05

客戶承諾與供應鏈管理

5.1 客戶承諾 65
5.2 供應鏈管理 69

144份
客戶滿意度問卷共回饋

95分
客戶整體滿意度

19家
供應商稽核總計

6家
新供應商，100%完成企業社會責任評估

客戶承諾

客戶隱私保護

三福化工重視客戶需求，致力於建立長期合作關係，藉由誠信經營與客戶共同獲利、創造雙贏與最大的社會價值，我們遵守客戶個資管理要求，簽署隱私保密協議，並落實個資管理以符合相關法規規定，針對客戶隱私保護，其商業資訊、交易資料、或任何涉及客戶隱私的資料，皆由專人整理歸檔，遵循最基本之守法要求。報告期間未發生侵犯客戶隱私權或遺失顧客資料有關的投訴。除此之外，三福化工秉持誠信經營準則，定期向員工宣導「誠信經營作業程序及行為指南」之規定並設置保密機制之組織與責任，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項。

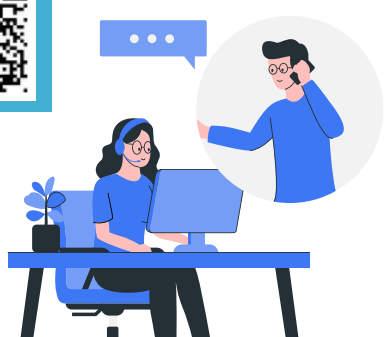
客戶申訴機制

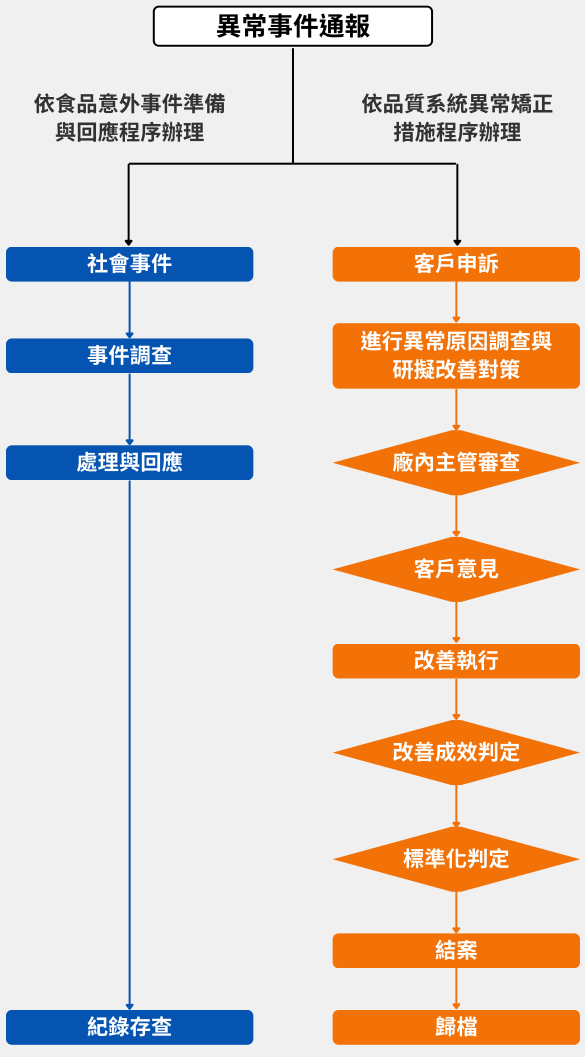
本公司依「溝通管理程序」規定指派責任業務人員擔任客戶溝通窗口，隨時提供客戶產品資訊、詢價、合約或訂單等諮詢服務及接收客戶反應、抱怨事項。

出貨之產品均須符合各產品之「包裝標準書」及「包裝圖示」要求，如發生品質/食品安全危害控管事項，如：產品危害顧客健康與安全、產品行銷或標示涉及不實、誇張或易生誤解等，客戶得以任何資訊形式向責任業務人員進行消費爭議事件之申訴，接獲客戶申訴事件時，將立即通報相關單位進行處理，並依「品質系統異常矯正措施程序」、「食品意外事件準備與回應程序」啟動異常事件之調查，探討事故發生原因，迅速地採取因應措施及相關改善對策，並將其結果回覆客戶，為客戶提供最佳服務與保障權益，同時針對異常事件進行廠內宣導或教育訓練，以避免客訴再發。

