

客戶滿意度

調查頻率	每半年舉辦客戶問卷滿意度調查																																																
抽樣方式	從每年上、下年度交易量前百大客戶中，挑選 50 家進行問卷調查，其中內銷 30 家，外銷 20 家																																																
調查內容和結果	<p>2021 年各方面表現均高於「滿意」程度，且客戶表示「非常滿意」與「滿意」的回覆調查件數占整年度總回覆調查件數之比例達 98.9%，達成 2021 年目標值（$\geq 94\%$ 以上）。</p> <p>近三年在「與其他供應商比較」和「與去年表現比較」調查結果如下圖：</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="414 646 1086 1364"> <p>與其他供應商比較</p> <table border="1"> <caption>與其他供應商比較數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>整體感覺</th> <th>產品品質</th> <th>服務品質</th> <th>內銷運輸</th> <th>外銷運輸</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021年</td> <td>4.6</td> <td>4.7</td> <td>4.7</td> <td>4.6</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>2020年</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> <td>4.2</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>2019年</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> <td>4.2</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="1120 646 2072 1364"> <p>與去年表現比較</p> <table border="1"> <caption>與去年表現比較數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>整體感覺</th> <th>產品品質</th> <th>服務品質</th> <th>內銷運輸</th> <th>外銷運輸</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021年</td> <td>4.6</td> <td>4.7</td> <td>4.6</td> <td>4.6</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>2020年</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> <td>4.2</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>2019年</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> <td>4.2</td> <td>4.4</td> <td>4.4</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <p>註：5分表示非常滿意，4分表示滿意，3分表示尚可 2分表示不滿意，1分表示非常不滿意。</p>	年份	整體感覺	產品品質	服務品質	內銷運輸	外銷運輸	2021年	4.6	4.7	4.7	4.6	4.5	2020年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4	2019年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4	年份	整體感覺	產品品質	服務品質	內銷運輸	外銷運輸	2021年	4.6	4.7	4.6	4.6	4.4	2020年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4	2019年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4
年份	整體感覺	產品品質	服務品質	內銷運輸	外銷運輸																																												
2021年	4.6	4.7	4.7	4.6	4.5																																												
2020年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4																																												
2019年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4																																												
年份	整體感覺	產品品質	服務品質	內銷運輸	外銷運輸																																												
2021年	4.6	4.7	4.6	4.6	4.4																																												
2020年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4																																												
2019年	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4																																												