

鴻傳永續 共好夥伴

供應商面績效總覽

永續供應鏈是我們與戰略合作夥伴關鍵發展的核心。我們集團致力於建立並促進與供應商之間高效且協作的長期關係。本章將通過環境、社會和治理風險評估和審計驗證來體現。這些措施在提升供應鏈的韌性、降低操作風險和推動永續管理方面起著關鍵作用。

此外，我們致力於提升客戶滿意度，通過不斷完善我們的流程和互動，以滿足並超越客戶期望，從而加強我們對品質和卓越的承諾。

2024年的關鍵KPI和成就/榮譽

- ① 2024年集團成功建構衝突礦產風險管理框架，並完成2,166家供應商盡職調查，全面強化供應鏈負責任採購管理。
- ② 2024年集團完成RBA VAP稽核的供應商數量為45家，超過2024年預期，相比2023年增長73%。
- ③ 2024年度客戶滿意度調查得分達83.79分，相較於前一次提升2%。
- ④ 在地化採購率達73%，有效促進本地經濟發展並優化供應鏈韌性。

本章的重大性議題

永續供應鏈；客戶滿意度

對永續發展目標 (SDGs) 的承諾



永續供應鏈；客戶滿意度

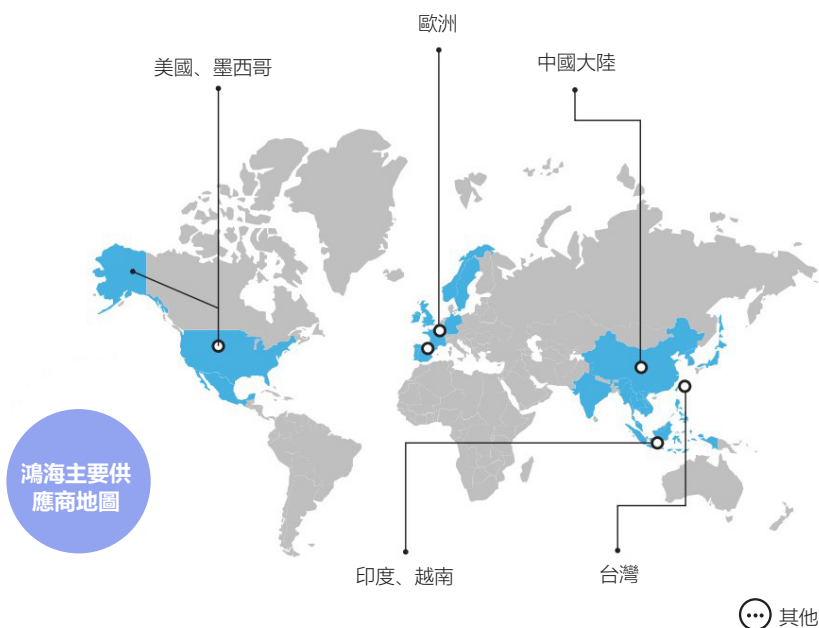
GRI 308; GRI 414; GRI 418



供應商永續管理

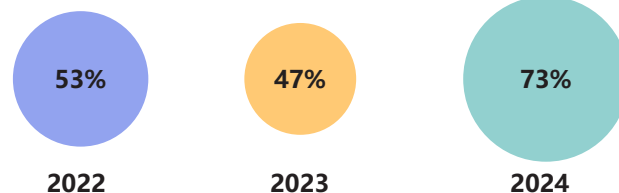
■ 供應商全球概況

鴻海已在各個地區實施全面的全球供應鏈系統，以便為客戶提供更方便和完整的服務。我們的供應商分布在亞洲的多個國家和地區，包括中國大陸、台灣、印度和越南，美洲及歐洲。

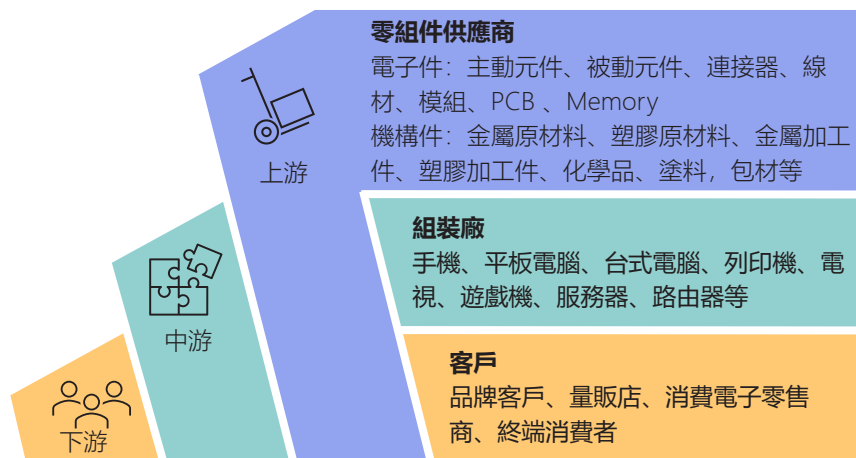


2024年，鴻海在地採購率達73%，有效強化供應鏈韌性並支持在地經濟發展。我們在平等條件下優先向生產園區所在地的當地供應商採購原材料與組件，積極落實在地化採購策略。這一做法旨在縮短供應商交貨周期，提高供應鏈的韌性，同時減少與產品運輸相關的能源消耗，從而降低碳排放。此外，它還通過為當地居民創造更多的就業機會來促進當地社區的經濟發展。作為電子製造領域的領先公司，該集團的產業鏈結構由上游的元件供應商和下游的各種客戶群體組成。

在地採購比率

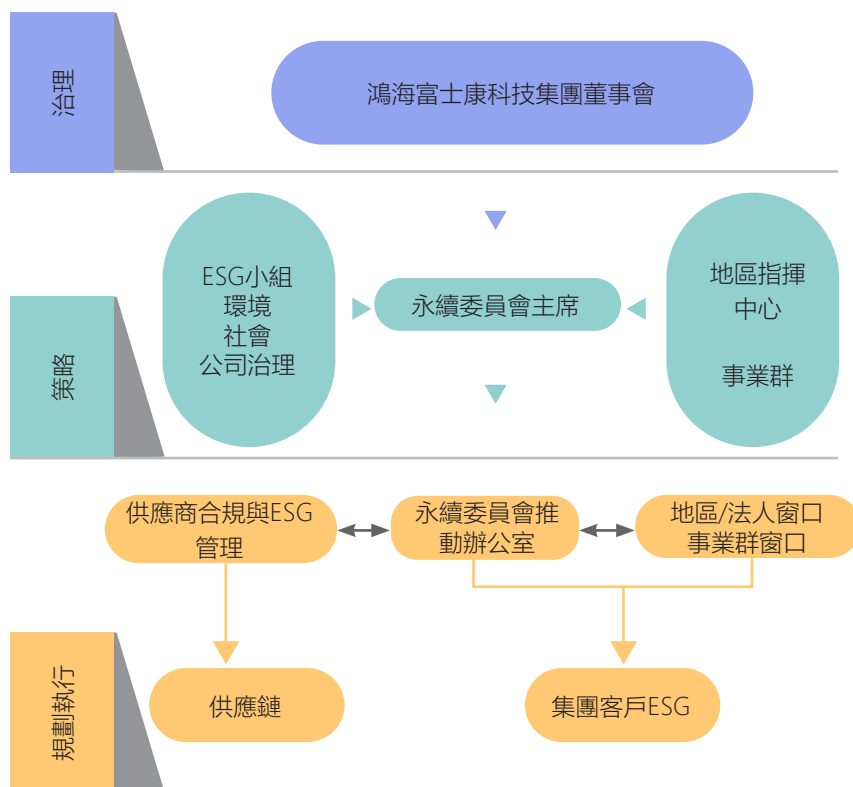


在地採購定義：供應商產品製造工廠所在國家和其交貨的集團生產園區所在國家相同。



■ 供應商永續組織

鴻海的董事會是永續供應鏈管理的最高決策機構，通過永續委員會監督供應商ESG管理的實施。永續委員會每年向董事會報告永續成就和計劃，並由董事會進行審查和評估。重大性議題僅在董事會審議後執行。此外，鴻海還設立永續推動辦公室，專門負責管理公司的永續系統和標準，監督政策執行，推動盡職調查，並管理ESG風險，以確保戰略性實施。供應商管理部門依循公司相關政策與標準，落實供應商準則與審查機制，並透過制度化流程與日常管理，確保政策有效落地執行，進一步強化供應鏈的合規性與可持續性。



■ 供應商永續管理策略與政策

集團供應商社會與環境責任行為準則

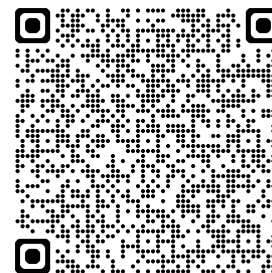
集團致力於與供應商建立高效協作的長期合作關係。這項承諾透過環境、社會面向的風險評估和稽核驗證得以體現，這些評估和驗證在增強供應鏈韌性、降低營運風險和促進永續管理方面發揮著至關重要的作用。

作為全球領先的電子產品製造商，集團致力於在供應鏈發展中實現永續和競爭力。為此，集團制定了《供應商社會與環境責任行為準則》，以及《鴻海科技集團生物多樣性暨不毀林承諾》，以確保遵守當地法律法規。

