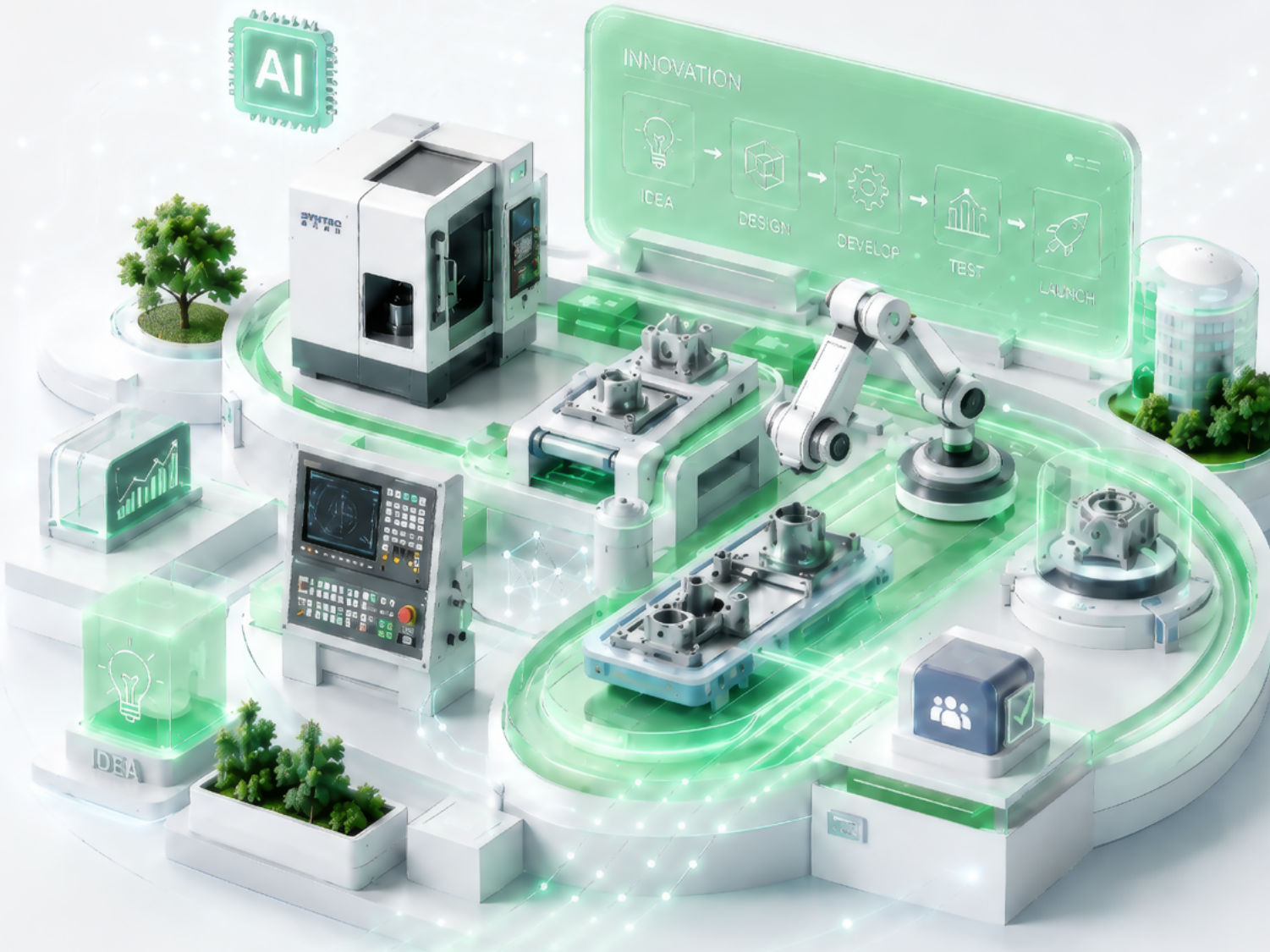
CH4

產業創新

Industrial Innovation

4.1 研發創新 50
4.2 產品品質 56
4.3 客戶關係 59



4. 產業創新

4.1 研發創新

新代科技長期專注於工具機領域，並隨著市場需求不斷拓展技術版圖，近年來已將產品延伸至高端主軸伺服方案、線性馬達與直驅馬達等核心領域。同時，為因應智慧自動化的產業趨勢，公司積極開發泛用自動化技術及各類型機械手臂控制器，致力於提供整合加值的解決方案，滿足各產線智慧化與自動化需求。此外，新代以工業 4.0 為技術發展主軸，投入 AI 與智慧製造深度融合研究，與重要子公司聯達智能合作發揮綜效，積極整合資源並布局相關創新領域，推動製造業向智慧化邁進。

