

03

永續價值鏈

3.1 永續供應鏈管理

3.2 產品與服務

3.3 綠色永續創新產品研發

3.4 客戶關係維護



◆ 重大主題



價值鏈管理是長泓擴展永續理念的重要途徑，涵蓋供應商、公司本身與客戶三大核心環節。我們透過供應商評鑑制度及企業社會責任承諾書的簽署機制，鼓勵供應商提升綠色原料使用比例與社會責任意識；同時，透過客戶關係管理，與客戶攜手研發永續產品並取得國際認證，共同推動綠色價值產品的應用。長泓自身則致力於綠色材料的研發與專屬生產線的建置，將綠色企業文化延伸至整體價值鏈，強化

供應與需求兩端的永續綜效，實現「1+2 > 3」的協同效益。為確保價值鏈管理成效，我們持續執行供應商評鑑及客戶滿意度調查，並計畫未來導入更多元的衡量面向，包括流程管理、合作模式、資訊整合與反應速度等，以因應快速變化的外部環境，全面提升價值鏈的永續韌性與效益。

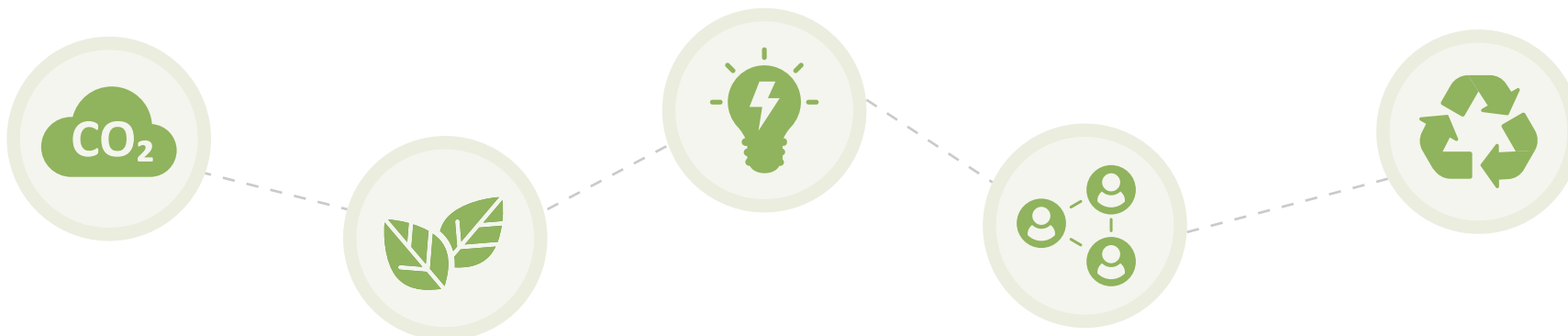
3.1 永續供應鏈管理

供應商為長泓重要營運夥伴的一環，主要的供應商為原物料及設備供應商。我們相當重視供應鏈整體的永續價值，為了提升供應商永續力及綠色供應能力，長泓落實供應商評鑑制度，強化供應鏈管理及提升供應鏈品質及綠色能力。

◆ 3.1.1 永續供應鏈策略

在全球供應環境日益複雜且氣候風險持續升高的情況下，企業唯有建立具韌性的供應鏈，方能穩健應對變局，實現永續願景。本公司以「強化供應韌性」為核心策略，積極落實斷料風險評估、深化與供應商的技術合作、推動低碳與特殊材料開發，並透過定期評核機制，確保供應穩定。

核心策略	執行方案	作法	成效
強化供應韌性	定期供應商評核	每半年對品質、交期等關鍵指標評估；定期抽檢兩間進行供應商稽核，針對有缺失的部分進行改善，降低風險。	3.1.2.1 管理流程 3.1.3.2 供應商現場稽核
	供應商技術交流	透過技術交流，互相共享目前市場最新材料及各地供應趨勢，增強供應連結，快速應變市場變化。	3.1.4.1 供應商技術交流
	斷料風險評估	系統設定斷料風險提示，提前因應。	3.1.3.1 風險管理
	低碳及特殊材料開發	聚焦綠色及低碳材料取得及應用，偕同研發部門開發低碳產品。	3.1.4.2 供應商合作改善案



◆ 3.1.2 永續供應鏈管理

◇ 3.1.2.1 管理流程

供應商評核主要目的是為了確保長泓原物料品質，及穩定的生產狀況，因此定期對供應商進行評核，並要求未達標準之供應商進行改善。這些年來，長泓秉持著永續發展的理念，落實供應商評鑑制度及合格供應商管理機制，藉以強化供應商能力。

供應商評鑑針對主要廠商及重要產品選擇性進行書面自評，必要時需進行實地評鑑，若因交貨逾期、品質不良、違反工安規定者將優先列入評鑑對象。供應商評鑑所涵蓋之範圍，不僅應用在現有供應商，我們也將此制度運用在新供應商的審核，只要達到相關標準，同樣可以成為合格供應商。

長泓供應商分類特性為原料供應商、設備供應商、廠房建設及維護外包商、廢棄物協力商、人力外包商及服務外包商等。其判斷關鍵供應商標準，對公司產品製造之品質、交期有重大影響，或是採購金額達一定金額或比例之供應商，列為必要納入管理之重要供應商。



新供應商資格審核

- ◆新供應商需提供樣品，經研發單位審核通過後，便具有一般供應商資格。
- ◆新供應商評鑑審查，依「供應商評鑑表」進行書面審查或實地評鑑。
- ◆評鑑分數為達 60 分以上或目有 ISO 9001，及為長泓合格供應商。



供應商定期評核

- ◆每半年對供應商進行評核。
- ◆評核標準包括A.品質B.交期C.配合度D.綠色產品。
- ◆依據評核分數分為A, B, C 三級，未達C級(70分)停止交易。
- ◆欲繼續交易，需提出並完成預防改善。

