



## 客戶服務

滿足客戶品質、交期、服務等需求是漢翔核心業務之一，公司針對客戶抱怨及要求改正行動予以持續監控及評估客戶滿意度。對於評估結果有差異部分立即執行改善計畫，並持續跟催及評估改善結果的有效性。

## 品質管理

### ◆ 品質管理系統認證

漢翔除獲得ISO9001-2015 & AS9100D品質管理系統認證外，現已通過波音D6-82479、空中巴士AP2190、GEAE S-1000、聯合科技ASQR-01(包括普惠引擎)、賽考斯基SSQR-01、漢威聯合SPOC、MITAC MRJ-SQC-01、KHI KQMS-7100、Leonardo IAYC 05C、貝爾SQRM-001及龐巴迪QD 4.6-40等世界級航空品質認證，成功跨越國際商用航空製造供應鏈門檻，具充份經驗與能力來滿足客戶之需求。



Certificat  
Certificate



Certificat  
Certificate

N° 2010/38512.8

AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:  
AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :

**AEROSPACE INDUSTRIAL DEVELOPMENT CORPORATION-TAICHUNG COMPLEX, SHA-LU COMPLEX, 2ND ALC COMPLEX & SHA-LU SOUTH COMPLEX**

for the following activities:  
pour les activités suivantes :

DESIGN, DEVELOPMENT, MANUFACTURING, ASSEMBLING, MAINTENANCE AND SERVICING OF AIRCRAFT;  
DESIGN, PRODUCTION, ASSEMBLING, TESTING AND MAINTENANCE OF AVIONICS AND ELECTRONIC EQUIPMENT FOR AEROSPACE;  
FLIGHT SERVICES.

has been assessed and found to meet the requirements of:  
a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :

**ISO 9001 : 2015**

and is developed on the following locations:  
et est déployé sur les sites suivants :

NO.1, HANXIANG ROAD, XITUN DISTRICT, TAICHUNG CITY 40760, TAIWAN R.O.C.  
NO.366, SEC. 6, ZHONGQING RD., SHALU DIST., TAICHUNG CITY 43346, TAIWAN R.O.C.  
NO.2, SEC. 5, ZHONGQING RD., DAYA DIST., TAICHUNG CITY 42660, TAIWAN R.O.C.  
NO.176, LANE 20, ZHONGZHEN RD., SHALU DIST., TAICHUNG CITY 43346, TAIWAN R.O.C.

This certificate is valid from (year/month/day):  
Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)

2017-11-05

until  
jusqu'au

2018-11-15



**Franck LEBEUGLE**  
Managing Director of AFNOR Certification  
Directeur Général d'AFNOR Certification



Scan this QR code to check the validity of the certificate.  
Scannez le QR Code pour vérifier la validité du certificat.

Issue Date (year/month/day):  
Date d'émission (année/mois/jour)

2018-11-16

Expiry date:  
Date d'expiration

2021-11-15



Scan this QR code to check the validity of the certificate.  
Scannez le QR Code pour vérifier la validité du certificat.



**Franck LEBEUGLE**  
Managing Director of AFNOR Certification  
Directeur Général d'AFNOR Certification





## ◆ 特殊製程認證

漢翔已通過NADCAP (National Aerospace and Defense Contractor Accreditation) 相關特殊製程認證，計有非破壞檢測、塗層、表面強化(珠擊)、複合材料、熱處理、非傳統加工(雷射&放電加工)、傳統加工(特殊製程)、化學製程、焊接、材料測試實驗室及量測與檢驗等11大類特殊製程認證。

漢翔公司獲得 NADCAP 特殊製程認證項目清冊

### AIDC NADCAP Special Process Accreditation List

#### (1) 台中/沙鹿/TACC 廠區(Taichung/ Shalu/ TACC Complex)

製程名稱 (Process)	證書屆期日 (Expiration Date)	證書效期 (Merit)
1 Composite	2019/07/31	12 Months
2 Chemical Processing	2020/04/30	12 Months
3 Heat Treating	2020/07/31	18 Months
4 Measurement & Inspection	2020/07/31	18 Months
5 Surface Enhancement (Shot Peening)	2020/10/31	18 Months
6 Materials Testing Lab.	2020/07/31	24 Months
7 Welding	2020/10/31	24 Months
8 Nondestructive Testing	2020/10/31	24 Months

