



華夏公司透過產銷、品質會議，建立溝通和服務平台，即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，進而要求供應商提高品質外，並符合環保、工安及人權為目標。

4. 夥伴關係

(GRI 102-9、102-13、418-1)

4.1 客戶服務管理

(GRI 307-1)

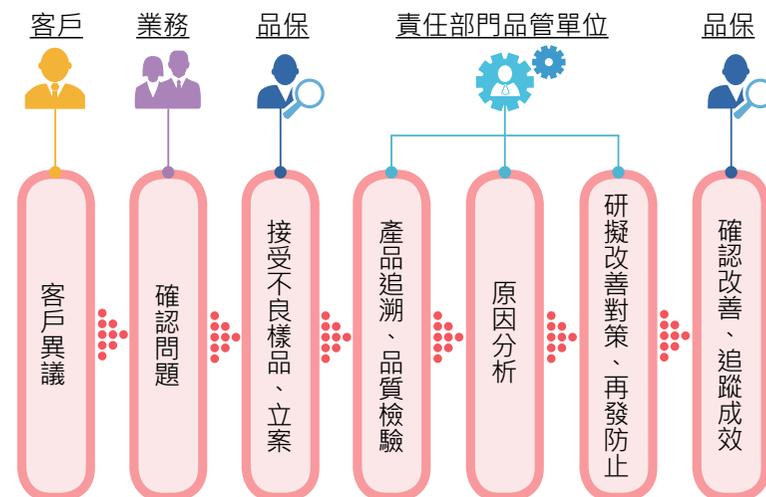


落實生產和製程管理上，實施教育訓練，讓全員清楚品質標準、客戶需求，遇到問題時能提出反應以及養成按操作標準(SOP)生產的工作習慣。建立機台製程工程師制度及進行專案改善。落實走動式管理及製程品質稽核，並作好即時矯正、追蹤的工作，防範異常再發生。

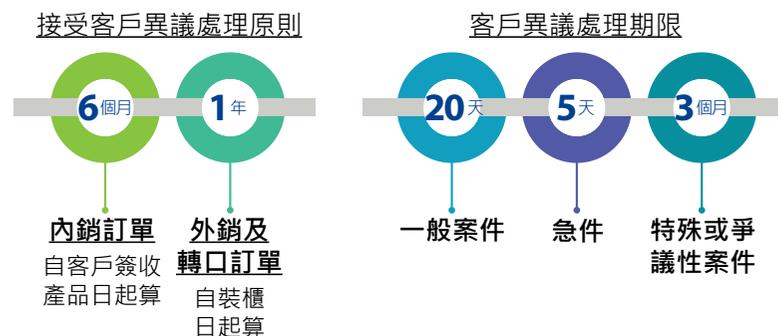
4.1.1 完整的客戶服務

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。
報價與接單	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

