



4. 夥伴關係

GRI 102-9、102-13、418-1

4.1 客戶服務管理

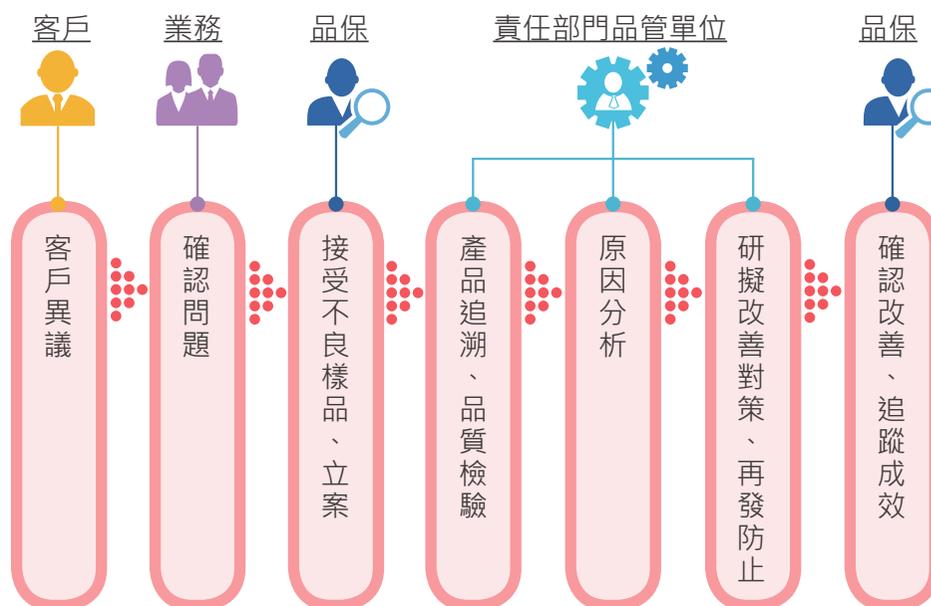
華夏公司透過產銷、品質會議，建立溝通和服務平台，適時了解客戶的需求及確實掌握客戶抱怨，以維護公司產品信譽，確保品質管理系統有效運作。在落實生產和製程管理上，實施教育訓練，讓全員清楚品質標準、客戶需求，遇到問題時能提出反應以及養成按操作標準 (SOP) 生產的工作習慣。建立機台製程工程師制度及進行專案改善。落實走動式管理及製程品質稽核，並作好即時矯正、追蹤的工作，防範異常再發生。

4.1.1 完整的客戶服務

業務服務項目	說明
諮詢	回覆客戶問題及提供相關資料供參考。
樣卡 / 樣品提供	依客戶指定之樣卡編號、需求內容及規格提供樣卡 / 樣品。
新產品介紹	主動正確提供新產品樣品與資訊給客戶，並接受諮詢服務及提供相關之參考文件。
產品開發研試	非公司內之制式產品，配合客戶進行產品開發。
報價與接单	依據相關作業流程向客戶完成正式報價作業。客戶正式下訂單後，依相關作業規定審核，確認。
出貨	提供必要之交期預估查詢、追蹤、安排出貨，確保符合客戶交貨時效。
客戶抱怨或異議處理	客戶對於公司所提供之產品或服務認為與需求不符時，得以書面或口頭提出申訴，經業務代表瞭解後通報相關部門做立即必要的處理及回覆。

