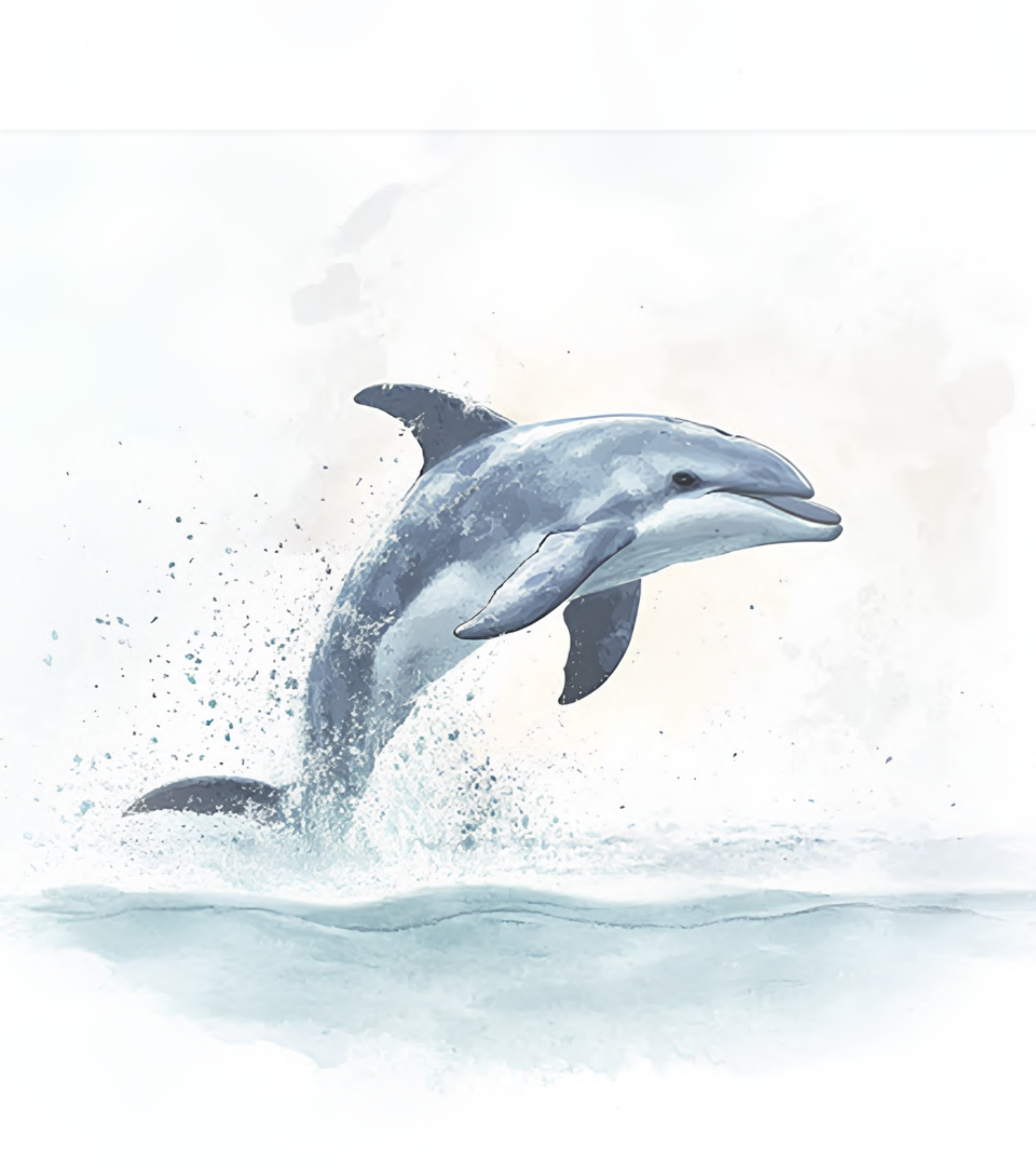




2. 創新價值

管理方針

2.1 推動創新成長

- 2.1.1 產品設計與研發
- 2.1.2 AI 驅動智慧轉型
- 2.1.3 新創投資

2.2 綠色循環解決方案

- 2.2.1 永續材料
- 2.2.2 綠色產品
- 2.2.3 產品生命週期評估
- 2.2.4 循環經濟

2.3 追求至高品質

- 2.3.1 產品品質
- 2.3.2 客戶滿意度



鯨豚 Cetacean

鯨豚類為海洋哺乳動物的一種，台灣周邊海域鯨豚種類豐富，目前有紀錄的鯨豚種類約 30 種。體型大者稱為鯨魚（Whales），體型小者稱為海豚（Dolphins）。緯創透過長期保育進而提升公眾對生態保護的意識和支持。



管理方針

● 95% 以上 ● 90%~95% ● 90% 以下

議題	策略	2024 年目標	2024 年執行成果	進度燈號	2025 年目標	2030 年目標
客戶關係	提升客戶滿意度	客戶滿意度問卷回覆滿意的比例 85% 以上	85.5%	●	≥ 86%	≥ 90%
產品創新與研發	維持專利組合規模 (6000~8000 件)	新增 5%~10% 專利申請，淘汰 5%~10% 專利	核准有效專利約 6,350 件 新增 5.91% 專利申請 淘汰 5.98% 專利	●	新增 5%~10% 專利申請，淘汰 5%~10% 的專利	新增 5%~10% 專利申請，淘汰 5%~10% 的專利
	擴展涵蓋技術範圍 / 國別、提升專利品質以及增加整體專利價值	發明專利所占比率 >89%	94.82%	●	>90%	電腦 / 平板 / 伺服器以外的專利技術 (產品) 占比 > 50% ； 台 / 中 / 美以外的專利占比 > 10%
	促進專利活化，例如交易、授權、貨幣化	參與專利相關計畫，例如專利池或組織	參與 1 個專利相關計畫	●	參與 1 個以上專利相關計畫	參與 4 個以上專利相關計畫 ； 專利活化、運營及產生的效益逐年成長
綠色產品	禁用有害物質 (HSF)	100% 符合產品無有害物質相關法規及客戶規範	100% 符合	●	100% 符合	100% 符合
綠色產品	提升產品環境效益	100% 符合客戶要求之地區能源標章之產品比例	100% 符合	●	100% 符合	100% 符合

2.1 推動創新成長

2.1.1 產品設計與研發

緯創身為 IT 產業的領導者，始終以「創新突破」為核心理念，將創新與永續因子深植於產品設計與研發，積極開發多元化產品，穩固業界領導地位。在設計開發階段，我們採用綠色設計理念，選用環境友善材料，確保產品符合國際認證標準，滿足全球市場與客戶的高度期待。為落實永續發展與環保承諾，緯創依循六大永續發展策略之「綠色產品創新」方針，透過由利基供應商所構成的專用網絡，提供持續創新成長的永續設計能力，確保每一項綠色產品從設計到退役階段都符合最高環保標準。

創新研發投入	2021	2022	2023	2024
研發投入經費（新台幣億元）	208	250	239	260
研發經費占營收比率（%）	2.4	2.5	2.8	2.5
研發人員（人）	5,350	6,330	5,850	4,740
研發人員占員工比率（%）	8.5	13.4	13.9	10.7

緯創整合性設計服務



研發獎勵制度與績效

為保持創新技術的競爭優勢，我們制定「緯創集團發明創作獎勵辦法」，鼓勵同仁積極參與創新，針對提案、專利申請、專利取得以及技術授權等不同階段，提供獎勵金，同時每年舉辦專利表揚大會，激勵創新能量，強化研發競爭力。

2024 年我們投注大量資源於新技術、新產品以及新創事業，致力提升專利的品質和價值，積極申請與公司研發方向或業務發展直接相關的專利，尤其在 5G+AI 智能應用、智慧醫療、車載資通訊系統以及雲端與液冷散熱技術服務等領域，以建立強大的全球專利組合，提升緯創在相關領域的競爭實力。

專利表揚	2021	2022	2023	2024
專利表揚獲獎人數	237	248	238	237
申請專利數	386	608	484	376
獲證專利數	401	414	383	430
備註：緯創獲選科睿唯安（Clarivate）2024 全球百大創新機構（Top 100 Global Innovators™）以及律商聯訊（LexisNexis）2024 台灣 10 大創新動能公司				

2024 年獲證專利國別件數及占比

國別	台灣	大陸	美國	其他
獲證專利數	156	89	90	95
獲證專利比例	36.3%	20.7%	20.9%	22.1%

鼓勵研發綠色技術

為減少對環境影響並實現永續發展，緯創持續投入綠色技術研發，2024 年獲證的專利中，與友善環境設計及製造的綠色技術相關專利共 48 件。綠色技術不僅提升創造產品附加價值，更能以創新科技減少對環境的衝擊，為整體社會帶來更美好的生活。

緯創綠色技術專利



2024 年重要綠色技術專利成果

專利名稱	專利號碼	專利技術簡介
浸沒式冷卻系統及冷卻裝置	US12029007	本發明之冷卻系統結構使熱傳流體在箱體內的使用量相較於傳統方式的使用量相對減少。
用電設備設定方法及電子裝置	TWI840215	本發明根據可調設定參數的決策參數值來控制用電設備，可以達到有效節約用電與提昇能源使用效率的目標。
設備參數推薦方法、電子裝置及非暫態電腦可讀取記錄媒體	TWI833604	本發明可基於預測總排氣量以及依循節能原則來配置建議設備參數，可有效節省電力並降低工廠成本。

2.1.2 AI 驅動智慧轉型

在現今的產業中，AI 無疑是焦點。根據麥肯錫顧問公司調查顯示，75% 的全球頂尖 CEO 認可 AI 對企業的影響力，然而世界經濟論壇指出，有 70% 的企業在應用 AI 時仍處於探索階段，這主因是多數企業以點狀思維看待 AI，缺乏從組織、流程、技術和人才整體層面的切入思維，因此，公司需從不同視角進行全方位思考，AI 才能發揮最大綜效。

緯創集團在全球設有 25 個營運據點、接近 50,000 名員工，業務範圍廣泛。面對全球供應鏈轉移和新製造中心崛起，我們基於既有的數位化和自動化基礎，從「數位轉型」邁向「智慧轉型」，全員致力於強化 AI 核心能力，以應對市場變化和客戶需求，實現無縫跨國協作和智慧化決策，更提升企業韌性與智慧化運營管理。

在創新與永續的願景下，緯創以 AI 在公司內部建立自上而下一致的發展框架，投入最新的技術研發和應用。這不僅將引發營運管理的變革，更使 AI 融入緯創的 DNA，成為日常運營的一部分。透過 AI 360 專案，自 2022-2024 年共累積約 70 個 AI 創新用例，產生新台幣 4.5 億的財務效益，也讓緯創持續保有最佳競爭力。



