

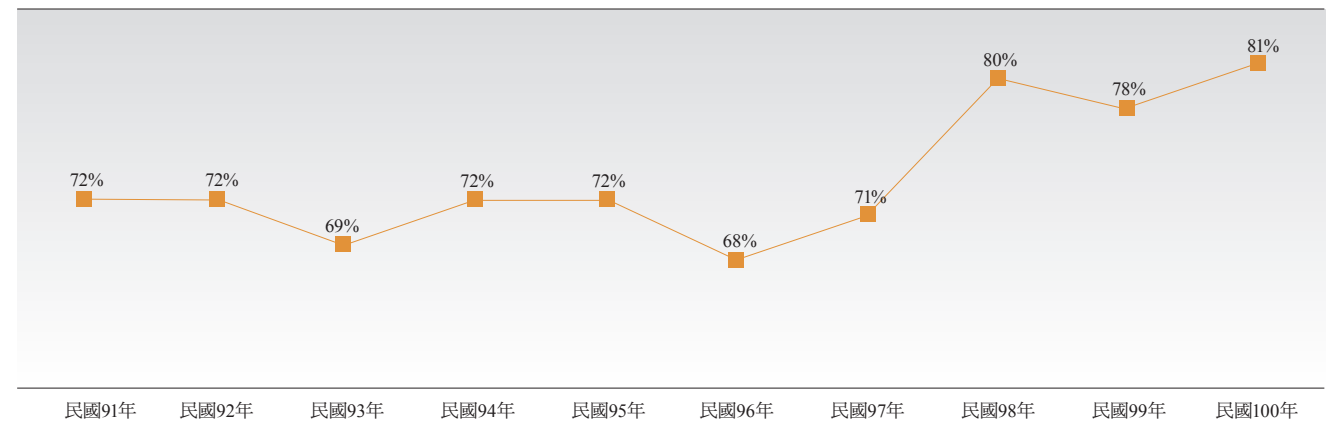
6. 客戶服務與供應商管理

6.1 客戶服務與滿意

6.1.1 客戶信任

客戶信任是台積公司的核心價值之一。我們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。台積公司多年來在製程技術上快速地進步，在產能上也不斷擴充，以能滿足客戶一切的需求。對於客戶的一切機密資訊，我們也給予十分嚴格的保護。與客戶間所產生的信任，更是令眾多客戶逐漸將晶圓製作的環節完全交託給台積公司。我們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。

客戶因對台積信任而逐漸轉型



■ 無晶圓廠客戶

6.1.2 客戶服務

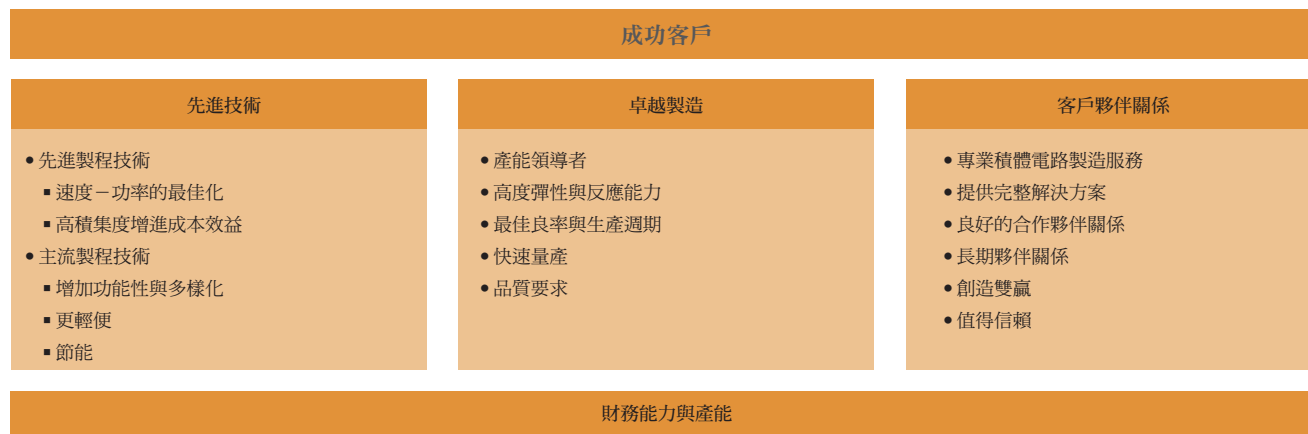
台積公司致力於提供最好的服務給客戶，並深信客戶服務係鞏固客戶忠誠度的關鍵。而客戶的忠誠度亦有助於加強客戶關係，擴大業務往來。台積公司的目標是維持專業積體電路製造服務的領導地位，並相信達成上述目標將有助於穩固現有客戶之外，亦能吸引新客戶，並強化客戶信任關係。

為了促與進客戶的互動及資訊的及時交流，台積公司同時在各管理階層設有專任的團隊或是聯繫窗口或是負責人提供相關的客戶服務，並以網際網路為基礎，建立了整合設計、工程和後勤合作的eFoundry™服務系統。

6.1.3 客戶滿意

台積公司定期舉辦客戶滿意評估與調查，以確保客戶的需求得到了解與妥善的處理。而客戶的回應亦是台積公司持續改善做作業流程的重要依據。我們所使用的管道包括年度客戶滿意度調查、季度評估及客戶稽核。

台積公司同時每年進行年度客戶滿意度調查。此調查由專業之顧問公司以第三者之角度進行，其目的為瞭解客戶對台積公司之具體需求與期望，以及由客戶正式且直接的回應來衡量台積公司的表現，並指出台積公司的不足之處，以做為擬定改進策略之根據。



台積公司依據客戶回應的問題點加以分析之後，報告給予公司管理階層，並將結果適當地告知公司內部相關的組織單位。另外，根據客戶調查的回覆，所有相關單位會與客戶業務單位共同擬定改進計劃執行並追蹤之。



NVIDIA公司和台積公司共同慶祝由NVIDIA設計、台積公司製造的GeForce繪圖處理器（GPU）出貨突破10億顆的里程碑

6.2 供應商管理

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。

台積公司近年來也積極推動原物料及設備零組件生產在地化，其目的除了降低運輸成本、分散風險及減少碳排放之外，更希望能扶植在地產業，創造就業機會。日本311地震發生後，部分日本