

綠色產品與價值鏈

3.1 綠色產品設計

3.2 供應鏈永續管理

3.3 客戶服務與滿意度



- 前言
- chapter 1
- chapter 2
- chapter 3
- 3.1 綠色產品設計
- 3.2 供應鏈永續管理
- 3.3 客戶服務與滿意度
- chapter 4
- chapter 5
- chapter 6
- 附錄

3.1 綠色產品設計

貿聯各事業體秉持節約資源、提高能源效率、節能減碳、降低對環境毒性危害、容易組裝和拆解以及材料資源容易回收等方針，落實於產品生命週期各環節的綠色設計思維，並具體呈現循環經濟績效。2023 年皆遵循產品與服務之資訊與標示相關法規，未發生違法的事件。

• 2023 綠色產品設計成果

產品類別	綠色設計重點	環保及經濟效益描述
電腦 I/O 介面擴充盒	<ul style="list-style-type: none"> • 減少使用毒性物質 • 可再利用易回收 • 減少螺絲使用，改用卡勾設計 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循 EU RoHS 及 REACH 管理以符合客戶要求。 • 選用無鹵與可回收或再利用之材質，凡重量小於 25 公克的塑膠零件，均依照 ISO 11469 要求標示回收標示，使回收人員容易判別。
四通道 SFP 接口 (200Gbps/400Gbps)	<ul style="list-style-type: none"> • 減少使用毒性物質 • 可再利用易回收 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循 EU RoHS 及 REACH 管理以符合客戶要求。 • 選用無鹵與可回收或再利用之材質，凡重量小於 25 公克的塑膠零件，均依照 ISO 11469 要求標示回收標示，使回收人員容易判別。
電腦 USB-C I/O 介面擴充盒	<ul style="list-style-type: none"> • 節約資源 • 易回收 • 節省能源 • 減少排碳 	<ul style="list-style-type: none"> • 使用加大散熱鰭片面積的一體式鋁合金散熱片設計，使產品整體內部熱源溫度平均。 • 產品內部的積熱藉由接觸及輻射式傳導，使熱源快速的散發至殼體上再帶出殼外。 • 取代了採用強制對流的迷你風扇省下電力支出，而達到綠色環保的目的。
電腦 TB3 I/O 介面擴充盒	<ul style="list-style-type: none"> • 節約資源 • 易回收 • 節省能源 • 減少排碳 	<ul style="list-style-type: none"> • 外觀採用鋁合金設計，散熱效果較佳，取代傳統增加電扇的浪費，也增加產品整體質感及功能。 • 遵循 EU RoHS 及 REACH 管理以符合客戶要求。 • 選用無鹵與可回收或再利用之材質，凡重量小於 25 公克的塑膠零件，均依照 ISO 11469 要求標示回收標示，使回收人員容易判別。
電腦 USB-C I/O 介面擴充盒	<ul style="list-style-type: none"> • 減少使用毒性物質 • 可再利用易回收 • 減少螺絲使用，改用超音 • 波熔接設計 	<ul style="list-style-type: none"> • 外觀尺寸小巧易攜帶，殼體與電子零件包覆緊密，沒有額外的浪費設計與多餘外觀裝飾設計。 • 所有物料均符合 EU RoHS 與 REACH 規範。 • 選用無鹵與可回收或再利用之材質，凡重量小於 25 公克的塑膠零件，均依照 ISO 11469 要求標示回收標示，使回收人員容易判別。
Thunderbolt 產品	<ul style="list-style-type: none"> • 減少使用毒性物質 • 減少排碳 • 可再利用 • 使用回收料或生物可分解材質 	<ul style="list-style-type: none"> • 選用無鹵與可回收或再利用之材質。 • 遵循 EU RoHS 管理以符合客戶要求。 • 整合電源與系統設計，符合歐洲 ErP 節能規範。