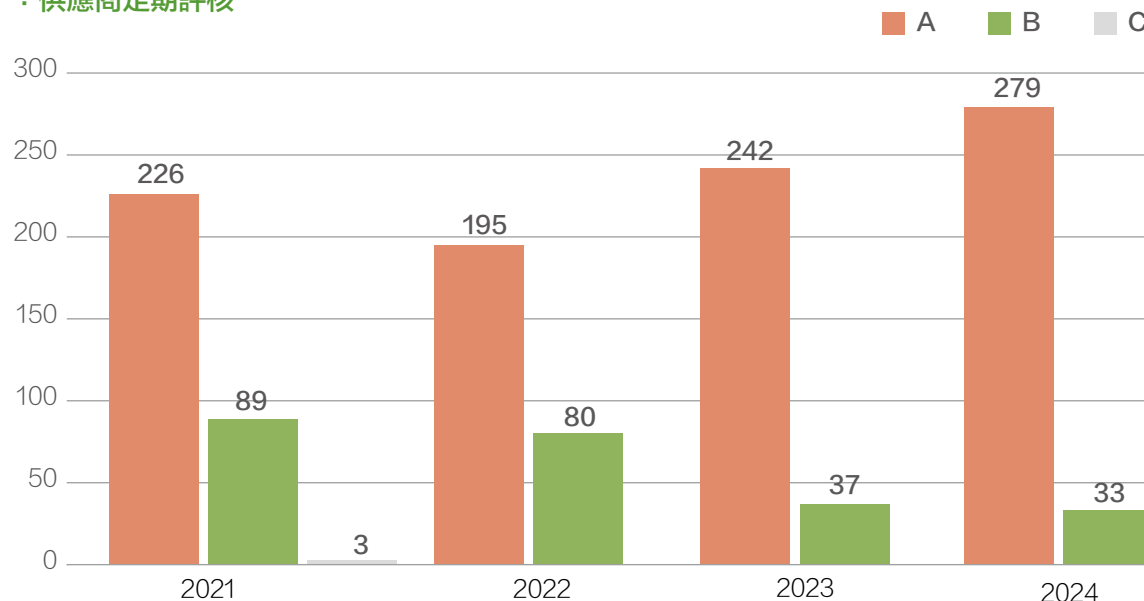


供應商評鑑

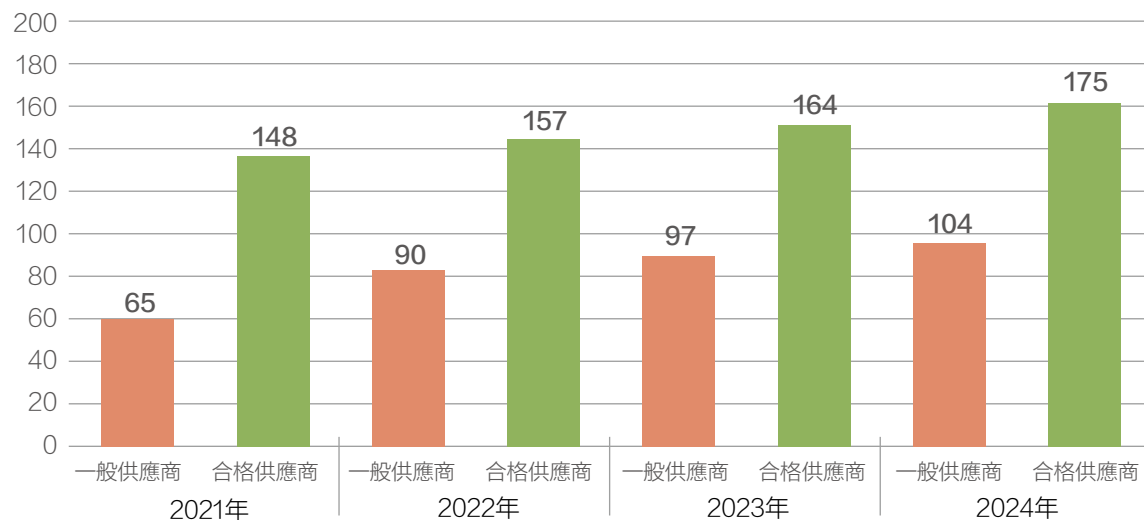
- ◆每年抽檢兩家原物料供應商，依「供應商評鑑表」進行書面或實地評鑑。
- ◆評鑑標準包括品質系統、原物料管理、異常處理及綠色採購。
- ◆評鑑等級分為A, B, C 三級，B級以上列入合格供應商，等級C級則需提交改善預防通知單，檢視其改善方法。
- ◆2023年及2024年供應商評鑑結果，抽檢原物料供應商皆符合評鑑標準。
- ◆每年鑑別合格供應商數量，以強化供應鏈運作品質。



· 供應商定期評核



· 供應商資格審核



◆ 3.1.3 供應商企業社會責任承諾書

(GRI 2-23、GRI 2-24)

長泓偕同供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，要求供應商承諾在勞工權益與人權、環境保護及誠信經營道德規範，以落實供應商企業社會責任，並做為供應商評鑑項目必要條件之一。2023 年及 2024 年供應商企業承諾書發放 188 家及 209 家，回簽家數 153 家及 169 家，兩年回簽率各別為 81.38% 及 80.86%。2024 年策略會議後為因應現行永續供應鏈概念，將強化 ESG 評鑑等項目，將於 2025 年實施。

	環境	社會	治理
管理面向	» 環境法規 » 有害物質 » 廢棄物及有毒物質處理	» 童工 » 薪資規範 » 強迫勞動 » 職業安全 » 歧視 » 結社自由	» 保密作業 » 公平交易 » 誠信經營



◇ 3.1.3.1 風險管理

為強化供應鏈韌性與永續管理，本公司依「經營風險」、「作業風險」及「斷料風險」三大面向進行評估，以全面掌握供應商風險狀況。當風險評估結果偏高時，將啟動供應商改善機制，包含專案輔導、供應商稽核，及備貨機制，以確保供應鏈穩定運作，落實本公司之永續發展目標。

風險來源	鑑別時機	鑑別風險	因應對策
經營風險	每年年底策略	歐盟 PFAS 法規，研擬禁用低分子氟化物，將影響產品原有品質	由研發中心開立改善專案，進行配方調整，同時與客戶溝通影響性。
作業風險	每半年供應商評核	無	
斷料風險	不定期	供應單一旦有配量問題	確認未來訂單預估，拉高庫存水位



◇ 3.1.3.2 供應商現場稽核

為確保供應商符合本公司永續發展目標，已建立完善的供應商稽核制度，並透過文件審查與實地稽核方式，針對製造過程、物料管理、異常處理、環境保護、勞工安全及災害防治等項目進行全面性評估。

2023 年至 2024 年間共執行 4 次現場稽核，其中 2023 年查獲 2 項主要缺失，本公司已協助供應商提出改善計畫，並持續追蹤其落實情形。2024 年之稽核結果已彙整並納入供應鏈永續管理機制，以提升整體供應鏈之 ESG 表現。

年度	可改進類別	可改進項目	供應商改進措施
2023 年	製造過程	製程溫度超出管制標準	列入員工教育訓練
	異常處理	合格品不合格品混和存放	另設置合格品與不合格品存放區
2024 年	設備保養	機台潤滑油添加規範不明	於程序書規範各機台潤滑油型號以及添加量