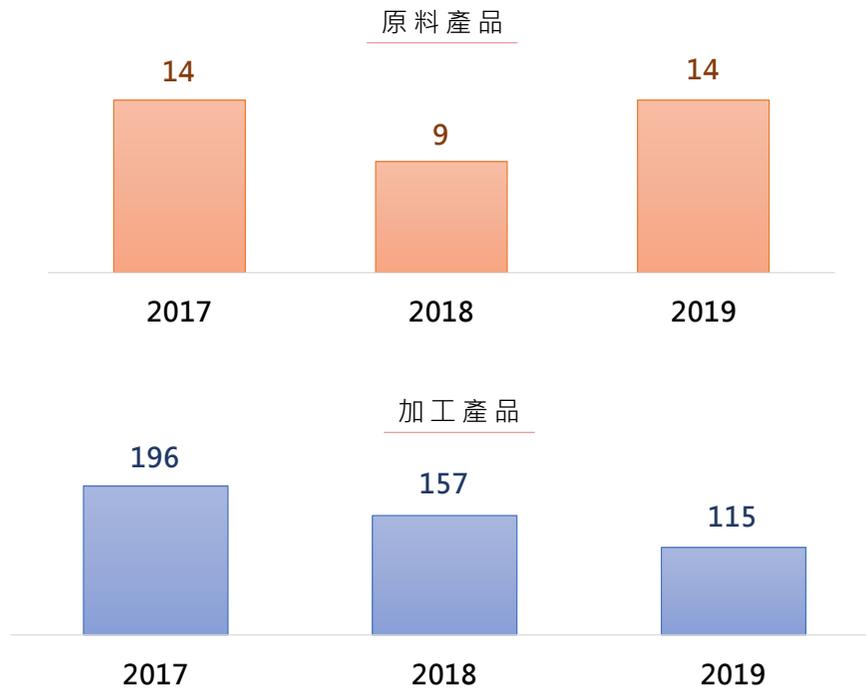


客戶異議處理流程如下圖：



本公司接受客戶抱怨案件的原則是：內銷訂單自客戶簽收產品日起算為期六個月，而外銷及轉口訂單為自裝櫃日起算為期一年。客戶抱怨案件的處理期限，如為一般案件以 20 個工作天為限，急件之客訴案件為 5 個工作天，但特殊或有爭議性的案件則為 3 個月。

華夏公司產品可分成原料產品與加工產品，近三年客戶抱怨案件統計如下圖：



原料產品 (PVC 粉) 2019 年增加原因及改善措施說明：貨櫃運輸過程造成包裝材料 (棧板、太空袋...) 損傷衍生的抱怨，已從強化包材及裝櫃方式的改善避免再發生。

2019 年客訴主要原因如下表：

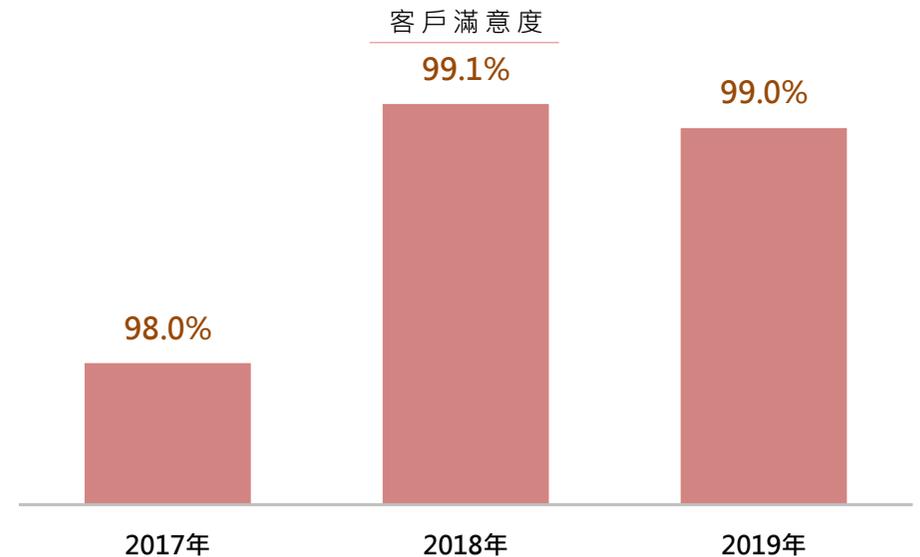
客訴責任分類	原料產品	加工產品
製造	0 %	73 %
非製造	100 %	27 %

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

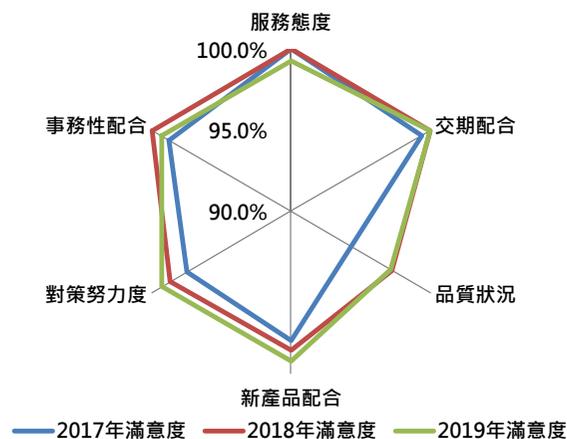
為了解客戶對本公司各項指標之評價，並加強對客戶提供的各項服務，訂定『客戶滿意度評核辦法』。經由調查資料分析，擬定改善對策，以提升客戶滿意度。