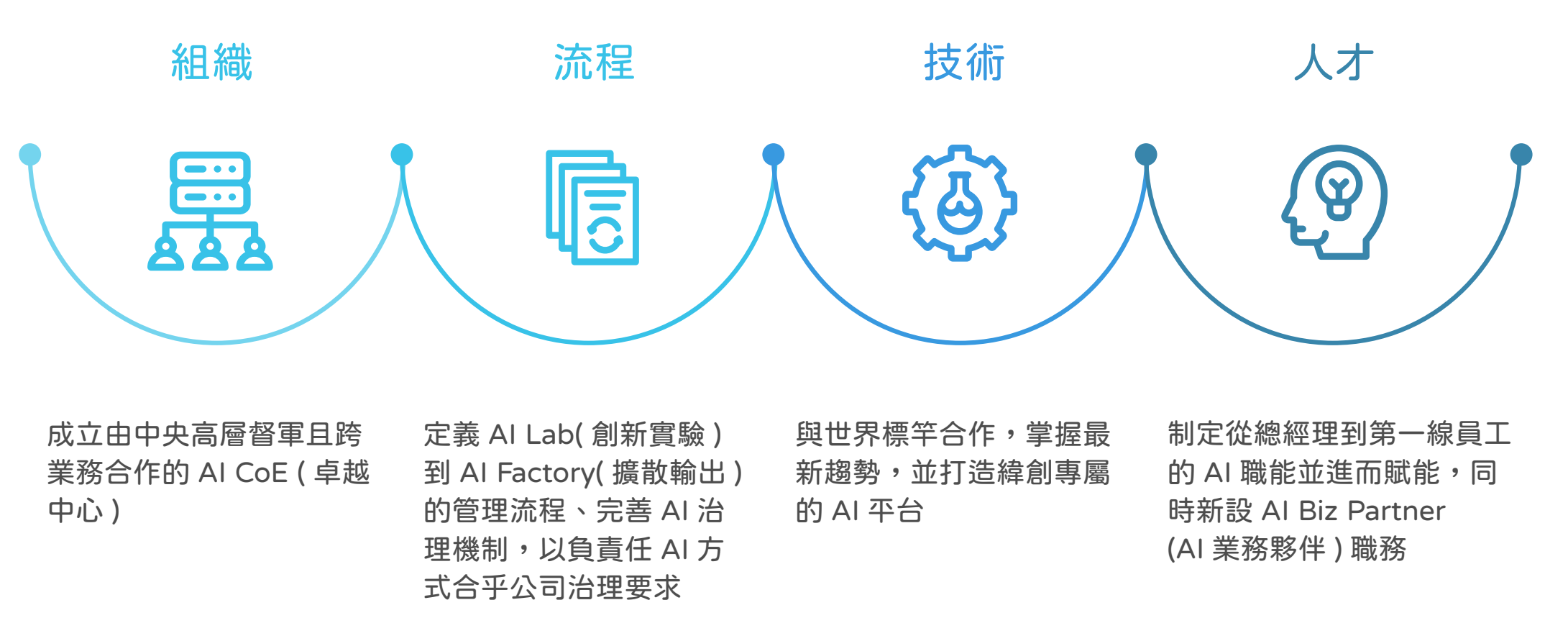
三大核心主軸 + 四大創新策略

在數位轉型與人工智慧驅動創新的時代，緯創致力於打造智慧營運管理，以提升企業競爭力並實現長遠價值。因此，我們透過「全員一心、全局洞見、全面考量」三大主軸，結合「組織、流程、技術、人才」四大創新策略，在確保安全與效益的前提下，積極推動 AI 應用與發展。

三大主軸

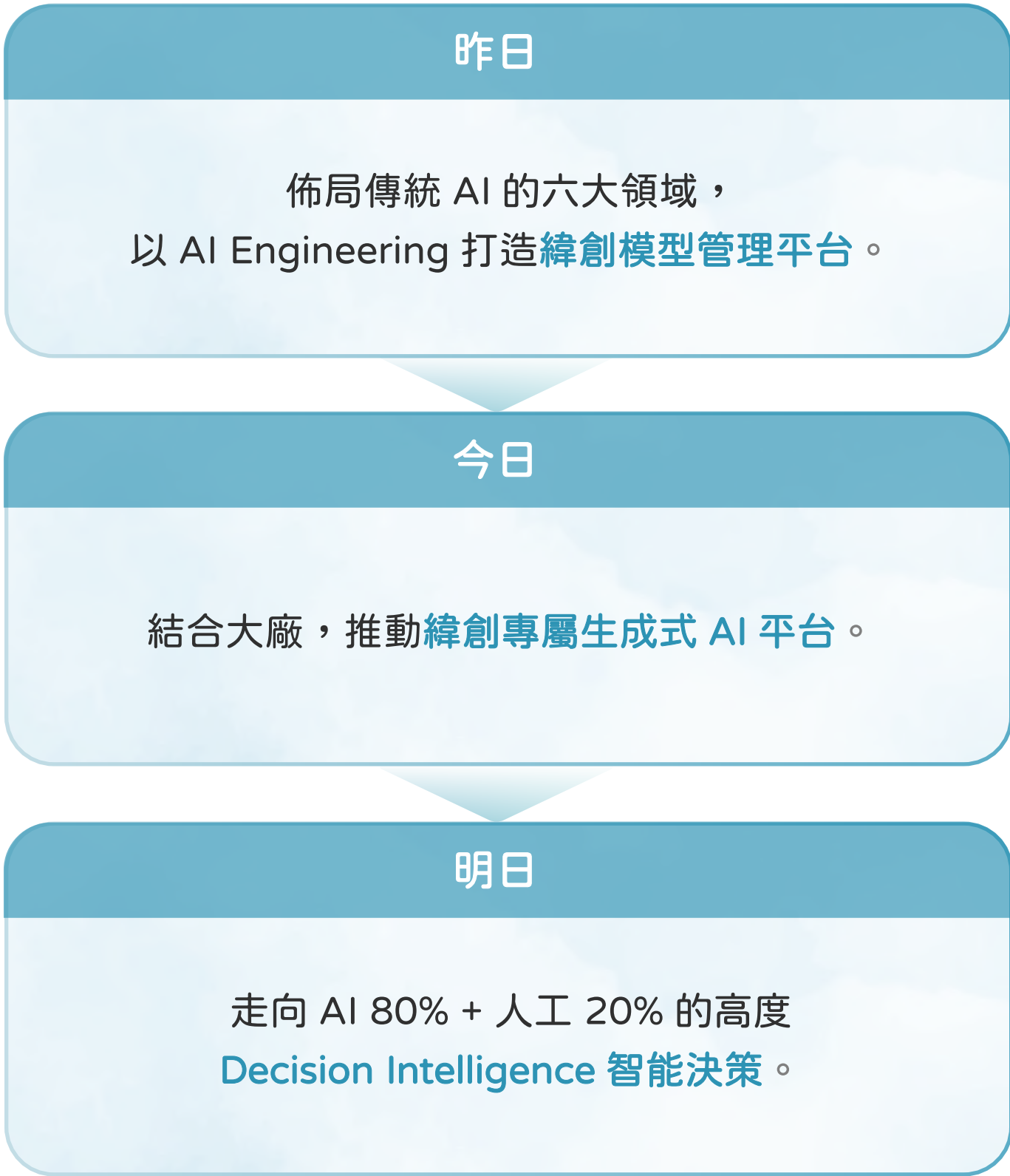


四大創新策略



創新及差異化

緯創導入 AI 成功關鍵在於勇於突破傳統方法，激勵全體員工勇於夢想，並制定明確的策略來實現創新和差異化。我們深入挖掘 AI 機會，推動從傳統 AI 到生成式 AI 的發展，並始終著眼未來三年的目標，確保我們的創新步伐穩步前行。





以技術突破帶動題目創新

自建 Wistron GPT 企業智慧應用

- 生成式 AI 平台「Columbus」，能精準回答緯創專有問題，且已整合 28 個專屬知識庫
- 提供兩項服務：
 - (1) 通用型智能問答「小幫手」
 - (2) 特定業務領域的「線上虛擬專家」
- Columbus 實現系統流程自動整合與任務執行，將人工作業降至最低
- 納入多模態（語音、影像等）和 AI Agent 功能

生成式 AI 突破複雜產品設計的智慧產出，
成果對 ODM/OEM 行業是重大突破

- AI 自動生成電路板線路圖繪製系統
- AI 自動生成機構關鍵部位繪製系統
- AI 自動生成測試程式和 PCBA 治具



以細緻手法帶動流程創新

全新全面視野制定 AI 虛實整合戰略主軸

- 多元人才和與 NVIDIA 等標竿企業合作下，採用虛擬先行的思維應用於新廠建置，建構效率、品質、韌性與永續的四大面向，且不受限於過去經驗
- 建構全面虛實整合思考，大幅改變 OEM/ODM 過往數十年思維
- 提高效率數倍，並節省高昂成本

AI Biz Partner 專責團隊，
全盤梳理各領域機會，超越點狀思考

- 專案設立 AI Biz Partner 角色：
 - (1) 提供外部趨勢觀測
 - (2) 對標內部端到端流程梳理
 - (3) 佈局 AI 技術於各業務流程的深化應用
- 設計 AI Lab 到 AI Factory 機制：
 - (1) AI Lab 進行創新與驗證
 - (2) AI Factory 負責應用與擴展
- 管理 AI 用例生命週期，形成創新 - 驗證 - 再創新之正向循環，帶動端到端（E2E）營運管理

AI 成效全景

自 2022 年以來，緯創已累積約 70 個 AI 項目，通過組織、流程、技術與人才等多方面的驅動，讓緯創在龐大且複雜的營運體系中實現智慧管理，為公司與客戶創造顯著效益。

AI 驅動的工作大變革

緯創同仁積極擁抱 AI 技術，帶來創新且高效的工作模式。我們自建的生成式 AI 平台 Columbus，整合了公司 28 項業務知識庫並提升回答精準度，同時，每月進行滿意度與使用狀態分析，針對不足之處進行改進。此外，我們推廣 AI 自動寫 Code 工具，並計劃擴展至全公司 80% 的軟體開發人員使用。通過這些 AI 工具和思維的賦能，緯創在重要領域將逐步實現由 20% AI + 80% 人工作業轉變為 80% AI + 20% 人工的新工作模式，大幅提升了公司效率。

推動 AI 成為緯創 DNA

緯創致力於推動每位員工將 AI 思維內化為日常習慣，從而實現文化層面的深度轉型。為此，公司自一開始便確立了自主運營的目標與決心，並採取了系統化的措施推動 AI 的全面融入。透過導入與制定標準化方法，緯創建立了 AICoE（卓越中心）、AI Biz Partner（AI 業務夥伴）、AI Lab（創新實驗）和 AI Factory（擴散輸出）在內的協作機制，形成了覆蓋各業務領域的 AI 生態系統。這些機制不僅促進 AI 與業務的深度融合，也確保 AI 能夠以穩定且可持續的方式推動業務發展。

在短時間內，緯創成功實現了由外部支持到內部自主的轉變，並穩定運行近兩年。如今，各業務領域的團隊已能夠在第一時間以 AI 思維應對挑戰，充分展現了緯創在 AI 應用和文化變革上的堅定步伐與成果，如軟體開發人員習慣使用 Copilot 工具進行代碼生成和校閱；Low Code No Code 全民資料科學家課程已推展至全公司第十梯次，已超過 800 人次參與訓練。各類 AI 活動持續進行並不斷迭代更新，逐漸在公司內部已開始形成 AI Driven DnA 文化。