風險管理亦是鴻海高度重視的關鍵環節，為實現全面的責任供應商管理機制(RSM)，鴻海建立一種全面且系統的方法，旨在與供應商合作管理供應鏈。該系統以環境、社會和公司治理(ESG)標準的具體指導為支撐，確保遵循最佳實踐和永續發展目標。

一、降碳減廢，科學環保

- 推動供應商應定期量化溫室氣體排放量，並設定減排目標，採取節能減碳措施，減少溫室氣體排放，實現淨零碳。
- 推動供應商廢棄物管理合規，並通過實施3R(Reduce/Reuse/Recycle)不斷提升廢棄物轉化率，實現廢棄物零填埋。
- 要求和監督供應商生產過程預防環境污染，落實環境管理合規。



二、社會責任，綠色合規

- 要求和監督供應商遵守集團供應商社會環境責任行為準則，嚴禁任何違反人權之行為，確保工作場所健康安全。
- 實施盡責調查管理，不接受原產自受衝突影響和高風險區域的非法礦產，實現綠色供應鏈。
- 推動供應商提升綠色產品管理能力，不接受含有各國家和地區綠色產品相關法規所管控化學物質的產品、削減產品中有害化學物質使用量，最終實現產品全物質申報。

三、數據驅動，優選劣汰

- 制訂供應商ESG績效評價標準，定期實施考核，對績優供應商給予獎勵，對績差供應商輔導改善或調整。

採購2.0策略

集團在 2024 年提出了採購 2.0 策略，以「開放、透明、科學、管理」為核心原則全面升級集團採購運作模式：「開放」即擴大評選一級廠商，保障供應；「透明」則指強調採購規格與價格的資訊公開，提升採購決策的公正性；「科學」代表以科學化方式決定合作廠商、議價方式與份額比例；而「管理」則涵蓋對人員專業能力的強化與數位平台的制度化運作。透過採購 2.0 策略的落實，實現保障供應、降低成本、消除弊端與提質增效。

同時，集團採用《ISO 20400 永續採購指南》，通過指南的引導，全面瞭解並管理其供應鏈存在的風險，降低供應鏈存在的風險，增強其供應鏈的穩健性，促進永續且負責任的商業環境。

關鍵物料風險管理

集團高度重視關鍵物料之供應韌性，定期向關鍵材料供應商提供需求預測，提前鎖定需求物料。同時，集團預期將成立關鍵物料專責團隊，持續監控市場動態，並加大對研發與材料替代的投入，開發和推廣可替代的永續材料，降低對關鍵物料的依賴。



供應多元化維度

集團採行全球採購策略，積極拓展多個國家與地區的原物料供應來源，降低對單一供應商、單一產地的依賴，以分散因自然災害、地緣政治等突發事件帶來的風險。



價格波動管理維度

透過長期合約、批量採購及延緩漲價等方式，穩定原物料採購價格，減緩原物料價格劇烈波動對營運的影響。



替代材料與在地化採購

推動材料技術創新，積極導入可替代材料，降低對稀有或高風險材料的依賴；並評估關鍵原物料的在地化採購可行性，以提升供應穩定性



法規與地緣政治維度

集團設有跨國合規監控機制，掌握各原物料出口地的環保法規、勞工規範與貿易政策，預防因政策變動或貿易限制造成的原料斷供風險。



庫存與應變維度

建立關鍵原物料的安全庫存標準，依市場趨勢動態調整庫存量，並設有應急採購與替代供應商切換機制，應對突發中斷情形。



永續採購與ESG維度

依據集團永續發展方針，關鍵原物料必須符合環境友善與社會責任標準，如不使用衝突礦產、確保勞工權益等，並強化原料來源可追溯性。



供應商管理維度

定期評估供應商在技術、品質、響應、交期、成本及ESG績效等面向的表現，設有淘汰與提升機制，確保供應體系的穩定性與永續性。

綠色永續原材料政策

集團致力於選擇綠色永續原物料，旨在最大程度減少原物料使用對環境及社會產生的負面影響，並積極與外部利害關係人合作推動綠色原物料永續的最佳實踐，提升供應鏈的可持續性；在可行條件下增加經第三方驗證的原物料和再生材料的使用比例，減少對原生材料的依賴。同時，避免使用來自全球或國家重要生物多樣性地點的原物料，保護生物多樣性。

■ 供應商永續管理流程

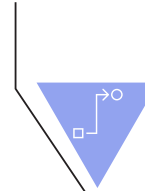
供應商ESG管理項目概覽

鴻海已建立一套精確的關鍵供應商管理機制，涵蓋ESG風險問卷、現場稽核、ESG績效評估、永續稽核、改善行動計劃指導、申訴機制、永續賦能及能力建設等措施。這些措施旨在有效識別和解決潛在風險，增強供應鏈的韌性，促進其穩定性和永續發展。

同時，集團透過制度化流程推動供應鏈管理，針對新供應商設有嚴謹的資料審查與評鑑機制，並依物料關鍵性實施QSA/QPA/GP/SER稽核與書面文件審查。管理行動包括每三年自評、定期稽核、績效評比及異常追蹤，考核面向涵蓋價格、品質、交期與配合度等。供應商依評比分數分為A至D級，A級供應商優先下單，B級供應商正常合格供貨，C級列管改善，D級則提報撤銷資格。另針對重點材料要求綠色產品聲明與無衝突礦產保證，逐步導入責任採購機制，強化供應鏈品質與永續發展能力。

供應商管理流程包括四個主要階段：評鑑認證、績效監控、稽核輔導、優獎劣汰。

1 評鑑認證



集團在供應商合約中明定ESG標準，強化供應商的責任感，有助降低運營風險，並提升供應商對環境保護和社會責任的重視。除合約要求以外，也會藉由「供應商評鑑系統」對供應商進行綜合評估，通過門檻者方可以成為合格供應商。

2 績效監控



為了驅動供應商持續提升自身ESG管理績效，集團依序推動下列方案：

- (1) 啟動對重大供應商的ESG績效評價，首批評價項目包括：淨零碳、零廢棄、綠色產品。
- (2) 新增勞工人權評價項目，並對標國際評價指標、相關標準及客戶要求。
- (3) 「供應商ESG管理平台」含有ESG績效評價功能，通過供應商自評及上傳佐證方式，評價供應商的ESG表現。
- (4) 推動評分排名落後供應商進行績效改善。

3 稽核輔導



集團進一步針對「高風險供應商」及ESG績差供應商進行稽核輔導，對於重大供應商則實施重點管理，並依照缺失嚴重程度，評斷供應商是否失去資格或在限期內提交改善計畫並實行改善措施，未能按時改善者將會被列入績差供應商清單。

4 優獎劣汰



根據供應商的年度績效排名決定ESG績優、績差供應商。對於績優供應商，將給予獎勵；對於績差供應商，將減少其年度採購金額、數量或份額2~5%，並輔導其進行改善，不配合改善者將被提報列入集團績差供應商清單限制使用。

供應商評鑒認證

新供應商准入

為確保供應鏈的合規性與穩定性，鴻海集團要求所有新供應商遵守集團的供應商管理指導方針，包括《供應商社會環境責任行為守則》及《集團供應商管理要求》。

供應商須與集團簽署《採購合約》和《環保及社會責任承認書》，以確認遵守相關規範。此外，所有供應商還必須簽署《廠商承諾書》與《供應商主動申報書》，明確承諾不得行賄或提供不當利益給集團及其關聯公司之人員或指定人員，亦不得直接或間接使其獲利。2024年，鴻海修訂《環境和社會責任承諾書》，新增有害物質控制、勞動權益條款，以及對鈷與雲母的負責任採購要求，進一步提升供應商的社會與環境責任標準。

集團要求供應商須具備相關管理系統認證，如 ISO 9001 (品質管理)、IATF 16949 (汽車品質)、ISO 14001 (環境管理)、ISO 45001 (職業安全)、QC 080000 (有害物質管理)、ISO 50001 或 GB/T 23331 (能源管理)，以確保其在品質、環保與安全方面符合集團標準。同時，集團也會綜合評估供應商的

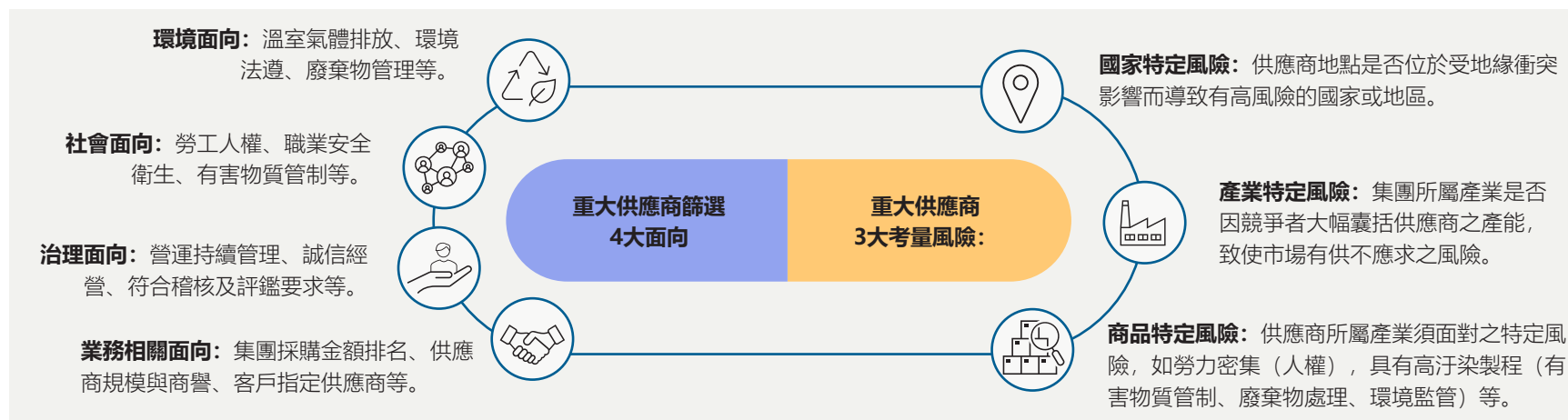
產品品質、財務穩健度、綠色產品推動情況、社會與環境責任履行情形，以及溫室氣體管理等面向，以識別潛在風險，確保合作對象具備穩定經營能力與永續發展意識。