#### (2) 岡山廠區(Kaohsiung Complex)

製程名稱 (Process)	證書屆期日 (Expiration Date)	證書效期 (Merit)
1 Measurement & Inspection – Air Flow	2019/04/30	12 Months
2 NonDestructive Testing	2019/04/30	24 Months
3 Welding	2019/07/31	18 Months
4 Surface Enhancement (Shot Peening)	2019/10/31	18 Months
5 Nonconventional Machining	2019/10/31	24 Months
6 Heat Treating	2020/01/31	24 Months
7 Conventional Machining as a Special Process	2020/01/31	24 Months
8 Coating	2020/07/31	18 Months
9 Chemical Processing	2020/07/31	18 Months
10 Material Testing Lab.	2020/10/31	18 Months

## ◆ 檢測能量

漢翔擁有充足的檢測能量，足以滿足各種檢測需求。主要檢測設備包含大型三次元量床、手臂式量床、雷射軌跡量測儀、硬度與電導及非破壞檢驗(包含超音波檢驗、X光檢驗、磁粒檢驗、渦電流檢驗及螢光檢驗)等。

## 客戶滿意度

### ◆ 滿意度評量

為滿足客戶需求，公司除內部加強品質、交期等各項管理措施外，還依據國內外客戶要求重點，定期進行滿意度調查，並設置24小時回應資訊系統，及時處理客戶反映問題，以獲得更佳客戶關係。

- 國內客戶滿意度調查採問卷方式，主要針對三軍等客戶，以品質、技術能力、交貨時程、服務態度及配合度等項目為主，為加強對客戶的服務。
- 國外客戶滿意度調查，以顧客指定、最關切且可量化的項目，包含「產品符合度」、「交貨準確率」、「客戶抱怨」及「改正行動要求」等，為主要調查項目。成績均以國外客戶評估之客觀數據為評量依據。



## 供應商管理

漢翔了解產業群聚是臺灣航太供應鏈的優勢，積極透過諸如協助廠商品質系統建置、特殊製程認證輔導、加工技術移轉、航太工具設計及製造能力奠基、航太檢驗能力提升等作為，建立與供應鏈家族成員長期穩定的合作關係，以提昇整體臺灣航太產業供應鏈的競爭力及擴大臺灣航太產業的規模。

### ◆ 供應商篩選與考核

漢翔主要以品質與交期等要素對供應商進行考核評比，並為落實本公司與供應商之企業社會責任，若合格供應商擁有ISO 14001(環境管理系統)、ISO 50001(能源管理系統)、OHSAS 18001(職業衛生安全管理系統)、TOSHMS(臺灣職業安全衛生管理系統)及其他對於社會及環境有貢獻之認證，該供應商將列入優先選商單並獲邀請參與本公司採購的機會。

