

2025

廣 穎 電 通
永 續 報 告 書

關 於 本 報 告 書

經 營 者 的 話

1. 關 於 廣 穎

2. 永 續 發 展

3. 永 續 治 理

4. 產 品 與 客 戶 服 務

5. 社 會 共 榮

6. 永 續 環 境

7. 附 錄

🏠 ☰ ⬅ ➡



產品與客戶服務

- 4.1 產品簡介
- 4.2 產品開發與產品生命週期
- 4.3 產品行銷與標示
- 4.4 客戶服務與滿意度
- 4.5 客戶隱私維護

4.1 產品簡介

本公司主要產品為記憶卡、隨身碟、記憶體模組、固態硬碟、外接式硬碟等產品之製造與銷售，且以自有品牌「Silicon Power」銷售，以零售通路為主。2025年產品營收比重：DRAM模組22.81%、NAND Flash快閃記憶體產品68.17%、策略性產品8.55%及其他0.47%。

廣穎專注於提供多樣獨特設計的產品與服務，積極投入技術創新並堅持為消費者提供高優質產品，製程中嚴格執行品質控管，至2025年已連年獲得國家發明創作獎、台灣精品獎及金點獎等多項殊榮。更以多元且富饒創意的產品設計，頻頻得到國際知名設計獎項，包括德國國家設計獎、德國iF設計大獎、德國Red Dot設計大獎、英國權威媒體Tom's Hardware評選為2025年最佳遊戲PS5固態硬碟以及2025年最佳外接式固態硬碟，榮獲全球超過數十個媒體的推薦與肯定。

主要產品	用途
DRAM模組	U-DIMM、SO-DIMM、應用範圍包含桌上型 / 筆記型電腦 / 電競玩家專用記憶體模組、伺服器 / 工作站專用記憶體模組以及商用、工業應用等需求之記憶體模組。
Flash產品	SATA III / PCIe 介面之固態硬碟，包含 2.5"、M.2、mSATA、亦有行動固態硬碟。 記憶卡類則有 SD、microSD、CFexpress，以及符合 USB 2.0、USB 3.1 & USB 3.2 規格之隨身碟等。
硬碟類產品	各式外接式硬碟儲存裝置
讀卡機及配件	各式讀卡機，行動電源，充電器，充電線

註：本公司並無生產伺服器、桌上型電腦及筆記型電腦。

2025 年推出之產品

DRAM模組



Flash產品



讀卡機及配件

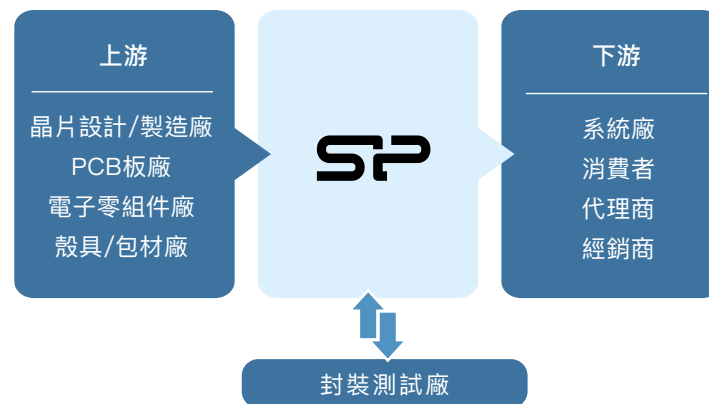


4.2 產品開發與產品生命週期

本公司為自有品牌之設計、製造與銷售廠商，於產品價值鏈中扮演關鍵整合角色。上游原物料供應商為產品品質與穩定供應之重要基礎，因此本公司致力與主要供應商建立長期且穩健之合作關係，確保關鍵資源供應無虞，並持續強化供應鏈協同管理機制。透過與供應商緊密合作，共同推動產品品質提升與環境績效改善，追求產品管理與永續發展之最佳平衡，進而提供兼具環境友善與市場競爭力之產品。

於下游市場端，本公司直接面對消費者，重視客戶需求與使用體驗，持續強化與消費者之溝通與互動。透過深化客戶關係管理與市場洞察能力，精準掌握客戶需求趨勢，作為產品設計與開發之重要依據，致力提供符合市場期待之產品與整體解決方案。整體而言，本公司以「深耕客戶、強化供應鏈、提升價值創造」為核心策略，串聯上中下游價值鏈，持續強化企業競爭優勢，並朝向永續經營與長期發展目標邁進，供應鏈與價值鏈無顯著變化。