◆ 3.1.4 供應合作

◇ 3.1.4.1 供應商技術交流

由採購部門以低碳產品為主軸與供應商接洽技術交流，研討原物料特性與趨勢，於 2023 年和 2024 年分別進行了 15 場次和 13 場次的交流，並在之後對內發表了 3 篇和 1 篇的研究報告，並成功應用於產品配方之中。

◇ 3.1.4.2 供應商合作改善案

改善專案	合作內容	實際效益
EVA 熱熔袋改善	為降低長泓廠內廢棄塑膠袋之處理量，長泓與供應商合作開發符合長泓使用情境之 EVA 熱熔袋，有效減少塑膠廢棄物產生，並應用於藥包包材中。	每年減少 7,209 公斤塑膠廢棄物產生。
防黏劑改善	為降低原料使用量以及改善現場作業環境，長泓與供應商合作開發符合長泓使用情境之防黏劑，並用於現場作業中。	目前測試結果為在外觀上較乾淨防黏效果更好，但仍持續測試當中，尚未結案。
低碳材料改善	為降低外部碳排放，實現綠色永續產品目標，長泓以不影響產品品質為前提，密切與供應商交流，開發符合長泓使用需求之低碳材料，積極落實產品端減碳與供應鏈永續發展。	» 2023-2024 年共節碳 83,183 公斤 CO ₂ e。 » 2023-2024 年共開發出 6 項低碳材料，應用於 176 支配方，創造營收 4,400 萬。



3.2 產品與服務

◆ 3.2.1 特色產品及應用產業

(GRI 2-6)

長泓專注於混練橡膠的研發與銷售，提供客製化配方，滿足客戶各項規範與需求。橡膠材料廣泛應用於半導體、航太、電機、醫療、食品、飲水、汽車及石油等產業，並參與客戶產品開發與製程優化，協助提升產品競爭力。



