



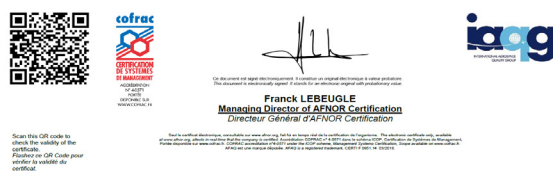
客戶服務

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。





◆ 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 Accreditation List

(1) 台中/沙鹿/TACC廠區(Taichung/Shilu/TACC Complex)

製程名稱	證書屆期日	證書效期
1 Surface Enhancement (Shot Peening)	2021/04/30	18 Months
2 Heat Treating	2021/04/30	18 Months
3 Nondestructive Testing	2021/04/30	24 Months
4 Welding	2021/04/30	24 Months
5 Materials Testing Lab.	2021/04/30	24 Months
6 Composite	2021/04/30	18 Months
7 Measurement & Inspection	2021/03/31	18 Months
8 Chemical Processing	2021/10/31	18 Months

(2) 岡山廠區(Kaohsiung Complex)

製程名稱	證書屆期日	證書效期
1 Chemical Processing	2021/04/30	18 Months
2 Coating	2021/04/30	18 Months
3 Material Testing Lab.	2021/04/30	18 Months
4 Measurement & Inspection – Air Flow	2021/04/30	18 Months
5 Nondestructive Testing	2021/04/30	18 Months
6 Welding	2021/04/30	18 Months
7 Surface Enhancement (Shot Peening)	2021/04/30	18 Months
8 Heat Treating	2021/07/31	18 Months
9 Nonconventional Machining	2021/10/31	24 Months
10 Conventional Machining as a Special Process	2022/01/31	24 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，以獲得更佳的客戶關係。

