



04.....

夥伴關係

(GRI 102-9、102-13)

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。

4.1 客戶服務管理



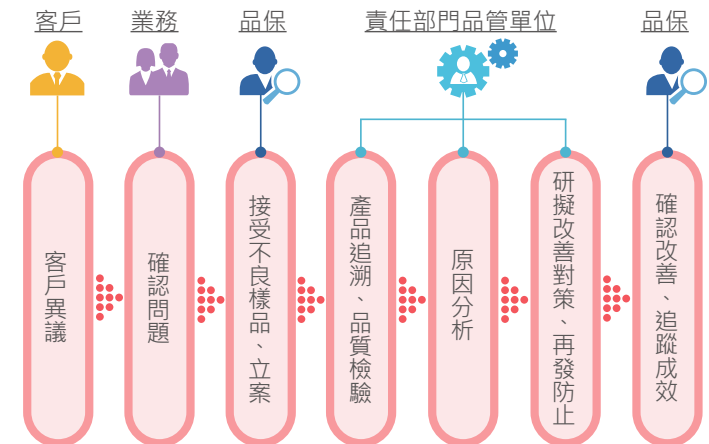
落實生產和製程管理上，實施教育訓練，讓全員清楚品質標準、客戶需求，遇到問題時能提出反應以及養成按操作標準 (SOP) 生產的工作習慣。建立機台製程工程師制度及進行專案改善。落實走動式管理及製程品質稽核，並作好即時矯正、追蹤的工作，防範異常再發生。

4.1 章節數據以華夏公司為代表 (不含子公司：台氯及華聚)。

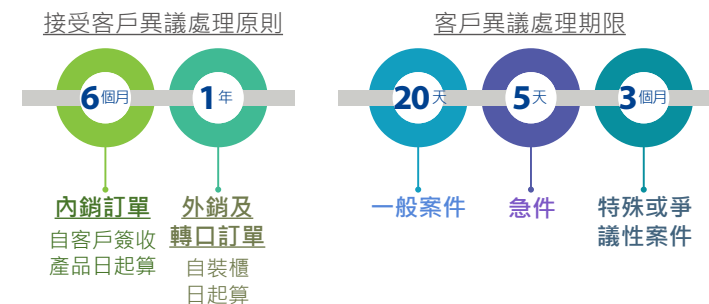
4.1.1 完整的客戶服務



4.1.2 客戶異議處理



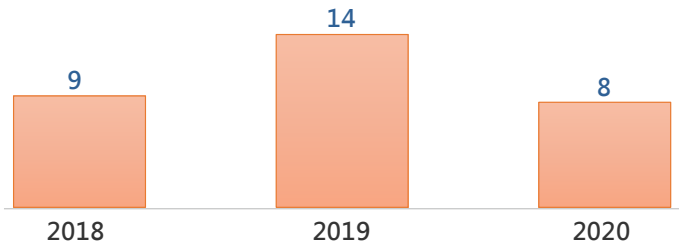
客戶異議處理流程



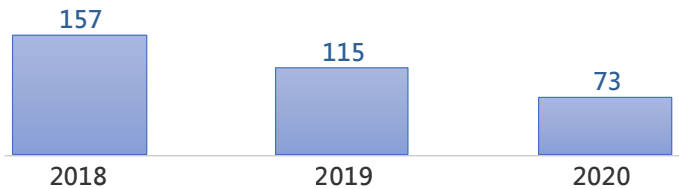
本公司接受客戶抱怨案件的原則是：內銷訂單自客戶簽收產品日起算為期六個月，而外銷及轉口訂單為自裝櫃日起算為期一年。客戶抱怨案件的處理期限，如為一般案件以 20 個工作日為限，急件之客訴案件為 5 個工作日，但特殊或有爭議性的案件則為 3 個月。