在新供應商評估中，ESG標準占30%比重，供應商需達60分以上才能成為合格供應商。2024年共有159家新供應商通過ESG篩選，獲得認證。

重大供應商篩選流程

為提升供應鏈管理效率與永續表現，鴻海依供應商類型與特性，制定精準的管理與改進計畫，並參考道瓊永續指數 (DJSI) 標準，制定「重大供應商 (Significant Supplier) 篩選原則」。篩選時綜合考量 ESG 及業務共四大面向，結合三大風險評估標準，確保供應鏈穩健與永續採購落實。

依據上述標準，鴻海篩選出263家重大供應商，其中223家一階重大供應商，一階重大供應商採購金額佔一階供應商總採購金額的比率超過60%。集團以採購金額為基礎，將在產品類別中交易金額排名前列的原材料供應商、關鍵零部件供應商以及不可替代的供應商，結合環境、社會及治理 (ESG) 方面的表現，以及根據國家、產業和商品的特定風險，確定集團的重大供應商。



供應商永續績效監控

供應商評估

為推動供應商提升ESG表現，自2022年起，鴻海針對重大供應商實施ESG績效評價，依據國際標準與客戶要求，建立涵蓋「淨零碳」、「零廢棄」、「綠色產品」及「勞工人權」四大面向的評價體系。重大供應商須每月於ESG數位管理平台自評，並上傳佐證文件。集團透過量化指標系統性評估績效，以激勵供應商持續改善。

合格供應商的定期綜合績效評估中，ESG績效為其加分項，最高可加20分（占比20%）。表現良好的供應商有機會列入集團PSL（優先供應商名單），獲得更多合約，並有機會參與永續卓越供應鏈獎評選。對於表現不佳者，集團將予以輔導改善，不配合者則可能減少採購量、金額或份額，甚至被列入RSL（限制使用供應商清單）。

風險評估專案

為瞭解集團供應鏈風險，集團採用《ISO 20400 永續採購指南》為評估原則，確保其採購流程符合永續發展目標，降低風險並增強供應鏈的整體韌性。

鴻海供應商評估指標

績效評價				
對標標準和規範	淨零碳	零廢棄	綠色產品	勞工人權
DJSI MSCI ESG IPE CITI/CATI RBA 客戶SR標準 QC80000 ISO 14064 UL 2799	1. 碳管理機制 2. 碳排放揭露 3. 碳排放推動 4. 淨零碳行動 5. 責任延伸	1. 政策程序 2. 合規管理 3. 循環利用 4. 廢棄物處置 5. 管理體系	1. 體系管理 2. 上游管理 3. 檢測管理 4. 製程管理 5. 宣告管理	1. 認證與獎項 2. 勞工人權政策 3. 勞工管理實踐 4. 員工健康與安全 5. 負責任礦產採購

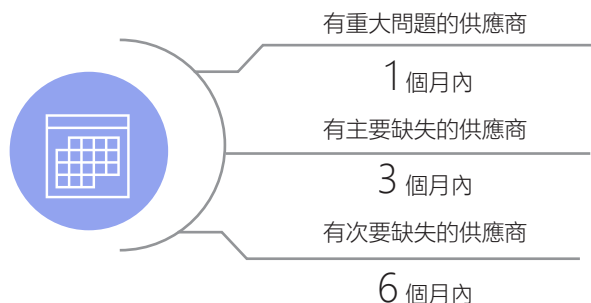
鴻海針對不同採購類型的永續風險議題進行分析，涵蓋人權、勞工、環境、公平營運、消費者議題，以及公司治理、社區參與等面向。2024年共蒐集307家供應商資料，涵蓋中國大陸、台灣、印度、越南等地，並對11家重大供應商實地稽核。結果顯示，在原物料溯源、產業爭議物料、廢水管理、勞工制度、內部回饋等表現良好；溫室氣體與能源管理、人權盡職調查相對較弱。

風險等級	風險議題	議題內容
首要風險議題	人權	人權管理政策/盡職調查
	勞工準則	勞工管理政策/勞資協商與內部溝通/職安衛管理與危險環境管理/勞動相關裁罰
	環境	環境法規與裁罰/環境管理制度/廢棄物管理
	公平營運活動	誠信經營守則
	消費者問題	品質管理/資安與個資/外部利害關係人溝通/公平行銷
次要風險議題	公司治理	供應商管理/資訊揭露/營業秘密保護/智慧財產權與法律遵循/營運持續管理
	社區參與及發展	社區居民議合活動/社會參與

稽核輔導

集團對高風險供應商進行質量、流程、社會責任、綠色產品及溫室氣體排放審計，並透過定期線上調查和現場稽核，加強管理。若發現零容忍缺陷，供應商將失去新項目資格；非零容忍缺陷則須按時提交改善計劃，逾期未改者將被列入表現不佳限制名單。

鴻海改善時間表要求



零容忍要求：

	使用童工。
	使用強迫勞工/監獄工。
	排放未經處理的有毒有害物質或物料。
	立即造成員工身體傷害的行為和工作環境。
	向集團提供虛假資訊。
	對提供真實資訊的員工進行報復。

2024年，我們對800家供應商進行書面評估/現場稽核，其中包含重大供應商263家，占被評估總數33%，達成覆蓋100%重大供應商的覆蓋率。評估過程中，我們共計發現8,953項缺失。透過稽核系統追蹤，要求供應商在限期內提交改善計劃。集團線上輔導供應商分析問題根源、制定並執行糾正措施，並驗證佐證文件或現場照片。其中，有126家供應商在評估後被認定為具有重大實際或者潛在負面影響。

2024年供應商ESG面向稽核評估結果

	面向	稽核家數	合格率
供應商稽核項目	QPA & QSA & SCM (涉及 ISO 9000、IATF 16949)	483	89%
	GP(QC80000)	306	98%
	SER & GHG (涉及 RBA、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064、ISO 50001)	455	78%

註：
QPA: Commodity Quality Process Assessment, 產品品質製程評估
QSA: Quality System Assessment, 品質體系評估
SCM: Supplier Chain Management Assessment, 供應鏈管理評估
GP: Green Product Assessment, 綠色產品評估
SER: Social and Environmental Responsibility Assessment, 社會環境責任評估
GHG: Greenhouse Gas Assessment, 溫室氣體評估

供應商優勝劣汰

根據供應商的年度 ESG 績效排名，集團實施獎勵與淘汰機制，並依評比分數分為ESG績優及績差廠商：

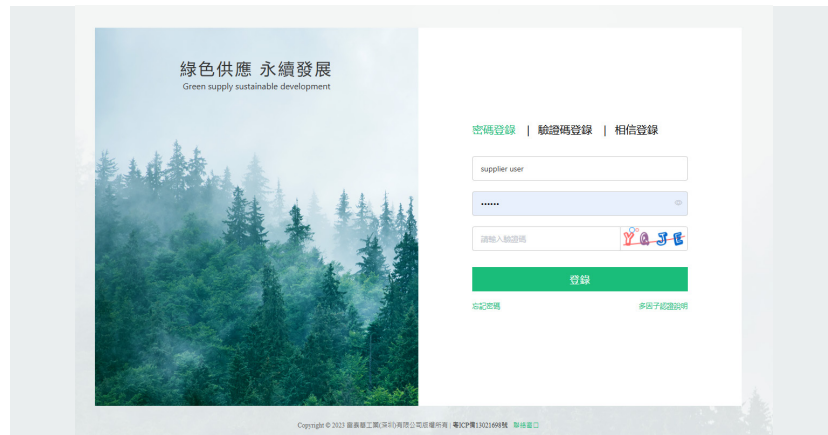
- 對於ESG績效表現優異者，提供獎勵與合作機會，以激勵永續表現。
- 對ESG績效未達標者將列管改善，並依據評估結果減少年度採購金額、數量或合作份額（2-5%），並提供改善輔導。
- 對於未能積極配合改善措施的供應商，將其列入績差供應商清單，並限制未來合作機會，以確保供應鏈的永續競爭力。

2024年，集團對於識別具有實際或潛在負面影響的供應商，全面啟動糾正行動計劃，達成100%改善成效，無供應商因未改善而終止合作。鴻海在執行過程中發揮引導與支持角色，提供必要資源，協助供應商優化缺失項目，強化永續發展表現。2024年，集團設定為100家供應商提供支持的目標，並已100%達成，展現推動供應鏈永續發展的積極作為。

