



## 松翰科技股份有限公司

### 客戶權益政策及申訴管道

本公司本著「一步一腳印」的經營哲學，以紮實的工程研發能力為基礎，致力於產品品質與服務的持續提升，客戶對公司產品與服務的信賴，來自於從設計、製造到銷售與售後服務等每一環節所共同展現出的品質綜效。公司內部推動「品質是每一個人的責任」的工作理念，並將對產品品質的要求延伸為對每位員工與合作夥伴的專業承諾。因此公司不僅專注於研發核心技術，也重視與供應商的長期合作關係，透過完善的管理制度與資源共享機制，提升供應商品質與成本控制能力，進一步增進客戶服務效率與整體滿意度，與客戶、供應商建立「供應鏈夥伴關係」並共創雙贏。

#### 客戶權益政策

本公司擁有一群訓練有素的系統應用工程師與技術團隊，能提供客戶相關故障分析服務，並與客戶建立長期互惠之夥伴關係。另為能有效提升客戶端對產品品質、良率、技術、交期、服務的相關要求，公司內部建立完備的客戶端異常處理程序，對於緊急問題可於 48 小時內接受客戶之投訴處理與雙向溝通服務(電話、傳真、電子郵件)，協助客戶端相關問題即時順利解決。另代理商都配置經公司訓練與認證的 FAE 工程師，亦可提供客戶即時有效的技術支援。公司每年針對有業務往來的客戶進行滿意度調查，希望透過此活動瞭解客戶對公司的具體需求及期望，對於客戶所提出的寶貴建議與改善事項，經過內部研討後提出矯正及改善措施，落實客戶意見對公司整體服務滿意度的評價結果，對於客戶滿意度的調查項目包括產品技術能力、產品業務服務、產品交貨能力、產品品質&HSF 及對公司整體服務表現之滿意度評分等五大面向。

#### 申訴管道與程序

本公司以客戶為中心，並訂有「客服暨客訴管理程序」及「客戶滿意度管理程序」，為客戶提供高品質的產品與服務是全體員工積極追求的目標。若客戶對產品的缺陷/故障與其他因素無法滿足預期需求時，公司將以最嚴謹與高效率的處理方式來解決客戶端相關問題。在處理退貨的第一時間內，客戶可與公司的業務代表或代理商聯繫，將由業務代表或代理商立即與客戶聯繫並回應相關處理措施。

客戶溝通申訴相關議題聯絡窗口：業務處

客戶溝通申訴專線：886-2-27591980

客戶溝通申訴聯絡電子郵件信箱：sales@sonix.com.tw