- 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。



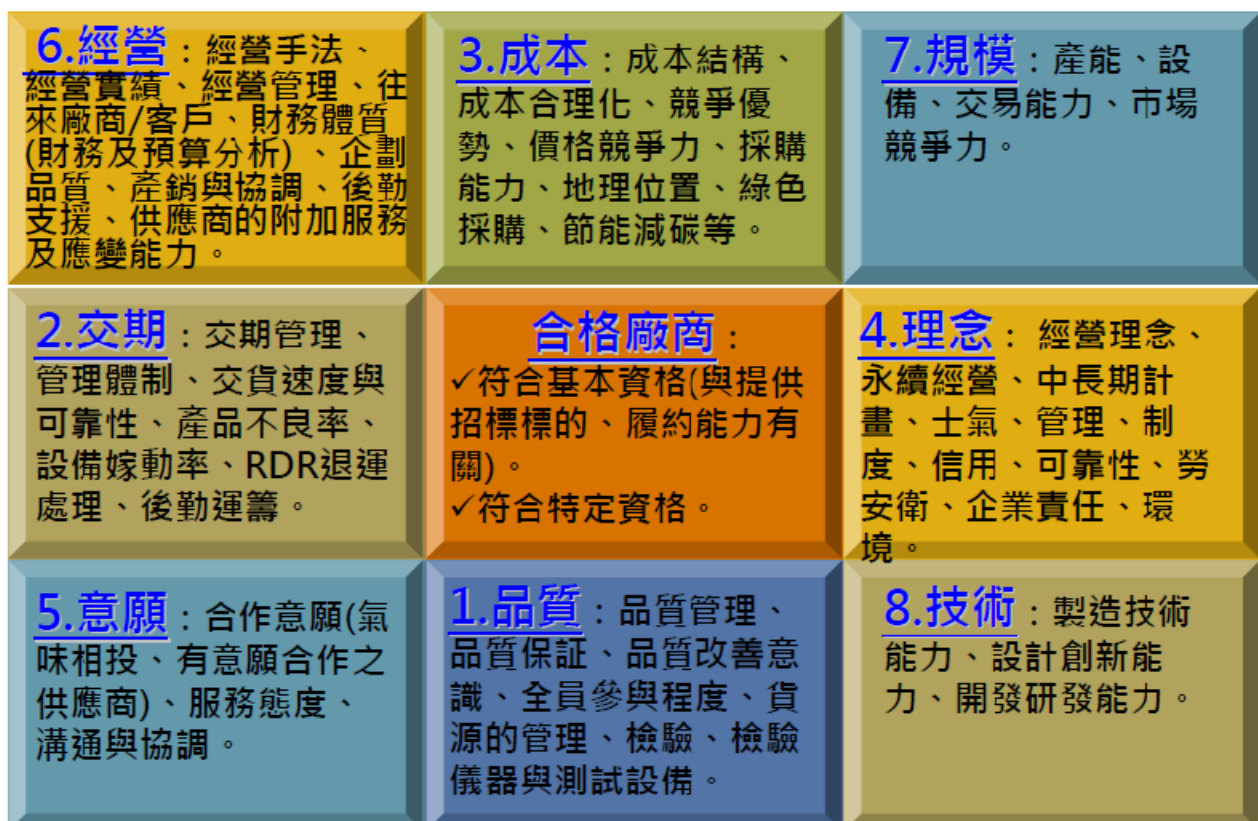
供應商管理

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)、ISO45001(職業安全衛生管理系統)、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





