

保護消費者或客戶權益及申訴程序

消費者或客戶權益政策：

本公司於 2021 年已制定客戶服務程序政策，在客戶關係與溝通上，透過不定期拜訪或電子郵件、電話及會議等方式，建立良好合作關係，服務客戶方面設有對應服務窗口，負責雙方對於產品與服務、環境管理、社會責任及有害物質管制等相關問題上的回應及回饋，不僅即時提供必要且充分資訊，以滿足客戶要求，並且配合客戶企業社會責任計畫實施必要活動、調查及資料收集等。客戶服務為本公司的核心之一，傾聽客戶需求，提供高品質產品與技術解決方案，建立長期互信關係。

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司每年執行客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋等方式，提供對本公司服務品質與成效的滿意度；本公司客戶滿意度專責單位除對客戶具體回覆、追蹤相關改善進度外，並透過分析找出問題所在，彙整予管理階層，以作為營運計畫參考方針。本公司 2024 年及 2025 年度客戶滿意度平均分數達 85 分以上。

另本公司客戶除了可透過本公司網站進行 B2B 的溝通外，為完善客訴問題處理流程，本公司建立客訴處理機制及程序，將客訴問題處理作業流程電子化，管控分析客訴原因、追蹤相關權責單位及矯正預防措施處理進度，確實執行品質改善活動與提升客戶服務品質。本公司 2024 年及 2025 年度客訴結案率達 80%以上。客戶服務溝通及聯繫方面亦建置客戶溝通/客訴聯絡信箱、網站及服務電話資訊，以維護其權益。

客戶溝通與客戶聯繫(申訴)資訊：

本公司客戶溝通與客戶聯繫(申訴)資訊如下：

■ 客戶溝通(申訴)網址：<https://www.alltopconnector.com/zh-cn/>

■ 客戶溝通服務電話：(02)2225-1688

■ 客戶溝通/客訴信箱：sales@otop.com.tw