AI 技術助力推動 ESG

環境 (E)

隨著全球營運擴張，緯創積極訂定 2030 年碳中和目標，更聚焦在「碳排管理智慧化」和「減碳成本最佳化」，在減碳的道路上更是榮獲多項榮譽與肯定。緯創自建「脫碳目標管理平台」幫助團隊快速計算碳排放，掌握全球廠區碳排動態，並通過視覺化看板管理全球廠區的能源使用，有效安排節能措施，實現閉環管理，另外，在「再生能源最佳化」AI 模組，通過智能分析制定最佳減碳策略和能源採購決策，降低成本並提高能源使用效率。

該平台能透過 AI 模型預測未來年度用電需求，精準掌握需求，輔助各廠區再生能源採購決策。此外，可透過再生能源最佳化模組提供至 2030 年前再生能源的採購策略提出最佳成本採購建議，作為與再生能源供應商協商依據，以及提前示警自 2026 年起再生能源合約缺口，預先佈局再生能源長期策略規劃。

AI 預估各年度
總用電

模擬未來
碳排路徑

再生能源
最佳化

社會 (S)

緯創以「Wicare 樂在緯創」為核心，進行人才永續布局，積極推動創新試驗、轉型思維、人才培育與發展，致力於打造全方位的幸福職場，成為跨國人才和青年海外求職的首選之一。通過將 AI 技術融入人資科技，與 AI Biz Partner 合作，緯創識別出多個 AI 應用機會點，並在 HR 的 3 年藍圖中加以實施。利用 AI 分析技術，協助人資單位深入理解人力資本資料，進行預測和模式分析，提升管理決策能力及辨識企業風險和機會。同時，將招募流程結合 Columbus 服務（緯創自建生成式 AI），讓主管可利用 AI 自動生成職務描述與面試題庫，提高招募效率。此外，緯創還開發了基於生成式 AI 的智能員工服務助理，能快速回答招募、假勤、福委、行政及規章制度等常見問題，提升營運效率。

智慧職能
評測系統

生成式 AI 輔助
培訓規劃

用 AI 生成
招募職缺敘述

治理 (G)

緯創除了遵守法令與章程，分別制定「保障股東權益」、「強化董事會職能」、「尊重利害關係人權益」與「提升資訊透明度」等規章來完善公司治理規範。同時透過資安治理提升資訊透明度，並採用最高層級的資安防護機制來確保資訊安全。

在治理方面，緯創涵蓋廣泛，經內部探討後，以 AI 提升資安應變能力、輔助資安意識宣導及提升資安治理透明度，並已完成 AI 用例機會梳理。在現有的資訊安全管理機制下，在 Columbus 平台中導入內部資安知識，建置「資安規範小幫手」，提升員工對資安規範的了解。同時，結合 AI Agent 技術，例如 Security Agent 的「異常登入分析」，AI 可自動進行分析、判斷和回應，大幅加快資安反應時間達 94%（從 4 小時縮短至 13.5 分鐘）。以 AI 投入資安防禦為起點，提高員工資安意識，確保公司及其合作方的資訊安全，並計畫將 AI 技術拓展至公司治理其他方面。

Security AI
Agent
強化應變

用 AI 強化
資安意識宣導

用 AI 提升
資安治理透明

數位轉型於專利佈局

緯創致力研發與創新，除了新技術的專利佈局，從 2021 年起於數位轉型團隊已提出累計 131 件專利申請，保護創新技術成果。

此外，使用 AI 技術於能源相關也逐漸成為趨勢，以工廠能源使用上角度，AI 技術透過 3 個面向來達到能源永續有效使用：

1. 設備面：設備使用能源有效化，透過參數調整、維護保養、汰舊換新方式，使用 AI 技術給予建議與輔助。提出「用電的智能節能預估方法」、「設備能效汰換的智能推薦」、「設備保養品項智能推薦」等多項專利。

2. 管理面：提供客製化建立能源基準，經由提前警示、即時調整、未來模擬，協助實際能源與基準比較與檢視，有效建議需調整與優化方向。

3. 策略面：為了要達到緯創訂定 2030 年碳中和目標，綜合全球再生能源性價比資訊不同，整合策略、成本與目標佈局考量，以最佳化技術提供多種情境模擬與試算功能，協助再生能源佈局與風險評估依據。緯創提出「再生能源採買最佳化智能調適與智慧推薦」相關專利，保護此創新成果。

為實現永續發展策略，秉持著「利他」的經營哲學，在追求公司持續成長的過程中，營運策略必須兼顧對社會與環境帶來之影響與衝擊。因此，整合 AI 技術同步展示於專利長遠永續規劃與佈局，邁向緯創「創新而永續」的願景。

以 Responsible AI 完善 AI 治理

生成式 AI 的問世創造巨大的機會，在幫助組織提高生產力和創造力的同時，緯創也思考 AI 所帶來的風險，並持續完善 AI 治理機制，期望以負責任 AI 方式讓 AI 在最低風險發揮最大效益。在完善 AI 治理目標下，2024 年完成重點包括：

1. 研究法規、標準與國內外趨勢

在法規面除了歐盟人工智慧法、美國白宮 AI 行政命令、台灣人工智慧 (AI) 產品與系統評測參考指引外，我們也針對標準規範與指引，例如 NIST 人工智慧風險管理框架、ISO 42001 人工智慧管理系統等，進行研究，目的是讓緯創制訂 AI 治理機制時，能與世界標準、趨勢接軌。

2. 流程管控強化

針對緯創使用的 AI 用例，重新檢視模型管理、開發運營、資料治理等現行流程，並將資訊安全精神與機制融入作業辦法。

3. 種子同仁教育訓練

安排種子同仁參加 ISO 42001 人工智慧管理系統外部教育訓練，其目的是要透過多元角色同仁共同參與，打造擁有共同語言、流暢溝通的專案組織，達到高效的執行專案。

4. 思考緯創 AI 治理框架初版

在初步了解外界全貌後並對內部現況進行盤點後，我們從組織、人才、流程、工具 4 大框架著眼，定義緯創 AI 治理框架基礎。

展望 2025 年，目標是從 AICoE（AI 卓越中心）組織進行優化、並針對流程面建立更細緻的治理規範與管理辦法，同時定義 AI 治理成熟度標準，讓緯創 AI 治理符合公司治理的要求。

AI 永續與未來布局

從數位轉型到 AI 發展是一條持續堆疊的道路，為實現緯創的 AI 核心競爭力並邁向科技服務業，2024 年聚焦推動更多 E2E Game Changing 價值用例，特別在生成式 AI 的多模態與 AI Agent、虛實整合，為 AI 下一個賽道布局，持續深化 AI 的技術導入緯創內部應用，致力於鏈結內外夥伴，形成緯創 AI 生態系，強化與客戶、供應商及技術領先者的合作。

為確保順利推動，每週進行定期工作 Review，每月邀請營運架構長暨技術長、數位長暨資安長交流指導，每季由總經理與事業群主管提報重大方向，確信在公司長遠發展中發揮關鍵作用，持續走一條真善美的永續之路，並運用 AI 加速實踐。



