

滿意度前三名的項目：

1. 業務人員專業程度	1. 綠色環保要求 / 交貨準確度 / 業務人員服務態度
2. 業務人員服務態度	2. 開發能力 / 產品包裝 / 樣品提供 / 業務人員專業程度 / 業務往來應對速度 / 貨物物流速度
3. 開發能力 / 交貨準確度 / 樣品提供	3. 產品多樣化對應能力 / 納期調整能力

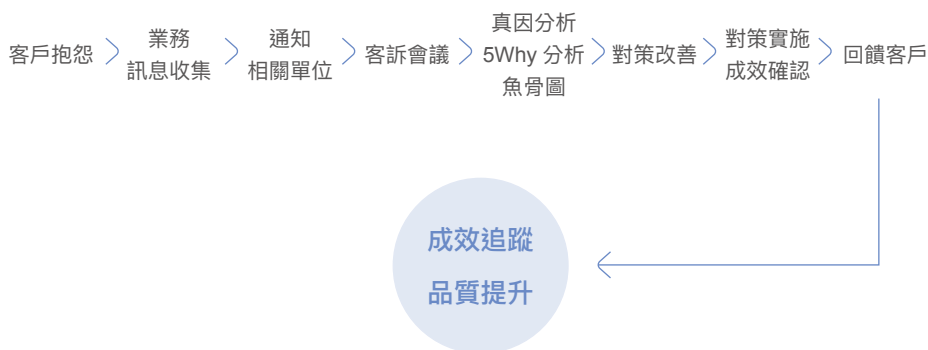
## 客戶意見反應及處理



為能及時解決客戶疑問與需求，本公司於官網設置留言系統，客戶得於官網上所提供之銷售服務專線及電子郵件信箱等多元管道直接反應意見，確保客戶需求均能及時獲得處理，且公司於收到申訴後會立即將意見回饋給內部進行處理，以期保護權益。

## 客訴處理機制流程圖簡序

- 當客戶抱怨或意見反饋時，啟動客訴處理程序，確保客戶反饋的需求能及時收到並立即處理，減少相同事件的再發率及客訴件的產生。
- 客訴異常發生時，使用 8D 問題解決法成立改善小組找出問題真因，執行暫時與恆久對策之改善作業，最後檢視執行成效，並透過人員再教育建立起內部持續改善活動文化，不斷提升大立光產品品質水準。



## 3.4 客戶隱私

### 客戶隱私

#### 管理措施

**目標與標的：**鞏固與客戶間之良好夥伴關係，擴大業務範圍。

**承諾：**客戶是大立光重要合作夥伴，對客戶隱私與機密資訊，給予嚴密的保護。

**管理措施：**(1) 產品產出過程，遵循國際法規與準則；確保產品及服務之安全性。  
(2) 規劃短中長期資金運用方式，在穩健原則下創造最大資金報酬。

大立光提供最好的客戶服務，認為適質適時的客戶服務乃維繫客戶關係的重要關鍵。

而客戶關係良好將有助於建立客戶忠誠度，忠誠度越佳則有益於擴大業務範圍，並鞏固與客戶間之良好夥伴關係。

客戶為大立光重要合作夥伴，對於客戶的隱私以及機密資訊，均比照自身機密資訊，給予嚴密的保護。

於產品產出過程，遵循國際法規與準則，確保產品及服務之安全性；制定權益保障政策、提供申訴管道，防止產品、服務以直接或間接方式損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全。

我們希望經由不斷的檢討改善，進而提升客戶售後服務的滿意度，建構客戶對大立光產品的信賴與忠誠度。截至2021年底公司對客戶個資的保護成效卓著，並未發生違反客戶機密資訊保護以致被客戶抱怨的事件，也無違反產品及服務資訊與標示的相關法律或規定，被政府機關處重大罰款的事件。

## 3.5 永續供應鏈

### 永續供應鏈

#### 管理措施

**目標與標的：**與供應商建立互信且穩定的夥伴關係，共同成長，建構永續供應商關係。

**承諾：**確保提供原材料、零件供給公司之供應商為合格供應商，保障供應商能提供符合本公司原材料及零件。

**管理措施：**制定供應商管理辦法，進行供應商評鑑，及交貨管理確保合格供應商管理。



1

2

營運績效與永續供應鍊

4

5

6

7

附錄



為永續推動大立光的事業發展，需與供應鏈的各廠商建立夥伴關係，各合作夥伴們也要遵守供應鏈的社會責任，包含綠色環保、勞工人權及道德、衛生與安全、風險管理及禁用衝突區礦產。

大立光訂立「供應商管理辦法」，用以確保提供原材料、零件供給公司之供應商為合格供應商，保障供應商能提供符合本公司原材料及零件，與供應商建立互信且穩定的夥伴關係共同成長，建構永續供應商關係。



### (1). 與供應商關係與理念

本公司主要供應商分類有原物料、加工件、市購件、工程承攬、廢棄物處理等五大類，目前合格供應商共計國內 1,855 家佔比為 95.13 %，國外 95 家佔比為 4.87 %，共計 1,950 家。