半導體產業

提供 FFKM、FKM、AFLAS、FVMQ 橡膠材料生產 Bonding Slit Valve Door 及 O 型環應用在半導體產業。

製藥工業

每一批矽膠材料都有通過 USP Class VI。

消費性產品

多樣性的產品選擇，如廚房用品、鍵盤、錶帶等消費品。

航太工業

提供耐高低温，且耐航空燃油的橡膠材料，如 FVMQ、FKM 等材料。

鐵路系統

即將成為鐵路產業的全解決方案提供者，例如剎車系統與傳統系統。



汽車工業

符合各項汽車材料規範，如 DBL、FORD、GMW、VW2.8.1 等汽車規範。

石油與天然氣

提供可符合 RGD H2S 的產品，供鑽油井相關產業使用。

化工產業

提供符合耐化性非常好的橡膠材料。FFKM、AFLAS、ETP、FKM、EPDM。

重工業製品

用於挖土機、堆高機等產業，已被客戶廣泛使用於耐高壓油封及 V 型環等產品。

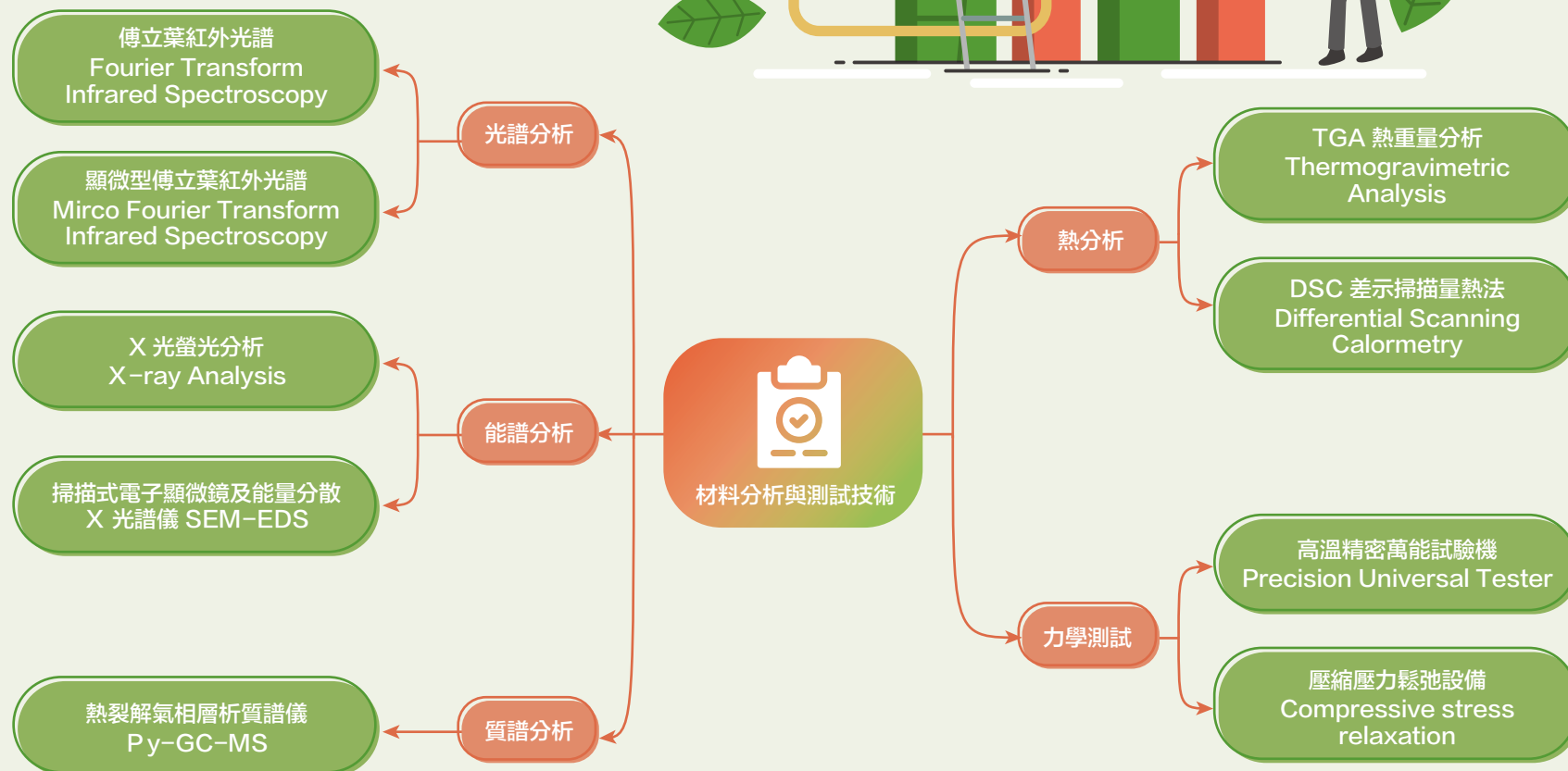
食品及飲料

提供符合食品 FDA 及各國飲用水 WRAS、KTW、ACS、KIWA、NSF 等飲用水認證。

產品線	特色	應用
丁腈橡膠 (NBR)	耐磨、耐油、耐水、耐溶劑	汽車、機械、石油
乙丙烯橡膠 (EPDM)	耐臭氧、耐陽光、絕緣、低溫彈性佳、耐化學	煞車油系統、密封件、飲用水
氫化丁腈橡膠 (HNBR)	保有 NBR 特色，具備耐熱、耐臭氧、耐化學機械	汽車、製冷
氟碳橡膠 (FKM / FPM)	耐高溫、耐氧化、耐臭氧、耐氣候、耐芳香族	汽車、化工、航太、石油
全氟素彈性體 (FFKM)	最強耐化、耐高溫、耐臭氧、耐酸鹼、耐礦物油、耐燃料油	半導體、化工、航太、石油
氟矽橡膠 (FL-Silicone)	保有矽膠特色，具範圍更廣的耐候、介電、不燃、無色無味	汽車、航太、食品、電子
矽膠 (Silicone)	耐熱、耐臭氧、耐日照、耐化學、耐溶劑	汽車、航太、食品、電子
聚丙烯酸脂 (ACM)	耐高溫、耐潤滑油、耐候、耐臭氧	汽車密封件
乙烯／丙烯酸橡膠 (AEM)	耐熱、耐礦物油、耐流體耐氣候、低壓縮歪	汽車零件、替代 HNBR 及 FKM
氯丁二烯橡膠 (CR)	耐陽光、耐臭氧、耐海水	汽車、電纜
丁基橡膠 (IIR)	耐化、耐極性流體、耐臭氧、絕緣	膠囊、電纜、減震
羧基化丁腈橡膠 (XNBR)	保有 NBR 特色，耐磨性更加	雨刷、膠輥
聚氨酯橡膠 (AU/EU)	耐潤滑油、耐燃料油、耐溶劑、高彈性、高耐磨	機械
環氧氯丙烷橡膠 (ECO)	耐潤滑油、耐燃料油、低溫柔性、耐候	汽車燃油零件、工業

◆ 3.2.2 先進研發設備

長泓重視研發，積極投入先進研發與分析設備，垂直整合上下游原物料，由專業研發團隊攜手開發高性能橡膠材料，為每一位客戶創造更高價值。



◆ 3.2.3 TAF 認證實驗室

長泓擁有專業的實驗室，並取得國際認證 TAF(ISO/IEC 17025) 證書，完整的測試設備並可以符合美國 ASTM，歐洲 ISO，日本 JIS 及德國 DIN 橡膠標準。具備公信力的實驗數據，幫助客戶更快速取得國際客戶對於橡膠的嚴格要求，提供客戶最值得信賴的各項技術資訊。

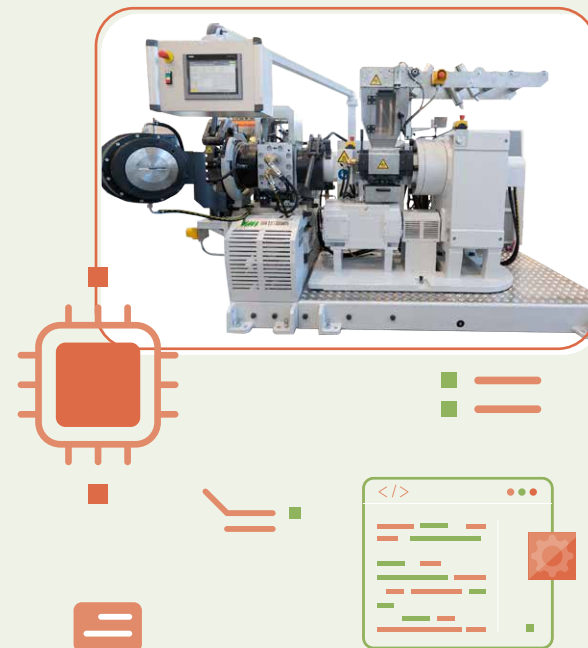


◆ 3.2.4 長泓智慧製造

為發揮供應鏈最大綜效，長泓整合客戶及供應鏈並落實在本身製造端，建立產品履歷制度、自動倉儲及智慧製造，並積極投入最先進生產設備擴增產能以滿足客戶需求，達成永續發展目標。

◇ 3.2.4.1 先進自動化生產機台

因應客戶需求持續擴大，並考量公司長遠發展，除持續擴充產能外，更積極導入先進設備，全面推動橡膠混煉製程升級。目前共配備 2 台德國 HF 萬馬力混煉機及 7 台 VMI 過濾機，透過其卓越的冷卻效率與高精度溫控能力，顯著提升混煉品質與穩定性。搭配與設備商共同開發的自動控制系統，只需掃描 QR-Code 並按下啟動鍵，即可自動進料並啟動自動生產程序，從而降低人工作業負擔，優化作業環境，實現高效率、高品質且可追溯的智慧化生產流程。這些先進設備的導入，不僅強化我們的製程競爭力，更為永續經營奠定堅實基礎。

