



展鴻鑫以多樣化的服務項目著稱，「效率第一是本分、確實做好是責任、永續經營是目標、客戶滿意是榮耀。」展鴻鑫董事長陳峻德先生笑著說，2020年初喬遷新辦公室，室內空間變得更寬敞打造舒適的辦公空間，這次搬遷除了加大辦公空間外，陳董特別設置了品管室，要將產品品質把關做得更到位。

展鴻鑫新辦落成

打造最強團隊

文／惠達 張乃文



新建品管室、打包機強化服務項目

新的辦公室其中最受注目新部門—品管室，目前計畫增加投影機、深度規…等，建立嚴謹的品管制度，增加尺寸方面的測量設備，未來也不排除再增加專業的品管人員。陳董事長認為，品管是一切的根本，在公司內部增設品檢項目能夠增加品管效率，對於客戶希望的其他檢測項目需求，都會全力配合送專業的公正檢測單位進行檢驗。

以美洲為主要目標市場的展鴻鑫，提供客戶少量多樣化的產品服務，有許多客戶向陳董反映部分空運貨物的包裝材因為不堪長時間運送而產生破損、甚至傷到產品。因此趁本次新遷公室增設了打包機，針對包裝材做特別的加強，注重客戶需求及專注細節的服務，令展鴻鑫與客戶建立深刻的信任感。

萬事屋般的貿易商 什麼辦法都想得到

提到展鴻鑫就會想到他們以特殊圖面、靈活性、高彈性為主的經營特色，陳董形容：「我們就像萬事屋，有任何問題的客人進來詢問，總能夠帶著滿意的答案離開。」他接著提到，某一美國客戶購買白鐵帽蓋，但表面生產時會產生模痕或是擦痕，為解決此問題，我們建議客戶使用高黏性PE膜來解決，客戶相當滿意。

面對許多五花八門的零件產品需求，陳董還說：「最近除了五金扣件外相當有趣的出現很多『舊客戶新產品』的狀況，像原有的美國客戶向我們詢問一系列運動場產品，包括觀眾椅、籃框、公園椅很多很多的案例，另外還有防撞泡棉都是老客戶介紹的，我們能接受的產品不限，因為客戶信任我們，所以連其他產品也找我們幫忙協助。」

掌握製造網絡 以客戶為己任

深耕台灣製造業26年，建立了龐大的供應商網絡，這就是展鴻鑫能夠做到什麼單都接、什麼單都難不倒它的重要關鍵。隨時親自到工廠確認生產狀況，發生客訴可以站在客觀立場並即時了解發生原因，「也曾因客訴發生時，經過我們抽絲剝繭的來回分析和研究，結果竟然得到客戶的道歉並賠付相關的費用給我們。」陳董表示，出貨前會至工廠抽驗樣品和檢驗包裝狀況，確認沒有問題再安排出貨，用最快的速度幫客戶解決品質上的問題。對客戶端提供透明的資訊、盡全力協助解決客戶需求、開發新產品、把關供應商的製程能力，提供最合適的工廠來報價。

聯絡人：盧奕君小姐

E-mail: sunchan@ms9.hinet.net