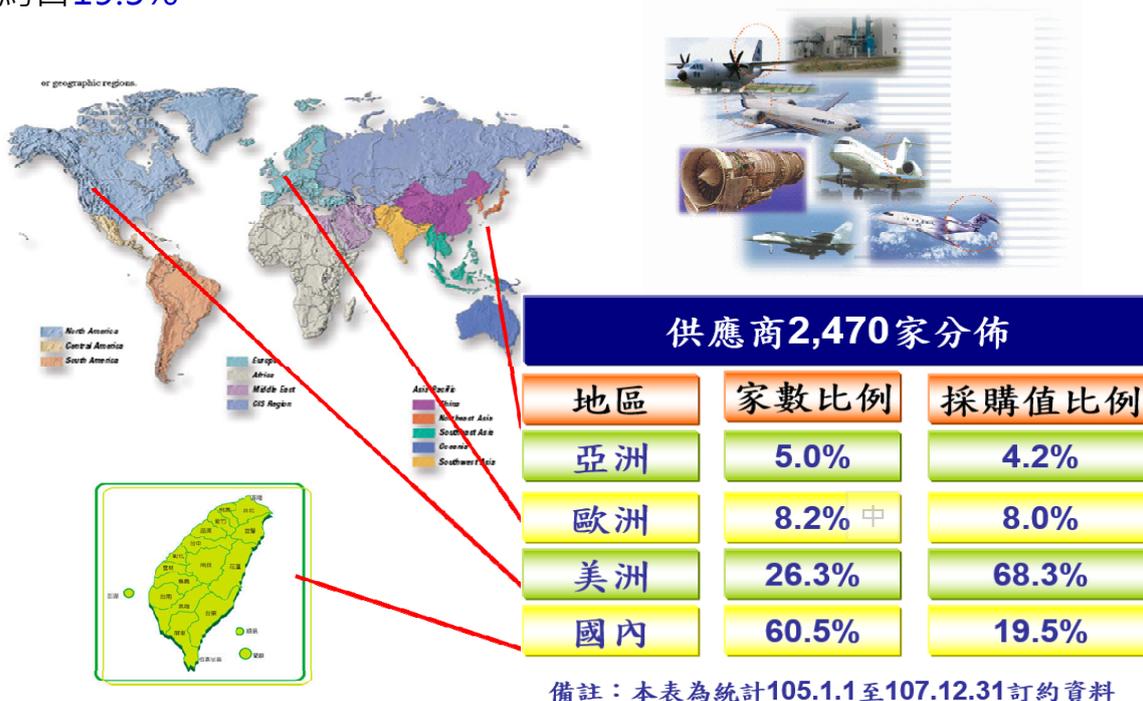
## 篩選供應商之永續準則

<p><b>6.經營</b>：經營手法、經營實績、經營管理、往來廠商/客戶、財務體質(財務及預算分析)、企劃品質、產銷與協調、後勤支援、供應商的附加服務及應變能力。</p>	<p><b>3.成本</b>：成本結構、成本合理化、競爭優勢、價格競爭力、採購能力、地理位置、綠色採購、節能減碳等。</p>	<p><b>7.規模</b>：產能、設備、交易能力、市場競爭力。</p>
<p><b>2.交期</b>：交期管理、管理體制、交貨速度與可靠性、產品不良率、設備稼動率、RDR退運處理、後勤運籌。</p>	<p><b>合格廠商</b>：            ✓符合基本資格(與提供招標標的、履約能力有關)。            ✓符合特定資格。</p>	<p><b>4.理念</b>：經營理念、永續經營、中長期計畫、士氣、管理、制度、信用、可靠性、勞安衛、企業責任、環境。</p>
<p><b>5.意願</b>：合作意願(氣味相投、有意願合作之供應商)、服務態度、溝通與協調。</p>	<p><b>1.品質</b>：品質管理、品質保證、品質改善意識、全員參與程度、貨源的管理、檢驗、檢驗儀器與測試設備。</p>	<p><b>8.技術</b>：製造技術能力、設計創新能力、開發研發能力。</p>

