公司名稱	旭源包裝科技股份有限公司嘉義分公司	文件編號	QP-14
文件名稱	客戶滿意度管理程序	頁　　次	1/2
		版　　別	E

1.0 目的

藉由服務客戶，提高客戶對公司產品的忠誠度，以提升市場競爭力，特訂定本辦法。

2.0 範圍

所有使用公司產品之客戶。

3.0 定義

無

4.0 相關文件

4.1 業務單位：客戶滿意度調查、蒐集及彙總；受理客戶除品質以外之抱怨；調查責任歸屬；瞭解客戶反應。

4.2 責任單位: 提出處理對策、改善方案及再發防止措施。

5.0 作業流程/內容/權責/使用表單

序號	流　程	流程作業說明	權　責	使用表單
5.1	客戶滿意度調查	5.1.1 業務單位每年依據「客戶滿意度調查表」針對現行已產生交易之客戶(國內外客戶年度交易前 5 名)或特殊客戶進行滿意度調查。 5.1.2 業務單位依據「客戶滿意度調查表」，填寫「客戶滿意度調查彙總表」。 5.1.3 業務單位定期與品保單位討論客訴案須針對個案提出改善方案及執行對策，並進行追蹤。	業務部/品保部	客戶滿意度調查表 (QF-14-01)
5.2	客戶需求提供	5.2.1 若客戶要求之文件，應於接收後立即知會相關部門，並於期限內回覆給客戶。	業務部	
5.3	客戶服務	5.3.1 如為生產產品時，若有生產地變更、管理代表變更、進料檢驗方法的變更、客戶委託部門追加委託範圍、供應商要求變更時…等。上述變更如客戶要求回報時，則依客戶要求辦理。	業務部	
5.4	客戶滿意度系統之檢討評價	※5.4.1 需主動蒐集已出貨產品在客戶端的品質績效記錄，並定期於管理審查會議中提報。 ※5.4.2 因交期及交貨數量短少或多出等相關問題對客戶所造成之干擾與停頓：應由業務單位提出且生管單位統計製作每週預計交期與實際出貨差異表，並定期於產銷會議中提報。 5.4.3 客戶滿意度執行結果於每年管理審查會議中與客戶抱怨處理事項一齊列入討論項目。 5.4.4 業務人員平日與客戶聯繫時，需確實了解客戶不滿意發生的原因且確認改善之效果。	業務部 生管部 品保部	

(不得擅自塗改或影印)

5.5	客戶意見收集	5.5.1 客戶拜訪時，如有交貨、品質、導入環保素材……等要求，應將會議記錄或出差報告等相關資料提供並知會相關部門承辦人員。	業務部	
5.6	紀錄保存	5.6.1 依據「品質記錄管理程序」規定保存之。		

(不得擅自塗改或影印)