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 ●●●



●●● 加工產品 ●●●



2020 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 %	45 %
非製造	100 %	55 %

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。

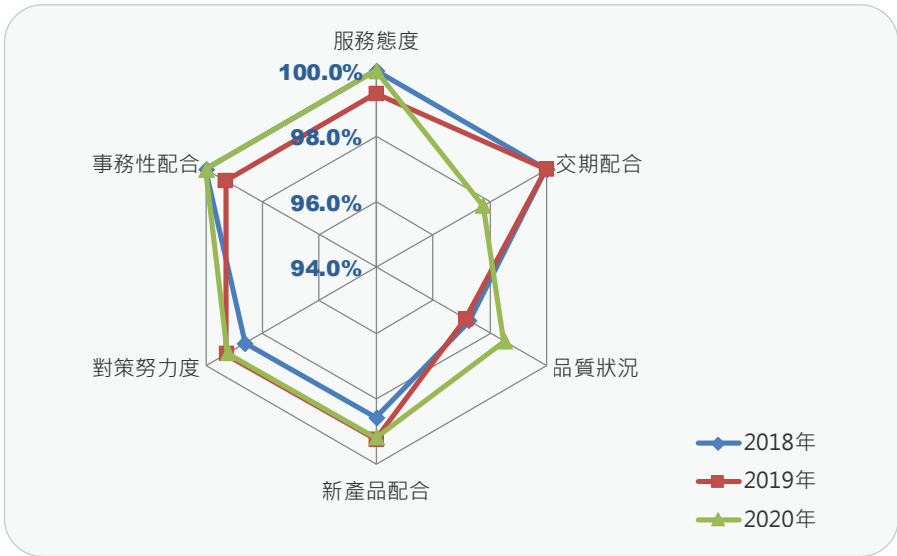
4.1.3 客戶滿意度

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。

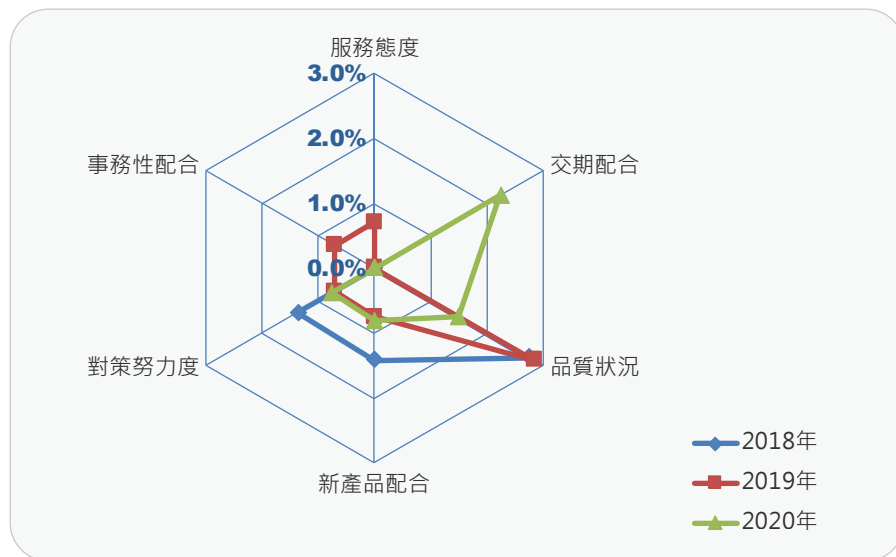
本公司每年選擇該年度佔全公司 80% 以上及各營業分區佔 80% 以上營業額之客戶，另增加營業單位建議名單（有潛力或新開發的客戶）作為調查對象，以郵寄、傳真或 E-mail 方式寄送「客戶滿意度調查表」進行滿意度調查，評核項目為「服務態度」、「交期配合」、「品質狀況」、「新產品配合」、「對策努力度」、「事務性配合」以及對本公司之建議等項目。

2020 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 99.12%，比 2019 年略高，將持續關注並檢討，2020 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 ●●●