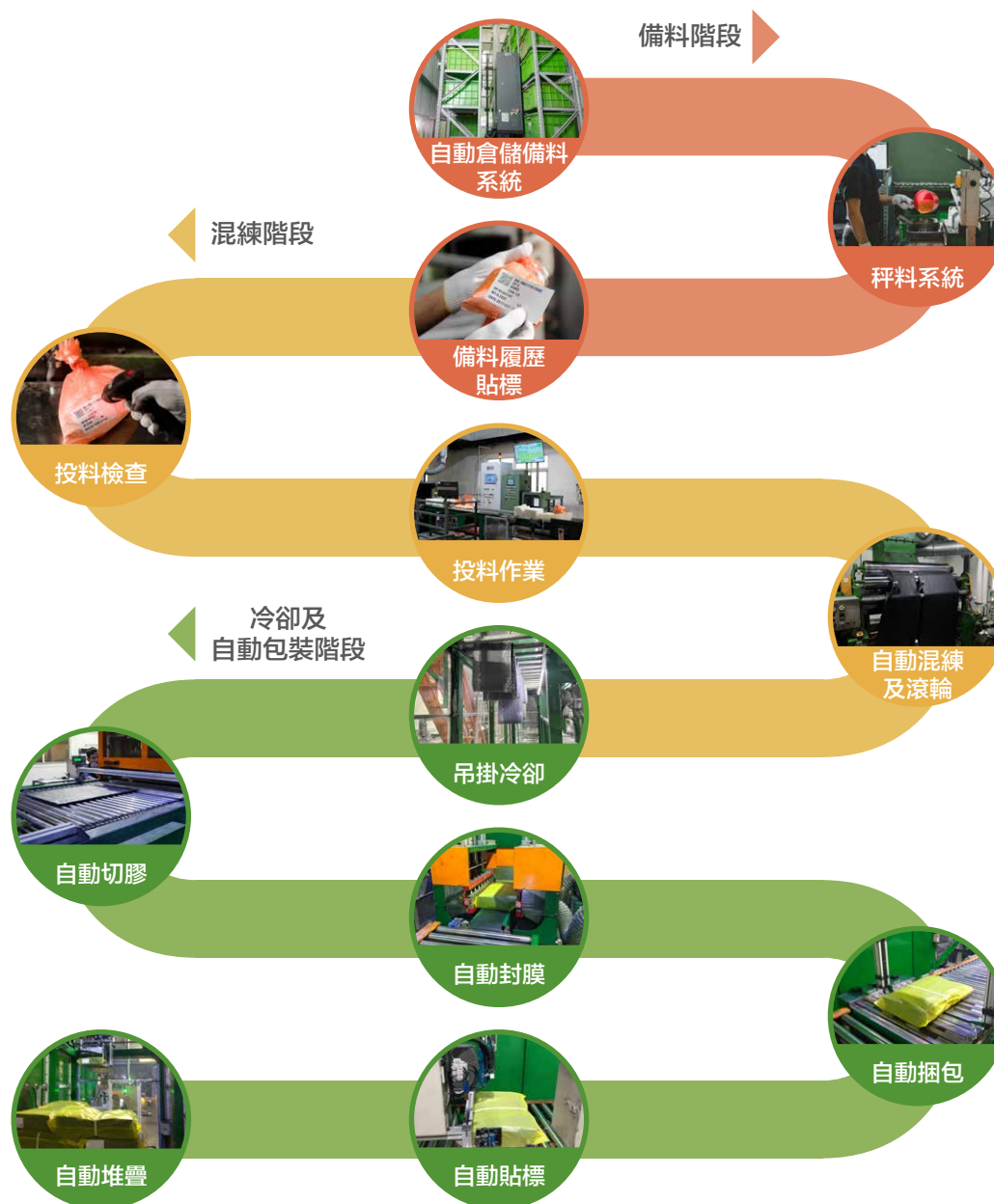


◇ 3.2.4.2 生產智慧化

長泓以生產力 4.0 為目標，規劃製造自動化工程，持續不斷追求進步，朝向智慧化工廠邁進。近五年投入自動化倉儲、自動計量系統、自動滾輪、自動吊掛冷卻、自動封膜捆帶、自動貼生產標籤、自動堆疊，截至 2024 年止，示範線自動化程度達 75%。

備料階段：生產前，系統會透過程式審核並記錄物料的回秤作業，確認回收原料的重量與種類無誤後，方可進行正式投藥作業，確保原料使用的正確性與一致性。

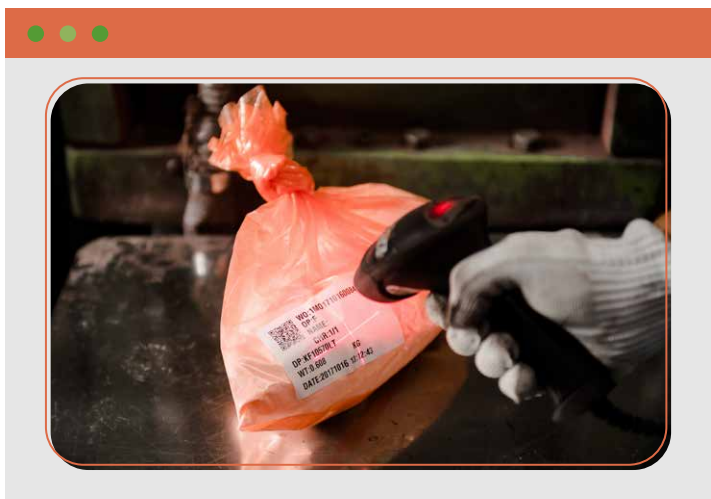
混練階段：操作人員透過 QR Code 掃描製令單，系統會自動從資料庫擷取各製程階段所需的參數設定，包含混練過程中的油品與粉體計量數據，以及後續滾輪製程的翻薄次數。所有參數將自動傳送至對應的設備，人員僅需啟動設備，即可依照系統指令進行自動化生產，有效降低人為錯誤，並提升製程穩定性與操作精度。



