任何回饋或指教，歡迎您與我們聯繫。

聯絡人	何山壯協理（兼任公司治理主管）
電話	（03）3180555 分機 701
Email	tommyho@scanteak.com.tw
地址	桃園市龜山區頂湖一街 69 號

董事長的話

“

今年在詩肯創業 50 周年之際，我深感榮幸與大家共同慶祝這個重要的里程碑。自 1974 年在新加坡創立詩肯以來，1993 年輾轉投入台灣市場，我們經歷了無數挑戰與成就，一步一腳印，逐步成為台灣家具市場的領導品牌，這實屬不易，也非常可貴。

”

回首 半世紀以來，詩肯始終秉持著「質量第一、顧客至上」的經營理念。詩肯在我心中不僅是企業的名字，更是萌芽的主幹，開枝散葉出詩肯柚木、詩肯居家與詩肯睡眠三個品牌事業體，致力於為消費者提供最優質的產品和全方位的服務。隨著企業規模逐漸擴大，我們深知參與企業永續發展的迫切性，這是刻不容緩且不能落後的必經之路。

因此，詩肯依循著環境、社會責任和公司治理三個方面同時著手。首先，自 2023 年起啟動執行溫室氣體盤查的行動，併行多項企業的環保措施，以確保我們在減少碳排放和環境保護方面的落實，包括提升能源效率、製程中減少廢棄物的產出、加強供應鏈的環保管理等，期間是得到有效的監測和改進成效。再者，我們積極推動，我們還鼓勵員工參與各種社區服務活動，為社會做出積極回饋及貢獻。而企業本身則是希望朝向更多元且包容的組織文化，未來整個詩肯企業的產業鍊，不只是能與新南向國家的經濟交流維繫著密切的交流，也有著具備國際企業的永續標準與成果，也將是我們將面對到的下一課題，關於企業永續的發展信念，詩肯會繼續堅定地取得更大進展。

今年詩肯發布了第一本永續報告書，象徵著我們在永續發展和企業社會責任上邁出了重要的一步。我們記錄了過去一年全體員工對環境和社會永續的投入，期待各位先進能夠多給予我們指導，助力詩肯越來越好。

最後，在台灣這片土地上，我們感受到友善且健全的經商環境與法制體系。這些年來，由衷地感念台灣穩定的市場、優越的經營環境以及各界的支持，讓我們對這片土地充滿信心，再次感謝消費者的支持與信任。我們將與台灣這塊土地攜手共進，迎向下一個更輝煌的 50 年！

詩肯股份有限公司

董事長 **林福勤**



關於詩肯

CHAPTER

1

- 1.1 公司簡介
- 1.2 永續治理
- 1.3 利害關係人鑑別及議合
- 1.4 重大永續主題鑑別

1.1 公司簡介

詩肯打造舒適環境、提供顧客溫暖居家情境及專業諮詢門市，讓來訪客人擁有溫馨舒適的參觀經驗，從踏進門市的第一步就有賓至如歸的感覺。

從新加坡第一家門市開始，詩肯柚木力求家具設計精美而又經久耐用，其創始靈感來自北歐丹麥，注重簡約設計以及家具實用性，並以人及家人情感為出發點，透過柚木的溫暖帶進居家裡。

詩肯柚木的英文名「SCANTEAK」，拆開來解釋，「SCAN」除了具有北歐 Scandinavian 的意義，也有細看、審視的意思，「TEAK」就是柚木，結合在一起則有象徵提供更細緻精工的柚木產品意涵，而這也是詩肯公司致力的服務宗旨。

詩肯集團的營運以台灣和新加坡為主，合計超過 100 間門市。其中在台灣擁有最多的家具連鎖門市和旗艦店，而且全台分布均勻，讓每個人都有機會體驗詩肯公司的優質家具。

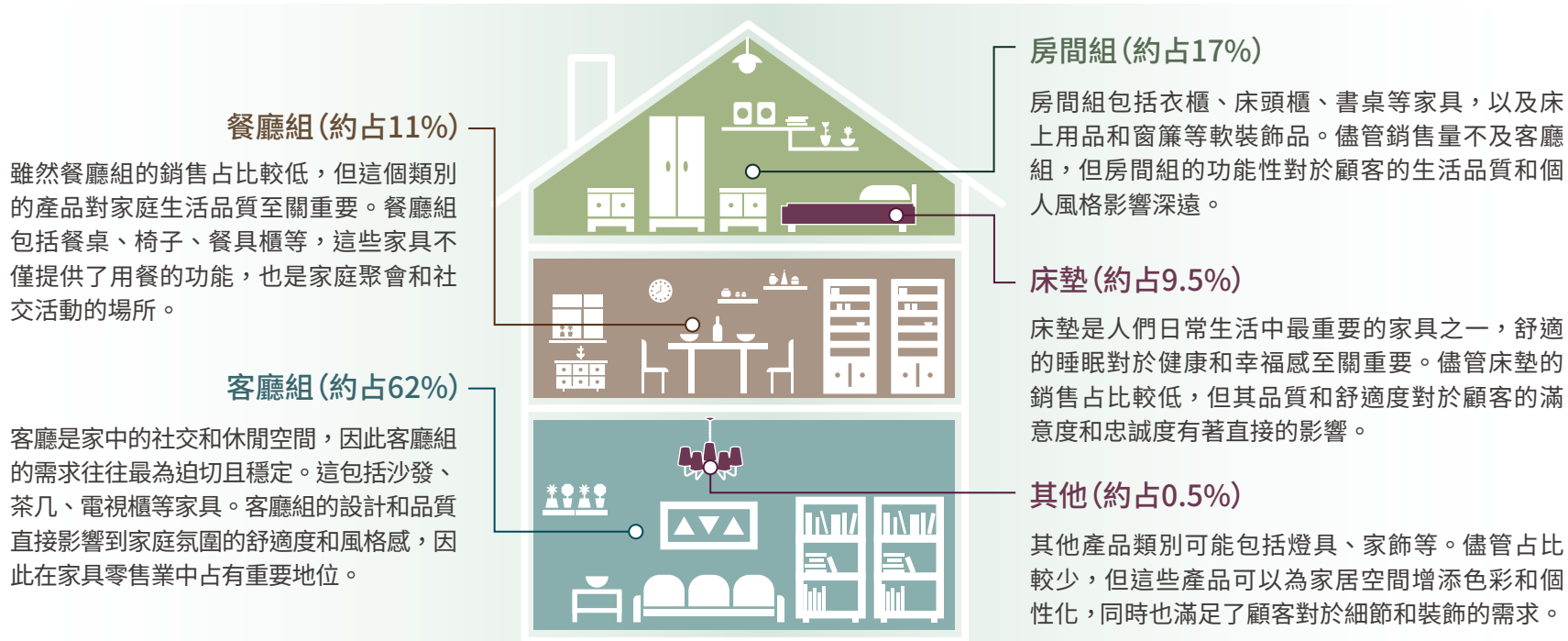
基本資訊

公司名稱	詩肯股份有限公司	SCANTEAK	公司所在地	桃園市龜山區頂湖一街 69 號
		詩肯柚木		
成立日期	1995 年 10 月 09 日		實收資本額	新台幣 501,929,420 元
董事長	林福勤		產業類別	居家生活
總經理	謝秀珠		股票代碼	6195

主要產品介紹

詩肯品牌包括詩肯柚木、詩肯居家、詩肯睡眠，這些品牌在市場上各有其定位和特點可能各不相同，從柚木、皮沙發、系統家具到床墊滿足所有消費者的需求。全台灣共有 90 間門市，其中北部 47 間、中部 20 間、南部 19 間、東部 4 間。

▣ 產品類別區分如下：



▣ 門市提供之服務及售後服務：

產品介紹及銷售

門市人員為消費者提供詳細的產品介紹和示範，幫助消費者更好地了解產品的特點、功能和使用方法，從而做出更明智的購買決定。

送貨安裝服務

送貨團隊將以迅速且專業的方式將消費者所選購的家具送達，並提供專業的安裝服務。

售後支援

客戶服務團隊隨時為消費者提供售後支援服務，解答消費者在產品使用過程中遇到的任何問題，並提供必要的維修和配件更換服務，確保購物滿意度。

公司發展沿革

民國 84 年 10 月

○ 奉准設立登記，公司定名為旭展電子股份有限公司，登記資本額為新台幣伍仟萬元，實收資本額計新台幣貳仟萬元，主要經營積體電路、電子產品之研發、設計及買賣業務。

民國 89 年 7 月

○ 經證期會核准為公開發行公司。

民國 91 年 7 月

○ 經證期會核准上櫃。

民國 91 年 10 月

○ 正式於櫃買中心掛牌交易。

民國 92 年 4 月

○ 經櫃買中心核准得為融資融券交易。



SCANTEAK

詩肯柚木

民國 99 年 4 月

○ 簽訂「Scanteak」及「詩肯柚木」台灣地區品牌授權合約，並取得相關連鎖門市資產，正式跨足品牌家具連鎖門市業務。

民國 99 年 2 月

○ 現金增資私募普通股 15,000 仟股，總資本額達新台幣仟元 37,968 萬元。

民國 98 年 9 月

○ 增加本公司營業項目：F199990 其他批發業及 F299990 其他零售業。

民國 92 年 6 月

○ 92 年度國內第一次無擔保轉換公司債於櫃買中心掛牌交易。



民國 99 年 6 月

○ 經第六屆第 22 次董事會通過，本公司股票更名為「詩肯股份有限公司」。

民國 100 年 4 月

○ 增加 Restonic 美國蕾絲進口床墊代理品牌。



民國 101 年 4 月

○ 創立「Scanliving」品牌。

SCAN LIVING

詩肯居家



民國 101 年 7 月

- 榮獲富比士雜誌 (Forbes) 評選為「2012 年亞洲 200 家最佳中小企業」。
- 辦理盈餘轉增資 1,898 萬元，資本額擴充至新台幣仟元 39,866 萬元。

民國 103 年 10 月

- 辦理盈餘轉增資 2,093 萬元，資本額擴充至新台幣仟元 43,952 萬元。

民國 102 年 8 月

- 辦理盈餘轉增資 1,993 萬元，資本額擴充至新台幣仟元 41,859 萬元。

民國 104 年 8 月

- 辦理庫藏股股份註銷 970 萬元，減資後資本額為新台幣仟元 42,982 萬元。
- 詩肯居家獨家與歐洲最大系統板材家具商 Nolte Group (諾爾特集團) 旗下的 CS Schmal 品牌簽約，正式成為 Nolte Group 在台灣獨家代理商。
- 成立營運總部暨中央倉儲物流中心。



民國 104 年 9 月

- 詩肯柚木推出 PROLOGUE 系列家具，榮獲新加坡最高榮譽的總統設計獎後，再分別獲得新加坡及日本的優良設計獎 (Good Design Award, 2015)。



民國 104 年 12 月

- 門市突破百店。

民國 107 年 12 月

- 可轉換公司債轉換股份，轉換後資本額為新台幣仟元 46,133 萬元。

民國 106 年 12 月

- 可轉換公司債轉換股份，轉換後資本額為新台幣仟元 44,379 萬元。

民國 105 年 12 月

- 105 年度國內第二次有擔保轉換公司債於櫃買中心掛牌交易。

民國 105 年 9 月

- 創立「Scankomfort」詩肯睡眠品牌獨立店。



民國 108 年 5 月

- 併購新加坡第二大家具通路商「Nova Furnishing Holdings Pte. Ltd.」



民國 109 年 12 月

- 可轉換公司債轉換股份，轉換後資本額為新台幣仟元 46,731 萬元。

民國 110 年 12 月

- 可轉換公司債轉換股份，轉換後資本額為 50,193 萬元。



價值鏈關係

詩肯是連鎖家具品牌通路商，銷售方式係以零售為主，一般消費者是家具零售業的最終目標客戶，他們購買各種類型的家具，包括床、沙發、桌椅、櫃子等，以滿足他們的家居裝飾和功能需求；消費者購買家具後，會根據自己的喜好和需求將家具放置在家中，並進行裝飾搭配，使家居空間更加美觀舒適。

本公司之供應商主要為家具製造商及家具配件供應商等，與供應商之間建立合作關係。這些供應商可提供各種產品和服務，並針對本公司需求進行產品的質量、價格和設計服務。

供應商
關係



分銷渠道
關係

可透過多種渠道銷售產品，包括實體店鋪、大型購物中心、百貨公司、電商平台等。與不同的分銷渠道建立合作關係，以擴大銷售範圍和覆蓋面。

和不同品牌異業合作，搭配不同的行銷方案，分享彼此客流量及商品達到雙贏的模式。

異業合作
關係



金融機構
關係

可與金融機構建立合作關係，提供消費者購買家具的融資服務，如分期付款、信用卡分期付款等，以促進銷售。

與物流公司和運輸公司建立合作關係，確保產品的及時配送和交付，提供順暢的物流服務。

物流和
運輸
關係



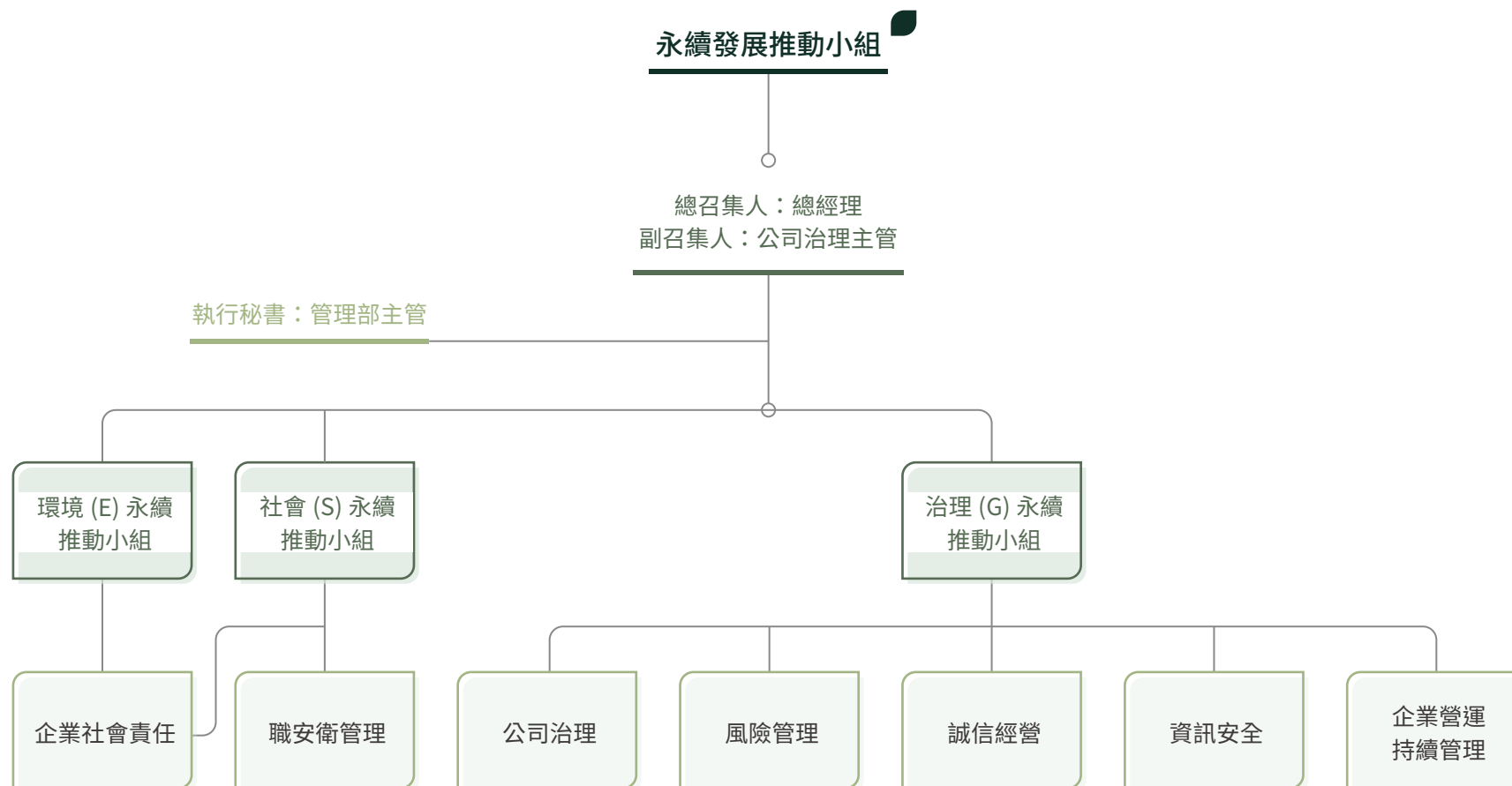
營銷和
廣告合作
關係

與廣告代理公司、營銷公司或媒體合作，開展營銷活動、廣告宣傳和品牌推廣，提高品牌知名度和產品曝光度。

1.2 永續治理

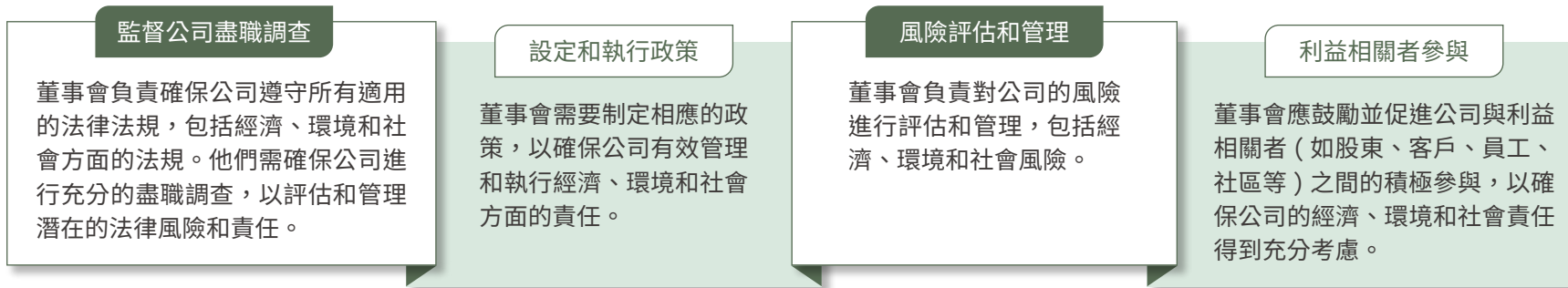
永續發展推動小組

為善盡企業之社會責任及落實永續經營之決心，本公司已於 2023 年 12 月成立「永續發展推動小組」負責推動永續發展之運作，由總經理擔任總召集人，由部門主管擔任各組組長，共同負責推動永續發展相關業務。「永續發展推動小組」依照永續議題，區分為永續環境、社會責任、公司治理三個任務小組，辦理攸關事項。並依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會或公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理策略。



