

客戶關係

重大主題：客戶關係	
對公司的意義	與客戶建立良好合作關係，滿足客戶需求，解決客戶問題，建立信賴關係，獲取更多訂單
政策/承诺	1. 提供優質產品與服務，建立完善客戶服務流程，提升顧客滿意度 2. 強化研發團隊，不斷提升能力，提供客戶持續可發展產品，增加客戶的依賴度
短期目標	1. 每年實施客戶滿意度調查 2. 及時交付（訂單計畫交付率 85%以上），客訴結案率 100%
中長期目標	1. 持續提高客戶滿意度至 93%以上 2. 訂單計畫交付率 90%以上
投入資源	保持每年固定的即時拜訪、線上溝通、國內外展會等即時了解客戶需求，提升服務效率；每年實施客戶滿意度調查並確認訂單計畫交付率及客戶滿意度是否達標
績效評估機制	透過客戶訴求管理流程及資訊溝通平台，及時將客戶訴求傳遞公司，以供品管、技術、研發改善/開發產品，以滿足客戶多方位的需求
2024 年度 績效成果	2024 年度訂單計畫交付率 86.93%達標 2024 年度客戶滿意度 94.8%達標
負責部門	業務部

客戶關係與服務

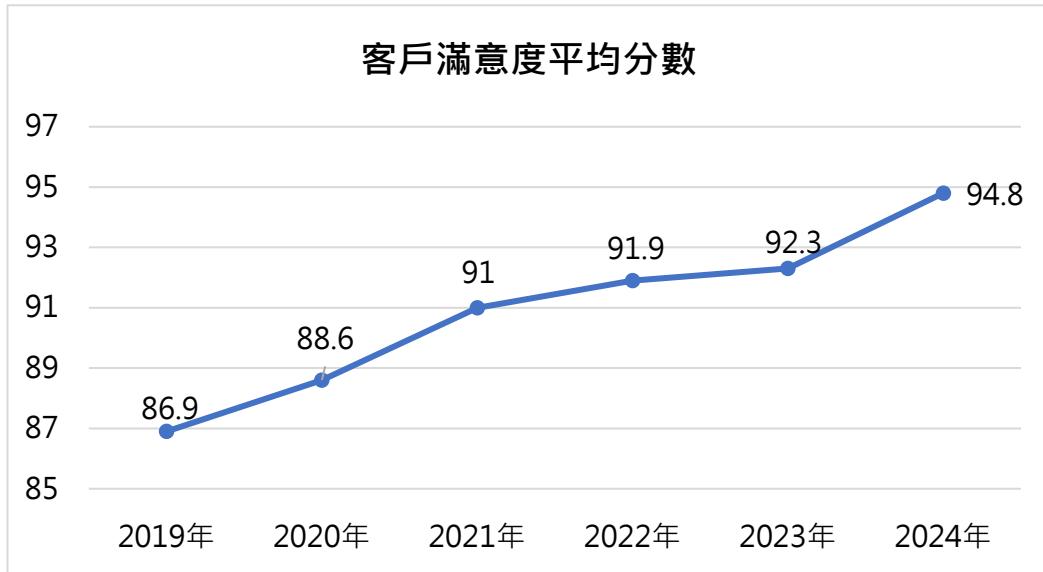
強信機械以「品質最優先，交付要準時，服務要誠快，創造好商譽」的企業宗旨為客戶提供優質的產品和服務，透過 ISO 9001 國際品質管理系統，建立品質管理系統，制定客戶服務流程（顧客滿意度調查、客訴處理）來收集取得回饋諮詢，作為未來持續改善的方向。

客戶溝通服務平台

本公司訂制開發業務平台系統提供代理商查詢訂單與交貨狀態，並可透過平台即時溝通訂單狀況、活動通知、資訊回饋，提供即時庫存資訊、良好溝通平台及便利。

客戶服務

客戶滿意是企業經營的基石，我司透過各種途徑：客戶溝通平台、經常性拜訪、客戶滿意度調查、客訴處理管理流程等，及時溝通、回饋、解決客戶需求，從客戶交期、品質、服務等給與解決方案，提升顧客滿意度。



品牌行銷

疫情前後，強信機械持續採取線上線下相結合的銷售模式，透過線上進行品牌宣傳，透過線下「掃街式」走訪市場，及時了解市場趨勢和客戶需求，以提供客戶優質產品和服務。每年的國內外展會特別是每兩年一屆的 CISMA 展會，是業界最大的國際展會，2023 年我司以「永續創新，智縫未來」的主題，展出了自動化的多款針織設備，得到了廣大客戶的支持和信賴，增加了品牌的宣傳。



永續創新

秉承公司既往的研發能力，強化快速化、創新化的研發工作模式，累積自動化裝置/設備的研發經驗，深耕將精密化、自動化設備成為公司未來走向，並持續在研發及技術上做提升。實現自動化設備智慧化及縫製自動化生產線，研發少人化、局部無人或無人化的縫製自動化生產線。與成衣廠策略合作，對特殊性產品設計縫製設備或設計縫製自動化生產線。實現自動化設備在線的檢測，具備傳感功能的全自動化設備，實現多條製衣縫製生產線的物聯網及大數據管理，使縫製設備具備智慧化功能。