

4 夥伴關係



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。

(GRI 102-9、102-13)

4.1 客戶服務管理

本公司依循 ISO 9001 品質管理系統七大管理原則，建構以顧客為導向的管理模式，致力於保障顧客健康與安全、標示與行銷合規，以及客戶資料隱私保護等，並建有完善的申訴管道，以維護消費者與客戶權益。4.1 章節數據以華夏公司為代表（不含子公司：台氟及華聚）。

在生產與製程管理上，透過教育訓練提升全員對品質標準與客戶需求的認知，強化按標準作業程序（SOP）操作之習慣，並設有機台製程工程師制度及推動專案改善計畫。藉由落實走動式管理與製程品質稽核，可即時發現問題並實施矯正與追蹤作業，以防異常再發生。為確保產品與服務在顧客健康與安全、行銷及標示等方面符合法規與國際準則，已制定相關政策並落實管理制度，包括：

- ◆ **顧客健康與安全保障**：所有原料產品皆依規定編製 SDS（安全資料表），提供儲放與運輸指引，保障顧客使用安全。
- ◆ **行銷與產品標示合規**：產品已取得歐盟 RoHS、REACH、EN71-3 及食品添加物許可等認證，並依「產品標識與追溯、防護辦法」進行標示及出貨追溯管理。
- ◆ **顧客權益與申訴程序**：依據《客戶異議處理作業程序》建立多元申訴管道，除由業務人員直接處理外，亦於官網 ESG 專區設立利害關係人聯絡窗口，受理客戶提問、申訴或建議，確保客戶聲音即時反映。
- ◆ **客戶隱私與資料保護**：本公司已通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統驗證，實施防火牆管理、權限控管及環境區隔等資訊安全措施，並依個資法辦理隱私影響評估與員工教育訓練，確保資料保密與安全。

本公司亦秉持持續精進與前瞻管理的理念，透過品質數據管理、系統化分析及跨部門協作機制，持續優化品質與客戶服務表現，深化與客戶的長期合作夥伴關係。

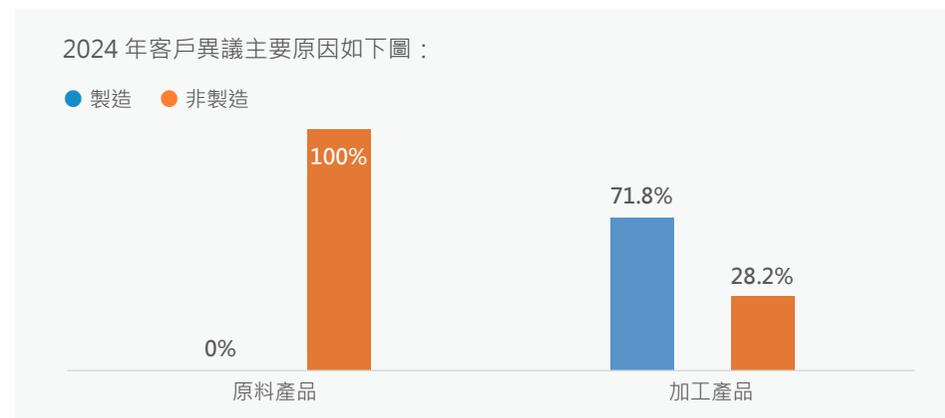
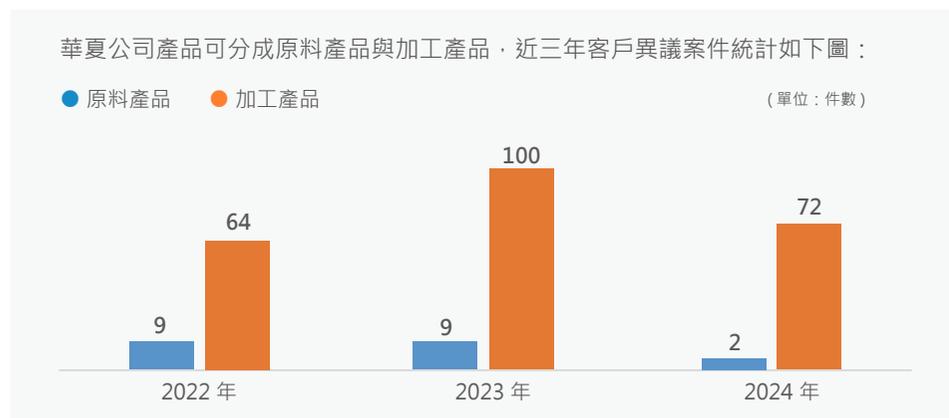
4.1.1 完整的客戶服務

| 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。 |

客戶異議處理流程：



- ◆ 客戶抱怨案件處理原則：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。
- ◆ 客戶抱怨案件處理期限：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。



