

# 3 夥伴 共榮

客戶服務

供應鏈管理

## 👤 對應之利害關係人

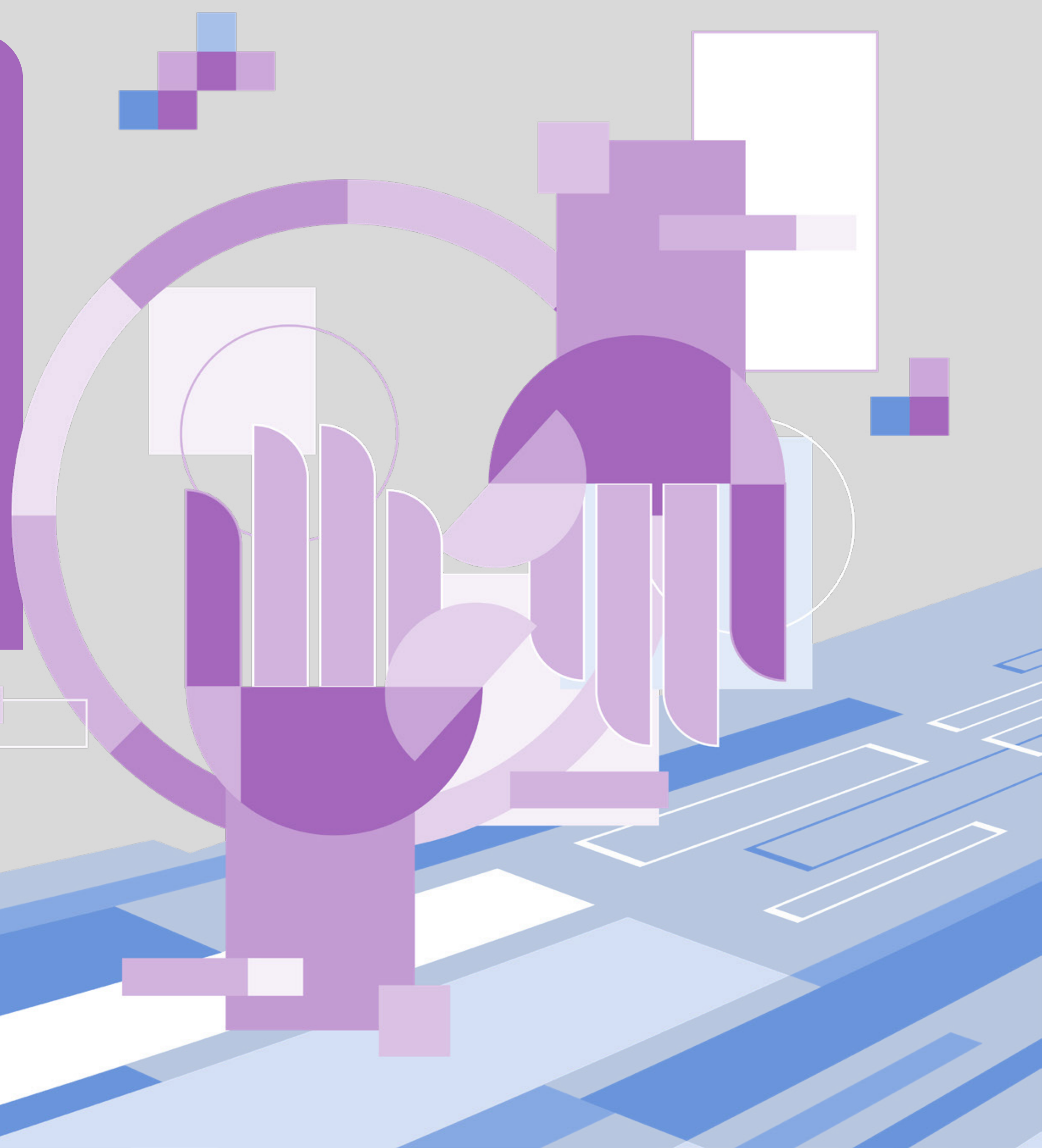
- 客戶
- 供應商

## 🌱 對應之重大議題

- 客戶關係管理
- 供應鏈管理

## 🌐 政策與永續發展目標響應

產品於售後服務、品質與安全方面，能獲得客戶及使用者的滿意及肯定。在發展人權、道德及環境等永續議題上，更進一步要求至供應商，建立經濟、社會與環境相互依存的永續夥伴關係。



## 天鈺產品價值鏈

天鈺科技屬無晶圓廠（Fabless）IC 設計公司，為 IC 產業之上游廠商佔據重要地位。IC 產品的產製依序包含 IC 電路設計、光罩製作、晶圓製造、IC 封裝及 IC 測試等程序；相較於 IC 製造與 IC 測試，Fabless IC 設計公司通常具有低資本投入、高價值產出之特色，主要負責規格制訂、佈局設計、銷售及售後服務