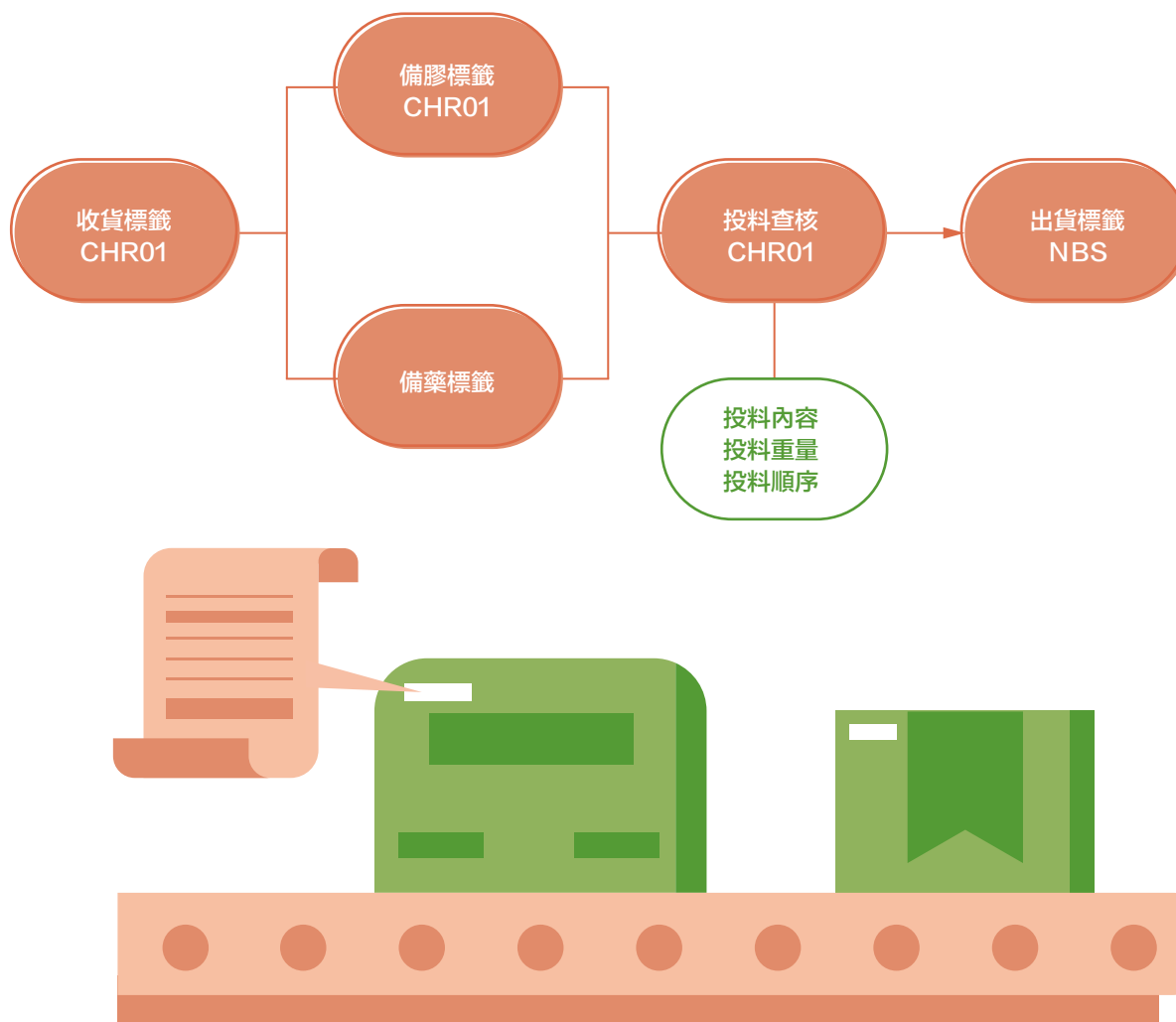
◇ 3.2.4.3 建置生產履歷系統

(GRI 417-2、GRI 417-3)

長泓建立了完整的電子化管理流程，從原料進貨到成品出貨，全程導入電子標籤制度，將繁複的生產資訊轉化為簡單明瞭的操作方式。使用者只需掃描標籤，即可立即取得產品的完整資料，包括生產履歷、供應商資訊、有效期限等。每項產品皆擁有專屬「身分證」，可詳實紀錄人、事、時、地、物、量，實現即時查詢與完整追溯。自公司成立至 2024 年止，未曾發生任何產品資訊或標示、行銷傳播相關法規之違規紀錄。



· 長泓生產履歷系統示意圖



3.3 綠色永續創新產品研發

(GRI 416-1、GRI 416-2、SASB RT-CH-410a.1、SASB RT-CH-410b.2)

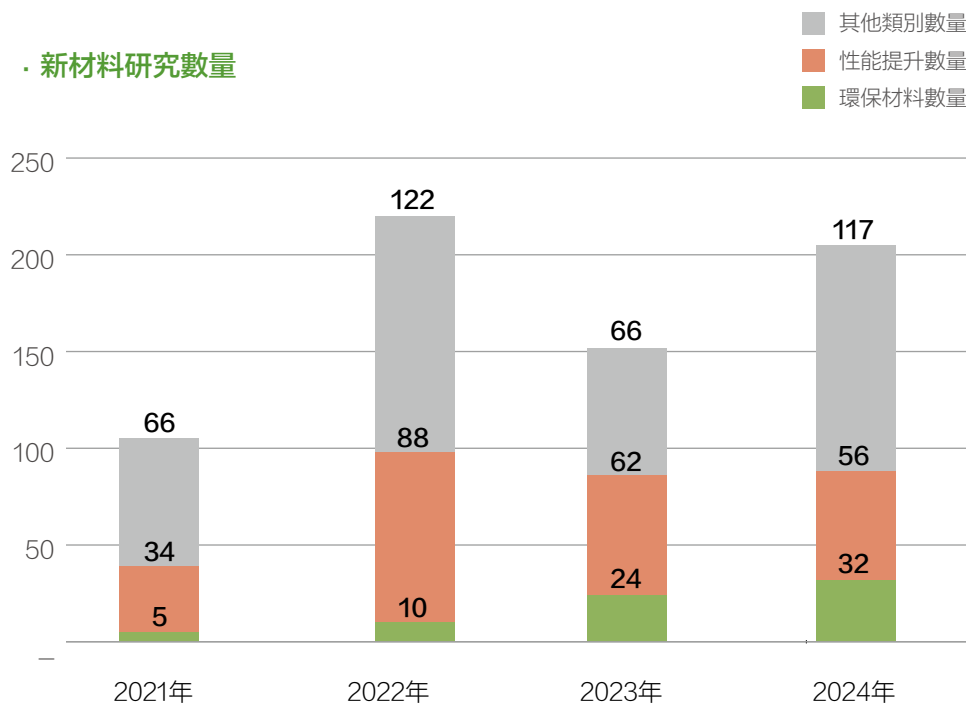
為實現企業永續發展目標，長泓持續深化「綠色永續創新產品研發」策略，從材料源頭到產品生命週期進行全方位創新，致力於減少對環境的衝擊，同時創造產品價值與市場競爭力，因此自長泓出貨之產品皆經過安全性評估，截至目前為止未發生過違反法規事件。該策略下展開以下兩大行動