價值鏈之示意圖如下：



4.2.1 產品開發

產品安全與有害物質管理

本公司將產品安全與有害物質管理納入永續發展策略之重要一環，並於產品生命週期各階段導入系統化管理機制，自設計開發源頭即考量消費者安全及環境衝擊，以降低產品對人體健康與生態環境之潛在風險。

原物料管理方面	本公司依據《產品限用物質管理作業程序書》進行嚴格控管，所有導入之原物料均須符合歐盟《限制使用特定有害物質指令》(EU RoHS) 及《化學品註冊、評估、授權與限制法規》(EU REACH) 等國際規範，並透過供應商聲明及檢測機制，確保有害物質含量符合相關法規限值，亦無申報 IEC 62474 標準所涵蓋的物質，強化供應鏈資訊透明度，落實責任採購管理。
產品安全管理方面	本公司依據《產品安規驗證程序書》執行風險評估與驗證流程，確保產品於設計、測試及量產階段皆符合各國安全規範及客戶要求，並持續優化品質控管機制，以預防潛在之安全風險，保障終端使用者權益。
產品合規與市場表現方面	2025年度本公司所有產品均通過各銷售地區之安全及電磁相容性 (EMC) 測試與認證，且報告期間內未發生任何違反產品與服務健康及安全相關法規之重大事件，顯示本公司在產品安全管理、法規遵循及風險控管方面具備穩健之治理成效。

未來，本公司將持續關注國際有害物質管制趨勢，強化產品綠色設計能力，並深化供應鏈管理，以提升產品永續競爭力，落實企業永續經營之承諾。



4.2.2 低碳產品開發

循環經濟與產品生命週期管理

本公司積極推動循環經濟理念，於產品開發初期即將環境永續納入產品生命週期（Product Life Cycle, PLC）管理，透過各階段之設計與評估，降低產品碳排放與環境衝擊。

產品規劃與設計階段：關注產品可回收性與再生材料之適用性，採用易回收、可拆解設計，並評估材料使用對環境之影響，以實現低碳、環保之設計目標。

生產階段：透過製程優化與資源有效運用，並依據產品特性設計低溫生產程序（Low-Temperature Production Profile），降低設備能耗及製造過程之碳排放。

包裝階段：以減量及避免過度包裝為設計原則，選用適合之再生材料，兼顧產品保護與環境友善。

透過產品生命週期各階段之管理，本公司致力在產品設計、製造及包裝中達成環境績效與商業效益之平衡，提供兼具環境友善性與市場競爭力的產品，實現企業永續發展目標。

產品生命週期各階段如下：



因本公司銷售地區分佈世界各地，在產品生命週期中，對於最終廢棄物回收及處理，不易主動實施回收處置。但產品皆配合銷售區域的回收法規要求進行標示，以便當地第三方進行回收處理，進而促進循環經濟成效。

關於回收材的使用，2025年度本公司產品裝箱所使用的瓦楞紙箱100 % 採用再生回收紙箱。共進貨34.49公噸再生紙箱，該再生紙箱使用回收紙漿的比例 > 90%，此為邁向循環經濟第一步。



4.3 產品行銷與標示

產品安全與法規遵循

本公司高度重視消費者健康與產品安全，於產品上市前即依不同產品特性及銷售區域之法規要求，完成各項安全性與電磁相容性 (EMC) 測試與認證作業，確保產品符合當地法令規範。主要認證包括歐盟CE、美國FCC、臺灣BSMI、韓國KC、紐澳RCM及英國UKCA等，以確保產品於全球市場之合規性與安全性。

在產品包裝與標示方面，本公司依相關法規完整揭露製造商資訊、產品規格及必要之警示說明，並標示各項國際認證標章及環境相關指令標誌，包括歐盟RoHS危害性物質限制指令、WEEE廢電子電機設備回收指令，以及Green Dot與各地環保回收標誌等，以提升產品資訊透明度並落實環境責任。

