



倉佑實業股份有限公司

114 年度客戶權益政策及申訴程序

本公司於 2004 年已制定「客戶服務管理流程」，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與客戶拜訪活動，及每季、每月績效檢討或業務交流等方式，以建立良好的策略合作夥伴關係。在雙方短、中、長期發展目標與社會責任的規劃上，取得一致且共同成長的綜效。

為服務客戶，本公司於臺灣總部設有客服專責辦公室，並依不同國際客戶別設置專責之客戶代表，負責針對客戶所需的產品安全及品質要求、環境管理、社會責任及有害物質管制等議題提供支援，不僅即時提供必要且充分的資訊，以滿足客戶、終端消費者或公部門之要求，並且配合客戶企業社會責任計畫實施必要的活動、調查、確認、稽核及相關資料收集。

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司於每年第四季或專案完成時，執行客戶滿意度調查。客戶可透過評分、意見回饋或與本公司競爭者的比較等方式，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團隊除對客戶具體回覆、追蹤相關權責部門的改善進度外，並透過數據分析，找出背後問題，彙整報告予高階經營者，做為中、長期營運計畫的方針參考。依據本公司 2024 年度客戶滿意度調查結果顯示，客戶對本公司的滿意度總平均為 93 分(總分 100)，其中「異常處理效率」及「整體表現」均達 95 分。

另本公司客戶除可透過本公司網站進行 B2B 溝通外，本公司亦制訂有「客戶抱怨管制流程」，相關部門在收到客訴狀況後需於 24 小時內回覆客戶應對及圍堵措施，並在 7~14 個天內提供根本原因與初步對策，本公司於 2025 年度的「客訴準時回覆率(3D/24hr)」指標達 100%。本公司客戶溝通與客訴聯繫資訊如下：

- 客戶溝通網址：<https://www.tsangyow.com.tw/>
- 客訴專線：886-5-2200888 (Rep.)
- 客戶溝通 / 客訴信箱：sales@tsangyow.com.tw