

2.4 服務客戶

2.4.1 顧客關係

可成係全球最全方位機構件的解決方案領導品牌，主要客戶來自國際知名電子產業，以多元化的材料、全方位的工法、創新的設計、優異的製程技術、完整的垂直整合、領先的自動化能力、最佳的成本形成多重優勢，掌握客戶的需求及產品發展的趨勢，得以持續繳出讓客戶滿意的產品與成果。本年度可成在業務上持續積極開拓新的市場領域與客戶，持續展現產業領導廠商的經營優勢。

為了提供客戶最佳的品質與服務，在品質管理上，可成取得ISO 9001品質管理系統認證、AS 9100航太產品品質管理系統、IATF 16949汽車產業品質管理系統認證、ISO 13485醫療器材品質管理系統之第三方驗證，並遵循相關法規及國際準則(如RoHS、UL標示等)，維護顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，每年依照品質規範與客戶要求，訂定關鍵績效指標並定期召開管理審查會議，確保製造、行政及業務單位等各部門能確實落實品質要求。本公司於本年無發生未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規事件，亦無發生違反有關行銷傳播(包括廣告、促銷及贊助)的法規及/或自願性規約的事件。



顧客權益政策與管理

為了保護顧客權益，可成由接單到出貨訂有顧客關係管理程序，並與客戶保有彈性良好之溝通管道，除有業務人員提供客戶即時回饋與當面溝通，對外網頁亦有建立諮詢服務平台，希冀提供多元便捷之服務，在接收到客戶抱怨/投訴訊息時，可成會立刻掌握抱怨原因、不合格品項及數量、期望獲得結果等相關訊息，通知品質保證單位進行第一時間對策處理，必要時成立專案加強控管或親自前往調查瞭解。後續藉由內部責任歸屬，由品質保證單位及產線缺失單位採取短期緊急遏止與長期改善措施，並追蹤有關單位缺失矯正之成效，進行記錄及資料存檔，防止同樣問題於未來發生，達到提升產品品質及維護公司商譽之目標。



客訴申訴管道

* 客戶溝通專線：886-06-2539000

* 客戶溝通信箱：sales01@catcher-group.com



客訴處理流程

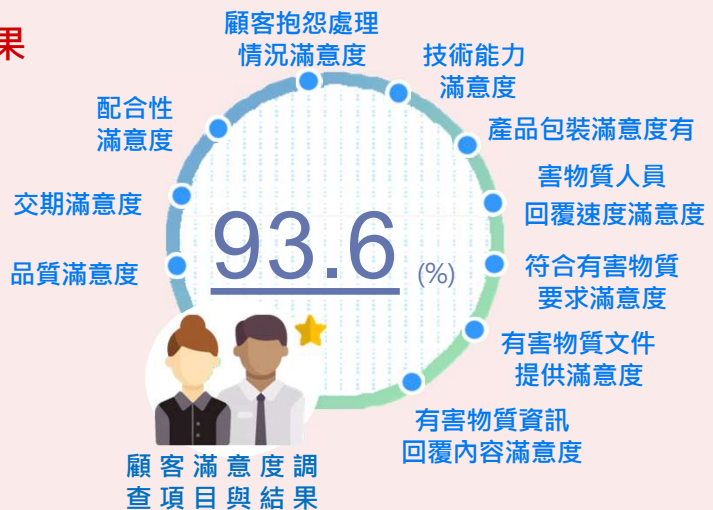


可成非常注重客戶服務，除了在日常作業流程中不斷與客戶進行溝通，亦於每年底透過客戶滿意度調查傾聽客戶的聲音，做為可成營運及未來管理改善方向，針對客戶所指出的不足之處，擬定對應改善措施、積極檢討分析，再提出改善策略。倘若發生客戶要求於定期之內完成退回品相關作業時，可成將依照客戶之需求配合執行之。若無特別要求則在7日內完成並每日以電子郵件回報相關單位最高主管與人員。



客戶滿意度調查項目與結果

據統計，可成本年度客戶滿意度平均為93.6%，無發生產品召回或因品質問題造成客戶權益受損，亦無侵犯客戶隱私或經鑑別的資訊洩露、失竊或遺失客戶資料之情事，顯示可成對客戶服務之重視及改善效果。



除穩固市場領導地位之外，可成同時進行多角化布局，聚焦高成長、高獲利、高門檻之產業，例如醫材、半導體設備零組件、航太產業等，運用既有核心競爭力，在特殊領域深耕。經過多年穩扎穩打，可成如今已具備跨足高階醫材、半導體設備零組件等領域所需的創新研發應用、智慧製造管理等關鍵實力；公司近年來成立可仁醫學科技推動業務及整合相關投資，與工研院共同開發微創手術系統，並取得ISO 13485醫療器材品質管理系統認證。可成從本年度開始佈局航太產業，在既有管理與製造基礎上採取最高標準，堅持高精度、零誤差，準確重現每個製程細節，同時搭配智能資訊系統，有效降低影響產品安全性的風險，以滿足航太產業顧客對品質與安全最嚴苛要求，在2025年取得AS 9100航太品質管理系統驗證，正式跨入航太金屬精密加工領域。追求內部有機成長的同時，可成亦將持續於國內外尋找符合長期發展的合作夥伴及投資併購機會，延伸佈局醫療、半導體與航太三大領域。



更安全的化學物質管理

可成依循國際法規、客戶規範及環保法令之要求，訂定廠內限用有害物質規相關管理程序與作業辦法，及時更新有害物質管理規範，並審視廠內有害物質管理狀況，也將環境管制物質等品質觀念納入在新進與在職人員教育訓練中。同時也要求供應商共同確保不使用環境危害物質，以符合客戶要求外，盡可能降低對環境之影響。

集團品質管理教育訓練成果

訓練總人次

2,892 人次

訓練總時數

2,152.25 小時