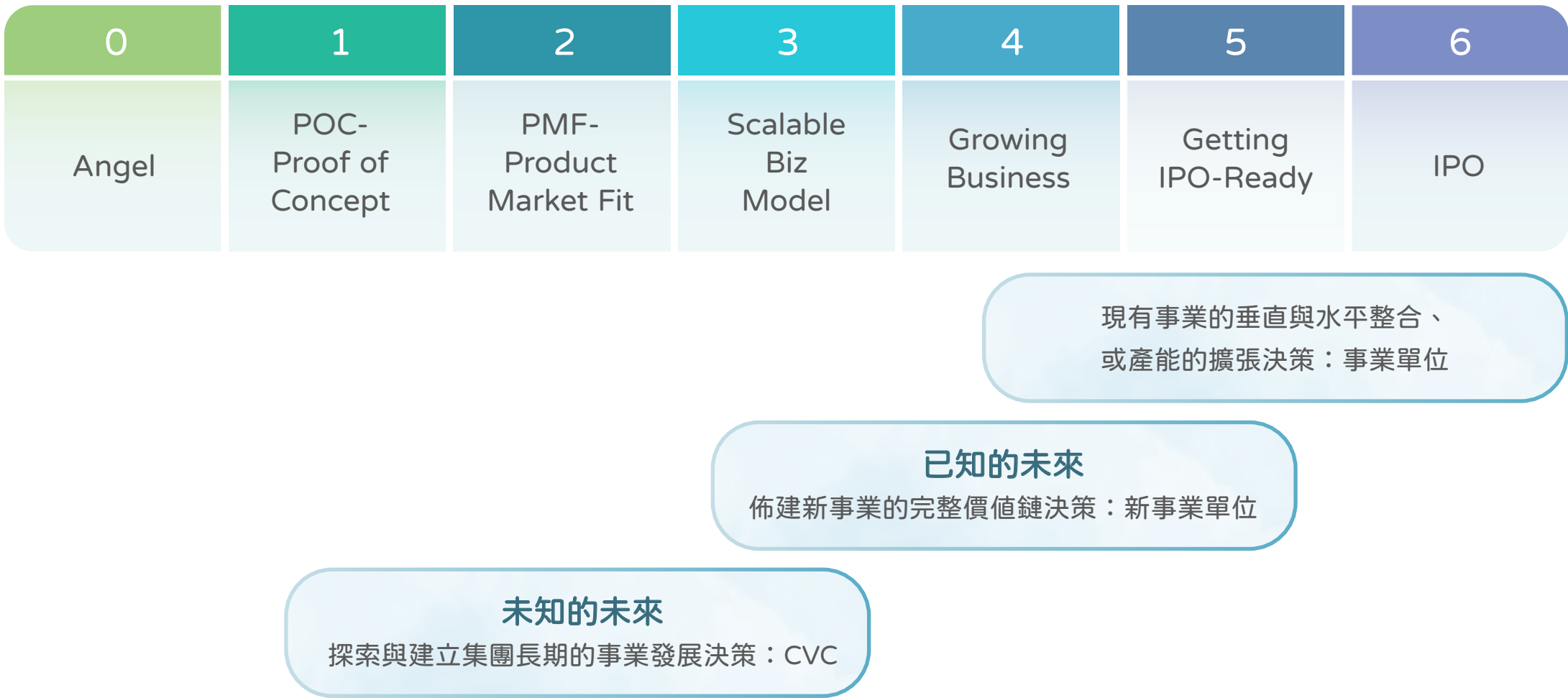
2.1.3 新創投資

媒合及投資：與外部夥伴協力創新投資未來

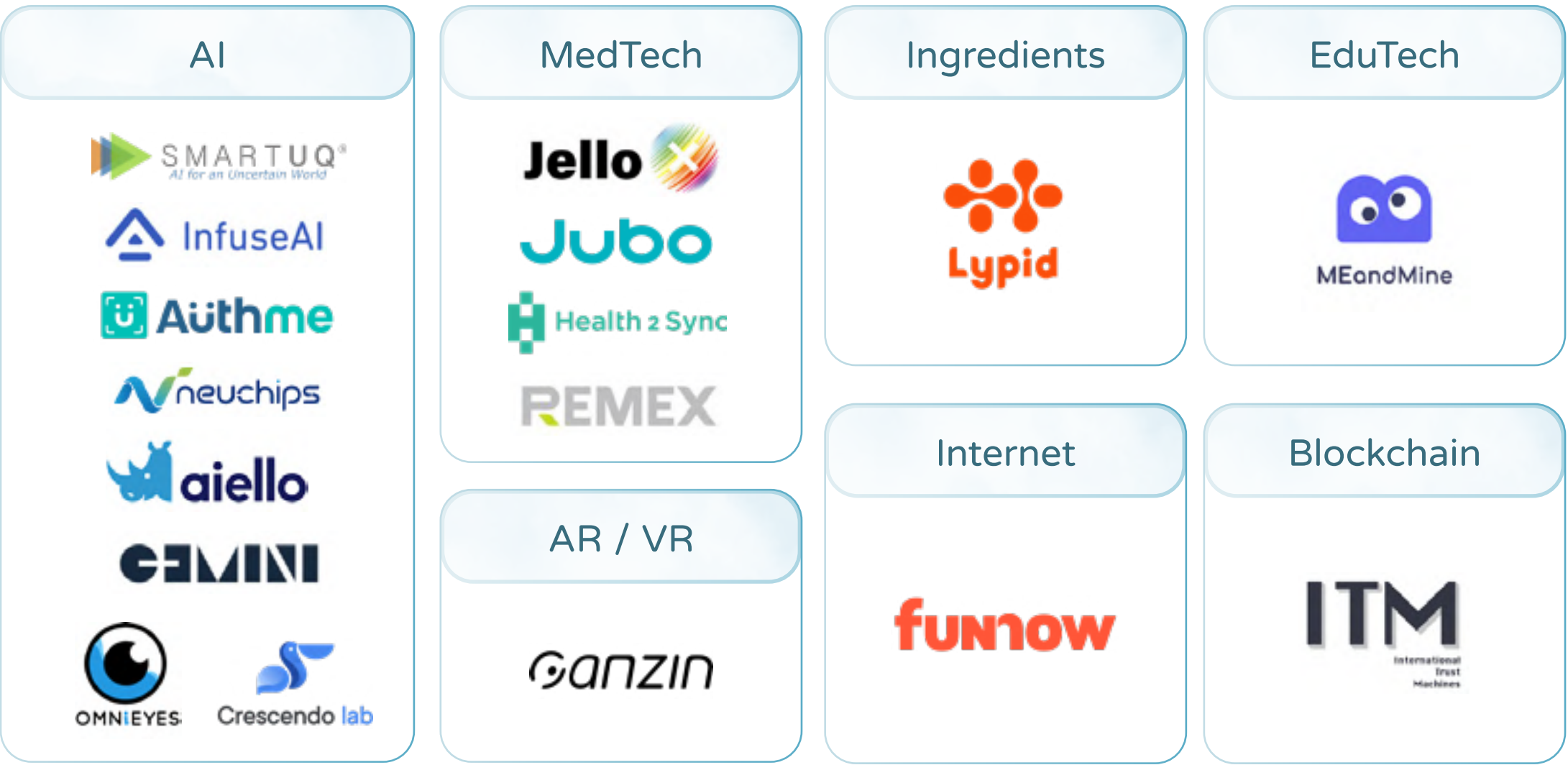
緯創長期深耕外部創新，自 2010 年起積極參與新創圈活動與投資，與各類新創夥伴攜手合作：與時代基金會共同培育未來創業人才，攜手規劃 Wistron Lab@Garage+ 新創空間，並捐助支持 AAMA 台北搖籃計畫 等，持續推動創新生態系的發展。

經過多年探索與實踐，緯創深刻體認到，投資新創公司是一項長期任務，僅有當新創公司具備穩健的獲利能力時，才可能產生對集團的綜效。基於此，緯創於 2021 年正式成立企業投資辦公室 (CVC)，由專業投資經理人專注於早期新創投資，以獲得財務報酬為前提，積極探索並布局集團未來 5 至 10 年的長期事業發展機會。

現有事業的水平與垂直整合、產能擴張，以及新事業相關價值鏈的投資，則持續由各事業單位主導決策，內部分工如下圖所示。



截至 2024 年 11 月底，企業投資辦公室已成功支持 19 家早期新創公司，相關投資分布請參考下圖。



企業投資辦公室同時開始與 AppWorks 合作，成立「Wistron Accelerator 緯創垂直加速器」，借助 AppWorks 十多年耕耘於新創生態圈的經驗，由 AppWorks 提供招募及營運等核心業務，由緯創集團導入在全球 ICT 產業以及上下游生態系的完整佈局所累積的經驗，協助台灣新創更快達到規模化，透過垂直加速器的合作，讓新創和緯創能共同提出解決方案。往未來 10 年看，同時也為緯創提供原有事業以外的成長機會。

緯創垂直加速器每年舉辦 2 屆，招募主題聚焦於六大創新領域：AI、物聯網、雲端、資安、教育、醫療領域的新創，為了有更好的合作體驗，建議新創已經完成產品開發，並已有與用戶合作的經驗。錄取的新創團隊，可以同步參與 AppWorks 社群，並將獨享與緯創集團旗下事業單位的合作，加速市場驗證。

緯創加速器截至第七屆共累積 37 家新創團隊校友，來自 10 個國家，並發展不同類型合作案例，如共同開發客戶、將新創產品應用在集團場域、將新創技術附加在集團產品、營運諮詢和技術討論等。

投後管理：建立 Founders Club 創業者社群

創業之路充滿挑戰，緯創企業投資辦公室每年舉辦兩次 Founders Club，透過交流會與餐敘的形式，邀請已投資的新創公司齊聚一堂，交流成功經驗、借鏡失敗案例，攜手共築成長之路。每屆活動主題皆呼應當前總體環境與新創趨勢，精心設計內容，為創業者提供最實用的洞察與啟發。

以第七屆為例，緯創企業投資辦公室洞察到新創企業在成長過程中，面臨徵聘及留任財務專業人才的困難，特別邀請資深財務專家 urCFO 張鼎聲先生 及 KPMG 簡思娟會計師，以「企業成長不同階段的財務人才」為題，深入剖析企業各成長階段的財務管理重點，並分享如何在業務擴張與財務健全之間取得最佳平衡，協助新創領航者走得更穩、更遠。交流會現場氣氛活絡，創業者間毫無保留地交流心法與經驗，真正體現了創業不孤單的精神！



活動同時邀請緯創資通、緯穎科技、啓碁科技、緯創軟體、緯謙科技等集團中高階主管共襄盛舉，促成不同企業規模的管理者深入交流，分享寶貴的管理心法，並激盪出更多跨界合作的可能性，為新創與集團間搭起互惠共榮的橋樑。



2.2 綠色循環解決方案

2.2.1 永續材料

全球可供使用的資源有限，隨著科技進步，人類活動勢必對生態系統和社會帶來越來越大的壓力。緯創所生產製造的產品必須使用各類原材料，唯有致力於永續原材料推動才能減少對環境和社會造成的衝擊。為此緯創制定永續材料政策、設定相應目標並推動永續材料相關計畫。我們依據該政策，評估研發、採購、生產、作業及服務等營運活動之衝擊，優先採用對環境與社會造成負面影響最小的初級或次級原材料。

緯創永續材料定義：

- 符合有害物質管制規範
- 不使用衝突礦產
- 使用回收或可再生材料
- 原材料來源非屬於生態保護區域
- 支持環境保育並避免侵害人權

永續材料推動計畫

緯創所研發與製造的產品十分多元，各產品類別主要材料類型不同，其中用量較高之材料主要為筆記型電腦、桌上型電腦、螢幕、伺服器等产品外殼所使用的塑膠、鋁以及銅，或是散熱相關組件或 PCB 板中的銅，我們將針對這幾類用量較高之材料優先導入永續材料。

2024 年原材料使用狀況

原材料	總使用量 (ton)	再生材料使用占比 (%)
塑膠	14,546.25	44.30
鋁	865.98	9.60
鋼 / 鐵	14,818.27	7.15
銅	437.88	1.48
鈷	19.36	0
鎳	20.74	0
鋰	0.56	0
鈦	0.03	0

備註：受限於資料取得方式，鎳、鋰、鈦使用量係以完成緯創全物質揭露 (FMD) 之零件為準；塑膠、鋁、鋼 / 鐵、銅、鈷等材料自 2024 年起，調查範圍從原先的商務型筆記型電腦和伺服器，擴大至緯創所有產品類型

降低原材料對環境與社會的負面衝擊

為降低因原材料使用對環境與社會的負面衝擊，緯創致力於將永續因子納入採購管理流程，參酌永續採購指南（ISO 20400）制定永續採購政策並將永續材料納入政策中，以及透過供應商行為準則要求供應鏈夥伴應查明其本身與上游製造作業過程對環境的衝擊，並盡量減少該過程對社區、環境和自然資源造成的不良影響，同時保障公眾的健康與安全。緯創針對供應商對永續議題衝擊之評估項目包括：



環境面：包含氣候變遷減緩與調適、碳管理、能源管理、水管理及有害物質與廢棄物管理等，盡最大的努力做好從材料開採到加工過程之污染防治以及保護生物多樣性與恢復自然棲地。



社會面：包含人權與勞動保障相關規範以及職業安全衛生管理等。



治理面：供應商自身營運風險管理以及其上游供應鏈永續管理如商業道德及衝突礦產等。

建立永續材料溯源與認證機制

緯創從 2022 年起，逐步建立材料之溯源與認證機制，每年對永續材料進行盤點，以了解自身永續材料之使用情況。針對 PCR（Post-Consumer Recycled Material）塑膠材料部分會追溯至原料供應商，金屬部分則會追溯至金屬冶煉廠，並與原料供應商收集再生材料含量驗證相關證書，包含 ISO 14021 標準（產品再生含量驗證）、EN 15343（再生塑膠含量驗證）或第三方環境與永續認證機構全球服務公司 (SCS Global Services) 所發布之再生材料成分認證標準（Recycled Content Certification Standard），通過第三方驗證以確保供應鏈永續材料之可靠性及可追溯性。

永續材料目標與合作

為了減少使用原生材料對環境所造成的影響，我們致力於提高產品中回收材料的比例。在產品設計過程中，兼顧產品功能和外觀品質是研發團隊最大的挑戰，因此，我們與生產 PCR 塑膠的子公司緯潤合作，分析 PCR 塑膠特性並建立設計標準，逐步將 PCR 塑膠導入選定的產品中。

我們制訂並公開揭露短中長期目標與完成進度（請參考 [1.3 永續發展治理架構](#)）、產品採用 PCR 材料占硬體營收占比，以及各年度硬體產品採用 PCR 再生塑膠材料的占比等資訊。除了塑膠材料之外，緯創研發團隊也與金屬鑄造原料廠合作，安排批量材料驗證，利用相同的成型參數，比較不同回收比例之金屬材料其材料特性之差異。為確保量產品質，訂定材料入料的允收標準，並將此經驗值擴展至不同的產品線設計應用。

