

4 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 (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 章節數據以華夏公司為代表 (不含子公司：台氯及華聚)。



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。

4.1.1 完整的客戶服務



客戶

客戶異議



業務

確認問題



品保

接受不良樣品立案



責任部門品管單位

1. 產品追溯品質檢驗
2. 原因分析
3. 研擬改善對策再發防止



品保

確認改善追蹤成效

接受客戶異議處理原則



6個月

內銷訂單

自客戶簽收產品日起算



1年

外銷及轉口訂單

自裝櫃日起算

客戶異議處理期限



20天

一般案件
(工作天)



5天

急件
(工作天)



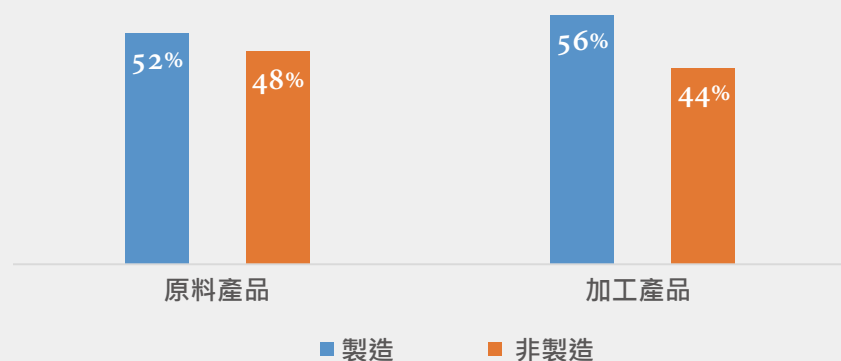
3個月

特殊或爭議性案件

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：



2021 年客訴責任分類主要原因如下圖：



客戶客訴案件增加原因及改善措施說明：原料產品係運輸過程造成損傷衍生的抱怨，而加工產品主要為表面不良（痕跡、氣斑、汙點、...）與捲取不良（鬆捲、捲痕...）等因素所產生的抱怨，已從強化包材及裝櫃方式 & 增加線上檢查設備、製程條件調整及人員教育等方式改善防範。

4.1.2 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。

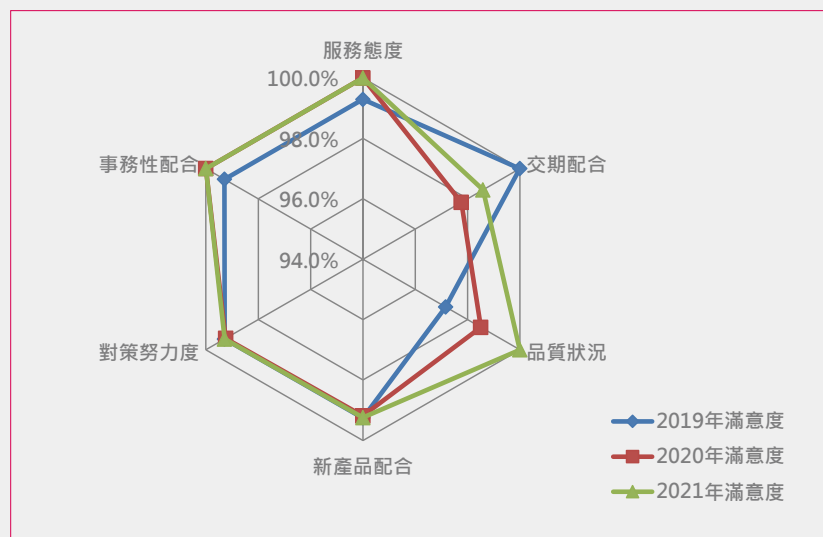
本公司每年選擇該年度佔全公司 80% 以上及各營業分區佔 80% 以上營業額之客戶，另增加營業單位建議名單（有潛力或新開發的客戶）作為調查對象，以郵寄、傳真或 E-mail 方式寄送「客戶滿意度調查表」進行滿意度調查，評核項目為「服務態度」、「交期配合」、「品質狀況」、「新產品配合」、「對策努力度」、「事務性配合」以及對本公司之建議等項目。