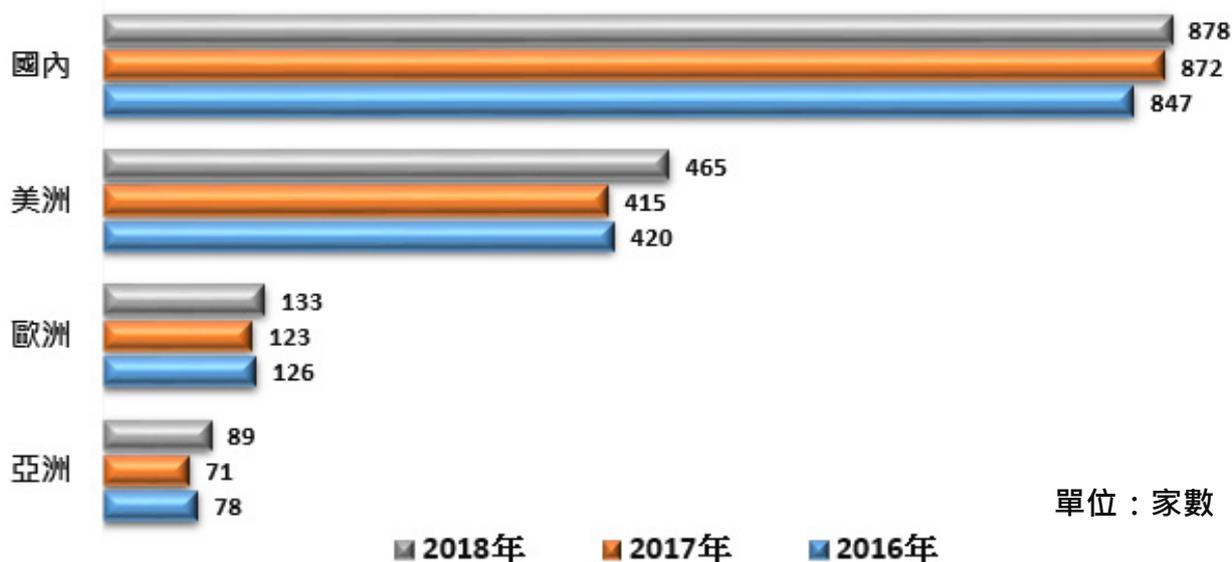


### ◆ 全球採購分佈

2016至2018年與漢翔穩定合作的國內外供應商與外包商約達2470家，其中從美洲採購與國外外包金額約占80.5%，從國內採購與國內外包金額約占19.5%。

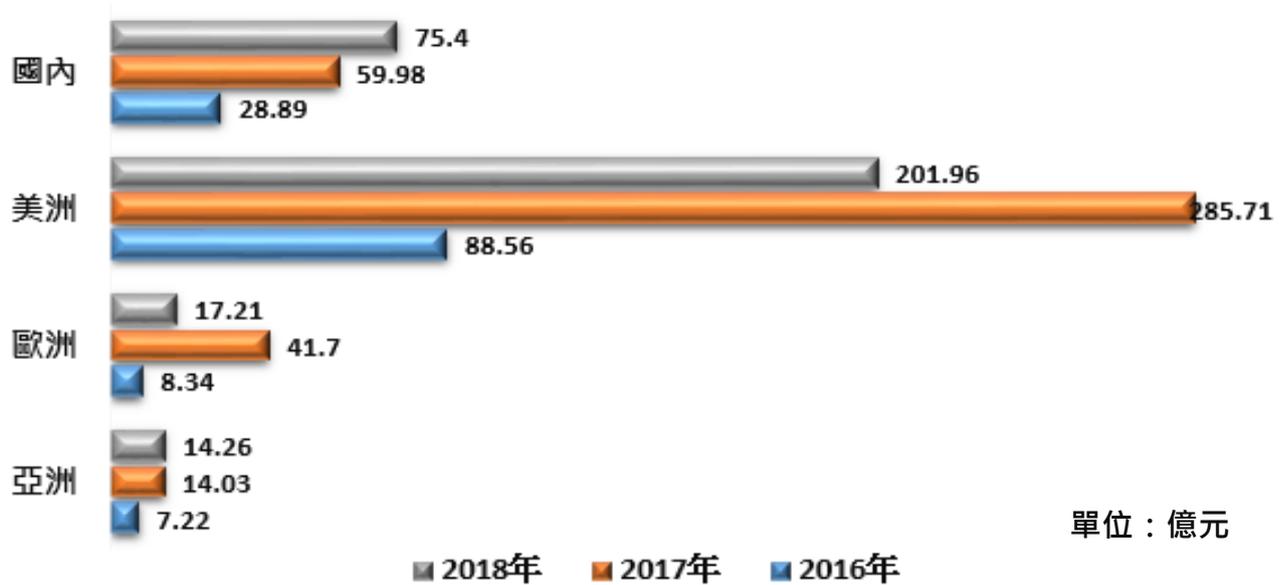


而從近三年各區域供應商家數來看，國內廠家數最高，107年有878家，詳如下圖：





再從近三年各區域供應商訂約金額來看，美洲廠家訂約金額最高，2018年有201.96億元，但國內訂約金額逐年成長，107年有75.4億元，詳如下圖：



#### ◆ 供應鏈管理目標與策略

##### 目標

- ❖ 品質不良率 0%。
- ❖ 準交率 100%。
- ❖ 提升顧客滿意度以增加競爭力。
- ❖ 創造協力體系合理利潤。

##### 供應鏈管理策略

- ✓ 風險分擔及利益共享。
- ✓ 整合提昇協力廠商能量。
- ✓ 結合各公司優勢進行分工。
- ✓ 以協同報價方式增加獲得接單的機率。
- ✓ 建立與協力體系長期穩定的合作關係。
- ✓ 發展及提昇區域航太產業的競爭力。