等業務；後端之光罩製作、晶圓製造、晶圓測試、IC 封裝及最後測試等則外包委託專業廠商代工，如光罩製造廠、專業晶圓代工廠及封裝測試廠等。



# 客戶服務



## 目標



## 完成目標

### 短期目標（2025-2026）

- 客戶滿意度 >85 分
- 客訴結案率 100%
- 無發生侵犯客戶或資訊洩露相關之情事

### 中長期目標（2027-2030）

- 客戶滿意度 >87 分
- 客訴結案率 100%
- 無發生侵犯客戶或資訊洩露相關之情事



## 責任

- 業務單位
- 行銷單位
- 研發單位
- 工程單位
- 品管單位



## 評估指標

- 客戶滿意度
- 客戶申訴及處理情形
- 銷售額



## 主要利害關係人

- 客戶



## 溝通機制

- 請參閱「[利害關係人溝通對照表](#)」，並對應上述主要利害關係人

客戶為天鈺關鍵合作夥伴，而品質更是客戶信賴的最大後盾。天鈺科技以「『誠信』是對客人的承諾，『創新』是對自我的要求，『品質』是對產品的堅持」的原則，提供從顯示驅動晶片到電源晶片等各類晶片的全面解決方案。主要產品應用面涵蓋電視、筆記型電腦、平板電腦、商用顯示器、電子書、電子標籤等各種尺寸的顯示器及電源管理相關應用，客戶類別包含海內外品牌廠、面板廠、模組廠、方案商等。為確保產品之品質與安全，持續提供穩定可靠的產品解決方案。我們依循 ISO 9001 品質管理系統的要求，透過 PDCA 的精神以落實品質政策，嚴格管控整個產品流程。天鈺所設計的 IC 產品階會經過系統與設備之靜電放電（Electrostatic Discharge, ESD）相關驗證，以具有高強度抗靜電能力，來避免環境上或物質所累積之電荷對 IC 產品的影響，確保產品靜電防護安全性。此外，依產品特性或客戶需求符合其他認證要求，如 AEC Q100、UL Product IQ 等。並透過線上回饋、技術交流、面談拜訪及年度問卷調查等雙向溝通管道瞭解客戶需求及建議，進一步改善與優化產品項目。針對客戶機敏資料保護，請參閱「[資訊安全](#)」章節內容。

## 品質政策

「**創新**」 卓越的設計，提升產品競爭力

「**品質**」 優良的品質，提高產品穩定度

「**服務**」 專業的服務，提升客戶滿意度

ISO 90001 證書

天鈺科技品質政策



## 品質管理流程

天鈺科技制定品質管理計畫，秉持持續改進是品質管理最重要的信念；除針對公司產品及服務外，另包括促成前述產出之所有步驟及支援；本公司的品質管理計畫涵蓋施行品質計畫所需之開發、生產，售後服務等資源，透過一連串流程循環來達成本公司持續改善之品質管理目標。此外，本公司亦推行一系列品質訓練活動，包含客訴管理程序、內部稽核管理程序及矯正預防管理程序等，以回應客戶針對高品質規格產品的持續改善要求，鼓勵員工堅持產出品質，成為第一線的守護者。