2021 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 99.5%，比 2020 年略高，將持續關注並檢討，2021 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。

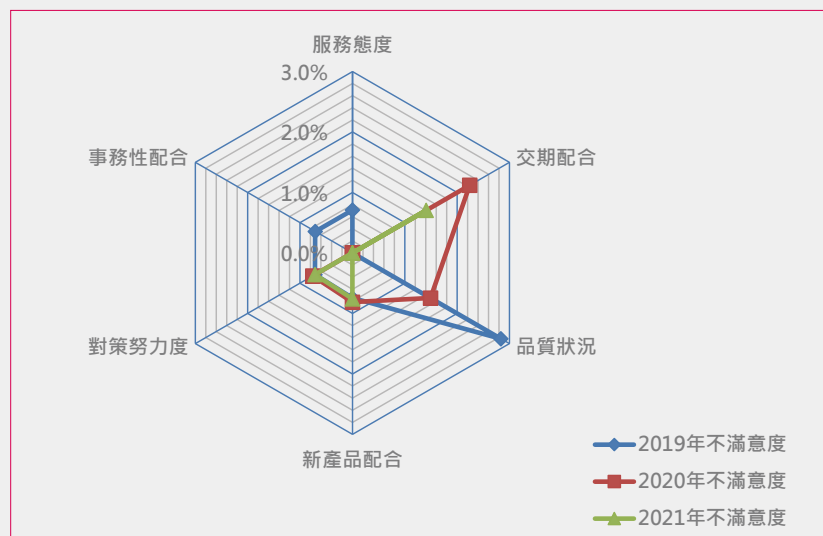
綜合「客戶客訴案件統計、客戶滿意度調查」來看，依據 2021 年客戶不滿意的項目：「交期配合、品質狀況、新產品配合、對策努力度」，均有客戶反映，除了交期配合的項目，其他項目的比例比 2020 年減少，在管理審查會議、檢討會議中，相關部門（或單位）已檢討、提報，並針對重大問題成立專案改善，我們積極找出客戶在意的問題並協助解決，針對品質改善部份：我們舉辦改善活動專案，持續進行更新設備與人員教育訓練、促使生產與服務的品質維持穩定，且符合客戶的需求，於 2021 年客戶滿意度調查結果，皆獲得客戶認同並提升滿意度。

唯有「交期配合」項目在 2021 年調查中，客戶雖反映已有改善，但因外在因素 - 新型冠狀病毒肺炎 (Covid-19) 疫情，持續影響全球港口及貨櫃供應鏈服務，仍舊困擾著其問題的改善成效；但隨著主要國家疫苗接種進度加快，民眾生活逐漸恢復正常，全球經濟迎來疫情後的反彈復甦力道強勁，更加劇其複雜性 - 塞港、缺櫃、船班供應不足的現象，再加上客戶訂單在短時間內大量湧入，產品需求再次提升，身為供應廠，除了規劃更新設備及提高生產效率外，也持續延聘新進工作同仁增加人手提高產量，期盼對「交期」的改善能再提升，以符合客戶期待與需求。

客戶滿意度雷達圖



客戶不滿意度雷達圖



4.1.3 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，避免因人為因素所造成資料的遺失。2021年沒有發生客戶隱私遭到破壞或洩漏的事件。

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。

項目	2021年資安項目執行成果					
	華夏		台氯		華聚	
	場次	總人次	場次	總人次	場次	總人次
社交工程演練	2	540	2	202	2	40
董監事進修課程	1	4	1	3	-	-
資安教育訓練	3場，對象：資訊處同仁					
資安通告宣導	9則，對象：全體同仁					



4.2 產品品質

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



制定規範

- ◆重視客戶資料保護，依循相關法令，擬定各種規範。



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。



第三方查驗及改善

- ◆連續七年通過 BSI ISO 27001 資安審查。
- ◆對內外部進行資安風險評估分析並改善。

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。另建立安全交易平台，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。

