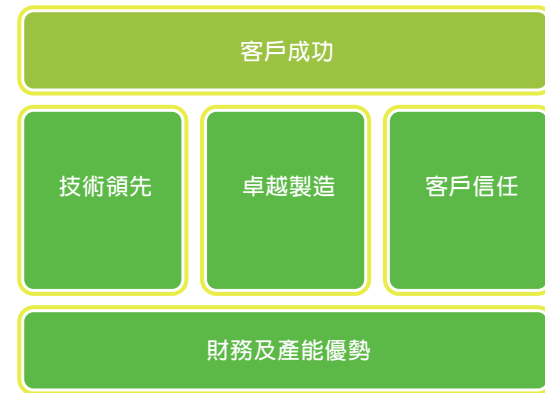


# 客戶服務與供應商管理

客戶信任一直是台積公司的核心價值之一。台積公司優先考慮客戶的需求，也視客戶的競爭力為台積公司的競爭力，而客戶的成功也是台積公司的成功。台積公司努力與客戶建立深遠的合作關係，成為客戶信賴且賴以成功的長期重要夥伴。

## 台積公司的價值主張



台積公司一直將供應商視為夥伴，致力於引導供應商長期合作，以共同建立穩定發展的半導體永續供應鏈。公司除了兼顧供應商產品的品質、交期與價格之外，也敦促他們保護環境、改善安全與衛生、重視人權，以共同善盡企業的社會責任，並做好風險管理與營運持續計劃。台積公司於民國102年再度獲得「道瓊永續指數（The Dow Jones Sustainability Indexes, DJSI）」產業領導者（Industry Group Leader）的肯定，並於供應鏈管理、環境政策及管理系統、工廠營運環保效益、水資源風險管理、人才發展、勞動環境指標及人權、社會責任報告、利害關係人議合等項目取得組別中最高分。

台積公司近年來也積極推動原物料、機台與零組件生產在地化，其目的除了減少碳排放、降低運輸成本之外，亦希望藉此強化供應鏈反應速度，以確保對客戶的服務。以原物料為例，目前台灣本地採購比例即已逐年增加至民國102年的41%。



- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄

- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄

**41%** 民國102年，台積公司原物料的本地採購比例已達41%



未來公司將持續扶植本地公司並鼓勵國外供應商在台設廠，目前亦已針對原物料、設備、零組件等採購項目設定未來幾年的生產在地化目標，以在雙贏的前提下共同為降低生產成本、減少供應鏈風險、提升競爭優勢而努力。

## 6.1 客戶服務與滿意

### 6.1.1 客戶服務

台積公司致力提供客戶最好的服務，並深信客戶服務是鞏固客戶滿意及忠誠度的關鍵，而客戶忠誠度則有助於穩固現有客戶、吸引新客戶，並強化客戶關係。透過一個全力以赴的客戶服務團隊作為協調溝通的窗口，台積公司矢志在設計支援、光罩、製造與後段封裝領域，提供客戶世界級、高品質與高效率的專業服務，創造最佳的客戶服務經驗，並贏得客戶信任與實現公司的長久獲利。

為了促進與客戶的互動及資訊的即時交流，台積公司以網際網路為基礎，為客戶提供了更積極主動的設計、工程及後勤合作的「TSMC-Online」整合服務系統，讓客戶可以一天24小時、一星期七天隨時掌握重要訊息，產生自訂報表。其中TSMC-Online設計合作可提供客戶在每一設計階段準確及最

新的設計資訊；工程合作可提供客戶線上工程晶片、良率、電性測試分析及可靠度相關的工程資訊；後勤合作可每天提供三次客戶晶片在工廠訂單、生產、封裝測試及運送的後勤資訊。

### 6.1.2 客戶滿意

台積公司定期舉辦年度客戶滿意度調查（Annual Customer Satisfaction Survey），以確保客戶的需求得到了解與妥善照應，並達成高滿意度的服務。此滿意度調查係由中立第三方顧問公司針對現有客戶透過網路或訪談來進行。