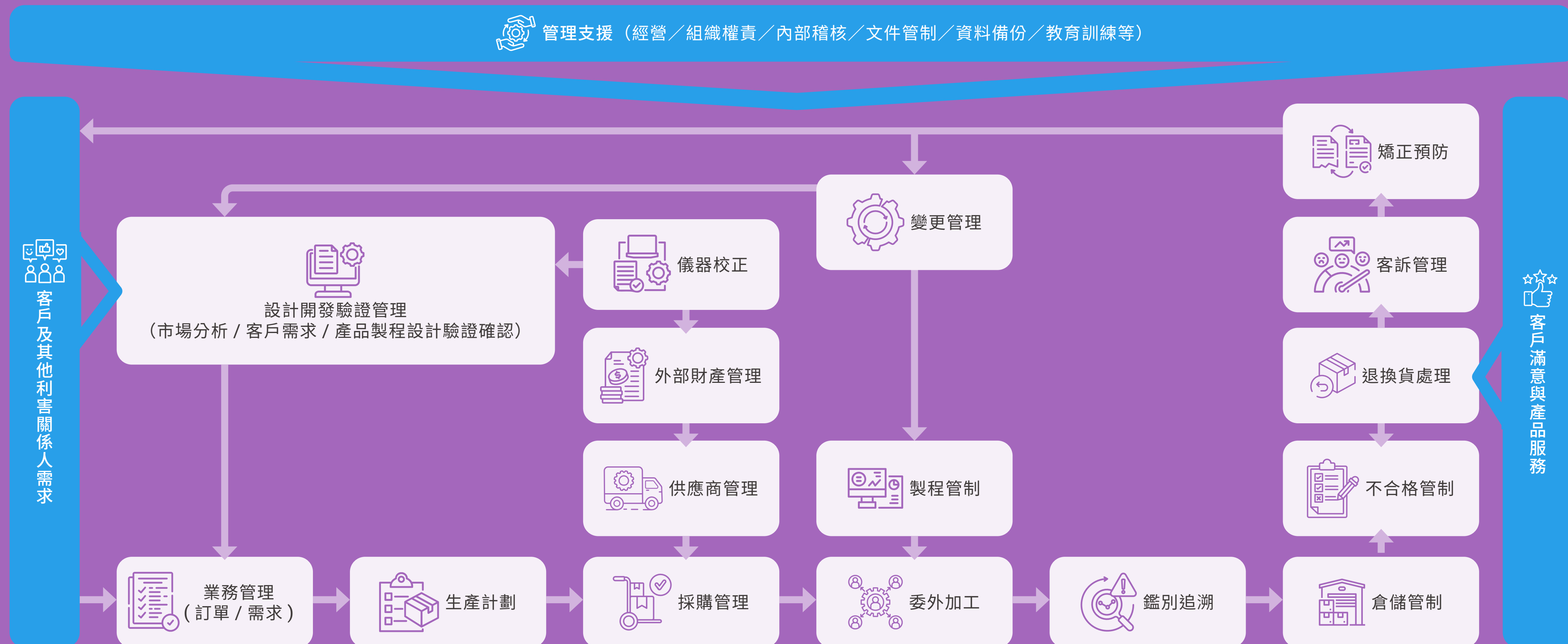
開發支援小組執行市場調查、客戶需求、產品製程設計、產品驗證等流程



生產支援小組執行生產計畫、採購、倉儲管制等流程



管理支援小組執行保固服務、售後活動、客戶回饋、不合格品管制、矯正預防等流程

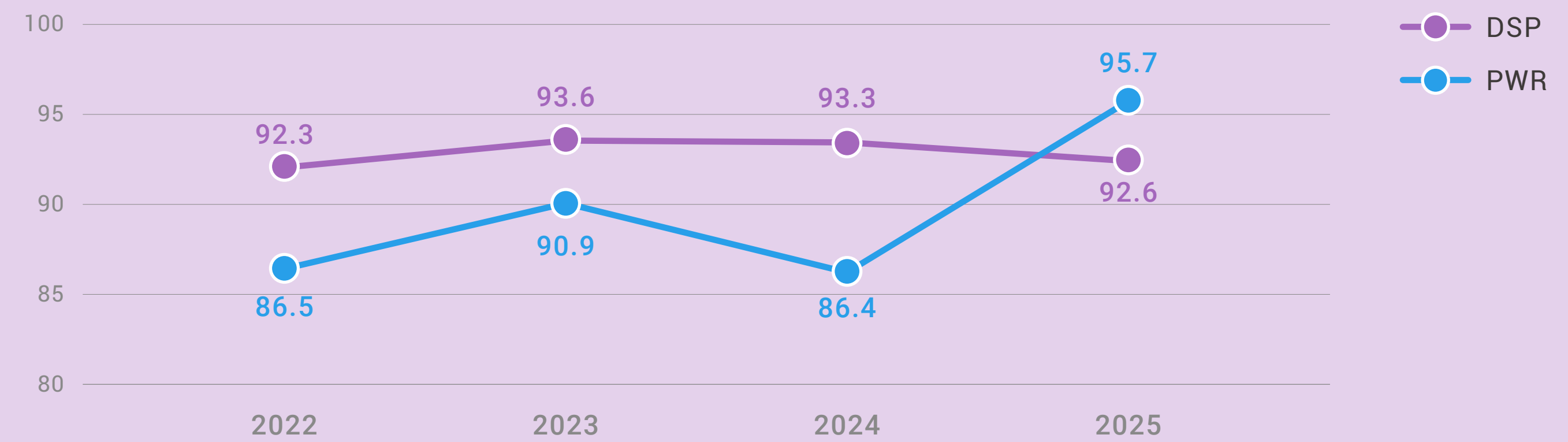


## 客戶滿意與回饋

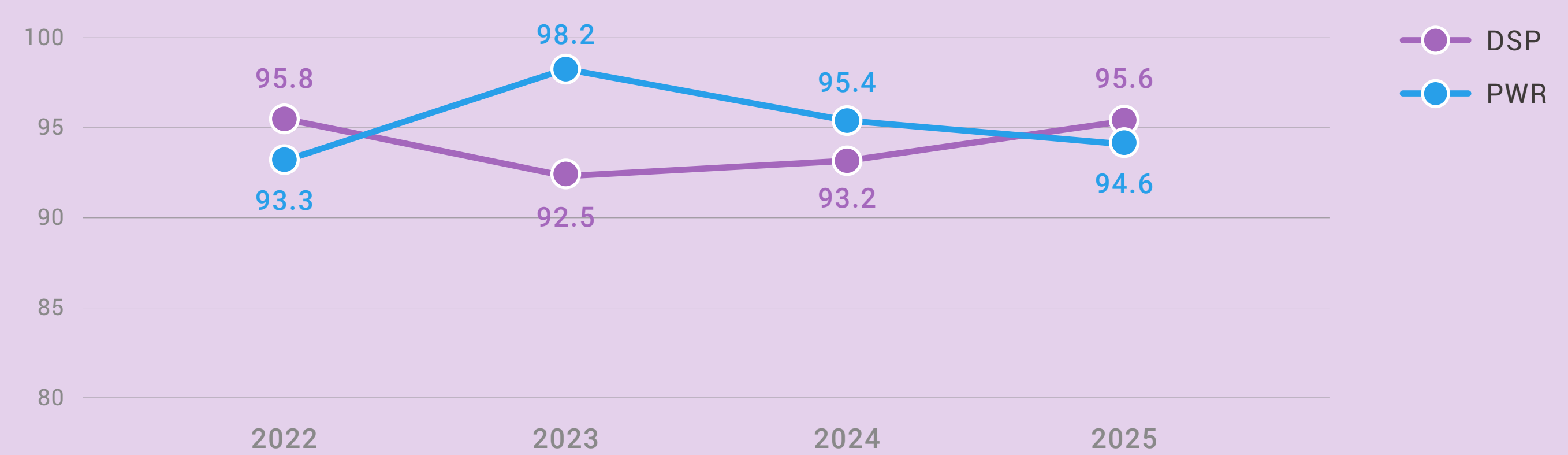
為使公司產品與服務能夠滿足顧客即時的需求與期待，維繫永續的合作關係。我們建置一套完整的回應處理程序，透過日常會議、郵件、QBR、滿意度調查等各項溝通渠道，各產品專案團隊全面檢視產品疑慮項目並改善優化。每年針對銷售服務、技術服務、客服客訴、產品品質等 4 大項目進行客戶滿意度調查。2025 年，主要客戶滿意度調查結果如右圖，天鈺及天德鈺之客戶滿意度雙雙達成目標 85 分的滿意表現。

