

第一條 目的：為瞭解客戶對公司各產品之滿意狀況, 作為日後改善產品之依據, 以確保產品品質能更加符合客戶需求。

第二條 範圍：適用於所有之客戶。

第三條 定義：

無。

第四條 作業流程及說明：

一、當客戶對產品品質提出抱怨時, 應依「矯正措施管理程序」立即採取處置對策, 並立即回覆客戶, 以期將抱怨降至最低。

二、年度客戶滿意調查：

1. 公司每年 Q1~Q3 占整體業績 50% 之主要客戶群, 加上當年新增之新客戶, 加總需佔整體客戶數達 25% 以上為調查對象。

2. 每年 Q4 起執行發送, 於 Q4 月底前回收完成, 進行彙總分析, 於隔年一月底前交付客戶滿意度調查結果報告書, 將其呈至相關處級主管及總經理核閱。

3. 改善：

3.1 於下列情形相關處級主管應召開改善會議實施檢討。

(1) 彙整後, 單項平均 2.5 分(含)以下之項目。

(2) 單一客戶平均得分 2.5 分(含)以下

3.2 客戶滿意度調查結果報告書彙整客戶提出之改善建議, 應召集相關處級主管實行評估與判斷, 於評估與判斷完成後, 交付總經理或總經理授權者核決, 於核決後執行評估與判斷結果之行動。

三、客戶滿意度調查結果報告書應於管理審查會議中, 描述處置情形之相關成果報告。

第五條 相關文件：

1. TW-65 矯正措施管理辦法

第六條 附件/表單：

1. **DS-42** 客戶滿意度調查結果報告書