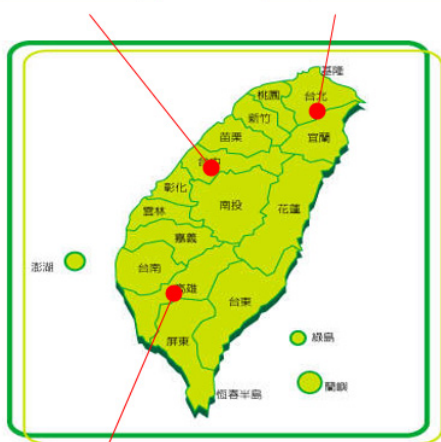
◆ 全球採購分佈

2020年與漢翔穩定合作的國內外供應商與外包商約達1398家，其中從國外採購與國外外包金額約占82.4%，從國內採購與國內外包金額約占17.6%。

外包合格供應商199家

● 中部地區64家

● 北部地區54家



● 南部地區59家

● 國外地區22家

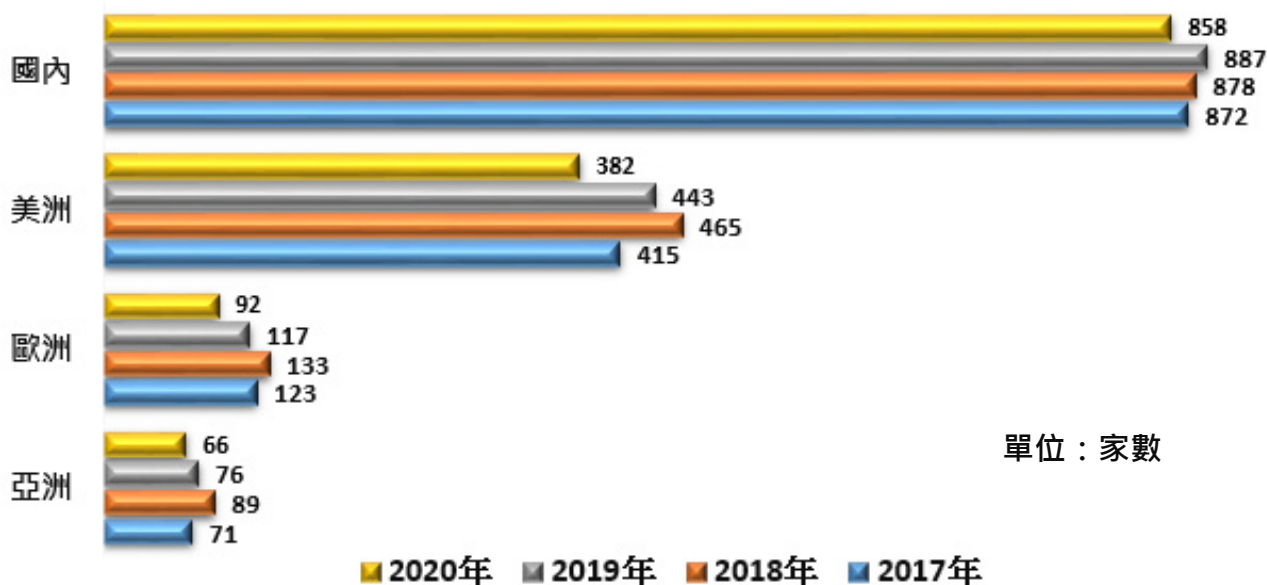
備註：外包合格供應商統計至109.12.31

供應商1,398家分佈

地區	家數比例	採購值比例
亞洲	4.7%	3.8%
歐洲	6.6%	1.9%
美洲	27.3%	76.7%
國內	61.4%	17.6%

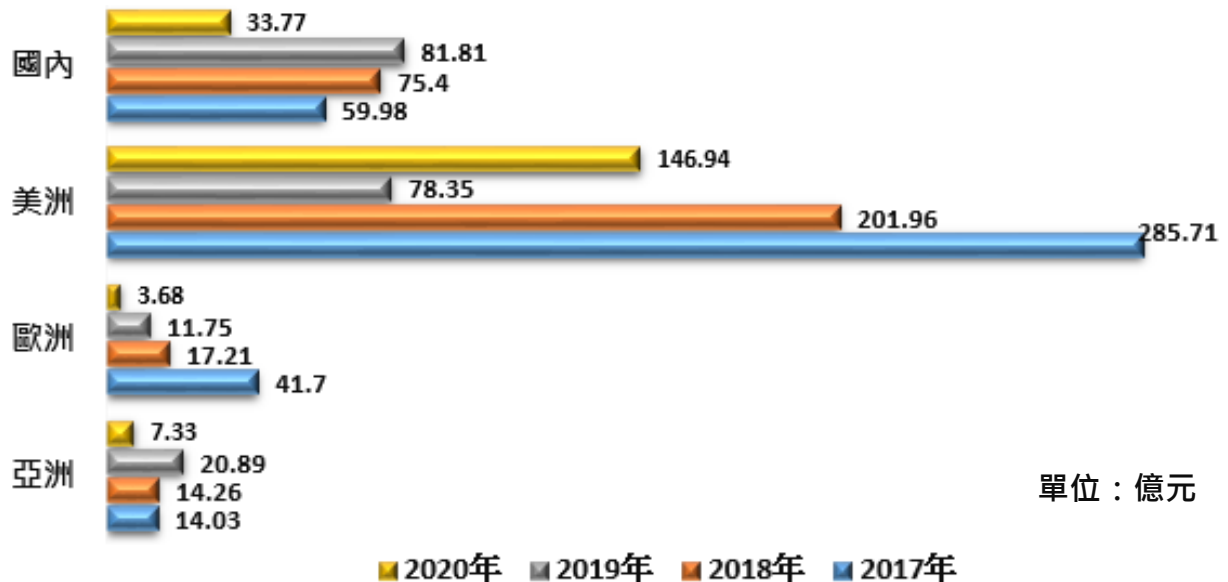
備註：本表為統計109.01.01至109.12.31訂約資料

而從近四年各區域供應商家數來看，國內廠家數略減，2020年有858家，詳如下圖：





從近四年各區域供應商訂約金額來看，美洲廠家訂約金額最高，2017年有285.71億元，但國內訂約金額逐年成長，2020年有33.77億元，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



