

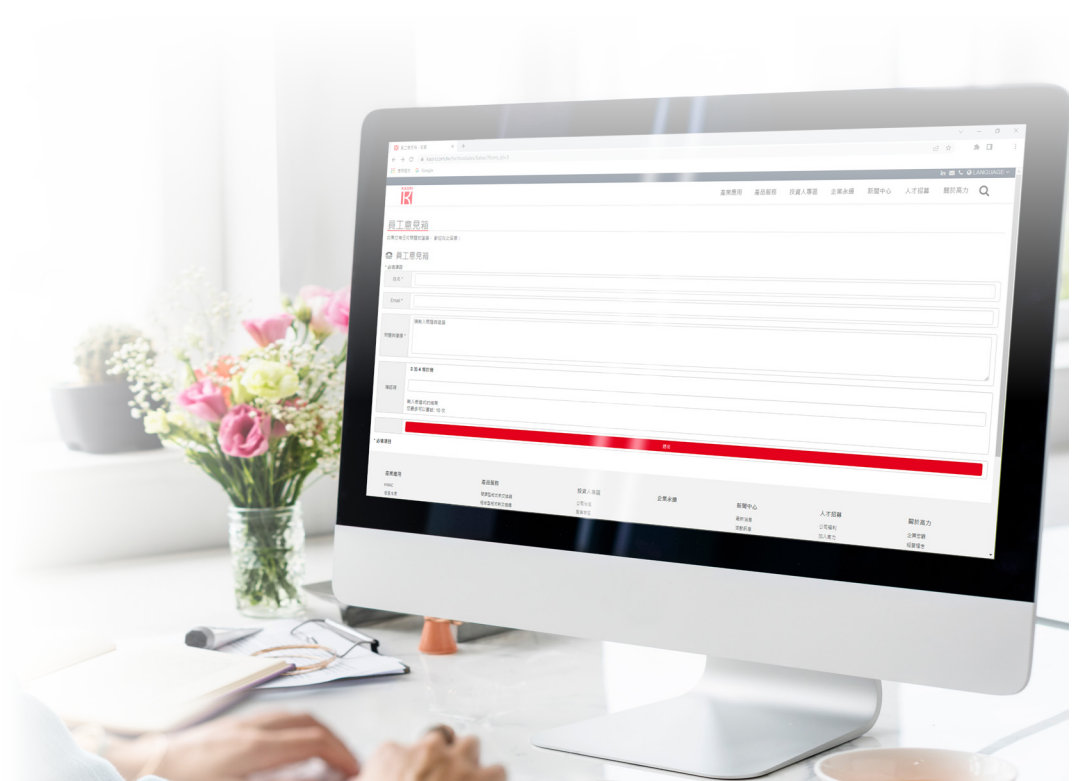
3.3 客戶關係管理

高力將「客戶導向」視為經營理念，與客戶維持穩定良好關係，瞭解客戶需求、依其需求調整相關作業標準，並配合客戶的持續稽核及改善，確保滿足客戶需求，以創造公司利潤及達到雙贏目標。為了達成目標，我們除重視產品品質，並提供售後服務；而在行銷推廣上，也恪遵相關法規，未銷售不符合環保規範之有爭議產品。

每個客戶對於高力都是很重要的，本公司為維持提升對客戶之服務品質，透過客戶滿意度調查，即時掌握客戶如何看待公司的服務品質，希望能提供更完善的服務。

客戶滿意度調查流程

深耕目前主力客戶，提供優質的產品與服務，並與其策略夥伴合作，共同開發高階特殊材料產品及市場，是我們經營的重點方向。因此，高力相當重視客戶的滿意度，每年第四季針對客戶對本公司之產品品質、產品交貨、服務品質、專業性等項目進行滿意度調查。專責單位彙整各項滿意度指標進行趨勢分析後，將於會議中提出檢討，針對未達標項目，則再透過客戶訪談、品保提供客戶端每月提供之廠商評核表或客訴退貨等相關參考資料等，協助廠內鑑別原因以驗證評核結果。