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。

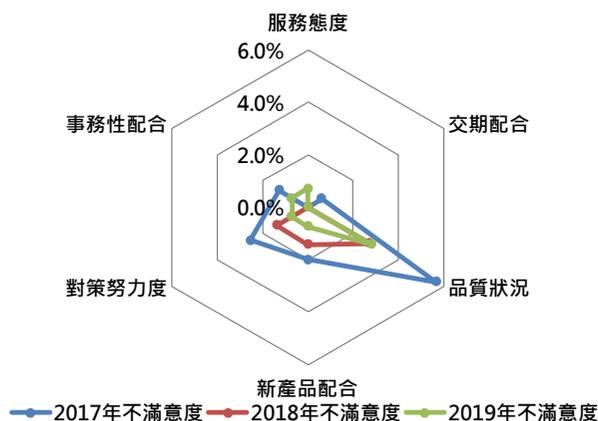


2019 年客戶認為我們表現達「滿意」以上的回覆調查件數占總回覆調查件數之比例為 99.0%，雖比 2018 年略低 0.1%，將持續關注並檢討，但 2019 年已達公司管控目標 (90%)，各評核項目的滿意度調查結果請參閱雷達圖。

客戶滿意度雷達圖



客戶不滿意度雷達圖



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。2019年針對客訴檢討並執行，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，使客訴案件減少，進而「客戶滿意度」提高。

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。為保護及控制各項資料並透過加強防火牆管理、權限控管、伺服器作業系統弱點掃描、測試環境與實際作業環境區隔、將含有個資作「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。另建立安全交易平臺，如客戶訂單查詢網，導入加密安全憑證，以避免郵件被攔截而發生交易文件遭竄改的變臉詐騙事件發生。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。

客戶機密資訊保護

1. 制定規範

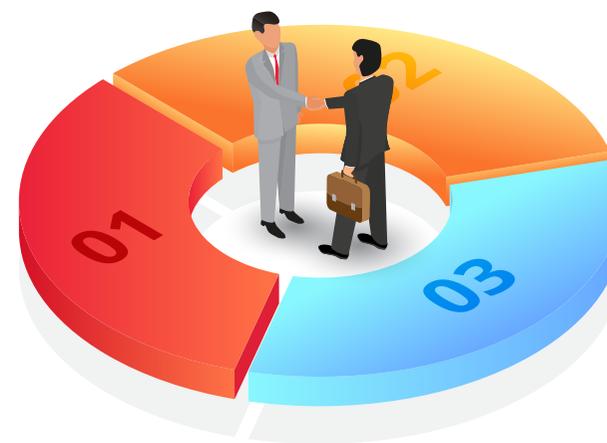
重視客戶資料保護，依循相關法令，擬定各種規範。

2. 加強防火牆管理及權限控管

將含有個資作「去識別化」處理等措施。建立防火牆及網路流量監測，分析潛在威脅，防止非法入侵。

3. 第三方查驗及改善

連續五年通過 BSI ISO 27001 資安審查。對內外部進行資安風險評估分析改善。



4.2 產品品質

管理方針

對華夏的意義	維持生產品質穩定，以爭取更多的客戶認同，創造華夏公司更高的企業價值。
策略方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專案改善，精益求精 2. 落實全員參與，提升產品價值 3. 滿足客戶需求與符合法規要求
承諾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 達成產能的目標 2. 提升客戶滿意度 3. 降低生產成本

推動方案	推行「品質改善提案」	產品品質改善專案
績效指標	提案件數	專案件數
2025 目標 (中期)	400	11
2030 目標 (長期)	450	12
2019 年目標	340	10
2019 年實績	🟢 450	🟡 10
2020 年目標	340	11

🟢 超前 🟡 達成 🟠 未達成

華夏公司在石化產業中屬中下游塑膠原料與製品業，產銷服務範疇包含第一階段生產之氯乙烯 (VCM)、聚氯乙烯 (PVC)、化學品，第二次加工的膠布、膠皮、管材、門板、防蝕片等。