⊙ 新代未來技術發展方向

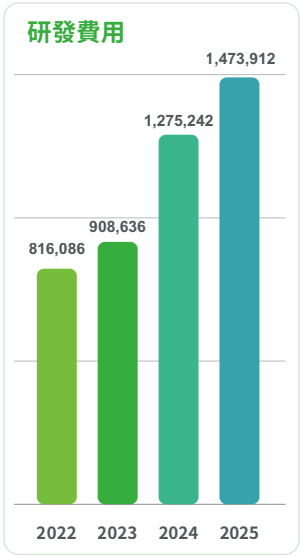


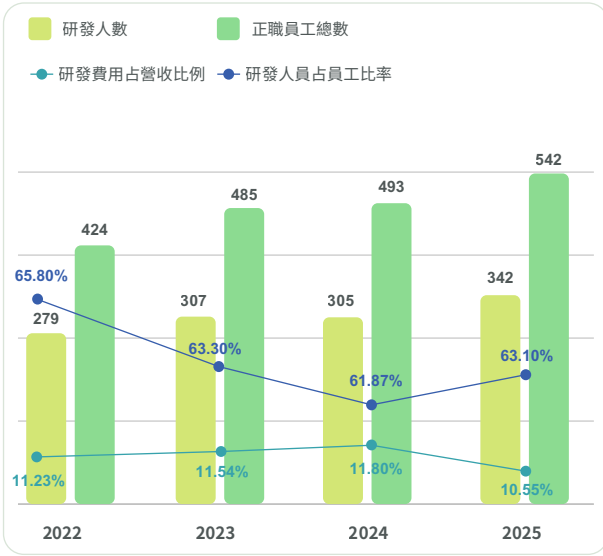
4.1.1 研發創新管理

本公司設有專責研發能量，截至 2025 年底，涵蓋研發及產品相關單位，研究發展人員達 342 位，負責設定研發技術目標及發展策略，整合內、外部技術資源，執行各產品線的研發計畫，及新核心技術之研究；每年大幅投入經費，近三年研發費用平均占營收超過 10%，支持創新技術與解決方案的開發，並不斷優化研發流程，確保資源有效運用，推動產品性能提升、製程優化及綠色技術的應用，為公司創造長期的環境、社會與經濟效益。

⊙ 近四年創新研發投入

單位：新臺幣仟元





說明

1. 研發人員占員工比率 = 研發人數 / 正職員工總數。
2. 因公司於 2025 年重新調整內部計算方法，故一併更新過往年度數據。

新代每年透過績效管理工具，如關鍵績效指標（KPI）的設定與 OGSM 策略執行框架，明確訂定各專案的可量化目標與執行策略。透過公司計畫管理機制，進行週、月、季的查核與改善，落實 PDCA（Plan-Do-Check-Act）循環；且透過每半年召集主管召開大型會議，共同審視各專案的執行進度與成效，確保專案進度詳實追蹤並定期檢討。

為培育卓越的創新文化，我們將「思辨創新」納入研發人員績效考核的核心職能評核項目，包含「以批判性思考，進行問題分析與解決」、「以嚴謹流程，進行產品創新方案」、「跨領域思維與專業能力養成」，透過系統化的評估機制激勵員工發揮創意思維，並將創新精神融入日常工作中，形成組織持續成長與突破的關鍵驅動力。

4.1.2 研發流程

本公司積極探索新技術、新概念與創新解決方案，持續推動技術突破，超越現有界限並滿足未來市場需求。透過完善的研發流程、有效的執行與開發項目管理，打造長期的競爭優勢：

需求收集

- 本集團透過完善的客服體系，每日蒐集並分類內外部需求。
- 視產品領域或視公司專案所需，指派同業研究、技術趨勢研究或生態系研究等工作。
- 效益評估：基於外部環境資訊，如市場趨勢、同業狀況及技術發展現況等，進行最合理的評估。

計畫發起

- 闡述核心目標、計畫範疇、預期效益論述與預計投入成本，確保計畫的成本效益符合公司利益。
- 智慧財產權與可能風險評估，提出可行或替代方案建議，確保後續方向可規避已知的風險。

概念

- 召集相關高階技術人員，針對技術可行性，迅速評估不同方案的可行性與成本。
- 透過概念先期研究，以消除開發流程中的各項不確定性、或評估功能方案是否能確切滿足需求，以確保後續開發流程順暢。
- 概要工作分解，確保跨部門協作資源到位。

規劃

- 開發單位主管將針對計畫內容進行細部架構規劃說明，並展開計畫時程，確保開發團隊擁有明確的開發方向，並降低開發過程中遇到不確定性技術問題的風險。

開發與研發驗證

- 根據開發程序進行設計開發及開發成果審查，保障開發品質並按照計畫進行交付。

驗證

- 當開發單位完成開發及研發驗證，會由產品單位進行功能性驗證、以及品質單位進行品質相關的測試。
- 驗證過程中發現有新功能需求，請執行單位安排對應開發工作，並且訂出下次的驗證時間，確保成果符合客戶期待。
- 確認通過功能性與品質驗證後，將進入下一階段的廠外測試。

廠外測試

- 確認通過集團內部的功能性與品質驗證後，主動尋找外部場域進行廠外測試；透過不同的外部使用者參與測試，不僅能持續優化產品，還能確保品質穩定提升。

試產及後續效益追蹤

- 行業產品 PM 定期追蹤需求使用狀況，包括但不限於：客戶功能回饋、版本或功能滲透率，銷售套數，並提出檢討和建議。

4.1.3 創新驅動與核心技術開發

⊙ 近五年開發成功之技術或產品

年份	重點開發技術或產品	技術或產品之應用效益
2021 年	二代大功率主軸驅動器	適用於高負載精密加工行業，提升加工效率、精度與穩定性。
	車床盤式馬達	能夠在較小體積內提供強大扭矩，並減少傳動損耗，提供更穩定的切削性能。
	智慧五軸量測功能	提升五軸機構鏈補償的量測效率，並提高旋轉刀具中心點控制（Rotation Tool Center Point , RTCP）加工精度。
	木工裁板鋸密排軟體	適用於木工行業，提高材料利用率、降低生產成本、提升加工效率。
	振鏡旋轉打標系統	適用於柱狀工件的打標應用，拓展振鏡打標的加工維度。
	Y 系列 SCARA 手臂	拓展機械手臂的產品線，能夠滿足更多樣化的自動化生產情境。
	磨刀機取放工藝包	整合磨刀機與取放工藝，提升磨刀機換線效率以增加產能。
2022 年	EtherCAT 多合一軸向驅動器	透過高速通訊、精準運動控制與簡化佈線，提升工業設備的效率與可靠性。
	折彎專用控制器	提供專為鈑金折彎行業設計的控制器，提升折彎加工的效率與精度。
	DTRQ 防碰撞功能	即時監測異常負載並迅速反應，防止設備損壞與人員受傷。
	SynMES 數位工廠轉型工具	透過數據收集與智慧分析，提升工廠的生產效率與競爭力。
2023 年	新一代高光精雕控制器	提供專為玻璃高光行業設計的控制器，提升玻璃加工的效率與精度。
	機上智慧量測功能	針對工件精度量測，提供更友善的設定功能，以提升換線效率與加工品質。
	木工中控軟體功能	適用於木工板式家具加工廠，提升工廠管理運營的效率與能見度。
	新款液冷主軸馬達	透過高效散熱、精確控溫與低振動特性，提升精度、穩定性與設備壽命。
	雷射坡口切割系統	針對金屬管材切割行業，從 CAD/CAM 到控制器端提供完全解決方案。
	ROBOT CELL 機器人中控平台	透過集中管理、智慧協作與數據分析，提升自動化生產效率、靈活與穩定性。