#### ◆ 攜手供應鏈共同提升品質





## ◆ 供應鏈廠家輔導

漢翔藉由對供應商持續進行教育訓練、製程改善及精進等，協助供應商提昇品質、工程技術及管理能力，進而降低成本，以提高接單競爭力。同時為協助供應鏈改善，推動精實專題活動及舉辦成果發表會，以日本精實顧問推動供應商之精實專題，舉辦精實成果發表會，期望各廠家夥伴們可以藉之精實典範，獲取不同產業精實活動推動經驗。

## ◆ 扶植國內廠商進入產業永續供應鏈



未來漢翔公司永續供應鏈管理策略仍將以配合政府政策引導，在技術上要求省能源，低污染及高回收的設計；在勞工、安全、環境、能源等管理系統上，鼓勵供應商建置勞工、安全、環境、能源等管理系統；在訂定綠色產品規範方面，未來依階段進行，將要求供應商都需符合，其規定內容包括省能源、易回收、低毒性、電池使用、材質標示、包裝材等，納入供應商行為準則，於契約規範中要求。漢翔公司將全力發展建構國內完整航太產業永續供應鏈及提昇競爭力，成為全球航太產業為重要供應鏈。帶領臺灣航太產業永續供應鏈一同衝出臺灣，走向世界！



## ◆ 提昇整體國內航太產業供應鏈之競爭力

面對全球航太市場的挑戰、航太產業面臨生存威脅之際，漢翔勇於提出成立航太產業聯盟的構想，於2016/6/2成立「臺灣航太產業A-Team 4.0聯盟」，主要是跨界整合提升競爭優勢，同時也要求精實體質、推動工業4.0，以創造更有力之競爭條件與降低生產成本，並結合各公司之優勢進行分工，提昇競爭力。而組成聯盟共同為航太產業的發展許下承諾，以「異業結盟同業分工」的誓師儀式，展現進軍全球航太供應鏈的決心，成為國際航太大廠的Tier 1供應商。一路走來，聯盟目前有226家加入聯盟。