◆ 客戶異議增加原因及改善措施說明：

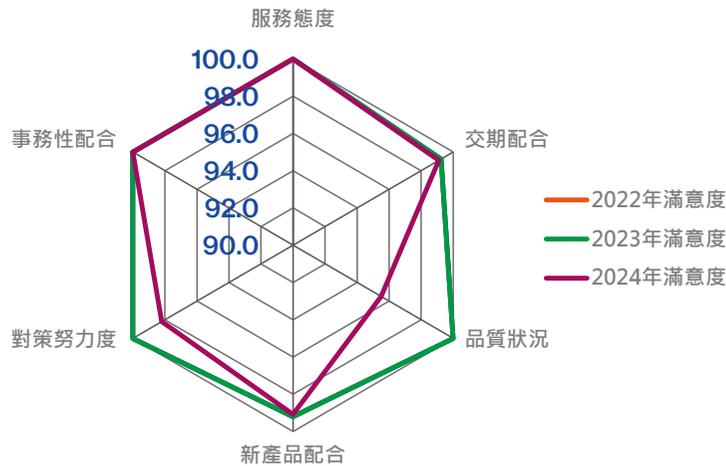
原料產品係運輸過程造成損傷衍生的抱怨，而加工產品主要為表面不良 (粗粒、異物、汙點、痕跡、氣斑...) 與捲取不良 (鬆捲、捲痕、壓痕...)、放平、著墨不良...等因素所產生的抱怨，已從強化製程管制、包材及裝櫃方式 & 增設線上偵測的檢查設備、製程條件最適化調整及人員在職教育 / 工作教導等方式改善防範。

4.1.2 客戶滿意度

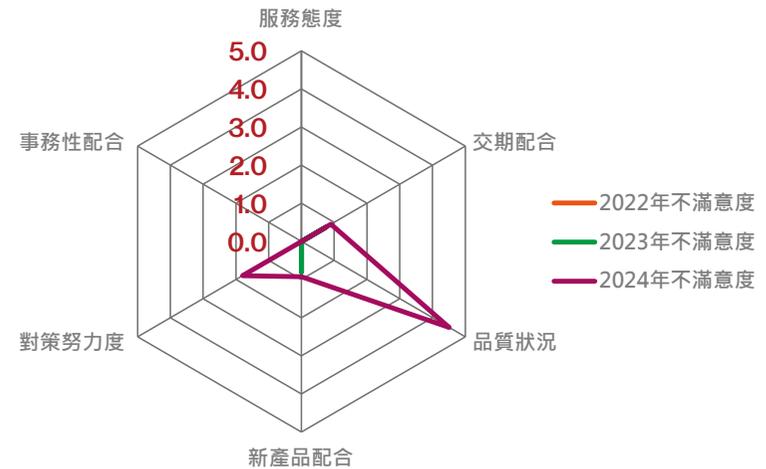


為了解客戶對本公司各項指標之評價，並加強對客戶提供的各項服務，訂定『客戶滿意度評核辦法』。經由調查資料分析，擬定改善對策，以提升客戶滿意度。本公司每年選擇該年度佔全公司 80% 以上及各營業分區佔 80% 以上營業額之客戶，另增加營業單位建議名單（有潛力或新開發的客戶）作為調查對象，以郵寄、傳真或 e-mail 方式寄送「客戶滿意度調查表」進行滿意度調查，評核項目為「服務態度」、「交期配合」、「品質狀況」、「新產品配合」、「對策努力度」、「事務性配合」以及對本公司之建議等項目。2024 年客戶認為我們表現達「滿意」以上的回覆調查件數占總回覆調查件數之比例為 98.7%，比 2023 年 (98.6%) 略為提升，將持續關注，2024 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見雷達圖。