- 前言
- chapter 1
- chapter 2
- chapter 3
 - 3.1 綠色產品設計
 - 3.2 供應鏈永續管理
 - 3.3 客戶服務與滿意度
- chapter 4
- chapter 5
- chapter 6
- 附錄

產品類別	綠色設計重點	環保及經濟效益描述
USB-C Dongle 產品	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少使用毒性物質 ● 減少排碳 ● 可再利用 ● 使用回收料或生物可分解材質 ● 節約資源 ● 材料回收 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外觀尺寸小巧易攜帶，殼體與電子零件包覆緊密，沒有額外的空間包覆外觀與多餘外觀裝飾。 ● 遵循 EU RoHS、REACH 管理及無鹵檢測報告以符合客戶要求。 ● 材料皆使用環保材料可以回收再利用。
USB-C Docking 產品	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少排碳 ● 節約資源 ● 減少使用毒性物質 ● 材料回收 ● 易拆解設計 	<ul style="list-style-type: none"> ● 整合電源與系統設計，符合歐洲 ErP 節能規範。 ● 殼體與電子零件包覆緊密，沒有額外的空間去包覆外觀。 ● 遵循 EU RoHS、REACH 管理及無鹵檢測報告以符合客戶要求。 ● 材料皆使用環保材料可以回收再利用。 ● 產品易拆解可回收。
電源模組	<ul style="list-style-type: none"> ● 節省能源 ● 減少排碳 ● 減少使用毒性物 	<ul style="list-style-type: none"> ● 選用無鹵與可回收或再利用之材質。 ● 切換是電源 (Switching power) 選用有 COT (Customer-owned Tooling) 功能 IC，效能可提升 5~10%。
車用產品	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少使用毒性物質 ● 材料回收 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵循 EU RoHS、REACH 管理及無鹵檢測報告以符合客戶要求。 ● 材料皆使用環保材料可以回收再利用。
產品的設計模擬套用	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少排碳 ● 節省能源 ● 節約資源 	<ul style="list-style-type: none"> ● 模擬整合設計，提高設計效率。 ● 殼體與電子零件的運用最小化，沒有多餘的額外材料。 ● 遵循 EU RoHS、REACH 管理及無鹵檢測報告以符合客戶要求。 ● 材料皆使用環保材料可以設計回收再利用。 ● 可使產品易拆解可回收。
3D 列印的技術應用	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少使用毒性物質 ● 減少排碳 ● 節約資源 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高設計的可靠度。 ● 縮短驗證的時間也減少額外材料的運用。 ● 可使產品易拆解可回收。
以 HF/HFFR 電纜和電線部分取代 PVC 產品組合	減少含有鹵素的塑膠物質	<ul style="list-style-type: none"> ● 以 Z1 纜線 (PE、PE/EVA、橡膠纜線) 替換 PVC 纜線，產品組合 cca 為 5%。 ● 以無鹵材 (PE、PE/EVA 基材、TPU、EPDM 橡膠護套) 取代 PVC 護套，產品組合 cca 5%。
將不可回收包裝更換為可回收包裝	減少不可回收線軸和包裝材料產生的廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> ● 擴大的可回收線軸產品組合 + 特別是 Niehoff 可回收線軸 CCA (Copper Clad Aluminum, 銅包鋁) 電纜增加 10%
提高橡膠 CV 生產線的壓出速度	節省單位生產能源消耗	<ul style="list-style-type: none"> ● LINE 1733 – 生產速度增加 20%(天然氣和電力每生產單位減少 20%)。 ● LINE 1604+ 1604/2, Asi BUS 連接電纜壓出速度提高 20%(天然氣和電力減少 20%)。
高效水冷系統	在寒冷季節 (十月至三月) 節省冷凍水的能源消耗	2023 年實際節電：43,749kWh。

● 所營業務之技術層次及研究發展概況

數據中心電源供應及傳輸用線上，貿聯研發團隊致力於高品質高速線的發展，提供優越的大電流供應，以及提供光電訊號高速傳輸，達成高可靠性、高抗干擾、以及散熱穩定，以確保數據中心發揮高效能運作。

