



## 永續議題目標與績效



重大主題



達成



未達成

管理目的	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年績效	狀態	2024 年目標	2028 年目標
<p> <b>客戶關係管理</b></p> <p><b>管理方針：</b>透過客戶滿意度調查與申訴機制，洞察客戶期待與需求，精準回覆客戶意見，提供客戶優良品質及多元服務方案，攜手創造與客戶雙贏局面</p> <p><b>評量機制：</b>藉由客戶滿意度問卷調查及客戶回饋系統，以此訂定並執行改善計畫以提升客戶滿意度</p>						
致力客戶滿意是我們的核心理念與價值，提供專業的服務及優質的產品，滿足客戶多元需求與具市場競爭力的產品	▶ 客戶滿意度分數	▶ 客戶滿意度分數達 84 分	▶ 客戶滿意度為 84.5 分		▶ 客戶滿意度分數達 84 分	▶ 客戶滿意度分數達 84 分
	▶ 產品零召回	▶ 0 產品召回	▶ 0 產品召回		▶ 0 產品召回	▶ 0 產品召回
	▶ 客戶的投訴事件解決率	▶ 客戶投訴解決率達 100%	▶ 解決率 100%		▶ 解決率 100%	▶ 解決率 100%
<p> <b>永續供應鏈</b></p> <p><b>管理方針：</b>制定永續採購政策，推動供應商環境、社會績效評估與稽核，避免採購衝突礦產以降低營運風險，並提高整體供應鏈韌性，與供應商共同持續成長</p> <p><b>評量機制：</b>每年度統計各地採購金額，對供應商進行 CMRT<sup>註1</sup> 與 SSAQ<sup>註2</sup> 調查，依據調查結果展開評核及追蹤缺失改善，以確認各項指標達成度與完成率</p>						
攜手供應商共同打造保護環境、重視社會責任、落實勞工人權、營造健康與安全的永續供應鏈	▶ 支持在地供應商與當地採購	▶ 全球當地採購達 40%	▶ 全球當地採購比例為 40%		▶ 全球當地採購達 43%	▶ 全球當地採購達 50%
	▶ 目標供應商完成無衝突礦產	▶ 目標供應商 100% 完成無衝突礦產	▶ 100% 完成無衝突礦產		▶ 目標供應商 100% 完成無衝突礦產	▶ 目標供應商 100% 完成無衝突礦產
	▶ 第一階供應商完成 SSAQ 比例	▶ 第一階供應商完成 SSAQ 比例達 75%	▶ 完成 SSAQ 比例為 76%		▶ 第一階供應商完成 SSAQ 達 75%	▶ 第一階供應商完成 SSAQ 達 75%

註：

1. CMRT, Conflict Minerals Reporting Template 衝突礦產報告模板

2. SSAQ, Supplier Sustainability Assessment Questionnaire 供應商永續性風險評估問卷