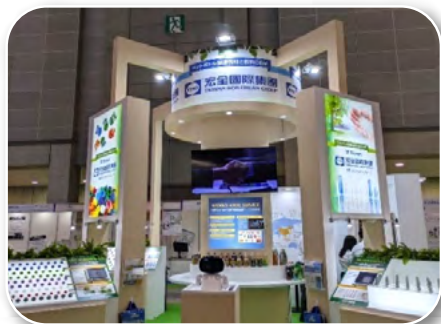


4.3 客戶服務 3-3 418-1

宏全 2024 年參加東京 Pack、美國 Natural Products Expo West、馬尼拉 MAFBEX 及台北食品展，既推廣產品、開發客戶，也觀摩業界創新技術，掌握全球市場趨勢。



2024 Tokyo Pack 東京國際包裝展



2024 Natural Product Expo West 美國天然食品展

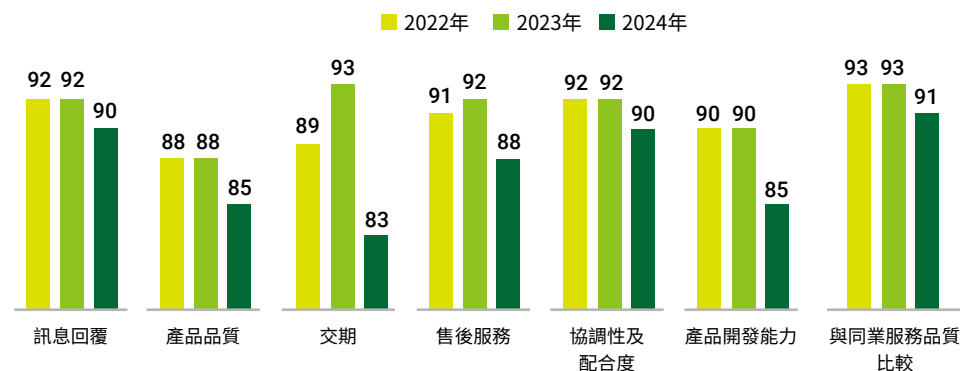


2024 MAFBEX 馬尼拉國際食品飲料展

客戶滿意度調查

業務單位每年抽樣邀請客戶填寫【客戶滿意度調查表】（涵蓋回覆訊息、品質、交期、售後、協調、開發能力與同業比較 7 大構面），並依調查結果提出改善對策，持續提升服務品質。

客戶滿意度 (平均分數)



客戶滿意指標

交期：93 → 83，因客供茶葉品質波動，延長觀察期並加嚴抽檢，導致出貨延誤。

產品品質：88 → 85，同因茶葉品質不穩，已強化入料管理與監控。

產品開發能力：90 → 85，新結構設計測試期延長，將加速研發流程與測試反饋。

售後服務：92 → 88，將加強售後支持與跨部門協作。

訊息回覆：92 → 90，強化溝通效率

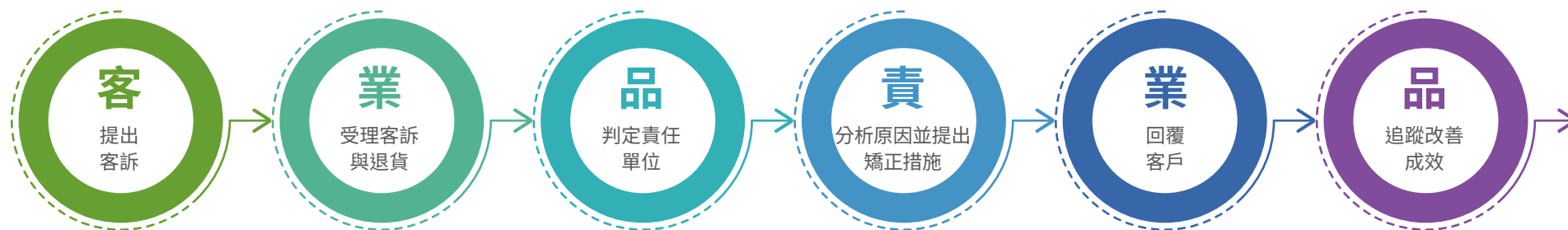
協調性及配合度：92 → 90，加強 SCM 客戶關係管理，提升回應需求之彈性

競爭力指標

與同業服務比較：93 → 91，因外部競爭加劇，將強化服務與品質，增進客戶信心。

客訴處理管理流程

建立完善客訴處理程序，明確責任歸屬，並追蹤改善成效至結案，提升服務與產品品質。



資料保護 418-1



4.4 創新研發 3-3

宏全營運總部位於台灣，負責研發、商情研究與知識管理，並透過宏全學院培育人才，持續開發功能性、綠色高附加價值產品；2024年共取得49件專利。