4.2.1 產品品質政策



4.2.2 華夏公司品質管理系統與產品驗證



華夏所生產的管材產品品質優良一直深受好評，不僅完全符合 CNS 標準，更榮獲國家優良產品正字標記之榮耀。

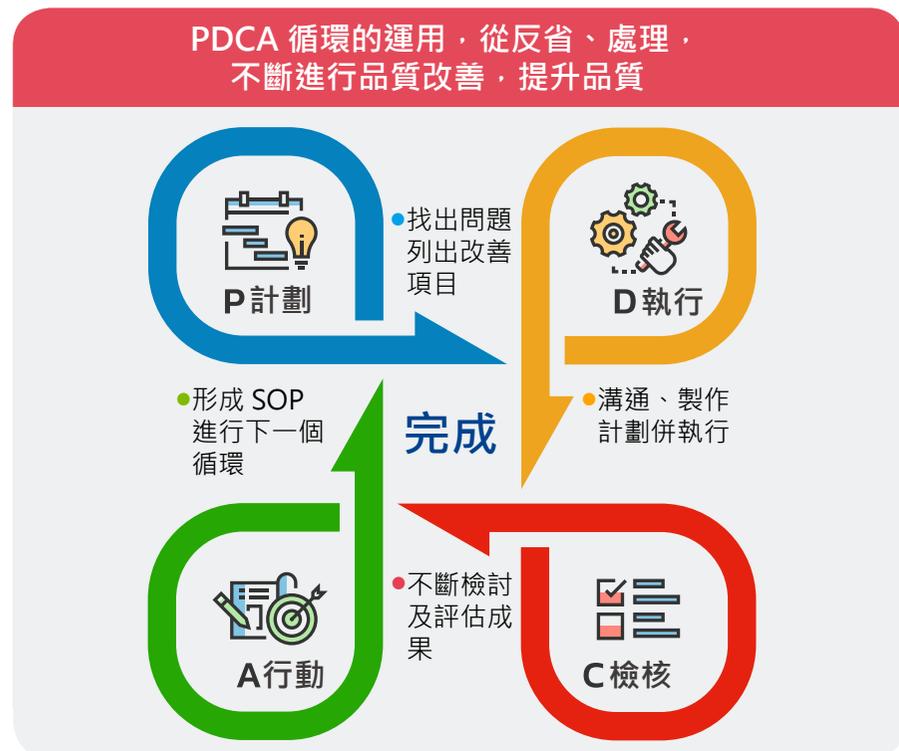
華夏所生產的化學品 - 45% 氫氧化鈉溶液和 32% 鹽酸，已取得行政院衛生署食品添加物許可證，亦獲得財團法人中華穀類食品工業技術研究所之食品業者衛生安全管理系統驗證 (三年驗證一次)，對所銷售產品的流向及可追溯性，均能符合政府法令規章，並如實於相關的網站申報生產和銷售流向資訊，對食品安全追查盡一份力。

華夏公司信守對客戶的承諾，致力於品質管理系統維持及有效率的運作，公司依據發展策略及市場狀況，訂有營業方針、品質政策、品質目標、產品實現、生產管理、顧客服務...等等的計畫作為提供各部門執行品質管理過程之依據，及實現持續改進的框架。每月公司的主管會議中檢討其實績，管理審查會議中亦會提報執行成果。

4.2.3 品質管理循環

華夏公司的品質管制從進料管制、製程管制、成品管制與檢驗都已建立了各項標準化作業，符合 ISO 9001 品質管理系統的要求。

不管是維持活動或改善活動，皆須轉動 PDCA 管理循環，而且能自主性地轉動 PDCA 從穩定中求發展，如作業標準有偏差時，採取修正的處置使之遵照標準，並藉由 PDCA 循環的運用，從反省、處理，不斷進行品質改善，提升品質，包括加工需求、用途別、各項法規要求 (例如：REACH、RoHS、可塑劑的種類管制...) 等等，均能依客戶所提要求，開發、生產符合其所需的產品，達成符合客戶所需，創造產品的貢獻及其價值。