配合年度客戶滿意度調查，台積公司的客戶服務團隊每季亦對客戶進行商業及技術評核會議（Quarterly-Based Business Reviews），來更進一步瞭解客戶的需求及滿意度。透過問卷以及服務團隊與客戶的深入互動，台積公司更能密切貼近客戶需求以提升服務與合作品質。

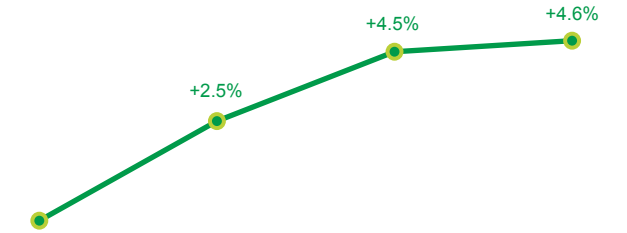
台積公司針對客戶的意見提出改善計劃，並制訂有效的回報系統。台積公司不僅視客戶滿意評估與調查的結果為企業績效指標，也是未來成長的重要評估標準，並堅信客戶滿意度的提升最終會促成客戶忠誠度及業務的成長。



#### 觀看影片

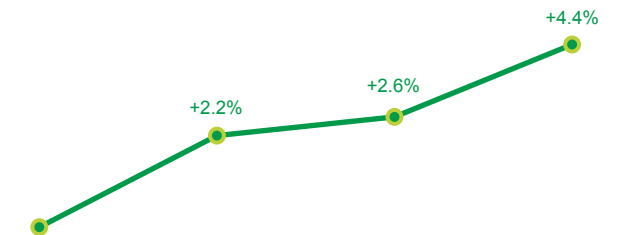
台積公司優先考慮客戶的需求，也視客戶的競爭力為台積公司的競爭力，而客戶的成功也是台積公司的成功。

### 民國99年至102年商業季評核會議技術分數趨勢



民國98年 民國99年 民國100年 民國101年 民國102年  
註：商業季評核會議技術分數為涵蓋製程技術、產品品質與可靠性、設計支援之綜合指標。

### 民國99年至102年商業季評核會議商業分數趨勢



民國98年 民國99年 民國100年 民國101年 民國102年  
註：商業季評核會議商業分數為涵蓋客戶服務、產品交期與產能，價格之綜合指標。

- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄

## 6.2 供應商管理

### 6.2.1 確保供應鏈永續發展

#### 綠色採購：建置台積供應商綠色環保的標準

台積公司致力於建置「綠色供應鏈」，關注全球環境保護的議題，並發揮影響力促使供應鏈廠商跟進。

#### 台積公司結合供應商攜手打造綠色願景



評核供應商綠色環保績效的項目包含：

- 台積公司綠色供應鏈準則
  - 環境保護法規符合性：供應商必須符合所在地政府相關空氣污染防治、水污染防治、廢棄物與資源管理…等環境保護法規，如有違反法規情事，則必需提出改善計劃。