從綠色永續材料設計與驗證所獲得之經驗值，已成為緯創新材料掌握的珍貴資料庫，除了持續推動永續發展，對於產品設計品質和材料管控將成為緯創重要的研發資產。

永續材料相關培訓

為了讓負責永續材料相關工作的同仁能具備相關專業知識與認知，我們陸續發展相關課程並逐步上架。

- **已上架課程：**
 - 永續物料管理運作機制及規劃設計：針對目前全球環境情勢、循環經濟發展、永續物料管理、物質流布分析進行概要說明，並提供實際循環再利用案例。
 - Recycling 基礎通識：提供 PCR 材料發展現況與應用以及電子廢棄物處理回收流程之基礎知識。
 - PCR 再生材料認證介紹：提供 PCR 再生材料相關知識，包含 PCR 材料優缺點、電子產品安全性、UL 黃卡相關介紹以及阻燃試驗及測試標準等。



2.2.2 綠色產品

緯創於產品開發階段，依循 ISO 9001 及 QC080000 管理系統的架構，採用綠色設計指引（Green-design Guide），將生命週期評估概念導入至產品。且緯創配合客戶需求及各地區環保法令法規、能耗標章和安規標章之規定，設計符合規定之產品。2024 年綠色產品於各生命週期階段執行成果及實施策略如下：



緯創嚴格遵守各國的產品進口法規或指令，歷年通過率均為 100%

法規或指令	緯創產品
歐盟 RoHS 指令：管制環境有害物質	100% 符合
REACH	100% 符合
WEEE: 電子／電器廢棄物回收	進入歐盟產品 100% 符合
CA65	進入加州產品 100% 符合
POPs (Persistent organic pollutants)	進入歐盟產品 100% 符合
VOCs	進入大陸產品 100% 符合
法國礦物油	進入法國產品 100% 符合

2024 年產品取得重要環保標章數量

標章名稱	產品類型與數量
台灣環保標章	127 項個人電腦產品（包含 83 項筆記型電腦、31 項桌上型電腦及多合一電腦）、11 項顯示器產品、2 項伺服器及網路儲備設備產品取得台灣環保標章
大陸環境標誌	343 項個人電腦產品（包含 158 項筆記型電腦、58 項桌上型電腦及多合一電腦）、120 項顯示器產品、7 項伺服器及網路儲備設備產品取得大陸環境標誌
U.S.A EPEAT	515 項個人電腦產品（包含 292 項筆記型電腦、95 項桌上型電腦及多合一電腦）、120 項顯示器產品、1 項智慧型行動電話及手持式行痛裝置產品與 7 項伺服器產品取得美國 EPEAT 認證
TCO 認證	325 項個人電腦產品（包含 164 項筆記型電腦、44 項桌上型電腦及多合一電腦）、117 項顯示器產品取得 TCO 認證
美國能源之星	626 項個人電腦產品（包含 332 項筆記型電腦、121 項桌上型電腦及多合一電腦）、167 項顯示器產品、6 項網路電話產品取得美國能源之星認證

產品安全管理與規範

緯創為確保原物料不使用有害物質，符合國際環保法規及客戶有害物質規定，依循 IECQ QC080000 之管理架構，制定出「緯創有害物質管制規範」與「產品不含有害物質之管制作業程序」，自行開發 Product Lifecycle Management (PLM) 與 Green Product Management (GPM)，確認產品所有使用的零部件及包裝材料，都符合國際環保法規及客戶有害物質規定。

目前禁用物質計 10 項、管制物質計 297 項，每半年緯創會重新審核法規及客戶之標準，以修訂緯創之規範，確保原物料之法規及客戶規範符合性。緯創包裝材料以再生材料為主，每年利用進出口報關系統對產品材料與包裝材料之重量進行統計。

項目	2021	2022	2023	2024	2025
禁用物質	10	10	10	10	管制計畫： • 持續收集美國毒性化學法（TSCA）針對 PFAS 最新通報要求 • 依照客戶規範及國際法規的變更進行管制
管制物質	285	297	304	297	

備註：

1. 緯創管制物質 = 產品（管制物質 + 報告物質）+ 包材管制物質

2. 禁用物質 = 歐盟電子及電器設備中使用禁限用有害物質指令管制的 10 項物質（鉛、鎘、汞、六價鉻、多溴聯苯、多溴二苯醚、鄰苯二甲酸二 (2- 乙基己基) 酯、鄰苯二甲酸甲苯基丁酯、鄰苯二甲酸二丁基酯和鄰苯二甲酸二異丁酯）

產品材料與包裝材料使用

歷年材料與包裝材料使用量

	2021	2022	2023	2024
產品材料使用量（噸）	238,388	219,161	176,360	161,377
包裝材料使用量（噸）	78,979	76,947	57,361	52,619
可再生物料百分比（%）	33.1%	35.1%	32.5%	32.6%
非可再生物料使用量（噸）	159,409	142,214	118,999	108,758
非可再生物料百分比（%）	66.9%	64.9%	67.5%	67.4%

備註：

1. 材料與包材重量統一採用「毛重」；毛重定義：指貨物出貨總量包含所有運輸包裝材料

2. 產品材料使用量（噸）= 產品本身重量 + 包裝材料重量

3. 包裝材料使用量（噸）= 包裝材料重量

4. 可再生物料百分比 = （可再生原物料的總量／所用材料的總量）× 100%

5. 非可再生物料百分比 = （非可再生原物料的總量 / 所用材料的總量）× 100%

6. 緯創生產製造所使用的包材皆使用可回收的再生紙漿，故等同可再生物料

緯創有害物質管制規範

緯創依照國際環保法規及客戶環保要求，制定「緯創有害物質管制規範」，定義產品使用的零部件、包裝材料及副材料等有害物質限制標準，建立管制與監控項目等清單，與供應商一起合作，減輕對環境的衝擊並保障人體之健康。

1	歐盟 RoHS 指令所管制之環境有害物質
2	緯創管制項目：參考國際電工委員會制定材料聲明（Material Declaration）標準之 IEC62474 以及整合各品牌客戶之環保要求
3	緯創監控項目：屬於緯創關注但尚未禁用的物質，收集使用狀況作為未來削減時程或新增禁用之評估基礎
4	無鹵（Halogen-free）或低鹵（Low-Halogen）產品管制項目：因應客戶要求，針對特定產品導入無鹵或低鹵規範
5	REACH 高關注物質 Substances of Very High Concern（SVHC）
6	電池管制規範：由於電池所含之化學品甚多，為避免污染環境，廢棄前應先予以回收並分離處理。電池皆應客戶要求與各國要求詳加回收標誌
7	包裝材料管制規範：主要管制會隨著最終產品出貨的包裝材料，例如：瓦楞紙箱、包裝袋、緩衝材料、標籤、膠帶、膠墊…等

資訊系統及管理程序

- 發明創新獎勵辦法
- 專案管理系統（Project Tracking System, PTS）
- 品質管理系統（ISO 9001）
- 有害物質管理系統（IECQ QC 080000）
- 綠色設計指引（Green-Design Guide）
- 產品生命週期管理系統（Product Lifecycle Management, PLM）
- 綠色產品管理系統（Green Product Management, GPM）
- 訂單銷售系統（SAP System）
- 有害物質限用指令（RoHS Directive）
- 化學品註冊、評估、授權許可、限制法案（Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemical substances, REACH）
- 國際安規規範（BSMI, CB, CCC, CUL, UL, TUV 等各國認證）

2.2.3 產品生命週期評估

企業可通過生命週期評估（Life Cycle Assessment, LCA），對產品或服務生命週期過程中各項投入與產出，對環境的潛在衝擊進行評估，並將評估結果應用在商品、製造或服務階段，以達到持續提供對環境友善之產品等目的。緯創於 2024 年依照 ISO 14040 及 14044 生命週期評估標準，針對筆記型電腦及擴充基座進行生命週期評估，系統邊界設定為搖籃到墳墓，其中包含原料階段、製造階段、產品配送階段、使用階段及廢棄處理階段，運用 LCA 分析軟體進行分析取得環境衝擊評估結果及產品碳足跡。目前累計完成 Full LCA 分析之產品，共占緯創總營收 23.49%。

緯創建立產品生命週期評估標準作業流程，通過教育訓練系統對同仁進行培訓；同時建立 LCA 分析團隊，持續加強公司產品生命週期評估之知識與能力。除此之外，緯創產品碳足跡系統（PCF System）於 2023 年 1 月正式上線，通過串接緯創內部系統取得產品相關資訊並快速計算碳足跡，大幅縮短生命週期評估人工作業時間，亦可通過碳排放熱點分析以協助產品開發團隊低碳產品之開發。2024 年緯創兩款擴充基座產品與客戶合作順利取得 ISO 14067 產品碳足跡之第三方查證證書，此為應用緯創 PCF 系統協助通過產品碳足跡第三方查證之首例。

2024 年 緯 創 通 過 PCF 系 統 完 成 Notebook、Desktop、Monitor、AIO、Handheld Device、IPC 及 Server 等七大產品類型共 33 項產品碳足跡計算 (Simplified LCA)，占緯創總營收 4.01%。

生命週期各階段碳足跡分析結果

單位 kgCO₂

產品範疇	原料	製造	配送	產品使用	使用後廢棄	總碳排放量
筆記型電腦 (14 吋) (重慶廠)-A	88.71	4.32	0.85	64.83	0.89	159.59
筆記型電腦 (14 吋) (重慶廠)-B	63.76	5.32	0.05	76.02	1.15	146.31
筆記型電腦 (16 吋) (成都廠)-C	96.24	12.63	40.46	31.29	2.13	182.75
筆記型電腦 (16 吋) (成都廠)-D	105.70	5.39	37.95	40.35	2.17	191.56
* 擴充基座 (重慶廠)-E1	24.79	0.66	1.81	24.46	0.51	52.23
* 擴充基座 (越南廠)-E2	24.70	4.00	0.37	25.90	0.51	55.48
* 擴充基座 (重慶廠)-F1	29.08	1.40	7.26	67.89	0.62	106.24
* 擴充基座 (越南廠)-F2	28.96	5.30	0.37	62.86	0.63	98.109