此外，本公司亦依規範正確使用各類商標及其聲明，並確保所有素材均取得合法授權，以維護智慧財產權及企業誠信經營原則。

2025 年度未有違反產品與服務之資訊與標示相關法規或行銷傳播相關法規的事件。



4.4 客戶服務與滿意度

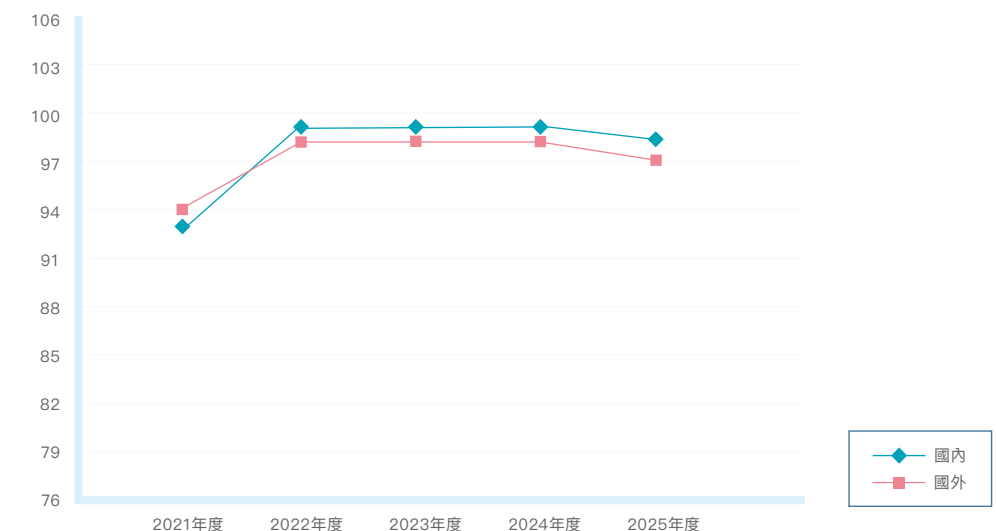
廣穎重視消費者與客戶權益，將客戶滿意與信任視為企業永續經營的重要基石，並秉持「以客戶為核心」之原則，建立客戶服務與權益保護相關管理機制。透過產品品質管理、資訊透明揭露、售後服務、客訴處理、客戶滿意度調查及客戶資料保護等措施，維護消費者與客戶之知情權、選擇權、申訴權、隱私權及產品使用安全，確保客戶在產品使用與服務互動過程中，其權益均獲得充分保障。

為確認客戶對本公司服務品質之滿意程度，廣穎訂有「顧客滿意度作業程序書」，並於每年定期案件及專案完成時執行客戶滿意度調查。客戶可透過評分及意見回饋等方式，提供對本公司產品、服務品質與執行成效之建議；相關重要回饋將提供予內部權責單位，作為持續改善服務品質及中長期營運規劃之參考依據。

2021–2025 年度客戶滿意度整體維持在高分表現，反映本公司服務品質的穩定並持續獲得客戶信任。

2025期間因官網改版作業致調查系統短暫調整，部分年度回饋量略受影響，惟整體滿意度趨勢仍維持良好。本公司已完成系統優化，未來將持續精進客戶回饋機制，以維持 98 分以上滿意度為目標，並持续提升整體客戶服務體驗。

滿意度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
國內	93	99	99	99	98
國外	94	98	98	98	97