董事會於永續發展的角色

董事會透過「永續發展推動小組」定期報告內容，確認公司在永續發展方面的推動情況，監督並追蹤檢討經營團隊每年的永續發展執行情況及績效目標達成狀況，且具檢視和核准報導資訊的責任。董事會在監督公司盡職調查方面扮演著關鍵角色，負責確保公司在經濟、環境和社會方面的責任得到有效管理和執行。他們需要制定相應的政策和措施，進行風險評估和管理，並確保公司向利益相關者提供準確和透明的信息。以下是董事會在這方面的角色以及其他鑑別和管理公司對經濟、環境和人群衝擊的程序：



溝通關鍵重大事件

本公司每季定期召開董事會，以審核企業經營績效、討論重要 ESG 策略議題與關鍵重大事件。若發生緊急重大事件，尤其可能對公司經營或利益相關者產生重大影響者，公司將召開臨時董事會會議進行討論。2023 年與董事會溝通之關鍵重大事件共有 1 案，性質為決議執行溫室氣體盤查。



補救負面衝擊之程序

本公司透過定期評估、與利害關係人的溝通和申訴機制，辨識及評估是否存在對經濟、環境和人群（包括其人權）的實際或潛在負面衝擊。

若實際發生造成環境或社會負面影響的情況，詩肯將通過以下方式進行補救，並可能採取相應的因應機制：

- 📍 立即採取行動：
公司將立即採取行動，儘可能減少和修復造成的負面影響。如立即停止造成問題的活動、清理污染物等。
- 📍 與利益關係人溝通：
與受影響的利益關係人（如當地社區、政府機構、環保組織等）進行溝通，並尋求合作解決問題的方案。
- 📍 建立改善計劃：
制定並實施改善計劃，防止類似問題再次發生。
- 📍 支付補償或賠償：
若造成了嚴重的環境或社會損害，支付相應的補償或賠償，以彌補受影響方的損失。
- 📍 加強預防機制：
通過制定更嚴格的環境和社會責任政策、加強內部監管和審核、加強供應鏈管理等措施，預防類似問題的再次發生。

1.3 利害關係人鑑別及議合

詩肯透過內部主管討論，辨識出六類利害關係人，包含股東及投資人、員工、客戶、供應商及合作夥伴、政府機關、社區鄰里及民間組織，針對利害關係人皆設有暢通的溝通管道，以回應利害關係人的需求。為了落實與利害關係人的有效溝通，並瞭解各利害關係人對於詩肯永續經營的意見與期待，公司與各利害關係人之溝通管道與頻率如下表：

利害關係人	主要關注議題	2023 年溝通績效
 股東	- 公司治理 - 財務資訊 - 股東參與 - 永續發展策略	- 即時溝通：官網訊息、公司發言人、聯絡專線 - 依規定公告：公開資訊觀測站公告、重大訊息、財報及年報 - 每年一次：股東大會
 員工	- 薪酬與福利 - 員工考核機制 - 營運績效 - 勞資關係	- 定期各項員工福利事項（健檢、保險）、年度績效管理作業 - 不定期舉辦：內部培訓課程 - 每季一次：職工福利委員會、勞資會議
 客戶	- 門市資訊 - 行銷活動資訊 - 顧客權益問題 - 服務品質	即時溝通：公司官網及電子信箱、0800 客服專線、Facebook 社群網站、LINE@、Instagram、google 我的商家
 供應商及合作夥伴	- 企業合作 - 新產品與技術 - 永續發展策略	- 定期供應商訪查 - 供應商規範 - 不定期舉辦：訪廠活動、邀請供應商參與公司年度會議
 政府機關	- 法規遵循 - 公司治理 - 主管機關溝通 - 客戶保護與溝通	- 不定期參與主管機關之宣導會、法說會 - 配合主管機關監理與查核 - 設立聯合窗口與主管機關維持良好互動
 社區鄰里及民間組織	- 門市資訊 - 永續發展策略 - 社會公益	- 參與社區公益活動 - 贊助鄉鎮公所 / 鄰近學校 / 社團相關活動 - 贊助鄰近義勇消防隊救災經費暨救災器材購置

本公司秉持誠信公開原則，使股東及利害關係人充分瞭解公司財務業務狀況及公司治理情形，設有利害關係人及股東專區、揭露發言人、代理發言人聯絡資訊，以方便利害關係人就其關注之議題進行溝通與交流。針對員工建議與回饋，會有各權責單位人員進行處理；每季會舉辦一次勞資會議，鼓勵員工與管理階層進行溝通，適度反映員工意見，增進勞資溝通管道，保障勞動權益。並設有 0800 客服專線、公司官網及電子信箱，以妥善處理客戶所關注之議題，如行銷活動資訊、顧客權益問題等，維繫客戶關係並保障消費者權益。

利害關係人聯絡管道

詩肯股份有限公司 發言人

財務 / 會計主管 何山壯

電話：(03) 318-0555 傳真：(03) 318-6555

詩肯股份有限公司 代理發言人

財務經理 徐佳婕

電話：(03) 318-0555 傳真：(03) 318-6555

詩肯股份有限公司 股務代理機構

凱基證券股份有限公司

電話：(02) 2389-2999

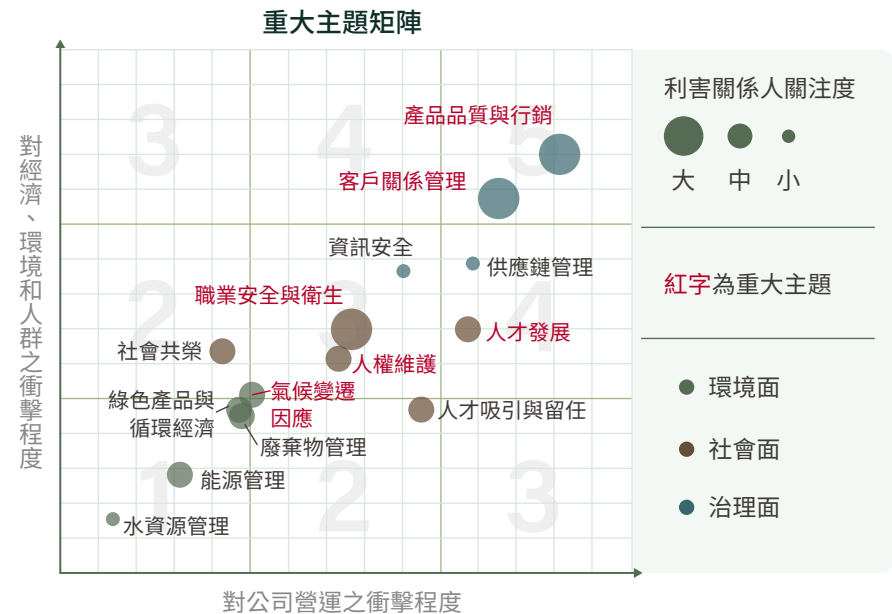
傳真：(02) 2389-1878

網址：<https://www.kgi.com.tw>

1.4 重大永續主題鑑別

重大永續主題鑑別流程

本公司藉由公司內部討論及外部專家的協助，並參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）以及國內外產業重要趨勢，蒐集各項永續議題，並透過部門訪談以及問卷等系統化的分析方式，於 2023 年針對管理階層進行各項議題衝擊程度調查，評估各項議題對經濟、環境和人群之衝擊以及對本公司營運之衝擊程度，另針對主要利害關係人發放重大主題關注程度問卷，共回收有效問卷 277 份；鑑別出利害關係人對詩肯關注之永續議題，再據以繪製重大主題矩陣圖。下方矩陣圖中 X 軸表示「對公司營運之衝擊程度」，Y 軸則代表「對經濟、環境、社會面向之衝擊程度」，泡泡大小則代表「利害關係人關注程度」。依據分數高低評估主題重大性，區分重大主題及一般主題。經整合分析排序後，並與高階主管確認後，鑑別出詩肯 2023 年 6 項重大主題，分別為產品品質與行銷、客戶關係管理、人才發展、人權維護、職業安全與衛生及氣候變遷因應，我們也以此做為報告書資訊揭露的參考基礎，並持續精進。



重大主題列表

面向	重大主題	重大主題說明	對應章節
治理	產品品質與行銷	致力於開發安全、高品質、符合客戶需求的產品。	2.4 產品品質與行銷
	客戶關係管理	專注於分析客戶數據、優化訂單處理、提供個性化服務。	2.5 客戶關係管理
社會	人才發展	建立兼具外部競爭力和內部公平性之薪酬與福利政策，並提供各項津貼、福利。	3.1 幸福職場
	人權維護	制定有關人權保障及勞動政策與執行相關措施。	3.3 人權維護
	職業安全與衛生	保護勞工生命安全、健康與提供優質工作環境是公司的基本責任。	3.2 職業安全與衛生
環境	氣候變遷因應	因應法規及國際趨勢，減少碳排放，推廣綠色技術和產品，積極應對氣候變遷挑戰。	4.1 氣候變遷因應



永續治理

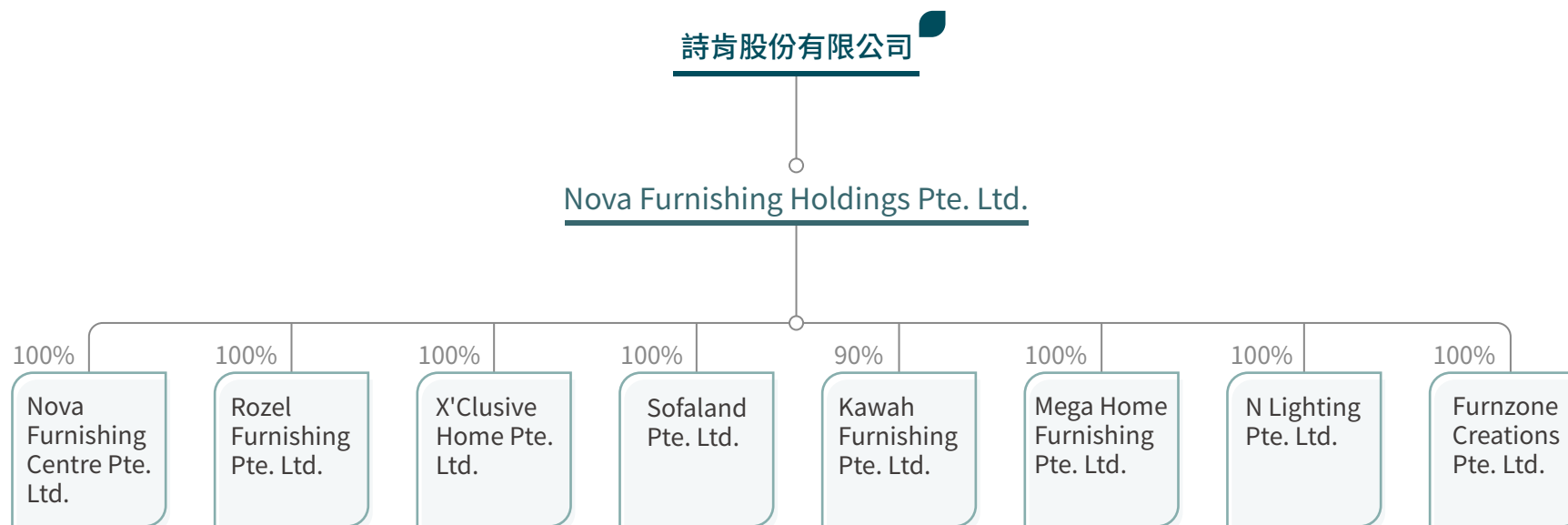
CHAPTER

2

- 2.1 公司治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 法遵與誠信經營
- 2.4 產品品質與行銷
- 2.5 客戶關係管理
- 2.6 供應鏈管理
- 2.7 資訊安全

2.1 公司治理架構

詩肯公司組織架構圖



董事會組成與運作

本公司以董事會為最高治理單位，董事長為最高治理單位主席，董事會平均每三個月至少召開一次，以審核企業經營績效、討論重要 ESG 策略議題與關鍵重大事件。若發生緊急重大事件，尤其可能對公司經營或利益關係人產生重大影響者，公司將召開臨時董事會會議進行討論。現行董事會成員合計 8 位，由 5 位董事及 3 位獨立董事組成，成員任期期間為 112 年 6 月 19 日至 115 年 6 月 18 日。董事會成員涵蓋產業、學術、財務、會計、經營管理專業背景，其中 6 位為男性，2 位女性，女性董事占比為 25%，平均年齡為 62 歲。

本公司董事選舉採候選人提名制度程序為之，並採用累積投票制，由股東會就董事候選人名單中選任之。本屆董事係由董事會討論通過，並依公司法第 192 條之 1 規定，於公告受理董事候選人提名期間，受理持股 1% 以上股份之股東提出候選人名單，並於董事會審理董事候選人名單，經董事會評估其符合董事所應具備條件後，送請股東會選任之。

▣ 董事會成員

職稱	姓名	學經歷	年齡	性別
董事長	林福勤	新加坡商夏威夷家具私人有限公司 董事長 聖約瑟中學	61~70 歲	男
董事	梁啟斌	新加坡大華銀行 執行副總裁 英國窩立克大學管理科學及運籌學碩士 英國薩里大學化學工程系 一級榮譽學士	71~80 歲	男
董事	林杰人	新加坡商夏威夷家具私人有限公司 顧問 University of Michigan Ross School of Business -MBA	31~40 歲	男
董事	林洁敏	Hawaii Furnishing Pte.Ltd.CEO/ Regional Marketing Director Future Economy Council – Lifestyle Subcommittee 委員 UCLA Anderson school of management EMBA,Business Administration and Management,General National University of Singapore EMBA,Business Administration and Management,General	41~50 歲	女
董事	王怡堯	禾利有限公司董事長 中華民國工商建設研究會 15 期	61~70 歲	男
獨立董事	王家政	旺玖科技股份有限公司 資深財務經理 輔仁大學會計系	51~60 歲	男
獨立董事	洪達鋒	泰山氣體有限公司董事長特別助理 國立台灣藝術專科學校影劇科	71~80 歲	男
獨立董事	林惠萍	紐約市立大學 Baruch College 財務金融 管理碩士 Finance MBA 大華證券承銷部副總經理 運時通家具 (股) 公司資深顧問	51~60 歲	女

▣ 2023 年度公司董事與獨立董事進修之情形

職稱	名字	主辦單位	課程名稱	進修時數
法人董事 代表人	林福勤	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
董事	林杰人	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
董事	林洁敏	中華民國內部稽 核協會	提升企業永續價值 完善風險管理制度	6 小時
董事	林洁敏	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
董事	梁啟斌	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
董事	王怡堯	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
獨立董事	洪達鋒	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時
獨立董事	王家政	社團法人中華公 司治理協會	認識企業併購交易 中道領導力促成永續 治理文化	6 小時

董事會利益迴避

董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。

本公司董事會之決議，對依規定不得行使表決權之董事，依公司法第二百零六條第四項準用第一百八十條第二項規定辦理。本公司 2023 年無發生重大利益衝突事件。

功能性委員會

為了有效落實公司治理，於董事會下設立了審計委員會和薪資報酬委員會。

審計委員會

為健全本公司治理制度，強化內部財務、會計、內稽內控等監督機制及管理功能，於 2020 年 6 月 17 日設置審計委員會，審計委員會成員由全體獨立董事組成，目前成員為三位獨立董事，任期同董事會。