客戶滿意度雷達圖



客戶不滿意度雷達圖



「客戶不滿意度」結果來看，主要增加的項目為：「交期配合」、「品質狀況」、「新產品配合」、「對策努力度」(共 4 項)，且依客戶抱怨統計結果分析，主因為：加工類產品 2024 年較去年減少 28 件，經我司積極找出客戶在意的問題，已在調查報告與管理審查及檢討會議中進行研討，並針對重大問題「品質狀況」與「對策努力度」納入專案改善。

本公司為使產品品質維持，導入：

- (1) 智能化控制：找出最佳程序操作並持續優化中，可提升製程優化和穩定產品品質。
- (2) 線上品質檢測：AOI 自動偵測與自動調整。
- (3) CMMS 系統，以電子化方式管理、分析設備資訊執行維修管理。
- (4) 各廠提出設備汰舊換新規劃。

除上述改善措施，為達永續發展，我們將持續舉辦人員教育訓練和改善提案活動，期盼對「品質、交期」的改善方能產生助益，以期符合客戶的需求。

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。及持續加強對於 USB 可攜式儲存裝置以及異常的資料存取行為進行控管，2021 年起增加端點安全防護系統，避免因人為因素及外部威脅所造成的資料遺失。另集團電子郵件系統全面啟用多重要素驗證 MFA (Multi-Factor Authentication) 機制，除第一道密碼驗證外，再透過其他工具進行第二道身份驗證，以提升安全性層級。

2024年資安項目執行成果

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 | 華夏 | | 台氣 | | 華聚 | |
|--------|--------------|-----|----|-----|----|-----|
| | 場次 | 總人數 | 場次 | 總人數 | 場次 | 總人數 |
| 社交工程演練 | 2 | 544 | 2 | 204 | 2 | 36 |
| 資安教育訓練 | 2 場，對象：資訊處同仁 | | | | | |
| 資安通告宣導 | 8 則，對象：全體同仁 | | | | | |

客戶機密資訊保護做法

在客戶資料保護部分，集團資訊處訂定了『資訊安全管理辦法』、『系統開發及維護管理規範』、『應用系統程式上線管理要點』、『資料庫管理要點』及『資訊系統授權與設備保護管理規範』等各項規範，以資訊安全管理建構面向進行隱私資訊之良善管理。為將含有個資的資料作「去識別化」並進行隱私保護控制，乃透過防火牆管理、權限控管、伺服器作業系統弱點掃描及區隔測試與實際作業環境等措施，以達成對於個資的妥善保全。



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 10 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。

4.2 產品品質 (GRI 3-3)

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)。

|  追蹤議題：產品品質 | | 主對應 SDG 12.4、SDG 9.4、12.5 為輔 | | | | |
|---|--|------------------------------|--|--|--|--|
|  對華夏的意義及衝擊 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。 影響對象：客戶、員工、投資人。 | | | | | | |
|  發展策略 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 | | |  政策承諾 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。 | | | |
|  申訴單位 總廠長室 | | |  SASB指標 -- | | | |

| 指標項目 | 單位 | 2024 年目標 | 2024 年實績 | 2025 年目標 | 2027 年目標 | 2030 年目標 |
|----------|------|----------|--|----------|----------|----------|
| 推行品質改善提案 | 提案件數 | 22 | 44  | 23 | 23 | 24 |
| 產品品質改善專案 | 提案件數 | 11 | 11  | 10 | 11 | 12 |

說明：1. 為提升揭露品質和有效追蹤重要的 ESG 專案執行情形，2023 年起，修正和訂定品質改善提案目標。
 2. 詳細說明參見 [CH4.2.3 品質管理循環](#)。

 超過目標
  達成
  部份達成
  未達成

4.2.1 產品品質政策



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。



華夏頭份總廠辦公大樓

4.2.2 華夏公司品質管理系統與產品驗證

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之運作，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。