應用新傳輸規格之多功能擴充基座、具遠端會議功能之無線擴充基座、新規格影像轉接器、長距離高頻高速影音傳輸線材、連接器等，整合 IC 元件系統設計的終端產品，技術上擴及影像訊號轉換、無線連接模組、主動訊號輸出等。

車用領域上，開發電動車連接器、高壓線以及充電設備線束、商用電動車線束。工業用設備上，半導體設備機台的系統整合、新一代儲能裝置線束；醫療設備上，持續開發光傳輸醫療影像線束。

● 最近五年度投入之研發費用

單位：新臺幣仟元；%

項目	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
研發費用	576,147	651,167	862,521	1,384,227	1,534,477
營收淨額	23,092,145	22,537,767	28,564,375	53,757,171	51,051,791
佔營收淨額比率	2.49%	2.89%	3.02%	2.57%	3.00%

公司專注於高技術門檻的連接產品，預計至 2023 年底之主要之研發計畫如下：

項目名稱	用途
液冷式充電槍	應用於電動車快速充電。
車用高速傳輸線及連接器	電動車及自駕系統。
Data center 高速 800G 傳輸線	應用於 AI 運算及數據中心高速資料傳輸。
1.6T OSFP DAC and 1.6T OSFP-XD connector/cage	應用於 AI 運算及數據中心高速資料傳輸。
PCIe Gen 5/6 ready assemblies	應用於 AI 伺服器。
工業系統櫃建造	各種工業基礎設施。
LSH Delta Dresspack robotic dresspack system	機器人管線包系統，適用於各種產業的機器人操作。
BizLink PULSAR	醫療用機器人平台，可根據醫療臨床應用的特定要求進行客製化開發。

3.2 供應鏈永續管理

● 供應鏈概況

本公司屬於線材組裝產業，並垂直整合連接器與線材製造。以組裝線而言，集團內垂直整合供給部分所需外，線材、連接器以外購為主，是為上游廠商；下游客戶為 EMS 系統廠，國際品牌廠，相較 2022 年無明顯變化。



● 供應鏈永續管理

企業對外的採購，不僅要衡量在生產、服務和營運程序的影響，也應一併考量企業的社會責任與聲譽的風險。因此，在供應鏈管理的作為上，在遵循相關法規義務為基礎上，除了品質的堅持之外，對於供應鏈的勞工權益、環保、安全與衛生風險管控的要求，採行諸多措施協助供應商提升管理水平，期以降低本身和供應商的經營風險及成本，建立永續成長的夥伴關係，俾以持續提供負責任且優質的服務給我們的客戶。

● 供應鏈管理承諾

- » 建立一個以永續發展為目標的供應鏈。
- » 確保產品與供應鏈不使用來自衝突地區的礦石。
- » 領導供應商善盡社會責任、保護環境、重視勞動人權、安全、健康。
- » 鼓勵供應商開發削減環境衝擊的創新營運模式。
- » 管理供應商品質、成本、交貨、服務團隊及永續能力等以提升競爭力。

● 供應鏈管理面向

供應商永續規範

- » 供應商經營管理承諾書
- » 綠色採購用品推廣
- » 綠色產品限用物質規範
- » 衝突礦石採購政策

供應鏈風險管理

- » 供應鏈採購在地化
- » 高風險供應商鑑別
- » 關鍵供應商管理
- » 非一階供應商管理

供應商管理

- » 新供應商遴選
- » 供應商教育訓練
- » 供應商分級管理
- » 供應商的社會責任稽核與輔導

- 前言
- chapter 1
- chapter 2
- chapter 3
 - 3.1 綠色產品設計
 - 3.2 供應鏈永續管理
 - 3.3 客戶服務與滿意度
- chapter 4
- chapter 5
- chapter 6
- 附錄