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 (鹽酸、液鹼、漂水)，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)。

重大議題：產品品質

對華夏的意義 	策略方針 	承諾 
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。	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。	提供客戶良好的產品品質與服務，本公司推行品質改善提案及產品品質改善專案，作為精進與成長的動力，期符合客戶需求。

推動方案	單位	2021 年目標	2021 年實績	2022 年目標	2025 年目標	2030 年目標
推行「品質改善提案」	提案件數	370	435 	380	400	450
產品品質改善專案	專案件數	11	11 	11	11	12



超過目標



達成



部分達成



未達成

4.2.1 產品品質政策



不斷改進產品品質



繼續提升服務品質



提供顧客滿意的營運品質

華夏所出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「行政院衛生福利部」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。

4.2.2 華夏公司品質管理系統與產品驗證



通過 VSCC
材料難燃性能要求



ISO 9001 驗證
品質管理系統



IATF 16949 驗證
品質管理系統



提升客戶滿意度及
對產品的信賴

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。

創聚永續價值、共聚永續社會



華夏頭份廠辦公大樓



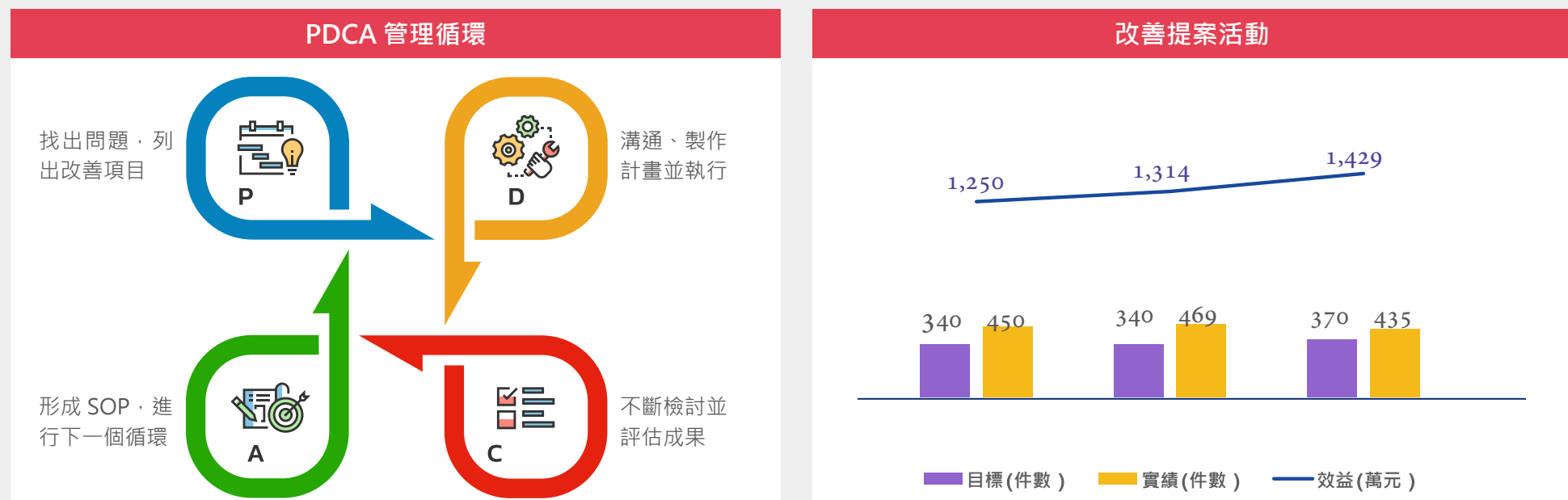
PVC 粉使用單一材質 PE 包裝袋

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。

2021 年共有 435 件的改善提案，其衍生的效益達新台幣 1,429 萬元，2021 年的件數雖略降但超出訂定目標值且其金額逐年穩定上升，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。