●●● 客戶不滿意度 ●●●



綜合「客戶抱怨案件統計、客戶滿意度調查」來看，依據 2019 年客戶不滿意的項目：「服務態度、事務性配合、品質狀況」，已請相關部門（或單位）在管理審查會議、檢討會議中提報並檢討，針對重大問題成立專案改善，我們積極找出客戶在意的問題並協助解決，針對品質改善部份：我們舉辦改善活動專案，持續進行更新設備與人員教育訓練，促使生產與服務的品質維持穩定，且符合客戶的需求，於 2020 年客戶滿意度調查結果，皆獲得客戶認同並提升滿意度。

但 2020 年客戶不滿意新增「交期配合」項目，其發生原因及改善對策：由於新型冠狀病毒肺炎 (Covid-19) 爆發，影響全球經濟，防疫措施導致全球港口及貨櫃供應服務減少，港口工作者及卡車運輸工作人員依規定需進行隔離及消毒，使貨櫃卸貨時間延長，產生缺櫃現象。再加上客戶訂單在短時間內大量湧入，而衍生交貨期延長情況發生，近期 Covid-19 疫苗接種逐漸擴大展開後，各國經濟已呈現回溫並引導產品需求漸次提升，身為供應廠，除了規劃提高生產效率外，也延聘新進工作同仁增加人手提高產量，交期配合已有明顯改善。

4.1.4 客戶機密資訊保護

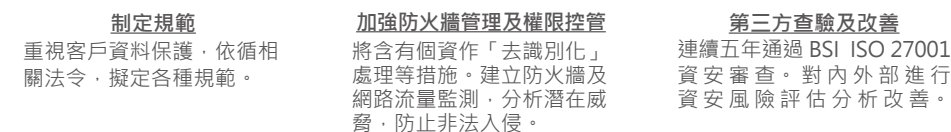
對於客戶及機密資料的保護，一直是本公司努力與責無旁貸的使命，機敏資料的保護關乎於企業長遠發展及競爭力的延續。故針對此一命題，對於個人資料處理的系統於流程、儲存及隱私設置作業上，均參考歐盟之【一般資料保護規範】(General Data Protection Regulation, GDPR) 來保護客戶資料。

針對資料的使用，除了加強權限控管並將測試與實際作業環境加以區隔，各項資訊系統個資欄位均進行遮罩及限閱，以落實對個人資料的保護。2020 年起加強對於 USB 可攜式儲存裝置以及異常的資料存取行為進行控管，避免因人為因素而造成資料的遺失。

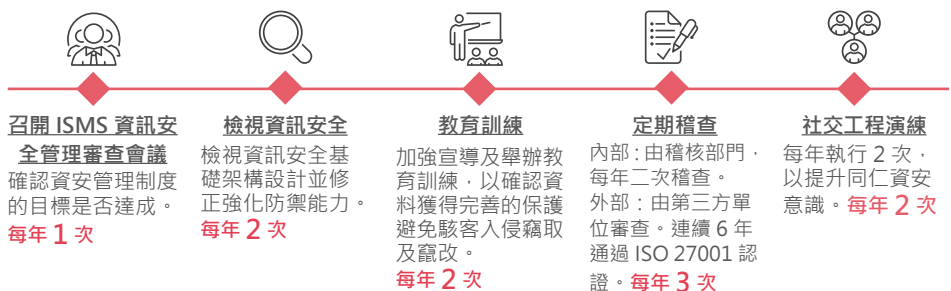
為提高員工的資安意識，定期舉辦教育訓練及宣導資訊安全新知，強化資訊安全教育，並委由專業資安顧問公司每年執行兩次社交工程演練以保護資料安全。在客戶資料保護部分，集團資訊處訂定了『資訊安全管理政策總則』、『系統開發及維護管理規範』、『應用系統程式上線作業管理要點』、『資料庫管理要點』等各項規範。

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。

●●● 客戶機密資訊保護做法 ●●●



●●● 機密資訊執行狀況 ●●●



4.2 產品品質

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

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

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
單位	提案件數	專案件數
2025 目標 (中期)	400	11
2030 目標 (長期)	450	12
2020 年目標	340	11
2020 年實績	● 469	● 11
2021 年目標	370	11