3.2.1 供應商永續規範

● 供應商「社會責任保證書」

為了確保供應鏈工作環境的安全、保障員工受到尊重並富有尊嚴、落實環保並遵守道德操守，依據責任商業聯盟（舊稱電子行業公民聯盟）之行為準則並參考國際勞工組織的「工作基本原則與權利宣言」及「世界人權宣言」等國際規範，訂定供應商「社會責任保證書」，要求供應商於勞工、健康與安全、環境、商業道德及管理體系等各方面之商業行為確實符合規範，並且完全符合責任商業聯盟行為準則及經營所在國家/地區的法律和法規。

● 供應商的篩選與綠色採購

除了傳統上對於供應商的品質、成本、交期、服務、品質及技術能力的評估之外，實施以綠色供應鏈為基礎的採購管理，以下列基本原則評估供應商：

- » 材料供應商須完全符合當地相關法律與規章並定義其風險管控機制。
- » 供應商應建立環境、員工衛生與安全與無有害物質管理體系。
- » 滿足「禁用材料中有害化學物質濃度限值」標準。
- » 配合零組件限制物質管理計畫提供適當與定期更新之自我宣告或證明文件。

● 供應鏈的型態與採購在地化

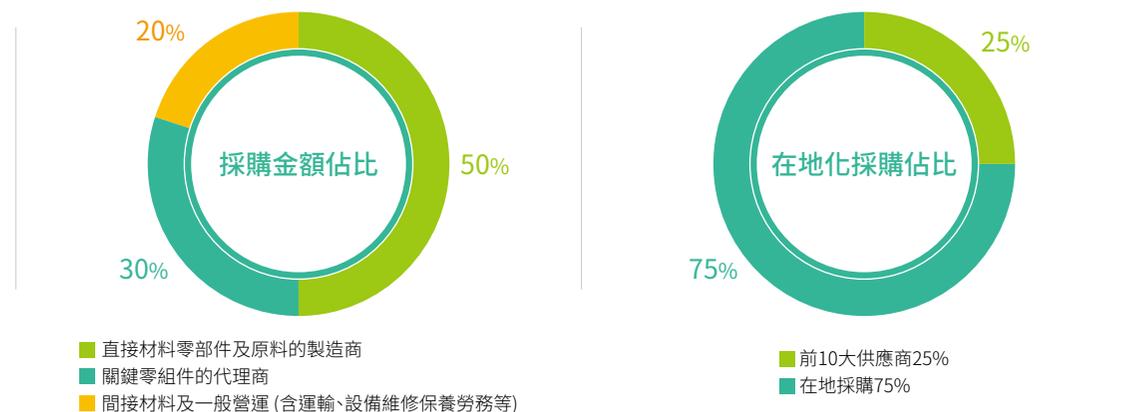
貿聯的產品服務的組合相當多元也極具彈性，每年的採購金額相當大，所建立的供應鏈也相當龐大，以亞洲為主要分析範圍而言，第一階的合格供應商約歷年維持在 220 至 250 家，供應商的來源也相當多元，依採購對象主要以與生產材料相關性來區分，分為與生產直接相關之直接材料供應商，及非生產直接相關之間接材料與服務，歷年採購金額均以直接材料之採購佔絕大多數，其直接採購金額佔比為 85%，而在直接材料之供應商型態又主要分為三類，包含製造商、代理商以及外發加工廠。供應商之採購金額佔比中，以直接材料零部件及原料的製造商最高，其採購金額約佔 50%；其次，關鍵零組件的代理商，採購金額的佔比約 30%，間接材料及一般營運（含運輸、設備維修保養勞務等）金額，則約佔 20%。

其中在供應商在地採購的佔比方面，貿聯生產基地橫跨亞洲、歐洲及北美，在地供應商數量皆維持在 70% 以上。

向在地供應商採購產品，可促進當地經濟發展，亦能獲得更有效率的售後服務，因此我們在選擇合作採購商時，傾向優先與在地供應商合作。貿聯以實際需求廠為採購端，與在地供應商進行在地化採購情形，2023 年前 10 大供應商之採購金額佔全球總採購金額 25%，屬於在地採購之比例約為 75%。

