



能率網通股份有限公司 客戶服務管理政策

本公司在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與拜訪，及每季、每月績效檢討或稽核等方式，以期建立良好的合作關係，在雙方短、中、長期發展目標與社會責任的規畫上，取得一致且工同合作的綜效。為就近服務客戶，於臺灣總部、中國、越南等區域設有客服專責服務窗口，負責雙方對於環境管理、社會責任及有害物質管制等規劃執行上的支援，不僅即時提供必要且充分的資訊，以滿足下游、終端客戶或公部門之要求，並且配合客戶企業社會責任計畫實施必要的活動、調查、確認、稽核及相關資料收集。

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司於每年第一季或專案完成時，執行客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋或與本公司競爭者的比較等方式，提供對本公司服務品質與成效的滿意度；本公司客戶滿意度專責團隊除對客戶具體回覆、追蹤相關權責部門的改善進度外，並透過數據分析，找出背後問題，彙整報告予高階經營者，做為中、長期營運計畫的方針參考。

另本公司客戶除可透過本公司網站進行 B2B 的溝通，本公司亦訂有「客訴作業」，要求相關部門在收到客訴後在最短時間內回覆客戶，並提供分析報告。

本公司客戶溝通與客訴聯繫資訊如下：

- 客戶溝通網址：www.fstdisc.com.tw
- 客訴專線：(02) 2692-3636
- 客戶溝通／客訴信箱：service@fstdisc.com.tw