



# 詮欣股份有限公司

## 消費者權益保護政策

本公司生產之產品均符合國際 ISO 認證(如 ISO 9001,ISO13485, ISO 14001,IATF16949)及國際綠能標準(符合歐盟 RoHS 法規)，以提供客戶品質無虞之產品為宗旨。本公司重視客戶服務，明訂「客戶服務管理程序」及「客戶抱怨處理作業程序」。對產品與服務之行銷及標示，皆依照客戶需求遵循相關法規及國際準則執行辦理。本公司「客戶抱怨處理作業程序」如下：

### 客戶抱怨處理作業程序

1.目的：制訂客訴處理，俾客訴案件發生時之處理程序能有所依循。

2.範圍：本作業程序適用於接獲客戶抱怨時之處理程序。

3.內容：

#### 3.1 流程圖

#### 3.2 程序說明：

3.2.1 業務單位接獲客戶抱怨時，應了解抱怨原因並適當處理後，填寫「客戶抱怨暨退貨處理單」，呈部門主管核准後，交品保單位進行原因分析，影本自存據以追蹤處理進度。

3.2.2 品保單位依「客戶抱怨暨退貨處理單」之產品抱怨事項進行調查及原因分析，若須會同相關單位辦理者，應將「客戶抱怨暨退貨處理單」會相關單位擬定處理對策。

3.2.3 相關單位將處理方式及預防措施等資料填入「客戶抱怨暨退貨處理單」後交業務單位答覆客戶，若客戶要求調查報告者，業務單位應請相關單位填立「客戶抱怨暨退貨處理單」擬定調查內容與處理對策後交業務單位轉交客戶存查，「客戶抱怨暨退貨處理單」由品保及業務單位存查。

3.2.4 若擬銷貨退回者，依『CS-10 銷貨退回處理作業』辦理。



3.2.5 若直接答覆客戶訴怨者，亦須填立「客戶抱怨暨退貨處理單」呈部門主管核准後存查。

3.3 控制重點：

3.3.1 接獲客戶抱怨時，是否及時將客戶抱怨事項登錄“客戶抱怨暨退貨處理單”，交責任單位處理回覆。

3.3.2 由專業人員處理客訴，對客戶質疑事項作適當說明與報告。

3.3.3 就客訴原因及客戶反應問題定期統計分析與檢討。

3.3.4 退換貨均交由會計、倉庫登帳。

4.附件：無

申訴管道及申訴程序

本公司十分重視客戶反饋及意見，訂有「客戶服務管理程序書」，管理客戶要求之相關服務作業及抱怨處理，由營業部門直接進行客戶服務、意見接收及改善作業。另亦建置消費者聯絡信箱、誠信經營檢舉信箱，客戶亦可透過電子郵件反應意見或進行申訴，以維護權益。

申訴專線：(02)-8647 - 1251

消費者聯絡信箱：service@coxoc.com.tw

誠信經營檢舉信箱：lisa\_lo@coxoc.com.tw