

本公司以持續提升顧客體驗與滿意度為目標，透過跨部門協作設立完整的客戶服務與溝通管道，涵蓋售前技術諮詢、售中交期協調與售後維護支援。2019 年起，正式導入客戶滿意度調查制度，以問卷形式針對產品品質、交期、回應效率與整體合作體驗進行評估，調查結果已納入營運流程優化參考。

定期客戶滿意度調查

公司每年定期辦理客戶滿意度調查，針對產品品質、交期準時性、技術支援與服務回應等指標進行評分。調查結果將作為內部改善行動之依據，並納入年度 KPI 審核。透過數據分析，公司能掌握趨勢變化與潛在痛點，並透過跨部門協作，擬定具體改善行動。

為強化客戶回饋的處理效率與服務品質改善，公司透過滿意度管理流程與即時應對機制，涵蓋數據分析、服務優化與客戶回應三大重點方向：

- ◆ 數據分析機制：應用大數據技術分析客戶回饋，辨識服務瓶頸與長期趨勢，做為後續優化方向與個性化服務推進的依據。
- ◆ 服務改善流程：依據滿意度調查結果，擬定年度服務品質提升計畫，跨部門推動改善行動，持續優化客戶整體體驗。
- ◆ 回應時效標準：建立「工作日 12 小時內初步回覆」原則，針對客戶反應事項提供快速應對與有效協助，提升客戶信任與滿意度。

	客戶滿意度% (達「滿意」以上)	客戶投訴處理完成率 (%)
2022	87.3%	100%
2023	97.4%	100%
2024	91.3%	100%

售後服務與技術支援

為了給客戶更好的服務感受，我們一直努力提供完整的售後支援體系，協助客戶快速排除產品異常、降低停機風險，並透過數據化服務紀錄強化問題追溯與服務品質持續改善。公司目前已建置多元支援通路，提供現場維修、遠端技術諮詢與定期保養等服務，確保客戶在設備運行各階段皆能獲得即時支援。

- ◆ 技術支援體系與區域化佈局
 - 設有專責技術支援團隊，服務涵蓋國內及海外市場；
 - 提供客製化支援模式，包括現場駐點維修、遠端操作指導、例行保養等；
 - 技術紀錄已數位化，建置維修履歷資料庫，做為設備改進與服務品質評估基礎。
- ◆ 產品資訊透明化管理
 - 所有產品均附有完整的使用手冊與維護說明，並依據市場法規要求進行標示管理；

- 產品資訊標示合規率達 100%，確保資訊正確性與操作安全性；
- ◆ 客戶反饋與信任監測機制
 - 建立產品投訴與回饋系統，確保客戶能即時回報問題，並由專人負責追蹤處理狀況；
 - 每年辦理品牌信任度與服務認知調查，檢視行銷策略與溝通成效；
 - 客訴案件處理完成率與回覆時效納入服務部門績效指標，持續提升應對效率。

3.2.2 產品服務品質與安全

公司從設計開發、製程管理到售後服務，皆建構完善的品質管控體系與產品驗證機制，以確保提供予客戶的每一件產品，皆具備高度穩定性與可靠性。面對國際市場對產品合規與安全標準的要求日益提升，公司導入 ISO 9001 品質管理系統與多層級檢驗流程，並同步加強供應商原物料品質稽核、產品測試與認證對接作業。同時，我們亦關注產品在使用端的實際風險，透過資訊標示、使用指引與召回應變計畫，提升產品整體安全性與客戶滿意度，進一步鞏固品牌信賴與市場競爭力。

品質管理體系與製程管控

透過導入 ISO 9001:2015 品質管理系統，建立系統化的製程與品質控管架構，從原物料進料、生產製程、最終成品檢驗至出貨交付，皆採行標準化檢查程序與文件化記錄，確保產品品質之穩定性與一致性。公司透過內部稽核、管理審查與 KPI 品質績效指標監控，持續檢視品質管理體系的運作成效與改善機會。結合數據化分析，提升預防性品管與風險反應能力，有效降低異常發生率與客訴風險。