溝通申訴機制

鴻海依《供應商社會和環境責任行為準則》，明確要求供應商建立暢通且具信賴性的內部申訴機制，保障員工及利害關係人能在無報復風險的環境下提出疑慮或檢舉不當行為。供應商須承諾禁止任何形式的打擊報復，確保申訴人可安全表達意見，並針對收到的申訴進行及時調查與妥善處理。

同時，鴻海亦建置集團層級的匿名申訴渠道，開放供員工、勞工代表及外部利害關係人使用，受理有關供應商違反《行為準則》、勞動權益、人權保障、職業安全與健康、環境責任、衝突礦產使用以及商業誠信等相關議題之檢舉。所有申訴案件均由專責單位進行審查與跟進，並嚴格遵守保密原則，全面保障舉報者人身安全與個人隱私，確保申訴制度有效運作與信任建立。相關渠道資訊可在鴻海官網 (<https://www.honhai.com/zh-tw/contact>) 以及供應商ESG管理平台查詢。



供應商環境影響管理

■ 綠色供應鏈承諾

鴻海集團致力打造綠色供應鏈，堅持環保優先，推動節能減碳與資源循環利用。我們要求供應商遵守嚴格的環境標準，積極改善製程，降低對環境的影響，並透過創新與合作，共同實現永續發展目標，為保護地球盡一份心力。

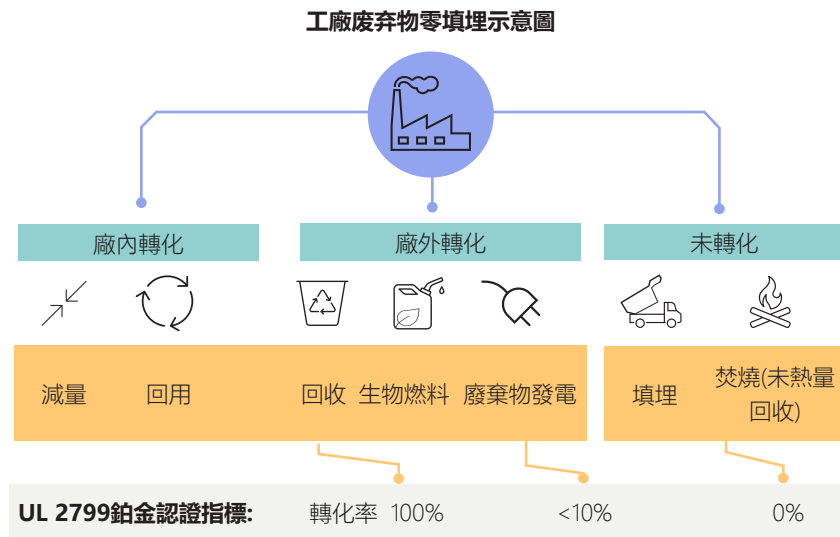
鴻海高度重視與外部組織的合作，與公眾環境研究中心（IPE）緊密協作，利用IPE藍圖數據庫持續監控供應商的環境合規表現。2024年，集團積極推動17家環境違規供應商落實糾正措施，並協助其通過IPE及綠色選擇聯盟（GCA）認可的專業機構稽核。成功通過稽核後，這些供應商的負面監測記錄被從IPE藍圖數據庫中移除，展現鴻海與外部機構攜手強化供應鏈環境管理、推動永續發展的堅定決心。

■ 供應商零廢棄管理

「零廢」計劃

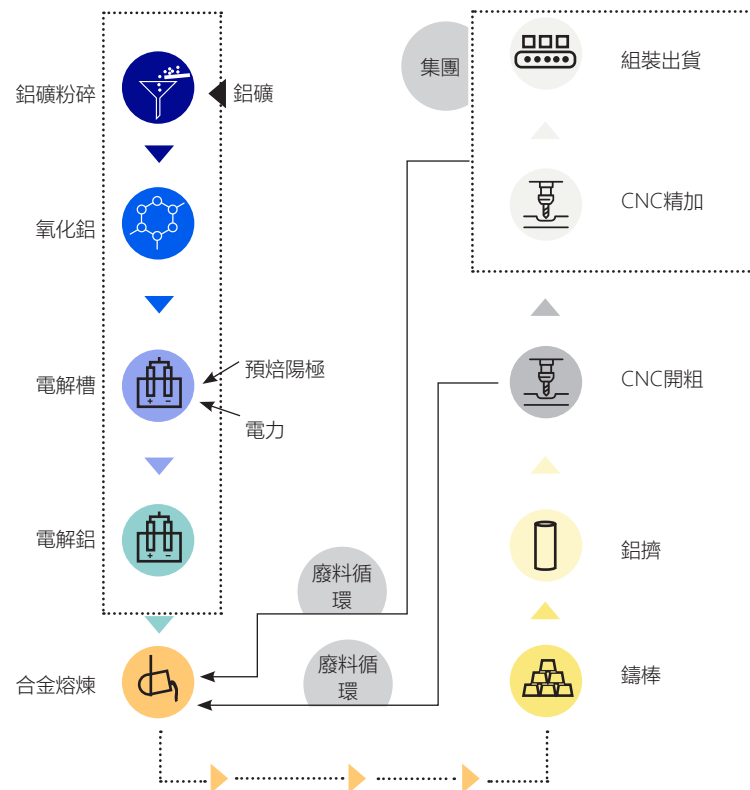
鴻海積極推動「零廢」計劃，攜手外部機構推動資源回收與園區零廢棄填埋認證（UL 2799）。為鼓勵供應商參與，集團將此計劃納入供應商ESG績效評估，從政策程序、合規管理、循環利用、廢棄物處置及管理體系五大面向評價供應商的零廢棄管理表現。2024年，集團對200家重大供應商進行月度績效監測，並成功協助20家供應商取得第三方零填埋認證。

工廠廢棄物零填埋示意圖



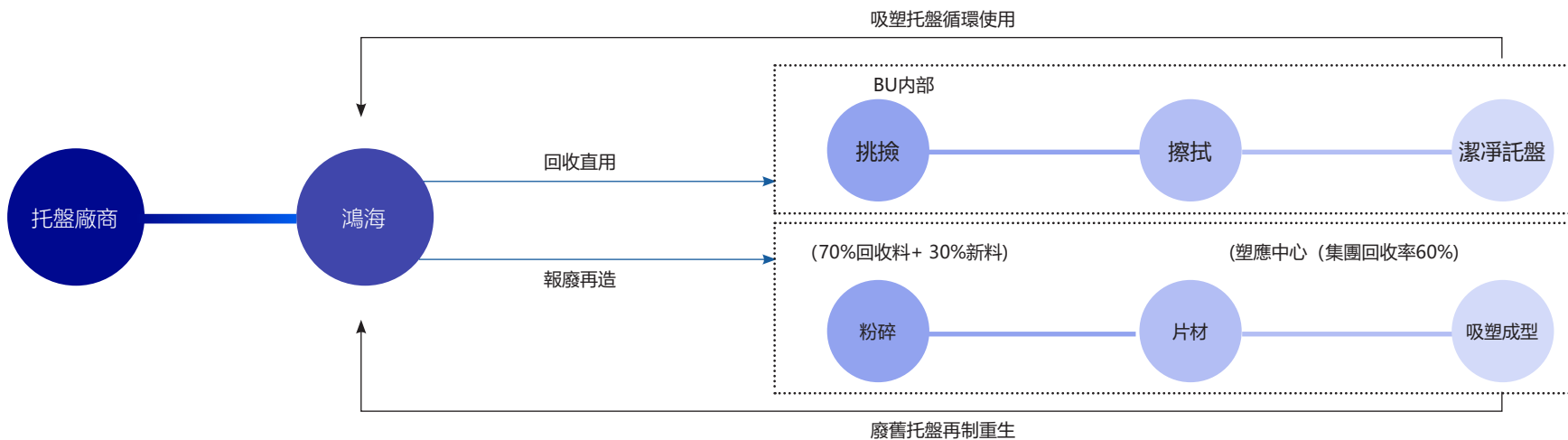
再生鋁減廢棄專案

為了減少與原材料提取相關的碳排放，鴻海積極與供應商進行現場合作，共同推動再生鋁使用計劃。通過此合作項目，不僅有效降低了鋁材生產過程中的能源消耗和碳排放，還促進了資源的循環利用與永續發展。2024年，集團將使用約9,500噸再生鋁，大幅提升環保效益，展現對減碳目標的堅定承諾與實際行動。