當產品被判定有回收必要者，本公司將依「不合格品管制程序」辦理回收，並由責任業務人員主動通知客戶並遵照客戶指示，進行回收行動 (食品及食品添加物依「產品回收管理程序」規定辦理)。2024年無客戶資料遺失及隱私投訴之狀況。

申訴方式

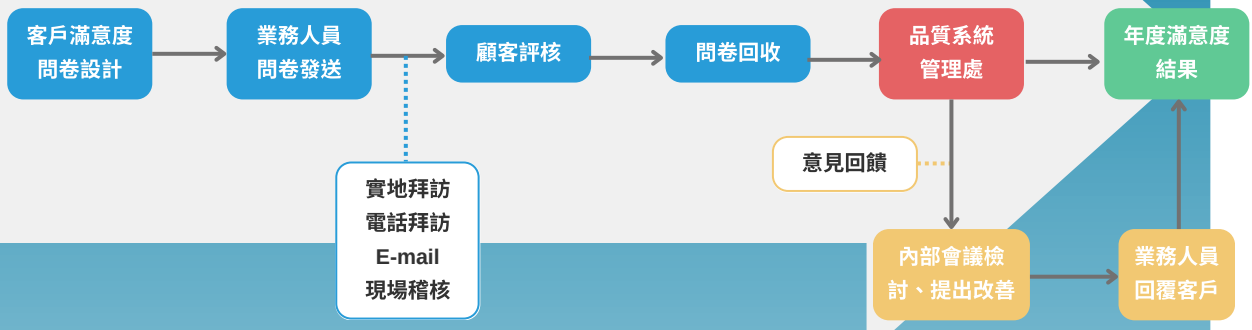




客戶滿意度回饋

為了解客戶對本公司所提供之產品或服務的滿意度，進而掌握具體且客觀之評價資訊，作為產品或服務的改善依據，以維持客戶對公司之認同與支持，制定「客戶滿意度調查程序」。

客戶滿意度調查流程



客戶的回饋是提升產品與服務的原動力，因此三福將客戶滿意度調查結果視為企業績效重要指標，也是未來成長的評估標準。每年由負責業務人員向客戶發送問卷進行客戶滿意度調查，問卷調查面向包括產品品質、交貨水準、服務品質、專業形象、法規遵循等。

2024 年度客戶滿意度問卷共回饋 144 份。問卷調查方式為業務同仁實地拜訪客戶及電話拜訪時，或以E-mail 方式請客戶回填問卷等方式，掌握客戶意見與需求。此外，客戶稽核或拜訪工廠後，也邀請客戶填寫滿意度問卷，最後將收集的客戶回饋，加以統計分析。

更重要的是，針對客戶提供的寶貴意見或改善建議，公司內部相關單位會立即檢討，並研擬改善對策以及追蹤改善，最後由業務部門給予客戶相對應的回覆。

我們全年持續執行客戶滿意度調查，調查結果顯示，客戶整體滿意度結果達95 分且連續三年皆達90 分以上級距，2024 年度滿意度各評價項目評分與前一年度比較，產品品質、專業形象、法規遵循皆較往年水平上升，彰顯三福化工令客戶有高度信心並深受客戶信賴，藉由專業、正確而迅速地提出應對方式與解決方案及品質管理系統運作的持續進步，成果具體可見，但服務品質略有下降，2025 年可朝這個方向努力，以爭取更多客戶的青睞。

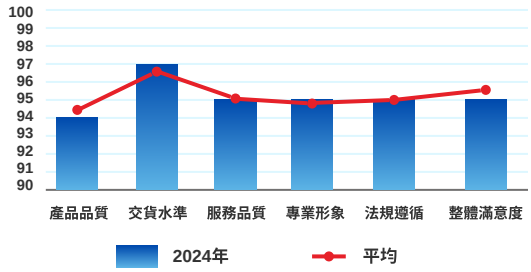
資料收集份數

滿意度份數	基礎化學品	精密化學品	總數
問卷	91	53	144
百分率	63.2%	36.8%	-

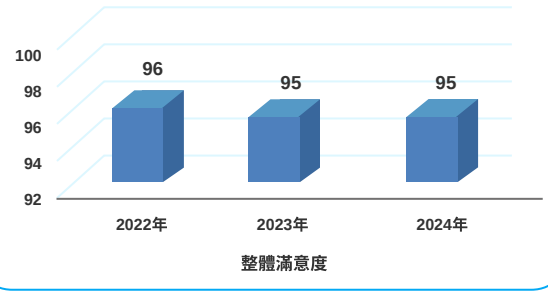
客戶滿意度調查

評價項目	2022年	2023年	2024年	平均
產品品質	95	94	94	94.3
交貨水準	96	97	97	96.8
服務品質	95	96	95	95.4
專業形象	95	94	95	94.7
法規遵循	96	93	95	94.8
整體滿意度	96	95	95	95.3