註：DSP 為顯示驅動 IC；PWR 為電源管理 IC

### ▶ 主要客戶滿意度（天鈺科技）

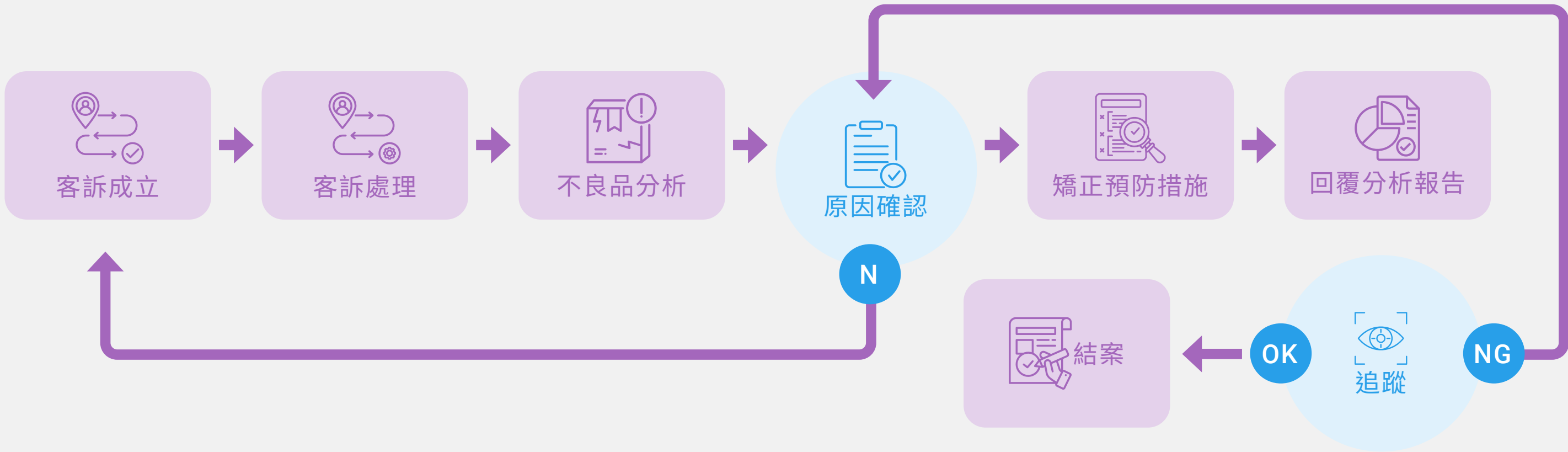


### ▶ 主要客戶滿意度（天德鈺）



天鈺深知客戶回饋為客戶關係發展的重要基礎，有鑒於此，我們制定客戶申訴相關的標準作業程序。凡與本公司出貨產品之品質相關活動，包含產品品質、包裝、運送及客戶使用中失敗等均為適用範圍。申訴管道可透過電子郵件或電話聯繫直接向負責窗口即時反映，本公司在第一時間接收申訴訊息後將主動聯繫客戶，進一步釐清申訴內容後進行不良品分析及之後程序，秉持在最短時間內解決客戶問題與需求的原則下處理客訴案件。2025 年針對客戶的回饋積極溝通與改善，所有回饋案件均已完成改善（結案率 100%），主要回饋內容簡述如下表。

▶ 客訴處理流程



▶ 2025 年主要申訴內容與改善

| 客訴內容              | 對應改善措施                                                                                                                                                                                                                                                        | 改善效益                                                                   |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 製程微粒子改善<br>(晶圓製造) | <ul style="list-style-type: none"><li>持續晶圓廠溝通，並提出 Particle CIP</li><li>更換機台機構件材質及機台結構改善</li><li>開發並導入其他 Fab 廠，以分散製程風險</li></ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Inline monitor 結果有明顯下降</li></ul> |
| 進料品質              | <ul style="list-style-type: none"><li>因 IC 設計餘量不足 (IC margin) 問題：加嚴最終測試 (FT) 程式與篩選標準，並於產品重新篩選確認後再行出貨，以降低異常風險。</li><li>針對 SoC 搭配性問題：於後續產品開發與驗證初期，即請客戶提供 SoC 進行相容性評估，並針對不同應用情境下之訊源 skew (如高頻、中頻、低頻) 進行量測與驗證，以確認相位一致性 (in phase) 及 skew margin 是否符合要求。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>實行改善措施後，未再發生客戶申訴</li></ul>       |
| 交貨延遲              | <ul style="list-style-type: none"><li>針對前項產品功能異常問題 (為前項衍伸性問題)，本公司已就廠內既有庫存加嚴最終測試 (FT) 標準，並於重新篩選及重測後陸續安排出貨，以補足客戶需求。因產品需經重新篩選後方可出貨，致交期短期內受到影響；惟本公司已即時啟動應變措施，持續控管出貨進度，以降低對客戶交付之影響。</li></ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>產品已陸續出貨補足客戶需求</li></ul>          |



# 供應鏈管理

## 目標

## 完成目標

### 短期目標（2025-2026）

- 100% 供應商符合無衝突採購 ☒
- 100% 新供應商簽署永續供應商承諾書，既有供應商簽署達 85% ☒
- 100% 供應商執行永續性評估 ☒

### 中長期目標（2027-2030）

- 100% 供應商符合無衝突採購
- 100% 供應商簽署永續供應商承諾書
- 100% 供應商執行永續性評估（含子公司）

## 責任

- 採購單位
- 生管單位
- 工程單位
- 品管單位

## 評估指標

- 在地採購比率
- 供應商符合責任礦產採購比率
- 供應商永續評估

## 主要利害關係人

- 供應商

## 溝通機制

- 請參閱「[利害關係人溝通對照表](#)」，並對應上述主要利害關係人

## 永續採購政策

為強化供應鏈管理並降低營運風險，天鈺科技於本報告發布前（2026 年）完成《永續採購政策》制定並公告，作為推動永續供應鏈之重要依據。該政策參酌 ISO 20400 永續採購指南，並整合本公司人權、環境、安全衛生、生物多樣性、商業道德及資訊安全等相關政策架構，將永續理念系統性導入採購決策與供應商管理機制中。政策適用範圍涵蓋本公司及所屬子公司、合資公司與具實質控制能力之關係企業，並延伸至所有外包供應商、製造商、服務提供商及承攬商等供應鏈夥伴。

在實務推動上，本公司透過採購影響力，將環境、社會及治理（ESG）要求納入供應商管理流程，包括人權與勞動權益保障、責任礦產管理、有害物質管制、生物多樣性保護及產品碳足跡管理等面向，並要求供應商依循國際規範與相關準則。此外，透過供應商分級管理、風險評估與盡職調查機制，定期檢視供應商永續績效，並對未符合要求者進行改善追蹤或採取必要管理措施。同時，本公司亦建立透明且具保密性之溝通與申訴機制，並透過教育訓練與輔導資源，協助供應鏈夥伴提升永續管理能力。未來，天鈺科技將持續精進永續採購治理與績效管理機制，並透過定期揭露相關成果，強化供應鏈整體韌性與永續發展能力。