◆ 3.3.1 行動一：綠色永續材料研究

長泓積極投入新材料研究，鎖定低碳排與提高產品性能等類型材料，透過科學實驗與多樣化的測試，推動創新材料導入產品設計。

· 新材料研究數量



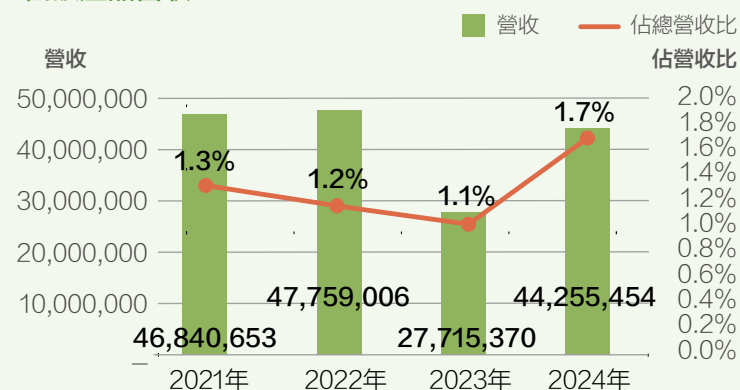
新材料研究數量：統計年度內針對環保與性能提升材料所進行的研究次數。

◆ 3.3.2 行動二：綠色永續產品開發

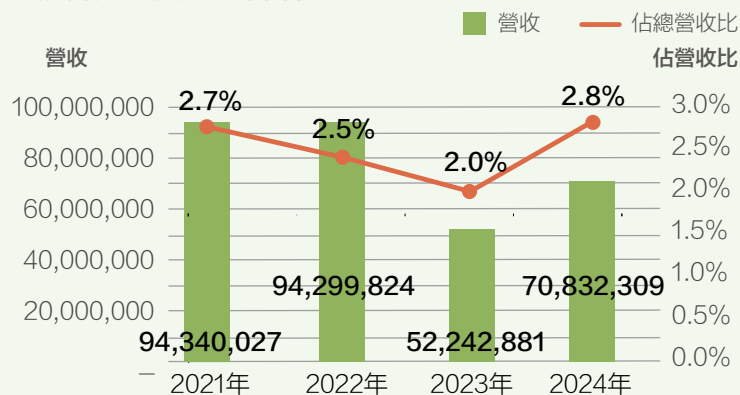
在材料研究基礎上，長泓推動綠色產品的系統性開發，將低碳與產品性能提升等設計原則納入產品設計流程，並積極導入符合永續標準的認證材料，拓展綠色產品市場。

- **開發認證材料營收**：統計使用通過環保或永續相關認證材料所創造之產品銷售收入。
- **低碳產品營收**：衡量低碳設計產品（如碳足跡下降產品）所產生之營收比例與趨勢。
- **提升產品使用壽命營收**：透過耐用性提升與維修性設計，延長產品生命週期，並追蹤該類產品的銷售成效。

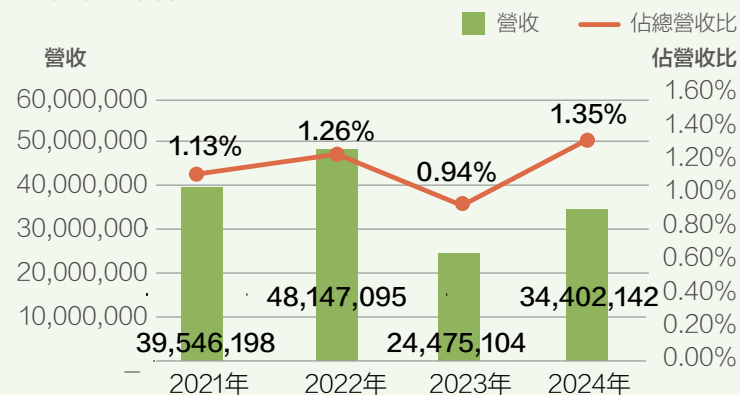
· 低碳產品營收



· 提升產品使用壽命營收



· 認證材料營收



◆ 3.3.3 多元認證

(GRI 2-6)

長泓致力於開發符合國際認證規範的橡膠材料，針對飲用水、汽車、食品與密封件等領域，提供專業配方設計與獨立生產線服務，協助客戶提升產品競爭力與拓展國際市場。

◇ 3.3.3.1 飲用水認證

為保障民眾健康，飲用水相關材料需符合嚴格的安全標準。多數已開發國家如美國、英國、德國與法國，皆有對飲用水設備與配件的認證機構，例如 NSF、WRAS、KTW、ACS 等。長泓擁有專業橡膠配方技術，可提供符合這些規範的材料。

考量亞硝胺物質對健康的潛在風險，長泓在配方設計階段即排除含亞硝胺的促進劑，同時設立專屬的飲用水膠料生產線，避免與其他產線共用而產生交叉污染，確保產品安全性與穩定品質。

◇ 3.3.3.2 汽車用認證

面對汽車產業對環保、安全與法規遵循的高標準要求，長泓提供符合多項國際車廠與材料安全標準的橡膠配方，包括 DBL6038、VW、FORD、VOLVO 等車廠規範，並可支援通過 UL 94V0 阻燃等級測試、FMVSS 302 汽車內裝耐燃標準，以及 UL 157 汽車墊片與密封件安全認證。

長泓可協助客戶評估材料符合性，提供完整的配方開發與認證支援，提升產品安全性與市場接單能力。

◇ 3.3.3.3 食品級認證

食品安全關乎全民健康，與食品接觸的橡膠材料必須確保無毒、穩定、不釋放有害物質。長泓開發出符合美國 FDA 法規（21CFR）與中國 GB 標準（如 GB 4806.11、GB 9685）的橡膠材料，並具備協助客戶取得 NSF 51 食品級認證的能力。

為避免工業產品污染食品用材料，長泓設立獨立的食品級生產線，確保製程潔淨、品質穩定，滿足客戶對即時供應與高品質材料的需求。

◇ 3.3.3.4 密封件認證

橡膠密封件在機械與汽車設備中扮演關鍵角色，其性能將直接影響產品的耐久性與安全性。長泓透過先進的配方設計，開發出可通過德國 EN 549 天然氣燃氣設備規範的密封材料，成功協助多家客戶取得 DVGW 認證。