因生產、銷售過程中所衍生的產品品質異常問題與缺失，經研討後，納入年度的改善專案中，從使用的原物料、生產設備、製程、產品包裝方式、檢測設備...等議題著手，透過汰換、更新、新增、修改...等手法，改善所反應的問題與缺失，讓產品品質能維持其穩定性，以符合客戶需求。2021 年度品質改善專案件數皆已依計劃達成所訂定的目標值。

註：[量測設備簡介](#)、[各項證書](#) (←請點連結)。

4.3 供應鏈管理 (GRI 102-9)

華夏公司 (含華夏及台氣、華聚兩間子公司，以下簡稱華夏公司) 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：

政策	目標		
◆ 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	◆ 短期：供應商 / 承攬商社會責任承諾書推廣達成率 - 2021 目標：全體「供應商社會責任承諾書」簽署並修訂 SOP。 2021 達成率：100% - 2022 目標：與研發合作，開發再生塑料、生物可降解、低碳可循環之原料，每年 3 項。 ◆ 中期：2022~2025 年 1. 全體「供應商社會責任承諾書」推廣達成率，目標：100% 2. 到廠稽核每年 4 家供應商。 3. 推動供應商共同參與社會活動 1 次 / 年 ◆ 長期：2026~2030 年 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。		
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			

供應商管理發展軌跡

基礎	制度	現在	未來計劃
 成立採購單位，整合集團各公司需要採購的資訊，以量制價，達成降低成本的目標。	 ◆ 遵循法規 ◆ 建立採購準則	 ◆ 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	 ◆ 落實「供應商社會責任承諾書」簽署 100% (已於 2021 年提前達成) ◆ 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 ESG 風險管理

風險評估及預防	衝擊因應	未來規劃
◆ 除供應鏈安全要求外，針對化學品供應商其特殊條件 (包含化學品製程風險、作業場所、VOC 逸散及環境限制物質操作等) 進行檢視。 ◆ 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。	◆ 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。	◆ 除將化學品供應商列為重點外，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。 ◆ 依照上述之風險評估機制及評估後之風險程度高低予以列管及輔導。

供應鏈 ESG 風險管理執行情形

風險項目及屬性	供應商 (化學品)	工程承攬商
	環境 (E)、社會 (S) 及公司治理 (G)	
潛在風險	a. 化學品製程 (E) b. 高粉塵、高溫、高噪音或高濕度作業場所 (E) c. VOC(有機揮發物) 逸散風險 (E) d. 勞力密集產業 (S) e. 供應鏈中斷 / 延遲風險 (G) f. 品質風險 (G)	a. 高粉塵、高溫、高噪音或高濕度作業場所 (E) b. 高空作業風險。(E、S) c. 勞力密集 (S) d. 切割或焊接等工安風險 (S) e. 工程中斷 / 延遲完工風險 (G) f. 工程之品質風險 (G)
稽核及訪視家數	2 家 (試行稽核)	與承攬商工程施工考核一併辦理
稽核細節	環境面 (E)：環境限制物質製造、儲存等動作是否依法規實施 治理面 (G)：品質、生產及訂單管理、客訴及滿意度追蹤、員工教育訓練、外部加工管理。	
合格家數	2 家 (合格率 100%)	