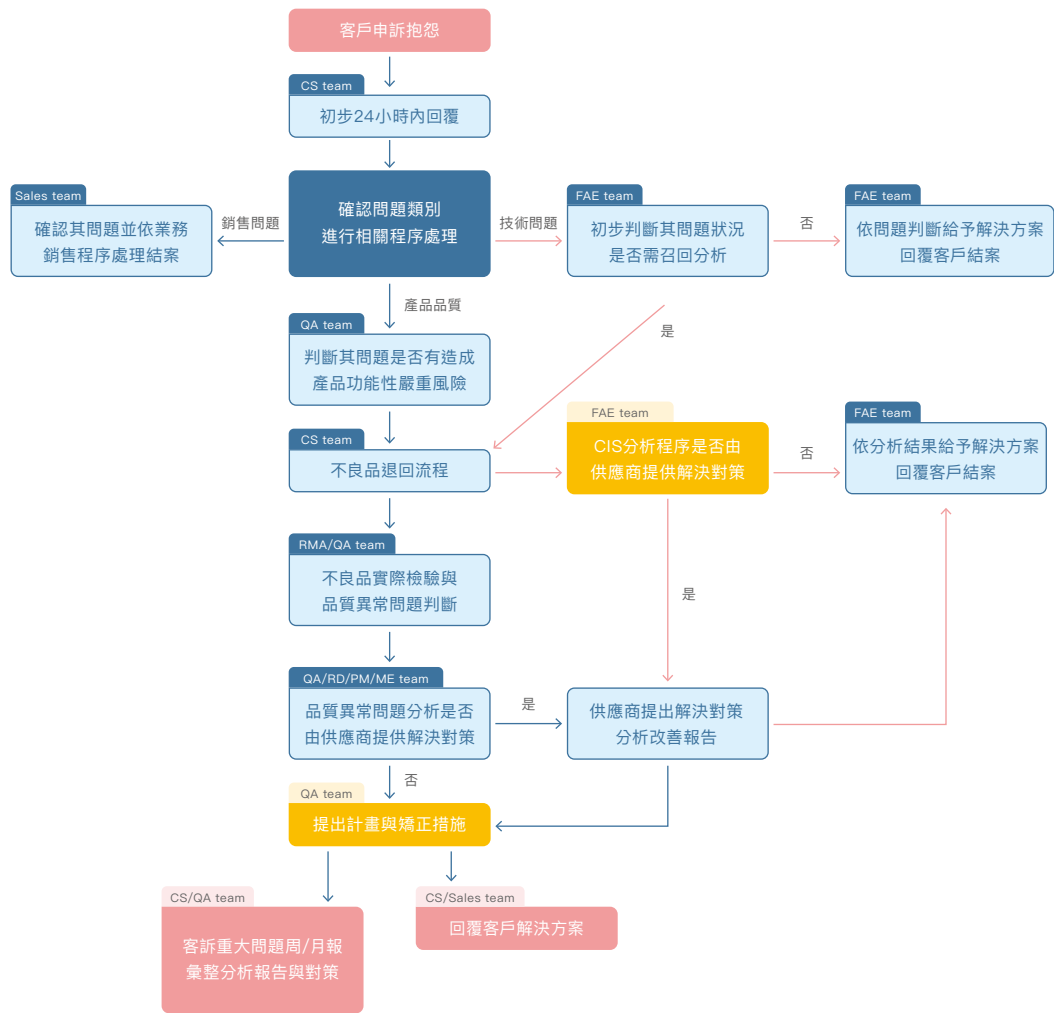


客訴處理流程

廣穎致力於建立公平、透明且值得信賴的消費與服務環境，持續強化對消費者與客戶權益的保護。廣穎建立完善的客訴處理機制，以確保客戶意見能被即時接收、妥善分析並獲得有效回應。客戶可透過客服信箱與線上諮詢表單反映需求或提出申訴，所有案件均由客服部門統一受理，並依案件性質分派至相關單位處理，後續由專責人員追蹤進度，確保案件能在合理時程內獲得回覆。

為提升處理效率並保障客戶權益，公司採用跨部門協作模式，涵蓋客服、業務、技術與品質管理等相關單位，針對客訴內容進行判斷、原因分析與後續改善。若案件涉及產品或服務品質，公司將依內部品質管理程序啟動改善措施，以降低同類事件再次發生的風險。

此外，公司亦建置案件追蹤與紀錄系統，用以掌握客訴發生原因、改善進度及處理成效，並作為後續流程優化與產品改善的依據，以持續提升客戶滿意度與服務品質。



4.5 客戶隱私維護

廣穎致力於保護利害關係人個資，並高度重視如何去維護隱私權。個人資料保護政策施行範圍除本公司之外，尚包括其他本公司持有、控股之附屬企業（如子公司、分公司、及其他分支機構等）。在處理各單位內所產生或經手的各類利害關係人，包括員工、客戶、供應商，以及與本公司有業務往來之自然人等的各種形式(含書面或電子) 個資。

廣穎高度重視客戶隱私與個人資料保護，為確保個資風險管理機制的有效性，設立了專責的「個資管理小組」，並由「法務智權室」負責督導個資安全作業。同時依循相關個資法規制定管理制度，訂有「個人資料保護政策與程序」，該政策依循《個人資料保護法》，規範各營業單位如何蒐集、使用及維護個資與隱私，確保個資之蒐集、處理及利用均符合合法、正當且透明之目的，以強化落實個人資料保護相關法令，持續優化個人資料保護之各項措施，確保個人資料僅於合法與必要範圍內使用。

管理方法主旨概要如下：

- 1. 嚴格執行和客戶簽訂保密協議。
- 2. 人員管理：執行公司管理制度、強化人員個資法、智慧財產權等資安認知。
- 3. 設施硬件管理：電腦網絡、廠內設施等資產管理。
- 4. 資訊安全管理：數據加密、防火牆，以及資料登入授權控制。
- 5. 透明化與健全申訴管道：設有隱私權反映及舉報管道，若有可能發生隱私權受損或有違隱私權政策之情事，請參照本報告書之章節3.2.1申訴管道。

本公司亦定期針對所有員工進行隱私權之訓練，確保僅在必要的情況下才收集和使用客戶的個人資料，並將其用於合法、正當且透明的目的，如有任何人員違反，將依本公司行為準則進行相關懲處。2025年度本公司無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。