多層級品質檢驗流程

為確保產品品質的一致性與穩定性，導入標準化品質檢測流程，從原物料進料、生產製程控制到最終產品檢測，建立完整的品保機制，以降低生產異常風險並確保客戶權益。透過 IQC（進料檢驗）、IPQC（製程檢驗）及 FQC（最終檢驗）的多層級品質管理，公司有效提高生產品質穩定性，減少生產損耗與客訴風險，並符合全球市場標準。

品質檢驗環節	說明
IQC（進料檢驗）	檢查原物料與關鍵零件的規格、尺寸與外觀，確保供應品質穩定，降低初期瑕疵風險。
IPQC（製程檢驗）	製程中即時抽檢與測量關鍵尺寸或功能項目，防止批次性不良擴散，提升良率。
FQC（最終檢驗）	所有出貨產品須通過最終成品外觀與功能檢驗，並依照客戶規格進行 100% 檢查。

產品安全與法規合規

為確保產品於全球市場中的使用安全性與法規合規性，從設計開發、測試驗證到上市管理，皆建構完整的產品安全管理流程。透過系統性測試、風險評估與標準化驗證制度，降低潛在使用風險，確保產品符合客戶預期與目標市場的安全環境要求。

國際產品安全標準對應與合規機制

公司所有出廠產品均依據市場別導入對應法規與技術標準，包含：

法規 / 標準	說明與適用情境
CE (歐盟安全標章)	符合歐盟低電壓、機械設備、EMC 等安全指令要求，產品可於歐洲市場流通
TS (國內型式檢定)	適用於部分特定機械設備之政府檢驗規範
RoHS (限用物質)	控制電子與機械產品中鉛、汞等六大有害物質含量
REACH (化學物質註冊)	控管高關注物質 (SVHC) 之使用，並符合歐盟製程與進口標準

針對出口不同市場，公司透過設計階段審查機制，由業務端與工程單位共同確認產品於開發初期即符合最終市場合規需求。

產品 / 市場對應之合規法規總覽

銷售市場區域	對應法規標準	公司產品是否適用	合規執行情形
歐盟 EU	CE、RoHS、REACH	是	已完成標章與文件建置
台灣 TW	TS 型式檢定、BSMI	是	特定產品送檢通過
日本 JP	PSE、JIS	否	無輸出產品
北美 NA	UL、FCC	是 (特定客製產品)	客戶要求時配合送檢

產品安全管理機制

將產品安全視為客戶信賴的核心要素，自設計階段起即導入預防性風險控管，並搭配標準化驗證與異常應變機制，確保所有產品在上市前皆符合相關法規與安全標準，並能於異常情況下快速應對、妥善處理。

上市前產品風險評估流程

本公司所有新產品在量產與出貨前，均依據客戶要求進行風險評估與合規測試，確保產品符合使用安全、材料規範及法規要求。實際執行項目將視產品用途與輸出市場規範調整，常見程序包括：

- ◆ 功能性安全測試：檢驗產品結構強度、電氣穩定性與接地設計，確保符合操作安全規範。
- ◆ 材料驗證：提供材質證明、成分說明及耐久性報告，協助客戶掌握材料使用風險。
- ◆ 法規與標示確認：依據出口市場（如歐盟、北美等）規定，確認產品標籤、說明書與實體外觀符合相關法規（如 RoHS、REACH、CE 標章等）。

此流程確保產品於上市前即具備風險辨識與法規對應的完整準備。

流程節點	負責單位	主要檢核項目	文件輸出
設計開案	業務 / 研發	市場法規對應初審	法規對照清單、客戶規格書
原型試產	品保 / 工程	材料限制檢核 (RoHS / REACH)	材料安全資料表 (MSDS)
樣品認證 (送測)	工程 / 業務	安規檢測標準 (CE / TS)	安規報告、標章使用授權
上市核准	管理代表 / 品保	標示合規性、召回應變流程確認	出貨放行紀錄、產品履歷

年度產品合規情況

截至 2024 年底，本公司所有產品出貨皆未發生任何產品召回事件，亦無違反產品健康與安全相關法規之紀錄。公司持續透過設計開發階段法規審查、出貨前安全測試與標示核對機制，確保所有產品符合銷售市場之安全與環保標準，並建立快速異常通報與應變流程，維持產品法規合規零違規的穩定表現。