

可持续议题目标与绩效

重大主题

达成

未达成

管理目的	关键绩效指标	2023 年目标	2023 年绩效	状态	2024 年目标	2028 年目标
客户关系管理 管理方针：透过客户满意度调查与申诉机制，洞察客户期待与需求，精准回复客户意见，提供客户优良质量及多元服务方案，携手创造与客户双赢局面 评量机制：借由客户满意度问卷调查及客户反馈系统，以此订定并执行改善计划以提升客户满意度						
致力客户满意是我们的核心目标与价值，提供专业的服务及优质的产品，满足客户多元需求与具市场竞争力的产品	▶ 客户满意度分数	▶ 客户满意度分数达 84 分	▶ 客户满意度为 84.5 分		▶ 客户满意度分数达 84 分	▶ 客户满意度分数达 84 分
	▶ 产品零召回	▶ 0 产品召回	▶ 0 产品召回		▶ 0 产品召回	▶ 0 产品召回
	▶ 客户的投诉事件解决率	▶ 客户投诉解决率达 100%	▶ 解决率 100%		▶ 解决率 100%	▶ 解决率 100%
可持续供应链 管理方针：制定可持续采购政策，推动供应商环境、社会绩效评估与稽核，避免采购冲突矿产以降低营运风险，并提高整体供应链韧性，与供应商共同持续成长 评量机制：每年度统计各地采购金额，对供应商进行 CMRT^{注1} 与 SSAQ^{注2} 调查，依据调查结果开展评核及追踪缺失改善，以确认各项指标达成度与完成率						
携手供应商共同打造保护环境、重视社会责任、落实劳工人权、营造健康与安全的可持续供应链	▶ 支持在地供应商与本地采购	▶ 全球当地采购达 40%	▶ 全球当地采购比例为 40%		▶ 全球当地采购达 43%	▶ 全球当地采购达 50%
	▶ 目标供应商完成无冲突矿产	▶ 目标供应商 100% 完成无冲突矿产	▶ 100% 完成无冲突矿产		▶ 目标供应商 100% 完成无冲突矿产	▶ 目标供应商 100% 完成无冲突矿产
	▶ 第一阶供应商完成 SSAQ 比例	▶ 第一阶供应商完成 SSAQ 比例达 75%	▶ 完成 SSAQ 比例为 76%		▶ 第一阶供应商完成 SSAQ 达 75%	▶ 第一阶供应商完成 SSAQ 达 75%

注：

1. CMRT, Conflict Minerals Reporting Template 冲突矿产报告模板

2. SSAQ, Supplier Sustainability Assessment Questionnaire 供应商可持续性风险评估问卷