品質管理系統



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。

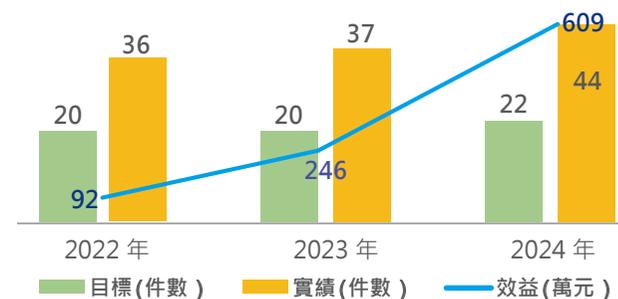
不管是維持活動或改善活動，皆須轉動 PDCA 管理循環，而且能自主性地轉動 PDCA 從穩定中求發展，如作業標準有偏差時，採取修正的處置使之遵照標準，並藉由 PDCA 循環的運用，從反省、處理，不斷進行品質改善，提升品質，包括加工需求、用途別... 等等。而對各項法規要求（例如：REACH、RoHS、可塑劑的種類管制... 等等），均能依客戶所提要求，開發、生產符合其所需的產品，創造產品的貢獻及其價值。

PDCA管理循環



品質提案改善活動

2024 年共有 44 件的品質改善提案，其衍生的效益達新台幣 609 萬元，2024 年件數的實績與效益均比 2023 年提升，其品質件數的實績仍高於訂定目標值，華夏公司每年度均訂定目標值，並設有獎勵提案條款，鼓勵同仁踴躍參與。



說明：

- 推行員工提案改善：鼓勵頭份總廠全體同仁，發揮創意提出有益於生產、品質、職安衛、能資源等項目，透過完善獎勵制度，挑選改善產品品質相關件數。
- 產品品質改善專案：是頭份總廠四廠廠長（原料 / 建材 / 膠布 / 膠皮），針對該廠品質推行 CER 項目、核心問題改善（短 / 中 / 長期）等專案項目，朝向卓越邁進，以保持企業永續的經營。

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。2024 年度品質改善專案件數皆已依計畫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 308-1、308-2、403-7、414-1、414-2)

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。

重大議題：供應鏈管理
主對應 SDG 8.7，SDG 12.6 為輔

對華夏的意義及衝擊

華夏公司身為國內指標型企業，為朝向永續發展過程中，營運策略須兼顧社會與環境帶來之影響與衝擊。更與供應商、合作夥伴等創造互利共贏的關係，帶動社會與企業共同成長。
影響對象：供應商、客戶、員工、投資人。

發展策略

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。

政策承諾

1. 提升工作者安全環境，戮力環境保護
2. 承擔社會責任，提升競爭能力
3. 增進夥伴關係，共享永續商機
4. 建立供應商管理機制，提高風險控管能力

申訴單位

集團資材規劃處

SASB指標

--

| 指標項目 | 單位 | 2024 年目標 | 2024 年實績 | 2025 年目標 | 2027 年目標 | 2030 年目標 |
|---------------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|
| 現有供應商承諾書簽訂達成率 | (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 在地採購率 | (%) | ≥ 70% | 71.52 | ≥ 70% | ≥ 70% | ≥ 70% |

超過目標 達成 部份達成 未達成

4.3.1 供應鏈永續發展 (GRI 2-23)

華夏公司身為國內指標型企業，為朝向永續發展過程中，營運策略須兼顧社會與環境帶來之影響與衝擊。因此，積極與供應商夥伴合作，投入供應鏈永續發展，確保供應鏈具備安全的工作環境、有尊嚴的勞工關係、遵守道德規範的營運並致力於促進環境保護，並制定「供應商社會責任承諾書」，以期共同達成符合環保、工安及人權之目標。

同時我們也將供應商遵循程度，作為採購決策的主要評估項目之一。為持續提升供應鏈的永續性，我們於2024年進行推廣供應商社會責任承諾書簽署達成率為100%。

本公司於供應商訪廠稽核時將一併於環境部、各地環保局及各公開資訊網站搜尋其是否有違反當地環保法規之情事案件，根據搜尋結果列入後續之風險評估，並視狀況予以事後追蹤及輔導。



供應鏈永續發展策略及規劃 (GRI 308-1、403-7、414-1)