薪酬委員會

為落實公司治理，健全董事、經理人之薪資報酬制度，於 2011 年 11 月 22 日設置薪資報酬委員會，由董事會委任獨立董事擔任委員。薪酬委員會組織規程經董事會核准，目前成員為三位獨立董事，任期同董事會。

董事會績效評估

本公司為落實公司治理並提升董事會功能以建立績效目標、強化董事會運作效率，已於 2020 年 11 月 10 日完成董事會績效評估辦法之訂定，並於每年年初執行績效評估，2023 年度經評估後結果為「超越標準」並提報 2024 年 3 月 13 日董事會；並將運用於個別董事薪資報酬等及提名續任之參考。其評估之範圍，包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估；其評估之方式包括董事會內部自評、董事成員自評或其他適當方式進行績效評估，未來將評估將 ESG 項目納入董事會之績效評估指標。

永續發展推動小組

本公司於 2024 年 5 月經董事會決議通過成立「永續發展推動小組」，為公司內部最高層級的永續發展決策中心，由總經理擔任總召集人，公司治理主管為副召集人，管理部主管為執行秘書，由部門主管擔任各組組長，共同負責推動永續發展相關業務。「永續發展推動小組」依照永續議題，區分為永續環境、社會責任、公司治理三個任務小組，辦理攸關事項。並依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會或公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理策略。

「永續發展推動小組」負責統整與利害關係人議合之結果，並每年向董事會報告。董事會透過報告內容確認公司在永續發展方面的推動情況，監督並追蹤檢討經營團隊每年的永續發展執行情況及績效目標達成狀況。董事會在監督公司盡職調查方面扮演著關鍵角色，負責確保公司在經濟、環境和社會方面的責任得到有效管理和執行。

公協會參與

本公司透過參與外部協會的活動與交流，帶動產業交流與發展，並汲取產業界永續經營的動態與前瞻性趨勢，攜手各界夥伴及利害關係人落實對社會與環境的承諾及創造更優越的產業條件。

中華中道領導文化總會
(林勤福董事長擔任理事)

1

推動中道領導與文化，增進幸福、創造卓越。

工四工業區廠商協進會

2

促進全國各工業區廠商擴展商機、保障企業合法權益、帶動國家經濟發展。

社團法人對外關係協會

3

拓展我國對外經貿、文化、學術、行政治理與民間交流。

團體協商

為保障勞工權益，促進勞資關係，我們按法令規定成立「勞資會議」，進行勞資協商與勞工權益相關議題討論，2023 年共舉行了 4 場勞資會議及 8 場外籍移工生活交流會議，在勞資和諧的溝通下，未有任何歧視、強迫與強制勞動、重大勞資糾紛、限制結社自由、集體協商之情事。

2.2 風險管理

本公司以董事會作為風險管理最高治理單位，董事會對本公司的風險治理負整體責任。

詩肯目前係由本公司之永續發展推動小組負責協調各部門分別執行風險識別、評估、管理、因應及監督，並且定期向董事會報告風險管理成果；永續發展推動小組至少每年一次向董事會提出風險管理報告。

風險管理政策與程序

永續發展推動小組與各功能組織、廠處及部門密切合作，以協助管理階層實踐企業風險管理架構，以確保本公司的風險均有效地被評估及管理。

詩肯為了將風險管理正確應用於公司內各單位及其作業中，確保業務推展基於風險思維，預計將於 2024 年年底前參酌「上市上櫃公司風險管理實務守則」，考量本公司整體之規模、業務特性、風險性質與營運活動，訂定「風險管理政策與程序」並經董事會通過。該政策程序至少涵蓋以下項目：



並作為公司風險管理的最高指導準則，規範本公司風險辨識、評估、決策及效果監控與改進的標準程序，以確保公司營運目標的達成。

風險管理範疇

本公司之風險管理範疇包含策略風險、營運風險、財務風險、資訊風險、法遵風險、誠信風險、其他新興風險（如：氣候變遷或傳染病相關風險），以及非屬上述各項風險，但該風險將致使公司產生重大損失，如重大外部危害事件、由極端事件損失引發的風險等。

風險管理文化

本公司各功能組織與部門依據辨識、評估、回應、監控及審查的五個循環式流程來進行風險管理，提出企業層級風險矩陣及控制措施，透過持續性的教育訓練來強化更具風險意識的思維與文化。本公司亦不定期舉辦風險管理教育訓練或說明會，宣導本公司風險管理政策、程序及要求事項等，以提升員工風險管理意識及執行力度，並透過將風險管理融入營運活動及日常管理過程，達成以下目標：



重大風險說明

本公司重大營運決策皆經適當權責部門評估及分析後，再依董事會決議執行；稽核室亦依風險評估結果擬訂其年度稽核計畫，並確實執行，落實監督機制及控管各項風險管理之執行。

評估本公司各項營運，將風險分為「策略及營運風險」、「市場風險」、「財務風險」、「資安風險」，並針對各種不同風險，規劃其管理方法及危機因應步驟，以期將企業經營之不確定性降至最低。

▣ 上述風險之負責單位及因應措施如下：

風險類型	負責單位	因應對策
 策略與營運風險	總經理室	進行經營環境分析，提出經營策略規劃。
 市場風險	總經理室	- 訂定各項策略並執行。 - 針對可能發生之市場風險危機進行管控及處理。
 財務風險	財會單位	建立風險評估查核模式，定期評估財務風險。
 資安風險	資訊部	規範資訊設備安全使用、系統復原作業，確保資訊安全。

2.3 法遵與誠信經營

法規遵循政策

詩肯謹遵法令規定，大自營運、小至銷售，層層環節均依照法令行事，亦密切關注法規變革及可能的未來發展，若法規有異動，或內部政策有修改、強化時，均會向顧問、律師、會計師等外部第三方事務所或團隊諮詢，以盡可能避免對公司造成影響，進而進行風險控管。

且透過諮詢可提前進行配套、預防措施，公司內部也透過教育宣導，讓員工了解最新法規規定。特別是銷售環節中，個人資料的保護尤為重要，為使門市同仁時常保持、更新對於個資的認識，詩肯內部時常進行宣導、教育訓練。

詩肯經董事會通過「內部重大資訊處理作業程序」，為建立良好的內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保詩肯對外界發表資訊之一致性與正確性及防範內線交易。依循《證券交易法》與《財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心對有價證券上櫃公司重大訊息之查證暨公開處理程序》，將單一事件罰鍰金額累計達新台幣壹佰萬元以上事件判定為重大違規，並設有專責單位進行處理應對。本公司 2023 年度並未發生重大違反法規事件。

▣ 身為詩肯的一份子，均遵守：

- 不從事加害於社會、環境、公司的任何行為。
- 遵守政府規範：作為誠信經營之前提，本公司所有同仁均遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令。
- 不進行內線交易等金融犯罪行為。
- 不徇私舞弊、利誘利害關係人：本公司同仁於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。
- 保護公司機密、客戶隱私及供應商營業上相關資訊。

誠信經營政策

詩肯秉持誠信經營的精神，遵守政府法令、落實公司治理、善盡企業責任。對於貪腐、賄賂等不法行為均採取零容忍態度，以不負多年來受到社會大眾、客戶、供應商、員工及股東的信賴，悉心維護與客戶、供應商之長久共榮、共存之關係，並避免造成金錢、不可回復之商譽損失。

2024 年將制定《公司誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《董事暨經理人道德行為準則》、《員工行為守則》等規章，作為本公司之誠信經營政策，並且持續透過教育訓練及日常宣導，將誠信經營的觀念深植於企業文化之中，以使員工、商業夥伴、董事及經理人於執行業務時，均遵守誠信經營原則。針對誠信經營之監督，詩肯將透過股東會、審計委員會、薪酬委員會、內部稽核持續檢驗，並確保對主管機關之申報或揭露資訊之透明、正確。

誠信經營宣導

利用董事會週期，不定期向董事會及管理階層宣導誠信經營之經營理念，也藉由一年四次財報封閉期間，向全體員工宣導內線交易規範，讓其了解法遵之重要性。

個資保護教育宣導

強化門市人員對於個資之保護觀念，並竭力預防消費者資料外洩之可能性。2023 年詩肯有 250 位員工接受個資保護教育宣導，並演練消費者個資通報程序 2 次。

檢舉制度

詩肯以誠信和正直的原則經營業務並遵守業務所在地之法律及道德標準，在接獲申訴並判定屬實後，將視情節輕重進行行政懲罰、追討不當利益或追訴法律責任。

對於確認之檢舉情事，有關單位將檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。

公司對檢舉人身份及檢舉內容將確實保密，並積極查證與處理，若發生詩肯人員有違操守或違反相關行為準則，可透由以下專線及電子信箱進行舉報。2023 年度未接獲相關檢舉事項。



檢舉專線：03-2115151

電子信箱：whistleblower@scanteak.com.tw



2.4 產品品質與行銷

衝擊影響	產品品質不佳會導致消費者對品牌失去信任，而負面的口碑傳播會讓更多潛在客戶對品牌產生負面印象，公司會因此流失客戶。當產品品質得不到保證，且行銷策略又不足以吸引消費者時，銷售額勢必會下降，除影響財務表現，也會對企業的長期發展產生負面影響。
政策承諾	詩肯一貫秉持「創新、品質、服務」的經營理念，以守護大眾以家為根基，將產品品質責任視為營運、採購、銷售最重視的一環，本公司擁有業界最強大的開發團隊，結合時尚設計，使新產品兼顧創新、產品與室內設計風格搭配，藉此創造消費者最大生活安全便利，實現時尚、享受、便利及樂在生活的企業宗旨。 我們承諾對於產品設計、採購、品檢過程中的各環節，皆以最嚴謹的品質標準進行管理，期望能透過開發設計更多品質優良的產品，使社會大眾能體會我們的用心，提升顧客對詩肯產品的信心。
採取之行動	- 定期召開產品品質檢討會議。 - 定期舉辦從業人員教育訓練，提升在職人員服務品質。 - 產品進行國際認證取得綠色標章。 - 行銷暨客服中心與消費者之間架起良好溝通橋樑，提升顧客關係之管理。 - 利用社交平台（如 Facebook、Instagram、Google 我的商家）展示產品；與網紅合作，進行產品推薦、設計靈感分析等；利用 EDM、影片等形式發布內容，提升品牌的專業形象。 - 不定期舉辦異業活動。 - 設計有吸引力的促銷活動。
目標	短期目標 - 推出促銷活動及擴展線上銷售管道。 - 加強產品質量控制，收集顧客反饋並改進產品品質。 - 加強供應鏈管理，優化並實施高效庫存管理系統。 中期目標 - 推出新產品系列，進入新市場拓展市場份額。 - 提供優質售後服務，提高顧客之滿意度。 長期目標 - 採用可再生材料，建立綠色供應鏈，推動永續發展。 - 技術創新與智能化，投資開發智能家居。
評估機制	詩肯國內外採購單位、行銷單位、品管單位，定期（月）召開品質檢討會議及相關討論事項。
績效結果	2023 年約 96.6% 門市於 Google 我的商家評論區之品質評分皆為五星高評價。
利害關係人議合	內部利害關係人（如產品開發團隊、營銷部門）和外部利害關係人（如供應商）共同討論新產品的設計、成本和市場推廣策略，所有參與者都同意新產品的最終設計和上市計劃。

品質管理政策

本公司產品在材質遴選和家具設計製作方面，始終秉持著嚴謹的品質標準，力求每一件送到顧客手上的商品都是經過精心製作的優質產品。從家具的原料選擇到每一處接合處，我們都進行了嚴格的檢驗，以確保每一個細節都達到我們的高標準。所有配件和最後的修飾步驟，都經過精密的測試和檢查，確保產品不僅外觀美觀，還具有卓越的功能性和耐用性。我們堅持使用高品質材料，並注重每一個製作過程中的細節，無論是木材的選擇，金屬零件的精密度，還是每一道油漆的均勻性，都不容絲毫的疏忽。我們相信，只有這樣細緻入微的關注和用心，才能為顧客提供真正卓越的家具產品，滿足他們對品質和設計的高要求。

品質檢驗流程

為維持公司產品品質要求，詩肯自工廠端開始執行嚴格出貨審查，包含產品各項配件及包裝等等，並確認產品項目皆符合標準，於過程中如有發現缺陷或不合格處，將及時調整修正。工廠出貨抵達倉庫後進行拆櫃，如有發現不合格產品將及時記錄並通報相關部門進行處理。最後，產品於公司倉庫出貨前再進行一次全面性檢查，確保出貨之產品符合公司標準與客戶需求，於運送過程中保持產品品質與完整性。通過這一系列嚴謹的檢驗程序，詩肯致力於提供高品質的產品，確保每一位客戶的滿意度。

▣工廠出貨審核：

- 特定產品檢查：
團隊前往工廠，對產品的各個方面進行逐一檢查，包括選料、顏色、五金件（如拉鍊、扣件等）、包裝等。
- 確保符合標準和規格：
確保每個檢查項目都符合訂單和品質標準。這包括材料的正確性、顏色的一致性、五金件的質量以及包裝的完整性和適切性。
- 及時修正檢測到的問題：
如果在檢查過程中發現任何缺陷或不合格項目，立即與工廠溝通並協商必要的修正措施，以在生產完成之前解決問題，減少後續的不合格品率。

▣抵達倉庫商品檢驗：

- 商品檢驗程序：
當貨物抵達倉庫時，進行拆箱檢驗是確保貨物質量的關鍵步驟。
- 檢查商品是否符合要求：
使用標準化的檢驗方法和標準來評估商品，以確認是否符合訂單要求和品質標準。
- 記錄和處理發現的問題：
若發現檢驗有任何不合格項目，需要即時記錄並通知相關部門進行處理，必要時更進一步的檢查或退貨處理，以確保只有符合標準的產品進入市場。

▣出貨前 QC 倉庫自檢：

- 全面檢查：
在實際出貨之前，倉庫進行全面的檢查，以確保所有待出貨的產品都符合最終檢驗標準和客戶訂單的要求。
- 檢查內容：
檢查外觀、標籤、包裝等各個方面，確保產品在運送過程中能夠保持品質和完整性。

品質管理 KPI 指標

詩肯重視工廠出貨審核的指標，以確保產品符合客戶訂單要求。如果產品的顏色、材質、規格等有任何不符合訂單要求的情況，所有產品都必須全數退回工廠進行修正或重新製造，以確保只有符合標準的產品進入市場，提升客戶的滿意度和品牌聲譽。

抵達倉庫後的檢驗至關重要。如果有超過 5 件產品出現品質問題，會對整批貨物進行全面拆開檢查，以確保發現所有可能存在的問題。如果整批貨物中少於 5% 的產品不符合規定，可以通過個別索賠處理這些產品，而不需要退回整批貨物。然而，如果整批貨物中超過 5% 的產品不符合規格且商品瑕疵之狀況屬情節重大，則必須全部退回給廠商；廠商需要進一步處理或修正這些問題，以確保產品達到標準要求。透過 KPI 指標之設立，有助於提升產品的品質水平，還能夠有效地管理供應鏈中的品質風險，確保客戶收到的產品是高品質且符合期望的。

產品認證

詩肯公司製作家具的過程注重對森林的保護，堅持以印尼 LEGAL Wood 標章木材為原料，確保產品的來源合法且永續。詩肯公司的家具製作過程遵循著最嚴格的環保標準，將手工藝與現代技術相結合，以確保每一件家具的品質和可持續性。透過對森林的合法取材與完善經營和對資源的節約利用，詩肯公司致力於為全球家庭帶來高品質的家具，同時保護自然環境，讓您的生活更美好。

我們要求供應商進行產品安全性評估，但在某些情況下可能會有例外。主要的原因可能包括：（1）特定供應商未能提供相應的安全性評估文件；儘管我們要求，有時某些供應商可能無法及時提供所需的安全性評估文件，可能係因他們的內部程序或資源不足。（2）特定產品不適用於一般的安全性評估標準：某些特定類型的產品，例如定制產品或非標準產品，可能無法直接應用一般的安全性評估標準。在這種情況下，我們會進行額外的控制措施，以確保其安全性。



◆ 印尼合法木材認證機構核發的『Indonesian LEGAL Wood』標章



◆ 詩肯廠商之 V-Legal 證書

產品安全法規事件

本公司 2023 年未發生違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

產品和服務資訊與標示

詩肯產品資訊與標示內容遵循商品標示法第 6 條之規定，在本公司產品包裝外箱上標示品號、品名、製造年月、產地、主要材質、數量、委製商、進口商、地址、統一編號、電話等資訊。

為確保產品使用之健康安全，本公司親膚性商品要求通過無甲醛及歐盟認證；櫃類產品則於訂單及官網列有詳細的使用說明，以避免客戶於安裝使用過程中造成危害。2023 年未發生違反產品與服務之資訊與標示規定及有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）的法規或自願性規約的事件。



● 產品包裝外箱標示



● 產品之訂單內容附有詳細安裝及使用說明

近三年各類產品銷售情形

單位：新台幣仟元

	2021		2022		2023	
	內銷	外銷	內銷	外銷	內銷	外銷
客廳組	1,386,185	-	1,456,762	-	1,459,072	-
餐廳組	254,100	-	286,752	-	256,080	-
房間組	507,817	-	465,166	-	410,434	-
床墊	227,045	-	245,167	-	222,601	-
其他	14,704	-	12,577	-	7,633	-
合計	2,389,851	-	2,466,424	-	2,355,820	-