**聯盟願景**：成為全球航太產業重要供應鏈。



**聯盟使命**：落實國防自主，加強國家安全。發展航空工業，促進經濟繁榮。精實產業體質，提升國家競爭。推動跨業合作，引領產業升級。



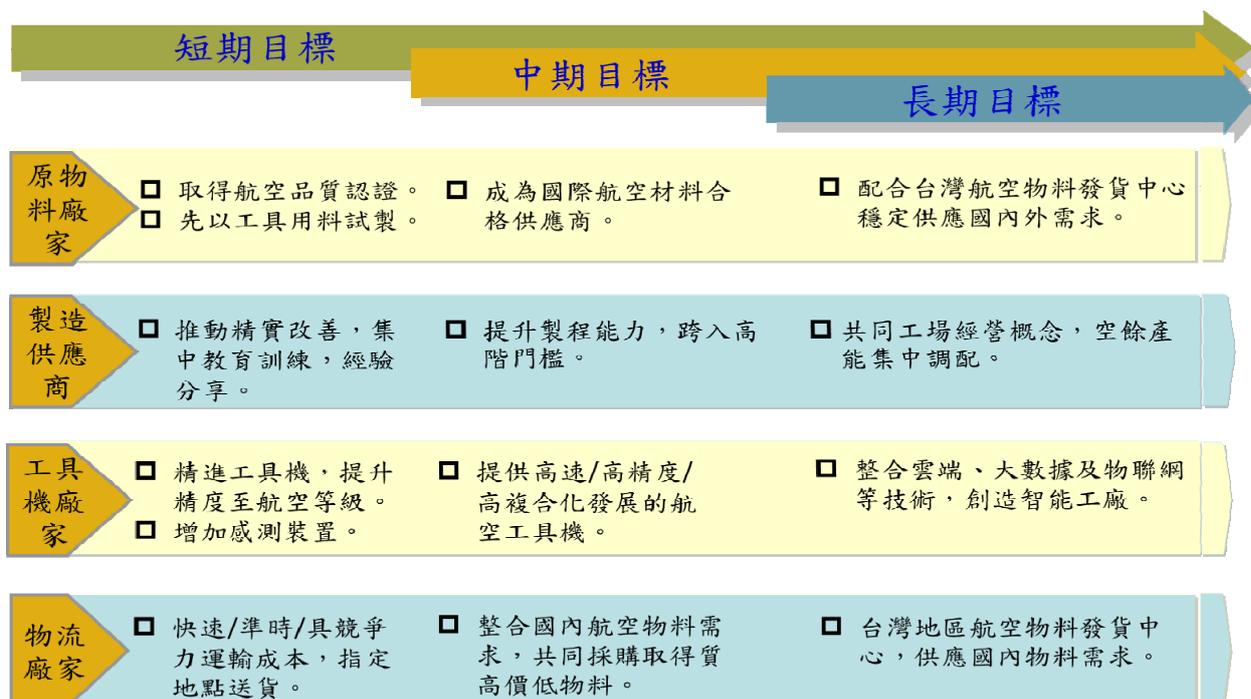
**聯盟共同理念**：誠信、承諾、創新研發、顧客信賴。

**聯盟發展策略**：制訂各產業短、中、長期目標，設定 KPI。

**整合供應鏈之策略**：

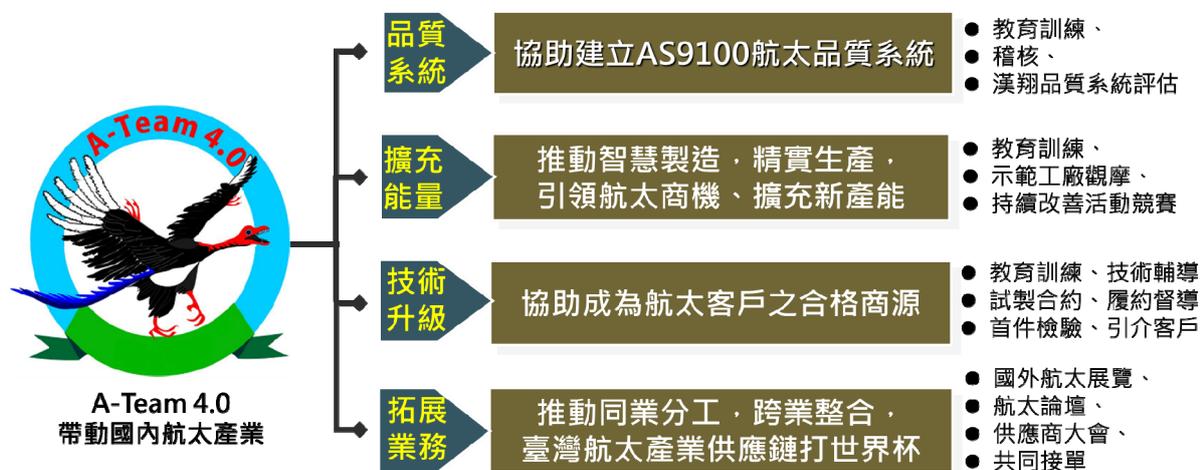


**聯盟目標**：短期目標是精實體質、提升競爭，中期目標是提升供應鏈、整體競爭力，長期目標是全球航太重要供應鏈。





## 聯盟協助國內廠商事項：



## 聯盟執行成效：

項次	推動方向/目標	2018 年執行成效
1	聯盟推動國內原物料供應商成為國際大廠之合格供應商	<p>自 2016/9/2 和中鋼、榮剛、中鋁、燁鋒、台塑及永虹等六家公司簽署策略聯盟合作協議書，目前成效：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 榮剛、永虹、中鋼及中鋁已取得 AS9100 驗證。</li> <li>● 中鋼鈦合金中厚板、中鋁和燁鋒的鋁合金原物料已成為漢翔合格商源。</li> <li>● 榮剛公司 4330 Bar 料已成為日本 MRJ 合格廠商。</li> </ul>
2	推動精實改善(自提二案或輔導一案)、提昇製程能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦持續改善活動推動說明會：2018/11/06 舉辦持續改善活動推動說明會本次活動共有 57 家會員參與，人數超過 100 位共襄盛舉。</li> <li>● 聯盟 KPI 頒獎：此次特別邀請中衛發展中心針對會員所執行的 KPI 進行評比，表揚 57 家優秀會員，其中金質獎 12 家，銀質獎 22 家及銅質獎 23 家。</li> </ul>
3	精進智慧機械設備，提昇至航太等級(改善提案一案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯盟於 2016 年分別在岡山(鈦合金/鎳基合金加工)及台中(鋁合金、複材加工)舉行航太產業與智機設備合作研討會，共有 36 家業者參加，協助業者提昇為航太智慧機械設備。</li> <li>● 聯盟於 2017/8/17 與外貿協會簽署合作意向書，協助業者打入國際航太供應鏈。</li> </ul>