● 達成 ▲ 部份達成 X 持續進行中

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 章節數據以華夏公司為代表 (不含子公司：台氯及華聚)。

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，更榮獲得國家優良產品正字標記之榮耀。而化學品 - 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。

本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。

4.2.1 產品品質政策



4.2.2 華夏公司品質管理系統與產品驗證



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，且車用膠皮產品亦符合 IATF 16949 管理系統的要求。

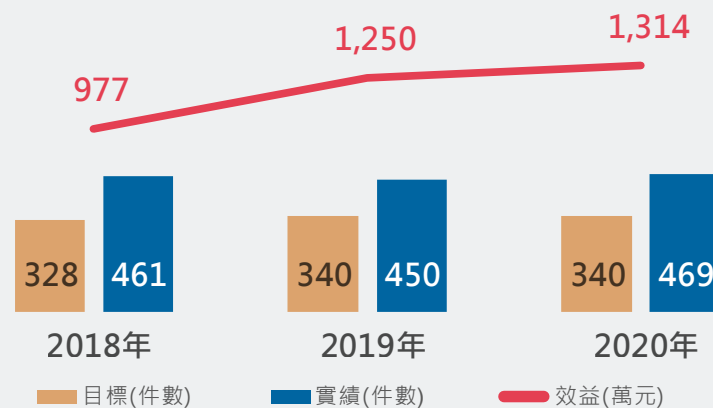
不管是維持活動或改善活動，皆須轉動 PDCA 管理循環，而且能自主性地轉動 PDCA 從穩定中求發展，如作業標準有偏差時，採取修正的處置使之遵照標準，並藉由 PDCA 循環的運用，從反省、處理，不斷進行品質改善，提升品質，包括加工需求、用途別...等等。而對各項法規要求（例如：REACH、RoHS、可塑劑的種類管制...等等），均能依客戶所提要求，開發、生產符合其所需的產品，創造產品的貢獻及其價值。

註：歐盟危害性物質限制指令 (Restriction of Hazardous Substances，簡稱 RoHS) 及歐盟 REACH((Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals，化學品管制法規) 所列出的高度關注物質 (Substances of Very High Concern，簡稱 SVHC)) 規範。

PDCA 循環的運用，從反省、處理， 不斷進行品質改善，提升品質



2020 年品質改善提案



2020 年共有 469 件的提案改善，其衍生的效益達新台幣 1,314 萬元，件數與金額逐年穩定上升，華夏公司每年度均訂定目標值，設有獎勵提案條款，鼓勵同仁踴躍參與。

關於報告書 經營者的聲明 永續經營方針 永續經營成果 2020 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 ●●●



食品業者衛生安全管理系統驗證證明書



ISO-9001



正字標記證書



IATF 16949



TAF 材料測試實驗室證



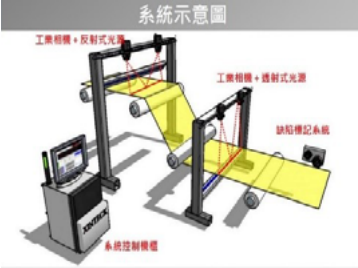
VSCC 品質一致性核驗證明



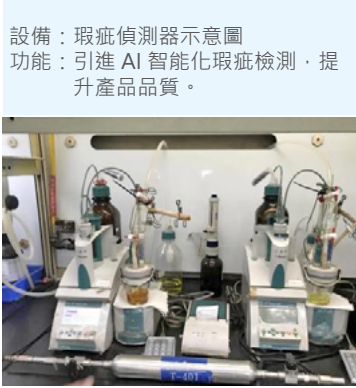
設備：GC-MS 氣相層析質譜儀
功能：Phthalate
分析：NON P、CPSIA、PROP 65



設備：ICP- 感應耦合電漿分析儀
功能：金屬元素測定
(EN-71、RoHS、CPSIA)



