

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	2024 年目标	2024 年绩效	状态	2025 年目标	2029 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 87.1 分		客户满意度分数达 85.2 分	客户满意度分数达 85.8 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
 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 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	支持在地供应商与当地采购	全球当地采购达 41%	全球当地采购比例为 41%		全球当地采购达 42%	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