上緯公司的管理目標

第二十七條 等級：進階

資料來源：2016上緯國際投資控股股份有限公司企業社會責任報告書

*上緯公司為維繫與客戶關係的永續經營，即使已滿足客戶需求，除品質外同時也重視企業社會責任與環境之回饋，上緯公司目前規畫了短期、中期、長期的管理目標，以強化管理機制。*

**企業概述**

上緯公司由董事長蔡朝陽先生於1992年成立，創立初期就以行銷全球市場做為目標，以高性能樹脂為主要產品，屬於新材料之複合材料產業，現有南投、上海、天津、江蘇阜寧四處生產工廠，並預計於2017年完成江蘇澳洋新廠，同時已跨足離岸風場開發與經營。

公司主要產品之一環保防蝕材料用樹脂，對於大陸市場持續以新產品、新應用為發展主軸，以電廠、冶煉、油罐為發展重點；配合大陸節能、環保政策，積極開發符合市場需求之新產品，大力開發新興市場，從而保持公司業績的快速增長。對於國際市場，在穩固既有市場的份額的同時，鎖定特定市場進行深耕，對於臺灣市場，除提升既有產品的市占率外，加強新產品的推廣，均已有所斬獲。

**案例描述**

上緯公司為維繫與客戶關係的永續經營，即使已滿足客戶需求，除品質外同時也重視企業社會責任與環境之回饋，上緯公司目前規畫了短期、中期、長期的管理目標，以強化管理機制。

環保耐蝕樹脂－乙烯基酯樹脂，上緯公司產品系列完整以自有品牌進行全球三十餘國，品質與國際領先品牌相當，透過全球經銷商提供迅速與專業的服務，保持競爭優勢，而能在全球市場中逐漸提升市場佔

有率。經過多年長期努力耕耘，公司在全球五大洲皆有合作夥伴，在

亞洲、紐澳、中東及歐美等地區共有二十餘家代理商，不論客戶的集

團公司分布在任何國家都能取得完整與滿意的服務。加上在中國大陸

的生產工廠，可以提供在中國大陸外商進一步服務，增加客戶全球運

籌的能力。

上緯秉持品質至上，誠信為緯，創新致勝的原則，與客戶關係之經營

亦以此原則為目標。提供良好品質之產品與創新客製產品提供予客戶

並使客戶信賴是上緯之至高原則，透過不斷優化及創新產品性能，認

真服務之精神，上緯所建立之品牌已深獲客戶肯定。

針對既有客戶對本公司產品品質、使用情形及整體銷售服務滿意度調

查，以瞭解客戶之需求方向及產品對外之優劣比較，並提昇產品整體

之市場競爭力。調查對象遴選：依據業務區域之客訴多與客訴少的客

戶群， 及業績上升與下滑的客戶作為問卷優先調查的對象， 最後再依客戶業績佔比為調查對象。