2022 年客戶滿意度調查結果

依據 ISO 9001 品質管理系統之客戶滿意度管理辦法，執行時間固定為每年的第四季（年底前完成為原則），以確保資料不會因為執行時間不同而影響到結果。可透過電子郵件、電話訪談、傳真方式等，將結果記錄於「客戶滿意度調查表」。調查項目依各事業部產品特性進行，評分方式，以 5 分為最滿意，1 分為最不滿意進行評比；重要度的評分以 5 分為最重要、1 分為最不important進行評等。調查結果中，客戶如有不滿意之回覆或滿意度評等 2 分（含）以下，則應立即研判責任歸屬，並依【矯正與預防措施管理作業程序書】之規定進行原因分析與改善。

硬銲型板式熱交換器部

調查對象：

該年度 1~9 月的銷售金額取其佔比前 20% 之客戶，並從中選銷售金額前 20 大客戶調查。

調查內容：

產品品質、交貨、服務、專業性、競爭性

調查結果：

1. 問卷回收率 96.67%
2. 2022 年的總體平均 4.04 分
3. 2022 年評等 2 分（含）以下項目為「產品交貨」，已進行相關後續追蹤和分析，並回饋客戶端有關我司後續的改善措施。

燃料電池事業部

調查對象：

依交貨金額排序之前三大或前 20% 客戶

調查內容：

產品品質、產品交貨、服務品質、專業性

調查結果：

1. 問卷回收率 100%
2. 2022 年客戶滿意度平均 4.2 分
3. 2022 年評等 2 分（含）以下共計 0 件

新事業發展部 氫能

調查對象：

依交貨金額排序之前三大或前 20% 客戶

調查內容：

產品品質、產品交貨、服務品質、專業性

調查結果：

1. 問卷回收率 100%
2. 2022 年客戶滿意度平均 4.82 分
3. 2022 年評等 2 分（含）以下共計 0 件

新事業發展部 熱能

目前主要交易客戶低於 5 家，每周固定與客戶召開專案進度追蹤會議，建立即時交流平台。

客戶資料保密機制

在這個以科技為主的時代，隱私儼然成為很重要的一環，由於業務關係、部門人員經常牽涉到產品機密或是客戶個資。2022 年無因侵犯客戶隱私或機密之投訴之情事發生。在公司文件管理系統裡，依照各專案分門別類訂定出相關規範，如：

- 客戶資料之建立及修正均為公司系統權限人員才能變更或異動，營業人員需填妥表單呈上級核准後申請建立或變動。
- 客戶提供之文件資料，會依「文件與記錄管理程序書」進行列管。客戶提供的圖面資料，存放於部門專屬的伺服器資料夾，需要有權限的人員才能查閱圖面。
- 客戶提供的客供品，存放於客供品倉庫，存放和領出都經由 ERP 系統及相關表單進行管制。
- 視客戶或公司雙方需求簽署保密協定，經本公司揭露或因執行職務之必要而為提供者，不得洩漏予他人或為工作目的以外之使用；離職後亦同。
- 公司極度重視知識產權，致力於保護公司及他人之智慧財產（包括專利、商標、著作、營業秘密等），確保技術和生產經驗的轉讓受到妥善保護。

2022 年客訴事件與後續改善措施

客戶申訴改善速度為提升客戶滿意度的重點之一，高力已建立客戶銷售政策及客訴作業程序，且與客戶間均有專人作經常性之聯絡，針對客戶抱怨事件，將妥善判別問題所在及責任歸屬，採取迅速有效之處理對策，並提出預防改進措施，防止再發生，透過良好的協商溝通管道，確保雙方買賣關係及產品品質，對本公司之產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序管道，以充分滿足客戶要求。

客戶隨時可透過公司網站 - 利害關係人專區的各事業單位聯絡窗口資訊電話、電子郵件等方式進行申訴。客訴件數已列為我們的關鍵績效指標（KPI）之一，年度管理審查會議時，針對客訴件數進行統計，依異常原因與客戶別進行分析，以列為下一年度品質改善目標。2022 年客訴案件共 14 件、客服案件 11 件，皆已進行案件之後續改善與預防對策。