行銷策略

品牌

實體通路效應

詩肯擁有全國最多家具連鎖通路，實體門市對品牌形象的影響體現在品牌曝光度、親和力、認知、競爭力和一致性方面。選擇在人流密集區域開設實體店，能夠增加品牌曝光率，提供更親近和個性化的服務，展示品牌形象和價值觀，並在競爭中佔據有利位置。同時，保持設計風格、產品陳列和服務水準的一致性，能確保消費者對品牌的正面印象。

多元媒體行銷

於電視廣告露出、網路推播 (Facebook、Youtube、Instagram) 以及新增網紅影片推薦介紹讓更多不同領域的受眾也能更了解品牌，並將品牌定位在台灣聲量維持也能有好的印象留在客戶們心中。

促銷

- 主檔活動：一年分為六檔期，每檔將用組合優惠、指定商品加贈、滿額加價購、滿額禮 .. 等行銷方案交錯使用，將檔期多變化型態執行。
- 快閃活動：在主檔中會加入些快閃促銷，利用節慶帶動議題促銷單品，好入手低價商品客戶購買意願，增加來客數以利用主檔優惠加快閃優惠同步折扣達到立刻買效果。

2.5 客戶關係管理

衝擊影響	客戶關係管理不佳將會影響客戶滿意度。當客戶在購買產品或服務過程中遇到問題時，如果企業不能及時給予解決方案或回應，客戶的滿意度可能會下降。同時，如果客戶的投訴沒有得到有效解決，客戶可能會對企業失去信心，進而選擇轉向其他競家購買，而造成企業營收損失。此外，如果客戶對企業的產品或服務不滿意，他們可能會進而影響其他潛在客戶對企業之印象及購買決策。
政策承諾	詩肯秉持【品質優先、顧客至上】的原則，提供耐用高品質家具並嚴格控制，確保每一件產品都能滿足顧客的需求。詩肯承諾以專業、友善的服務，竭誠為每一位客戶解決任何疑問或需求，期待能為客戶帶來優質的購物體驗和美好的家居生活。
採取之行動	■ 建置顧客服務 SOP，分析案件發生原因，依據顧客反應的需求及期望，做出適切的回應。 ■ 鼓勵顧客至門市 google 我的商家評論區，留下產品評價與照片，展示在網站與社交媒體上，建立口碑。 ■ 提供優質的售後服務，確保顧客的滿意度，並藉此提升品牌信譽。
目標	短期目標 ■ 執行五星好評滿意度追蹤。 ■ 客訴率低於千分之五。 ■ 建立多渠道的客戶支持系統，確保迅速回應客戶查詢，增強客戶溝通。 ■ 系統訂單追蹤，收集並分析客戶數據。 ■ 培訓客戶服務團隊，確保員工能夠有效處理各類客戶問題，提升客戶服務質量。 中期目標 ■ 利用在行銷中的大數據，針對不同客戶群體設計個性化的行銷和服務方案，實現個性化客戶體驗。 ■ 通過數位行銷、社交媒體推廣和合作夥伴計劃等方式吸引新客戶，拓展客戶基礎。 ■ 通過品牌故事、社會責任活動和客戶體驗活動，增強品牌認同感，提升品牌滿意度。 長期目標 ■ 持續升級並利用人工智能和大數據技術實現更精確的客戶分析和預測，實現客戶關係的數位化轉型。 ■ 通過社交媒體、線上論壇和線下活動等方式，鼓勵客戶參與和互動，增強社群凝聚力，建立強大的客戶社群。 ■ 擴展國際市場，提升品牌在全球範圍內的知名度和美譽度，提供本地化的優質服務，提升品牌全球影響力。
評估機制	客服部門於每月會議中提出報告說明及案件問題，與相關部門做優化改善。
績效結果	■ 0800 客服專線 100% 結案。 ■ 每月會議提供重複商品問題，跨部門與廠商共同改善，每月降低重複問題並提升商品品質，提升客戶服務效率、客戶數據分析精準度及客戶互動率。
利害關係人議合	2023 年共有 21 件消費者申訴之消費爭議，然並無重大違規或商品瑕疵導致之裁罰等情況發生，且消費爭議均由客服中心、門市人員與消費者進行妥善溝通、處理，以符合詩肯之服務精神。

客戶服務

詩肯致力提供客戶最優質的服務，積極協助了解客戶需求及提供最佳產品，並提供多元的客戶溝通管道。客戶可透過門市通路、0800 免付費專線、客服信箱、官方網站及社群軟體進行反饋，權責單位立即接收並了解客戶需求，由客服中心及門市人員做即時回應，解決客戶問題。

為提高顧客滿意及服務品質，本公司遵循客訴處理三大原則：傾聽、致歉、從寬，站在客戶角度及同理心，了解客戶需求並以正面積極的態度協助處理，致力提供完善的服務，建立客戶滿意與信賴的關係。

本公司 2023 年無發生經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。

客戶溝通管道

本公司客戶溝通管道：門市通路、0800 免付費專線、客服信箱、官網線上客服及社群軟體，本集團官網設有客服電話及聯絡表單。



客訴處理

在現代企業中，客戶投訴處理不僅是解決問題的過程，更是提升客戶滿意度和維護品牌形象的關鍵環節。當客戶提出投訴時，他們表達的不僅僅是對產品或服務的不滿，還包含了對企業改進的期待。本公司十分重視顧客的意見及反饋，針對客訴事件處理制定一套完整流程，釐清顧客申訴原因，藉此改善我們產品與服務之品質，並將案件記錄於售服紀錄表，以避免及減少類似原因再遭受客訴。

顧客滿意度

詩肯每一間門市都提供了 Google 我的商家評論區，讓顧客能夠透過這個平台針對實體門市進行全面性的評論和反饋。無論是產品的設計、品質、價格、功能，還是購買體驗、送貨服務及售後服務，顧客都可以在這裡自由發表意見。我們也非常重視顧客對公司整體印象的評價，並鼓勵提出任何改進建議。

為了提升服務品質，本公司每月會詳細統計各門市的一星及五星評論，並進行全面的數據分析。對於一星評論，我們會立即交由相關部門展開深入調查、檢討及優化，制定具體的改進計畫，力求在最短時間內改進問題。同時，我們也會根據顧客的建議不斷優化各項服務，期望五星好評逐漸增加，最終實現顧客滿意度的持續提升。

這種持續改進的過程，既是我們對服務品質的承諾，也反映了我們對顧客意見的高度重視。希望每一位顧客都能在詩肯享受到優質的服務和愉快的購物體驗。

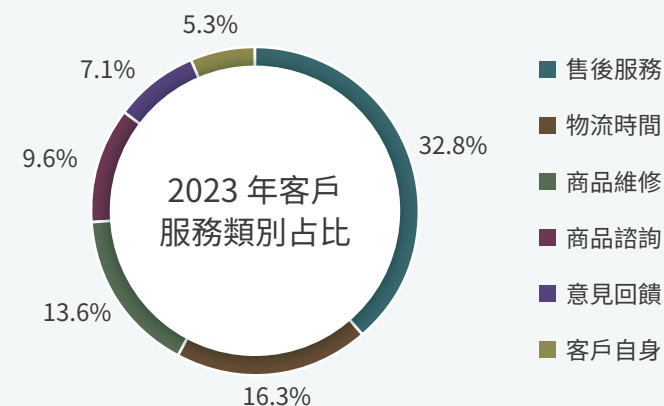
客訴處理流程



我們期望透過每一個客服案件，深入了解消費者的需求和期望，從而持續改進我們的服務流程和產品品質。每一次的反饋都是寶貴的機會，讓我們發現不足之處，並採取有效措施提升顧客體驗，最終實現品牌的長遠發展和顧客的高度滿意。2023 年透由內外部溝通管道收到的客戶服務案件共有 1,378 件，其中客訴案件為 174 件，與客戶議合共識圓滿結案為 166 件（95%），年度客訴率為 0.2971%。

2023 年客戶服務分析表

客服類別	客服件數		申訴件數	銷貨筆數
售後服務	450	32.8%	174	58,567
物流時間	223	16.3%		
商品維修	187	13.6%		客訴率
商品諮詢	131	9.6%		
意見回饋	97	7.1%		0.2971%
客戶自身	72	5.3%		
搬家拆裝	51	3.7%		
其他	167	12.2%		
總數	1,378	100%		



註：客訴率 = 銷貨筆數 / 申訴件數 * 100%

2.6 供應鏈管理

詩肯作為一家 B2C 企業，對供應鏈的管理非常重視，並採取多種策略來確保產品品質和服務，滿足客戶需求。

- 共同開發：我們與超過 100 家供應商建立了緊密的合作關係，共同進行產品的開發和創新。這種合作形式使我們能夠更好地理解市場需求，並快速推出符合客戶期望的產品。
- 主要國外進口：我們的產品主要來自於印尼、中國、越南和德國等國家，這些國家提供了各種高品質的原材料和成品。我們與這些地區的合作廠商建立了長期穩固的合作關係，以確保供應穩定和產品品質。
- 風險管理和品質維持：我們非常重視風險管理和品質控制。我們定期派遣專業人員到供應商工廠進行實地視查，以確保產品符合我們的標準和客戶的期望。同時，我們與供應商建立了緊密的合作關係，共同解決產品生產過程中的任何問題，並及時應對可能出現的風險。

通過這些策略和措施，我們致力建立一個高效、穩健的供應鏈，以確保我們能夠提供高品質的產品和服務，並滿足客戶的需求，實現業務的永續發展。

供應商管理政策

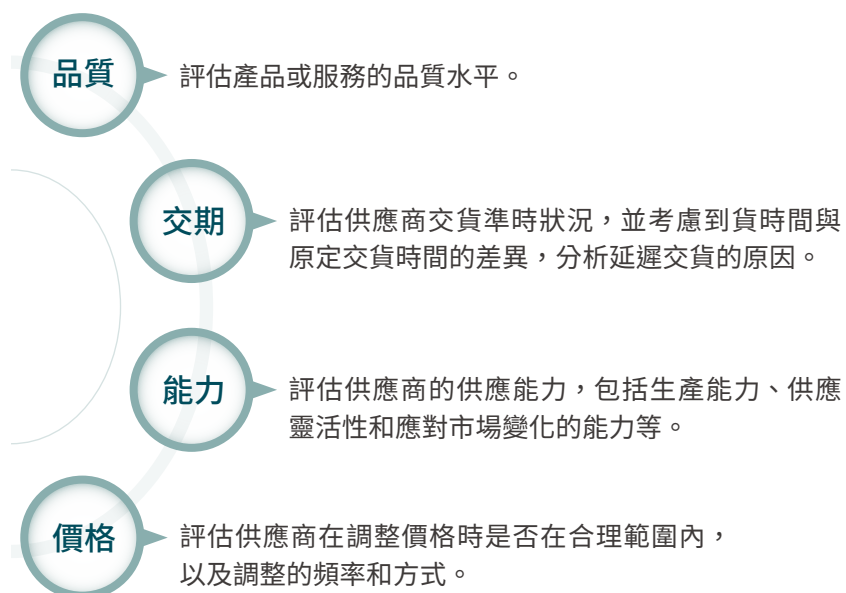
- 遵守勞工法規及重視生產環境：要求所有合作廠商嚴格遵守當地的勞工法規和環境保護法規，並確保生產環境符合相關標準，提升員工的工作條件和生活品質。
- 積極尋找具競爭力供應商：每年定期評估現有供應商的表現，並積極尋找更具競爭力的供應商，以確保產品質量、價格和交貨時間都能滿足公司需求。
- 遵守 VLEGAL 規範：對於從印尼進口的柚木，要求遵守 VLEGAL 規範，以確保木材的合法來源和可持續性。這有助於保護森林資源，防止非法伐木和森林破壞。
- 加強合作關係：增加與供應商的合作關係，建立彼此之間的信任和理解。公司與供應商互派團隊到工廠瞭解最新的狀況，共同解決生產過程中的問題，提高生產效率和產品品質。
- 分享市場趨勢：共用市場的流行趨勢和最新資訊，幫助供應商瞭解市場需求，提前調整產品和服務，保持競爭力。

供應商評鑑

- 定期通過評估品質、交貨期、成本等條件來搜尋新的更有競爭力的合作廠商。這有助於確保產品和服務的高品質、準時交付以及成本效益。
- 尋找能與公司共同成長的合作夥伴。這意味著不僅僅是供應商，更是一個與公司建立長期合作關係的夥伴，共同面對市場挑戰，共享成功。
- 考慮供應商的社會責任，包括對員工的福利、對當地社區的貢獻、對環境的保護等方面。這有助於確保公司與合作夥伴之間的價值觀一致，共同履行企業社會責任。
- 柚木供應商遵守相關的森林資源保護規範，如合法木材來源、擁有森林認證等。對森林資源的保護提出具體要求，要求供應商符合 VLEGAL 規範。這有助於防止非法伐木和森林破壞，保護森林生態環境和生物多樣性。

供應商績效考核制度與結果

本公司的供應商績效考核制度涵蓋了多個關鍵指標，以確保供應鏈的順利運作和產品質量的提高。這些指標包括：



根據這些指標，將供應商分為不同等級，並根據其表現進行評分：

A類供應商	表現優異，產品質量高、交貨準時、供應能力強、價格穩定且合理。	(90分)
B類供應商	表現良好，但仍有改進空間，如品質、交貨準時等方面。	(89-75分)
C類供應商	表現一般，存在較多問題或不足，需要積極改進。	(74-60分)
D類供應商	表現不佳，存在嚴重問題，可能需要重新評估合作關係或尋找替代供應商。	(59分以下)

▣ SASB：CG-BF-430a.1

項目	2023 年度
購入的木纖維材料的總重量	本公司非製造商，未進口木材，故不適用。
來自第三方認證林地的百分比	
按標準的百分比	
符合其他木材纖維標準的百分比	
按標準的百分比	

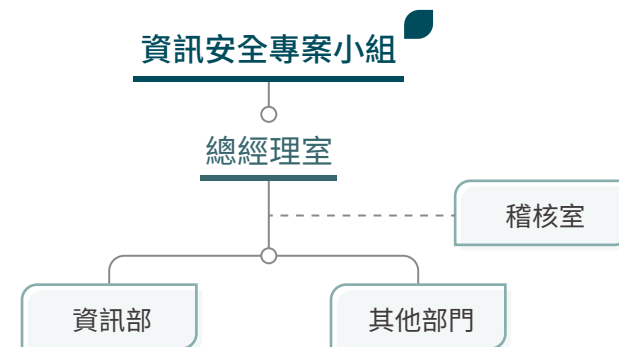
2.7 資訊安全

資訊安全管理架構

本公司設置資訊安全專案小組，各部門主管擔任成員，審視公司資訊安全政策與監督資訊安全運作情形。由總經理擔任召集人，加強對於資訊安全工作的橫向溝通，以利資訊安全政策的推動與落實。

本公司資訊安全之權責單位為資訊部，配有資安專責主管及資安專責人員，負責訂定企業資訊安全政策、規劃暨執行資訊安全防護與資安政策推動與落實。

本公司稽核室為資訊安全監理之督導單位，負責督導內部資安執行狀況，若查核發現缺失，旋即要求受查單位提出相關改善計畫與具體作為，並定期追蹤改善成效，以降低內部資安風險。



資訊安全承諾與政策

本公司之資訊安全政策隨法規變動、資訊安全技術更新狀況與本公司業務發展進行評估調整，使本公司資訊安全管理能落實執行及有效運作，維護本公司核心資訊系統的機密性、完整性與可用性，以達企業永續營運之目標。藉由Plan-Do-Check-Act (PDCA) 循環式管理，持續改善資訊環境安全，以確保資訊安全作業推動、風險控管。

資安治理Plan

- 制定資安政策
- 制定資安作業程序

1

推動執行Do

- 資安政策宣導
- 資安防護措施導入與實施

2

資訊部

內部
單位

稽核室

改善精進Act

- 改善內部作業程序
- 引進外部解決方案

4

資安查核Check

- 內部稽核查檢
- 資安風險評估

3

資訊安全管理機制

網路安全管理

- 配置防火牆，阻擋駭客非法入侵。
- 外點使用 VPN 的連線作業，避免資料傳輸過程遭到非法擷取。

系統存取控制

- 公司內各應用系統的使用，需透過資訊服務需求申請程序，經權責主管核准後，由資訊單位建立帳號，方得使用。
- 密碼須符合規定之長度，文數字混合，才能通過設置。
- 同仁辦理離職或調任手續時，會辦資訊單位，進行各系統帳號停用或變更作業。

病毒防護與管理

- 伺服器與同仁作業電腦設備皆安裝端點防護軟體，病毒碼採自動更新，確保能阻擋最新型病毒。
- 配置垃圾信過濾機制，防堵病毒或垃圾郵件進入使用者端 PC。

確保系統可用性

- 建置資料備份，定期將每日備份的資料，一份保留在公司保險櫃，另一份存放於異地，互相備援。
- 定期實施災難復原演練，由備份檔回復於系統主機，確保備份資料可用性。