註：1. 當地採購的定義：依各據點所在國家進行採購

2. 前 10 大供應商當地採購金額佔比 = 向當地供應商採購金額 ÷ 總採購金額 x 100%



● 環境標準

貿聯關注全球環境保護趨勢，視其為自身的責任，因此，除了 100% 遵守營運據點所在地的環保法規外，更關注全球環境議題的最新發展，率先採取各種對環境友善的行動，積極與世界大廠合作環境保護科技，並依相關法規 (如 RoHS, REACH, POPs 等) 和客戶要求制訂了貿聯環境技術標準，建立了有害物質管理體系，提升公司環保績效。

為了達成材料選用對環境友善之目標、符合國際法規及客戶規範之要求，貿聯嚴格要求供應商以及公司組織內符合貿聯環境技術標準要求，其中環境物質分為禁用物質和未來可能限禁用物質，至 2023 年底，管制物質共 468 項：包括完全禁止使用的”禁用物質” 150 項和持續關注具潛在危害性的”未來可能限禁用物質” 318 項 (包括 REACH 高度關注物質) 。我們期許透過綠色供應鏈管理，提供低毒性、低污染的產品給予客戶，降低對於環境或是人體的危害。

● 貿聯環境保護理念：

- » 杜絕及預防環境污染
- » 完全遵守及執行環保法律法規的要求
- » 致力於積極傳播環保理念，做環境的綠色使者

讓我們為保護環境貢獻一份力量。

● 衝突礦產聲明

非洲剛果民主共和國擁有豐富礦產資源，相關礦物包括金 (Au)，鉭 (Ta)，錫 (Sn)，鎢 (W) (簡稱 3T1G)，以及 鈷 (Co) 都是電子設備所必須使用之金屬。然而在這些地區，在礦產開發過程中，也產生了許多資助暴力事件，使用非法礦產品貿易來獲取利潤，在相關衝突地區產生大屠殺及侵犯人權行為等猖獗行為。

貿聯積極地回應全球對衝突礦產的抵制行為，支持美國「多德 - 弗蘭克華爾街改革和消費者保護法」，承諾不使用衝突礦產，不接受來自於中非地區剛果與鄰近衝突國家所開採的原生礦材，並透過負責任的採購行為，跟貿聯的供應商共同回應；同時，歐洲的衝突礦產相關法令正在發展中，我們亦支持並關注目前歐盟法令之發展與動態。為確保金 (Au)，鉭 (Ta)，錫 (Sn)，鎢 (W) 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，貿聯要求自己與供應商夥伴致力避免使用衝突礦產。



- 前言
- chapter 1
- chapter 2
- chapter 3
- 3.1 綠色產品設計
- 3.2 供應鏈永續管理
- 3.3 客戶服務與滿意度
- chapter 4
- chapter 5
- chapter 6
- 附錄

3.2.2 主要供應商管理

為能落實供應商的有效管理，除了在供應商選擇時訂有篩選準則，在成為合格供應商後，亦進行現場稽核或召集檢討會議以審視其各項執行績效，貿聯鑑別出亞洲 (主要製造據點所在地) 主要供應商管理清單，做為重點管理之基礎。

我們鑑別主要供應商包含下列原則：

- » 高營業額佔比
- » 高技術及創新能力
- » 唯一供應來源
- » 高客製化能力
- » 勞力密集或高污染製程產業
- » 落實企業社會責任的能力

• 2023 年主要的永續性風險

經濟	環境	社會
<ul style="list-style-type: none"> • 穩定供應來源 • 關鍵原物料供應 	<ul style="list-style-type: none"> • 環保法規遵循 • 水資源管理 • 氣候變遷 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工健康與安全勞工工時
<p>高風險供應商類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> • MLCC 被動元件 	<p>高風險供應商類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 印刷電路板 • 電源供應器 • 線材 	<p>高風險供應商類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 印刷電路板 • 電源供應器 • 線材