備註：擴充基座於 2024 年取得 ISO 14067 產品碳足跡第三方查證證書

環境衝擊評估結果

衝擊類別	單位	環境衝擊結果			
		筆記型電腦 (14 吋) (重慶廠)-A	筆記型電腦 (14 吋) (重慶廠)-B	筆記型電腦 (16 吋) (成都廠)-C	筆記型電腦 (16 吋) (成都廠)-D
氣候變遷	kg CO ₂ eq	164.764	151.476	186.060	195.038
臭氧耗竭	kg CFC-11 eq	0.00000843	0.00000592	0.00001970	0.00002070
游離輻射	kBq U-235 eq	11.525	8.690	26.754	30.986
光化學臭氧形成	kg NMVOC eq	0.578	0.517	0.705	0.716
懸浮微粒	kg PM _{2.5} eq	0.00001075	0.00001031	0.00000814	0.00000826
人體毒性 - 非致癌性	CTUh	0.00000820	0.00000722	0.00001010	0.00001060
人體毒性 - 致癌性	CTUh	0.00000015	0.00000013	0.00000020	0.00000023
酸化	mol H ⁺ eq	1.101	0.990	1.281	1.306
淡水優養化	kg P eq	0.112	0.080	0.130	0.144
海洋優養化	kg N eq	0.272	0.250	0.321	0.320
陸地優養化	mol N eq	2.206	1.976	2.648	2.649
水域生態毒性	CTUe	8,734.198	6,754.625	8,801.973	9,117.374
土地耗用	Pt	639.689	523.400	797.983	814.410
水資源耗竭	m ³	76.140	803.020	1,784.468	1,192.247
化石資源耗竭	MJ	1,785.152	1,557.300	2,451.303	2,638.328
礦產與金屬資源耗竭	kg Sb eq	0.023	0.015	0.025	0.026
備註：於 2024 年起環境衝擊評估方法學改用 Environmental Footprint (EF)					

2.2.4 循環經濟

緯創資通身為全球資通訊產品主要供應商之一，致力於產品的研發設計、製造及服務等方面。產品永續設計及開發是以生命週期為概念，從原物料取得、製造、配送、產品使用、廢棄回收等面向，降低產品對環境的衝擊，創造永續價值，讓資源永續利用，打造綠色循環的永續經營模式。緯創綠資源事業從 2013 年開始提供品牌客戶再生循環的綠色服務，從搖籃到搖籃的封閉式再生循環，掌握氣候變遷下機會點以創造循環經濟的最大利益。

綠資源事業成效

項目	2021	2022	2023	2024
電子廢棄物處理（噸）	7,300	4,660	4,360	4,319
PCR 回收塑膠出貨量（噸）	26,288	21,577	18,035	20,176
減少新塑膠使用（噸）	11,131	11,047	9,471	12,586
綠資源事業總營收（百萬元）	1,468	1,145	997	1,009
投入成本	137	136	126	196

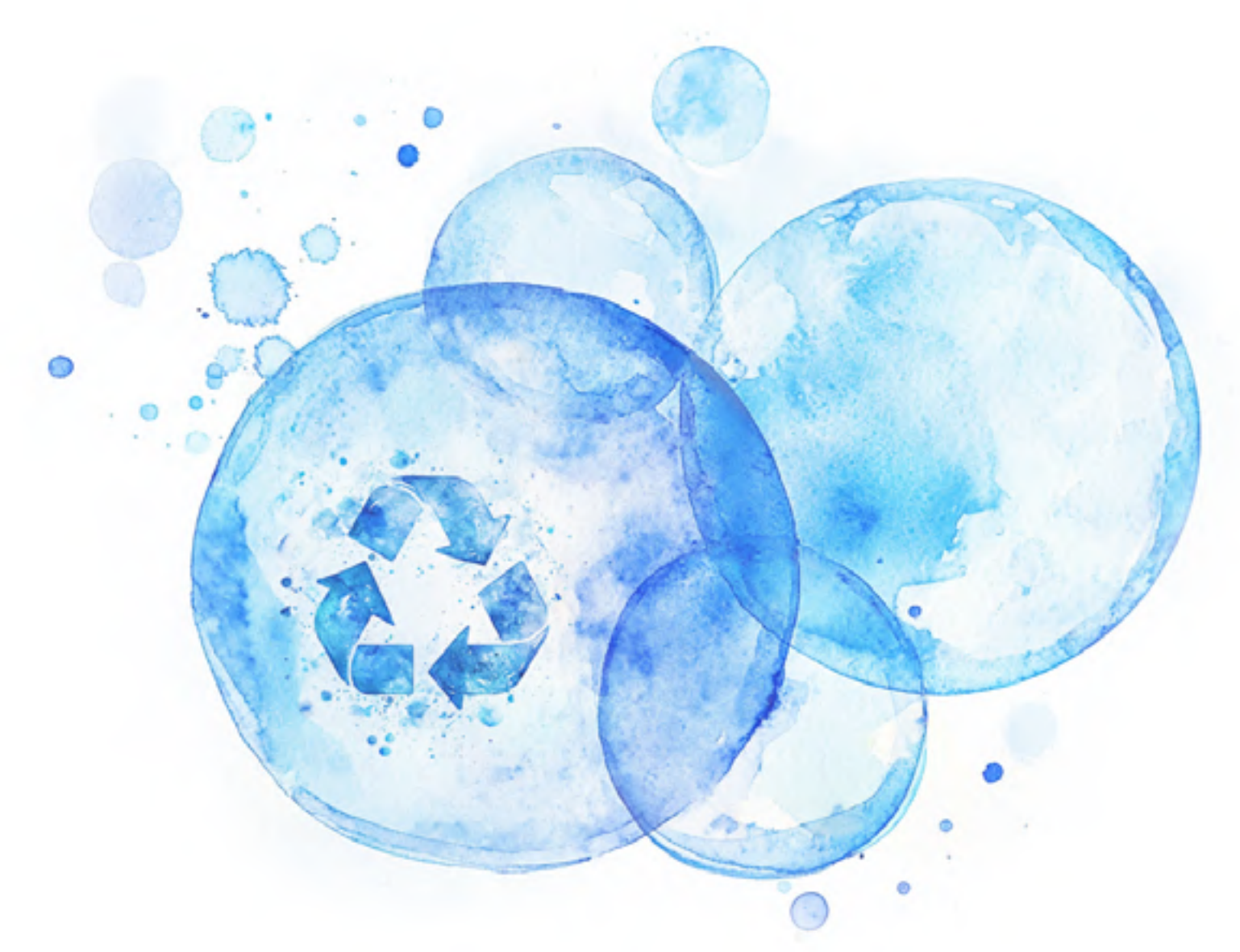
備註：綠資源事業總營收 = 緯創綠資源事業（德州）分公司營收 + 緯潤高新材料（昆山）有限公司營收

處理電子廢棄物

2024 年緯創德州綠資源團隊處理了約 4,319 噸的電子廢棄物，持續致力於追求永續的目標。另也發展出電池分選技術，可以將不同化學原料的電池進行分選。此技術不僅能更精準與有效率地回收廢棄電池，分選出來的各種電池將分別送到不同的廢棄電池處理商進行回收。創新技術方面，緯創德州綠資源團隊快速發展鋰電池回收及黑粉生產的技術及設備。此項設備著重於如何安全有效地回收廢棄鋰電池，在處理過程中不僅不會造成廢氣或廢水的污染，

亦不會有起火或爆炸的情況發生。我們預計於 2025 年 Q1 起將可以年處理約 1,000 噸的廢棄鋰電池，同時也可以產出約 400 噸的黑粉以及銅、鋁和塑料等副產品進而達到資源循環再利用。我們將回收的黑粉進行正極材料的精煉再生或濕法提煉有價金屬，以提高回收產品的價值。也將應用鋰電池黑粉設備與 OEM 客戶合作，以解決客戶無法有效回收廢棄鋰電池的困難與潛在鋰電池起火或爆炸的危險。

同時，緯創德州綠資源團隊啟動了活化原有的煉金濕法設備進行鋰電池黑粉材料的精煉。於 2024 年與中原大學和雲林科技大學的產學合作中進行濕法回收鋰電池黑粉的實驗，以驗證運用不同酸鹼材料的性能和技術方法將黑粉裡面的鋰、鈷、鎳、錳提煉出來。預計在 2025 下半年於緯創德州綠資源廠的煉金濕法設備進行小量的濕法精煉測試，預計可以更多元化的回收產品，達到更廣泛的應用與市場需求。



提供 PCR 環保材料

2024 年 PCR（Post-consumer-recycled）環保材料的出貨量 20,176 公噸，使用電子廢棄物回收原材 12,586 公噸，減碳效益以 Simapro 及數據庫回收塑膠之碳足跡碳排係數估算，約當避免排放 57,665 公噸二氧化碳當量。2024 年累計已獲得 21 張 UL 黃卡產品認證*。再生塑膠的產品應用已由顯示器、桌上型電腦、電視機持續延伸至路由器、伺服器、滑鼠、鍵盤、風扇等領域。

備註：為一套確保塑料產品安全與品質的全球性計畫，主要能幫助企業展示塑料產品如何符合一整套特定的性能評估認證（瞭解[更多](#)）



原料與技術創新

綠資源團隊在過去十餘年來致力於電子廢棄物資源回收及再利用的服務，並針對緯創與其 OEM 客戶在循環經濟前提下合作開發新材料拓展產品應用領域，例如：高比例阻燃 PCR PC 應用於 Adaptor 已獲得 UL RTI 125°C 認證，PCR PC/ABS 低溫耐沖及 PC/ASA 耐候產品，提升 PCR 比例至 50% 應用於 NB 及 Server 部件，PBT+GF 材料應用於車用連接器等新產品。

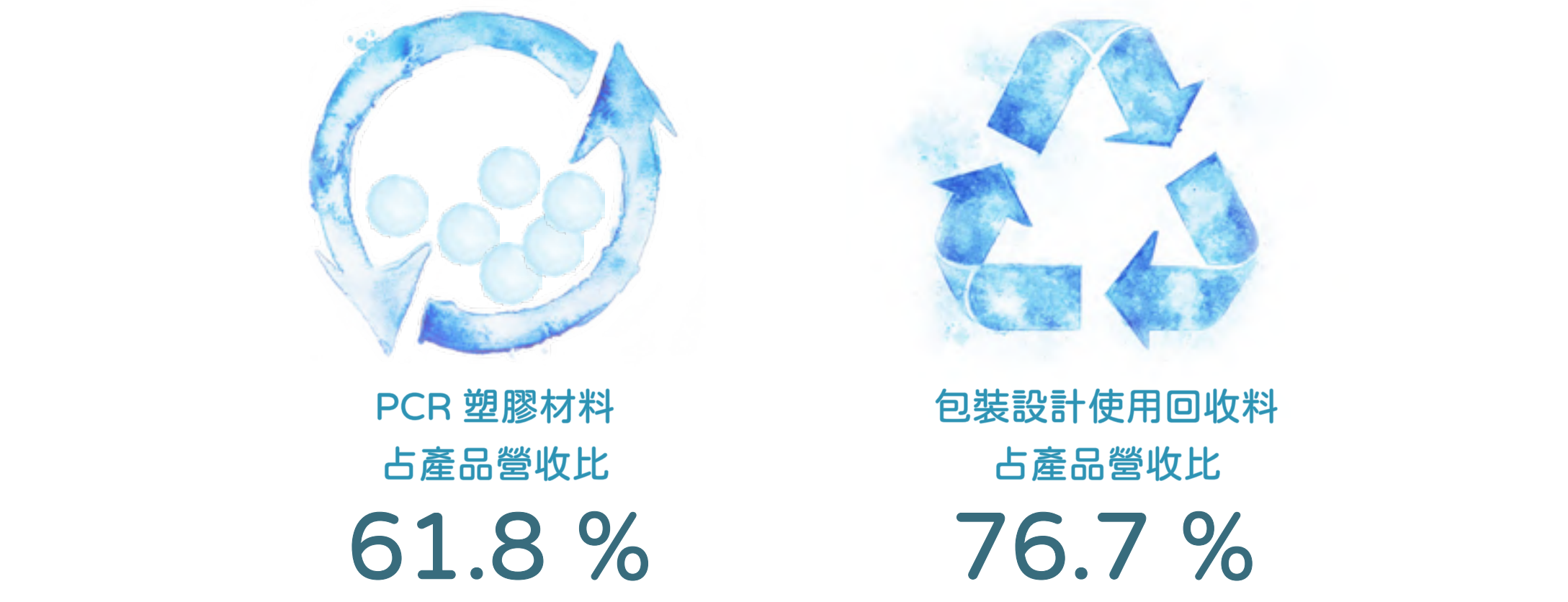
項目	原料／技術	特性與環境效益
再生材料	PCR PC/ABS+Talc for NB Housing	2024 年緯潤 50%PCR 開始導入筆記型電腦機殼使用。
	回收金屬	2024 年導入 80% 回收鋁材於 AI 筆記型電腦產品，50% 回收鋼材於 AI 伺服器及 75% 回收塑膠在強固型手持設備。
創新技術	鋰電池回收循環	2024 年完成廢棄鋰電池黑粉生產設備的裝置與測試，預計於 2025 年 Q1 起將可以年處理約 1,000 噸的廢棄鋰電池。2024 年發展出電池分選技術，將不同化學原料的電池進行初步尺寸分選，更精準與有效率地回收廢棄電池。