2024年度各面向滿意度評比與三年平均比較



整體滿意度



客戶肯定

三福化工許多客戶以高於國際法規及業界水準的標準要求我們落實企業社會責任管理，如：勞工權益、職業安全衛生、環境、道德規範、管理系統要求等，而三福化工在各方面的績效也受到客戶認同，透過各種評鑑與供應商評比制度給予我們高度評價。

客戶倡議與規章

三福秉持顧客的滿意之品質政策為客戶提供產品及服務，遵循企業責任生產之原則，積極參與SEDEX、Ecovadis等供應商企業社會責任資料交換平台，藉由平台的評估工具，揭露公司企業社會責任相關活動績效，依據審核結果，達成了解自己的能力，並致力於績效改善的機會，以提供客戶非財務管理制度相關資訊，藉著平台的資訊分享，也讓更多利害相關方了解三福化工在企業社會責任上所盡的努力。

遵守客戶共同提倡之國際倡議與規章，在供應鏈善盡一己之責任，在提供生產及服務的過程中，將相關規章列為優先準則，以達成客戶期望。

綠色產品

簽署倡議與規章

- 簽署無有害物質保證書(RoHS、REACH、SVHC、PFASs)
- 符合IECQ QC080000有害物質流程管理系統標準之要求
- 不含衝突金屬宣告書
- 不使用禁限用物質

勞工及人權

簽署倡議與規章

- RBA 責任商業聯盟
- 聯合國企業與人權指導原則(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)
- 國際勞工組織工作基本原則與權利宣言 (Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work)
- 世界人權宣言(UN Universal Declaration of Human Rights)

供應鏈管理

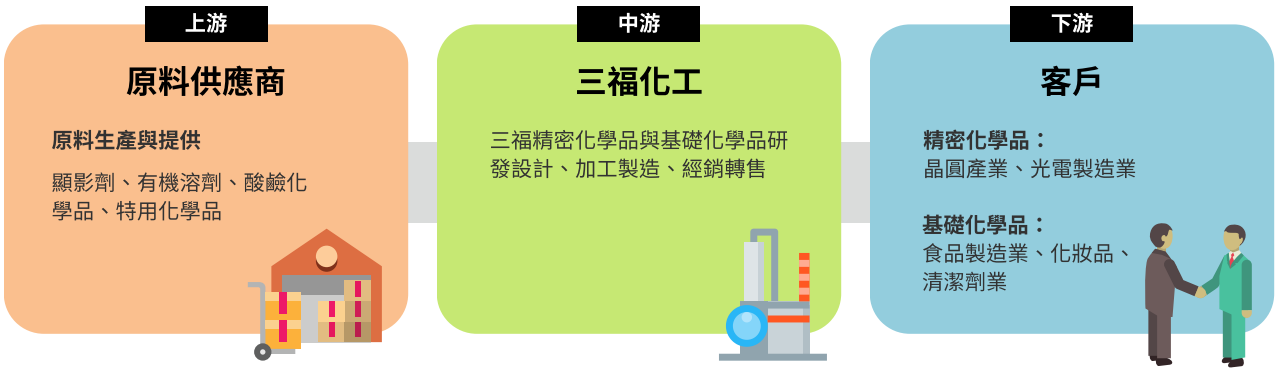
供應商管理方針

三福化工在化工產業鏈上，擔任產品生產角色，上承供應商原物料供給，進行產品開發銷售，因此三福將每家供應商視為重要合作夥伴，我們每年對供應商進行嚴格的評估，對於我司大宗原物料來源的合作廠商，一律選擇國內外知名廠商以保障其品質。為落實供應鏈永續發展，及確保供應商在提供產品與服務的過程中符合社會和道德標準、瞭解並遵循法律，積極對應環境保護與社會相關議題，勇於承擔並持續改善與提升，我們導入供應商自評作業，讓供應商從企業社會責任評估自身在品質、勞工、環境、人權、經濟等五個面向是否合乎標準，透過自我檢視，也可了解供應商營運風險。