» 一級供應商 (First-Tier Supplier，直接供應物料或服務的供應商) 永續性風險管理

在 2023 年共 27 家新供應商 (排除客戶指定料廠商)，22 家來自亞洲，5 家來自歐洲，100% 符合貿聯依 RBA 準則對環保、勞工實務準則、人權和社會衝擊之標準；此外，有 0 家供應商從合格供應商名單中被除名。

» 非一級供應商永續性風險管理：

除了要求一階供應商外，我們亦要求供應商向其上游供應商進行管理，以提升整體供應鏈的可靠度。



- 前言
- chapter 1
- chapter 2
- chapter 3
 - 3.1 綠色產品設計
 - 3.2 供應鏈永續管理
 - 3.3 客戶服務與滿意度
- chapter 4
- chapter 5
- chapter 6
- 附錄

● 高風險供應商鑑別

以供應商營運所在之地理位置、生產流程與稽核結果，評估關供應商所面臨的環境或社會潛在風險，評估風險考量類別因子包括：

經濟議題	環境議題	社會議題
<ul style="list-style-type: none"> ● 品質、成本、交期、服務及技術能力 ● 商業道德 ● 法規遵循 ● 供應商管理 ● 供應商自動化能力 ● 關鍵稀有金屬供應 ● 唯一供應來源 	 <ul style="list-style-type: none"> ● 環保法規遵循 ● 環境管理系統 ● 氣候變遷 ● 水資源管理 ● 廢棄物與空氣污染管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工健康與安全 ● 人權 ● 勞動實務 ● 衝突礦產管理 ● 供應商自動化能力 ● 關鍵稀有金屬供應 ● 勞工工時

● 供應商管理機制

供應商的社會責任「人權、環境、安全、衛生及管理系統」稽核與輔導

貿聯設置供應鏈管理程序，將責任商業聯盟行為準則導入供應鏈，進「人權、環境、安全、衛生與管理系統」的相關輔導與稽核，掌握供應商在環安衛面向的管理與落實程度。我們持續鼓勵供應商重視經營道德，保障勞工人權，重視勞工工作環境與安全衛生，並開發削減環境衝擊的材料和製程。我們以責任商業聯盟出版之稽核工具，進行供應商在企業社會責任的審視與評估，在 2023 年間經稽核完成之供應商家數為 121 家，並無對環境、人權與勞工實務顯著實際或潛在負面衝擊的供應商，而稽核最常見的是勞工工時的問題，在稽核評估過後，針對缺失部分要求在一定時間內要完成改善。在評選標準上，是以「可接受」和「不可接受」為標準，2023 年並無供應商是因為此社會責任的問題而成為不合格供應商。

供應商教育「供應商實踐企業社會責任」說明會

2023 年中召開一場次「供應商實踐企業社會責任」說明會或培訓課程，316 家供應商夥伴出席，會中我們向合作供應商夥伴分享貿聯在 ESG 各面向的實踐，以及我們對供應商夥伴的期許；要求供應商經營階層或最高主管簽署「經營管理承諾書」，確認遵照各面向及責任商業聯盟行為準則之綱要標準經營企業。

3.3 客戶服務與滿意度

3.3.1 客戶服務

貿聯從事連接線應用的解決方案的業務，範圍涵蓋電腦資訊週邊用線、電器、消費電子、車用線、醫療設備用線、光通訊設備、太陽能連接裝置以及工業設備，客戶涵蓋資訊科技、電器、消費電子、車用線、醫療設備、光通訊設備、太陽能以及工業等全球品牌公司。客戶導向為貿聯的核心價值之一，我們致力於高標準的品質與環保服務滿足客戶需求。

