

客戶意見管理程序

文件編號 P-PM-02

文 件 編 号		修 歷	<input type="checkbox"/> 首次發行 <input checked="" type="checkbox"/> 修訂 <input type="checkbox"/> 廢止
版本	修改內容說明	修改頁	日期
00	新制定		2023/2/2
01	更換 LOGO、重新制定排版		2024/04/10
02	通用範圍修正，職責:行銷專案單位修正業務專案 單位	P2~P4	2024/05/29

發 行	核 准	審 查	制 訂

一、目的

本程序之目的為保障客戶的權益，確保本公司能提供適當之服務，以滿足客戶的需求，同時對客戶的抱怨能適時處理，以維持公司信譽，增加客戶信心。

二、適用範圍

- 2.1 客戶提出與本公司設計開發及量產品相關之各項服務。
- 2.2 客戶對於本公司提供給客戶之設計開發與量產品服務有所不滿。

三、名詞定義

四、職責

- 4.1 業務專案單位：
 - 4.1.1. 客戶服務之事項。
 - 4.1.2. 客戶滿意度調查
 - 4.1.3. 客戶回饋事項之接收與回覆。
- 4.2 品管單位：
 - 4.2.1. 客戶抱怨事件的處理。

五、作業流程

權責單位	輸入	作業流程	輸出
業務專案單位	客戶滿意度調查表	客戶滿意度調查	客戶滿意度調查表
業務專案單位	客戶滿意度調查表	客戶滿意度之統計與分析	客戶滿意度統計表
業務專案單位	客戶滿意度統計表	滿意度確認	客戶滿意度統計表
業務專案單位	客戶滿意度統計表	OK	
業務專案單位		管理審查作業程序	
業務專案單位		客戶訴怨	品質異常處理單
品管單位	品質異常處理單	登入總表	品質異常記錄一覽表
品管單位	品質異常處理單	矯正及預防作業程序	品質異常處理單
權責單位	品質異常處理單	效果確認	品質異常處理單
品管單位	品質異常處理單	無效	品質異常處理單
業務專案單位	品質異常處理單	有效	品質異常處理單 品質異常記錄一覽表
		回覆客戶	

```

graph TD
    A[客戶滿意度調查] --> B[客戶滿意度之統計與分析]
    B --> C{滿意度確認}
    C -- NG --> D[客戶滿意度統計表]
    C -- OK --> E((管理審查作業程序))
    E --> F[客戶訴怨]
    F --> G[登入總表]
    G --> H((矯正及預防作業程序))
    H --> I{效果確認}
    I -- 無效 --> J[品質異常處理單]
    I -- 有效 --> K[回覆客戶]
    J --> L[品質異常處理單  
品質異常記錄一覽表]
    D --> M[客戶滿意度統計表]
    F --> N[品質異常處理單]
    H --> O[品質異常處理單]
    K --> P[品質異常處理單  
品質異常記錄一覽表]
  
```

六、 作業內容

6.1 客戶滿意度調查

- 6.1.1. 調查時間原則上每年一次，每年進行滿意度調查。
- 6.1.2. 若有必要時，得由業務專案單位主管決定針對重要客戶進行不定期之調查。
- 6.1.3. 由業務專案單位每年針對重要客戶進行滿意度調查。
- 6.1.4. 業務專案單位依據所篩選資料以 E-mail 或傳真方式將「客戶滿意度調查表」發送給客戶。

6.2 客戶滿意度回報及統計

- 6.2.1. 業務專案單位將客戶所回傳之「客戶滿意度調查表」加以彙整並進行分析與統計後，製作出「客戶滿意度統計表」呈主管審核及確認，若有異常則進行改善。
- 6.2.2. 業務專案單位於管理審查會議中進行客戶滿意度統計及改善結果的提報，依據「管理審查作業程序」辦理。

6.3 客戶諮詢或抱怨：

- 6.3.1. 業務專案單位接收抱怨事件時，若屬本公司問題則填寫「品質異常處理單」依「矯正及預防作業程序」轉品管單位進行後續作業；若客戶有要求回覆格式或處理流程，則依客戶要求要求辦理。
- 6.3.2. 品管單位依據「品質異常記錄一覽表」進行管理，並須隨時注意問題接收與回覆之日期盡速處理，務求讓客戶了解目前問題解決之進度，避免有任何不快之情事發生。
- 6.3.3. 若客戶需求為設計變更時，行銷專案單位依「設計變更管理程序」辦理。若設計變更非我方因素造成或合約內的範圍，則依「訂單及合約管理程序」進行報價作業。

6.4 其他服務事宜：

- 6.4.1. 業務專案單位可透過溝通方式提供客戶產品設計開發資訊，或隨時以電話、傳真或 E-mail 等方式與客戶協商洽談。
- 6.4.2. 當客戶有任何服務要求時，業務專案單位需依其要求履行服務義務。

七、 相關表單

- 7.1 R-PM-05 客戶滿意度調查表
- 7.2 R-PM-06 客戶滿意度統計表
- 7.3 R-QA-08 品質異常處理單
- 7.4 R-QA-09 品質異常記錄一覽表

八、參考文件

- 8.1 P-QA-04 管理審查作業程序
- 8.2 P-QA-02 矯正及預防作業程序
- 8.3 P-RD-02 設計變更管理程序
- 8.4 P-PM-01 訂單及合約管理程序