關於報告書 經營者的聲明 企業永續願景 2019 關鍵績效 1. 認識華夏 2. 永續議題 3. 永續發展 4. 夥伴關係 5. 環境管理 6. 社會共融 7. 附錄

各項證書



IATF 16949 驗證證書



商品驗證登錄證書



ISO/IEC 17025 認證證書



ISO-9001 2015 驗證證書



經濟部標準檢驗局正字標記證書



食品業者衛生安全管理系統驗證證明書



紫外可視光譜分析儀



氣相層析儀



雷射粒徑分析儀

4.3 供應鏈管理

(GRI 102-9)



華夏公司除要求供應商提供高品質原物料及高效率的服務外，也致力於與往來廠商開拓溝通管道，增進交流機會，以期共同達成符合環保、工安及人權之目標。

4.3.1 供應鏈永續發展

供應鏈永續發展策略及目標

華夏公司身為國內指標型企業，與供應商夥伴一同承擔企業社會責任，擬定了供應商企業社會責任承諾書，執行狀況及未來規劃如下：

供應鏈永續發展政策及策略	短期目標	中長期目標
<p>政策</p> <ul style="list-style-type: none"> 提升工作者安全環境，戮力環境保護 承擔社會責任，提升競爭能力 增進夥伴關係，共享永續商機 <p>策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 增進採購績效，建立夥伴關係 建立安全意識，提升工作環境 共同承擔企業社會責任 	<p>供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣達成率</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019 目標：交易額 NTD300 萬元以上之主要供應商簽署 2019 達成率：100% 	<p>2020~2025</p> <ul style="list-style-type: none"> 供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣達成率，目標：100% 到廠稽核目標： 2020 年 2 家供應商 / 年 2021~2025 年 4 家供應商 / 年 推動供應商共同參與社會活動：1 次 / 年 <p>2026~2030</p> <ul style="list-style-type: none"> 依訪廠稽核之結果，建立與供應商交流平台，針對其不足之部份，將委請本公司之相關專業人員提出建議並協助規劃

供應商管理發展軌跡



1 基礎

成立採購單位，整合集團各公司需要採購的資訊，以量制價，達成降低成本目標



2 制度

- 遵循法規
- 建立採購準則



3 現在

- 建立供應商永續管理文化
- 增加風險評估
- 將永續指標納入供應商評鑑
- 推行供應商 / 承攬商社會責任承諾書簽署及現場稽核
- 推行綠色採購
- 揭露永續供應管理結果



4 未來計劃

- 落實供應商 / 承攬商社會責任承諾書簽署 100%
- 推廣供應商到廠稽核並加強工傷調查
- 供應商共同參與社會活動

供應鏈風險評估

華夏公司已建立採購流程電子化平台，以公平、公正及公開的基礎原則，杜絕任何舞弊徇私之行為；建立供應商暢通之聯繫管道，避免風險產生，作為永續供應鏈風險評估、預防及因應措施與供應商共同成長之執行計畫如下：

風險預防

- 與供應商建立長期合作關係，開發其他家供應商並維持配合關係，協調長期備料制度。
- 內部建立安全庫存機制，依照供貨時程建立請購基準點，以規避斷料風險。
- 採購人員進行供應鏈永續教育訓練。
- 承攬商環安衛教育訓練。

衝擊因應

- 調整供應商供應比例，適時由其他供應商遞補及相互調配。
- 工程部分，由環安衛單位立即召開人員安全、設備損害及環境影響調查，彙整後交由各相關單位進行因應及了解。

未來規劃

- 將依照採購金額、工程發包金額或工程重要性層面，並納入上述永續發展策略之訪廠稽核結果建立風險評估機制。

4.3.2 供應商及承攬商管理

華夏公司依據供應商及承攬商管理辦法執行管理及評鑑。

一、供應商的管理及評鑑

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，對新供應商的採納進行評核，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。