電腦設備安全管理

- 設置專用機房放置電腦主機、各應用伺服器、主要網路設備…等。門禁採感應式刷卡進出，保留紀錄存查。
- 機房配有獨立空調、不斷電系統及公司備有緊急發電機，以維持電腦設備於適合的溫度下運轉，因應突發斷電保護設備運作及資料安全。

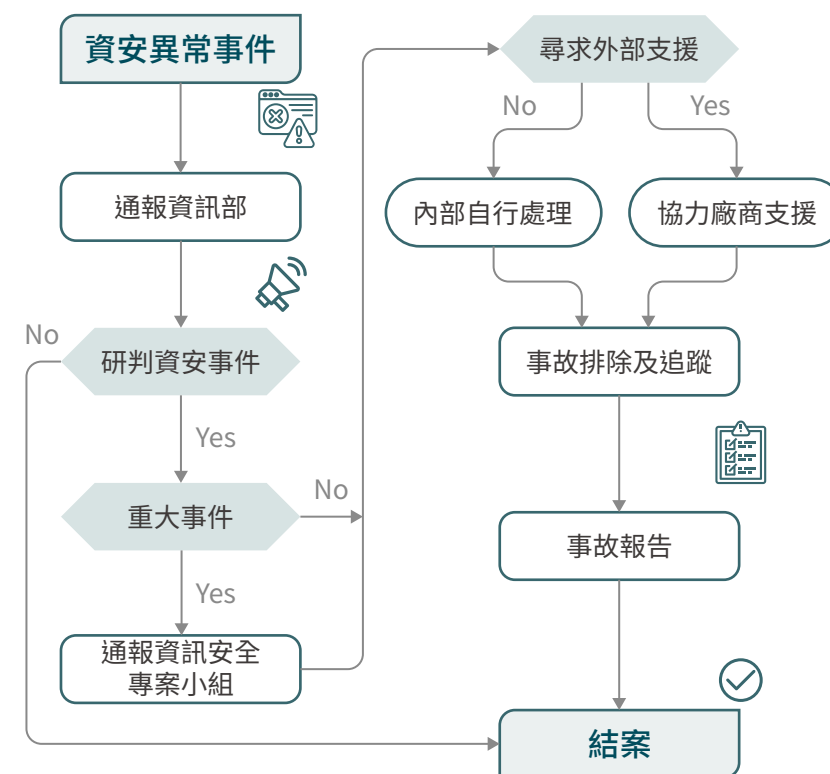
資安教育訓練

公司每月開始前三天在使用者開機登入時，即會跳出合法軟體使用及資訊安全宣導頁面，宣導資安觀念。

未來將安排內部課程宣導資安觀念，因應資安環境多變，適時安排資安人員的外部訓練，及外部資安廠商協助找出系統的弱點加強防護。

資安異常事件處理流程

本公司 2023 年無發生資安事件，亦無侵犯客戶隱私權、違反個人資料保護法、個資外洩而引起的申訴。故無衍生相關的財務賠償或損失。





幸福職場與 社會共榮

CHAPTER

3

- 3.1 幸福職場
- 3.2 職業安全與衛生
- 3.3 人權維護
- 3.4 社會共榮

3.1 幸福職場

衝擊影響	在經驗和知識可用時間愈來愈短的時代下，員工需要具備更多元的專業能力，唯有提升員工能力，才能延續公司成長動能。除此之外，若無建立訓練制度，持續優化日常的工作方法，員工可能一直用錯誤的方法來工作，而難以提升效率，亦可能耗損公司資源。
政策承諾	詩肯堅信，員工是公司重要的人力資本，詩肯公司將積極提供完善規劃的教育訓練，充分落實讓員工提升其職能與知識，進而讓每位員工都能有效的發揮，以做為詩肯核心競爭力之憑藉，在職場上發光發熱，讓員工跟公司一同成長。
採取之行動	▪ 依據各單位職能缺口或希望加強的知識，辦理內、外部訓練課程。 ▪ 提供多元學習資源與管道，鼓勵員工自主學習，或透過工作輪調、OJT 訓練等方式，提升個人績效及潛能。
目標	短期目標 ▪ 教育訓練平均時數達 8 小時 ▪ 滿 3 個月留任率達 75% ▪ 總離職率小於 36% 中期目標 ▪ 教育訓練平均時數達 12 小時 ▪ 滿 3 個月留任率達 78% ▪ 總離職率小於 35% 長期目標 ▪ 教育訓練平均時數達 15 小時 ▪ 滿 3 個月留任率達 80% ▪ 總離職率小於 34%
評估機制	人資單位每年針對員工流動狀況，及員工教育訓練平均時數進行評估，並與目標比較。
績效結果	2023 年平均受訓時數為 2.94 小時；滿 3 個月留任率為 79%；總離職率為 37%。
利害關係人議合	▪ 透過拍攝徵才影片及平面廣告，向求職者說明及宣傳詩肯企業。 ▪ 透過申訴管道及每年公司大會及股東會與利害關係人溝通。



人力分布

2023 年詩肯正式員工人數為 344 人，包括 21 位主管人員、323 位一般員工，無派遣人員，其中 95% 員工為台灣籍，約 5 % 員工為外籍。員工年齡介於 30 歲至 50 歲共 211 人，約占全體員工的 61%。

類別		男性	女性	合計
職務	高階主管	2	2	4
	中階主管	9	8	17
	一般員工	75	248	323
	合計	86	258	344
雇用類型	永久聘雇員工 ^{註 1}	71	258	329
	臨時員工 ^{註 2}	15	0	15
	合計	86	258	344
年齡層	小於 30 歲	26	18	44
	30-50 歲 (含)	44	167	211
	大於 50 歲	16	73	89
	合計	86	258	344
多元組成	其它相關的多元化指標 (例如：少數或弱勢群體)			
	原住民身分	1	0	1
	身障人士	1	3	4
	合計	2	3	5

註 1：永久聘雇員工：簽訂無固定期限（即無限期）合約的全職或兼職員工。

註 2：臨時員工：簽訂有期限（即固定期限）合約的員工。該合約在指定的時間到期，或在具有評估時程的特定任務或事件完成時結束（如工作專案結束或原被代理職務的員工回任）。

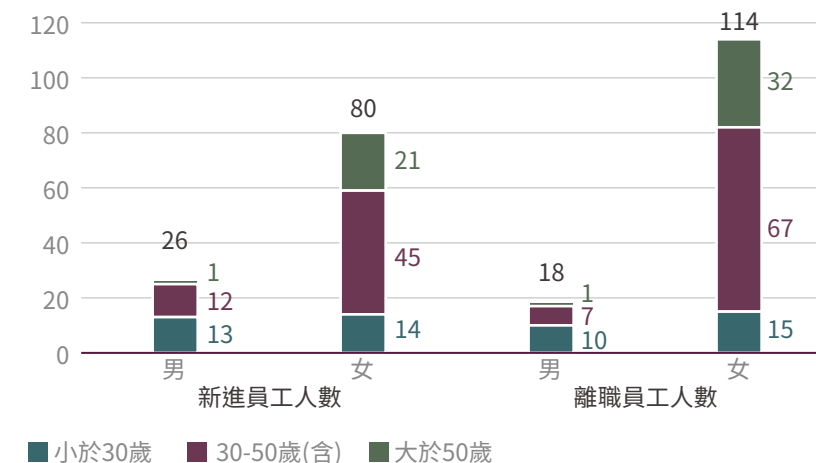
非員工工作者

詩肯統計的非員工工作者，最常見的類型為承攬司機，透過司機將客戶在門市訂購的商品配送至客人府上及安裝。2023 年詩肯有 29 位承攬司機，他們的專業技能、時間管理能力、安全意識、良好的服務態度，都能夠為客戶提供高品質的家具運輸和安裝服務，是詩肯公司重要的合作夥伴。

工作類型	契約關係	人數
司機	承攬	29
清潔人員	外包廠商	1

新進與離職員工概況

2023 年詩肯新進員工總人數為 80 人，離職員工為 114 人；新進率為 30%、離職率為 37%。主要是零售業快速變動特性，門市銷售人力流動率偏高，以及員工退休、外籍勞工期滿返國，導致離職率偏高。



董事會薪酬

公司設有獨立於公司的薪酬委員會，薪酬委員協助董事會評估與監督公司整體薪酬政策，及評估董事及高階經理人之薪酬水準，並向董事會提出建議。

- 酬金項目：董事酬勞、董事長月支報酬、董事車馬費。
- 董事酬勞：依本公司章程、董事績效評估結果、公司營運參與程度、其他貢獻價值或重大負面事件，參酌公司營運績效暨同業水準，並依本公司「董事酬金給付辦法」規定辦理。依辦法規定董事長參與公司經營管理，當營運效益之目標達成時，得額外加計權數分配，餘董事之酬勞以平均分配為之；其結果經薪資報酬委員會審議後提交董事會討論。

高階經理人薪酬

包含薪資、獎金及員工酬勞，係依所擔任之職位、承擔之責任、對本公司績效之貢獻度及考量公司營運結果，並參酌同業水準議定之；員工酬勞依其對本公司營運參與程度及績效評估做整體考量，包含財務性指標（如稅後淨利之達成率）、非財務性指標（如公司核心價值之實踐與營運管理能力）、財務與業務經營績效指標與綜合管理指標，及其他特殊貢獻或重大負面事件等，均納入績效評核與酬勞發放考量。

本公司高階經理人薪酬除上述規定外，並無其他重大特別福利政策。退休福利制度亦與一般同仁相同，均依照法令規定，適用其申請適用之舊制退休金及新制退休金。

員工薪酬政策

詩肯公司所提供的薪酬及福利皆符合法令要求，絕不低於法令基本工資，起薪依其專業能力、擔任職位及工作職責等條件敘薪，並採取同工同酬的薪酬政策，不因地域、種族、民族、成長背景、社會階層、血統、宗教、身體殘疾、性別、性取向、懷孕、婚姻狀況、年齡而有差異，以整體薪酬的概念考量獎勵制度，包含薪資、福利、獎金、酬勞等。業務同仁依其績效表現，有相關的獎勵辦法，一般同仁的薪資調整，由人資單位每年根據外界環境變化、公司營運狀況及個人績效表現，提出調薪建議案。

薪酬制度

本公司薪資結構區分為固定薪資（如每月發放的薪資），與變動薪資（如年終、績效等各項獎金及員工酬勞）。每年定期進行員工績效評核，並視個別工作表現、發展潛力，予以晉升調薪或發給獎金。

員工酬勞

為慰勞員工辛勞，並與同仁共享公司經營成果，本公司章程明定「本公司於扣除員工酬勞前如有本期稅前利益，應提撥不低於百分之一為員工酬勞」，並依「員工酬勞管理辦法」發放，期勉同仁持續努力，提升營運績效。

年度總薪酬比率

年度	年度總薪酬比率 (%)	年度總薪資報酬變化比率 (%)
2023	13.79	4.93
2022	16.40	-

註 1：年度總薪酬比率 = 組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數。

註 2：年度總薪資報酬變化比率 = 薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率。

註 3：排除到職未滿 6 個月的正職員工。

2023 年女性對男性的薪資 / 薪酬比率

類別	平均基本薪資		平均薪酬	
	男	女	男	女
高階主管	100%	154%	100%	111%
中階主管	100%	71%	100%	95%
一般員工	100%	82%	100%	86%
總計	100%	77%	100%	94%

註 1：基本薪資：為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額；不包括任何額外薪酬，如加班費或獎金。

註 2：薪酬：基本薪資加上支付給工作者的額外金額；支付給工作者的額外金額包括服務年資津貼、獎金（包括現金和股權（如股票和股份）、福利、加班費、調休及任何其他補貼（如交通補貼、生活費補貼及育兒補貼））。



績效考核

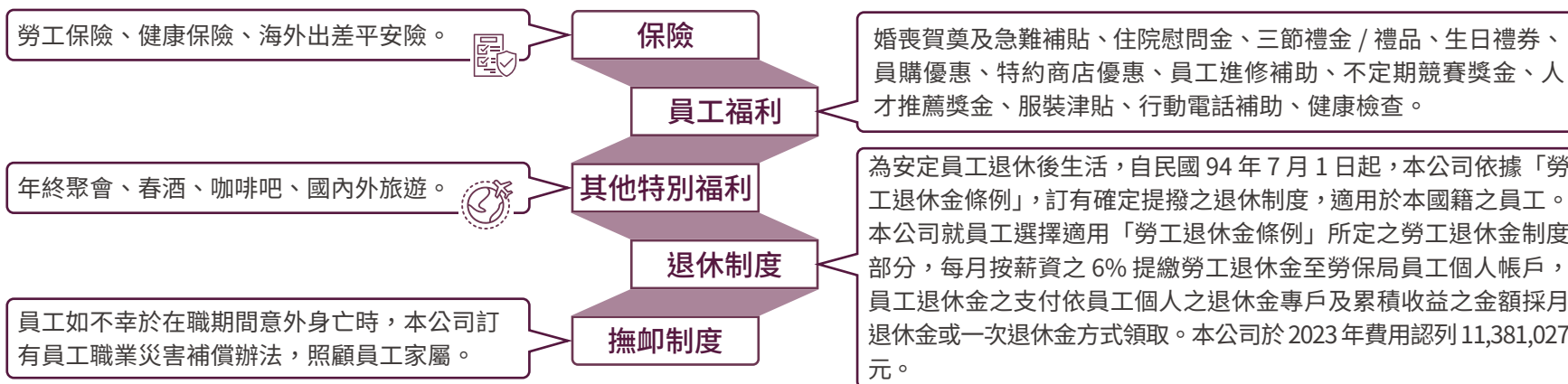
為協助員工改善工作能力與績效，發掘成長機會、發揮員工潛能，本公司訂有明確的績效考核作業辦法，每年進行一次績效評核，考評項目包含出勤狀況、領導統御、工作績效等綜合評量同仁年度表現狀況。藉由同仁自評與主管的評分，找出同仁的優點與改進的地方，並基於評估結果做出相應的獎勵或改進計劃，以支持其職涯成長和發展。

2023 年進行年度績效考評，範圍涵蓋一般同仁、各級管理階層主管，僅未包含仍在試用期之同仁，故涵蓋比率為 90%。

接受定期績效及職業發展檢視的員工人數	男性	女性	合計	
			人數	比率
高階主管	2	2	4	100%
中階主管	9	8	17	100%
一般員工	60	227	287	89%
接受定期績效及職業發展檢視的員工總數	71	237	308	90%

註：未包含仍在試用期之同仁。

員工福利



育嬰假

詩肯公司在「工作規則」中依照勞基法明確規定，員工在產假期間公司不得終止勞動契約，提供女性員工在分娩前後 56 天的產假，員工於其配偶懷孕期間或生（流）產日及前後 15 日中，可以選擇 7 日休假，陪產假期間工資照常給付。詩肯公司提供生育禮金，恭賀家庭添增新成員。對於有育嬰照護需求之員工，可申請育嬰留停。2023 年育嬰留停的復職率為 50%，詩肯公司對於留停復職員工提供足夠協助，使其能重新適應工作環境。

類別	男性	女性	合計
2023 年享有育嬰假的員工總數	10	11	21
2023 年實際使用育嬰假的員工總數	0	3	3
休完育嬰假後，應該在 2023 年復職的員工總數	0	2	2
休完育嬰假後，實際在 2023 年復職的員工總數	0	1	1
休完育嬰假後，在 2022 年復職的員工總數	1	0	1
於 2022 年復職後仍在職滿一年的員工總數	1	0	1
復職率	NA	50%	50%
留任率	100%	NA	100%

註：本公司未蒐集員工家庭資料，以健保眷屬投保資料統計享有育嬰假的員工總數。

營運變化的最短預告期

詩肯公司依照勞基法第 11 條或第 13 條但書規定終止勞動契約者，其預告期間依下列規定辦理：

繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於 10 日前預告之。

繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於 20 日前預告之。

繼續工作 3 年以上者，於 30 日前預告之。

人才吸引與留任

詩肯公司建立具競爭力的薪資獎酬制度，及完整招募標準機制，並結合多樣的招募管道，持續為公司募集新血，延續發展動能及成長的動力，吸引更多優秀人才，提供優質工作機會，善盡企業責任。除了一般社會人士外，我們也歡迎二度就業、中高齡加入詩肯，不因性別、年齡而有差別待遇。

我們依其學經歷、專業知識技術、專業年資及個人績效表現來決定薪酬，不因員工性別而有不同，並定期做薪酬檢視，對同仁薪資做出適當的調整，也設計具競爭力的獎金制度、福利，激勵員工達成工作目標，如年度傑出員工獎金、國外參訪。

新進員工到職後，透過教育訓練及宣導，協助員工適應公司整體環境，並利用試用期滿考核機制，確保招募面談與入職後之工作一致，單位主管與人資專員也隨時關心及了解同仁適應狀況，以降低新人入職不適應而離職。

詩肯也重視與尊重員工的權益與聲音，提供完整的溝通管道，致力建立開放與透明的溝通環境，使員工可即時了解公司動態，並能針對工作職場相關事項表達任何意見或疑慮，提供友善工作環境，提升留任率。2023 年詩肯平均訓練時數為 2.94 小時，預計 2024 年度平均訓練時數可達 8 小時。