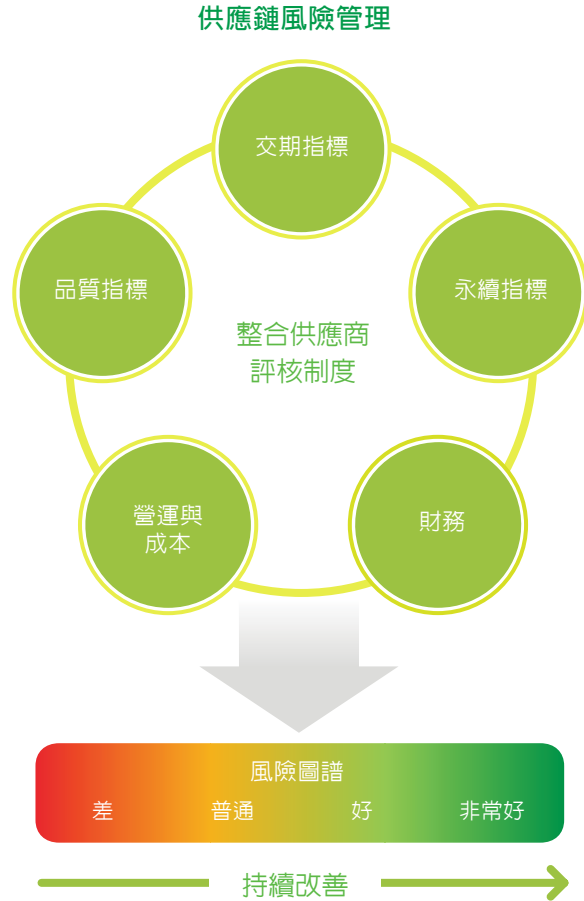
- 節能減碳：供應商必須建置自身工廠的碳盤查資料、提供具體的減碳績效並建立產品碳足跡。
- 水資源與節水：供應商必需建置自身工廠的水盤查資料、提供具體的水資源管理計劃。
- 綠色產品與有害物質管制：因應全球有害物質管制與生態友善的產品規範，台積公司與供應商合作符合國際間PFOS/PFOA/Conflict Mineral Management/RoHS/REACH等全球化學品管制規範。
- 廢棄物資源化：供應商必須持續廢棄物減量並提升資源回收再利用的比例。
- 第二層供應商環境績效：供應商必須敦促其上游供應商，進行環境保護與節能減碳、節水的相關措施。
- 設立環境管理系統與環境目標：供應商必需擁有ISO 14001、RC 14001等或其它相關環境管理系統的驗證。
- 其它環境保護活動：如採用綠色採購、設計綠建築、推動綠色辦公室計劃與對員工進行環保教育宣導等。
- 原物料有害物質禁用要求
  - 台積公司推動「綠色採購」，要求製程原物料的供應商提供聲明，保證其產品不含對環境有害之國際禁用物質，確保產品符合客戶與如歐盟RoHS法令的要求。公司執行供應商環保稽核時若發現有重大缺失，會在由採購主管主持的個別供應商每季會議上提出檢討與要求改善。台積公司掌握全球綠色發展趨勢，並且符合國際綠色規範。

- 生產設備綠色要求
  - 台積公司要求設備供應商在設計新世代生產設備時，考量省水、省電、省耗材，且須有長遠節能減碳規劃及未來環保策略藍圖。各設備商在完成安裝後，應確認相關設備操作的能源績效符合或優於採購合約。

#### 供應鏈風險管理

- 定義供應鏈風險管理的準則
  - 台積公司視供應鏈風險管理為公司的競爭優勢的一部分。在全球化的世界，任何重大自然災害或意外事故可能對台積公司產生影響。因此，台積公司密切關注台積公司的合作夥伴的供應鏈風險，並主動提供協助。台積公司的關注點包括：
- 營運持續計劃：台積公司要求供應商對自身生產服務造成損失之各種潛在自然或人為威脅，應有應變計劃及程序，以確保持續營運，並降低事故對台積公司之衝擊。
- 地理位置的風險：台積公司將全球供應鏈的廠商地理位置與全球重大意外或天災事故位置相連結，必要時立刻起動營運持續計劃，並主動提供供應商夥伴所需的資源，恢復生產。
- 地震的風險：台積公司主動幫助需要被幫助的廠商，教導他們如何強化防震工程。

- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄



- 氣候變遷風險：因應可能的乾旱與洪災風險，台積公司要求供應商事先備妥因應方案，如海外生產支援、增加庫存等，減少事故發生時的衝擊。
- 火災的風險：台積公司分享經驗協助供應商做好火災的預防。
- 一般環境與安全衛生：台積公司主要的供應商必需取得 OHSAS 18001 或其他安全衛生管理系統的驗證。
- 新型流感大流行因應與防治：台積公司分享企業防疫的經驗給主要的供應商參考。
- 運輸：台積公司要求供應商對其運輸車輛做好品質管控，特別是運輸危險或有害性的化學品時，需要有適當的應變的計劃與人員訓練。
- 次一層供應鏈風險：台積公司要求供應商做好自身風險管理，也要求供應商向其次一層供應商進行風險管理，以提升整體供應鏈的可靠度。
- 資訊系統中斷風險：台積公司要求高度依賴資訊系統的供應商有異地備援的機制，電腦機房要有消防與防震的防護，以降低意外事故發生的影響。
- 建立供應商永續性風險圖譜  
台積公司近年來的供應商永續管理績效正確回應了全球客戶漸增的關注，雖然部分管理作為前瞻性與困難度俱高，