年份	重點開發技術或產品	技術或產品之應用效益
2024 年	智慧工廠聯網方案	透過數據互聯、遠程監控與智慧分析，優化生產效率與預測維護。
	伺服智慧診斷方案	透過實時監控、故障預測和數據分析，提升伺服系統穩定性並降低停機風險。
	新一代 plus 系列控制器	推出新一代 Linux 系統控制器，提升新代控制器的加工性能與穩定性。
	節能驅動器	降低能源消耗，減少運營成本，延長設備壽命，並對環保做出貢獻。
	加工性能的虛實整合	透過虛擬仿真與實際加工數據的結合，能夠提前預測與調整以提升加工精度與效率，並縮短生產周期。
	導入 sensor 輔助做金屬切削優化	透過安裝感測器實時監控並優化金屬切削加工製程，以提升加工精度與效率。
2025 年	行業專用 AI 演算法	導入 AI 演算法，實現斷刀智慧檢測、二維板材高效密排與折彎步序最佳化，大幅提升製程效率與品質穩定性。
	逆變多合一驅動器	回生逆變回收減速能量，達到節能目的，且提供備援電力以確保安全停機與資料保護。
	智慧工廠 IIoT 平台	透過工業物聯網（IIoT）平台，將 CNC 控制器、伺服驅動及生產設備連線至雲端，為客戶提供即時監控、預測維護及效率分析。
	五軸機斷刀點回歸功能	提供五軸斷點回歸機制，先校正刀具向量姿態，再安全回歸加工位置，有效避免干涉撞機，提升加工穩定與可靠性。
	五軸機直刀 3D 刀徑補償功能	針對五軸加工情境，讓刀具在空間中同時具有刀徑補償功能，提升加工精度與曲面品質。
	提供各產業專用控制器	以產業需求為核心，開發機器人、磨刀與玻璃切割等專用控制器，打造高度契合應用場景的控制解決方案。

⊙ 長期研發計畫

隨著工業 4.0、智慧製造及 AI 浪潮襲來，產業對於控制精度要求提高、應用情境需求多元化，新代科技的核心技術及系統整合能力持續受到客戶青睞，按產品類別分別有下列研發計畫

控制器

深化現有控制器產品效能、精度及品質，橫向拓展應用情境並加強底層功能和多樣性，滿足客戶迅速開發需求，迎合少量多樣化的產業需求，同時，透過通訊技術實現高度整合控制，進一步擴大即時控制的範圍。

伺服產品

持續發展並優化核心演算法，增加伺服產品及相關編碼器之應用場景，建立伺服產品大數據收集分析機制，導入開發流程，優化特性曲線。

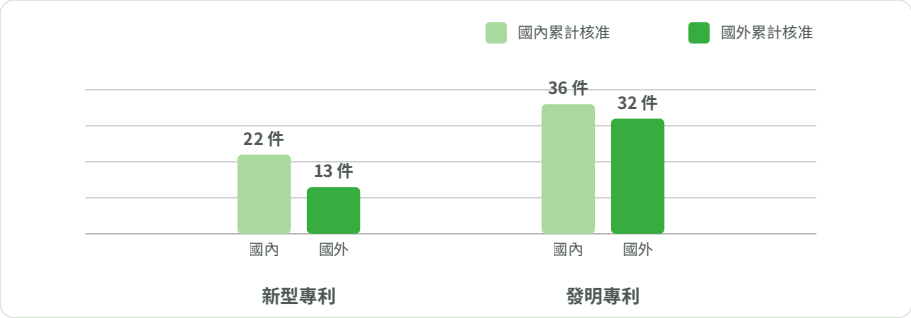
智慧製造產品

增加機械手臂應用場景單元及相關工藝包應用；持續完善智慧製造軟體開發應用及整合系統，並建立現場數據擷取回饋機制，供客戶精實生產及數位轉型。

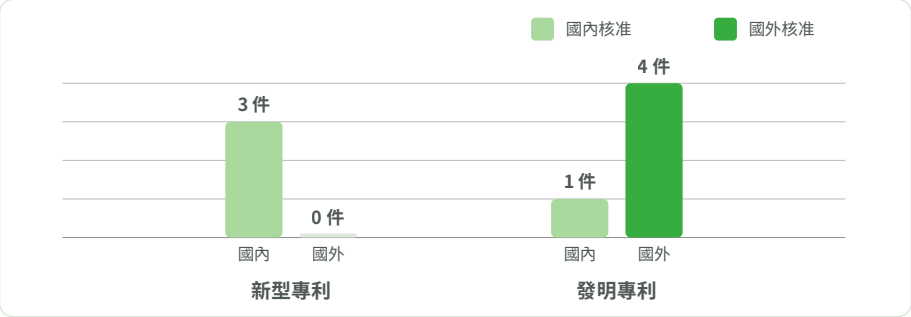
4.1.4 專利管理

新代科技為強化整體知識產權佈局，設立「專利策略組」專職於整合營運規劃、產品開發的專利策略擬定與執行。於公司長期營運發展中，透過落實策略性專利規劃，持續提升產品競爭優勢，挖掘技術護城河。為鼓勵創新與知識產權開發，新代科技對成功通過公司內部審查的專利提案給予實質獎勵，每件提案將發放 25,000 元專利提案獎金予發明人，藉此表彰員工的創意貢獻並激勵持續創新精神。2025 年，我們已成功取得 3 件新型專利、5 件發明專利，2021~2025 年累積新型專利共 35 件、發明專利共 68 件，展現公司在技術創新領域的卓越成果與競爭優勢。

