



4.5 客戶關係的管理

4.5.1 客戶服務與滿意度

對於客戶關係與溝通的規劃上，創意電子透過定期與不定期的會議與拜訪，與每季每月績效檢討或稽核等方式，以期建立無縫的合作關係，在雙方短中長期發展目標與社會責任的規劃上，取得一致且共同合作的綜效。為了就近服務客戶，於台灣總部、中國、日本、韓國、美國、歐洲等六區域設有客服專責辦公室，並設置專責服務窗口，負責雙方對於環境管理、社會責任、有害物質管制以及衝突礦產等規劃執行上的支援，並符合 ISO 9001 及接受第三方查證，不僅即時提供必要且充分的資訊，以滿足下游與終端客戶或公部門之要求，並且配合客戶企業社會責任計畫實施必要的活動、調查、確認、稽核以及相關資料收集。

為了確認客戶對創意電子服務品質的滿意，創意電子在每年第 1 季或專案完成時，執行客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋、或與創意電子競爭者的比較等方式，提供對創意電子服務品質與成效的滿意度；創意電子客戶滿意度專責團隊除將客戶具體回覆，追蹤相關權責部門改善外，並透過精確的數據分析，找出背後問題，彙整報告予高階經營者，作為中長期營運計畫的方針參考。

▼ 台灣總部，位於新竹市



迄 2022 年的近五年客戶滿意度調查均獲得 80% 問卷回覆率，對創意電子滿意度超過「滿意」等級及以上者，近五年均超過 90% 以上，2022 年度更高達 95%。顯示創意電子在技術演進與商業越趨競爭下仍可持續提升客戶服務效能以獲致客戶滿意。在 2022 年之客戶滿意度調查中，共有 28 位客戶留下了如「即時反應」、「積極面對問題」、「可靠的供應鏈保障體系」、「專業的技術團隊」及「可靠的技術和服務」等滿意的讚美，對創意電子來說是最大的鼓勵。

針對客訴，我們制定「客戶抱怨管理程序」，要求相關部門在收到客訴後 24 小時內回覆客戶，2022 年客訴的回覆準時率達 90%。

