



- 關於本報告書
- 2023 關鍵指標與肯定
- 經營者的話
- 關於環球晶圓
- 永續管理
- 氣候策略與行動
- 1 治理與營運
- 2 創新與服務
 - 2.1 創新管理
 - 2.2 產品品質
 - 2.3 客戶服務
 - 2.4 永續供應鏈管理
- 3 永續環境
- 4 人才發展與社會共融
- 5 職業健康與安全
- 附錄

2.3 客戶服務

客戶是環球晶圓珍貴的資產，同時也是成長道路上的重要夥伴。除了維持營運績效、提升公司核心價值、追求先進技術與穩定品質，我們更提供全方位的客戶服務，維持與客戶良好的合作關係，期盼彼此能夠共繁共榮、永續經營、成就社會經濟價值。

客戶滿意度

客戶的肯定與支持是環球晶圓成為全球第三大晶圓廠的最大原因，因此，客戶服務一直是環球晶圓的工作關鍵。為了強化客戶關係、提升服務品質、促進技術創新，我們每年定期透過發放問卷或電話訪問方式，針對營收前 20 大客戶以及潛在重要客戶進行客戶滿意度調查，以傾聽客戶的聲音、瞭解客戶的需求，並透過調查結果找出需要改善的問題，以持續改善達到客戶滿意的最高目標。

我們客戶滿意度調查內容主要涵蓋整體印象、業務服務、產品品質以及新產品開發。根據客戶的反饋，環球晶圓業務團隊會與公司同仁針對問題擬訂改善計畫，進一步與客戶深入討論以完成客戶滿意度調查流程。

2023 年經由環球晶圓各團隊的努力，客戶滿意度調查回收率達到 100%，在產品品質與新產品開發兩項評比上均達成公司所訂定的目標，顯示我們對於穩定品質與追求先進技術上，穩定獲得絕大多數客戶的認同，環球晶圓將持續改善精進以提升客戶滿意度，致力成為客戶在科技創新旅程上最信賴的夥伴。

2.4 永續供應鏈與管理

環球晶圓致力於責任採購並積極與供應商夥伴合作。我們同時關注社會與環境影響並確保供應鏈具備安全的工作環境、有尊嚴的勞工關係、遵守道德規範的營運，善盡企業社會責任，朝永續供應鏈發展為目標。

◎ 上下游供應鏈

