

為關懷及善盡對客戶的權益保障，本公司訂有「客戶反應處理程序」，以維護公司商譽，進而提升公司產品及服務品質。本公司「客戶反應處理程序」如下：

1. 目的：

為有效處理外部客戶之反應，以維護公司商譽，進而提升公司產品及服務品質，以明確規範作業流程，特訂定本程序。

2. 適用範圍：

客戶反應案件。

3. 名詞定義：

3.1 權責單位：本公司管銷處。

3.2 責任單位/人員：客戶反應內容涉及該部門或業務事項之人。

4. 相關文件：

無。

5. 內容說明：

5.1 客戶反應案件之處理原則

5.1.1 針對客戶反應案件依客戶反應處理流程圖相關流程辦理。

5.1.2 本公司權責單位於接獲客戶反應時，應立即填寫「客戶反應案件紀錄表」，載明陳述事項、日期及聯絡方式作成紀錄，並將客戶反應資料蒐集相關資訊予以彙整辦理。

5.1.3 權責單位依客戶反應原因紀錄並將「客戶反應案件紀錄表」轉交相關責任單位處理。如屬委外業者或其他廠商問題，由權責單位視情況提供「客戶反應案件紀錄表」影本予事涉廠商。

5.2 執行改善及答覆方式

5.2.1 由責任單位/責任人員執行問題改善，並記錄改善結果予「客戶反應案件紀錄表」，責任單位主管須依預定完成改善日期予以跟催並確認改善結果，嗣後應將結果及

實際完成日期紀錄並予以留存。

5.2.2 客戶反應案件應將相關文件、紀錄及資料附卷，並將客戶反應改善結果依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電話、電子郵件或其他方式答覆客戶。

5.2.3 前項除電話方式聯繫外，以公文或其他方式答覆之客戶反應案件，辦理時程如下：

5.2.3.1 最速件：1日

5.2.3.2 速件：3日內

5.2.3.3 普通件：6日內

5.2.4 如客戶反應案件客戶指明代理人或聯絡人時，得逕向代理人或聯絡人答覆。

5.2.5 答覆客戶反應案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見，以簡明、肯定、易懂之文字答覆。

5.3 下列不予辦理情形，權責單位仍應予以登記以利後續查考。

5.3.1 未具真實姓名或公司名稱者。

5.3.2 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再客戶反應者。

5.4 追蹤辦理情形及檢討分析

5.4.1 客戶反應案件獲得改善，權責單位應定期檢討分析，提供相關單位參考改進。

5.4.2 各單位應適時辦理教育訓練，以提升客戶反應案件處理專業知能。5.4.3 客戶反應結案後其相關文件一併由權責單位進行歸檔並保存至少五年。

5.5 保密義務

5.5.1 客戶反應案件有保密之必要者，受理、權責人員及知悉該案件者應予以保密。

6. 附件：

6.1 客戶反應處理流程圖。

6.2 客戶反應案件紀錄表。