台蠟的客戶關係

第二十五條 等級：初級

資料來源：2016年台蠟企業社會責任報告書

*台蠟對於客戶針對公司各項服務的滿意與否非常重視，除每年一次之客戶滿意度調查外，並針對平時拜訪客戶或是書信往來時之客戶建議，製作客訴單，分案列管提出矯正措施，並持續改善已確認矯正之有效性。*

**企業概述**

台灣蠟品股份有限公司為臺灣地區唯一製造精蠟之企業，每年可產製全精煉石蠟、微晶蠟約25,000公噸供應國內外市場，同時亦生產輕 / 重萃油蠟供應國內作特種蠟應用。台蠟於民國76年設立於嘉義縣民雄工業區中正路一號。於民國93年奉准為上櫃股票公司。100年資本總額新台幣64,690萬元整。

■ 主要產品及服務項目：

120°F全精煉石蠟、135°F全精煉石蠟、140°F全精煉石蠟、145°F全精煉石蠟、156°F全精煉蠟、165°F半微晶蠟、180°F微晶蠟、輕/重萃油蠟。

**案例描述**

台蠟對於客戶針對公司各項服務的滿意與否非常重視，除每年一次之客戶滿意度調查外，並針對平時拜訪客戶或是書信往來時之客戶建議，製作客訴單，分案列管提出矯正措施，並持續改善已確認矯正之有效性；藉由一年一度之ISO 9001品質管理系統之內、外部稽核及管理系統審查作業，查證其有效性。

台蠟對於客戶滿意度之調查，區分為內外銷客戶(共分7級，+1~+7；目標+6)，調查項目為：產品品質、服務品質；和內銷客戶(共分7級，+1~+7；目標+6)，項目為：產品品質、服務品質和價格優惠。

台蠟針對2016年客戶滿意度之調查結果，業務部針對客戶(外銷)付款條件已有部分改變，於將知會相關單位檢討及改進，以求精進，提高競爭力，並傳達覆予客戶本廠改善之道，務求產銷協調順暢，服務客戶至上，來年再創佳績。

台蠟重視客戶機密資料及隱私之保護，以確保客戶的利益，增加客戶與台蠟公司之互信，並藉以提高服務品質。

* 違反客戶隱私權和遺失客戶資料遭投訴次數

有關客戶在業務上之隱私權，台蠟對於往來客戶之基本資料與交往紀錄等，皆輸入ERP系統管理，各人皆設有各自權限及密碼，非相關人員或是非自己業務範圍皆無法進入該資料庫，無法取得客戶之機密資料或隱私。對於客戶提供之保管，皆依ISO 9001品質管理系統之”客供品管理”作業程序執行。台蠟在2016年間無發生違反客戶隱私權和遺失客戶資料遭投訴事項。