4.1.2 客戶異議處理

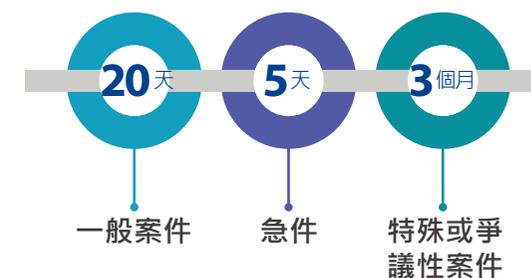
客戶異議處理流程



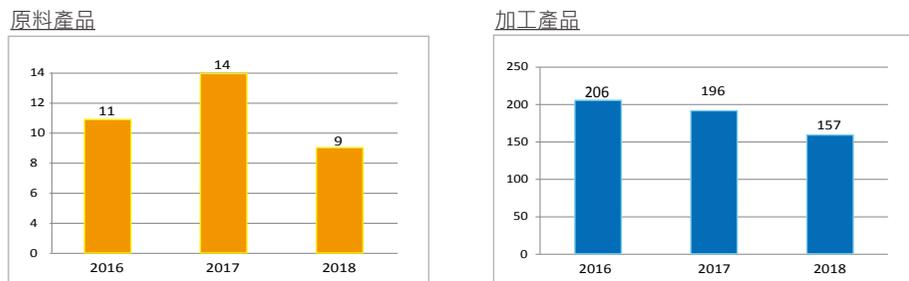
接受客戶異議處理原則



客戶異議處理期限



華夏公司產品可分成原料產品與加工產品，近 3 年客戶抱怨案件統計如下圖：



2018 年客訴屬製造責任者約分別為 1% 及 92%，非製造責任者分別為 99% 及 8% 以及客訴主要原因如下表：

客訴責任分類	原料產品	加工產品
製造	1%	92%
非製造	99%	8%

上述之客戶抱怨案件，均能 100% 如期處理完成，達公司管控目標。

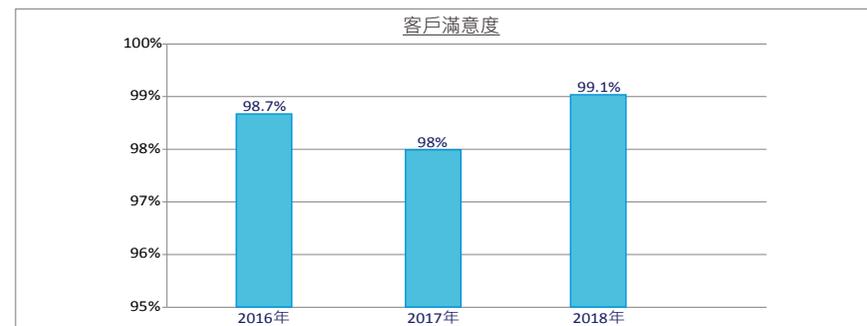
4.1.3 客戶滿意度

為了解客戶對本公司各項指標之評價，並加強對客戶提供的各項服務，訂定『客戶滿意度評核辦法』。經由調查資料分析，擬定改善對策，以提昇客戶滿意度。

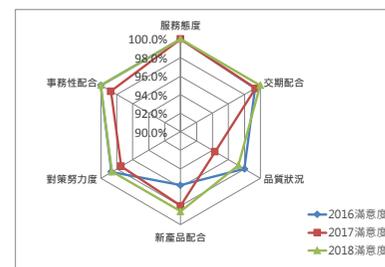
本公司每年選擇該年度佔全公司 80% 以上及各營業分區佔 80% 以上營業額之客戶，另增加營業單位認為有潛力的客戶作為調查對象，以郵寄、傳真或 E-mail 方式寄送「客戶滿意度調查表」進行滿意度調查，評核項目為「服務態度」、「交期配合」、「品質狀況」、「新產品配合」、「對策努力度」、「事務性配合」以及對本公司之建議等項目。

2018 年，客戶認為我們表現達「滿意」以上的回覆調查件數占整年度總回覆調查件數之比率為 99.1%，達公司管控目標（90%），各評核項目的滿意度調查結果請參閱雷達圖。

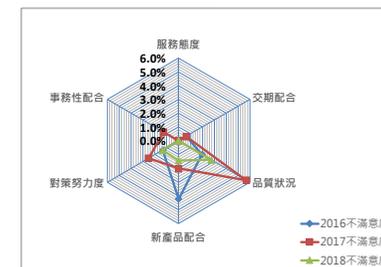
針對客戶所反應的不滿意度評核項目選項與「問題和建議事項」，相關部門/單位在管理審查會議或檢討會議中提報、檢討，對重大品質問題成立品質專案改善，期能提升客戶滿意度。2018 年針對客訴檢討後已從應用防呆方法改善，提升與穩定產品品質，以符合客戶需求，而使客訴案件減少，進而「客戶滿意度」提高。