綠色產品績效

緯創於產品設計開發階段，導入「綠色產品設計指引及審查程序」等規範，從設計階段即考量到廢棄物處理及循環再利用，力求產品廢棄後對人與環境的衝擊降到最低。緯創旗下綠資源事業專注電子產品回收與再生塑膠精煉，促進與客戶合作於各類型產品應用消費後再生塑膠（Post-consumer Recycled, PCR），2024 年緯創出貨產品使用 PCR 消費後再生塑膠，占緯創產品總營收比例達 61.8%，較前一年度成長 2.2%，證明緯創努力推廣的綠色產品理念已深獲國際市場肯定。

緯創產品包裝也依循著綠色循環的理念進行設計，從紙箱、緩衝材質及印刷油墨盡可能使用可回收再使用的材料，並配合各國法規的要求，如：大陸的藍天計畫、法國礦物油法案等，

替換更具環保的包裝材料，以降低對環境之衝擊。2024 年緯創的包材設計使用回收料占整體營收比例達 76.7%。



緯創產品採用 PCR 消費後再生塑膠材料占營收比率（%）

產品類別	2021	2022	2023	2024
筆記型電腦	85.6%	90.9%	93.1%	94.3%
桌上型電腦及多合一電腦	68.4%	81.6%	88.3%	73.5%
顯示器	96.5%	94.2%	94.1%	96.1%
伺服器及網路儲存設備	0.1%	0.3%	3.1%	13.4%
網路電話	3.8%	4.3%	5.5%	15.0%
鍵盤模組	--	--	--	86.2%
備註： 1. 鍵盤模組 2024 年開始納入統計範圍 2. 各產品類型採用 PCR 消費後再生塑膠材料占營收比率 = 該產品類型使用再生材料的專案營收 / 該產品類型總營收				

緯創產品綠色關鍵績效（%）

項目	2021	2022	2023	2024
產品需要符合 WEEE 規定之產品比率	100%	100%	100%	100%
產品需要取得 EPEAT 或同等認證比率	100%	100%	100%	100%
產品需要取得 Energy star 認證比率	100%	100%	100%	100%
包裝設計使用回收料比率	56.8%	48.1%	70.1%	76.7%
產品採用再生塑膠料比率	45.8%	39.2%	59.6%	61.8%

備註：

1. 產品需要取得 WEEE、EPEAT 或同等認證比率和取得 Energy star 認證比率，不納入開案無需求的專案或認證由客戶自行申請的專案

2. EPEAT 同等認證包含台灣環保標章、大陸環境標誌和 TCO

3. 績效比率 = 符合該項目的專案營收 / 緯創總營收

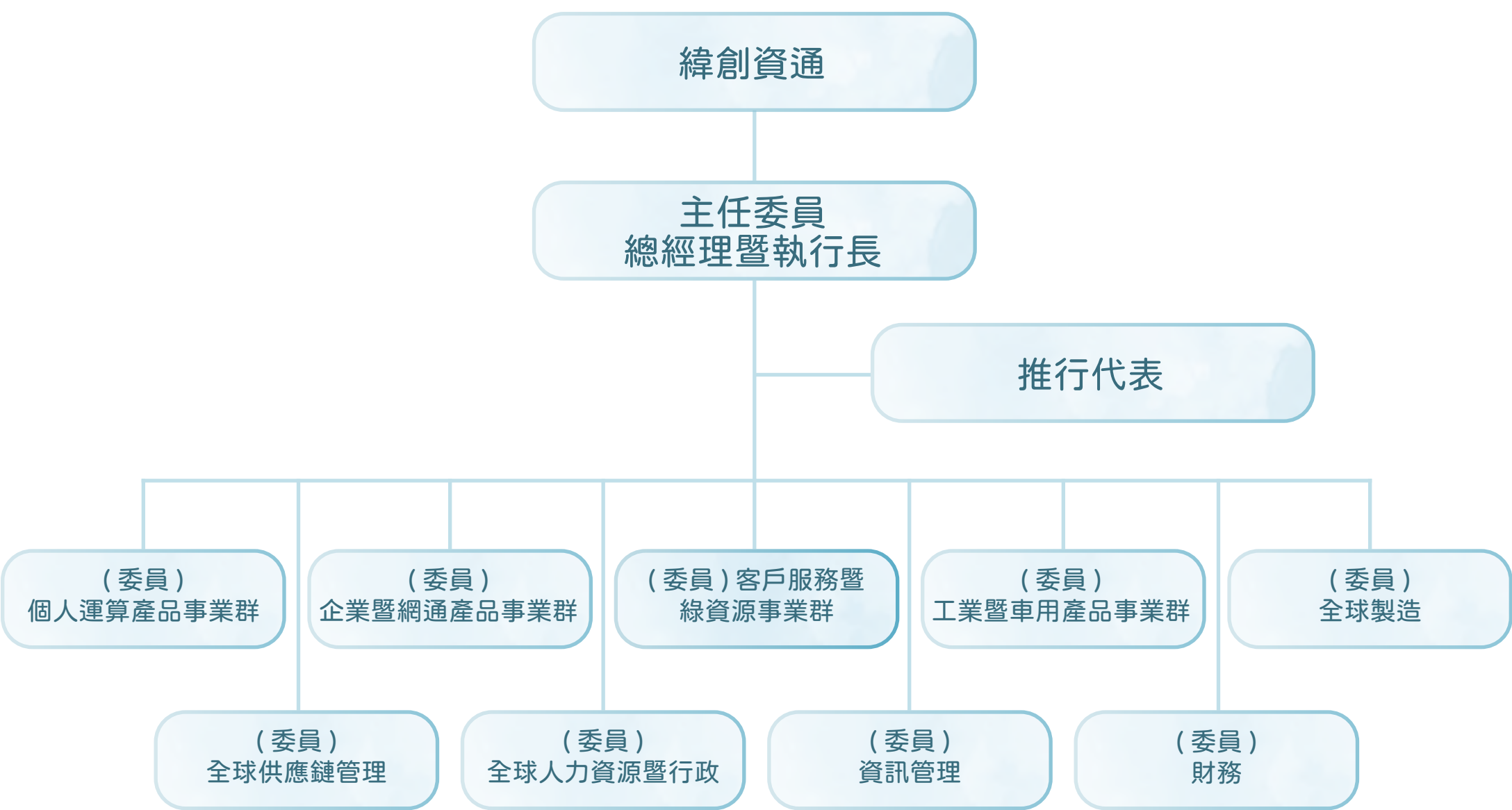


2.3 追求至高品質

2.3.1 產品品質

緯創專注於產品品質，延續多年設計與製造經驗，以完整的產品測試及嚴格的品質管控，深獲客戶之信賴。緯創的品質政策以「將零缺點且具有競爭力的產品和服務準時送達顧客」為目標。

緯創建置「品質與有害物質過程管理系統推行委員會」，由總經理暨執行長擔任主任委員，各事業單位設置推行委員，將品質與有害物質管理之相關要求落實至其下各單位。



緯創作為全球技術服務的領導者提供創新性 ICT 產品、服務及系統，遵循實施 ISO 9001 品質管理系統與 IECQ QC080000 有害物質過程管理系統，在產品研發設計到製造生產等服務流程中符合客戶所要求的品質標準，建立優化與改善機制，持續提升產品品質，以達到顧客滿意。2024 年緯創未發生產品召回事件。

緯創提供新進員工對 ISO 9001 及 IECQ QC080000 標準的基本認識，並確保同仁能適用於日常工作及符合公司品質管理體系的要求，員工需要定期接受再培訓，以更新和強化知識。公司設計一有效的員工訓練計畫，根據員工角色（研發 / 產品經理 / 製造 / 品質 / 採購…等）和職業發展目標來制定，這些培訓課程涵蓋多種主題，包括但不限於條文訓練、技術技能、安全生產和客戶服務等。針對不同職位和部門的需求，公司會安排量身定制的課程，保證培訓的完整性與效益，2024 年品質相關課程，在職員工訓練時數為 3,707 小時，新進員工訓練時數為 1,739 小時。

緯創透過每年定期內部稽核，根據公司需求和法規要求，制定年度稽核計劃。內部稽核包括計劃、準備、執行、報告和追蹤五個主要步驟。緯創各據點（汐止 / 內湖 / 新竹 / 大陸中山 / 大陸昆山 / 大陸重慶 / 大陸成都 / 馬來西亞 / 越南 / 捷克 / 墨西哥）每年皆通過 ISO 9001:2015 及 IECQ QC080000:2017 第三方驗證，另外緯創新竹、中山也通過 ISO13485，緯創汽車電子 (昆山)、高雄晶傑達通過 IATF16949，未來仍秉持持續改善的精神，強化品質管理系統有效性。





品質驗證測試

為符合客戶的品質需求，緯創產品必須通過相關的品質驗證測試，確保在導入量產之前產品符合規格與客戶品質要求，包括功能驗證、相容性驗證、可靠度驗證、環境規格要求及 DFX（Design For Manufacture / Assembly / Testing / Service）等。設計開發初期，藉由風險評估及 Lessons Learned 資料庫，與緯創工廠一同持續提升產品設計的能力、生產製造容易度及生產產品品質。