塑料托盤回收利用專案

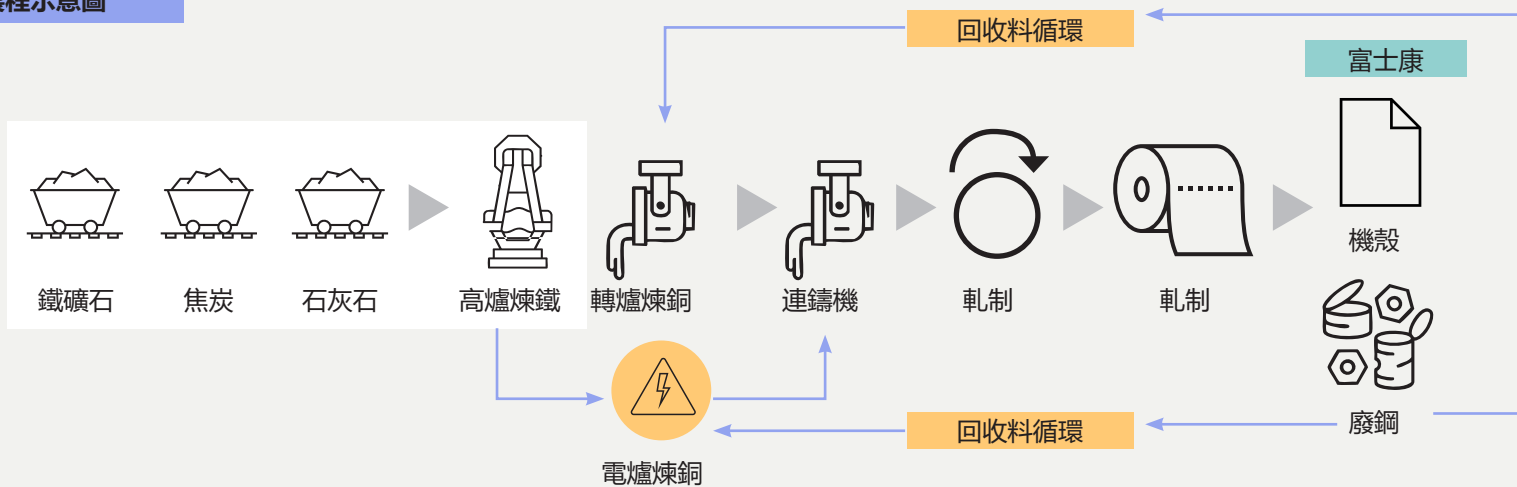
集團大量使用且重複利用塑膠托盤，但仍會產生一些廢棄物。為減輕環境負擔，我們推動吸塑托盤回收再利用計劃，降低新塑膠需求和廢棄量，同時鼓勵內部回收生產中的水口料、邊角料和報廢料，經分類、粉碎和造粒後再利用。2024年減少約4,450噸塑膠採購，有效提升資源利用，展現集團對減塑和永續的承諾。



回收鋼專案

鴻海與鋼鐵供應商合作，推動採用電弧爐（EAF）工藝生產的鋼材，該鋼材含有更高比例的回收材料。此舉透過先進技術提升回收率，有效降低碳排放，進一步強化鋼鐵生產的永續性。

製程示意圖



2024年，鴻海採購部門推動主要原材料循環回收，包括回收鋁、再生鋼、PCR回收塑膠及回收托盤，總量達24,438噸，促進供應鏈綠色循環發展。

供應商污染物排放與處理

集團鼓勵供應商在IPE平台公開污染物排放與轉移數據，涵蓋一般及危險工業廢物的產生、綜合利用（重複使用、回收、堆肥）及減量目標。2024年，鴻海推動226家供應商報告PRTR數據。2023年，供應商共產生230,000噸一般工業廢物和640,000噸危險工業廢物，其中一般工業廢物綜合利用量達150,000噸，利用率為65%。152家供應商已連續兩年披露PRTR數據，累計減少一般工業廢物16,000噸及危險工業廢物25,000噸。

集團供應商淨零路線圖和行動



備註：集團減碳目標涵蓋上游供應商

■ 供應商能源和低碳管理

供應商溫室氣體管理政策

集團積極響應巴黎協定的1.5°C路徑，設定自身的淨零排放目標，參與CA100+氣候倡議，並承諾在2050年前實現整個價值鏈的淨零排放。集團已建立以下供應商淨零排放政策和要求：

1. 供應商必須承諾在2050年前實現淨零排放，建立科學的碳減排目標，並採取主動措施以確保達成這些目標。如果最終客戶有更嚴格的要求，則應優先考慮客戶的要求。
2. 供應商需根據ISO 14064-1/GHG Protocol標準進行年度內部碳盤查，並在供應商的ESG管理平台上披露碳排放數據和減排結果。
3. 供應商必須實施節能和碳減排項目，例如太陽能建設、可再生能源使用、節能改造計劃和零廢棄填埋倡議，以減少碳排放，最終實現淨零排放。

鴻海實現淨零碳排放的路徑涉及全面的方法，包括：

1. 進行內部碳盤查：利用ISO 14064-1和GHG Protocol進行徹底的內部碳盤查，確保碳排放的準確測量和和管理。
2. 實施能源效率改造計劃：執行節能舉措，如優化中央空調系統和壓縮空氣設備，以減少能源消耗和碳排放。
3. 利用可再生能源：投資於可再生能源，包括購買綠色電力和建設太陽能板，以用永續替代品取代傳統能源使用。
4. 抵消不可避免的碳排放：參與植樹造林項目和碳捕集技術，以抵消無法消除的排放，從而有助於平衡碳足跡。

供應商淨零目標

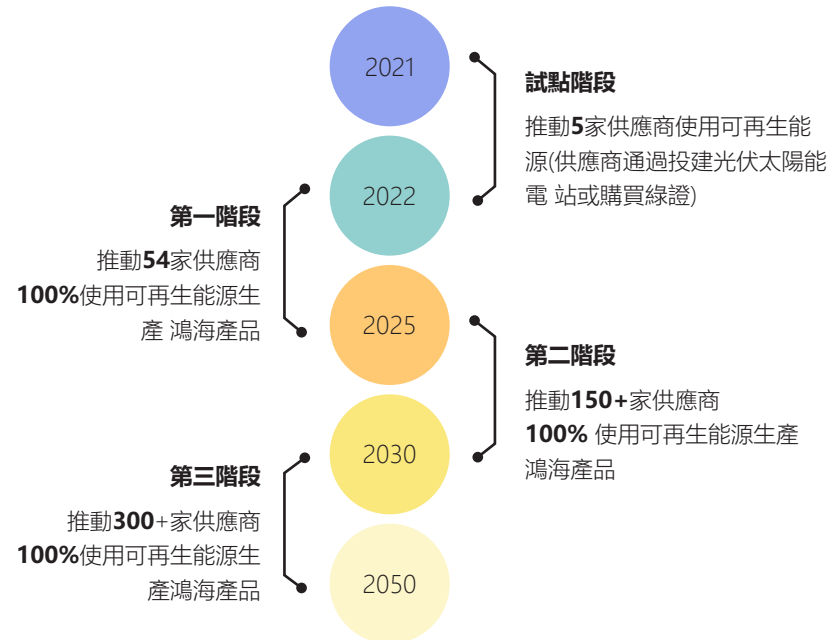
鴻海從碳管理機制、碳排放披露、減排推廣、淨零行動及延伸責任五方面推動淨零碳管理。

鴻海為在2050年前實現淨零排放，從2021年起訂定科學碳減排目標並計算碳足跡。超過80%的碳排放來自範疇三，主要為生產原材料和服務，排放量約1712.8萬噸CO₂e。為減少供應鏈碳排放，鴻海推動供應商碳減排計劃，鼓勵合作夥伴共同努力，並將範疇三減排目標傳達給供應商，要求關鍵供應商於2030年前達成42%減排。

2024年，鴻海與200家重大供應商合作，完成2023年碳盤查任務並協助制定具體減排行動。透過太陽能設施與綠色電力採購等措施，供應商共減少138萬噸CO₂e排放。

自2022年起，鴻海推行《供應商淨零碳績效評估表》，並透過ESG數字管理平台對關鍵供應商展開評估。2022年試點75家，2023年擴展至150家，2024年達200家，預計2025年將評估300家。透過標準化和數據驅動，提升整個供應鏈的碳管理成熟度與韌性。

供應商可再生能源使用推動



鴻海的碳排放中，超過90%來自購買電力。為推動供應商使用可再生能源，我們鼓勵合作夥伴安裝太陽能系統或採購綠色電力，來抵消用電所產生的碳排放。自2022年起，鴻海關鍵供應商陸續簽署了《可再生能源承諾書》，到2024年底已有36家完成簽署。

為確保綠電的真實性與可審計性，我們要求供應商簽署《可再生能源聲明》，承諾專用綠色電力生產鴻海產品，並不得重複用於其他客戶。2024年，鴻海簽署聲明之供應商，共計使用約1.69億度綠電，減少約9.6萬噸碳排放，展現供應鏈能源轉型的積極行動。

鴻海集團將持續推動這項工作，目標是在2030年前，讓150家供應商生產鴻海產品時能100%使用綠色電力，促進供應鏈低碳轉型，實現範疇三碳減排目標。



2024年鴻海社會影響力調查結果



供應商社會影響管理

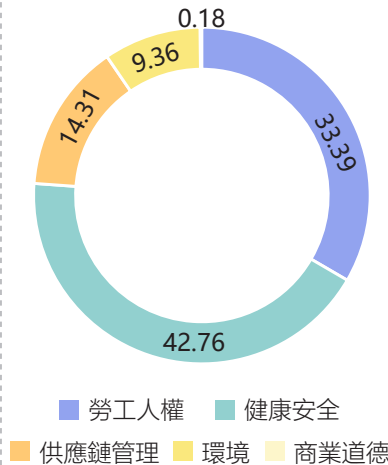
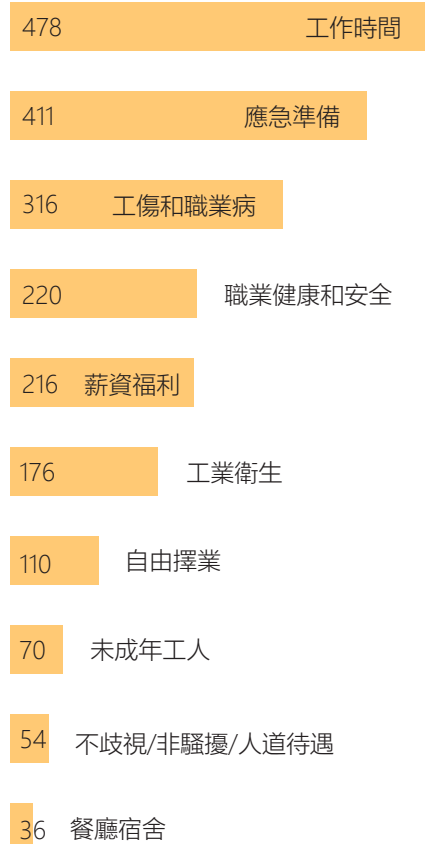
■ 供應鏈社會影響的監測

