



前言

依據 ISO9001 中提出：「組織應監控顧客滿意和或不滿意的信息，作為對質量管理體系業績的一種測量」，並在 ISO9004：2000 的 8.2.1.2 條中「對顧客滿意程度的測量和監控方法以及如何收集顧客的信息提出了具體的要求」。因此，凡已獲得認證的企業，如本公司，都需要積極開展顧客對產品和或服務滿意和不滿意因素的研究，確定顧客滿意程度的。本公司於施測時，會利用定量指標和定性描述，劃分好顧客滿意級度，並對顧客滿意程度進行測量、分析，改進質量管理體系，確保與顧客感受有關之資訊，建立有效果與效率的方法予以監視、蒐集及運用，以量測及改進品質、職安衛、環境管理及智慧財產管理之績效。



## 商船顧客滿意度調查作業

一、商船建造過程服務：建造合約簽後，業務處應將建造合約副本、建造規範、一般佈置總圖及廠家表，送交公司內相關單位進行建造事宜，展開商船建造過程服務。

(一) 業務處：負責合約執行、建造節點儀式典禮之服務及船東要求事項服務。

(二) 設計處：負責提供設計圖、完工圖、證書文件等相關資料。

(三) 企劃處：負責提供生產進度之相關資訊。

(四) 品保處：負責提供船東代表及駐廠監驗人員接待服務、客戶品質檢驗之相關資訊、船東要求事項之聯繫通知等工作及交船後保固事宜。

(五) 物料處：負責裝備點交、素材採購及交船後保養維護用備品並提供船東自供物料貯存保管服務。

(六) 艙裝工廠：負責提供指導接船船員使用、操作設備之服務。

二、船東滿意度調查：業務處以問卷進行調查，先擬訂調查計劃陳核，計劃內容包括問卷調查執行分工、問卷調查對象名單等，問卷回收後，進行分析及檢討改善後，陳核並回復船東。

(一) 調查對象：以已簽約、建造中及已交船保固中之船東為對象（包含該船東與商船建造業務相關人員、工務部門及監造代表）。

- (二) 回收各船東問卷後統計分析：船東每題評量之分數以 80 分為滿意，70 分為尚可，低於 60 分(含)為不滿意。若有評為不滿意之船東，本公司即派員訪談作進一步了解，並針對該議題檢討分析，尋求改善措施。
- (三) 問卷回收後，將船東另行提出之意見及問題彙整後，送交各權責單位參考及改善後，回復業務處彙總；若問題無法即時處理時，則需對權責單位開立 NCA 表（矯正措施管制表），品保處按程序列管。
- (四) 每年調查之總評平均分數與最近 3 年調查之總評平均分數作比較，若狀況為下降趨勢，需召開內部會議檢討，找出原因並尋求解決辦法。
- (五) 最後將顧調問卷統計分析資料及船東意見改善事宜，陳報本公司管理系統最高責任人（總經理）後，將本公司意見回復船東。



## 結論與後續方向

依據前述作業辦法，本公司 2019~2021 年商船顧客滿意度調查總平均分數如下表：

2019~2021 年顧客滿意度調查			
年度	2019 年	2020 年	2021 年
滿意度分數 (單位：分)	82.2	80.5	82.4

顧客滿意度是評價企業質量管理體系業績的重要方式之一。為此，需對顧客滿意度進行測量監控和分析，確保與顧客感受有關之資訊，建立有效果與效率的方法予以監視、蒐集及運用，並對蒐集之顧客滿意度資訊，制定評量機制，以量測品質管理系統、職安衛管理系統、環境管理系統及智慧財產管理制度績效，進一步改進質量管理體系。由於近年來，本公司持續擴展多角化經營，已可分為三大事業體，惟現行作業基準僅限於商船查調，無法適用於公務船及海工事業，本處目前已開始試行公務船及海工事業顧調，未來將適時將公務船及海工事業，一併納入作業基準，期能作為提升管理績效之依據。