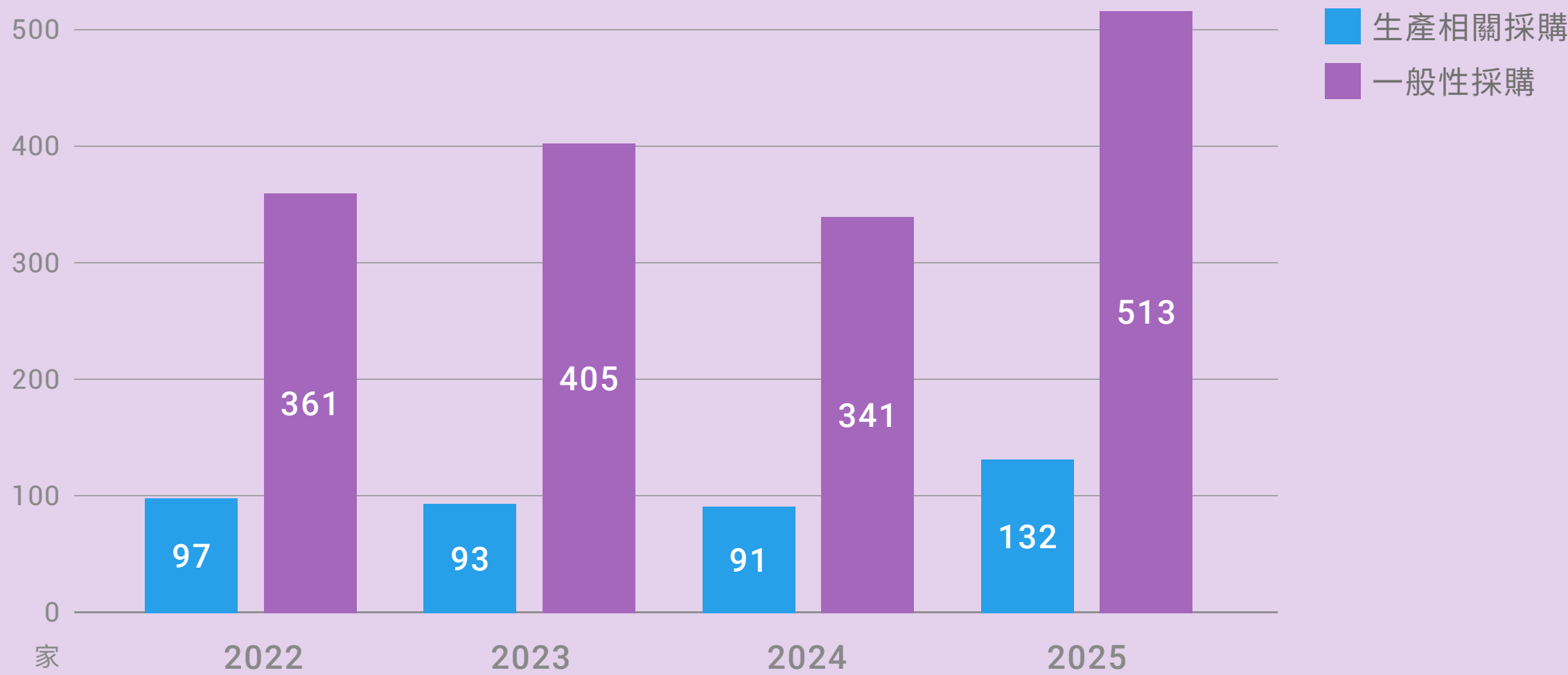
[天鈺科技永續採購政策](#) 

## 採購實務

天鈺科技關鍵供應商為委外代工、封裝與測試之廠商，在原材料管理部份部請參閱「[責任礦產採購](#)」及「[綠色材料](#)」章節內容；而天鈺為降低關鍵原物料之供應風險，進行採購議價時，我們依同樣規格、數量、交期、運送條件、付款方式、產品品質、交貨速度等基準下做判斷，而非直接採用「最低單價」選出最佳供應商；我們除與既有廠商維持穩定合作外，亦積極開發優質具有永續發展理念之新供應商（請參閱「[供應商評鑑](#)」章節）以避免獨家供應之風險，藉由每週定期的產銷會議與業務討論未來市況及需求的變化，若有缺料或晶圓廠產能限制時及時進行轉廠及備料準備，並與晶圓廠、光罩製作商等供應商簽訂長期合

作契約，確保產能及交期無疑；反之，透過準確掌握客戶回饋及市場趨勢，及時調整庫存水平。同時，天鈺科技亦致力透過在地採購提升供貨及生產效率，並能減少產品碳足跡及提升當地就業機會。2025 年我們交易之供應商共有 645 家（天鈺 435 家、天德鈺集團 210 家），其中一般性採購供應商 513 家；生產相關採購供應商 132 家。全年年總採購支出約新台幣 136 億，地採購佔比達 66.8%，較前一年度稍降，主要原因為供應鏈去全球化趨勢，本公司持續調整採購策略，以提升營運韌性與供應多元性所致。