⊙ 2021-2025 年累積專利數統計



⊙ 2025 年取得專利數



⊙ 2025 年專利成果

台灣取得專利 於台灣取得機床、雷射、折彎領域的發明與新型專利 **共 4 件**

機床

- **TWM671959U**
  伺服尾座控制系統
  SERVO TAILSTOCKCONTROL SYSTEM

雷射

- **TWM665677U**
  雷射掃描系統
  LASER SCANNING SYSTEM

折彎

- **TWI896015B**
  折彎系統及折彎方法
  BENDING SYSTEM AND BENDING METHOD
- **TWM678538U**
  折彎系統
  BENDING SYSTEM

中國取得專利 於中國取得機床、磨床與伺服的發明專利 **共 4 件**

機床

- **CN111451587B**
  螺紋加工斷屑控制系統及其控制方法

磨床

- **CN115265917B**
  動平衡監控系統及動平衡監控方法

伺服

- **CN112134503B**
  致動裝置及其驅動方法

雷射

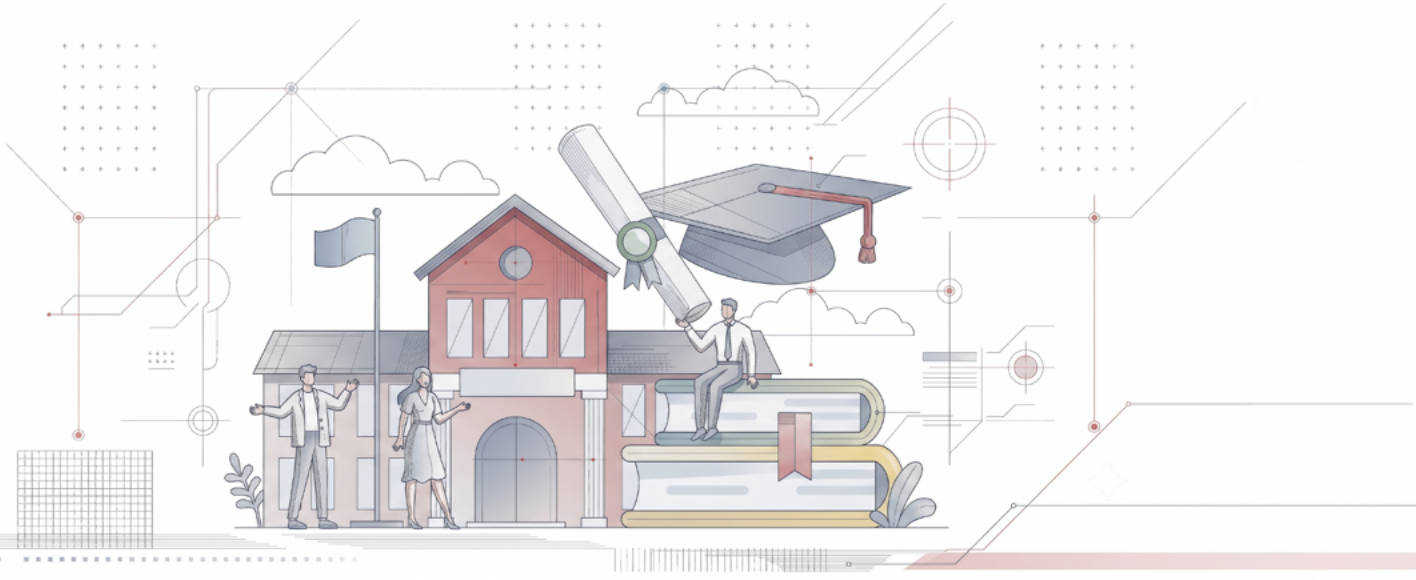
- **CN116810138B**
  激光加工系統及其加工方法

4.1.5 產學合作

新代科技積極與台灣多所頂尖大學展開產學合作，涵蓋智慧製造、物聯網、人工智慧（AI）、機器人、視覺感測器及關節模組等多元領域，推動技術創新與產業應用的無縫接軌。多年來我們與台灣大學、陽明交通大學、成功大學、清華大學、中興大學、北科大及高應大等合作開發多項前瞻技術，包括手臂抖振控制、智慧搬運、磁性編碼器、超音波加工及射出成形控制等。透過整合學術研究與實務需求，新代不僅加速技術商品化，更致力於引領製造業向智慧化升級，共創產業新價值。

⊙ 近四年產學合作重點專案項目

合作學校	合作期間	研發目標、技術突破或產業應用	合作效益
台灣大學	2022.11~2025.10	控制器核心與加值技術開發	促進技術轉移及培育專業人才
	2023.09~2026.08	高效驅動器與整合性伺服	促進技術轉移及培育專業人才
	2025.01~2025.12	工具機伺服模型鑑別技術	促進技術轉移及培育專業人才
成功大學	2025.01~2025.12	飛秒雷射 TSV 製程之參數最佳化與製程控制技術研究	產品應用及促進技術轉移
	2025.06~2028.05	智慧配置協作型機器人與無人化加工系統開發	產品應用及促進技術轉移
清華大學	2022.01~2024.01	利用超快雷射直寫技術進行氮化鎵波導製作研究	產品應用及促進技術轉移
中興大學	2022.06~2026.05	供智慧化低排產製金屬板件之氣液壓模墊應用研究（合作展延至 2026.05）	產品應用及促進技術轉移



4.2 產品品質 GRI 416-1 GRI 417-1 GRI 417-2

為確保企業建立有效的管理流程，提供符合客戶和法規要求的產品或服務，新代科技已於 2015 年取得 ISO 9001 品質管理系統查證，並持續通過驗證，將品質管理理念深植於營運流程中，穩定提升產品與服務品質。