訓練類別

新人訓練

使新進同仁充分了解公司經營理念、組織概況、規章制度與未來發展，期能儘速適應工作環境，於初任期間所規劃之教育訓練。

非管理職教育訓練

為加強人格特質及提升工作上所需技能與知識，或強化特殊業務需要，依各職能所規劃之教育訓練。

管理職教育訓練

提昇主管及儲備主管之各項管理能力與技術所規劃之訓練。

通識課程訓練

包括品質 / 環安衛、消防防護、法遵、資安等課程，使其應用於工作及日常生活中。

2023 年教育訓練時數

員工類別	男性		女性		合計		
	受訓人數	受訓時數	受訓人數	受訓時數	受訓人數	受訓時數	平均受訓時數
高階主管	2	44	2	13	4	57	14.25
中階主管	9	68	8	141	17	208	12.24
一般員工	75	159	248	586	323	745	2.31
人數 / 時數 合計	86	270	258	740	344	1,010	/
平均受訓時數	3.14		2.86		2.94		

2023 年教育訓練課程

類別	課程名稱	時數
管理	營業主管領導管理課程	4.5
通識	ESG 企業永續發展課程	3
通識	人資系統操作暨請假規則課程	3
通識	個資保護與管理課程	1
通識	勞動法令遵循課程	8
通識	職業安全訓練課程	8
專業	內部稽核主管持續進修班	18
專業	公司治理主管實務研習班	15
專業	永續 ESG 與財務自編課程	14
專業	皮沙發專業知識課程	2
專業	皮沙發製程課程	1
專業	企業執行永續 ESG 課程	6
專業	柚木家具行銷課程	3
專業	財報審閱常見缺失及重要內控課程	8
專業	會計主管持續進修班	8

2023 年教育訓練費用

年度	教育訓練費用
2022	62,815 元
2023	95,123 元

註：僅包含台灣地區

3.2 職業安全與衛生

衝擊影響	發生職安衛危害事件，會導致員工傷病率提高，對員工生活及健康造成影響，也影響公司營運成本及聲譽。
政策承諾	良好的職業健康與安全，是企業永續經營的關鍵，詩肯承諾將積極推動安全文化，保護員工的健康與安全。
採取之行動	建構安全的工作環境，落實職業病預防。
目標	短期目標 ■ 無重大職業傷害及失能事件 ■ 分階段實施承攬商納入管理系統範疇 中長期目標 ■ 無重大職業傷害及失能事件
評估機制	■ 透過 PDCA 循環式品質管理過程，通過持續的監測、評估和改善，確保職業安全目標得到有效地達成並保持持續改進。 ■ 權責單位定期訪視工作現場狀況，並追蹤同仁提出的問題是否已改善。
績效結果	2023 年無重大職業傷害事件，僅有 1 件通勤災害（暫時全失能），將會再次宣導注意行車安全，並啟動主管關懷注意同仁身心狀態，確保同仁工作期間之安全。
利害關係人議合	2023 年度召開 2 場職安會議，主要討論事項為最近進行的安全培訓和教育訓練活動，討論並確定安全改進計劃，以確保工作場所的安全和健康。

職業安全與衛生管理系統

為確保工作場所的職業安全衛生管理得到有效實施，保障同仁的安全與健康，詩肯公司遵循職業安全衛生法，對同仁的安全進行規範，落實職業安全衛生管理，開始在總公司逐步建置系統化的管理制度，持續改善工作場所安全，避免事故的發生。

該管理系統內部稽核所涵蓋人數為 374 人（員工 344 人 + 承攬商 30 人），涵蓋員工 100%。

2024 年上半年執行全體同仁防災通識訓練及消防演練，下半年將安排職業安全相關教育訓練。

危害辨識、風險評估及事故調查

詩肯公司每年定期評估工作場所可能存在的危害和風險，提出或持續改善預防措施，及應對突發情況和變化。通過各單位同仁的參與及反饋、觀察和討論工作場所可能存在的潛在危害，將鑑別的危害依照嚴重性和發生的可能性決定其分數，再利用風險矩陣表決定風險程度，讓公司更清晰並專注在對工作場所安全性及健康性具有最大潛在影響的風險，設定預防控制措施，包括設備汰換、作業流程變更或新增防護裝置等，由職安小組協助與查核改善進度。

同仁在執行職務有發生危險之虞時，可在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告，詩肯規章辦法明確規定同仁不將因此遭受處分。

環安衛中心：

督導危害鑑別、風險評估作業之執行，並審查結果之核准。

職業安全衛生小組：

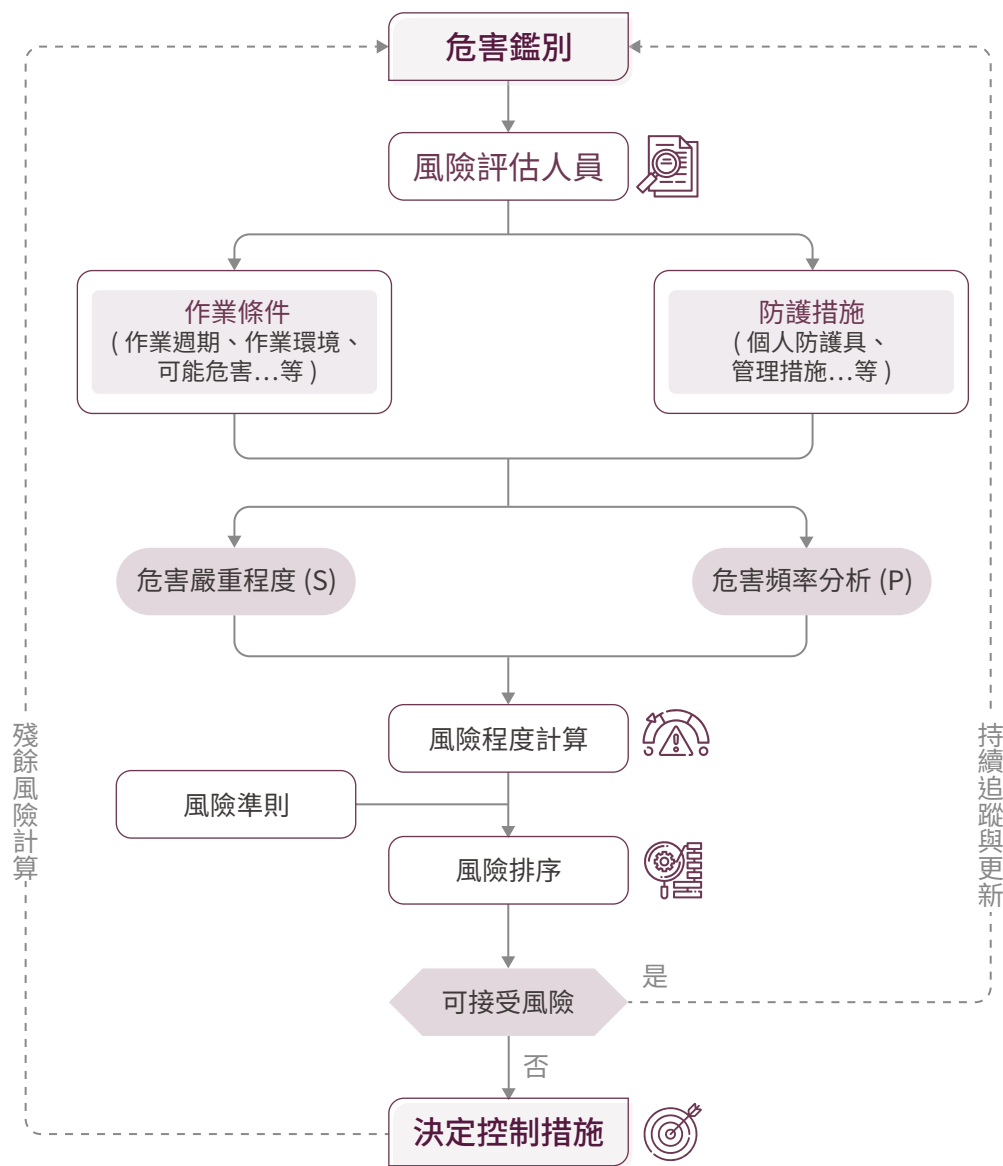
協助給予風險評估人員必要的教育訓練，提升其安全衛生知識及評估技能，必要時尋求外部專業協助。

風險評估人員：

由各單位所屬人員，依所轄工作場所之實際程序或活動的流程可能產生的風險或危害，確認現有可降低危害發生可能性及後果嚴重度的防護措施。

各單位主管：

負責協助安全衛生危害鑑別及風險評估作業之執行。



職業健康服務

詩肯公司重視同仁身心健康及安全管理，我們落實法令規定，提供定期健康檢查，亦培養同仁安全意識與關心同仁健康，不定期提供健康教育資源並關懷員工，持續建立安全無虞健康作業環境，預防職業災害與疾病。

工作者訓練

為保持同仁身心健康及平衡，訂定職業安全衛生管理計畫及不定期舉辦職業災害講座，提升同仁安全衛生意識，消除潛在危險，促進員工安全與健康，以達到零職業災害之目的，以維護同仁優良工作環境。

- 基礎安全知識訓練：
針對新進同仁或需要基礎安全知識的同仁，進行工作場所安全規則、標準作業程序、事故預防等方面的基礎知識。
- 設備操作和安全訓練：
確保同仁熟悉和安全使用設備。
- 健康講座：
如職業病預防、人體工學知識、工作姿勢和工作環境改善等方面的培訓，幫助同仁保持身體健康。
- 緊急應變訓練：
包含火災應變、疏散演習等方面的培訓，使同仁能夠應對突發事件並保護自己跟他人的安全。

預防職業安全衛生的衝擊

為保障員工的身體健康與生命安全，詩肯每年進行作業環境監測二次，嚴格監控作業現場的危害因子，以將其對員工的影響降至最低。根據監測結果，制定預防措施，並提供特殊作業場所人員完善的教育訓練和防護器具，確保員工的健康受到保護。

為了確保在職業災害發生時能夠快速且適切地應對，要求所有公司同仁和進入廠區的工作者，在工作場所出現立即危險的情況時，工作場所負責人必須即令停止作業，並指示所有同仁和工作人員撤離到安全場所。虛驚、職業傷害或職業疾病等事故發生時，我們會立即採取急救、通報、調查和改善等必要措施。透過事故調查，找出事故發生的根本原因，並提出相應的改善對策，以確保員工的安全與健康。

工作者參與、諮詢與溝通

依職安法，本公司未達設置正式的安全衛生委員會標準，但仍設有環安衛中心，由營運管理處主管擔任代表，定期召集會議，推動全公司安全衛生事項，各環安衛負責人會報最近的安全狀況、教育訓練、安全檢查、計劃等相關事宜，並透過會議協調、審議及溝通安全衛生執行狀況。

員工健康促進

詩肯公司重視員工的健康及安全，為促進員工自我健康管理能力，除不定期進行衛教知識宣導外，我們實施下列健康促進事項：

- 定期進行健康檢查，包括一般勞工健康檢查、特殊作業健檢，並提供優於法規的健檢項目。
- 無菸工作環境：
全面推行「無菸職場」的工作環境，鼓勵有吸菸者加入戒菸行列，除在廠區內廣設禁菸標示外，更積極宣導職場菸害防制觀念。
- 健康促進社團：
鼓勵員工自組運動社團，保持定期運動健身習慣。

職業傷害

詩肯公司近 3 年皆無工傷死亡事件。2023 年職業傷害的主要類型為不當動作、與有危害之虞的工具接觸、被切、割、擦傷，並無發生失能傷害案件，我們將持續評估安全管理的執行效果，並進行必要的調整及改善。

職業病

利用問卷及健康檢查數據辨識及評估可能促發疾病之高風險群分級管理：依據罹患心血管疾病風險及工作負荷等級綜合判定風險等級。

● 低度風險者：

個人自主健康管理，不需要進行面談。

● 中度風險者：

進行關懷訪談，若必要進行工作調整，則轉健康服務醫師評估與建議。

● 高度風險者：

由健康服務醫師提供面談與指導，必要時進行工作調整。

年度		2023
總經歷工時（小時）		693,000
職業傷害	一般職業傷害數量（損工日數 180 天以內者）	1
	嚴重職業傷害數量（損工日數大於 180 天以上）	-
	可記錄之職業傷害件數	1
	職業傷害死亡人數	-
	損工日數 ^{註 1}	4
	嚴重的職業傷害比率 ^{註 2}	-
	可記錄之職業傷害比率 ^{註 3}	0.29
職業病	職業傷害所造成的死亡比率 ^{註 4}	-
	職業病件數	-
	職業病死亡人數	-
	職業病所造成的死亡比率 ^{註 5}	-
可記錄之職業病件數		-

註 1：自傷亡日起算，單一個案所有傷害發生後之總損失日數。受傷害者暫時（或永久）不能恢復工作之日數，不包括受傷當日及恢復工作當日，但應含中間所經過之日數（包括星期天、休假日或事業單位停工日）及復工後因該災害導致之任何不能工作之日數。

註 2：嚴重的職業傷害比率＝〔嚴重職業傷害數量（排除死亡人數）× 20 萬工時〕／總經歷工時。

註 3：可記錄之職業傷害比率＝（可記錄之職業傷害件數 × 20 萬工時）／總經歷工時。

註 4：職業傷害所造成的死亡比率＝（職業傷害所造成的死亡人數 × 20 萬工時）／總經歷工時。

註 5：職業病所造成的死亡比率＝（職業病所造成的死亡人數 × 20 萬工時）／總經歷工時。

3.3 人權維護

衝擊影響說明	企業應致力於預防或減緩與營運有關之負面人權影響，若未能建立有效的監督機制、政策和流程確保尊重及保護人權，可能導致員工、供應商、消費者或其他利害關係人之人權受到侵害。
政策承諾	詩肯遵守勞動法規，保障員工合法權益並遵循國際公認之勞動人權保障責任，依循其指導原則制定詩肯人權政策，承諾使員工均能獲得公平而有尊嚴的對待，包含多元包容與不歧視、禁止強迫勞動與禁用童工、關懷弱勢族群、尊重員工之言論及結社自由等，並制定相關管理政策與程序，讓每位員工若遇到任何相關問題，都可以透過制度管道發聲。
採取之行動	- 訂立反歧視與反騷擾政策 - 提供申訴機制與管道 - 支持人權，列入員工行為準則 - 主管選才訓練課程，加入對應徵者不歧視等議題
目標	短期目標 - 無發生涉及違反人權的事件 - 全員完成人權教育訓練 - 人權政策落實內部規章中 中長期目標 - 無發生涉及違反人權的事件 - 持續推動多元人權保障訓練課程，包含工作安全衛生、緊急應變處理、友善職場相關
評估機制	透過發放問卷方式進行內部員工人權盡職調查，依據調查結果進行風險評估及預防減緩措施；提供申訴管道了解利害關係人在意的人權議題，並進行溝通與議會，由永續發展推動小組追蹤其執行情形及成效。
本年度績效結果	- 晉用足額身心障礙人員：4 人。(超額 1 人) - 本年度無違反人權議題而受政府法規處罰。
利害關係人議合情形	2023 年度有收到疑似職場不法侵害之情事 1 件，已透過不法侵害程序進行處理，後續本公司進行宣導，以免類似情事再次發生。

人權政策

本公司遵守全球各營運勞動法規，致力保障員工基本人權，支持並遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國企業與人權指導原則》、《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等國際公約之基本精神，建立公平、合理、友善地對待及尊重所有員工等精神，有尊嚴的對待及尊重所有同仁，包含正職員工、臨時員工、外籍員工、實習生、約聘人員等，並將此精神推展至合作夥伴。

▣ 人權政策執行方針：

01

提供公平合理的薪資與工作條件

提供有效保障勞動權益及友善和諧的勞資關係，落實雇用、薪酬福利、訓練、考評與升遷機會之公平，且提供有效、適當之申訴機制，避免並回應危害員工權益之事情。

02

杜絕歧視並確保工作機會均等

本公司落實職場多元性，不因個人性別、種族、社經地位、國籍、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、宗教、黨派、外貌身高、身心障礙等，有任何差別待遇或任何形式之歧視，並遵從《工作場所性騷擾防治及懲戒辦法》，防治工作場所性騷擾之發生。

03

提供安全與健康的工作環境

本公司重視員工安全與健康之工作環境，設有永續發展推動小組，持續改善工作環境與衛生條件，提供符合或優於勞動法規之福利給員工，致力降低職業災害之風險及保障員工之身心健康。

04

不強迫勞動、禁用童工

本公司遵循政府勞動法規，定期關心及管理員工出勤狀況，不強制或脅迫任何無意願人員進行勞務行為，並且禁止限制任何人員的行動自由，包含禁止扣押任何個人的證件，除了標準的工作合約，詩肯不採取剝削的手段，包括強迫加班。並嚴格禁止任用未滿 15 歲童工的行為，以保障兒童健康及完整的受教育、成長權利。