### ► 交易供應商概況

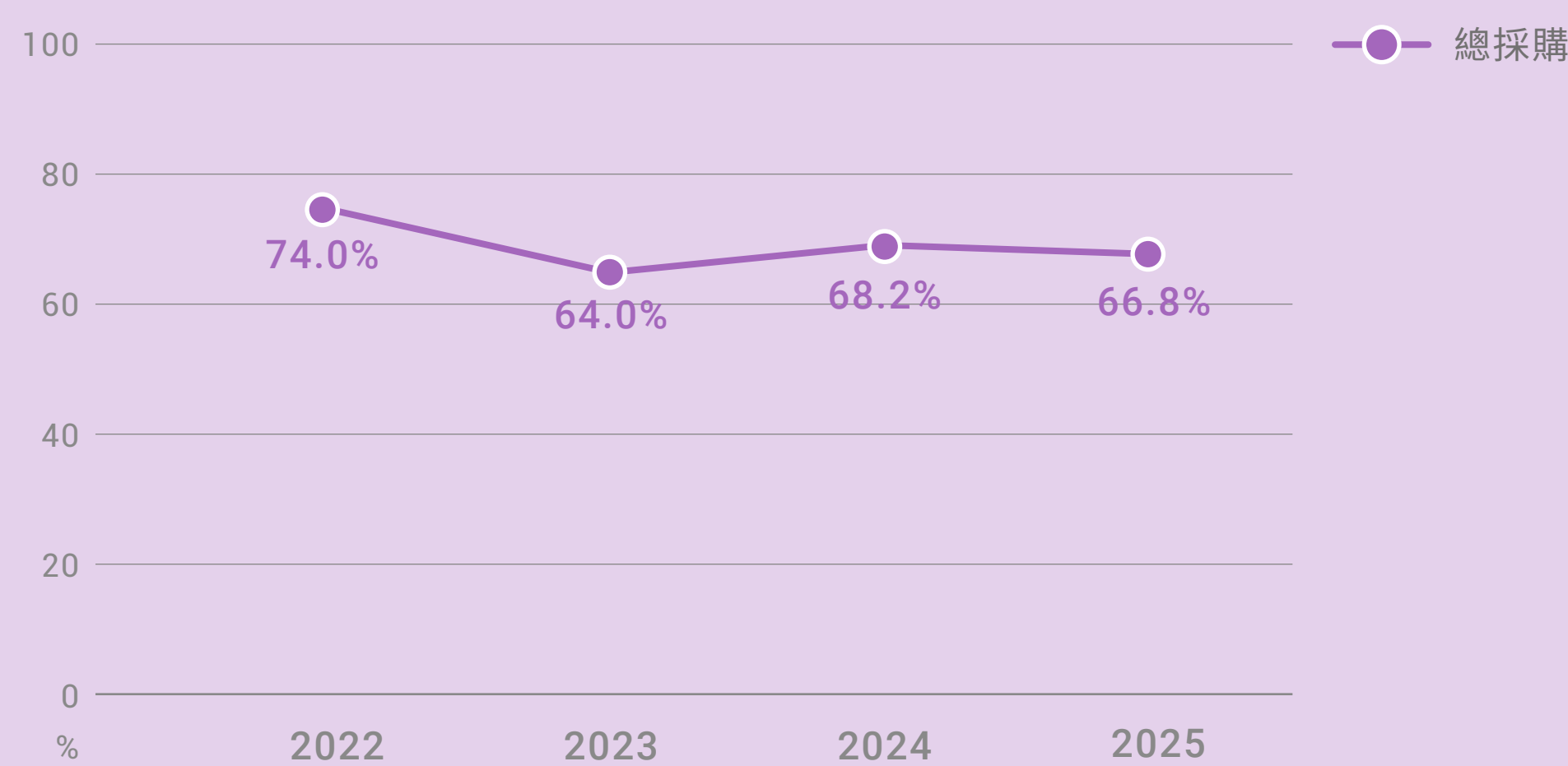


註 1：一般性採購：採購內容含儀器設備、硬體設施及維護、零件耗材、應用軟體、測試服務等項目

註 2：生產相關採購：晶圓製造、IC 封裝與測試、軟性捲帶製造

註 3：在地採購依供應商公司註冊所在地點統計分析

### ► 在地採購情形





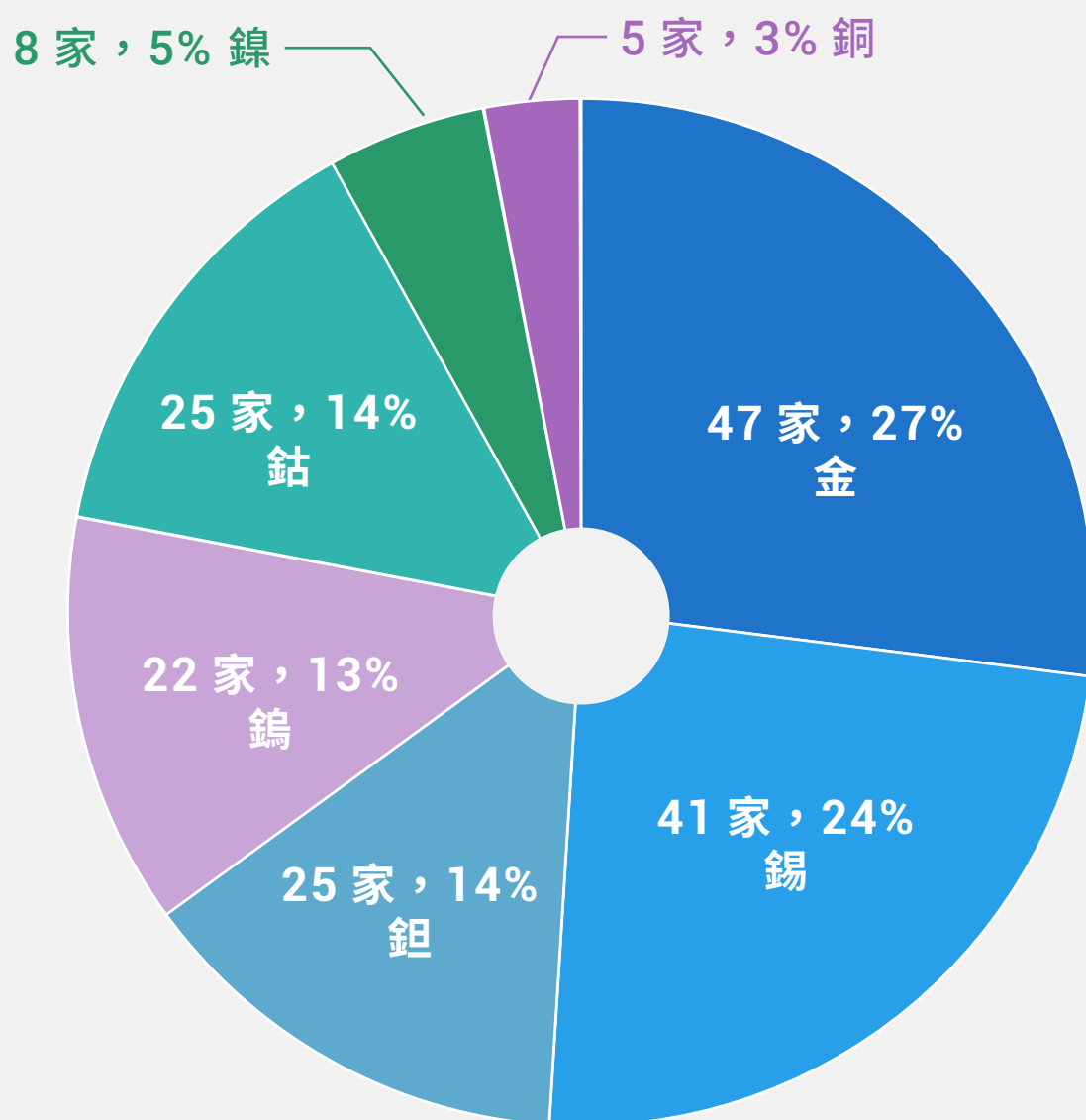
## 責任礦產採購

天鈺科技尊重各利害關係人基本人權，我們認同並支持聯合國經貿組織（OECD）《受衝突影響和高風險區域礦產供應鏈的盡職調查指引》及責任礦產倡議（Responsible Minerals Initiative, RMI）規範，並制定發布「永續採購政策」及「人權及多元共融政策」，承諾產品物料不使用來源為衝突地區之礦產，包括但不限於金、錫、鉍、鎢等礦產（2025 年新增將鈷、鎳、銅及雲母納入監控）。