鴻海重視供應商的社會責任表現, 要求供應商遵守當地關於勞工權益、健康與安全的法律, 也參考國際標準來做, 比如聯合國《世界人權宣言》、企業與人權指導原則、國際勞工組織的公約和OECD的企業指導方針。

鴻海集團積極監測其供應鏈的社會影響力, 確保其供應商遵循道德行為、環境保護和公平競爭的原則。通過定期稽核和評估, 鴻海不僅能識別高社會風險供應商, 還與他們合作制定改進計劃, 從而提升供應鏈的整體永續能力。這種主動的做法不僅降低了風險, 還促進了長期合作夥伴關係, 與鴻海對永續發展和企業責任的承諾相一致。

■ 供應鏈RBA VAP稽核

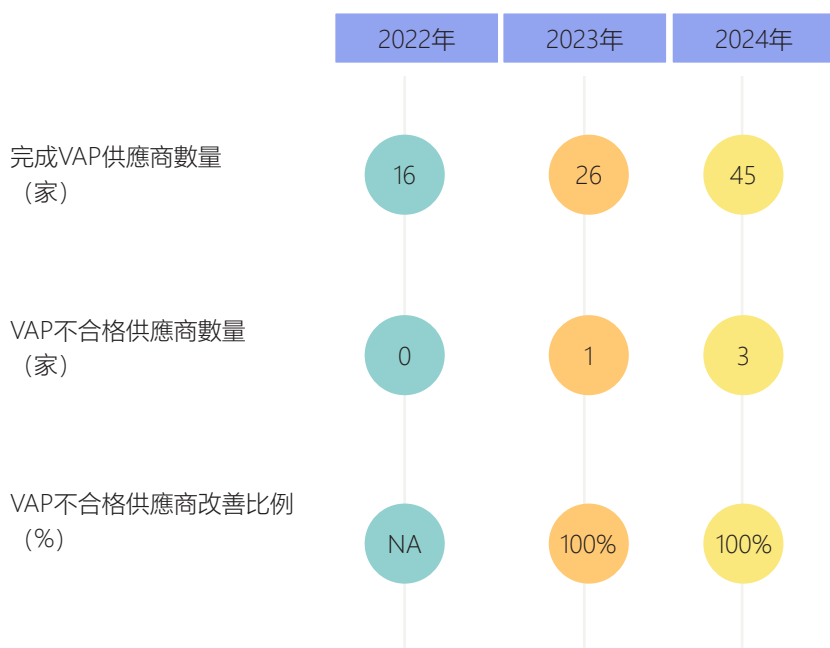
鴻海採用 RBA VAP (Validated Assessment Program) 方法，對供應商進行 ESG 稽核，內容涵蓋勞工、健康與安全、商業道德、環境及供應鏈管理五大面向。這類稽核由集團內部組成的專業團隊負責執行。2024年，鴻海共計對455家供應商進行稽核，共計發現2,788項缺失，稽核缺失分佈佔比如下：健康安全佔比42.76%，勞工佔比33.39%，供應鏈管理佔比14.31%，環境佔比9.36%，商業道德0.18%。



鴻海持續追蹤稽核結果，協助供應商針對缺失項目進行改善。截至目前，供應商已完成 2,509 項缺失糾正改善，改善率達 90%。對於五大類缺失，鴻海提供具體指導與支持，確保合規並強化供應鏈的永續表現。

缺失分類	主要發現缺失內容	改善行動方案
 工作時間	1. 周工作時間>60小時 2. 連續上班7天(含)以上 3. 無加班管控機制	1. 招募更多員工，提升產能 2. 導入自動化，分散人工作業 3. 設置工時預警，完善加班審批
 應急準備	1. 消防措施維保不到位 2. 未全員實施消防疏散演練	1. 委託專業機構對消防設施定期維護保養和檢測 2. 制定消防疏散演練計劃，組織公司全員定期實施演練
 工傷與職業病	1. 工廠無急救員 2. 急救箱管理不規範	1. 安排員工學習急救知識並獲得急救員資格證書 2. 急救箱交由專人管理，日常點檢
 職業健康與安全	1. 接觸健康與安全危害的員工未正確配戴防護用品 2. 未配給員工正確個人防護用品	1. 進行員工教育訓練，加強監督並納入考核 2. 識別職業危害因素，配發正確防護用品
 薪資福利	1. 未按照當地法規給予員工足夠假期 2. 未為所有員工購買社會保險	1. 按照當地法規制定/修訂公司休假制度並嚴格執行 2. 即時為員工購買社會保險，並進行保險知識培訓

集團鼓勵供應商透過第三方機構獨立完成RBA VAP稽核。對於已進行VAP稽核之供應商，集團不再重複稽核。通過RBA VAP稽核的供應商，鴻海會根據其稽核分數對勞工人權績效評價給予加分。



■ 負責任礦物採購管理

衝突礦產管理承諾

集團遵循OECD《負責任礦產供應鏈盡職調查指導原則》，推動負責任礦產採購，避免從剛果民主共和國及鄰近高風險地區直接或間接採購含錫、鉍、鎢、

金的衝突礦產。集團要求所有供應商承諾不使用來自衝突地區的礦產，並確保所含金屬來源合規、透明且可追溯，優先採用通過RMAP等國際認證的精煉廠。

集團持續推動供應鏈透明與責任採購，與供應商合作打造無衝突、合規且永續的礦產供應鏈，實踐企業社會責任，落實人權與環境保護的國際承諾。

衝突礦產管理流程

作為RMI成員，集團定期關注最新要求，使用RMI開發的CMRT和EMRT調查工具，每年對供應商進行盡職調查，並要求供應商所用礦產冶煉廠或精煉廠符合RMI的負責任礦產保證流程。

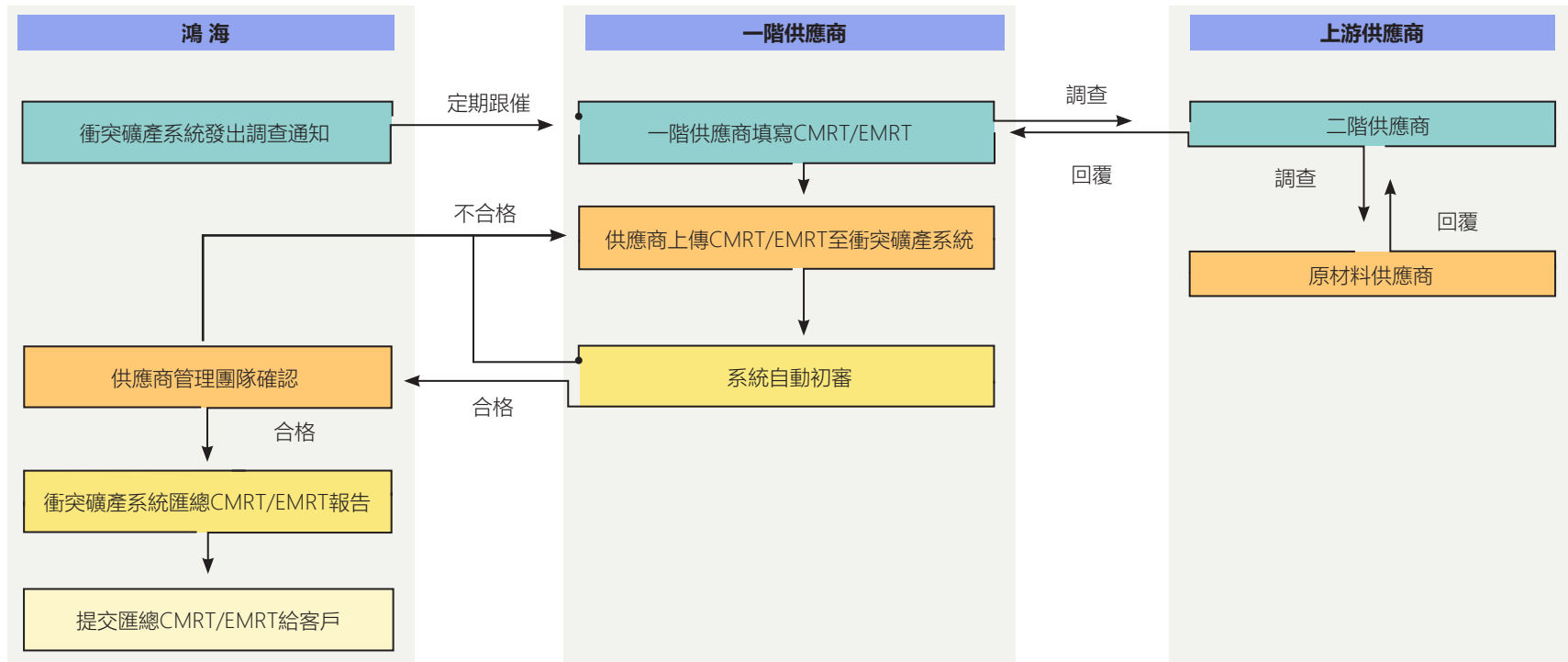
1. 治理及管理體系

集團永續委員會負責督導集團層面衝突礦產管理工作，供應商合規與ESG管理部門負責制定供應商負責任礦產採購管理的政策、流程和標準，構建和維護管理系統，同時制定培訓教材對相關採購管理人員進行ESG培訓。採購部門則協助收集供應商的衝突礦產盡責調查報告，推動供應商簽署環保及社會責任承諾書。