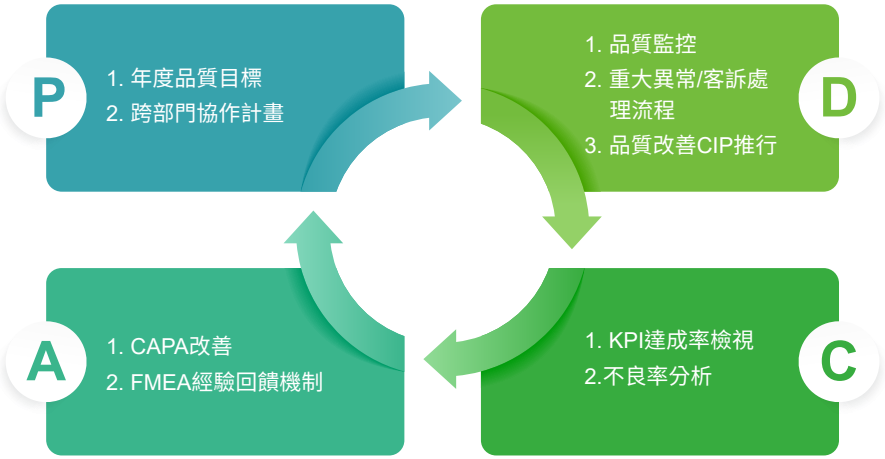
4.2.1 品質政策

新代科技秉持「誠實正直、思辨創新、積極團隊」的核心價值，以 ISO 9001 品質管理系統為基礎，從供應鏈管理、產品設計開發、生產製造、檢驗測試、物流儲運到售前售後服務，全面落實品質管理系統。我們致力於全員參與、全流程優化，透過科學化方法與創新思維，實現「最值得信任的電控夥伴」的品質願景，為客戶提供卓越的科技解決方案。

4.2.2 品質文化深化

新代科技依循 ISO 9001 品質管理系統，融合 TQA（全面品質保證）理念，積極推動「品質優先」文化。透過定期供應商評鑑與輔導、標準化開發與作業流程及精實生產（Lean Production）體系，確保產品品質具備高度一致性。

我們積極推動跨部門協作機制並促進各部門間的無縫接軌與經驗分享，在跨部門協作架構下，我們透過系統化的方式，將工作拆分為計畫性、經常性和突發性任務，且依照 PDCA 之循環概念、透過 ISO 流程的標準化管理，要求各單位依照明確的權責分工，落實應盡職責，有效降低不良率與製造成本，進一步提升市場競爭力，並確保產品穩定性與高性能，為客戶創造更大價值。



有效降低不良率與製造成本，提升市場競爭力，確保產品穩定性與高性能，為客戶創造更大價值；同時，透過員工創新提案，優化生產流程與提升產品品質，2025 年累積 13 件，採用率 85%；相關導入提案將能有效降低生產工時，進而降低生產工製費，使產品平均成本降低。

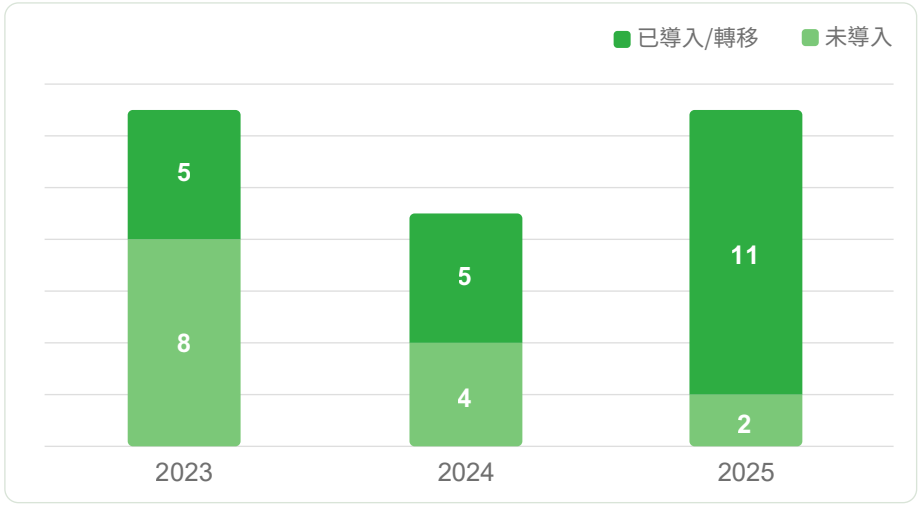
2025 年度共提出 13 件改善提案，其中 11 件已完成導入產線，2 件於第四季提出尚在評估中；已量化之改善效益累計每年可節省工製費約 27 萬元以上，包含多項未量化之品質穩定、職安風險降低與流程簡化效益，整體有效提升製程效率、產品品質與營運競爭力。



為持續深化同仁的品質意識及專業技能，對於內部人員，我們透過 LMS 學習管理系統，提供標準化課程與數據化學習平台，2025 年內部訓練重點培訓主題「ESD 防護管制教育訓練」、「ISO9001 儀器校正」。同時亦安排定期外訓課程「電路板及組裝失效分析與可靠度分析」，吸收最新品質管理趨勢與技術，推動持續改善，提升市場競爭力。

⊙ DL 改善提案

單位：件



在我們持續強化品質文化的努力下，新代科技「新代圈」團隊在 2025 年「台灣持續改善競賽」中，以「驅動器模組設計改善專案」脫穎而出，榮獲榮譽金塔 3 星獎 。此項殊榮象徵本公司研發策略與品質思維的深度融合，在產品可靠度與系統設計層級的長期投入已獲得業界高度肯定 。


團結組 專案改善類 金塔3星獎

新代科技新代圈 驅動智造質量躍升

4.2.3 客戶導向的品質承諾

本公司堅持以客戶需求為核心，從產品設計、製造到售後服務，全方位落實客戶導向的品質承諾。在產品開發流程中，透過實地客戶拜訪與應用場域了解，彙整實際使用條件與市場趨勢，作為產品規格與開發重點之依據。產品初期導入後，持續透過先期客戶使用回饋，針對功能表現與適用性進行調整，以確保產品設計符合實際應用需求。透過這套完整的客戶導向流程，使我們能掌握使用者需求變化，確保每項產品皆符合業界標準並超越客戶期望。

