



客戶服務管理政策

處於快速變化的智慧世代中，南亞科技致力於透過適時且高效的服務，來建立並鞏固與客戶間之良好信賴關係。本《客戶服務管理政策》旨在建立一套以客戶為中心，完整涵蓋銷售前中後階段的服務體系，確保客戶的需求及問題能在最短時間內獲得最佳解決方案。

本政策賦予團隊明確的權責與指引，鼓勵在合規的框架下靈活解決問題。我們重視客戶反饋，並視每一次的客戶互動為優化產品與流程的機會。透過本政策的落實以確保客戶成功，並藉此推動公司的業務成長。

一、目的

藉由提供高品質服務，強化產品市場核心競爭力，提升客戶滿意度。我們秉持追根究底、實事求是的精神，致力滿足客戶對於高產品品質、精準交付及優質服務的需求。

二、目標

秉持以客戶為中心的一站式服務理念，構建由業務、行銷與 FAE 組成的前端服務體系，精準回應客戶需求；同時整合研發、設計、產品工程、營管、品保、生產、資訊、法務等部門，提供必要之專業支援，協助客戶設計評估、開發至產品順利上市銷售，並高效解決客訴問題等，進而提升客戶對南亞科技產品之認可度，實現雙贏戰略目標。

三、策略

1. 客戶需求管理:

業務人員通過定期/不定期的主動溝通，全面洞悉客戶需求，嚴格依照外部文件處理流程，完成需求整合並協調相關單位，在規定期限內滿足客戶需求。

2. 技術支援服務

為客戶新產品研發提供全程技術支撐，協助解決研發過程中的實際問題與潛在風險；依客戶的技術需求開展不定技術交流，同時提供平臺參數量測服務及產品聯合驗證服務，協助客戶加速新產品的研發及驗證進程。

3. 訂單交期管理

業務人員整合客戶訂單需求後，通過產銷系統轉化為生產計畫、成品產出及完成交運；每週結合客戶反饋持續優化調整，確保客戶交期要求。

4. 售後服務/產品客訴

針對客訴案件，先與客戶聯繫以掌握相關訊息，視個案狀況至客戶端進行初步勘驗，依“客訴處理辦法”訂定的案件緊急程度，追蹤分析進度，於時限內彙整客訴分析報告，向客戶即時更新進度直至圓滿結案。



客戶服務管理政策

四、教育訓練

依服務體系內各部門組織任務及工作執掌，規劃相關教育訓練課程，透過教育訓練發展系統定期、不定期的課程或各部門的內部訓練，進行教育訓練及課後考核，確保訓練的有效性。

五、客戶滿意度

客戶滿意度委員每年除自行調查外，亦須透過中立第三方調查公司，以網路問卷或訪談形式，對進行直接交易客戶及終端客戶之滿意度調查，調查結果會於高階主管會議中呈報，最後將持續改善方向回饋予客戶，透過「優質服務」創造共存共榮價值的客戶關係，持續提升客戶滿意度。

六、申訴管道

客戶為南亞科技極為重要的合作夥伴，對於客戶的隱私以及機密資訊，均比照自身機密資訊，進行嚴密的保護。若客戶發現有任何資料有洩漏之疑慮或事實，也可透過南亞科技舉報管道進行舉發，以維護權益。

舉發專線: 02-29061001

舉報信箱: audit@ntc.com.tw

總經理