客戶滿意度雷達圖



客戶不滿意度雷達圖



4.1.4 客戶機密資訊保護 (GRI 418-1)

在客戶資料保護部分，集團資訊處訂定了『資訊安全管理政策總則』、『系統開發及維護管理規範』、『應用系統程式上線作業管理要點』、『資料庫管理要點』等各項規範，保護及控制各項資料，並透過加強防火牆管理、權限控管、測試環境與實際作業環境區隔、將含有個資的資料作去識別化處理等措施。根據這些管理制度，具體規範員工在日常作業程序中需遵守的規則，對於客戶的資料有嚴格權限管控策略與流程，可避免客戶的機密資訊洩漏的風險。

4.2 供應商管理 (GRI 102-9)



為求永續發展經營，華夏公司(含子公司台氯及華聚公司，不含海外轉投資公司，本章節以下皆同)針對供應商管理中各細節仍持續努力精進，無論是針對品質及效率等基本要求，同時也納入了工安、環保等永續議題做為供應商控管及評鑑的要件，兼顧公司利益及社會責任。

華夏公司供應商類型主要可分為原材料供應商、機器設備供應商、工程供應商及承包商等。2018年華夏公司與各供應商交易金額佔比請參考下表：

2018年華夏公司各供應商交易金額佔比

公司別	原材料供應商	設備供應商	工程承包商
華夏公司	92.29%	4.31%	3.40%
台氯公司	93.39%	3.66%	2.94%
華聚公司	97.44%	2.43%	0.13%

註：資訊軟硬體及行政事務用品供應商交易金額佔比極低，不納入計算。

華夏公司亦針對採購流程建立電子化平台，並持續推動採購透明化，以公平、公正及公開的基礎原則，杜絕任何舞弊徇私之行為；同時與供應商建立暢通之聯繫管道，針對技術、品質及價格等議題透過電話、信件或當面溝通等方式進行討論，期能以緊密之合作夥伴關係一同成長。

4.2.1 支持在地採購

華夏公司秉持著深耕台灣的信念，故在其他條件相似之情況下，均優先支持台灣在地供應商；此舉除考量在地廠商較易於溝通，掌握度較高之外；華夏時時刻刻皆以提升台灣經濟實力為主要信念，與在地廠商建立長期永續之合作關係及革命情感。

2018年華夏公司國內外廠商採購比率

公司別	台灣	非台灣
華夏公司	95.68%	4.32%
台氯公司	42.68%	57.32%
華聚公司	96.93%	3.07%
合計	74.67%	25.33%

註：本表引用採購金額與各供應商交易金額佔比一致。

2018年華夏公司、華聚公司大宗原料氯乙烯全數由台氯公司所供應，採購金額分別佔總在地金額比率約74.02%及96.89%；台氯公司大宗原料乙烯及二氯乙烷來源為石油之下游產物，由於台灣供應量受限及成本考量因素，故須靠進口以維持供應鏈穩定。

工程發包政策亦是以台灣在地承攬商為主，原則上，除本體設備因國內無符合廠商而向國外採購外，其他附屬工程如無特殊需求，其相關工程皆由工廠自行設計並發包予國內下游工程公司製造。

4.2.2 供應鏈永續發展

22 家簽署「供應商社會責任承諾書」

身為在台灣這片土地成長的一份子，華夏公司持續積極的配合並推廣環境保護的政策，持續向供應商傳達華夏公司對環境保護堅持的理念，除確保品質及效率之要求外，要求自身與承攬商及承運商等共同推廣綠色政策，遵守歐盟危害性物質限制指令 (RoHS) 規範，以減輕對於環境之負擔。

在工作環境的安全部分，對於自身員工、工程承包商及其作業人員的工作環境安全，華夏公司持續以最嚴苛的標準予以監督，本年度除持續推動職業安全衛生管理系統 (OHSAS18001 & CNS15506) 之規定要求外，對於廠區的施工廠商安全，華夏公司也建立了施工作業安全規範，藉以有效管理各項作業之安全性，並消除或降低職業安全衛生方面之風險，以最嚴謹的態度看待廠區內所有工作人員的生命安全和健康。