01

開發供應商

廠商樣品試驗與資格審查



02

資格認證

合格供應商建檔
「集團供應商申請表 /
合格廠商申請表」



03

持續評價

年度供應商評鑑作業
「供應商評估表」



原物料 / 代工產品合格供應商之資格認證是由下列方式擇一或組合為之：

- 獲得國內外品質認證者，如 CNS、U/L、JIS、ISO 等合格證書。
- 該行業公認品質優良並具規模設備者。
- 股票上市公司。
- 國外知名廠商。
- 直接代理商或經銷商具技術服務能力者。
- 直接代理商或經銷商經確認合乎要求者。
- 原料經研發部門確認品質適用。
- 同意配合本公司環保要求。
- 配合本公司推行 IATF 16949 全球汽車產業品質管理系統驗證者。
- 以往供應品質紀錄良好或交貨紀錄良好者。
- 技術提供者所指定廠牌。
- 所提供原物料為獨家供應者。

近三年華夏公司之原料合格供應商、物料合格供應商評鑑結果：

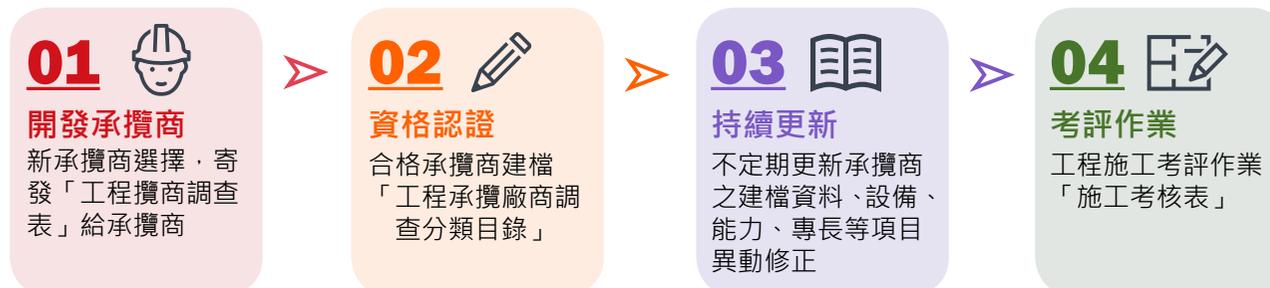
公司別	原、物料	項目	2017	2018	2019
華夏公司	原料	評比家數	153	40	101
		合格率	100%	100%	100%
	物料	評比家數	10	22	50
		合格率	100%	100%	100%
華聚公司	原料	評比家數	16	6	9
		合格率	100%	100%	100%
	物料	評比家數	10	2	12
		合格率	100%	100%	100%
台氣公司	原料	評比家數	16	2	13
		合格率	100%	100%	100%

- 每年評等一次，75 分以上合格。
- 因台氣無包材等物料，不列入物料供應商評鑑。

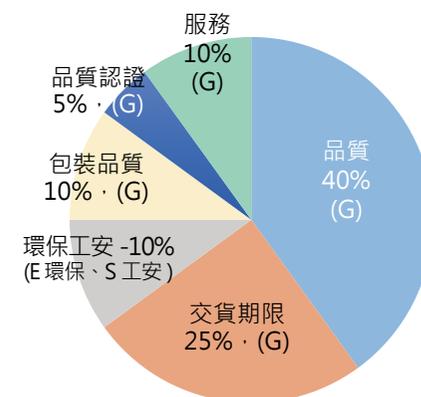
除依上述每年供應商評鑑確保本公司所採用之廠商均符合企業要求與對環境友善的永續經營理念外，針對評鑑不合格或分數偏低之供應商，採取方式包含依其評鑑狀況分別提出改善建議、降低交易頻率、暫停或中止交易等措施。