提升稽核
頻率及完整性

訂定與執行
品質關鍵指標

提升改正行動之
完整性及有效性

有效提升
品質良率

提升
供應鏈管理

建立客戶滿意之品質系統

- 一、客戶品質需求與技術文件之了解與遞延
- 二、符合AS9100品質系統之程序
- 三、正面處理品質不符問題，不加以隱瞞



◆ 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



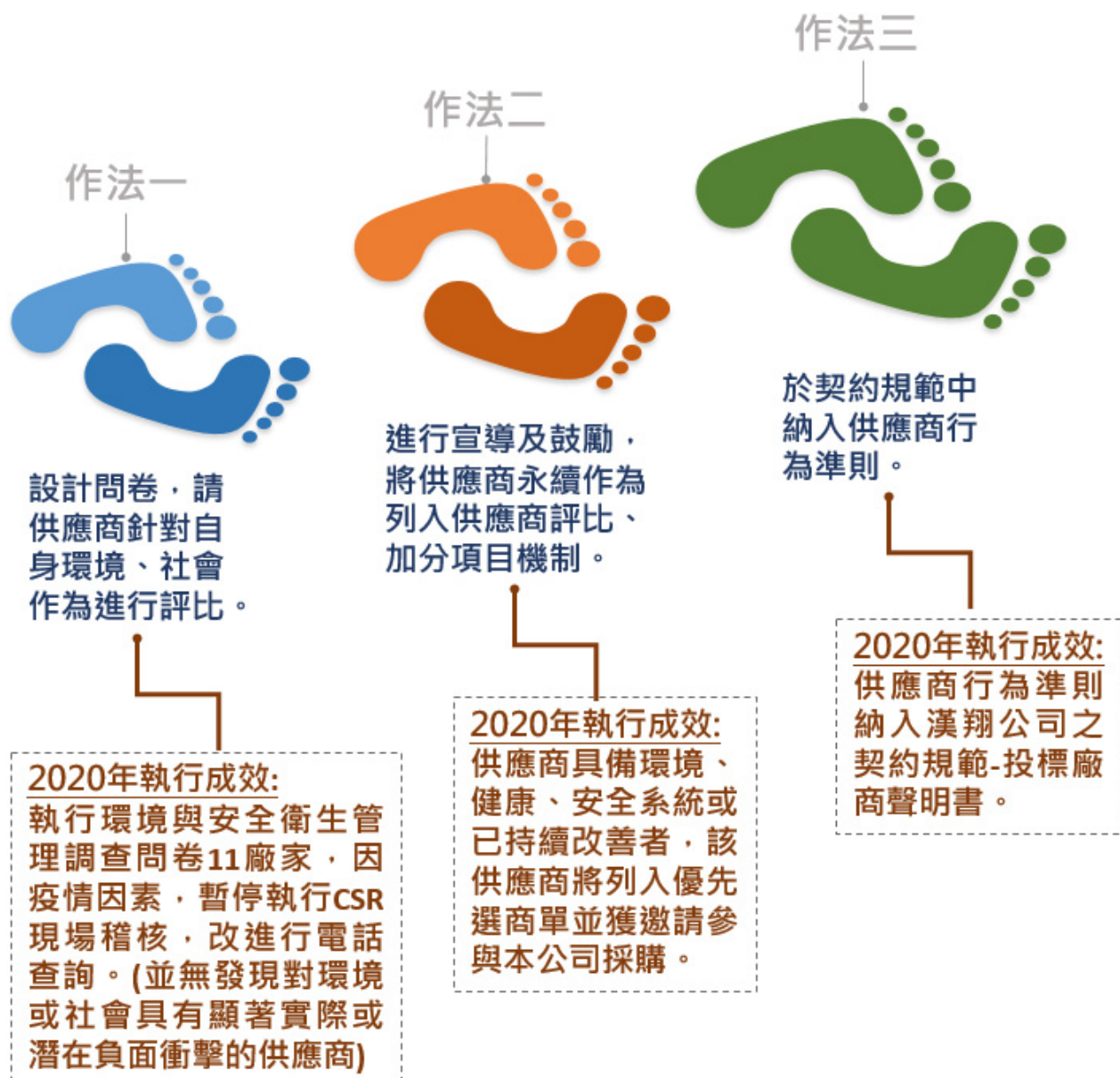
未來漢翔永續供應鏈管理策略仍將以配合政府政策引導，在技術上要求省能源，低污染及高回收的設計；在勞工、安全、環境、能源等管理系統上，鼓勵供應商建置勞工、安全、環境、能源等管理系統；在訂定綠色產品規範方面，未來依階段進行，將要求供應商都需符合，其規定內容包括省能源、易回收、低毒性、電池使用、材質標示、包裝材等，納入供應商行為準則，於契約規範中要求。漢翔將全力發展建構國內完整航太產業永續供應鏈及提昇競爭力，成為全球航太產業為重要供應鏈。帶領臺灣航太產業永續供應鏈一同衝出臺灣，走向世界！