項次	推動方向/目標	2018 年執行成效
3	精進智慧機械設備，提昇至航太等級(改善提案一案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業分工：2017/10/06 核定「航太複材智慧產創領航計畫」之「產業升級創新平台輔導計畫合作」包含漢翔、盟立、喬崑進、公準等四家公司。主要由漢翔聯合盟立、喬崑進及公準等三家廠商，建立航太複材加工設備國產化及整線智慧化，協助跨入國際航太複材智機市場。</li> <li>落實推動人工智慧及強化對供應鏈的整合管理，讓人工智慧在臺灣深化，帶動產業發展，以智慧製造及智慧機械打造優質的「臺灣航太產業智慧供應鏈」。</li> </ul>
4	取得 AS9100 航太品質系統驗證	聯盟積極輔導會員提升其品質系統。至 2018 年 12 月底，已新增 27 家會員取得 AS9100 證書，總計共 89 家會員取得驗證。
5	選訓培育航太人才	花費一千六百萬元修繕「翔園教育訓練中心」，截至 2018/12/31 止，共提供了逾 137 堂的課程，參加人數超過 3903 人次，出席率 91%，而課程滿意度約為 94%。
6	國內航太商源開發及評鑑	新式高級教練機至 2018/12/31 已評鑑 154 家廠家，其中 142 家成為漢翔合格供應商，有效擴大國內航太產業供應鏈。
7	辦理航太產業升級轉型-政府資源介紹	2018/4/24 由中衛中心說明並推廣此計畫給會員，經濟部每年投入超過 300 億元，2018 年經濟部工業局之產業升級創新平台輔導計畫，成立約 120 項計畫或措施，提供產業輔導、補助、人培及推廣服務，加速產業升級轉型。
8	舉辦會員大會、論壇、參加航展/展覽	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018/07/10 舉辦第二次會員大會，此次並特別邀請中衛發展中心針對會員所執行的 KPI 進行評比，表揚優秀會員。</li> <li>2018/09/27 第二屆國際海事船舶暨國防工業展。</li> <li>邀請國內外航太產業巨擘於 2018 年 12 月 6、7 日於台北盛大舉辦臺灣航太產業與政策論壇。</li> </ul>



## 承攬商管理

品質之確保已是航太產業基本要求，而承攬商不僅為共創產業發展之重要夥伴，且其之良窳影響本公司甚巨，故本公司依據職業安全衛生法規定及本公司實際需要，訂有適用於相關法規與規範之文件，以防止承攬商及本公司員工於施工、作業期間發生職業災害；並落實且貫徹各項工安、環保之目標與政策，以提升工安環保意識。

### ◆ 承攬商事故統計

統計項目	男	女	合計	
	2018年	2018年	2017年	2018年
承攬商事故率(每百萬工時)	0.53	1.77	1.52	0.69
傷害率(IR)(每 20 萬工時)	0.79	1.77	2.29	0.92
損工日數率(IDR)	15	5	45	20
死亡率	0	0	0	0