此材料具備優異的氣密性與耐用性，能有效降低洩漏風險、延長使用壽命，並提升產品在歐洲市場的競爭力與出口機會。



◆ 3.3.3.5 認證項目與材料

認證項目	LOGO	認證細項	說明
橡膠接觸飲水認證		美國 NSF	NSF 是美國國家衛生基金會發布的證書，根據 NSF / ANSI / CAN 61 飲用水系統組件標準，由美國實驗室執行飲用水接觸材料的檢測評估符合標準。
橡膠接觸飲水認證		英國 WRAS	WRAS 是英國水務諮詢計畫認證中心發布的證書，根據 BS6920 非金屬材料與水接觸供人類消費的適用性對水質的影響標準，由英國實驗室執行飲用水接觸材料的檢測評估符合標準。
橡膠接觸飲水認證		德國 KTW	DVGW 是德國燃氣與水工業協會發布的證書，根據非金屬材料有機材料 KTW-BWGL 附錄 D (彈性體) 起始材料清單及 DIN EN 16421 分析微生物生長的標準，由 TZW 德國水技術中心實驗室執行飲用水接觸材料的檢測評估符合標準。
橡膠接觸飲水認證		法國 ACS	ACS 是法國衛生認證機構發布的證書，根據 DGS / V54 n° 2000 / 232 of 27/04 / 2000，指南中指的是要認證的材料要遵守的允許物質清單，以及符合 XP P41-251 標準飲用水接觸材料檢測方法。
食品設備材料認證		美國 NSF	NSF 是美國國家衛生基金會發布的證書，根據 NSF / ANSI / CAN 51 食品設備材料的衛生和安全要求，此標準涵蓋了許多不同的食品設備預期用途，由美國實驗室執行食品設備材料的成分、結構、顏色，以確保材料不會污染食品的檢測評估符合標準。
橡膠接觸食品應用		美國 FDA	FDA 是食品和藥物管理局 (Food and Drug Administration) 的簡稱。隸屬於美國衛生教育福利部，負責藥品、食品、生物製品、化妝品、醫療器械等的審批和監督，並確保產品的安全性為重要使命。
橡膠接觸食品應用		中國 GB	中國國家衛生健康委員會，依據食品相關產品分類及食品安全標準目錄，整合現行食品容器、包裝材料及其他相關產品的標準，構建統一的食物接觸材料基礎與產品標準體系。
燃氣密封件認證		德國 DVGW	DVGW 是德國燃氣與水工業協會發布的證書，根據 EN549 主要制定一系列基本物性、壓縮永久變形、耐熱、耐油、耐氣體及耐臭氧要求標準，由 EBI 德國燃氣實驗室執行橡膠材料的檢測評估符合標準。
橡膠密封可靠性應用		產品 RGD	依據 ISO 23936-2 規範與標準，經歷高壓氣體環境後快速氣體減壓 (RGD) 驗證材料。
毒化物諮詢		歐盟 REACH	化學品之註冊、評估、授權及禁限制用 (管制)。
		歐盟 REACH SVHC	化學品之註冊為基礎，針對具致癌、生殖毒性或環境高持久性與生物累積性的化學物質，評估後列為高度關注物質 (SVHC)，加強管制與管理。
毒化物諮詢		歐盟 RoHS	歐盟 RoHS 指令旨在禁止電氣與電子設備中有害物質的使用，從而保護人類健康與環境。
毒化物諮詢		德國 PAHs	常見於橡膠、塑膠等石化產品中，具潛在健康風險，受美國 EPA、歐盟 REACH、德國 LFGB、GS Mark 及 GADSL 標準法規管控。
毒化物諮詢		美國 UL	獨立的產品安全認證機構與檢測服務，評估各類產品與材料對生命與財產的風險，保障人身健康與財產安全。

3.4 客戶關係維護

長泓一貫的傳統乃秉持著協同客戶共同成長的理念，與客戶共同開發永續產品，客戶的成長就是長泓的成長，因此長泓以客戶為第一優先考量，不僅重視客戶的觀點，且透過客戶關係管理來了解客戶的真實需求外，我們也提供暢通的客戶溝通管道，輔以良好的客訴處理流程，快速解決客戶的問題，配合卓越技術能力，穩固顧客信任。



◆ 3.4.1 客戶技術交流與授課

長泓能夠擁有數十年的橡膠技術及經驗，乃是與客戶長期的交流與探討所累積下來的果實。專業的研發及業務團隊，是秉持著與客戶共同成長的理念，協助客戶共同開發所需橡膠材質，並進行技術交流；由客戶端提出訓練需求，委由長泓內部講師進行授課，協助客戶永續經營。

◆ 3.4.2 客戶關係管理落實

長泓建構一體化的資訊策略，提供全面性的品質銷售。長泓的團隊定期對客戶進行拜訪，由董事長親自帶領團隊針對客戶開發需求進行腦力激盪，藉由資訊系統的管理，針對客戶的現況進行分析，並由系統統計數據來判斷驗證客戶真實的需求，以持續優化服務客戶的品質，強化客戶忠誠度，提升客戶的滿意度。

◆ 3.4.3 長泓產品銷售市場

(GRI 2-6)

長泓混練橡膠產品以 2024 年底結算，內銷比例 71%，外銷比例 29%，銷售地區包含歐美日等先進國家。



◆ 3.4.4 客戶滿意度調查

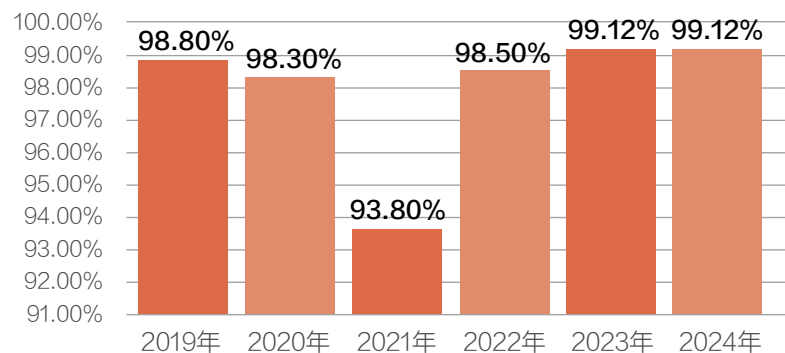
為量化客戶心中感受程度，長泓每半年進行全面性客戶滿意度調查。調查問卷精心設計，涵蓋產品交期、穩定度、技術能力、回應性及客訴處理等 13 個關鍵面向，以「非常滿意」及「滿意」加總年平均分數 95% 為卓越服務指標，並針對未達標準項目進行深入分析及系統性改善。

長泓在 2021 年雖面臨全球疫情衝擊與供應鏈挑戰，但憑藉精準的市場洞察與靈活的應變策略，滿意度迅速從低點回升。2023 年及 2024 年客戶滿意度持續攀升至 99.12% 的歷史新高，不僅大幅超越行業標竿，更彰顯公司在動態市場環境中的卓越營運韌性與持續優化能力。

特別值得讚許的是公司面對泰國新廠遷移和新進人員經驗不足的挑戰，實施了全面的專項改進計畫。透過重點強化交期準時性、產品加工性與產品穩定性三大弱點領域，公司成功將泰國地區滿意度從 2023 年的 80.94% 躍升至 2024 年的 98.25%，年增幅達 17.31 個百分點的顯著成效。

這項成就不僅展現了長泓在危機處理與問題解決方面的組織能力，更體現了公司從遷廠調適期迅速恢復並超越原有服務水準的執行力。透過有效的人員培訓與生產流程優化，公司成功克服了新廠初期的各項挑戰，充分體現「客戶至上」的企業文化與堅持全球一致高品質服務的決心。

・ 台灣



・ 泰國