仍毅然去做。自民國98年起，台積公司為了持續對供應鏈廠商進行風險評核，發展了一套供應商永續性評分辦法，與交貨期、品質、財務、營運等並列成為供應鏈的風險圖譜，做為台積公司的採購策略重要依據。

**供應鏈勞工人權與道德要求**

台積公司要求供應商遵循勞工權益及衝突礦產相關之適用法規。

我們的供應商應遵循下述準則：

- 供應商應遵循全球政府或如「電子行業公民聯盟」(EICC) 等公／私機構所頒發之最新規範，確保包括自由選擇職業、禁用童工、工作時數、工資福利、人道待遇和無歧視等勞工權益和條件受到保障。我們的供應商對其供應商亦應作同等的要求。
- 台積公司要求供應商應設有妥善政策、準則和盡職調查程序等，使台積公司得以確認產品中使用的鉍、錫、鎢和金等衝突礦產並未直接或間接資助剛果民主共和國或鄰近國家侵犯人權的武裝團體。台積公司亦要求供應商遵循「電子行業公民聯盟」(EICC) 之行為準則，並於衝突礦產的採購行為上與台積公司之期待一致。



目錄

概況

董事長的話

公司概况

利害關係人的互動與經營

公司治理

最佳職場

客戶服務與供應商管理

6.1 客戶服務與滿意

6.2 供應商管理

社會參與

環境保護

附錄

### 台積公司對全球供應商永續發展的要求

台積公司建立了具體的供應商永續發展準則。該準則中的永續發展要求，包括環保、安全、衛生、風險管理、勞工人權與道德的法規遵守和實務管理。

#### 供應商永續發展的行為準則

##### 綠色供應鏈（權重：40%）

|        |  |
|--------|--|
| 規範遵守   | 供應商應遵守當地環境保護法規的要求  |
| 節能與減碳  | 供應商應收集生產設施的碳盤查數據，建置產品碳足跡，並提供減碳績效的結果。   |
| 水資源管理  | 供應商應收集生產設施的水盤查數據，如供應商位於水風險的敏感區域內，需概述節水成果與對水資源短缺的風險減緩計劃。                      |
| 廢棄物管理  | 供應商應持續減少廢棄物產出。   |
| 綠色產品   | 供應商的產品必須符合其所適用環保法規，包括PFOS/PFOA/RoHS/REACH與其他因應全球發展趨勢的規範。                     |
| 環境管理系統 | 應採用被認可的環保標準（如ISO 14001，RC14001）作為減少產品/材料的生產對環境影響的管理架構，以符合相關法律、法規及規定，並進行持續改進。 |
| 其他環保活動 | 鼓勵供應商追求綠色創新與綠色獎項。  |

##### 安全，衛生和風險管理（權重：40%）

|           |   |
|-----------|---|
| 規範遵守      | 供應商應遵守當地的安全，衛生和消防法規的要求。   |
| 安全及衛生管理系統 | 認可的職業安全與衛生（OSH）標準（如TOSHMS 18001，RC14001）應被採用作為降低產品/材料製造時的職業安全健康危害的管理架構，以符合相關法律，法規及規定，並進行持續改進。                           |
| 安全管理      | 供應商須訂定管理程序，執行訓練和工程改善以減輕工人暴露於潛在的安全危害（如電器和其他能量來源，火災，載運工具與墜落的危險）。  |
| 衛生管理      | <ul style="list-style-type: none"> <li>應評估和控制在工作場所的物理，化學和生物性危險，並執行管理措施或工程改善。</li> <li>供應商應識別，評估和減輕勞工的人體工學風險。</li> </ul> |