05

提供申訴機制及管道

本公司內部建有多元溝通管道及申訴機制，提供利害關係人反映問題，建構勞資關係和諧的職場環境。

本公司人權政策明定排除不法歧視，將尊重員工列入經營原則之一，員工必須相互尊重，不得有歧視、凌辱、謾罵、毆打之行為，並訂定《工作場所性騷擾防治及懲戒辦法》及設置專用電話、專用電子信箱。

申訴電話：(03)318-0555 人資單位

申訴信箱：talk@scanteak.com.tw

人權教育訓練

2023 年收到 1 件疑似職場不法侵害案，人資單位立即成立調查小組展開調查，經查為員工在社群網站對申訴人發出不友善貼文，除依公司規定進行懲處外，詩肯也對全體員工公告聲明詩肯對職場友善環境的重視。

未來我們將持續針對員工進行人權保障議題相關訓練，例如提供業務行為準則、隱私、安全健康的工作環境、性騷擾防制等議題之教育訓練課程，以打造平等、包容與尊重的友善工作環境。

2023 年詩肯人權盡職調查（人權風險評估結果）

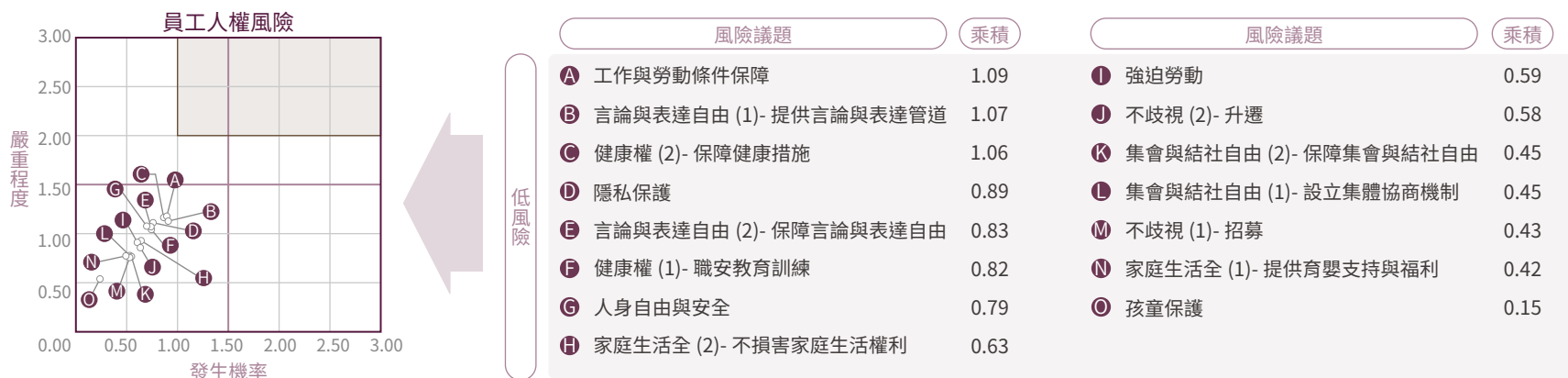
本公司恪守當地勞動法規，支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「國際勞工組織多國企業與社會政策三方原則宣言」等國際公約之基本精神，依循其指導原則制定公司的人權政策，使相關人員均能獲得公平而有尊嚴的對待。公司在員工聘僱、管理與發展上承諾尊重人權相關政策。

詩肯參考國際人權公約、相關指引及標竿企業出具之人權盡職調查報告，彙整相關人權風險議題後，評估價值鏈中可能發生之人權風險議題，納入人權風險評估流程。本年度針對內部員工透過線上問卷方式調查，進行內部員工之人權風險評估。

問卷內容係評估各人權風險議題之「發生機率」及「嚴重程度」，發生機率分為 0 分 = 不會發生、1 分 = 機率低 (1% - 30%)、2 分 = 有一定機率 (31% - 60%)、3 分 = 機率高 (高於 61%)，嚴重程度分為 0 分 = 不會影響、1 分 = 不嚴重、2 分 = 嚴重、3 分 = 非常嚴重)，並依回收結果產出「人權風險矩陣」，並將人權風險依下列標準分為三個等級：

- 高度風險：發生機率在 1 分以上且嚴重程度在 2 分以上
- 中度風險：發生機率在 1 分以上且嚴重程度未達 2 分
- 低度風險：發生機率未達 1 分

□ 共計回收 236 份問卷，評估結果如下：



依據 2023 年員工人權盡職調查結果，尚未辨識出中度風險以上之人權議題，詩肯將持續進行人權風險評估及管理相關風險之預防及減緩措施。

3.4 社會共榮

詩肯公司相信，一間企業的成功不僅在於經濟效益，更包括對社會的回饋與貢獻，因此詩肯公司積極參與各類社會公益活動，支持社區的教育、健康和文化發展。在過去的 3 年內，共捐款 31 萬元給不同的社會機構與公益活動：社團法人中華中道領導文化總會、臺中市義勇消防總隊、財團法人典亮慈善基金會、鉅亨網等單位，其中鉅亨網年年舉辦的「溫暖送愛心活動」，每年度連結社會各地不同的須受助單位，幫助詩肯公司認識更多社會上需要被支持的族群，不僅讓捐出的款項流向需要協助的人們，也讓捐款單位感到深具意義；社團法人中華中道領導文化總會每年舉辦 ESG 議題課程，力邀各大企業負責人參與，期許藉由影響力讓更多企業為社會盡一份心力，詩肯公司透由捐款及參與課程共襄盛舉、董事長也經常獲邀擔任主講人，一同鼓勵企業提倡社會永續經營之理念。

未來詩肯公司將會持續規劃與本業結合之社會永續行動，由教育、環境保護、社會關懷、永續倡議等面向著手，希望除了創造使人們感到幸福的家具，更能運用品牌的力量與永續的行動，陪伴幸福的家庭、助力幸福的社會。





環境永續

CHAPTER

4

- 4.1 氣候變遷因應
- 4.2 能源管理
- 4.3 水資源管理
- 4.4 廢棄物管理
- 4.5 綠色產品與循環經濟

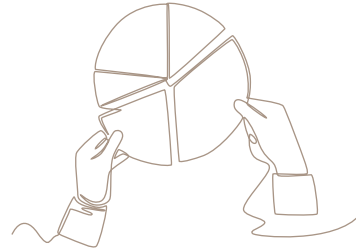
4.1 氣候變遷因應

治理

本公司為善盡企業之社會責任及落實永續經營之決心，由董事會督導總經理室成立「永續發展推動小組」，盡力履行企業社會責任。本公司永續發展推動小組之組織架構，由總經理室負責統籌，管理部為協辦單位，並由營業、行銷、採購、品管、財會及資訊各部門共同合力運作。永續發展推動小組參考氣候相關財務揭露建議書架構，進行各項風險及機會評估，透過暴露風險程度辨識重大風險及機會，並依政策及法規、市場與生產製造等面向進行風險分級以評估潛在衝擊，藉以建立氣候韌性思維。

策略

為全面掌握氣候變遷相關風險與機會對本公司之衝擊，本公司由永續發展推動小組負責推動氣候變遷相關風險與機會之管理，不定期向董事會報告風險與機會，以落實全公司的追蹤監督機制。



風險與管理

本公司每年至少一次執行相關風險與機會之風險辨識、分析、衡量與回應作業，於 2023 年開始鑑別對本公司有關氣候相關風險與機會，依其風險分析後的發生機率及影響程度進行風險管理，盡可能將風險控制於可容忍的範圍。本公司所指發生可能性：短期指三年以內 (2023 年 ~2025 年)，中期指三年 ~ 五年內 (2026 年 ~2027 年)，長期指五年以上 (2028 年 ~2030 年)；為減少風險與機會對財務影響程度，本公司將建構風險與管理機制並強化與財務資訊之連結，期以預先規劃各項對應之應變能力。

氣候相關風險及機會鑑別

氣候風險與機會鑑別流程

Step 1

蒐集氣候風險與機會議題

仔細研究全球範圍內的氣候變遷趨勢，及與我們所處產業相關的關注議題。包括過去和預測的氣候變化、政策和法律變化、市場趨勢及科技發展，以上都將對本公司的業務和財務產生潛在影響。

Step 2

辨識實體和轉型風險與機會

透過各單位訪談，彙整出所有可能影響營運之氣候風險與機會議題，以此設計氣候變遷風險與機會評估問卷。
評估這些氣候相關趨勢和議題對本公司業務之具體影響。並將包括辨識可能對我們實體資產、供應鏈、營運和市場地位造成的風險，同時識別可能帶來的轉型機會。

Step 3

分析財務衝擊

基於 TCFD 指引，我們將進行相應之財務揭露，以闡明我們對氣候變遷相關風險和機會的認識和應對措施。此將包括揭示本公司之財務衝擊程度、風險管理策略和目標，及在不同時間範圍內的風險和機會展望。
透過財務揭露，我們將提供利害關係人更多有關本公司氣候相關風險管理的透明度說明。

Step 4

研擬應對措施

對於我們鑑別出之重點風險和重點機會，我們將提出相應的因應措施。旨在有效應對可能產生之風險，並充分利用機會來實現業務目標。同時，我們也會定期檢視和評估管理成效，了解因應措施執行情況和具體成效，並及時做出必要的滾動式調整。

🔍 轉型風險

風險面向	風險事件及描述	發生期間、可能性及影響程度	潛在財務影響
 政策和法規	提高溫室氣體排放定價 2023 年台灣氣候變遷因應法三讀通過，在碳費徵收部份，初期會優先適用於排碳及用電大戶條款，環境部將於 2026 年起針對企業年排碳量超過 2.5 萬公噸徵收碳費，未來徵收範圍逐步擴大。	發生期間：短期 發生可能性：高 影響程度：中	增加營運成本 ▪ 增加節能措施成本 ▪ 增加再生能源建置成本
	強化排放量申報義務 ▪ 金管會於 2022 年公布要求資本額 50 億以下的上市櫃公司合併報表內之子公司須於 2027 年完成溫室氣體盤查，並於 2029 年前完成查證，擴大溫室氣體盤查及查證範圍。 ▪ 主管機關所強制要求公司揭露 ESG 相關資訊，揭露主題包涵溫室氣體排放、能源管理、水資源、廢棄物、人力發展、董事會及投資人溝通。 ▪ 客戶要求其所有供應商提供有關溫室氣體排放資訊。	發生期間：短期 發生可能性：高 影響程度：中	增加營運成本 ▪ 增加盤查與查證成本 ▪ 透過溫室氣體盤查辨認排放熱點後即早規畫減量措施，降低溫室氣體排放成本
 技術	以低碳商品替代現有產品和服務的轉型成本 公司使用節能及提高效能的設備。	發生期間：中期 發生可能性：中 影響程度：中	增加營運成本 ▪ 增加採購成本 ▪ 增加設備成本
 市場	客戶行為變化 國際淨零碳排趨勢及各國法規政策，增加客戶端在上下游供應鏈佈局的不確定性，或者客戶優先選擇低碳排量生產之公司，因此要求供應商必須投入研究更多新興綠能技術。	發生期間：長期 發生可能性：中高 影響程度：高	減少營收 增加營運成本 ▪ 增加採購成本 ▪ 增加取得綠能技術成本
	原物料成本上漲 供應商為符合當地政府碳排放標準趨勢及法規要求，須投入更多低耗能的製程，以及全球經濟不穩定所造成的通膨及用電成本上升。	發生期間：短期 發生可能性：高 影響程度：高	增加營運成本 ▪ 增加採購成本 ▪ 增加能耗及碳權分攤成本

● 實體風險

本公司辨識極端氣候事件（颱風、乾旱及強降雨）可能造成公司廠區設備損害及物流運輸困難的衝擊，進而影響公司營運。針對颱風及強降雨風險，桃園龜山廠為本公司重要營運總部暨倉儲物流中心，依據台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台（TCCIP）有關台灣北部地區分析在 RCP 6.0 之連續降雨日之改變率高於 RCP 8.5 世紀末最嚴重暖化情境下，依 RCP 6.0 北部地區連續降雨日於本世紀末期增加 9%，由現況平均 12 日，拉長至 13.1 日，加上桃園龜山廠非屬於低窪地區，且依國際災害防救科技中心 3D 災害潛勢地圖在桃園龜山廠無淹水災害潛勢。

針對乾旱風險，依據台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台（TCCIP）有關北部地區分析在 RCP 8.5 世紀末最嚴重暖化情境下，北部地區之枯水期於本世紀末期增加 13%，由現況平均 52 日，拉長至 58.7 日，惟依世界資源研究所之「渡槽水風險地圖集」，本公司桃園龜山廠位於低中風險地區，本公司評估其重大性無影響廠區營運。

風險面向	風險事件及描述	發生可能性及影響程度	潛在財務影響
立即性	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高 極端天氣造成颱風、洪水等可能產生的營運中斷、運輸困難及供應鏈中斷...等對公司營運造成損害。	發生期間：短期 發生可能性：高 影響程度：低	增加營運成本 / 資本支出 ■ 廠房及設備因應極端氣候支出 ■ 投資防災相關資產支出
長期性	極端降雨與乾旱 極端降雨與乾旱事件影響水庫蓄水能力造成營運中斷、運輸困難及供應鏈中斷。	發生期間：短期 發生可能性：高 影響程度：低	減少產品營收 增加運輸與能源成本

指標與目標

溫室氣體的排放量，是造成氣候緊急狀態的主因，企業的溫室氣體管理，是各利害關係人關心的主要議題之一。自 2023 年起，本公司依照 ISO 14064-1 與行政院環境部溫室氣體查驗指引，建立溫室氣體盤查標準機制，每年定期盤查全公司各廠區之溫室氣體排放量。

■ 2023 年溫室氣體排放量：

項目	2023 年
範疇一：直接溫室氣體排放 (公噸 CO ₂ e)	135.126
範疇二：間接溫室氣體排放 (公噸 CO ₂ e)	1,436.900
總排放量 = 範疇一 + 範疇二 (公噸 CO ₂ e)	1,572.026
溫室氣體排放強度 (每百萬營業額)	1.03

註 1：依 2023 年排放量之統計。

註 2：2022 年度電力排放係數 1 度電產生 0.495Kg 的 CO₂ 以上排放量之 GWP 值均採用 IPCC 第四次評估報告。資料來源：經濟部能源局網站 (<http://www.moeaboe.gov.tw/>)。

註 3：溫室氣體排放強度 = 總排放量 (公噸 CO₂e) / 百萬營業額；前述總排放量盤查範圍為詩肯股份有限公司之總部、倉庫及獨立店門市，並未包含百貨門市，營業額來源為年報綜合損益表 - 個體。

減量策略及目標

2023 年本公司致力於推進溫室氣體盤查作業，系統性地評估在各營運據點能源和材料的使用，以及相關的碳排放量。目前，本公司的主要碳排放源來自於用電，其中來自電力消耗的溫室氣體排放量占總排放量（包括範疇一和範疇二）的 90% 以上。為了減少碳排放，詩肯將持續推行「節能減碳」策略。

4.2 能源管理

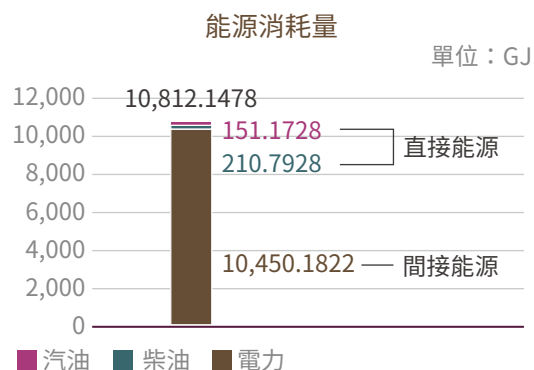
能源管理政策

本公司溫室氣體排放源包括電力、汽油及柴油。主要為外購電力使用，為推廣低碳環境，由環安衛中心負責建立節能減碳之具體目標、作法及方案，定期檢討環境保護議題，持續推動改善措施，以達溫室氣體減量目標。

能源管理

- 優化節能管理制度。
- 逐步汰換傳統燈具、冷氣設備，採用節能省電燈具或變頻空調設備。
- 每月記錄檢視各項資源（水、電、燃油等），如有不符合或異常於管理要求時，適時有效的採取矯正措施。
- 每年定期盤查溫室氣體之排放量，以檢視減量情形，增加管理措施。

2023 年能源使用量



能源密集度		
項目	單位	2023 年
總能源消耗量	GJ	10,812.1478
營收	新台幣百萬元	1,525
能源密集度	GJ/ 新台幣百萬元	7.09

節能措施

用電管理

- 更換門市舊式、能源效率低的空調冷氣，改用能效更高的節能冷氣。
- 倉儲燈具加裝自動感應開關，照明節能。
- 進行空調設備、機電系統保養，保持正常運轉及減少能源浪費。
- 宣導節約用電，提高員工對節能的認識與意識。

用油管理

- 柴油：發電機是柴油使用的主要設備，目前測試頻率為每季運轉 20 分鐘，定期做發電機設備檢查，兼顧緊急發電需求及防止能源浪費。
- 汽油：詩肯公司的營運據點遍及全省，在日常作業中鼓勵同仁善用視訊會議，一來提升高效溝通效率、二來節省差旅產生的時間及交通成本，更可達到節能減碳之效益。