三福供應鏈

以精密化學品產業供應鏈來看，上游是原料供應廠商，提供顯影劑、有機溶劑、酸鹼化學品、特用化學品等。三福化工屬於中游製造商角色，針對原物料研發設計、調配、純化、稀釋等過程，將化學原物料製造為顯影劑、剝離劑、蝕刻液、清洗液等。下游則是晶圓產業與光電產業，它們將在製程使用我們的產品。

而基礎化學品的供應鏈則是區分為兩部分，一為食品供應鏈，同樣是向上游廠商購買原物料，經過加工與製造後，提供下游食品製造業者使用，另一部分為化工類產品如環己胺、雙環己胺、對羥苯甲酸，則為三福自產銷售給下游客戶作為防鏽劑、水處理、高分子聚合物等化學品用途。



供應商類別與在地採購

三福化工為中游產業，除了遵守環保節能的準則外，更在選擇上游供應商時進一步考量並提高與國內供應商購買之比例，扶植國內產業成長。但由於國內下游產業製程需求，必須向國外採購國內無生產之原料，加上維持第二供應商之風險管理來確保交期與服務以及降低成本考量，故有一定比例會向國外採購。

2024 年供應商類別包括

(1) 原料：本地生產及代理

(2) 包材物料

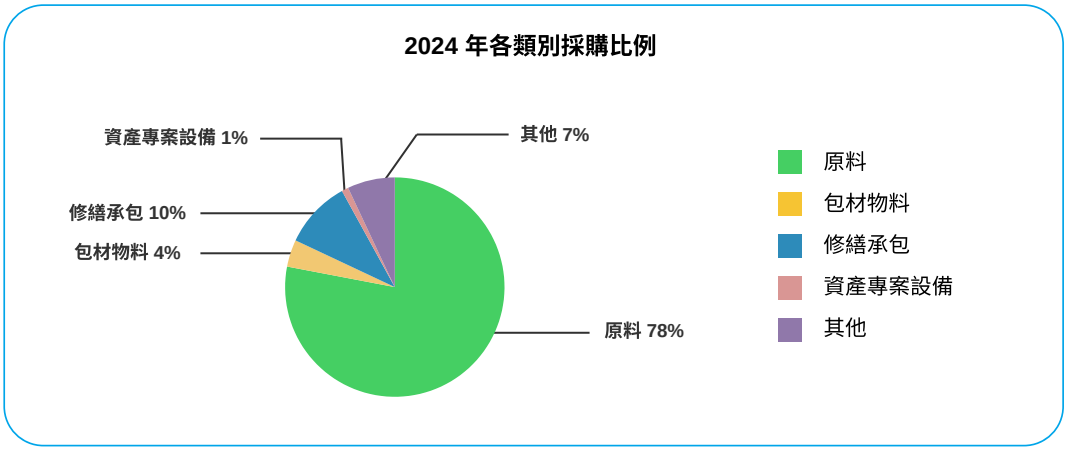
(3) 資產專案設備

(4) 修繕承包

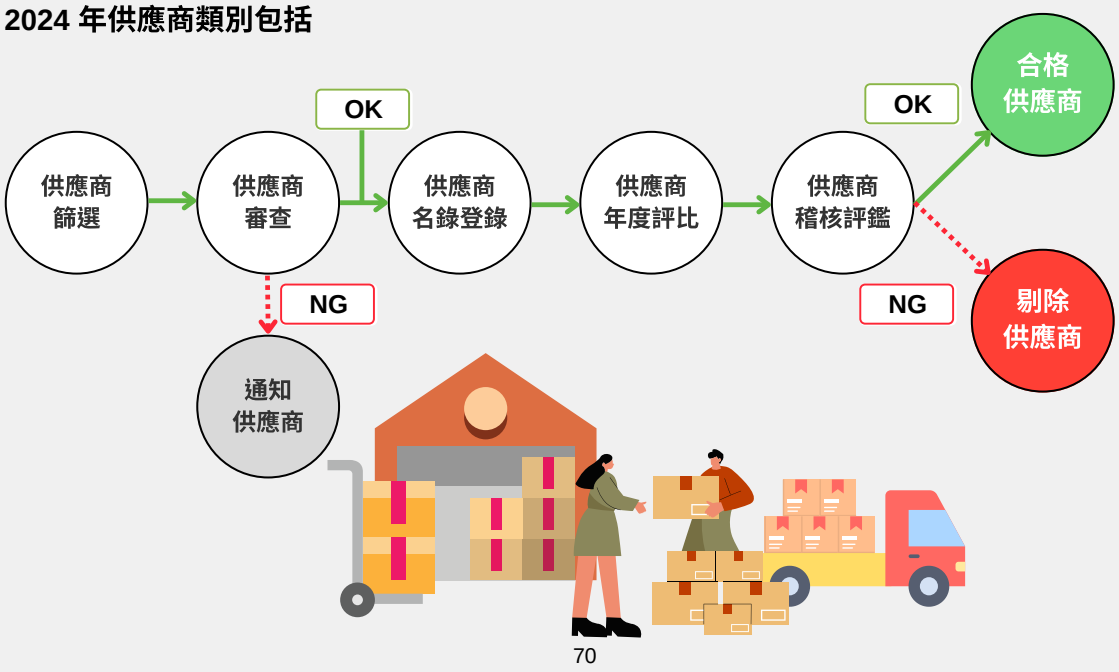
(5) 其他等五大類

採購金額比例

	國內			國外		
	2022年	2023年	2024年	2022年	2023年	2024年
全部類別	59%	52%	65%	41%	48%	35%
原料	49%	44%	58%	51%	56%	42%
包材物料	93%	98%	92%	7%	2%	8%