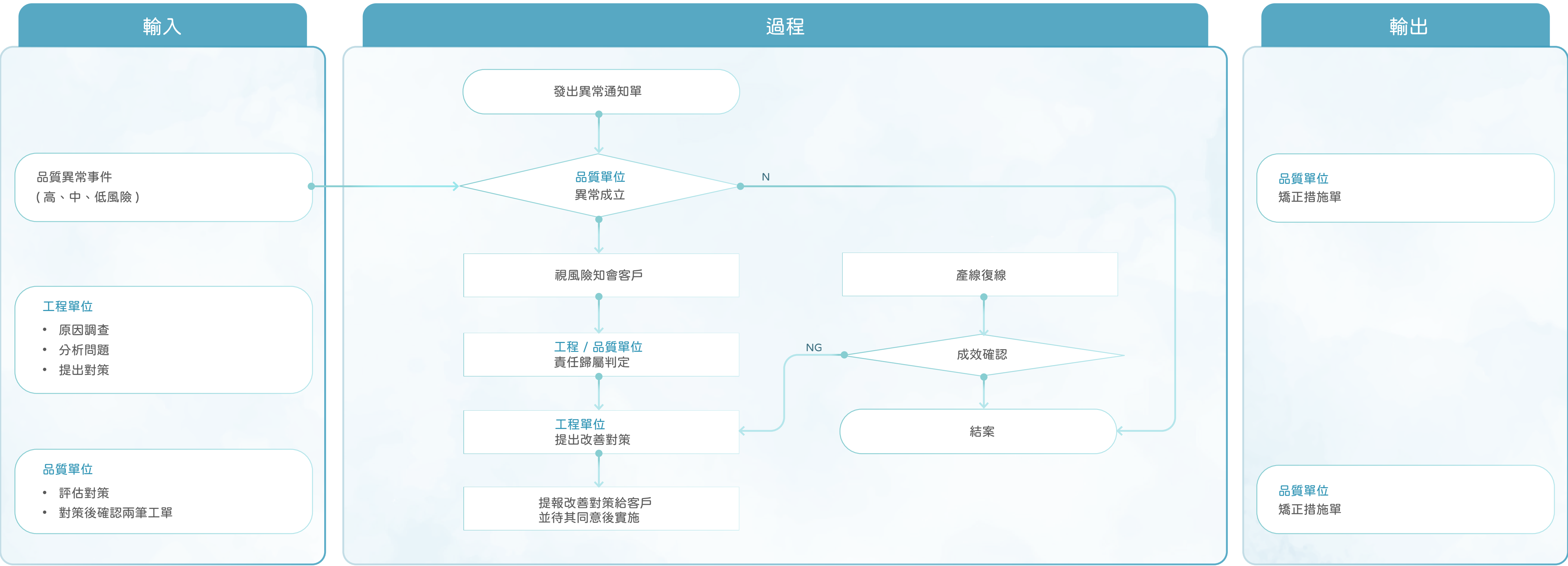
緯創依產品開發流程，包含規劃、設計、試產、量產，透過產品設計思考的流程，洞察客戶需求，提升產品設計品質、降低生產製造成本，創造顧客認可的價值。同時導入數位轉型專案，將設計驗證自動化與流程標準化，在前端設計時就避免設計問題，減少研發單位後端除錯和驗證端重複測試的時間與成本。

產品開發流程



異常處理作業程序

緯創建立一套異常處理作業程序旨在確保當生產線發生異常事件時，能夠快速、有效地識別、分析和解決問題，將對業務運營的影響降到最低，並防止類似事件的再次發生。成立之異常單經過品質單位確認改善對策成效後，於結案核准後需記錄保存，以供日後查詢和改進參考。根據發生的不良種類，依風險程度區分為高、中、低風險。高風險包含可能對安全性造成嚴重危害的不良事件，中風險主要指影響生產或產品運作等不良，而低風險則指不需要立即採取行動但仍須監控和管理。通過風險分級，可以更有效地識別和處理各類不良事件，確保適當的應對措施得以實施。生產線每日開線前會進行 FAI（First Article Inspection，首件檢查），確保生產工序和產品符合設計和規範要求，並且在產品出貨前進行 OQC（Outgoing Quality Control，出貨檢驗）檢查，確認產品之品質、數量、品名、包裝之正確性，確保符合客戶之需求。

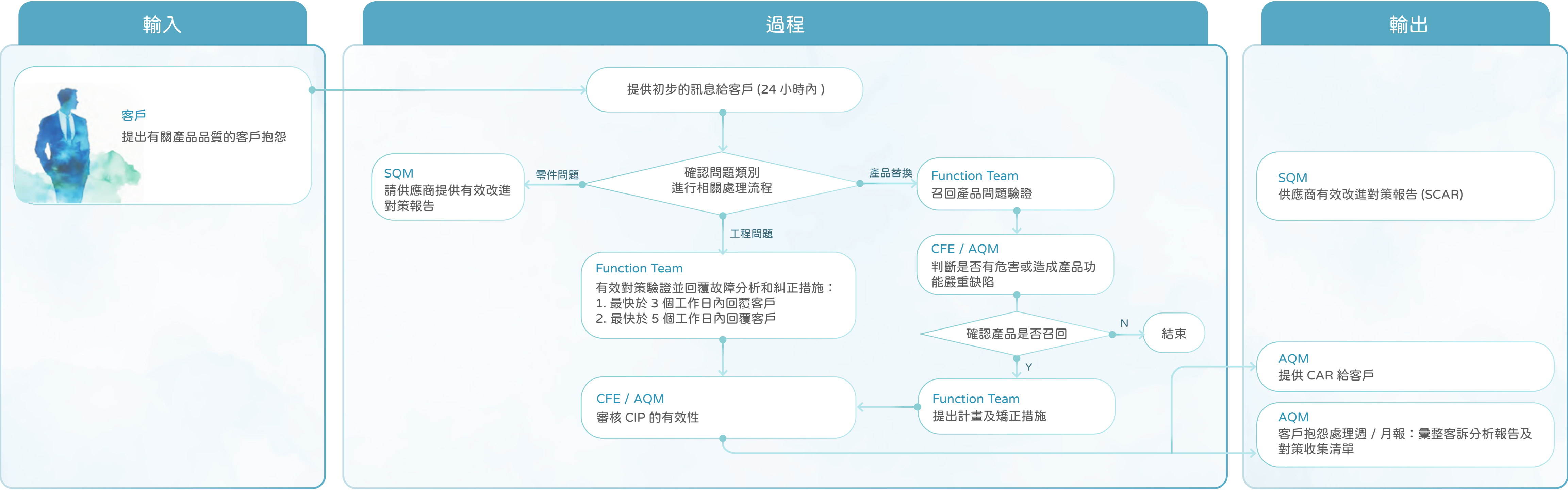


產品品質之客戶抱怨處理機制

除了主動蒐集客戶意見，緯創更建立了一套完善的客戶抱怨處理流程，確保每一件客戶抱怨都能妥善追蹤、處理與解決的全方位機制，確保每一件客戶反饋都能獲得即時且有效的處理。

- 快速回應：收到客戶抱怨後，我們將在 24 小時內提供初步訊息，確保客戶即時獲得回應並建立信任。
- 精準分析：在三個工作天內提供初步分析報告，透過內部檢討與供應鏈管理，精確找出問題根因。
- 有效改善：於五個工作天內提交完整的失效分析報告，制定短期與長期對策，避免類似問題再次發生。
- 持續優化：針對每個客戶提出的 RFQ（Request for Quotation）或 SOW（Statement of Work），結合產業特性與實務需求，規劃客製化的工作團隊，確保標準化流程持續優化，進一步提升品質與服務水平。

透過這套完善的客戶抱怨處理機制，我們能夠即時回應客戶需求，提供最佳的服務品質，展現對客戶服務的高度重視，致力於以高效的回應與精確的解決方案來滿足客戶需求，並持續提升企業競爭力。



2.3.2 客戶滿意度

緯創秉持「追求客戶滿意與品質至上」的經營理念，建立多元且有效溝通管道以及便捷的溝通方式，如電話、電子郵件、客戶會議等，及時回應客戶的疑問和需求，並針對客戶意見進行原因分析及改善，持續優化現有產品組合，致力於提供超越客戶期待的產品與服務，成為客戶可信賴的合作夥伴。

驅動客戶滿意

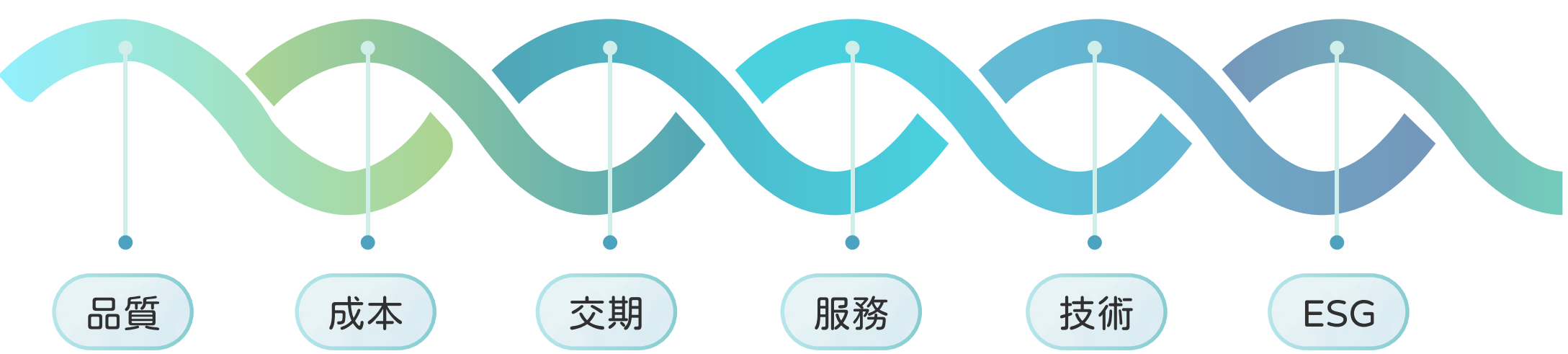
緯創每季與客戶進行業務績效評比（Quarterly Business Review，簡稱 QBR），深入了解客戶需求並仔細傾聽其意見。針對客戶提出的改進建議，我們提供具體且可行的解決方案，持續優化合作成果。

緯創透過嚴密的品質管控和不斷的技术創新，致力於提升客戶體驗。2024 年，我們的努力獲得了部分客戶的認可，包括在可攜式產品上分別獲得 Lenovo 卓越質量獎及 HP Recognition Award；在伺服器產品也獲得 CISCO Best ODM/JDM Partner of the Year 年度夥伴等殊榮。緯創將繼續以客戶為中心，期望在各業務領域都能達到更高標準，持續為全球客戶創造價值。

問卷調查與全面改善

客戶滿意是企業成功的基石，它不僅能提升忠誠度，更能帶來穩健的營收成長。緯創亦透過客戶滿意度系統，定期發放問卷主動獲取客戶意見，調查內容涵蓋品質、成本、交期、服務、技術、ESG 等六大面向，藉以深入了解客戶的回饋與需求，作為各事業單位改善服務品質的重要依據。2024 年的客戶滿意的比率為 85.5%，超越 85% 的年度目標。

客戶滿意度問卷調查



客戶滿意比率

項目	2021	2022	2023	2024
年度客戶滿意度調查 客戶滿意比率	- *	83.3%	85.7%	85.5%

備註 *：緯創自 2022 年起對所有客戶（涵蓋率 100%）進行滿意度問卷調查

客戶溝通

