

客戶管理

本公司訂有“客戶服務管理程序”及“客戶滿意度調查管理程序”，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與互動，及滿意度調查等方式，建立良好的合作關係。本公司屬 B2B 的產業，並不直接面對終端消費者。本公司生產產品時會遵守 RoHS, REACH, POPs 等規範，避免產生對環境及人體的危害，亦避免使用衝突礦產，對國際社會盡一份心力。

與客戶合作時，會在合約規範對客戶員工相關資訊的保護，避免其個資外流。(合約由本公司業務單位及法務單位，與客戶共同擬定完成)

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司每年針對年交易額一千萬元以上客戶發放問卷，進行滿意度調查。藉由客戶的回饋，提供本公司對產品品質、服務品質等進步的契機。2024 年度針對 38 家客戶發放問卷，依回覆結果計算之平均滿意度為 86.8 分，主要滿意項目包括業務服務與交期服務；需持續精進之處為客戶服務部分。

本公司與客戶間的溝通管道相當通暢，除每年固定對大型客戶進行的滿意度調查外，本公司“客戶服務管理程序”亦訂有客戶抱怨處理程序，客戶如有任何問題或不滿意的地方，都可隨時與對接的人員反應，後續作業悉依相關規定由業務、品保或其他權責單位辦理。

本公司官網亦列有對利害關係人(含客戶)的具體溝通窗口及聯絡方式如下:

洪先生: deanhong@nexaiot.com