◆ 供應鏈永續管理

漢翔致力於推動永續供應鏈管理，進行永續採購，逐步從倫理與永續的議題審核供應商，幫助公司做出較好的採購決策與風險管理，以提升對經濟、環境、社會的影響，未來並將與供應商共同建構綠色產品/節能減碳/污染防制之合作模式，一併朝向永續供應鏈邁進。

永續供應鏈管理作法：





承攬商管理

品質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，且其之良窳影響漢翔甚巨，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
	2020 年	2020 年	2020 年
承攬商事故率(每百萬工時)	0	0	0
傷害率(IR)(每 20 萬工時)	0	0	0
損工日數率(IDR)	0	0	0
死亡率	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 承攬商安全衛生檢核表
工程名稱: 漢翔公司 合約號碼: AIT-1064-132 檢核日期: 109年11月19日 頁次: 1 of 2

承攬商檢核表:

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。			
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記錄。	✓		
6		勞工安全衛生教育訓練紀錄。	✓		
7		各作業主管及其證書應在工地備查。	✓		
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		危害告知及其作業安全協議及危害管制、現場巡視等防範管理措施執行情形。運作紀錄(包含高壓、絕緣、高壓電路線等危險作業、進入密閉空間、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況。	✓		
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或交通警告標誌	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，泥土拌落。			
16	感電防止	對電氣機具之帶電部分，於作業進行中或進行時，有因接觸(含經由導電物接觸)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。			
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，或於含水或被其他導電度為之液體潤滑之潮濕場所、金屬板或鋼筋上等導電性良好場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規格、具有高敏度、高速度、能確實動作之防止感電用漏電斷路器。			
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。			

03/2016 FRM-NR-142

Aerospace Industrial Development Corporation
AIDC 承攬商安全衛生檢核表
工程名稱: 漢翔公司 合約號碼: AIT-1064-132 檢核日期: 109年11月19日 頁次: 2 of 2

承攬商檢核表:

項次	檢查項目	檢 查 標 準	符合	不符合	備註欄
19	機體防止	使勞工於車輛出入口或往來之工作場所作業時，應有明顯設置警告標示及置備反光背心等防護具，使勞工確實使用。			
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備。			
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	應採用合格起重機具操作人員充任之。			
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	起重機具運轉時，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備或措施。			
27	工作場所災害防止	工作場所基座之鋼筋、鋼材、鐵件、螺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口之柵欄式大門並標示禁止無關人員進入。(2) 應設管制人員，應制有適當防護具之人員，不得讓其出入。(3) 應維持車輛機械通暢無阻。			
29	工廠環境清潔	工廠周圍環境是否保持清潔，是否影響觀瞻。	✓		
30	空氣品質維護	警告區是否塵土飛揚，主場有無灑水或覆蓋防塵布。			
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。			
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妨礙。	✓		
35	廢棄物管理	廢棄物是否分類分裝。	✓		

明 1. 執行檢核應由受檢單位陪同或知照。
2. 檢核結果應由受檢單位代表簽字。
3. 不符合事項請於備註欄說明。
4. 承攬商有不符合事項時應於檢核後限期改善，並列為「承攬商安全衛生績效考核表」評核分數項目之一。
5. 「承攬商」之「承攬商安全衛生檢核表」之主檢表用之表單。
漢翔公司工作場所負責人: 黃朝輝 漢翔公司工安環保(含製造一線單位) 稽核/查核人員: 丁正隆
承攬商工作場所負責人: 黃朝輝 承攬商安衛人員: 黃朝輝
03/2016 FRM-NR-142