設備：VCM 水份分析儀設備
功能：確保進料品質穩定。



設備：瑕疵偵測器示意圖
功能：引進 AI 智能化瑕疵檢測，提升產品品質。

- 註解：
- 1.EN-71 (歐盟玩具安全標準 EN71)、
 - 2.CPSIA (消費品安全改善法案 Consumer Product Safety Improvement Act)
 - 3.Phthalate (統稱鄰苯二甲基酯類，主要做為塑化劑)
 - 4.NON P (Non-Phthalate) 不含鄰苯二甲酸酯類
 - 5.CPSIA (消費品安全改善法案 Consumer Product Safety Improvement Act)
 - 6.PROP 65 美國加州 65 測試

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

政策

- 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

策略

- 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

短期目標

供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣達成率

- 2021 目標：全體供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣
- 2020 目標：交易額 NTD 500 萬元以上之主要供應商簽署，達成率，100%

中長期目標

2020~2025

- 全體供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣達成率，目標：100%
- 到廠稽核 2020 年已達成 2 家供應商 (內容詳下表)；2021~2025 年每年 4 家供應商。
- 推動供應商共同參與社會活動 1 次

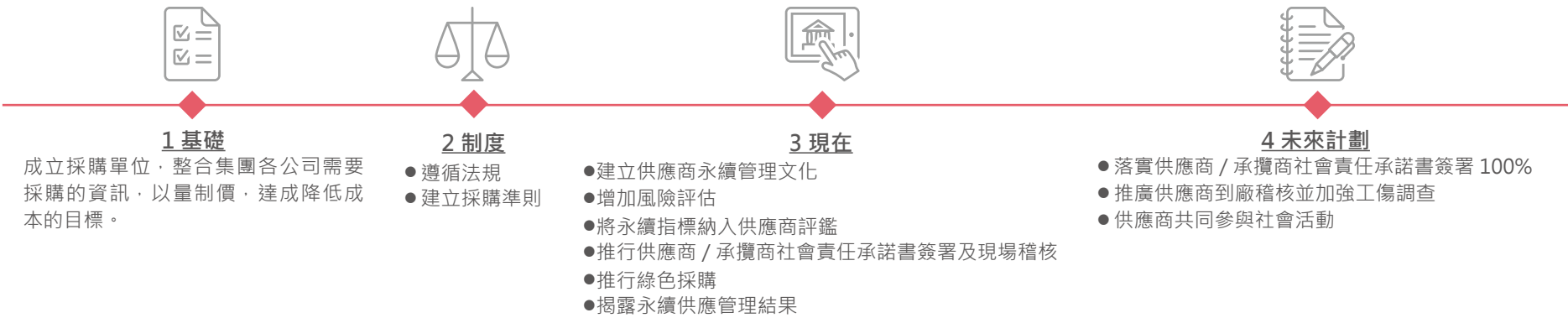
2026~2030

- 依訪廠稽核之結果，建立與供應商交流平台，針對其不足之部分，將委請本公司相關專業人員提出建議並協助規劃。

●●● 2020 年供應商稽核執行情形 ●●●

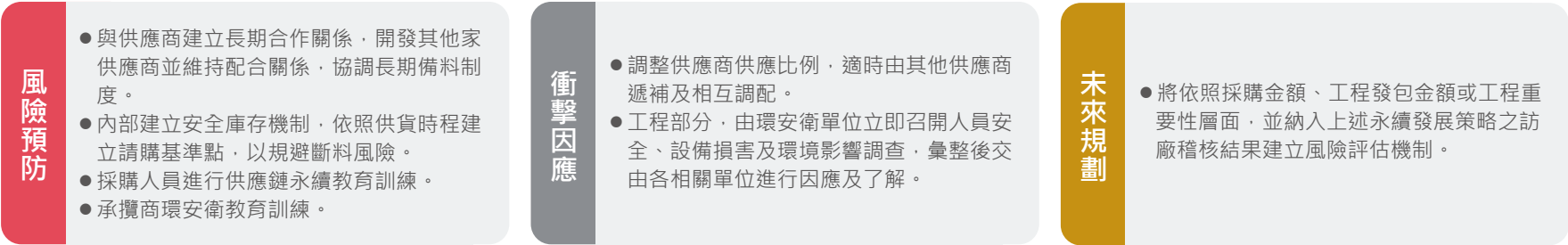
面向	稽核項目	說明	稽核結果
(治理面 ,G)	QMS 品質管制系統	是否取得相對應品質保證體系認證	皆具備於有效期內之品質認證
(治理面 ,G)	標準化的要求事項	生產管理、訂單管理、客訴及滿意度追蹤等	皆有制式化之管理及表格紀錄
