中華航空的客戶意見回饋

第二十五條 等級：初級

資料來源：2015年中華航空企業社會責任報告書

*華航堅持環境永續管理的信念，積極在四大主軸上推動環境管理措施，透過年度管理目標的制訂，檢視自我持續改善的程度*

**企業概述**

1959年12月16日，一批中華民國退伍空軍專業人員，共同創建了我國第一家國人自營的航空公司-「中華航空公司」（簡稱華航），改變了我國民航業向來為外國人壟斷的局面。華航目前已是台灣規模最大的民用航空業者，擁有台灣各航空業者中最多的國際線航點及搭乘人次，總部與主要轉運中心設在桃園國際機場。華航主要為經營國際航空客運與貨運的航線為主，也經營台灣機場的地面代理、航空貨運、空廚餐飲、飛機維修、飯店經營、機上免稅品販售等周邊事業，國內航線則從1998年起全部轉由子公司華信航空經營。

**案例描述**

聆聽顧客聲音與回饋，是華航持續改善服務品質的基石。為了有效蒐集顧客意見，我們提供各種不同的便利管道，瞭解顧客的心聲，積極主動回應顧客的期望與落實改善。除了顧客主動提供的建議外，華航亦積極蒐集顧客的想法，全面的進行顧客滿意度調查，針對不同種類的客群，採取不同方式的滿意度調查，並且以能夠獲得顧客最真實的意見與感受為原則，將顧客的意見與感受，視為華航進步的動力。

顧客反映的內容均透過受案單位的窗口，輸入華航的顧客服務系統(Custom Service System,CSS ) 建檔控管，如消費者利用華航企業網站中的「搭機經驗- 建議/ 意見分享」網頁輸入反映事項後，其內容會自動轉入 CSS 系統，並由顧客關係部續辦處理，分別依所涉業務，分案至相關權責單位進行調查處理，權責單位承辦人需於三個工作日內將調查結果反饋，並於期限內由承辦單位彙整調查結果後，視結果透過相關管道向顧客進行回覆及說明。