修繕承包	86%	67%	83%	14%	33%	17%
資產專案設備	89%	74%	94%	11%	26%	6%
其他	98%	97%	99%	2%	3%	1%



2024 年供應商類別包括



三福針對新供應商遴選優先選擇品質面通過 ISO 9001 或 ISO/TS 16949 驗證；環境面通過 ROHS&WEEE 檢驗標準、IECQ QC080000 驗證、ISO 14001驗證、綠色環保、節能或綠建材認證者，要求供應商共同簽署『無有害物質保證書』，以符合三福化工所頒布的「有害物質管制表」中，所要求之含量濃度標準值；社會面要求供應商共同簽署『供應商行為準則暨供應商承諾書』，以促進供應商共同肩負起勞工、健康與安全、環境標準及遵守商業道德之責任。

2024 年共增加 6 家新供應商，新供應商企業社會責任評估，結果如下

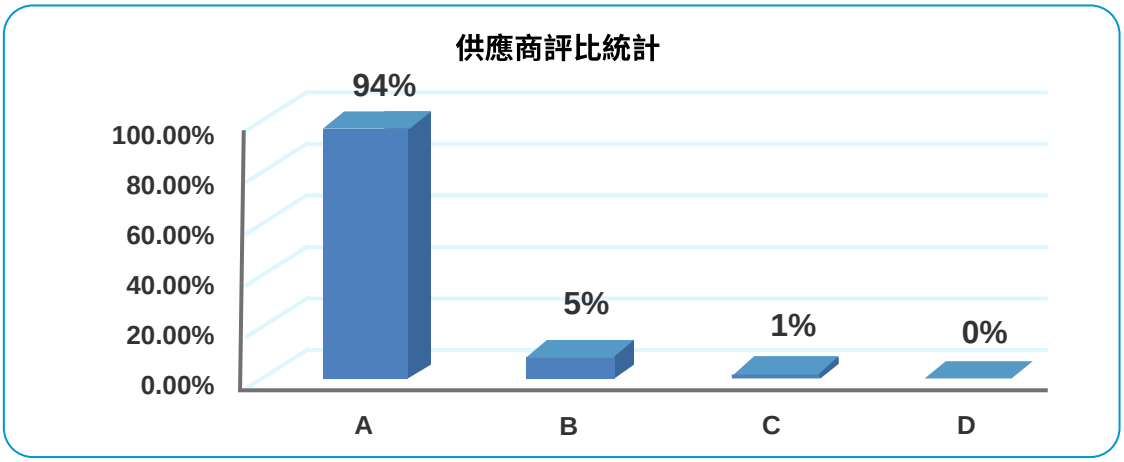
等 級	企業社會責任評估分數, X	結果	百分比
A	90 ≦ X	6	100%
B	80 ≦ X＜90	0	0%
C	70 ≦ X＜80	0	0%
D	X＜70	0	0%

供應商評比

三福化工制定《供應商管理程序》，針對採購金額達一定比例之供應商，每年執行年度評比，項目包括品質(Quality)、成本(Cost)、交期(Delivery)、服務(Service) 以及無有害物質規範（Hazardous Substance Free, HSF）。2024 年度精密化學品供應商54 家及基礎化學品63 家，共計117 家。其中B等級以上供應商佔 99%，1 家供應商評比C 級。