(治理面 ,G)	教育訓練	是否定期安排教育訓練等	皆定期安排並留存紀錄
(環境面 ,E / 社會面 ,S)	採購及原材料管理	是否針對環境限制物質或安全等法規實施符合法規之措施	皆依照當地法規辦理
(治理面 ,G)	外部加工管理	針對外包產品是否有允收標準及客訴處理制度等	A 廠已訂定制式驗收規範及處理制度 B 廠無委外加工
說明		本次共試行稽核 2 家廠商，分別為位於南投之色料供應商 (A) 及位於彰化之表面處理劑供應商 (B)，二廠稽查結果，皆符合稽核項目，無異常情形。	

●●● 供應商管理發展軌跡 ●●●



●●● 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：



4.3.2 供應商及承攬商管理

●●● 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。

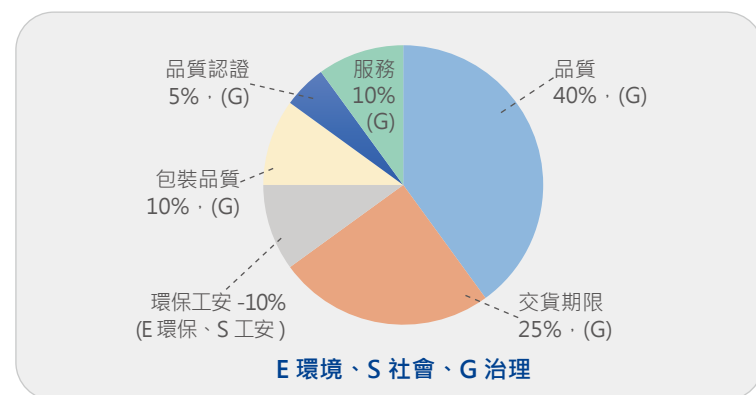
原物料供應商

- 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，2020 年達成率已達 100%。

工程承攬商

- 2021 年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 (ISO 45001:2018) 之規定。

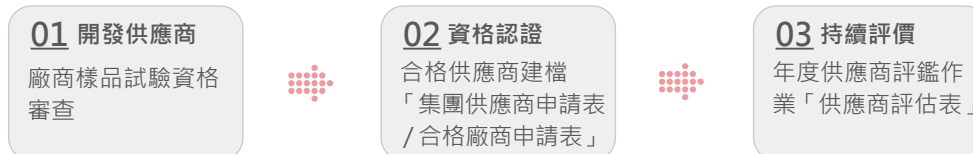
原、物料合格供應商評鑑項目



●●● 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。

●●● 原、物料作業考評 ●●●



●●● 工程施工作業考評 ●●●



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	2018	2019	2020
華夏公司	原料	評比家數	40	101	107
		合格率	100%	100%	100%
	物料	評比家數	22	50	39
		合格率	100%	100%	100%
華聚公司	原料	評比家數	6	9	6
		合格率	100%	100%	100%
	物料	評比家數	2	12	14
		合格率	100%	100%	100%
台氣公司	原料	評比家數	2	13	6
		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。
- 不含實地評核