|                        |  |
|------------------------|--|
| 消防                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商使用危險化學品和設施時，應鑑識火災危害。必須完成相關管理計劃，以防止發生火災。</li> <li>應建立消防系統，並保持正常運作。</li> </ul> |
| 緊急應變                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>應設立緊急應變程序與組織。</li> <li>應每年進行一次緊急應變演練。</li> </ul>                                |
| 營運持續計劃                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商應建立包括風險鑑別、風險控制和復歸程序的營運持續計劃。</li> <li>需要定期執行營運持續計劃演練。</li> </ul>              |
| 自然災害管理                 | 位於地震，海嘯，洪水和風災等危險區域的供應商必須編寫風險減緩程序、安裝硬體以降低衝擊與準備相距較遠的備用生產設施。  |
| 流感大流行因應之準備             | 應編擬正式的流行疾病應變程序和準備相關硬體，以保護人員和限制流行疾病傳染的爆發。   |
| 資訊系統風險的減緩              | 資訊系統風險的減緩  |
| 運輸管理                   | 供應商應審視與降低運輸風險。   |
| 供應商的供應商管理              | 供應商應以台積公司對他們，包括環保、安全、衛生、風險管理、勞工人權、衝突礦物的要求、稽核和支持其供應商。   |
| <b>勞工人權與道德（權重：20%）</b> |  |
| 規範遵守                   | 供應商應遵守勞動法的規定。  |
| 勞工人權                   | 包括雇用童工，超時工作，惡劣/非人道待遇和歧視之行為是被禁止的。應遵循加班費，最低工資和明定福利的法律規範。   |
| 衝突礦產                   | 不能採購由剛果民主共和國與其鄰近國家進口的衝突礦產（金，錫，鉍和鎢）。  |

註：以上內容和權重將每年被檢討及修改。

- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄

## 承攬商安全衛生管理

台積公司致力於成為良好的企業公民，善盡企業社會責任。台積公司認為企業不僅應該提供安全的工作環境給員工，還應該與協力廠商夥伴們共同努力，為整個業界建立更高的環保、安全與衛生標準，因之台積公司在公司環保、安全與衛生政策上明白承諾「對供應商及承攬商在環保、安全與衛生議題上進行了解及溝通，以鼓勵其增進環保、安全與衛生績效」；實務上則是將廠人員等同公司員工做好工作場所安全防護，也領導廠商夥伴共同降低供應鏈對地球環境的衝擊。

### ● 定義高風險作業進行重點管制

台積公司為了強化承攬商施工安全管理，優先對承攬高風險作業的合作廠商及員工制訂出安全認證的標準，並針對高風險工程採行重點管理及自主管理。重點管理主要將危險性機械作業、局限空間、活電作業、動火作業及氣體／化學品管路切斷等，可能會不慎造成人員傷亡或重大財物損失的項目定義為第一級高風險作業；而將會造成系統停機或生產中斷之作業項目定義為第二級高風險作業。依據不同作業特性，明確定義施工人員所需採取的安全防護措施及管制程序。

### ● 要求承攬商建構OHSAS 18001管理系統及人員技能認證計劃

在廠商自主管理部分，台積公司要求承接第一級高風險工程的承攬商，必須完成施工人員的技能認證，始得施作；並須完成建構OHSAS 18001安衛管理系統，始得參與投標，藉此加重承攬商自主管理的責任感與成效，進而提升整個業界承攬商的安全文化與技能素質。本計劃自民國94年起開始實施以來，工作場所的意外事故已減少一半以上。

民國97年起，除了驗證公司之例行稽核外，台積公司針對取得OHSAS 18001認證的承攬商進行抽樣稽核，以確保承攬商推動OHSAS 18001及人員技能認證的品質，稽核結果若為不合格者，最嚴重將取消其承接第一級高風險工程之資格。