4.3.2 供應商及承攬商管理

1. 供應商及承攬商一同成長

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

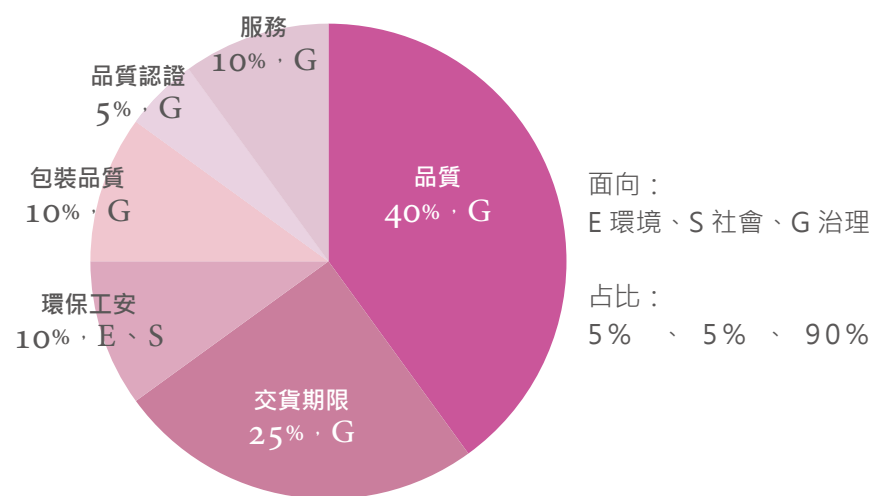
- ISO 認證及遵守歐盟 (RoHS) 指令列為供應商評選項目。
- 2021 年全體供應商簽署「供應商社會責任承諾書」達成 100% 並持續追蹤新增供應商要求簽署。



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



2. 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，依照服務、品質認證、包裝品質、環保工安與交貨期限等項目，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。



供應商管理



開發供應商
廠商樣品試驗與
資格審查



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」



持續評價
年度供應商評鑑
作業「供應商評
估表」

合格供應商之說明

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。

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	2019	2020	2021
華夏公司	原 料	評比家數	101	107	166
		合格率	100%	100%	100%
	物 料	評比家數	50	39	20
		合格率	100%	100%	100%
華聚公司	原 料	評比家數	9	6	12
		合格率	100%	100%	100%
	物 料	評比家數	12	14	11
		合格率	100%	100%	100%
台氯公司	原 料	評比家數	13	6	16
		合格率	100%	100%	100%

* 每年評等一次，75 分以上合格 * 因台氯無包材等物料，不列入物料供應商評鑑

3. 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



開發承攬商

新承攬商選擇
寄發「工程承攬商調查表」
給承攬商



資格認證

合格承攬商建檔
「工程承攬商調查分類目錄」



持續更新

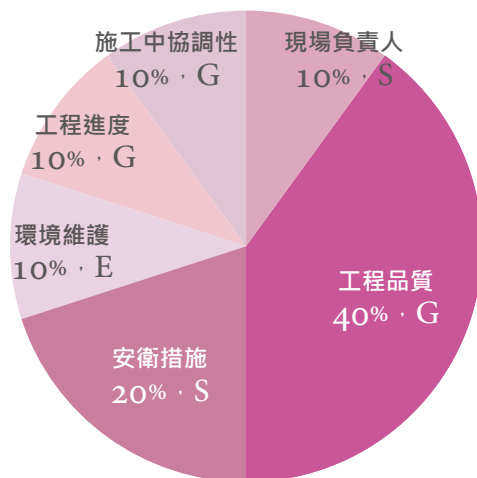
不定期更新承攬商之檔案
資料：設備、能力、專長等項
目異動修正



考評作業

工程施工考評作業
「施工考核表」

工程施工考評作業評估項目



面向：E 環境、S 社會、G 治理
占比：10%、30%、60%

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	2019	2020	2021
華夏公司	評比家數	100	94	81
	合格率	98%	98%	100%
	說明	(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	7	6	8
	合格率	100%	100%	100%
	說明	-	-	-
台氯公司	評比家數	32	10	23
	合格率	100%	100%	100%
	說明	-	-	-

* 評定等級 69 分 (含) 以下為不合格，其中評定等級為丙 (69 分 ~ 60 分) 或丁 (50 ~ 59 分) 者，將分別停止詢價六個月或一年，若評定等級為戊 (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。

2021 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例約 96.65% 及 98.73%；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。

2021 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	96.65%	3.35%
台氯公司	34.77%	65.23%
華聚公司	98.73%	1.27%
合計	76.72%	23.28%

華夏公司供應商類型主要可分為原材料供應商、物料、設備供應商、工程承攬商等。

公司別	原材料供應商	物料、設備供應商	工程承攬商
華夏公司	93.18%	4.34%	2.48%
台氯公司	90.70%	2.91%	6.39%
華聚公司	98.01%	1.80%	0.19%