目標

短期：2024~2025 年

- ◆ 2024 年全體供應商簽署「供應商社會責任承諾書」達成 100%。
- ◆ 2024- 未來目標：與研發合作，每年三項會依市況調整項目：
 1. 開發再生塑料、2. 生物可降解、3. 低碳可循環之原料。
- ◆ 運用「供應商行為準則及品質要求自評表」，以系統性地評估供應商在環境及社會方面可能產生的負面衝擊風險。

中期：2026~2027 年

- ◆ 到廠稽核每年 12 家供應商，並研擬納入永續自評表實地稽核。
- ◆ 推動供應商共同參與社會活動 1 次 / 年。

長期：2028~2032 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。

供應商管理發展軌跡



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，達成降低成本的目標。



制度

- ◆ 遵循法規
- ◆ 建立採購準則



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
- ◆ 導入供應商永續自評表行為準則及品質要求自評表



未來計畫

- ◆ 增加供應商到廠稽核家數並加強工傷調查
- ◆ 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

除供應鏈安全要求外，針對化學品供應商其特殊條件鑑別如下：

- ◆ 化學品製程洩漏及污染風險。
- ◆ 高粉塵、高溫、高噪音或高濕度作業場所之工安及環境污染風險。
- ◆ 高空作業風險。
- ◆ 切割或焊接等工安風險。
- ◆ VOCs (有機揮發物) 逸散風險。
- ◆ 勞力密集產業。
- ◆ 供應鏈及工程中斷 / 延遲交貨及完工風險。
- ◆ 原料及工程品質風險。

預防做法

- ◆ 導入供應商永續自評問卷，以提供初期風險鑑別資訊。
- ◆ 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

- ◆ 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)、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. VOCs (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 (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 | 4 家 (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 | 4 家 (合格率 100%) | |

4.3.2 供應商及承攬商管理 (GRI 403-7)

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。

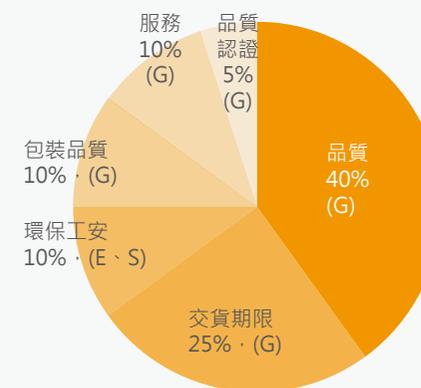
原物料供應商

- ◆ ISO 認證及遵守歐盟 (RoHS) 指令列為供應商評選項目。
- ◆ 2024 年全體供應商簽署「供應商社會責任承諾書」達成達 100% 並持續追蹤新增供應商要求簽署。
- ◆ 氟乙烯及可塑劑等主要供應商皆已取得 ISO 14001 及 45001 之相關認證，符合華夏公司對主要供應商於環境管理以及職業安全衛生管理方面之要求。

工程承攬商

- ◆ 要求承攬商全面簽署「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



面向 - 占比：E 環境 -5%、S 社會 -5%、G 治理 -90%

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。

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 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|--------|---|------|---|------|
| 華夏公司 | 原料 | 評比家數 | 158 | 132 | 161 |
| | | 合格率 | 100% | 100% | 100% |
| | 物料 | 評比家數 | 27 | 49 | 52 |
| | | 合格率 | 96% | 100% | 98% |
| | 說明 | (不合格共一家) 因物料品質不佳且處理態度不積極，提出改善建議，直到改善和確認完成為止。 | - | (不合格共一家) 因供應商與廠區針對訂單逾期、退換貨問題及分批交貨的溝通瑕疵導致評鑑不合格。 | |
| 華聚公司 | 原料 | 評比家數 | 12 | 12 | 11 |
| | | 合格率 | 100% | 100% | 100% |
| | 物料 | 評比家數 | 9 | 19 | 16 |
| | | 合格率 | 100% | 100% | 100% |
| 台氟公司 | 原料 | 評比家數 | 14 | 17 | 15 |
| | | 合格率 | 100% | 100% | 100% |

◆ 每年評等一次，75 分以上合格 ◆ 因台氟無包材等物料，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。

