

加強顧客服務作業管理辦法

第一章 總則

第1條 目的

為增進公司對顧客之瞭解，加強與顧客之溝通與服務，維繫與顧客之良好關係，進而提昇服務品質，強化公司形象，特訂定本作業管理辦法。

第2條 適用範圍

公司與顧客往來互動時，顧客意見之發掘、蒐集、回應及處理、整理分析等，均依本辦法執行。

第3條 定義

- 一、顧客：係指本公司之業主，以及潛在專案之可能業主。
- 二、意見處理：顧客反應之意見，需了解並完成原因分析、解決方案、預防措施、成效追蹤等流程。
- 三、業務開發部以下簡稱「業務部」。

第4條 推動與權責

- 一、總經理：不定期於公司內相關集會中向各級同仁宣導加強顧客服務之重要性。
- 二、各部門：建立顧客服務之理念與共識，即時發掘及收集顧客意見。
- 三、各專案：
 - (一) 提列問卷調查名單及相關資料。
 - (二) 協助追蹤問卷。
 - (三) 負責意見處理。
- 四、業務部：

(一) 與各專案確認問卷調查名單及相關資料；定期拜訪顧客及彙總回訪意見；協助專案執行顧客溝通服務。

(二) 設計、寄發問卷，並追蹤回卷統計問卷結果、整理顧客意見並提送相關部門及專案參考或回應。

第二章 作業內容

第 5 條 顧客滿意度調查作業

一、提列調查名單：由業務部會同專案提列調查名單，名單為所有執行中、以及前次滿意度調查後半年內結束之專案之承辦及所屬主管為原則，名單提列後經業務部主管核准。

二、設計問卷：業務部設計雲端顧客滿意度調查表（附件一）。

三、問卷發送：業務部對顧客寄發電子郵件，並附上雲端顧客滿意度調查表網址連結。

四、提醒評核：由專案提醒顧客依問卷內容進行評核。

註：若合約為人力支援借調服務，得不納入調查。

第 6 條 回收及檢討作業

一、問卷回收與追蹤：由業務部協同各專案進行問卷回收及追蹤。

二、意見處理與回覆：凡問卷單項低於 7 分或有意見之回卷專案，各專案應依「意見處理」流程（原因分析、解決方案、預防措施、成效追蹤）填寫客戶意見回覆單（附件二）後送業務部彙整。

三、未回收之處理：若未回收問卷，業務部須了解未回收原因，得由業務部派員前往拜訪，或由專案人員偕同拜訪了解原因，並於後續彙整報告時提報總經理。

四、彙整與拜訪檢討：業務部於問卷回收完畢後兩週內彙整顧客意見回覆單；針對「與前次調查平均分數落差最大之兩項專案」及「整體平均分數最

低之兩項專案（含前述低於 7 分或有意見者）」等，得安排拜訪了解原因並向總經理報告。

五、後續改善行動：經總經理認定須進行後續 action 者，由專案執行後續 action；完成後由業務部彙整並提送報告予總經理核閱。

六、結案歸檔：向總經理報告完畢後，結案歸檔。

第 7 條 顧客滿意度調查作業期程

一、問卷寄發與回收：依上或下半年度，於該年度 6 月或 12 月 15 日寄發顧客滿意度調查問卷，並於兩週內回收完畢。

二、拜訪與回覆單回收：問卷回收後，前條所述之顧客意見回覆單之業務部拜訪須於兩週內完成。

三、彙整與提報：業務部拜訪了解原因後，須於一週內彙整完畢並向總經理報告。

四、後續 action 完成：經總經理討論決定須進行之後續 action 回覆單，專案須於兩週內完成並交業務部彙整。

五、報告完成：業務部彙整後，須於兩週內完成報告並提送總經理核閱。

六、結案歸檔：完成提報後結案歸檔。

第 8 條 顧客意見日常蒐集作業

一、日常互動蒐集：同仁與顧客日常互動（正式或非正式場合）遇顧客以電子郵件、電話、當面或函文等形式表達意見時，可視情節輕重填寫客戶意見回覆單。

二、獎項與表揚建檔：各單位如接獲顧客之獎狀、獎牌或獎座，須轉知行政部企劃部並由其建檔彙整備查。

三、議題回應：顧客所提出之議題，專案部主管須定期回應顧客目前處理狀況，以便顧客充分掌握進展。

第三章 附則

第 9 條 附則

專案如需進行顧客滿意度調查各項作業（包括寄發問卷、追蹤回卷、寄發感謝信、顧客意見之處理與回應，以及顧客抱怨處理之成效追蹤），均由公司依本辦法主導執行。

第 10 條 附件

附件一 CP-309-S01-C 雲端顧客滿意度調查表。

附件二 CP-309-S02-C 客戶意見回覆單。