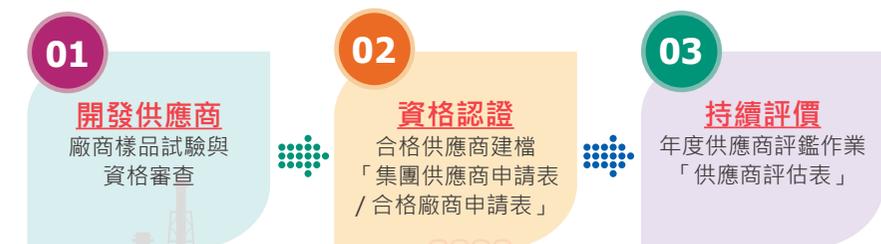
為達成上述的要求及管理考量，華夏公司於 2018 年起針對原料供應商進行社會責任承諾書之簽署試辦，就勞工人權、工安、環境及道德規範等四個面向徵詢供應商簽署意願，列出的 32 家主要供應商清單中已獲得 22 家簽署「供應商社會責任承諾書」，占比約 69%，其中包含台灣巴斯夫、南亞塑膠及長春石化等國內外知名廠商。另外華夏公司將陸續針對其他供應商 (包含物料設備供應商及工程承攬商) 規劃進行下波簽署，目前已著手進行上述四個面向的查核機制及架構研擬。在前述推動項目完成後，將研擬新進合格供應商及承攬商簽署承諾書為必要條件之可行性。

各項目評分重點如下圖所示：

工作事項	2018 年執行成果	中長期目標
建立主要供應商清單並請其簽署	初步列出年交易金額達新台幣 500 萬以上之供應商 (不包含物料設備、工程承攬及運輸)	即時更新主要供應商清單、規劃查核機制及未簽署或查核不合格輔導機制。
推動簽署承諾書納入評估要件	已著手進行研擬，預計 2020 年前將列入新供應商納入評估要件	研擬供應商及承攬商簽署社會責任承諾書的要求納入合格原物料供應商及工程與運輸承攬商必要條件之可行性。

4.2.3 原物料供應商納入及評鑑

華夏公司定期因應生產營運及環保政策的變更，整合品質、交期、環保工安、包裝、品質認證及服務等項目，對供應商進行評鑑，以確保華夏公司所取得的每一項原物料及服務等都是量足、質精、價廉且合乎環保、工安及政策法規上的各項要求，以符合投資人及社會大眾之期待。



原物料 / 代工產品合格供應商之資格認證細節，請參考華夏公司永續發展網站說明：<https://www.cgpc.com.tw/CSR/zh-tw/CSR16.aspx>

2018 年原物料合格供應商評鑑作業之評等項目

評估項目	分數	評分單位
品質	40%	檢驗單位
交貨期限	25%	倉儲單位
環保工安	10%	環安單位
包裝品質	10%	倉儲單位
品質認證	5%	採購單位
服務	10%	採購單位

2018 年華夏公司 (原料) 合格供應商評鑑結果 (1 次 / 年, 合格 75 分以上)

公司別	評鑑家數	合格家數	合格率
華夏公司	40	40	100%
台氣公司	2	2	100%
華聚公司	6	6	100%

2018 年華夏公司 (物料) 合格供應商評鑑結果 (1 次 / 年, 合格 75 分以上)

公司別	評鑑家數	合格家數	合格率
華夏公司	22	22	100%
華聚公司	2	2	100%
台氣公司	---	---	---

註：台氣公司因產品特性並無包材等物料採購，故無從評鑑。

除依上述每年供應商評鑑確保本公司所採用之廠商均符合企業與對環境友善的永續經營理念外，針對評鑑不合格或分數偏低之供應商採取方案如下表說明：

分數	60-74 分	59 分以下
處理模式	提出改善建議，並降低或暫停與其交易關係，直至改善完成並經再評估認可為止。	停止與其交易關係，並撤銷其合格廠商資格。

同時，為維持長期合作交流，本公司與供應商亦不定期召開會議，開啟雙方的對話機制，會議內容除含新產品推廣外，亦包含新技術交流、市場資訊等，用以確保主要原、副物料供應穩定。