集團制定《負責任礦產採購聲明》、《供應商負責任礦產採購管理規範》等制度，建立衝突礦產管理體系與盡職調查框架，將負責任礦產採購作為供應商ESG管理體系的組成部分，並融入新供應商認證和供應商年度稽核要求，確保供應鏈不使用來自衝突或高風險區域的非法礦產。

集團開發「衝突礦產管理系統」對衝突礦產進行數位化管理，使各事業/子公司能夠蒐集、稽核和彙總供應商的盡責調查報告，確保數據的長期保存與追溯，並鼓勵利害關係人透過官網 (<https://www.honhai.com/zh-tw/contact>) 的聯繫窗口，針對衝突礦產的問題或違規行為進行反饋。

2. 供應鏈風險識別和評估



集團製造的電子產品涉及種類繁多的電子、機構零組件，為實現特定功能，其成分中必須含有3TG（鈮、錫、鎢和金）、鈷、雲母的一種或多種。集團零件工程部門按照物料分級分類標準制定了電子、機構零組件中3TG及其他礦產的使用清單，以識別各類產品供應商涉及衝突礦產的風險。

集團使用RMI開發的調查工具CMRT和EMRT，每年對涉及衝突礦產的合格供應商開展盡職調查。集團通過驗證供應商回覆的CMRT和EMRT報告，判斷供應商

是否使用指明國家（剛果民主共和國及與其相鄰的9個國家）和源自受衝突影響和高風險區域的礦產，檢視供應商是否使用具第三方RMAP認證或同等認可來源的冶煉廠。同時，集團使用RMI合理原產國查詢（RCOI）資料庫進行合理的礦產原產地調查，識別衝突礦產3TG原產地，監管衝突礦產上游風險。

同時，集團也會將供應商涉及的礦產冶煉廠與RMI公佈的通過RMAP認證的冶煉廠清單進行比對，確保供應商涉及的礦產冶煉商100%為通過第三方RMAP

認證的無衝突冶煉商。覆蓋的原材料類別包括：鈹、錫、鎢、金、鈷、雲母，2024年這些原材料已實現90%可追溯。

3. 供應鏈風險應對

集團採取以下措施降低供應鏈衝突礦產風險：

1. 新供應商須簽署《環保及社會責任承諾書》，承諾遵守集團負責任礦物採購政策，並提交合格的CMRT和EMRT報告，才可成為集團合格供應商。
2. 每年收集供應商的CMRT/EMRT報告，將供應商回覆的冶煉商資訊與RMI公佈的認證合格冶煉廠清單進行對比，若發現未獲得責任礦產保證流程認證的冶煉廠或精煉廠，要求供應商推動這些冶煉廠或精煉廠在規定時間內完成RMAP認證或從供應鏈中移除，未於時限內完成的供應商將被列入績差供應商限制交易。若供應商一直無法改善，將尋找替代料。
3. 對供應商開展SER現場稽核時，驗證供應商的衝突礦產管理程式和查看其實施上游供應商盡職調查記錄，以確保其產品中的礦產來源符合OECD《負責任供應鏈盡職調查指南》或同等公認的盡職調查框架。若發現缺失則推動和輔導供應商限期內改善，不配合改善的供應商將被列入績差供應商限制交易。
4. 透過參加RMI中國區成員每月線上會議，與RMI及同行專家就負責任礦產採購交流經驗，並獲得礦產冶煉廠最新動態訊息，協同集團供應商推動涉及的礦產冶煉廠接受並推進第三方RMAP稽核。
5. 藉由線上教育訓練及分享培訓教材，為供應商提供衝突礦產法規/標準解讀、集團負責任礦產採購政策及CMRT/EMRT填報等教育訓練，確保供應商理解並落實集團要求。
6. 將衝突礦產管理列為供應商的ESG績效評估關鍵指標，通過定期績核督促供應商落實集團要求。

4. 獨立第三方稽核

集團不直接從上游的3TG、鈷、雲母礦產冶煉商/精煉廠採購原物料，因此無法直接參與礦產冶煉廠的第三方稽核。作為下游企業，集團要求直接供應商的產品僅使用經獨立第三方認證為無衝突的礦產，通過將我們的要求往供應鏈上游層層傳遞，最終確保集團產品涉及的3TG、鈷、雲母礦產冶煉廠/精煉廠100%通過RMAP第三方稽核驗證。

集團各事業群/子公司定期接受第三方客戶RBA VAP稽核，第三方在稽核時查驗集團各園區設計和實施有效的衝突礦產供應鏈政策和管理體系，以合理地確保其生產的產品中的鈹、錫、鎢、金、鈷和雲母來源符合組織盡職調查指南或同等且公認的盡職調查框架。

5. 盡職調查結果揭露

2024年透過系統平台共完成2,166家供應商（覆蓋公司90%以上採購金額）衝突礦產盡職調查，回覆率100%。截至2024年底，集團未發現供應商所交付產品中含有來自衝突地區或其他高風險區域，且未經第三方RMAP認證的3TG、鈷、雲母等礦物。所有相關礦物/產品均經RMAP認證，符合負責任採購要求。

2024年衝突礦產盡職調查成果

	3TG	鈷、雲母
調查廠商數量	2,166	1,740
回覆廠商數量	2,166	1,740
合格率	100%	100%

近3年衝突礦產盡職調查成果

	2022年	2023年	2024年
調查供應商數量(家)	2,002	1,975	2,166
回覆供應商數量(家)	2,002	1,975	2,166
回覆率	100%	100%	100%

2024年，集團在完成衝突礦產盡職調查的基礎上，累計取得1,761家供應商簽署承諾文件，明確宣告不使用衝突礦產。

集團2024年涉及293家3TG、鈷、雲母冶煉廠或精煉廠，皆在 RMI 公佈的第三方機構RMAP認證合格冶煉廠名單中（Conformant狀態），分析冶煉廠地理分佈，主要位於亞洲。

衝突礦產 認證狀態	鈹	錫	鎢	金	鈷	雲母
Conformant	39	71	37	93	50	3
Active	0	0	0	0	0	0
Not conformant	0	0	0	0	0	0
總計	39	71	37	93	50	3

冶煉廠分佈地區

地區	鈹	錫	鎢	金	鈷	雲母	總計
亞洲	25	49	28	50	31	3	186
非洲	1	3	0	5	12	0	21
歐洲	4	5	4	22	4	0	39
北美洲	6	3	4	11	2	0	26
澳洲	3	11	1	4	0	0	19
南美洲	0	0	0	1	1	0	2
總計	39	71	37	93	50	3	293

■ 供應鏈人權盡職調查

在日常管理中，鴻海對供應商行為守則進行線上培訓和考試，要求供應商遵守《供應商社會及環境責任行為守則》。該守則嚴禁六項零容忍行為，包括使用童工和強迫勞工。此外，供應商必須將供應商守則的要求推廣至上游供應商，並對其進行盡職管理。

鴻海對中高風險供應商進行品質和製程評估、社會及環境責任稽核、綠色產品評估和溫室氣體稽核。社會及環境責任的稽核依據RBA行為準則並採用RBA VAP具。由集團採購部門的專職供應商管理稽核團隊進行稽核，內容涵蓋勞工、健康與安全、道德、環境和管理系統五個方面。

集團將勞工權益納入供應商ESG績效評價標準，要求提供相應的佐證資料。集團人員對填寫內容及提交的資料進行驗證，最終納入供應商ESG績效排名。

推動共同成長

集團非常重視與供應商在ESG領域建立夥伴關係。我們通過永續能力建設、賦能工作坊以及教育和培訓來實現這一目標，旨在幫助供應鏈夥伴與集團一起實現永續的增長和發展。2024年，集團達成協助200家供應商參與能力建設項目，順利完成目標。

供應商賦能類型	2022年 (單位：家)	2023年 (單位：家)	2024年 (單位：家)
供應商永續能力建設	75	150	200
供應商教育訓練	538	687	1,207
低碳供應鏈轉型推動計劃	10	30	30

■ 供應商永續能力建設

我們根據行業ESG評級標準建立了供應商ESG評估系統。自2022年啟用後，評估範圍逐年擴大，2024年已有200家供應商完成評估並參與永續能力建設，參與評估的供應商均為集團認定的重大供應商。另一方面，2024年，76%的重大供應商完成了鴻海針對其供應商要求的永續能力建設。