台積公司深信，領導業界的承攬商達到更高的環保與安全標準，並營造友善的工作環境，將更有利於社會更多人群與地球生態。

## 管理、稽核與輔導

### ● 每季業務檢討報告

台積公司與特定供應商高階主管每季舉行業務檢討報告，檢討供應商在品質、交期及永續經營能力等的整體表現。藉著檢討每半年或每季的主要指標，要求供應商持續改善以符合台積公司對供應商的要求。

### ● 管理系統認證

台積公司要求其供應商必須取得國際的認證，例如ISO 14001和OHSAS 18001等環保、安全衛生管理系統。

### ● 稽核與輔導

台積公司每年按照年度計劃拜訪重要的供應商並進行現場查核，一旦發現特殊缺失即要求供應商提出合適的改善方案，給予明確的目標和改善時間，以符合台積公司的期望。公司也對部分供應商提供特別技術支援。

### ● 智慧化資訊

台積公司為供應商提供了一個全功能的網路服務平台，從新供應商註冊開始到資格審查評估，交易供應商所需要的需求預測、供應鏈庫存透明度，報價單、採購訂單處理，

品質提升合作，發貨確認和付款狀態查詢，供應鏈的資訊也可以即時地透過B2B介面運作。台積公司已與原材料供應商密切合作，藉著交換庫存訊息提高供應鏈庫存的透明度，需求的波動也能及早發現。台積公司鼓勵供應商夥伴使用整合平台上的電子訂單、電子發票、預先發貨通知、庫存信息。該平台加速訊息交換、提高了效率，減少人為誤差，同時也降低了整體供應鏈成本。全球超過3,000家相當於台積公司90%採購總值的供應商，使用台積公司的供應商網絡平台進行資料交換，這些努力亦協助降低了供應鏈中斷的風險及避免生產過剩。

## 6.2.2 台積永續供應鏈管理實績

近年來，全球消費者更加認為企業對其供應商負有廣泛的督導責任。台積公司作為全球半導體行業的領導者之一，承諾持續提升供應商的永續性績效，共同創造可持續性價值。在多個永續性實務面向監督供應商並合作，包含有害物質限用、氣候風險管理，地震風險因應、火災預防、職業安全與衛生管理，和營運持續性計劃等。這些努力可以降低自身供應鏈中斷的風險，也是企業社會責任的一環。

建立永續供應鏈是雙贏的策略，它提升了供應商對其員工、財產的安全防護，也間接地提升了台積公司的競爭力。公司將繼續努力降低供應鏈風險，不斷地對客戶、投資人與社會做出貢獻。

90%

全球超過3,000家供應商使用台積公司的供應商網絡平台，相當於台積公司90%採購總值





90%

民國102年，台積公司同樣持續對矽晶圓、再生晶圓、氣體、化學品、石英零件、光罩等原材料供應商完成永續績效調查，並且加以績效考評，涵蓋比例已超過90%的原料採購總額。

場稽核的方式進行稽核。若發現供應商有重大環保、安全與衛生缺失，就要求其高階主管承諾改善。針對自行改善能力較弱的供應商，則以舉辦經驗交流論壇或現場輔導等方式，協助其提升相關績效。

### 供應商品質改善和稽核

為了不斷提高原物料品質，台積公司於民國102年8月召開供應商品質研討會，並要求所有相關供應商全面展開實施內部品質教育訓練及執行，以建立一個穩定可靠的供應鏈。台積公司還對關鍵供應商進行年度現場稽核，一旦發現重大缺失，台積公司會訂定具體的目標和明確的改善時間表，以期達到台積公司要求的標準。

### 供應鏈風險管理

為了降低供應鏈風險，並積極管理成本，台積公司除投入資源開發新的供應來源外，也鼓勵供應商夥伴們分散生產工廠，將其生產基地移往成本較低的台灣地區，以降低其供應鏈風險，並能提升價格競爭力。台積公司相信這對供應商與台積公司雙方絕對是互利的。台積公司亦匯集了工廠營運，資材、品管和風險管理團隊，積極掌握解決供應鏈問題，並藉以降低潛在的供應鏈風險，提高供應鏈的反應能力。此外，台積公司不斷改善其供應商之協同合作平台，以迅速回

