客戶服務
作業指導書

NO：Q1_4-AD0001

為升電裝工業股份有限公司

文件制修頁

Document preparation and revision page

■ 管制 Control　□ 非管制 Non control

文件編號 Document NO.	Q1_3-SD004	文件名稱 Document Name	客戶服務作業指導書

審　核　會　簽
Review and countersignature

提報董事會否：
Report to the board of directors: N

相關作業部門：
Relevant operation departments: 營業單位、品保單位

制修 Change History 版別 Verison	日期 Release	發行日期 Release Date	實施日期 Implementation Date	制修內容摘要 Content abstract	制修 Change History 單位 Departme	制修者 Modifier
01	2021/2/26	2021/3/1	2021/3/1	因應 WebISO 系統重新編列文件編號及四階表單獨立並以新版發行	Admin	Admin
02	2024/11/15	2024/12/2	2024/12/2	5.10 新增定期半年更新客戶聯絡人資料	全球營業部	吳柏澄

說明 Notes

1. 制修時，依 1，2，3 順序表示版別。
   In the process of change history, the version is expressed in the order of 1, 2 and 3.
2. 新制訂(1 版別)時，內容摘要欄可填 "第 1 版發行"，修訂時應說明第××.××點修訂。
   In case of new formulation (1 version), the column of content summary can be filled with "issue 1", and point xx.xx shall be indicated in the revision.

為升電裝工業股份有限公司

作業指導書	客戶服務作業指導書	文件編號 Q1_3-SD004

1. 目的：回饋客戶所需要的服務、改善產品品質，並對客戶反應之問題加以檢討並採取適當對策以提昇客戶對產品之滿意度。
2. 範圍：凡與本公司有業務來往之主要客戶。
3. 定義：無
4. 權責單位：服務客戶窗口：營業單位
5. 作業內容：
   5.1. 客戶訪問：營業單位人員，不定時以各種方式訪問客戶，針對本公司產品品質，相關配合事項等詳加瞭解，重要事項則填寫會議紀錄呈營業單位主管，並針對客戶之需求及問題,提出對策，追蹤處理，歸檔於會議紀錄檔案。
   5.2. 客戶特定要求：與客戶來往過程獲得之客戶期望，由營業單位建立「Q1_4-SD0031 客戶特定要求一覽表」，包括產品交貨、品質、售後服務要求、保固、認證、保密等履約規範之相關義務及裁罰，應由營業單位透過相關文件 (函簡、合約、可行性評估、合約審查等)轉達相關部門配合執行與持續改善，直到滿足顧客的期望為止。
   5.3. 提供產品資訊：提供公司產品相關資訊及型錄，給予潛在及既有的客戶。
   5.4. 報價作業：依「Q1_2-SD04 報價管理程序」處理之。
   5.5. 出貨作業：依「Q1_2-MF07 搬運、儲存、包裝、保存與交貨管理程序」。
   5.6. 接單作業：:依「Q1_2-SD01 訂單合約審查管理程序」處理之。
   5.7. 客戶抱怨：營業單位須針對客戶反應之問題點經彙整後，依「Q1_2-SD03 客戶抱怨處理管理程序」實行之。
   5.8. 客戶滿意度調查：依「Q1_2-SD02 客戶滿意度調查管理程序」實施之。
   5.9. 緊急聯絡事宜：業務人員應於承接業務時通知客戶主要聯絡人及其主管的人名及緊急連絡資料(如：e-mail;手機電話)，以利於客戶於公司休假期間若有緊急事項可連絡到承辦人，承辦業務於收到客戶緊急通知後則參照「E1_2-ES09 緊急事件與應變管理程序」、「Q1_3-MF015 生產排程緊急應變作業指導書」內的處理對策作業標準執行相關後續作業並將結果回覆給客戶。
   5.10. 各營業單位業務需於 ERP 建立客戶聯絡人及緊急聯絡資料並半年定期更新。
6. 使用表單：
   6.1 客戶特定要求一覽表　　Q1_4-SD0031
7. 流程圖：無