為掌握供應商責任採購情形，我們要求供應商均須簽署《天鈺科技永續供應商承諾書》並配合提交衝突礦產報告模版（Conflict Minerals Reporting Template, CMRT）及擴展礦產調查模版（Extended Minerals Reporting Template, EMRT），接受本公司之盡責調查<sup>註 1</sup> 與相關管理要求，以強化責任礦產來源之透明度與可追溯性，並確認相關礦產來源符合本公司負責任採購管理原則。2025 年我們發布首本負責任礦產報告，完整揭露責任礦產管理與盡職調查結果，於本報告年度共調查 66 家生產相關採購供應商（天鈺科技 35 家；天德鈺 31 家），回收率達 100%；根據調查結果 100% 供應商均採用源自 RMI 認可之冶煉廠所生產之 3TG、鈷、雲母、鎳及銅金屬，共計源自 346 家合格冶煉廠（天鈺 173 家；天德鈺 173 家），詳細內容與合格冶煉廠清單請參閱 2025 年負責任礦產報告。

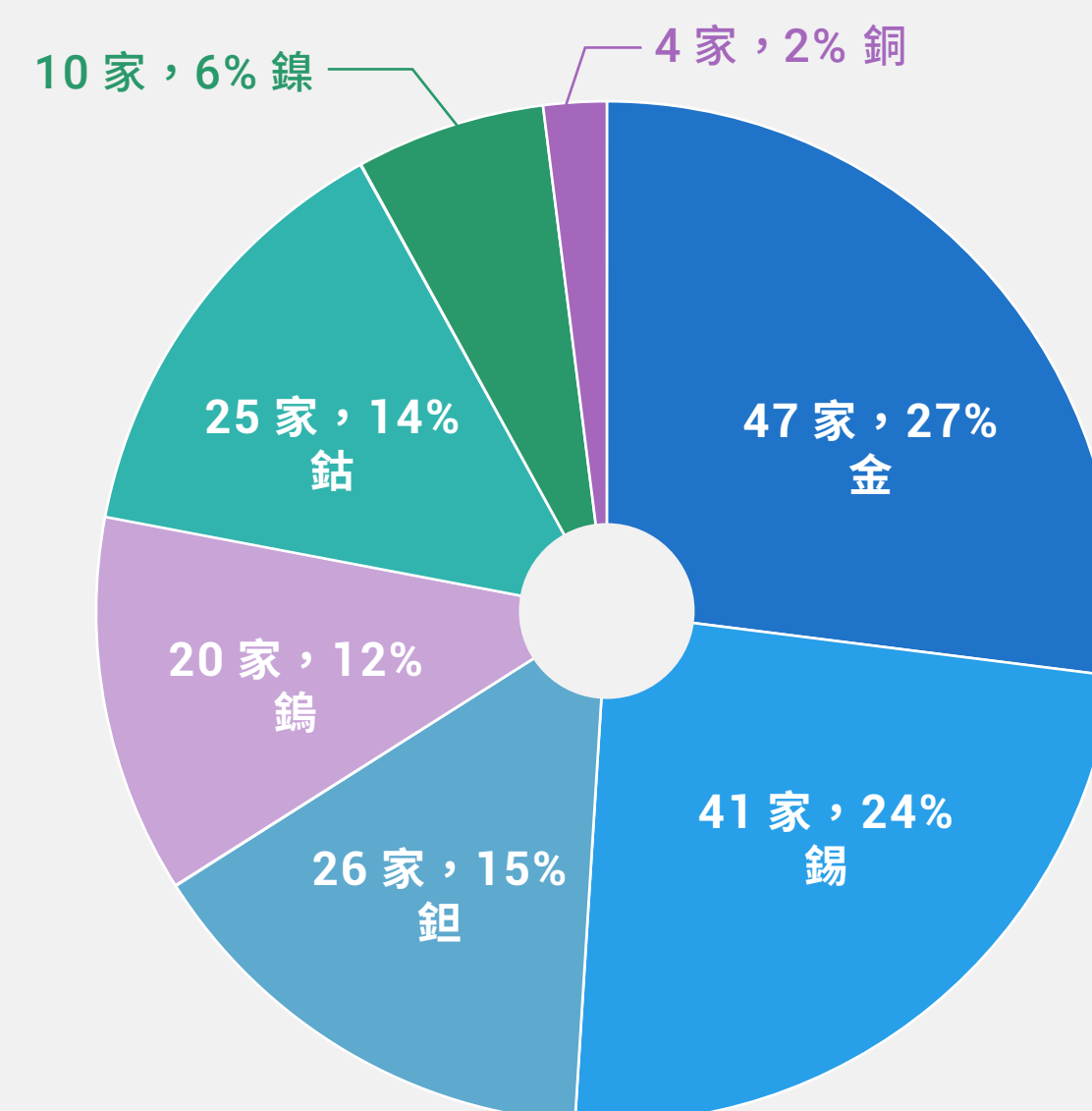
註 1：盡責調查（Due Diligence）：透過各項管制項目以識別、驗證與評估供應鏈之風險，確保供應鏈中不使用源自受衝突影響和高風險區域之衝突礦產，避免促成侵犯人權、洗錢活動與恐怖主義。