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。

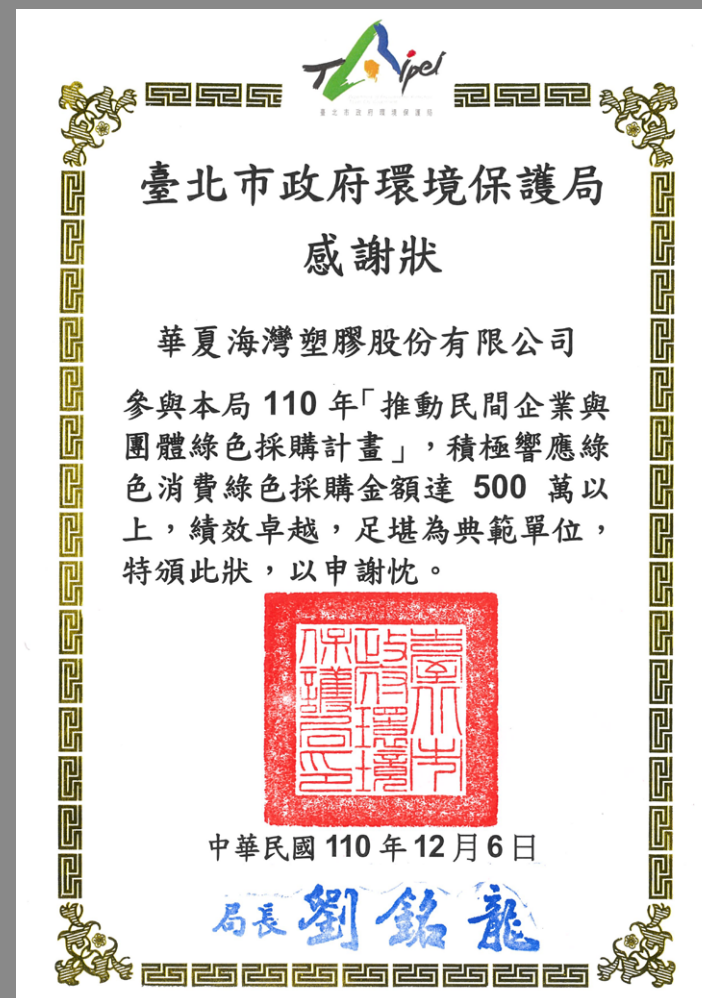
綠色採購計畫

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。2021 年自評採購政府認可之綠色產品金額 3,577 萬元，較去年成長 786 萬元如下表，未來持續採購符合綠色產品之規劃。

公司別	華夏公司	台氯公司
金額 (新台幣)	3,257 萬	320 萬



榮獲環保局在「綠色採購績優表揚大會」頒發感謝狀



4.4 外部組織參與 (GRI 102-13)

公司別	公協會名稱	會員	擔任職務
華夏公司	社團法人中華民國管理科學學會	V	-
	台灣區塑膠原料工業同業公會	V	常務監察人理事
	台灣塑膠製品工業同業公會	V	-
	台灣區酸鹼工業同業公會	V	常務理事
	中華民國化學工業責任照顧協會	V	-
	國際塑膠工程師學會中華民國總會	V	-
	苗栗縣勞資關係協會	V	-
	苗栗縣工業會	V	-
台氯公司	苗栗縣頭份工業區廠商協進會	V	理事
	中華民國化學工業責任照顧協會	V	理事
	台灣區石油化學工業同業公會	V	監事
	高雄市總工業會	V	-
	中華民國工業安全衛生協會	V	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. 2022 年華夏、台氯、華聚公司一響應 Earth Hour 關燈一小時活動，於 2022/3/26(六) PM 8:30-9:30 台北辦公大樓 (台安大樓)、華夏頭份廠、台氯及華聚林園廠，關閉建築物外牆景觀裝飾燈光或非必要照明設備一小時。