為確保產品品質穩定性，本公司於製造與出貨流程中導入全製程功能檢測與產品溯源管理機制，並結合自動化生產設備與即時數據監控，掌握關鍵製程品質狀態。當發生品質異常時，透過品質可視化看板與 8D 問題分析流程進行原因追蹤與改善，並將改善結果回饋至設計與製程端。另透過供應鏈管理與內部持續改善機制，確保原物料、製造與成品各階段之品質要求一致落實。

深入客戶理解

透過實地拜訪與應用場域了解，掌握客戶實際需求與市場趨勢，作為產品設計與規格優化依據。

全製程品質管控

導入功能檢測、產線監控與溯源管理，即時掌握製程與品質狀態，確保產品穩定可靠。

持續改善機制

以8D問題分析推動原因追蹤與改善，並回饋設計與製程端，持續提升產品品質與客戶滿意度。

4.2.4 產品標示合規管理

新代科技訂有「產品成分標示管理」規範，針對產品標示明確規範應載明產品名稱、序號、保固序號、產地與 CE 認證等內容。此外，我們也會定期盤點全球各地產品安全規範；於產品上線初期，研發單位會與產品單位確認所有產品標籤規格，並於確認後提供給製造部生產，確保本公司產品 100% 符合相關規範。另外為了強化新代科技產品之國際競爭力並落實環境永續承諾，本公司的主要產品線於 2025 年度成功取得兩項重要國際認證，以回應市場與客戶對產品品質、合規與永續表現之要求；並同步規劃 2026 年度持續推動相關驗證作業。

認證項目	2025 年	2026 年
UL 安全認證	▪ 將 UL 安全設計原則納入既有產品開發與零組件管理流程中 ▪ 維持相關制度之穩定運作，持續強化產品安全設計基礎	▪ 依產品開發時程規劃，持續執行認證作業
RoHS 有害物質限制指令認證	▪ 完成大部分零組件之 RoHS 有害物質盤點 ▪ 並建立符合性確認機制，確保所使用零組件符合歐盟 RoHS 法規要求	▪ 繼續進行成品層級之符合性測試與驗證 ▪ 逐步完成產品整體符合性確認

4.2.5 永續改善與創新

SynFactory 生產智慧雲由子公司聯達智能打造，專為製造業數位轉型設計，涵蓋設備聯網、工藝管理、生產排程、品質管控、戰情分析、刀具與庫存管理。系統採積木模組式架構，靈活導入，確保高效整合與精實生產，透過數據驅動決策，提升產能、降低成本，助力企業邁向智慧製造。新代科技以「創新驅動品質」為方針，積極將 SynFactory 生產智慧雲技術整合至品質管理系統，透過即時監控製程參數與產品可靠性，確保生產品質的穩定性與精準度。

此外，公司導入 PDCA 循環與內部稽核機制，系統性提升管理效能，確保品質持續改善。為進一步強化品質水準，2025 年新代科技積極將 SynFactory 生產智慧雲同步導入至合作供應商，以提高問題辨識與解決效率，並貫徹品質源頭管理的理念，確實強化品質控管成效。同時，透過跨部門協作，推動標準化與流程優化，確保改善成果的長期落實。

未來，公司將持續深化智慧製造與數位轉型的應用，落實「品質永續」的企業願景，為客戶提供更高效能、更可靠的產品與服務。

4.3 客戶關係

新代科技不僅提供優質產品，更重視與客戶的長期合作，自銷售階段到售後服務階段，透過專業技術支援與快速回應機制，確保客戶能在最短的時間內獲得最佳解決方案，實現雙贏成長。

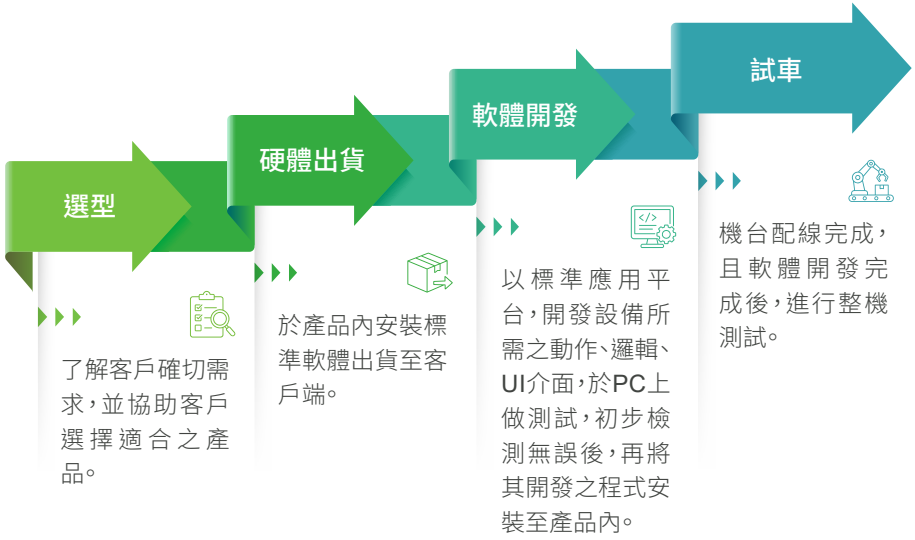
為提升客戶服務效能與專案管理透明度，本公司導入多項數位化工具與系統，協助內部即時掌握客戶需求與產品開發進度，並強化跨部門協作：