再生能源規劃

詩肯公司致力於實現 2050 年淨零排放目標，積極推動再生能源應用和低碳轉型。未來將逐步安裝太陽能光電板，增大可再生能源的使用比例。

4.3 水資源管理

水資源管理政策

詩肯集團的營運以台灣和新加坡為主，合計超過 100 間門市。其中在台灣擁有最多的家具連鎖門市和旗艦店，而且全台分布均勻。

詩肯台灣地區門市主要水源來自台灣自來水公司與台北自來水事業處，用水目的為一般民生用水，主要使用者為員工及消費者，對水源並未有顯著影響，使用後污水均排放至下水道，故無需檢測放流水水質。

除積極管控用水量外，詩肯將持續追蹤用水量的變化，以作為未來目標設定與用水管理的參考依據。

▣ 用水管理



1 不定時檢查用水處，避免漏水問題發生。

2 將不常使用的水龍頭落鎖。

3 每月定期監控各據點水費度數，並即時查找異常原因，避免水資源浪費。

4 倡導各據點節約用水觀念。

▣ 2023 年水資源使用情形

項目	台灣自來水公司	台北自來水公司	合計
自來水取水量（公升）	5,228,000	608,000	5,836,000
地下水取水量（公升）	無	無	無
地表水取水量（公升）	無	無	無
海水取水量（公升）	無	無	無
取水量合計（公升）	5,228,000	608,000	5,836,000
回收再利用水的總量	無	無	無
排水量（百萬公升）	5.228	0.608	5.836

4.4 廢棄物管理

廢棄物管理

廢棄物可能對環境造成負面影響，例如土壤污染、水污染和空氣污染等。企業必須採取措施來減少廢棄物產生和處理，同時確保廢棄物的處理方式符合相關的環境法規和標準。

廢棄物的處理需要能源，包括運輸、處理和焚燒等。企業必須尋找更有效的方法來處理廢棄物，以減少能源消耗，同時減少溫室氣體排放和空氣污染等。同時，政府對於廢棄物的監管要求越來越嚴格，企業必須遵守相關的法律法規，並將廢棄物的處理納入企業的環境管理體系中。

詩肯公司依循法令規範，適當分類處理公司產出之廢棄物。目前營運產生之廢棄物均屬一般事業廢棄物，無有害物產出，且事業廢棄物均委由合格清運業者載回處理。未來，詩肯公司將持續宣導與敦促各部門進行廢棄物處理，並規劃減量、回收再利用等作為，以有效降低企業對環境之衝擊。

▣ 廢棄物統計

單位：公噸 (m.t.)

處置方式	廢棄物組成成分	廢棄物產出	
		2022 年	2023 年
焚化處理	生活垃圾	16,810	18,931
	廢紙板	0	0
	廢塑料	0	0
	廢木材	4,535	470
	其他一般廢棄物	22,434	49,720
	合計	43,799	69,121

本公司產出之廢棄物主要分為生活垃圾、廢木材，及其他一般廢棄物，廢棄物處置皆由合格之清運公司載至焚化爐焚燒處理。另，廢棄物中可回收的廢棄物（如紙箱等等）現行做法為交由同仁進行回收作業，尚未要求同仁登記數量，而回收後所得則作為單位基金使用。

未來，詩肯將規劃優先採用可再生和環保可回收之材料，減少事業廢棄物產生，亦於內部持續宣導廢棄物分類之重要性，深化員工環保意識，降低公司對環境的衝擊影響。

4.5 綠色產品與循環經濟

在當今快速變遷的時代，詩肯公司實木家具以其獨特的風格和優雅的設計脫穎而出，成為北歐風格的經典代表。這一個擁有超過半個世紀歷史的品牌，承載著時光的印記，融合了不同年代的流行元素，呈現出獨具魅力的家具系列。

詩肯公司首次於五十年前推出實木家具時，正值北歐風格風靡一時。當時的人們追求簡約、自然的生活方式，這一風格的家具恰好滿足了他們的需求。隨著時代的變遷，詩肯公司不斷進化和創新，在六、七十年代融入流行的色彩和圖案，使家居空間充滿活力和動感。到了八、九十年代，詩肯公司開始注重環保和永續發展，設計出更加環保的家具產品，風格也逐漸轉向現代簡約風格。

詩肯公司在全球家具產業中是開創先鋒，其設計過程中強調環境尊重和木材珍視作為核心價值觀之一，因此我們的設計風格往往皆是強調功能性與實用性，減少了不必要的材料浪費，落實了更高效率的資源利用。詩肯公司的每一件實木家具都蘊含價值，讓消費者在裝飾家庭空間時，多了一份對大自然的敬意和珍惜。每一個細節都反映了詩肯對木材和環境的尊重，讓消費者感受到家具不僅是一種生活方式，更是一種對自然界的承諾。為此，我們承諾所使用的柚木均來自印尼的再生林，這些林地由印尼政府嚴格管理，且皆經過 SVLK 認證並附有 V-Legal 文件的柚木產品，得以確保所有產品的合法性和永續性，在製作家具的過程中，同樣地不忘對於森林資源的保護及維護，我們確保木材的持續供應和生態系統的平衡。

詩肯公司通過嚴格遵守印尼的木材合法性保證系統和相關規定，我們保證所提供的家具不僅美觀耐用，更符合環保和合法性標準，我們促使消費者選擇詩肯公司，亦是同步積極參與對抗全球暖化和環境變化的行動。我們將繼續致力於提供多樣化且永續的綠色產品，在每一件家具中體現出對自然的尊重與珍惜，讓每個家庭都能感受到來自大自然的溫暖和關懷。未來，詩肯公司將持續為環境保護和永續發展做出貢獻。

印尼的木材合法性保證系統 (SVLK)

印尼為了承諾打擊非法及推廣合法木材貿易、支持印尼森林對國家經濟發展的永續性、保護單一獨特的生物性、支持貧窮的根除、符合來自永續經營森林的合法產品需求，因此木材合法性保證系統 (Sistem Verifikasi Legalitas Kayu – SVLK) 於 2009 年誕生了，期間經過條文的增修，於 2013 年 1 月 1 日開始執行。旨在確保木製品和原材料只能從來源和管理合法的人造林許可地獲取，並根據現行法律法規開展貿易業務。SVLK (Sistem Verifikasi Legalitas Kayu) 是印尼政府於 2009 年推出的強制性制度，旨在打擊非法採伐和非法木材貿易，確保所有木材和木材產品來自合法和永續管理的森林。SVLK 系統包含對木材生產、加工、運輸和貿易各環節的評估和核查，以確保其合法性。

V-Legal 文件

V-Legal 是印尼的合法木材許可證文件亦是發往歐盟的木材 FLEGT 許可證，聲明所運輸的木製品是合法的，並且符合印尼法規規定的標準和要求，遵守木材合法性保證體系 (SVLK) 的公司必須向托運人附上 V-Legal 文件以供出口。FLEGT (森林法實施管理與貿易) 許可證是由木材生產國簽發的文件，旨在確認木材或木材產品完全遵循出口國的相關法律。獲得 FLEGT 許可證的木材和木材產品將被視為符合《歐盟木材法規》的要求。因此，歐盟地區的進口商無需對獲得 FLEGT 許可證的木材進行進一步的盡職調查。

附錄

GRI 準則對照表

使用聲明	詩肯股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。		
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021		
適用的 GRI 行業準則	無適用之 GRI 行業準則		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節 / 備註	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021			
組織及報導實務			
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1.1 公司簡介	5
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於報告書	2
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人		
	2-4 資訊重編	NA	NA
	2-5 外部保證 / 確信	會計師確信報告	63
活動與工作者			
GRI 2：一般揭露 2021	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 公司簡介	9
	2-7 員工	2.6 供應鏈管理	30
	2-8 非員工的工作者	3.1 幸福職場	36
治理			
GRI 2：一般揭露 2021	2-9 治理結構及組成	2.1 公司治理架構	15
	2-10 最高治理單位的提名與遴選		
	2-11 最高治理單位的主席		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節 / 備註	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 永續治理	10
	2-13 衝擊管理的負責人		11
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色		
	2-15 利益衝突	2.1 公司治理架構	17
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2 永續治理	11
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理架構	16
	2-18 最高治理單位的績效評估		17
	2-19 薪酬政策	3.1 幸福職場	37
	2-20 薪酬決定流程		
	2-21 年度總薪酬比率		
策略、政策與實務			
GRI 2：一般揭露 2021	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	3
	2-23 政策承諾	3.3 人權維護	45
	2-24 納入政策承諾		
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.3 利害關係人鑑別與議合	12
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制		
	2-27 法規遵循	2.3 法遵與誠信經營	21
	2-28 公協會的會員資格	詩肯尚未參與產業公協會、其他會員協會及國家或國際性倡導組織	NA
利害關係人議合			
GRI 2：一般揭露 2021	2-29 利害關係人議合方針	1.5 利害關係人鑑別與議合	12
	2-30 團體協約	詩肯無簽訂團體協約	NA

GRI 準則	揭露項目	揭露章節 / 備註	頁碼
GRI 3：重大主題 2021			
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.4 重大永續主題鑑別	13
	3-2 重大主題列表		
產品品質與安全			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.4 產品品質與行銷	23
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		25
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		26
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求		
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件		
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		
客戶關係管理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.5 客戶關係管理	27
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		28
幸福職場			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.1 幸福職場	35
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工		36
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利		38
	401-3 育嬰假		39
GRI 402：勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期		
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		40
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案		38
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節 / 備註	頁碼
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	2.1 公司治理架構	36
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	3.1 幸福職場	38
職業安全與衛生			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.2 職業安全與衛生	41
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統		42
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查		43
	403-3 職業健康服務		
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通		
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		
	403-6 工作者健康促進		41
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		
	403-9 職業傷害		44
	403-10 職業病		
人權維護			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.3 人權維護	45
氣候變遷因應			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.1 氣候變遷因應	50
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		

● 永續報告書

● 前言

● 關於詩肯

● 永續治理

● 幸福職場
與社會共榮

● 環境永續

● 附錄

GRI 準則	揭露項目	揭露章節 / 備註	頁碼
一般主題			
GRI 303：水與放流水 2018	303-1 共享水資源之相互影響	4.3 水資源管理	54
	303-2 與排水相關衝擊的管理		
	303-3 取水量		
	303-4 排水量		
	303-5 耗水量		
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 能源管理	53
	302-3 能源密集度		
	302-4 減少能源消耗		
	302-5 降低產品和服務的能源需求		
GRI 306：廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	4.4 廢棄物管理	55
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理		
	306-3 廢棄物的產生		
	306-4 廢棄物處置移轉		
	306-5 廢棄物的直接處置		

SASB 指標對照表

▣ 產業別：裝潢材料和家具 Building Products & Furnishings

揭露主題	代碼	對應指標	對應章節	頁碼
製造業的能源管理	CG-BF-130a.1	(1) 總能源消耗 (2) 電網電力占比 (3) 可再生能源占比	(1)10,812.1478 GJ (2)96.65% (3)2023 年未使用再生能源	NA
產品中化學物質的管理	CG-BF-250a.1	說明產品化學危害之風險管理	我司非製造商故無自我管理要求，對供應商要求無危害認證	NA
	CG-BF-250a.2	符合 VOC 排放標準之產品的百分比 (%)	我司非製造商故無自我管理要求，對供應商要求無危害認證	NA
產品生命週期對環境的影響	CG-BF-410a.1	描述管理產品生命週期影響和滿足可持續產品需求的工作	木質家具 - 推動永續使用 其他類 - 推動友善維修	NA
	CG-BF-410a.2	(1) 報廢品的回收總重量 (噸) (2) 回收物料的百分比	本公司尚無回收報廢服務，故不適用	NA
木材供應鏈管理	CG-BF-430a.1	(1) 購入的木纖維材料總重量， (2) 來自第三方認證森林土地的百分比， (3) 按標準的百分比， (4) 符合其他木纖維標準的百分比， (5) 按標準的百分比	本公司非製造商，未進口木材，故不適用	NA

代碼	活動指標	對應章節	頁碼
CG-BF-000.A	年產量	本公司無製造，故不適用	NA
CG-BF-000.B	製造設施的面積	本公司無製造，故不適用	NA



國富浩華聯合會計師事務所
Crowe (TW) CPAs
105405 台北市松山區
敦化北路 122 號 8 樓
8F, No. 122, Dunhua N. Rd.,
Songshan Dist.,
Taipei City 105405, Taiwan
Tel +886 2 87705181
Fax +886 2 87705191
www.crowe.tw

會計師有限確信報告

詩肯股份有限公司 公鑒：

本會計師接受詩肯股份有限公司（以下簡稱詩肯公司）之委任，對其民國 112 年度永續報告書中所選定之水續績效資訊（以下簡稱確信標的）執行確信程序並出具有限確信報告。有關詩肯公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層之責任

管理階層之責任係依據財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）編製永續報告書，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露永續報告書內容，並確保永續報告書所報導之永續績效資訊未存有重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃及執行有限確信工作，對上開永續報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否未存有重大不實表達取得有限確信。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍相對較小，故有限確信程序取得之確信程度明顯較合理確信為低。

確信工作

本會計師針對上開永續報告書所述之確信標的資訊依專業判斷執行有限確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師主要執行之確信程序包括：

- 取得詩肯公司民國 112 年度永續報告書，並閱讀其內容；
- 與詩肯公司之管理階層及攸關人員進行訪談，以瞭解詩肯公司編製永續報告書有關之政策及程序；
- 針對報告中所選定之確信標的資訊進行分析性程序；必要時抽選樣本核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

先天限制

因諸多確信標的係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信存在更多先天性之限制，對於該資訊之揭露內容可能涉及詩肯公司管理階層之重大判斷、假設及解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解釋。

品質管理與獨立性

本會計師及所隸屬之事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」之規範，建立並維護完備之品質管理制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令規範相關之政策或程序，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。

有限確信結論

依據所執行之確信程序及所獲取之證據，本會計師並未發現詩肯公司民國 112 年度永續報告書中所選定之確信標的資訊在所有重大方面有未遵循其適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

國富浩華聯合會計師事務所

會計師：林品硯

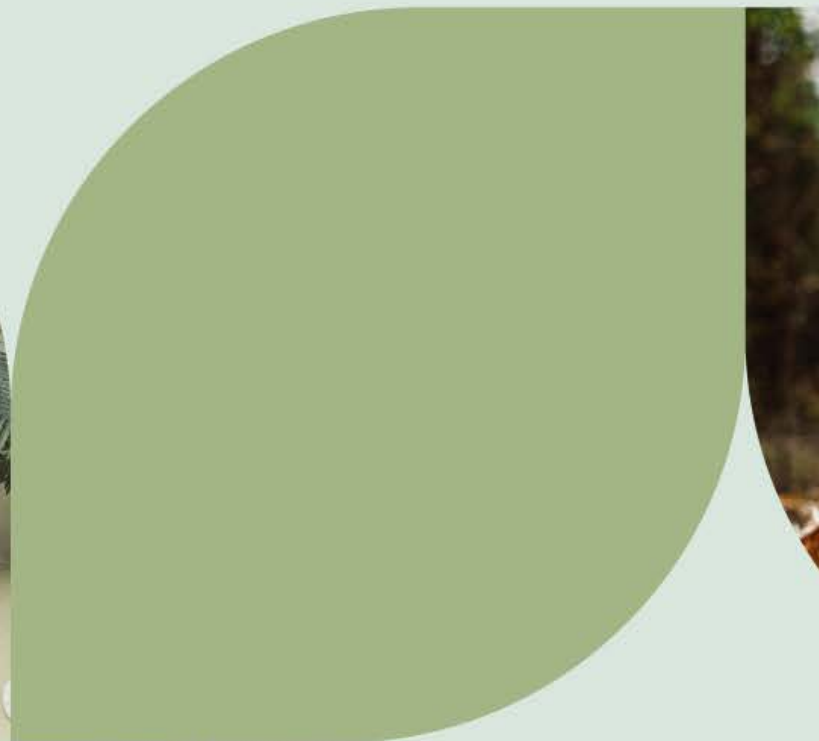


中華民國 113 年 8 月 22 日

附件一

確信標的項目彙總表

編號	確信標的項目	對應章節	適用基準
一	員工平均訓練時數	3.1 幸福職場	詩肯公司 2023 年員工平均訓練時數
二	職業災害事件比率及其失能傷害損失日數	3.2 職業安全與衛生	詩肯公司 2023 年職業災害事件比率及其失能傷害損失日數
三	能源消耗量	4.2 能源管理	詩肯公司 2023 年能源消耗量
四	總取水量及排水量	4.3 水資源管理	詩肯公司 2023 年總取水量及排水量
五	廢棄物處理數據	4.4 廢棄物管理	詩肯公司 2023 年廢棄物處理數據



SCANTEAK
詩肯柚木

SCAN LIVING
詩肯居家

SCAN
komfort

詩肯股份有限公司
桃園市龜山區頂湖一街69號
☎ 0800-358-088

www.scanteak.com.tw