



## 明緯以產業的領航者帶領全球合作夥伴一同創造共榮共好的環境，近年來加入永續行列，吸引更多夥伴促進全球和諧。

### ● 客戶關係經營

除了兩年一度客戶滿意度調查外，明緯日常以E-mail、電話聯繫、拜訪、視訊會議與CRM(Customer Relationship Management)線上系統提供快速及時服務。每年也固定於全球參加國際重要展會、舉辦經銷商大會、夥伴日會議、技術研討會、新產品發表會議等增加與客戶交流與溝通的機會。為實踐當地化服務，近年來除了不斷精進集團、歐美分公司與全球245家以上的經銷商夥伴服務外，明緯近年來增加投資積極海外市場，於菲律賓與印度設立工廠；馬來西亞、新加坡、印度設立分公司；俄羅斯、韓國設立駐地辦公室；日本則設有駐地代表，以當地語言文化提供符合當地法規的產品與服務。



2022.02 台灣經銷商會議



2022.09 新產品與技術發表會暨博覽會



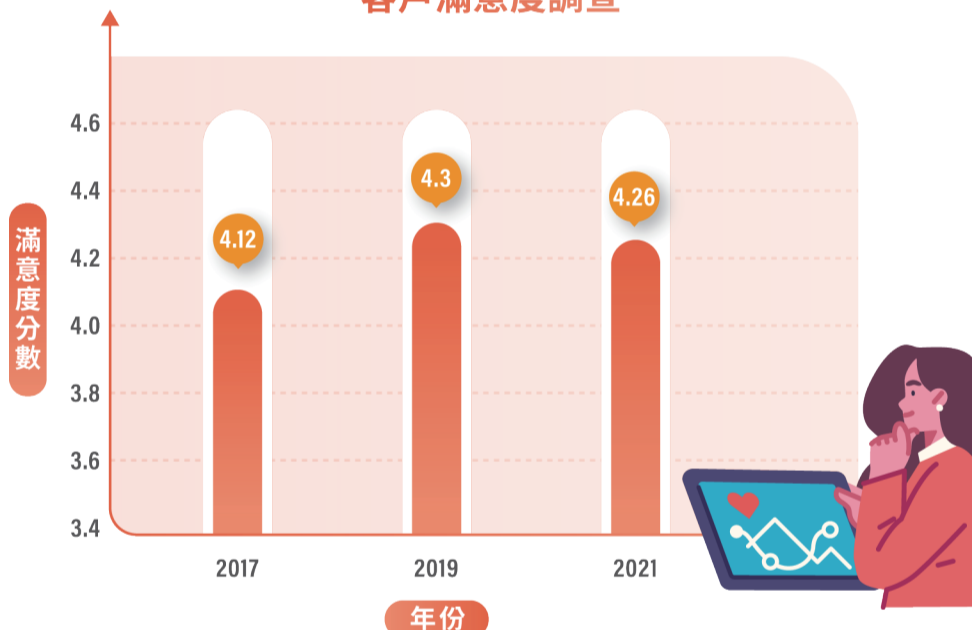
### ■ 客戶滿意度調查

持續不斷地創新與改善、提供最佳的 P(Product)、Q(Quality)、C(Cost)、D(Delivery)、S(Service)、R(Relationship)，做客戶永久信賴的電源夥伴，一直是明緯堅持的經營方針，也是明緯持續成長的競爭力。明緯每單數年進行客戶滿意度調查，對象包含經銷商及直接客戶，調查時間為期一個月，結束後皆會召開檢討會議並要求相關單位立即改善，並回饋調查結果給客戶，以此做為持續改善與精進的力量。

2021 年度的調查實施，選定對象為明緯全球客戶交易金額前 20% 的客戶，以線上問卷方式進行，共發出 448 份問卷，回收 382 份，回收率為 85%。得出客戶滿意度調查結果如下。(滿分 5 分)

年份	產品接受度	產品品質	產品信賴度	價格	交期	準時交貨	溝通能力	服務態度	服務速度	技術支援	售後服務	總計
2019	4.39	4.41	4.51	3.8	3.97	4.33	4.55	4.56	4.43	4.28	4.08	4.3
2021	4.46	4.45	4.51	3.78	3.6	4.04	4.58	4.57	4.46	4.29	4.14	4.26

### 客戶滿意度調查



### ■ 社會公益

台灣：公益音樂會、我愛淡水河、植樹、淨山、捐血、公益機構捐助、育幼院汰換LED燈

廣州：捐血、植樹、敬老扶貧、助學捐款...

蘇州：敬老院慰問、植樹、捐血

歐洲：Myra G-Hockey殘障人士曲棍球活動、看護者許願樹

美國：植樹、健走義賣、感恩節食物發放

### ■ 夥伴關係

#### • SDG會員機制：

SDG集團為推廣SDGs永續發展目標及響應2022 SDG起飛年，致力於推動共享經濟以及「SDG會員制」，夥伴入會後可透過共享機APP享有各項SDG會員服務，包含禮贈品兌換、活動邀請、講座、教育訓練課程與不定期得點活動(EX: 2 Billion券)，依據不同卡籍提供會員各式服務與優惠。SDG集團期盼透過各式SDG活動串連起所有夥伴，共同凝聚SDG永續發展意識並以實際行動為下一代建立更完美的環境盡一份心力!

• 阿公家據點：阿公家社區據點結合相關福利資源，提供社會參與、健康促進、共餐服務、增進人際互動等多元服務，落實在地老化政策的目標，未來這樣的社區據點將會拓展到各地，以創新的做法建立社區自主運作模式，營造永續成長、健康的社區環境。

#### • 歐洲明緯龍舟賽：

2022年端午節龍舟競賽活動，配合台灣慶祝一年一度的端午節，歐洲明緯在荷蘭主辦龍舟賽，並與台灣商會、台灣鄉親會、台灣代表處、市政府、Amsterdam in Business 等單位一起合辦。

該活動集結眾多台灣鄉親、合作夥伴、經銷商客戶以及同事一起參加。藉由活動提升明緯夥伴的向心力，並促進東方文化的傳播以及荷蘭與台灣的友誼，參與人數達500位。

年度	2022				
區域	台灣	廣州	蘇州	荷蘭	美國
活動場次	2	1	2	1	2
活動參與人數	淡水河 - 3,767 人 音樂會 - 2,500 人	中秋關懷 - 5 人	中秋關懷 - 5 人 公益羽球賽 - 40 人	龍舟賽 - 500 人	Lake Elizabeth-社區公園環境清掃 - 20 人 參與聖心服務機構感恩節志願者活動 - 10 人
活動經費 (含捐贈)	5,686,746(NTD)	0.23 萬 (RMB)	2.15 萬 (RMB)	9,000( 歐元)	49,000 (美金)

註：僅揭露台灣廠、廣州廠、蘇州廠、歐洲荷蘭及美國加州資訊，無印度邦加羅爾資訊。