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：

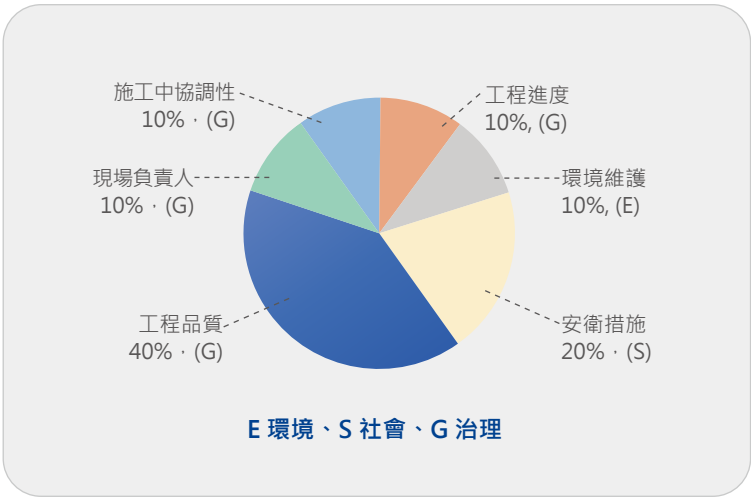
- 獲得國內外品質認證者，如 CNS、U/L、JIS、ISO 等合格證書。
- 該行業公認品質優良並具規模設備者。
- 股票上市公司。
- 國外知名廠商。
- 直接代理商或經銷商具技術服務能力者。
- 直接代理商或經銷商經確認合乎要求者。
- 原料經研發部門確認品質適用。
- 同意配合本公司環保要求。
- 配合本公司推行 IATF-16949 全球汽車產業品質管理系統認證者。
- 以往供應品質紀錄良好或交貨紀錄良好者。
- 技術提供者所指定廠牌。
- 所提供原物料為獨家供應者。

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。

●●● 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。

工程施工考評作業評估項目



供應商及承攬商近三年 (2018~2020) 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。

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	2018	2019	2020
華夏公司	評比家數	31	100	94
	合格率	97%	98%	98%
	說明	(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	(不合格共一家) 施工品質不良，予以 停權半年以資警惕。
華聚公司	評比家數	5	7	6
	合格率	100%	100%	100%
	說明	-	-	-
台氣公司	評比家數	21	32	10
	合格率	95%	100%	100%
	說明	(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。

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。

2020 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	95.16%	4.84%
台氣公司	38.37%	61.63%
華聚公司	98.27%	1.73%
合計	77.27%	22.73%

2020 年華夏公司、華聚公司大宗原料氯乙烷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 75.27% 及 96.80%；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。

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。

2020 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	87.78%	4.58%	7.64%
台氣公司	88.42%	6.51%	5.07%
華聚公司	97.70%	2.20%	0.10%

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。

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。2020 年自評採購政府認可之綠色產品金額 2,791 萬元，如下表，未來持續採購符合綠色產品之規劃。

2020 年綠色產品採購金額

公司別	金額 (新台幣)
華夏公司	1,598 萬
台氣公司	913 萬
華聚公司	280 萬



4.4 外部組織參與

(GRI 102-13)

公司	公 / 協會名稱	會員	擔任職務
華夏	台灣區塑膠原料工業同業公會	√	常務理事 / 理事
	台灣區塑膠製品工業同業公會	√	-
	台灣區酸鹼工業同業公會	√	理事
	中華民國化學工業責任照顧協會	√	-
	國際塑膠工程師學會中華民國總會	√	-
	苗栗縣勞資關係協會	√	-
	苗栗縣工業會	√	-
台氣	苗栗縣頭份工業區廠商協進會	√	理事
	中華民國化學工業責任照顧協會	√	理事
	台灣區石油化學工業同業公會	√	監事
	高雄市總工業會	√	-
	中華民國工業安全衛生協會	√	理事

其他說明：

- 1、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。
- 2、華夏榮任「安衛家族」之核心企業。
- 3、華聚公司無參與外部組織。