貿聯各事業部皆設有客戶專屬服務團隊，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。

產品設計服務除持續強化技術團隊外，對個別產品訂定完整設計標準作業流程 (SOP)，並且嚴格執行，確保將客戶特別規定及意見納入設計過程當中。

我們實施 JIT(Just In Time) 製造流程，以屏除製造浪費，降低倉儲成本，並在正確的時間地點，生產正確的產品，幫助客戶更有效率和更有競爭力於供應鏈管理上。我們在美國、歐洲、中國、馬來西亞及墨西哥的每個工廠都採用即時生產的方式，以在動態製造環境中為客戶提供協助與服務。我們亦提供客戶全球據點的每日庫存報告、每週狀態報告、完整供應概況、差異報告、生產和調度流程及即時倉庫管理，確保管理資訊正確及即時性，並順暢交貨。

3.3.2 客戶滿意度

成為客戶肯定之全球領導企業及首選的合作夥伴是貿聯的使命，創造最大的價值給客戶，是我們積極努力的方向。

透過對客戶滿意程度的了解與分析，是持續改善產品與服務流程的重要依據，創造更符合客戶需求的價值。

我們重視客戶滿意度，貿聯各事業部定期 (季度、半年度或年度) 收集客戶對我方發出的評比紀錄 (如計分卡)，做為客戶滿意度之監控。內容包括品質、價格、交付、服務、技術能力、企業社會責任及訊息回饋等構面。各事業部針對評比結果擬定改善計畫，並將提升客戶評比計分具體訂為各相關單位之績效指標。

此外，我們亦依據品質管理系統，每年針對主要客戶主動發出「客戶滿意度調查表」，做為年度計劃的檢討與改善方向的依據，工廠亦同步蒐集客戶回饋資料。

客戶定期或不定期至各工廠實行稽核之評分，也是客戶滿意度改善之重要依據。

• 2023 年度貿聯針對 10 家主要合作客戶滿意度調查結果如下：

		滿意度調查項目					整體平均滿意度
		整體滿意度	客戶訂單增減	產品品質	交期達成率	服務態度	
客戶平均滿意度 %		97%	78%	96%	100%	94%	93%
😊 非常滿意 (90-100)	家數	10	7	9	10	9	7
	佔比	100%	70%	90%	100%	90%	90%
😊 滿意 (80-89)	家數	0	0	0	0	0	0
	佔比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
😊 尚可 (70-79)	家數	0	0	1	0	0	1
	佔比	0%	0%	10%	0%	0%	2%
😐 不滿意 (60-69)	家數	0	0	0	0	0	0
	佔比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
😞 非常不滿意 (<59)	家數	0	2	0	0	1	2
	佔比	0%	20%	0%	0%	10%	6%

註：主要客戶指 2023 年總營收佔比前 30% 的客戶。

2023 年度客戶滿意度調查結果，在 100 分為滿分的評分情形下，客戶平均整體滿意度為 93%，與上 (2022) 年度客戶滿意度降低 4%，客戶訂單需求減少為主要原因，未來將以穩定訂單需求為努力方向。其中，整體評分 90 分 (含) 以上客戶共有 7 家佔 70%。貿聯將參考個別客戶在滿意度調查所回饋進行分析，並一一提出相關改善方案提升個別客戶滿意度以達成整體客戶滿意度目標。

3.3.3 客戶隱私權

貿聯提升對客戶服務的同時，更重視維護客戶隱私權及智慧財產權。與客戶簽署保密協約以保護客戶機密資訊，並確保相關業務之同仁執行業務往來時做好保密工作。本公司 2023 年並無違反客戶隱私權，或客戶資料遺失而傷害客戶權益。

3.3.4 法規之遵循

貿聯致力於遵守所有適用的國家和國際法律，以及道德守則和普遍接受的做法，針對公司所營運的區域，包括例如促進公平競爭、提供客戶產品及服務的安全性、符合勞工法令及實務、人權宣言、國際間標準與保護著作權，及公司資產與任何形式的智慧財產權。2023 年皆遵循行銷傳播相關法規，未發生違法的事件，貿聯對所有營運區域的當地傳統與價值予以尊重。