### ► 2025 年物料礦產源自合格冶煉廠情形

天鈺科技



天德鈺



天鈺科技 2025 年負責任礦產報告 [↓](#)

天鈺科技永續採購政策 [↗](#)

供應商評鑑

天鈺科技為確保外包製程品質符合要求外，我們制定《供應商管理程序》作為供應商管理之原則依據。依據規範，天鈺須針對供應商、承攬商進行年度定期稽核及不定期稽核作業，由品質及生產管理部門派員組成評鑑小組進行線上或實體稽核；稽核項目包含管理系統、文件與合約內容、設計與材料管制、製程與設備管制、供應商管理材料管制、矯正措施、人權相關及綠色產品等共計 13 大要項，新廠商的合作評估則須試產合格且通過上述評鑑後，方能登錄為合格供應商（2025 年未有登錄為新供應商），以新供應商評鑑為例，評鑑結果共分為 A、B、C、D 等 4 個級距，其中被評等為 D 級者屬不合格廠商，結束合作關係並須於半年後方能進行重新認證。

既有供應商管理方面，天鈺科技透過與供應商之訪視溝通、定期評估調查，瞭解我們的合作夥伴的內部管理情形。除特定條件下之供應商外<sup>註 1</sup>，我們每年與每季會針對生產相關採購之合格供應商進行持續性的定期考核，並視情況安排不定期稽核。依年度評核為例，評鑑結果分為 A、B、C 等 3 個級距，其中被評等為 C 等者屬不合格廠商，將結束合作關係，並於改善完成後，視為新供應商重新認證。2025 年，我們規劃 43 家供應商列入年度評核計畫（天鈺科技 24 家；天德鈺 19 家），實際達成率 100%。稽核評鑑結果未發現合作廠商有重大缺失或高風險之情事（43 家供應商評鑑結果均為 A 級）。

註 1：過去一年平均月委工量低於相同製程所有供應商平均月委工量的 50% 且未發生任何品質異常者，可評估不將該供應商排入當年度的年度稽核中。

► 近年供應商稽核情形

| 稽核方式   | 天鈺與天鈺微 |      | 天德鈺集團 |      |
|--------|--------|------|-------|------|
|        | DDIC   | PMIC | DDIC  | PMIC |
| 書面稽核家數 | 0      | 0    | 0     | 0    |
| 實地稽核家數 | 10     | 14   | 10    | 9    |
| 線上稽核家數 | 0      | 0    | 0     | 0    |
| 評鑑結果家數 | A 級    | 10   | 14    | 9    |
|        | B 級    | 0    | 0     | 0    |
|        | C 級    | 0    | 0     | 0    |

註 1：DDIC 為顯示驅動晶片、PMIC 為電源管理晶片

供應商永續評鑑

因應國際趨勢與社會關注，天鈺科技滾動式調整政策以強化供應商之永續管理。近年我們持續修訂《供應商管理程序》完善品質項目外之評估與管理，於 2023 年我們制訂「天鈺科技永續供應商承諾書」、「天鈺科技永續供應商行為準則」以及「天鈺科技供應商永續風險評估表」，並於 2024 年初發布執行<sup>\*</sup>，要求供應商確實瞭解本公司的供應商行為準則內容，並簽署承諾書，我們亦定期透過供應續永續評估問卷，完善展開供應商經濟面、社會面、環境面的風險調查，以持續追蹤供應商的永續發展情形，並作為天鈺科技供應商採購之評估考量。供應商評鑑項目中，亦將供應商之 ESG 相關認證以及責任商業聯盟（Responsible Business Alliance）之要求列入，作為採購之考量。

透過積極的溝通與管理，2025 年供應商簽署永續承諾數家數為 35 家，比例達 85%；永續自我評估問卷回填率為 100% 供應商，未發現有永續高風險之廠商，雙雙達成年度目標。而供應商取得 ESG 相關認證的情形如下表，各面向均較去年提升。

註：子公司天德鈺於 2025 年制定完成相關供應商行為準則、永續承諾書及自我評估表，將於 2026 年展開相關要求

天鈺科技永續供應商行為準則 [↓](#)

► 供應商取得 ESG 認證情形

| 面向   | 評估標準                                                 | 新供應商整體達成率 (%) |       | 既有供應商整體達成率 (%) |       |
|------|------------------------------------------------------|---------------|-------|----------------|-------|
|      |                                                      | 天鈺與天鈺微        | 天德鈺集團 | 天鈺與天鈺微         | 天德鈺集團 |
| 經濟面向 | 品質管理系統（ISO 9001）                                     | 本年度未有登錄為新供應商  |       | 100%           | 97%   |
|      | 其他相關品質認證<br>（IATF 16949, ISO 26262, ANSI/ESD S20.20） |               |       |                |       |
| 環境面向 | 環境管理系統（ISO 14001）                                    | 本年度未有登錄為新供應商  |       | 98%            | 100%  |
|      | 其他綠色相關認證<br>（Sony GP, QC080000, ISO 14064）           |               |       |                |       |
| 社會面向 | 職業安全衛生管理系統（ISO 45001）                                | 本年度未有登錄為新供應商  |       | 95%            | 94%   |
|      | 其它社會責任相關認證（SA 8000, RBA）                             |               |       |                |       |

註 1：各面向取得任一證照即列入統計

註 2：統計範疇為 2025 年生產相關採購之供應商，但扣除非直接下單生產製造廠及代理商