

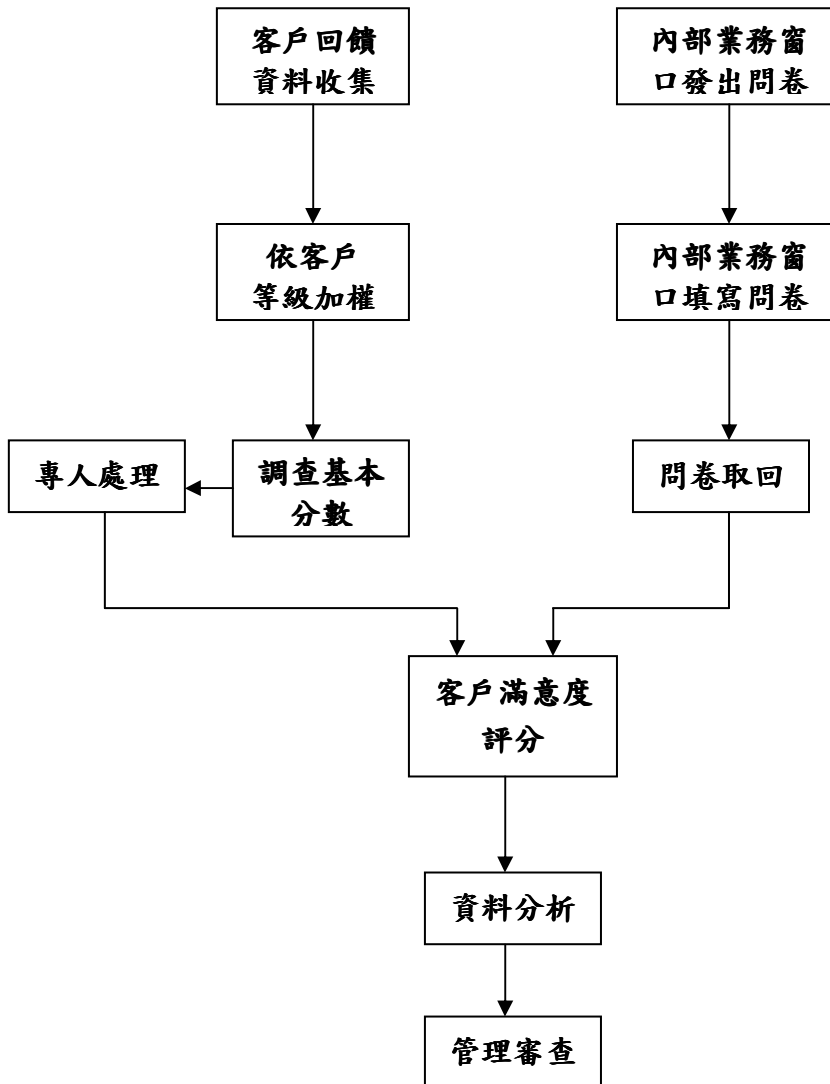
星通資訊股份有限公司

Loop Telecom	客戶滿意度調查及分析程序	編號 PP-001
		頁次 1-4
<p>一、目的：</p> <p>為提升客戶服務品質，聆聽客戶心聲與需求，藉由客戶回饋資料分析及業務窗口之調查分析客戶需求及抱怨，進而解決問題並增加客戶之滿意度，期能提供更優質之服務品質，特製訂本程序。</p> <p>二、範圍：</p> <p>凡屬本公司往來客戶各項正面/負面回饋，有資料可查詢或透過業務窗口表達本公司產品或系統觀感之範圍均屬之。</p> <p>三、權責：</p> <p>由本公司總經理室指派專人，負責客戶回饋資料分析及內部業務窗口問卷調查表回收之統計後，定期每年彙總，並將客戶意見反應，由部門主管回覆並反饋給客戶。</p> <p>四、定義：</p> <p>無</p>		

星通資訊股份有限公司

Loop Telecom	客戶滿意度調查及分析程序	編號 PP-001
		頁次 2-4

五、流程圖：



星通資訊股份有限公司

AP-001-02 VER1

Loop Telecom	客戶滿意度調查及分析程序	編號 PP-001
		頁次 3-4
<p>六、作業內容：</p> <p>(一) 客戶滿意度基本分數：</p> <p>客戶滿意度基本平均分數為100分，若一年內無任何正面或負面回饋者，則一律以100分計算。</p> <p>客戶回饋資訊：</p> <p>1. 正面回饋：</p> <p>1.1 如客戶在一年度內贈送感謝狀、感謝函或其它公開讚揚本公司的行為時，由業務人員主動提供總經理室，每件加1分。</p> <p>1.2 每月銷售實績達成率逾銷售預測上限目標值者，每件加1分。</p> <p>1.3 客訴案件處理時間少於目標天數者，加分標準如下：</p> <p>客訴問題判定為Class A者，於5天內解決，每件加2分；於10天內解決，每件加1分。</p> <p>客訴問題判定為Class B者，於10天內解決，每件加0.5分。</p> <p>2. 負面回饋：如客戶在一年度內提出書面抱怨，包括退貨、扣款或其它要求時，由客訴或服務相關程序資料提供總經理室，扣分標準如下：</p> <p>客訴問題判定為Class A者，每件扣2分、Class B扣1分。</p> <p>3. 以上加減分，考慮客戶相關重要性加權處理，凡全年度銷售金額排行前十名者(由財務部提供)，為Major Account，其加分或減分以加權2倍計算。</p>		

AP-001-02 VER1

星通資訊股份有限公司

Loop Telecom	客戶滿意度調查及分析程序	編號 PP-001								
		頁次 4-4								
<p>(二) 問卷調查</p> <p>每年2月，由總經理室指派專人以問卷進行調查，回收問卷後，計算平均分數。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 外部客戶滿意度調查表 (PP-001-01及PP-001-02)：向 Major Customer 進行問卷調查2. 內部客戶滿意度調查表 (PP-001-03)：向公司內部各業務窗口進行問卷調查 <p>(三) 彙總計算客戶滿意度</p> <ol style="list-style-type: none">1. 客戶回饋資料調整分數 X 70%2. 問卷調查平均分數 X 30%3. 以上二項相加即為本公司全年度客戶滿意度得分 <p>(四) 客戶要求及滿意度調查審核：</p> <p>若當客戶滿意度分數低於70分以下時，應由管理審查會中，指定相關部門成立專案持續改善，定期追蹤成效。</p> <p>七、附件</p> <table><tr><td>1. 外部客戶滿意度調查表 (中文)</td><td>【PP-001-01 VER1】</td></tr><tr><td>2. 外部客戶滿意度調查表 (英文)</td><td>【PP-001-02 VER1】</td></tr><tr><td>3. 內部客戶滿意度調查表</td><td>【PP-001-03 VER1】</td></tr><tr><td>4. 客戶滿意度統計表</td><td>【PP-001-04 VER6】 -2013/8/27</td></tr></table>			1. 外部客戶滿意度調查表 (中文)	【PP-001-01 VER1】	2. 外部客戶滿意度調查表 (英文)	【PP-001-02 VER1】	3. 內部客戶滿意度調查表	【PP-001-03 VER1】	4. 客戶滿意度統計表	【PP-001-04 VER6】 -2013/8/27
1. 外部客戶滿意度調查表 (中文)	【PP-001-01 VER1】									
2. 外部客戶滿意度調查表 (英文)	【PP-001-02 VER1】									
3. 內部客戶滿意度調查表	【PP-001-03 VER1】									
4. 客戶滿意度統計表	【PP-001-04 VER6】 -2013/8/27									