

2.7 客戶服務與滿意度

2.6.3 責任礦產管理

2.6.3.1 責任礦產 (金屬) 採購政策

光寶科技身為世界企業公民，我們宣示並承諾不接受使用來自衝突礦區不合格冶煉廠提供的金屬，同時要求供應商必須遵守光寶責任礦產 / 金屬採購政策：

- (1) 確保產品不使用來自剛果及其周圍國家和地區之「不合格冶煉廠的責任礦產」，並遵守責任礦產區域及國際法規。
- (2) 追溯所有產品中所含的金 (Au)、鉭 (Ta)、錫 (Sn)、鎢 (W)、鈷 (Co) 及雲母 (Mica) 或其他責任礦產計畫 (Responsible Minerals Initiative, RMI) 公告之責任礦產來源，所有供應商均應完成填寫關聯調查表，確認相關原料來源，應採用 RMI 合格冶煉廠 / 精煉廠名單，以避免直接或間接的資助武裝衝突團體或侵害人權的礦區。
- (3) 將此要求傳達給其上游供應商。

註：責任礦產 / 金屬係指來自武裝衝突和侵犯人權的情況下所開採的礦物，特別是指在剛果民主共和國周邊的武裝勢力所開採之礦物，類別有鈹鉍鐵礦、錫石、黑鎢礦、鈷礦與金礦等，這些礦物可提煉成鉭 (Ta)、錫 (Sn)、鎢 (W)、鈷 (Co) 和金 (Au)；此外，加上於印度等地開採的雲母 (Mica) 等，皆稱為責任礦產，可分別用於電子和其他產品。

2.6.3.2 責任礦產管理流程

在責任礦產管理流程上，光寶針對首次合作的供應商或有需求的供應商提供責任礦產說明，以及提供責任礦產計畫 RMI 所建議之管理工具－責任礦產報告模板，包含 Conflict Minerals Reporting Template (CMRT)、Cobalt Reporting Template (CRT) 以及 Mica Reporting Template (MRT) 等表單之填寫範例等基礎教育訓練。而各事業單位則於原料承認階段要求供應商簽署不使用責任礦產承諾書以及提供 RMI 相關表單後，進行全面管控及驗證產品原料使用不合格冶煉廠責任礦產狀況，同時彙整事業單位的責任礦產資料並完成供應商供料的風險評估。

責任礦產管理流程



願景

- 透過卓越執行力提供高標準並創新的產品與服務，為客戶創造價值，成為客戶最佳夥伴



策略方針

- 客戶滿意為光寶營運的核心價值之一
- 建立跨功能服務團隊，提供即時完整的服務

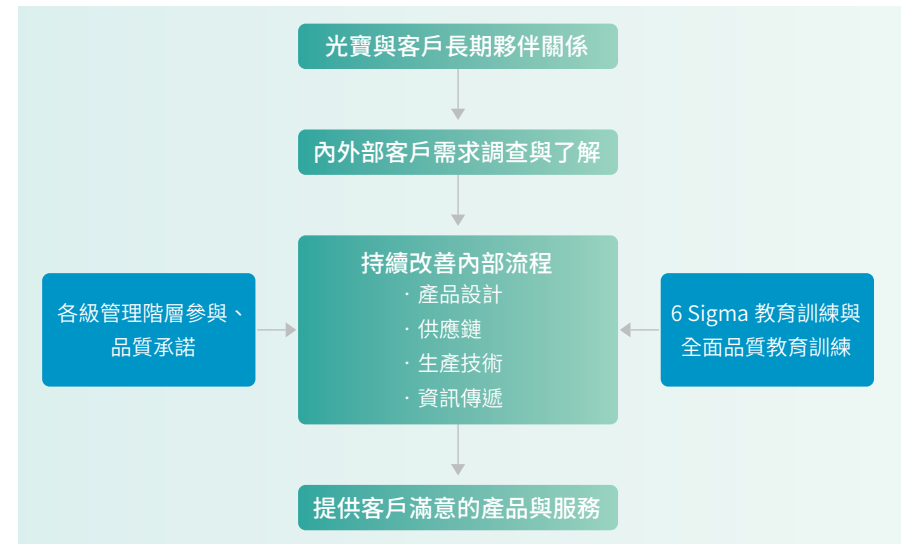


目標

- 短期目標：每年客戶平均滿意度在 90% 以上
- 中長期目標：持續完善客戶服務管理流程，以客戶滿意最大化為目標

客戶服務

光寶各事業單位皆為所屬客戶設有 Cross Function Team(CFT) 專屬服務團隊，負責業務承接、產品研發製造、品質、交貨、成本及售後服務等，就客戶之問題與回饋，正確而迅速地提出應對方式與整體解決方案。