二、承攬商的評選及評鑑

採購單位選擇承攬商，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。

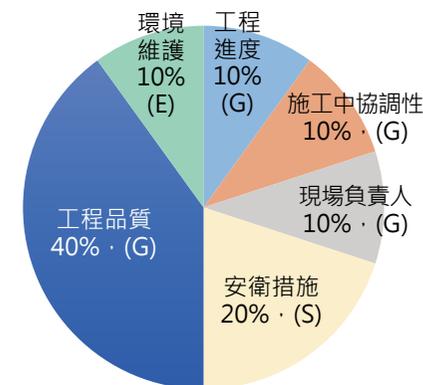


原物料合格供應商評鑑項目



E 環境、S 社會、G 治理

工程施工考評作業評估項目



E 環境、S 社會、G 治理

近三年華夏公司工程承攬商 (合格 70 分以上) 之評鑑結果：

公司別	項目	2017	2018	2019
華夏公司	評比家數	18	31	100
	合格率	94%	97%	98%
	說明	(不合格共一家) 施工品質不良，予以停權一年。	(不合格共一家) 未落實環安衛控管，予以停權半年。	(不合格共二家) a. 施工品質不良停權半年。 b. 工程延宕，永久停權。
華聚公司	評比家數	3	5	7
	合格率	100%	100%	100%
	說明	-	-	-
台氣公司	評比家數	7	21	32
	合格率	86%	95%	100%
	說明	(不合格共一家) 配合度不佳，予以停權半年。	(不合格共一家) 配合度不佳，予以停權半年。	-

* 評定等級 69 分 (含) 以下為不合格，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。

* 施工考核的程序中，監工單位及環安衛單位會依據施工過程的缺失予以紀錄，由發包單位彙總並與工程承攬商討論，告知其評分結果及缺失部分並要求其改善。

- 供應商及承攬商近三年 (2017~2019) 事故統計資料 (失能傷害嚴重率 (S.R.)、失能傷害頻率 (F.R.)、綜合傷害指數 (F.S.I.)) 皆為 0。

4.3.3 支持在地採購

華夏公司主要原則為優先支持台灣在地供應商；此舉乃考量在地廠商較易於溝通，掌握度較高，故在當地無法供應的情況下，方考量由外地廠商供應。

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。

2019 年華夏公司與各性質供應商交易金額佔比：

公司別	原材料供應商	物料、設備供應商	工程承包商
華夏公司	91.62%	4.7%	3.68%
台氣公司	90.42%	3.15%	6.43%
華聚公司	97.87%	1.88%	0.25%

註：資訊軟硬體及行政事務用品供應商交易金額占比極低，不納入計算。

2019 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	94.82%	5.18%
台氣公司	47.76%	52.24%
華聚公司	98.48%	1.52%
合計	77.50%	22.50%

2019 年華夏公司、華聚公司大宗原料氯乙烯全數由台氣公司所供應，採購金額分別佔總在地金額比例約 76.81% 及 97.31%；台氣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。

綠色採購計畫

華夏公司於 2019 年開始積極推行綠色採購計畫，並已規劃配合台北市政府進行線上綠色採購申報專案，主要採購綠色產品包含機器設備等產品。2019 年自評採購政府認可之綠色產品總金額達新台幣 279 萬元，並計畫於 2020 年擴大採購規模。

供應商或承攬商一同成長

華夏公司除執行既有的供應商及承攬商評鑑制度外，依照供應鏈永續經營發展目標，我們規劃未來針對原料供應商著手試辦到廠實地評核制度，依據上述的供應商永續發展策略，偕同採購單位、製造單位、環安衛及人事等相關單位至供應商廠區針對服務、所提供原物料之品質進行實地評核，並就文件審查及實地發現的缺失詳加紀錄並討論後，定期與供應商進行檢討並給予改善建議。

原物料供應商

- ISO 認證及遵守歐盟 (RoHS) 指令列為供應商評選項目。
- 新增加之供應商全面要求簽署供應商社會責任承諾書。
- 原有供應商已推動年交易額 NTD300 萬元以上之主要供應商簽署，2019 年達成率已達 100%。

工程承攬商

- 本年度增加要求承攬商簽署「供應商社會責任承諾書」。
- 須符合職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001 & CNS 15506) 之規定。

4.4 外部組織參與

(GRI 102-13)

華夏公司主要參與的外部組織	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
林漢福先生原為塑膠中心董事長 (三年一期)，
於 2020 年 3 月轉常務監察人職務。