### ◆ 承攬商管理執行案例

#### 承攬商安全衛生檢核表

Aerospace Industrial Development Corporation  
AIDC

頁次: 2 of 2

項次	檢查項目	檢 查 標 準	符合	不符合	備註欄
19	被撞防止	使勞工於車輛出入或往來之工作場所作業時，應有明顯設置警或標示及置備反光背心等防護衣，使勞工確實使用。			X
20	物體飛落防止	工作場所所有物體飛落之處，應設置防止物體飛落設施。			
21	物體飛落防止	使用3公噸以上之起重機具應經檢查合格。			
22	物體飛落防止	應僱用合格起重機具操作人員人員充任之。			
23	物體飛落防止	使用起重機具從事吊掛作業人員，應使其受特殊作業安全衛生教育訓練。			
24	物體飛落防止	起重機具之吊鉤、吊具應有防止吊物脫落裝置。			
25	物體飛落防止	起重機具應有過捲預防裝置。			
26	物體飛落防止	起重機具旋轉時，應採取防止吊掛物通過人員上方及人員進入吊掛物下方之設施或措施。			
27	工作場所災害防止	工作場所暴露之鋼筋、鋼材、鐵件、鉚件及其他材料等應採取彎曲尖端、加蓋或加裝護套等防護設施。			
28	工作場所災害防止	工作場所人員及車輛出入口處：(1) 應設方便人員及車輛出入之控制式大門並標示禁止無關人員進入。(2) 應設管制人員、B管制、檢查車輛機具，未具合格證，不得讓其出入。(3) 應維持車輛機具進出視線淨空。			
29	工廠環境清潔	工廠周圍環境是否保持清潔，是否影響視聽。	✓		
30	空氣品質維護	暫存區是否塵土飛揚，土壤有無滲水或覆蓋防塵布。	✓		
31	空氣品質維護	施工機具是否排放濃煙。			
32	水污染防治	工廠廢水未妥當處理即行排放。			X
33	水污染防治	工廠生活污水是否影響環境。	✓		
34	廢棄物管理	工廠外圍是否堆置或丟棄建築廢料造成髒亂。	✓		
35	廢棄物管理	廢棄物是否分類分離。	✓		
說 明	1. 執行檢查應會同受檢單位共同完成。 2. 檢查結果應經受檢單位代表簽字。 3. 不符合事項填於備註欄說明。 4. 承攬商有不符合事項時送物料處轉承攬商改進，並列為「承攬商安全衛生績效評估表」評估分數項目之一。 5. □是/否，未表單同時作為承攬商安全衛生自主檢核表之自主檢用之表單 <sup>註1</sup> 。 漢翔公司工作場所負責人：楊朝陽 承攬商工作場所負責人：楊朝陽 承攬商安全衛生自主檢核表(含製造一機單機) 承攬商/查核人員：楊朝陽 承攬商/查核人員：楊朝陽 註1: □是/否 (勾選是者，承攬商執行安全衛生自主檢查，每週至少執行一次以上。 )				

Aerospace Industrial Development Corporation  
AIDC

承攬商安全衛生檢核表

頁次: 1 of 2

工程名稱: 5# 屋頂增設印鋼棚工程, 合約號碼: 4580004438  
 承攬商: 中鴻, 承攬商檢查者: 檢査日期: 16年12月16日

項次	檢查項目	檢 查 標 準	符合	不符合	備註欄
1	安全衛生管理	依契約所定安全衛生事項及施工安全圖說施工。	✓		
2		動火施工安全許可申請表。			X
3		危險機械設備檢查合格證。			
4		起重機具操作人員執照。	✓		
5		安全衛生協議組織會議紀錄。	✓		
6		勞工安全衛生教育訓練紀錄。	✓		
7		各作業主管及其監督應在工地備查。	✓		
8		安全衛生管理計畫(含墜落災害防止計畫)之訂定及執行情形。	✓		
9		危害告知及共同作業安全協議及危害管制、現場巡視等防災管理措施執行情形。運作紀錄(包含高架、開挖、高壓電活線等危險作業、進入閉鎖空間、電氣機具入廠及作業人員進場之管制)。	✓		
10		安全衛生人員應常駐工地執行職務。	✓		
11	現場工作人員工安護具	施工人員工安護具使用情形。	✓		
12	現場工作人員行為	是否有不安全動作，是否飲用含酒精性飲料。	✓		
13	工區及暫存區現場施工警告標誌	標示是否正確、清晰、明顯，地點是否正確。	✓		
14	交通管制	車輛進出有無專人指揮。	✓		
15	運輸車輛行駛	有否超載或超速、泥土掉落。			X
16	感電防止	對電氣機具之帶電部分，於作業進行中或通行時，有因接觸(含經由導體而接觸者)或接近致發生感電之虞者，應設防止感電之圍欄或絕緣裝置。			X
17	感電防止	使用對地電壓在150伏特以上移動式或攜帶式電動機具，或於含水或濕其他導電度高之液體瀝漏之潮濕場所，倉庫頂上或棚架上應導電性良好導管所使用移動式或攜帶式電動機具，應於各該電動機具之連接電路上設置適合其規格，具有高感電度、高造型，能確實動作之防止感電用漏電斷路器。			X
18	感電防止	交流電焊機(不含自動式焊接者)，未裝設自動電擊防止裝置。			X

032016 FRM-NR-142