項目	說明
CRM 系統應用	建構客戶數據庫，以便查詢分公司、經銷商、機械廠負責人與聯絡方式；提供支援客戶的服務業務分派與紀錄功能，整合內部議題管理系統，即時且系統化分派客戶需求，標準化記錄各項業務服務，服務內容歸檔至議題系統後，可分析客戶需求與產品資訊，幫助內部團隊擬定市場策略
JIRA 專案議題追蹤	每個客戶的新機型、新專案，都是一個獨立的 JIRA 議題，內部人員對該案件的出差報告、開發進度、開發資料，均紀錄於該議題內，若未來遇人員異動，或多年後要在該機種上做延伸之功能開發，亦可透過此議題快速掌握過往所遭遇之細節，並取得相關的歷史開發資料
Structure 專案議題管理	透過看板，可讓管理者便於一覽各專案進度，更可依據各管理者的不同管理需求快速調整看板欄位，以達到不同維度的管理需求

4.3.1 業務銷售流程

新代科技透過與客戶的持續討論，掌握客戶需求、痛點及整體市場環境狀況，調整對應大環境的產品方案，讓新代科技產品能滿足多數客戶之需求。針對客戶及訂單管理，新代科技建立了完善的「業務管理程序」，明確規範從報價、接單到出貨的標準化流程。我們透過訂單系統（含 Web 下單系統及 ERP 系統）進行全面管控，並依據客戶類別設定不同的訂單審核權限，確保訂單處理的專業性與一致性。對於無法滿足交期的特殊情況，我們建立了危機處理機制，由專責小組進行分析協助並提出改善方案，且召開檢討會議，持續精進服務品質。無論是上線或下線產品，均有明確的處理流程，全方位保障客戶與公司雙方權益，實踐以客為尊的經營理念。

⊙ 新代業務銷售流程

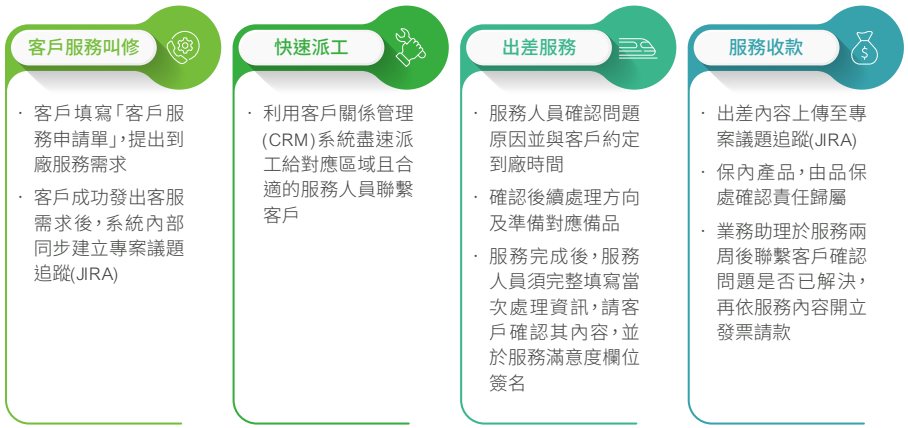


4.3.2 售後服務支援

本公司積極與客戶進行有效的溝通和互動，了解他們的需求，並根據市場變化不斷調整本公司的產品和服務。透過建立緊密的顧客關係，企業可以在面臨價格競爭壓力時，依然保持顧客的支持與信任。我們設有多元意見反映管道，如有產品規格諮詢、使用意見反饋，可透過線上客訴專區、線上詢問表單提出；若遇使用異常需排查或維修等服務需求，則可透過線上客戶服務表單申請，所有申訴、維修案件，亦均可於服務查詢網頁確認受理進度。

為提供客戶更完善的售後服務，我們訂有「客戶服務管理程序」、「客戶退換貨管理程序」，充分保障客戶權益。所有客戶服務申請需求，均由專責單位依照「客戶服務管理程序」進行派工與後續處理，確保服務回應具效率與品質；若涉及產品退換貨情形，則依「客戶退換貨管理程序」辦理。客戶提出退貨需求後，由接單助理發起銷退申請單，經業務主管核准並判斷是否符合退換貨條件與折讓比例。經檢驗分類後，將依檢測結果進行入庫、維修或折讓作業，並提供適當維修報價或產品替換方案，完整保障客戶權益。此外，每年將統計分析退換貨原因並提出改善對策，持續優化服務流程。

⊙ 新代售後服務程序



4.3.3 客戶抱怨處理流程及客訴處理機制

當本公司接獲客戶抱怨時，立即依據「客戶抱怨處理管理程序」啟動處理流程，確保客戶反映的問題能迅速回應與妥善處理，進而強化顧客滿意度並降低相似問題的重複發生。所有客訴案件將透過資訊系統產生「客戶抱怨單」，由業務助理進行初步聯繫與責任判定，再由品保處主管或總經理依客訴性質指派對策當責單位。

處理過程中，若屬公司責任，相關部門需組成跨部門專案小組，運用 8D 問題解決方法找出根本原因，擬定短期與長期改善對策，並將改善成果記錄於「客戶抱怨處理單」中，必要時亦需提交「品質異常 8D 報告」。後續流程包含對策交付、客戶認可確認、長期對策執行與成效審查，最終經由品保處與總監審查，並由總經理完成結案確認。透過制度化、具時效性與跨部門協作的抱怨處理機制，持續強化品質管理體系，並有效防止問題再發，致力於提升新代產品與服務的整體水準。

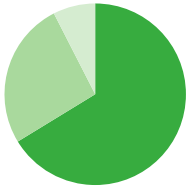
⊙ 客戶抱怨處理流程



本公司 2025 年加強客訴議題的關注與追蹤，針對快速遏止問題擴大、解決異常問題所採取之短期對策處理平均天數，機械廠客訴平均處理天數 20.3 天 (達成率 89%)、終端客戶客訴平均處理天數 12.4 天 (達成率 100%)。客訴原因前三大排序如下，合計超過 90%，其中品質問題為大宗，目前亦已擬定改善對策，確保未來品質能更加穩定。