年份	國內廠商						國外廠商	總計	
	原物料供應商	原物料	加工件	市購件	工程	廢棄物處理			小計
2020		38	122	1,575	88	17	1,840	113	1,953
2021		15	125	1,605	99	11	1,855	95	1,950

為支持台灣本土經濟及就業機會，歷年採購努力開發以本土供應商為優先選擇，為確保合格供應商之產品符合 EU RoHS / REACH / 礦產衝突等規範要求，所有主要原物料合格供應商簽署符合 EU RoHS 2.0 最新的 10 項限用物質宣告書與衝突礦產承諾書，保證各供應商於供貨期間適用國際相關法規及本公司規範之要求。

2020 年衝突礦產承諾書完成簽署率達 100%。而新供應商審查，也將列入審查文件中，以達到本公司產品之綠色環保理念。

### (2) 供應商的管理目標

本公司對於供應商管理資料彙集採 ERP 系統與採購平台串聯管理，透過系統整合呈現即時性資訊給採購單位，採購單位對供應商提出「IQC 入料檢驗」、「交期逾期未入」等對應管理目標，更可透過系統了解供應商供貨前置進度、供應商發料及入料金額，並將這些資料整合後呈現出供應商評核績效。

### (3). 供應商溝通方法

本公司希望與供應商在合作雙贏基礎上，確保能符合道德與環保標準的供應商與製程，除定期對供應商之產品品質、交貨準時率、配合度等情形進行評估外，也隨時與其進行溝通，對於合作成果優異的供應商，採購單位也適當調整協力廠商年採購分配量多寡期達成雙方雙贏目的。

## 供應商的評選

一般供應商評選認可資格為通過 ISO 9001 或 IATF16949 等品質認證之國內主要原物料及主要物料耗材供應商，若無將視需求安排實地評鑑。

## 應遵守的規定：RBA 責任商業聯盟規定、禁止奴隸公約、禁用衝突區礦產、危險化學品運輸安全管理、誠信經營

「供應商管理辦法」中，規範供應商環保、安全或衛生需通過相關認證，對於危害物質供應商對象之選擇、送樣與承認以及交貨管理皆有條文規範，同時也有規範供應商自評方式及必要時需進行實地稽核之情況，以確保供應商之管理。

## 供應商環保機制

針對所購入原物料類、機械設施類(機台、模/治/工具)、服務類(工程、外包)，如涉及重大環境考量面之法規界定。

須符合採購合約及訂單之相關對供應商規範及要求外，由勞安/環工人員依採購作業管理程序所制定【供應商社會環境責任評估表】，進行環保專業審核。

2021 年供應商符合環保規範。



## 送樣承認與交貨管理

大立光配合經濟部國際貿易局出口管制規範，確保對出口所做的各項決定都符合政府的出口管制規定。採購將相關之環保要求知會供應商，在送樣承認的同時，須提供 ICP 測試報告及 SDS(安全資料表)。

ICP 測試報告：高風險物料，需每一年提供有效期限一年內之 ICP 測試報告，低風險次料，需每七年提供有效期限五年內之 ICP 測試報告。

安全資料表(SDS)：若成分配方有改變時，供應商應隨時更新並告知。

環境管理物質不使用證明書：每年提供一次。

供應商檢測項目表：每年提供一次。

歐盟 REACH 高關注物質(SVHC)調查表：每年提供一次。

## 稽核與評鑑

產品品質有重大影響之供應商，將依供應商評鑑管理辦法進行考核，包含檢驗及校正服務 2021 主要原料供應商 15 家，品質評價等級：14 家(優)，1 家(甲)。

2021 年並無供應商為拒絕往來名單。



## 合格供應商稽核作業

稽核頻率與時機區分 2 類，定期稽核 / 不定期稽核

### (1) 定期稽核：

針對具有重大影響性之主要原物料供應商執行每年定期稽核，包含符合不可取代性、金額重大性及其他造成供料穩定性風險等因素，確保供應商維持其供貨及服務品質

- 依據供應商稽核評鑑表及社會環境責任評估表進行稽核
- 稽核方式包含實地評鑑或是書面審查 ( 供應商自評 )。

### (2) 不定期稽核：

- 管理狀況發生變異或來料發生重大異常時之特定強化稽核
- 高階主管之要求

## 供應商實施社會責任自評

除了稽核評鑑外，大立光針對原物料供應商，亦提供社會責任自評表。評核其對於環保、勞動人權與條件、安全衛生的積極具體規範，以落實供應商對於企業社會責任的落實。

2021 年原物料供應商 (15 家 ) 實施社會責任自評表全數回收。

## 無衝突金屬

大立光透過「不使用衝突礦產聲明」向供應商表達，請供應商保證大立光採購來源，不來自爭議地區，確保金、鉍、鎢、錫、鈷、鈹等這類金屬來源非由剛果民主共和國衝突區域之礦區開採。

大立光電不使用衝突礦產聲明：

- 本公司及其供應商願共同負起社會與環境保護的責任。
- 本公司不接受來自剛果及鄰近衝突地區非法開採金、鉍、鎢、錫、鈷、鈹。
- 本公司須告知並要求其供應商履行前述聲明。

