

## 品質管理系統

品質為友達的核心競爭力之一。公司營運以滿足客戶及利害相關者的需求與期望為目標，透過客戶導向流程、支援流程以及各單位的組織與權責管理流程之縝密運作，以達成「準時提供高品質的綠色產品及服務，與顧客共創雙贏」之品質政策，並獲得客戶及利害相關者之滿意與肯定。



友達的品質依循著客戶導向的流程進行管理，包含客戶需求管理流程、新產品開發管理流程、生產計畫管理流程、生產製造管理流程、售後服務管理流程等五項，管理重點分述如下。

- 客戶需求管理流程：友達透過市場與客戶期望的調查，掌握市場脈動與趨勢後制定公司營運策略，使公司提供之產品與服務能正確地滿足客戶及利害相關者之需求。
- 新產品開發管理流程：友達致力於快速開發高價值且對環境永續保護的綠色產品。為使公司新技術開發能有效率地導入生產，從產品開發到量產過程中，運用 APQP(Advanced Product Quality Planning)方法，清楚定義職責、產品規格及開發過程、設計、驗證、審查之規則。確保客戶能收到符合期望之產品。
- 生產計畫管理流程：此流程循環包含訂單與需求展開到備料以及生產排程等運籌作業。透過各單位的分工、緊密溝通與運作，以期準時且正確地將貨品提供給客戶。
- 生產製造管理流程：友達藉由透明的生產製造資訊，並結合失效模式和效果分析(FMEA)、製程管制計畫(CP)、統計製程管制(SPC)與測量系統分析(MSA)...等工具，以確保高效率地生產高品質之產品。

- 售後服務管理流程：友達透過售後服務的處理過程以及客戶滿意度調查之回饋，作為調整競爭策略之方向與內部改善之參考，以期更加滿足客戶之期望。

友達依循國際品質標準建立高度資訊化的品質管理系統，並秉持「沒有最好、只有更好」之持續改善精神，不斷追求高品質之產品與服務。不僅獲得客戶與利害相關者之認可，也通過多項國際標準之驗證。未來也將持續展現企業優勢，成為全球頂尖企業。