## 民國102年供應鏈管理績效摘要

| 項目                                  | 目標  | 績效摘要  |
|-------------------------------------|---|---|
| 綠色供應鏈—產品碳足跡                         | 完成102年度主要日本、美國、台灣地區等52家供應商碳盤查與碳資源管理調查並鼓勵節能減碳  | 達成目標  |
| 綠色供應鏈—水資源管理與節水                      | 完成102年度主要日本、美國、台灣地區等52家供應商水資源管理調查並鼓勵節水  | 達成目標  |
| 綠色供應鏈—產品水足跡                         | 民國102年底前以300mm（以十二廠P1）為標的與20家主要供應商合作，發展產品水足跡，並依據「The Water Footprint Assessment Manual（2011），Wafer Footprint Network, as well as IC PCR for EPD（2009,ver. 01）」取得第三者查驗 | 達成目標  |
| 綠色供應鏈—產品水足跡                         | 民國102年底前以200mm（以三廠）為標的與20家主要供應商合作，發展產品水足跡，並依據「The Water Footprint Assessment Manual（2011），Wafer Footprint Network,與 IC PCR for EPD（2009,ver. 01）」取得第三者查驗              | 達成目標  |
| 綠色供應鏈—PFOA有害物質管理                    | 民國102年底前全公司完成含有PFOA光阻的更換與產品驗證   | 正在進行當中  |
| 符合EICC 4.0 供應鏈勞工、環境保護、安全衛生、人權與社會的標準 | 主要供應商符合EICC 4.0供應鏈勞工、環境保護、安全衛生、人權與社會的標準   | 透過問卷、現場稽核、每季業務檢討報告會議等方式，56家主要供應商均符合EICC 4.0供應鏈勞工、環境保護、安全衛生、人權與社會的標準 |
| 供應鏈風險—營運持續計劃                        | 主要52家供應商符合基本的營運持續計劃標準（參考BS 25999與客戶要求）  | 達成目標  |
| 供應鏈風險—地震風險管理                        | 完成102年度台灣地區主要3家再生晶圓供應商地震強化工程輔導  | 達成目標  |

### 供應商績效管理

台積公司重視供應鏈之永續管理，持續性針對供應商品質、成本、交期、服務、以及永續發展各項指標上設定目標與進行評比，鼓勵供應商配合台積公司的採購策略，並定期稽核供應商以確保各項指標符合台積公司要求。民國102年，台積公司同樣持續對矽晶圓、再生晶圓、氣體、化學品、石英零件、光罩等原材料供應商完成永續績效調查並且加以績效

考評，涵蓋比例已超過90%的原料採購總額。除了針對現有供應商之持續管理，台積公司亦鼓勵供應商共同提升供應鏈強度，分散風險，我們期望所有合格供應商皆能與台積公司協同強化整體供應鏈。

### 供應商環保、安全與衛生稽核輔導

民國102年，台積公司持續對主要供應商，以問卷盤查或現

目錄

概況

董事長的話

公司概况

利害關係人的互動與經營

公司治理

最佳職場

客戶服務與供應商管理

6.1 客戶服務與滿意

6.2 供應商管理

社會參與

環境保護

附錄



- 目錄
- 概況
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人的互動與經營
- 公司治理
- 最佳職場
- 客戶服務與供應商管理
  - 6.1 客戶服務與滿意
  - 6.2 供應商管理
- 社會參與
- 環境保護
- 附錄

應供需的變化，隨時監控庫存和及時補貨，而能在合理成本下維持最佳化的庫存水平。

### 環保標章用品推廣

台積公司鼓勵使用具環保標章的辦公設備及用品、電腦及周邊設備、列印用再生紙、再生擦手紙及環保清潔用品等等。民國102年，採購具環保標章的辦公室設施及用品比例已超過50%，總額達新台幣24億元。