4.3 承攬商管理

4.3.1 承攬商納入及評鑑

採購單位經寄發「工程承攬廠商調查表」予承攬商，請其依調查表內容填寫完畢蓋章後送回。如調查表內註明應附之證明文件不全者將不予評鑑，且不得承攬本公司之工程業務。

● 建檔

將須予評鑑之調查表由採購單位填寫「工程承攬廠商調查分類目錄」，連同證明文件予以分級建檔保存紀錄，以作為工程發包詢價之參考。

● 調查內容更新

採購單位應不定期更新承攬商之檔案資料，如發現各廠商之設備、能力、專長等項目異動時，應予修正，必要時得再會工程課或儀電課確認承攬工程類別。

供應商及承攬商近三年事故統計資料

公司別	項目	2016 年	2017 年		2018 年	
			男	女	男	女
供應商	F.R.	0	0	0	0	0
	S.R.	0	0	0	0	0
	F.S.I	0	0	0	0	0
承攬商	F.R.	0	0	0	0	0
	S.R.	0	0	0	0	0
	F.S.I	0	0	0	0	0

工程施工考評作業評估項目

01

開發承攬商

新承攬商選擇 - 寄發
「工程承攬廠商調查
表」給承攬商

02

資格認證

合格承攬商建檔 -
「工程承攬廠商調查
分類目錄」

03

持續更新

不定期更新承攬商之
檔案資料 - 設備、能
力、專長等項目異動
修正

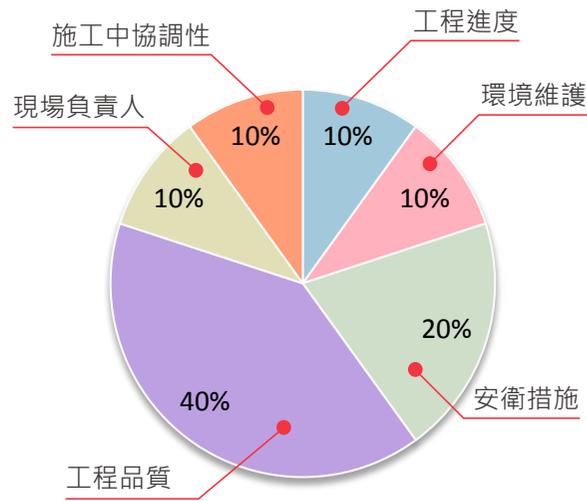
04

考評作業

工程施工考評作業 -
「施工考核表」

2018 年華夏公司工程承攬商評鑑結果

公司別	評鑑家數	合格家數	合格率
華夏公司	31	30	97%
台氯公司	21	20	95%
華聚公司	5	5	100%



說明：

- 華夏及台氯公司本年度評鑑不合格工程承攬商，已依據 標準作業流程予以停止詢價半年之處分。
- 採購單位根據工程發包管理辦法，工程承攬商經評定等級為不合格即 69 分(含)以下，其中評定等級為丙一(69 分~60 分)或丁(59 分~50 分)者，將分別停止詢價六個月或一年，若評定等級為丁一(49 分以下)者，將取消投標資格，不再往來。

4.4 外部組織參與 (GRI 102-13)

公 / 協會名稱	會員	理監事 / 董事
台灣區塑膠原料工業同業公會	√	√
台灣區塑膠製品工業同業公會	√	
台灣酸鹼工業同業公會	√	√
中華民國化學工業責任照顧協會	√	
台灣區石油化學工業同業公會	√	√
國際塑膠工程師學會中華民國總會	√	
苗栗縣勞資關係協會	√	
高雄市工業總會	√	
中華民國工商協進會	√	候補理事
兩岸企業家峰會	√	候補理事
中華民國全國工業總會	√	√
中華民國三三企業交流會	√	√

其他：

組織名稱：財團法人塑膠工業技術發展中心

職務：董事長

(華夏公司總經理林漢福先生於 2017 年 3 月就任)。