評比結果如下

等 級	年度評比分數, X	結果	百分比	採取行動
A	90 ≦ X	110	94%	優先採購
B	80 ≦ X＜90	6	5%	可訂購
C	70 ≦ X＜80	1	1%	減少訂購、要求降低售價及延長付款期限
D	X＜70	0	0%	暫停進行交易



供應商稽核評鑑

我們以上一年度供應商評比結果，對合格供應商做例行性稽核, 並針對新供應商、年度評比C / D 級、重大品質/ 環安異常、客戶抱怨等之供應商執行年度稽核。稽核內容包括：產品品質、安全衛生、環境保護、勞工人權為主，透過年度供應商稽核能夠更加了解供應鏈需求，三福以主動積極的態度，讓供應商管理系統更臻完善，創造雙贏。

2024供應商稽核總計19家，結果如下

等 級	年度稽核分數, X	結果	百分比	採取行動	頻率
A	90 ≦ X	17	89%	持續改善	一次/3年
B	80 ≦ X＜90	2	11%	持續改善	一次/2年
C	70 ≦ X＜80	0	0%	要求供應商改善，下一年度再進行稽核評鑑	一次/1年
D	X＜70	0	0%	取消或暫停進行交易，要求供應商立即改善後再評鑑	-

供應商承諾

企業社會責任-商業道德承諾

供應商之企業社會責任的商業道德承諾, 我們從經濟/社會/ 環境三大面向，請供應商以自我揭露方式進行問卷調查，以期共同善盡企業社會責任之理念，帶動社會安全、環境健康、節省資源等環環相扣的穩定平衡。

經濟面向

1. 供應商及其在職員工應忠實地執行各項買賣及交易行為，包括但不限於物料之採購、工程承攬、委託加工、設備轉讓、呆廢料處理、運輸報關、勞務派遣及委外代理等之往來交易。
2. 不得對本公司之任一員工個人或其親友亦或其他利益關係人士，提供或饋贈現金、有價證券、非集團制式禮品、休閒娛樂或旅遊之招待，或其他任何私人利益之輸送。
3. 不得與本公司任一員工或其親友間進行任何形式之借貸、租賃、投資、及任何非屬直接本職工作往來之活動。
4. 不得提供本公司任一員工個人或其親友酬庸式的工作安排。不得為任何損害本公司利益及商業形象之行為。

社會面向

1. 三福與供應商緊密合作，供應商勞工都應被公平對待，因此，杜絕童工、禁止強迫勞動。
2. 工時與薪酬不得低於法定薪資且享有法定福利。
3. 同時不因性別、種族、宗教信仰、政治、婚姻、身體殘疾、社會出身、年齡或其他原因而有所歧視，以確保人權得以保障。

環境面向

1. 三福化工長久以來秉持著安全與品質優良，持續創新開發，並關心環境保護之議題，因此對供應商要求其原物料必須符合國家法規規範與使用者安全第一為優先。
2. 不販售規定禁止或爭議性之產品。

供應商簽署與認可的環境倡議與規章

類別	簽署規章	依據標準
環境安全衛生	確認供應商通過ISO 14001、ISO 45001 管理系統驗證	ISO 14001 ISO 45001
	供應商持續提供有效之安全資料表(SDS)	
	具有環境污染預防、處理等合格許可證	
	取得綠色環保節能或綠建材等認證標準者	
綠色產品	符合IECQ QC 080000標準之要求	IECQ QC 080000 RoHS REACH GADSL
	遵循國際有害物質RoHS、REACH等法規，制定有害物管理標準	
	定期提供有害物質檢驗報告	
	簽署無有害物質保證書	
勞工及人權	供應商及承攬商需接受企業社會責任教育訓練	SA 8000 RBA
	承諾符合SA 8000標準要求	
	承諾符合責任商業聯盟行為準則 (RBA) 要求	
	填寫供應商企業社會責任評估表	
品質與服務	確認供應商通過ISO 9001、ISO 22000等管理系統驗證	ISO 9001 ISO 22000
	提供品質協議書、保密切結書	
	填寫供應商品質評估表	
採購實務	配合三福化工定期的供應商稽核，確保品質、服務、交期、人權及環安衛管理，以符合本公司要求。	供應商稽核程序