### 關注供應商勞工人權

過去數年，國際間電子產業公民聯盟（EICC）持續關注電子業供應鏈的勞工人權。台積公司也積極採用EICC的標準，要求自身供應鏈的廠商需符合其在環保、安全衛生、勞工人權與勞動條件的要求。

### 供應商的責任：提供非衝突地區來源的原物料

台積公司是美國證券交易委員會新頒布的「衝突礦物來源揭露規定」（Rule 13p-1 of the U.S. Securities Exchange Act of 1934）的規範對象。身為全球高科技產業供應鏈的領導者，台積公司深知採購來自於非衝突地區（conflict-free）的原物料是善盡企業社會責任重要的一環。

台積公司是電子產業公民聯盟（Electronic Industry Citizenship Coalition, EICC）與全球永續議題e化倡議組織（Global e-Sustainability Initiative, GeSI）最堅定的支持者之一，而此一堅定的立場亦促使了我們的供應商自非衝突地區取得所供應予台積公司的原物料。此外，台積公司亦認同經濟合作與發展組織（OECD）於西元2011年所公佈之「受衝突影響與高風險地區之全球責任礦物供應鏈模範政

# 15

15家原物料供應商完成  
民國102年之揭露  
衝突金屬之熔煉廠資訊



策」（OECD's Model Supply Chain Policy for a Responsible Global Supply Chain of Minerals from Conflict-Affected and High Risk Areas）中所揭櫫的人道理念。基於以上的立場與理念，台積公司鼓勵我們的供應商向業經特定產業組織（如EICC）認可、名列於非衝突地區來源名單上的熔煉廠與礦場進行採購，並自民國100年起要求供應商揭露其合作的熔煉廠與礦場名單。另外，台積公司也採行全球半導體產業對於衝突礦產的採購慣例，例如向與其他半導體公司相同的供應商採購原物料。根據台積公司對上游礦源依法進行合理查證（reasonable inquiry）的結果，迄今台積公司的供應鏈在金、鉍、錫及鎢等四種金屬上並未使用任何來自剛果及鄰近國家的礦源。竭力確保產品中使用的金、鉍、錫及鎢不會來自衝突地區是我們的目標，進一步的資訊請參閱台積公司於美國證券交易委員會網站上所申報的SD表格。未來我們亦將定時更新對供應商的年度調查，並要求其改善與擴大資訊揭露的範圍，以符合法規與客戶的要求。

註：以上所謂「非衝突地區（conflict-free）」的原物料，係指該原物料係來自於經電子產業公民聯盟與全球永續議題e化倡議組織所認可之熔煉廠，或經合理查證和盡職調查後依美國法規足資認定為「非來自剛果地區」（DRC conflict free）者。

### 台積公司供應鏈管理論壇暨優秀供應商獎

台積公司於民國102年12月12日舉行第13屆供應鏈管理論壇，主題是「創新發展，共創雙贏」。會中除了感謝所有供應商夥伴在過去一年裡對台積公司的支持與傑出貢獻之外，

台積公司特別嘉許九家表現傑出的設備和材料供應商同時頒發獎項。超過500家來自世界各地的設備、材料、封裝、測試、廠務、IT系統服務，以及環保和廢棄物管理服務領域的供應商受邀參加了論壇。

台積公司共同執行長劉德音博士表示，台積公司的策略是與合作夥伴共同成長，台積公司期待與供應商合作夥伴們攜手，推動技術創新與半導體產業的持續發展，藉由與客戶和供應商大聯盟間之合作，以建立更密切的連結並共享成長的果實。

台積公司資材暨風險管理資深副總經理左大川博士亦於論壇中表示，台積公司的成長有賴於供應商夥伴的全力支持，並期許在與供應商夥伴緊密合作下，與客戶、供應商共同成長，再創佳績。



台積公司共同執行長劉德音博士於民國102年第13屆供應鏈管理論壇中發表演說