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

▶ 合格供應商建檔：「工程承攬商調查分類目錄」



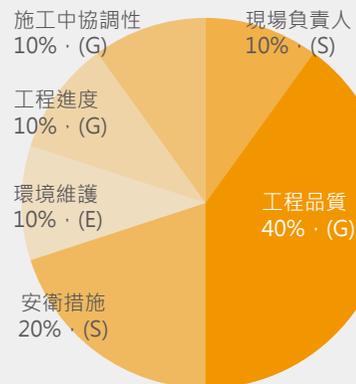
持續更新

▶ 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」



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 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|
| 華夏公司 | 評比家數 | 31 | 47 | 55 |
| | 合格率 | 100% | 100% | 100% |
| | 說明 | - | - | - |
| 華聚公司 | 評比家數 | 4 | 8 | 6 |
| | 合格率 | 100% | 100% | 100% |
| | 說明 | - | - | - |
| 台氣公司 | 評比家數 | 12 | 24 | 11 |
| | 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 (60 分 ~ 69 分) 或丁 (50 分 ~ 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。

2024 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，採購金額分別佔在地總金額比例約 41.14% 及 95.88%；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太灣在地承攬商為主，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、物料、設備供應商、工程承攬商等。

2024 年華夏公司國內外廠商採購比率

| 公司別 | 台灣 |
|------|--------|
| 華夏公司 | 91.82% |
| 台氣公司 | 24.90% |
| 華聚公司 | 97.84% |
| 平均 | 71.52% |

2024 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 | 工程承攬商 |
|------|--------|------------|--------|
| 華夏公司 | 49.48% | 8.49% | 42.03% |
| 台氣公司 | 88.42% | 7.68% | 3.90% |
| 華聚公司 | 96.18% | 3.18% | 0.64% |

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。

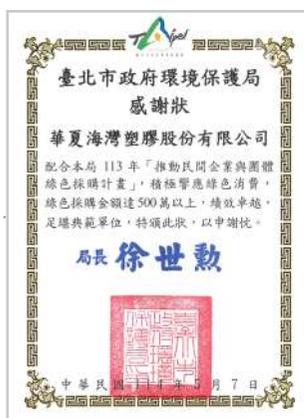
近三年採購政府認可之綠色產品

(單位：新台幣萬元)

| 公司別 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|-------|-------|-------|
| 華夏公司 | 7,731 | 4,852 | 7,537 |
| 台氣公司 | 1,163 | 1,391 | 2,091 |
| 華聚公司 | - | 902 | 236 |
| 合計 | 8,894 | 7,145 | 9,864 |

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。2024 年自評採購政府認可之綠色產品金額 9,864 萬元，較去年增加 2,719 萬元如下表，未來持續採購符合綠色產品之規劃。



2025 年 5 月 7 日榮獲台北市政府環境保護局徐局長世勳頒發「113 年推動民間企業與團體綠色採購計畫」感謝狀予華夏公司代表受獎人 (由華夏總經理室陳麗年專員代表)。



註：台氣和華聚公司 2022 年前為自評數據，自 2023 年起開始申報綠色採購作業。

4.4 外部組織參與 (GRI 2-28)

主要參與的外部組織

| 公司 | 公協會名稱 | 會員 | 擔任職務 |
|----|-----------------|----|----------|
| 華夏 | 社團法人中華民國管理科學學會 | √ | - |
| | 台灣區塑膠原料工業同業公會 | √ | 理事長 / 理事 |
| | 台灣塑膠製品工業同業公會 | √ | - |
| | 台灣區酸鹼工業同業公會 | √ | 常務理事 |
| | 中華民國化學工業責任照顧協會 | √ | 監事 |
| | 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 | √ | - |
| 台氯 | 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 | √ | 理事 |
| | 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：

華夏、台氯、華聚公司一起響應 Earth Hour 關燈一小時活動，於 2025 年 3 月 22 日 PM 8:30-9:30 台北辦公大樓 (台安大樓)、華夏頭份總廠、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。依台灣關燈的主辦單位歐萊德統計資料，2025 年的 Earth Hour 活動，根據台電公司的計算，今年度關燈全台節電量高達 298,000 瓩，約減少 147,510 公斤的二氧化碳排放量，相當於種下約 13,410 棵二十年生的大樹，再次創下新紀錄。