我們根據ESG表現對同類供應商排名，供應商能查看自己與同行的比較。每年邀請表現優異的供應商分享經驗。

通過分析不同供應商的ESG表現，我們挑選了10家重大供應商，進行現場診斷和節能減廢指導。我們共計提出61項節能建議，供應商已採納43項，並進行改善優化，預計每年可節省2,937萬千瓦時電力，減少1,6749噸CO₂e。在減廢方面，我們提出18項建議，目前被採納13項。



鴻海供應商參與
永續能力建設



■ 供應商教育訓練

供應商行為準則培訓

為加強供應商對行為準則的理解，我們利用數位工具和培訓機制擴大教育範圍。2024年舉辦3場線上CoC培訓，並將課程上線供應商ESG管理平台，要求自主學習和測驗，共有373家供應商參加。同時推動二級供應商參與，195家二級供應商完成課程。

減碳相關教育訓練

為提升供應商減碳能力，2024年共舉辦4場碳相關會議，包括碳盤查培訓、綠電說明和碳費介紹。未來將加入產品碳足跡和能源效率課程。

2025年持續通過ESG數位平台開展線上培訓和考核，涵蓋化學品管理、廢棄物零填埋認證、節能案例、科學減碳目標、衝突礦產管理和行為準則，提升供應商專業和永續執行力，滿足國際客戶需求。

專案：供應商降碳減廢宣導大會

2024年3月，集團舉辦供應商降碳減廢宣導大會，超過380家供應商參加。會議分享節能專案經驗、創新管理機制、合同能源管理（EMC）合作模式及零廢園區管理，凝聚供應鏈共識，共同推動節能減廢和永續發展。



■ 低碳供應鏈轉型賦能

因應集團2050年前實現價值鏈淨零排放的目標及當地政府支持，鴻海在台灣推動「低碳供應鏈轉型計劃」，協助7家一級供應商節能減碳，並鼓勵23家二級供應商使用數位管理平台和碳盤查工具，推動全面低碳治理。

該計劃於2023年4月啟動，9月舉辦「供應商低碳啟動大會」，展現綠色轉型決心。專家團隊深入供應商現場，提供節能診斷與減碳建議，設定目標並定期追蹤。

原訂兩年減碳1萬噸CO₂e目標，截至2025年3月已完成25個節能改善項目，減碳超過1.5萬噸，超標50%，相當於75個大安森林公園一年吸碳量。其中供應商貢獻約1.1萬噸，展現供應鏈穩健推進淨零排放。

一階供應商減碳成果

供應商	計畫預期目標 (噸CO ₂ e)	目前累積減碳量 (噸CO ₂ e)	達成率	2023年4月~2024年6月 減碳量(噸CO ₂ e)	2024年7月~2024年12月 減碳量(噸CO ₂ e)
A	4,718	7,936.08	168%	5,524.32	2,411.8
B	70	96.45	138%	66.01	30.4
C	127	101.43	80%	72.32	29.1
D	851	732.53	86%	522.26	210.3
E	1,024	831.87	81%	784.16	47.7
F	1,089	1,492.55	137%	866.42	626.1
G	137	114.88	84%	81.90	33.0
總計	8,016	11,305.79	141%	7,917.39	3,388.4

客戶關係管理

客戶關係策略和政策

客戶服務

鴻海持續將「智慧」作為核心，利用創新整合設計與製造（IIDM）為全球基準客戶創造智慧製造和智能供應鏈解決方案，旨在成為綜合智慧生活解決方案的提供者。公司堅持五項原則：「速度、質量、服務、靈活性和價格」，積極建立長期且基於信任的客戶關係，以「滿足客戶需求」作為其最重要的運營目標之一。

鴻海戰略性地擴展了其線上服務，以增強客戶互動並簡化運營。通過利用先進的數位平台，公司提供無縫且高效的服務體驗，滿足多元化的全球客戶群。強大的線上基礎設施支持各種服務，包括產品詢問、技術支援和即時數據存取，確保客戶獲得及時且準確的信息。

另一方面，為了戰略性地管理客戶關係，鴻海實施了質量管理系統，整合客戶滿意度調查和多樣化的反饋機制，有效捕捉和響應客戶的意見和需求。

在實踐中，公司已獲得ISO 9001質量管理體系和IATF 16949汽車質量管理標準等認證，建立了涵蓋需求接收、流程控制、質量檢查、交付和售後支持的綜合服務流程，確保產品和服務符合客戶的標準和期望。此外，鴻海定期進行客戶滿意度評估，並設有專門單位處理客戶反饋和投訴，遵循標準化的內部流程進行分類、追蹤和改進，形成“持續改進”的閉環管理機制，進一步加強客戶的信任和合作。

客戶隱私

鴻海將客戶視為重要的合作夥伴，堅持尊重和信任的原則，並致力於全面保護客戶的隱私權。公司根據其嚴格的《行為準則》和《責任標準》建立並公開披露了《鴻海科技集團隱私政策》，確保所有客戶數據得到妥善保護。鴻海承諾在收集、處理和使用客戶信息時嚴格遵守相關法律法規，並採取有效的技術和

管理措施以防止數據洩露或未經授權的使用，從而確保客戶隱私和安全，並促進基於信任的長期合作夥伴關係。

在具體實踐上，鴻海從以下七個維度進行管理：



客戶個人隱私

我們嚴格保護客戶的個人資料，依照法律法規及公司隱私政策，規範個人資料的蒐集、使用與保存，確保不受未經授權訪問或洩露。客戶亦享有查詢、修改及刪除其個人資訊的權利。



客戶文件

所有與客戶相關的文件資料均實施嚴格的管理和存取權限控管，確保文件安全且完整，防止遺失、損毀或未經授權的外洩。公司定期開展文件保護與保密培訓，強化員工的保密意識與責任感。



客戶數據

針對客戶產生的各類數據，鴻海建立完善的數據管理體系，確保數據的準確性、一致性及可追溯性。採用先進的加密技術與防護措施，防止數據遭非法入侵、破壞或未經授權使用。



資訊安全

公司依據國際資訊安全標準，建構多層次防護架構，涵蓋網路安全、系統安全與應用安全等面向，持續監控並評估安全風險。透過嚴格的權限管理與定期安全稽核，保障客戶資訊安全無虞。



合規管理

鴻海嚴格遵守各地相關隱私保護法律法規，如GDPR、CCPA等，並設立內部合規審查機制，確保所有資料處理活動符合法律要求，降低法律風險。



員工培訓與意識提升

公司定期推動隱私保護與資訊安全培訓，提升員工風險意識與責任感，強化對客戶資料保密義務的認知，防範內部管理漏洞。



第三方管理

對於涉及客戶資料處理的供應商與合作夥伴，鴻海要求簽訂嚴格的保密協議，並定期評估其隱私保護與資訊安全措施，確保合作夥伴同樣遵守高標準的隱私政策。

鴻海以多維度的隱私與資訊安全管理措施為基礎，不斷優化相關機制，致力於與客戶建立長期且穩固的信賴夥伴關係。相關內容請參閱「隱私與資訊安全管理」章節。

客戶滿意度績效測量

鴻海高度重視客戶滿意度與品質，致力深入了解客戶需求，並透過多元溝通渠道持續優化產品組合。我們承諾提供超越期待的產品與服務，成為客戶最值得信賴的合作夥伴。

為提升客戶滿意度，鴻海每年進行客戶滿意度調查，從產品質量與性能、交付、客戶服務及ESG四大面向收集反饋。集團根據意見制定改進方案，針對需加強的部分持續優化。2024年，我們針對交易額前80%的客戶開展調查，共回收27份有效問卷，最終滿意度得分83.79分，相較上次提升2%。

客戶反饋和投訴管理程序

集團採用結構化的客訴作業流程，包括對反饋進行接收與分類、調查和分析反饋的嚴重性，並根據此提供相應的處理對策回復客戶。集團還定期統計並分析客戶反饋，以增強響應能力和客戶滿意度。鴻海的客戶投訴管理策略不僅解決了當前的問題，還加強了與客戶的長期關係，體現了集團以客戶為中心的服務的承諾。

客訴作業流程圖

客訴接收與分類處理

在《客訴統計一覽表》中記錄產品或者服務問題描述，並及時回覆客戶處理情況。

根據客戶反饋，對照《客訴等級分類表》，將客戶問題進行分類，並將一定等級以上的問題進行升級。



調查與分析

根據問題等級，自行處理或者交由相關部門協助處理。針對認定的必要問題，成立相關項目小組進行原因分析，擬定改善對策及預防措施。



制定對策

經過調查分析，根據客戶需求，制定臨時對策和永久對策。其中，臨時對策包括但不限於：立即停止生產、加強檢驗；永久對策包括但不限於：改良工具或設備、人員再教育。



回復並效果追蹤

收到客戶投訴必須24小時內回覆，並將結果錄入系統，每月根據客訴類型進行分類分析，實施糾正措施以防止再次發生。



2024年，集團未發生重大客訴案件。這一良好的客訴記錄不僅反映了鴻海對永續發展的承諾，也體現了集團對社會責任的重視，鞏固了其在市場中的良好聲譽。未來，我們將繼續努力，保持高標準的服務質量，致力於創造更加優質的客戶體驗。