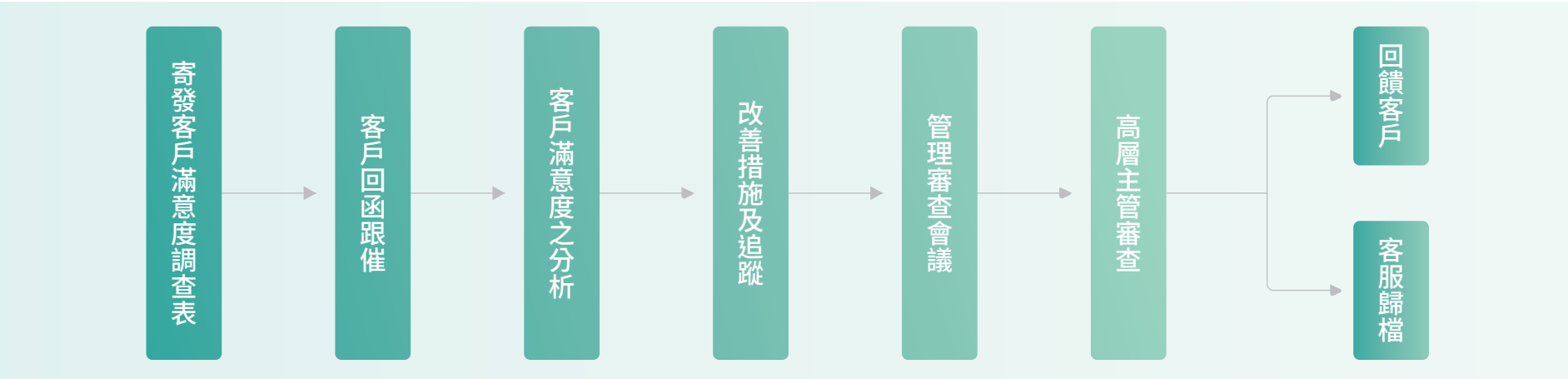


為滿足客戶即時交貨需求，光寶將採購、運籌、物流、金流等流程 e 化，以 ERP 系統為運作基礎，整合外部供應商、客戶及銀行等各端點資料，確保管理資訊與交貨正確及即時性。另外，光寶為縮短技術支援、運輸與交貨，以及售後服務時間，以貼近客戶方式在全球各地設有生產廠房、分公司及發貨倉庫以即時滿足客戶需求。

客戶滿意度

客戶滿意度為光寶持續改善產品與服務的重要依據，光寶以客戶定期的評比紀錄和稽核之評分以及透過品質管理系統，每年針對主要客戶^{註1} 主動發出客戶滿意度調查，依據結果擬定改善計畫，並將提升客戶評比分數訂為各相關單位之績效指標。針對評價較差之調查項目，將由相關職能部門提出改善措施，業務部門追蹤改善狀況，在規定時間完成改善方案，交予事業部主管審查並指定權責單位納入次年度部門經營計畫執行，以實現客戶滿意。

客戶滿意度調查流程：



2020 年度光寶事業群客戶滿意度調查結果如下：

		滿意度調查項目						
		品質	交期	服務	售價	技術	無有害物質	整體項目平均滿意度
客戶平均滿意度	得分 (5 分為滿分)	4.53	4.59	4.6	4.37	4.5	4.7	4.57
	滿意度 (%)	90.56	91.82	91.9	89.6	89	94.03	91.31

註：1. 主要客戶為前 20 大客戶
 2. 因 2020 年更改客戶滿意度調查題項，故重新以 2020 年為趨勢計算基準年。