⊙ 改善對策

2025年 前三大客訴原因



- 品質問題:66.4%
- 售後服務:18.0%
- 產品應用:15.6%

1 新增再發防治公司級別品質指標，從源頭改善產品品質

強化已知問題再發防止機制，提升議題失效分類處理覆蓋率至95%以上。	軟體方面，預先避免新問題產生，並推動開發單位白箱測試覆蓋率逐季提升20%。	硬體方面，預防新版軟體導致不穩定，硬體改版列管七大不穩定指標，並將Cpk<1.66的項目列入重點改善。

2 落實供應商品質異常處理

落實供應商評鑑管理機制

包括明確分級，針對C級以下供應商進行輔導改善，透過品質數據分析、現場稽核及製程能力評估，要求供應商提出改善計畫並定期追蹤其執行情形。必要時提供技術與管理輔導支援，並於改善期間進行成效驗證。導入BPM表單，有效管控異常及對策執行。

落實供應商懲罰機制

定期評估供應商表現，依照分級結果執行；對於品質不佳的供應商，按流程進行替換作業。

4.3.4 客戶滿意度

新代科技定期進行客戶滿意度調查，依據「客戶滿意度調查管理程序」，全面收集客戶對於產品品質、交貨及售後服務的回饋，作為提升服務及產品品質的重要依據。此外，公司已建立即時回應機制，針對客戶提出的建議進行快速處理與跟進，並將具體意見納入內部改進計畫中，確保每項需求都獲得適當回應。此舉不僅有效提升產品與服務的整體競爭力，更加深了與客戶間的信任關係，為公司長期穩定發展奠定了堅實基礎。

⊙ 客戶滿意度調查流程

滿意度調查計畫規劃

- 訂定滿意度調查時程規劃
- 調查對象為台灣地區年度銷售額超過新台幣10萬元之重要客戶
- 調查構面包括產品品質、交貨及售後服務
- 回收率需達2/3以上

執行調查

- 營業部及經銷商分別於規定時間內發放及回收問卷。

調查結果分析

- 營業部協助統計分析並統整於「歷年客戶滿意度統計分析表」。

改善檢討及追蹤

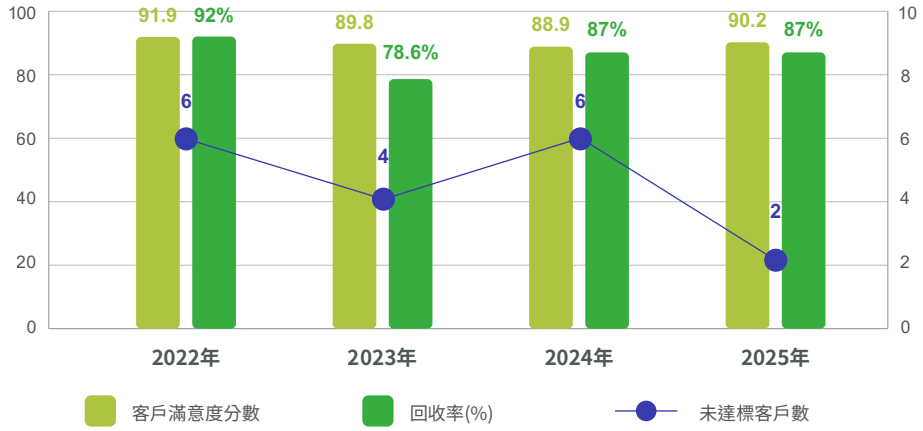
- 召集各部門進行滿意度檢討及改善會議，改善權責單位需在客戶滿意度調查計劃規定時間內回覆並執行對策。
- 偕同品保部召開滿意度調查計畫結案會議：針對當年度提出之改善項目進行對策有效度審查，追蹤至議題結案為止。

⊙ 2025 年滿意度狀況統整

2025 年我們共發出了 101 份問卷，回收了 88 份，回收率高達 87%，高於原訂定回收率需達 2/3（約 66%）的年度目標。根據滿意度調查結果，2025 年客戶滿意度分數達 90.2 分。其中，於售後服務的調查項目中，得到 91.9 分，獲得客戶高度肯定。如個別客戶未達滿意度 70 分或單項評比低於 40 分者，認定為未達標客戶，需特別進行原因分析。

2025 年整體客戶滿意度平均分數相較 2024 年提升了 1.3 分，經分析，乃由於客戶對於品質及售後服務的滿意度提升，產品品質的部份由 2024 年 87.3 分提升 1.2 分至 2025 年 88.5 分 , 顯示品質倍增計畫已逐步展現成效，可持續努力；售後服務的部份由 2024 年的 90.1 分提升 1.8 分至 2025 年 91.9 分 , 依數據顯示，新代持續致力於強化售後服務流程並定期檢討客戶反饋之意見，確保客戶問題能即時且有效的被解決，獲得客戶的肯定。

相對於其他面向，2025 年客戶對交貨的表現之滿意度略有下降，由 2024 年 89.9 分至 2025 年 88.9 分，略下降了 1 分 , 經內部檢討，主要因客戶需求預估與實際下單存在落差，導致物料備料不足而影響生產排程，為避免此狀況再度發生，會持續優化訂單預測及物料管理流程，以提升預估準確度及生產排程。



除了未達滿意度總分 70 分或單項低於 40 分客戶外，新代科技亦同步彙整多位客戶反映之共通性問題，視為具代表性之改善重點。針對這些問題，新代也制定對應之改善對策，並透過跨部門協調與後續追蹤機制，持續檢視改善成效，期望能穩健提升整體服務品質及客戶滿意度。經彙整的結果，共通性問題與改善對策如下：

文件／手冊問題

- 針對客戶不滿意的產品文件進行重點優化

產品品質問題

- 公司持續執行品質倍增計畫，提升產品品質

交期問題

- 優化訂單預測及物料管理流程，以提升預估準確度及生產排程

維修時程問題

- 分公司與經銷商皆以24小時內帶著備品至客戶端維修為目標。備品不足可就近和分公司借用；若客戶距離過遠，則申請跨區客服，請鄰近分公司或是經銷商協助服務。新代廠內維修室，保障收到故障品後三天內返還