

聚隆纖維股份有限公司

客戶權益保護政策與申訴程序

本公司重視產品與服務之品質管理，並致力於保障顧客健康與安全、確保產品標示與行銷資訊之正確性，為維護消費者及客戶權益，已制定完整之客戶權益保護政策與相關管理程序。

● 訂有客戶訴怨處理程序

針對產品品質異常、使用安全疑慮、售後服務及相關爭議事項，建立標準化之客戶訴怨處理機制，明確規範客訴之受理、調查、責任歸屬、改善措施及後續追蹤流程，以迅速回應客戶意見，及時採取矯正與預防措施，避免問題重複發生，並持續提升產品品質與客戶滿意度，以保障客戶權益。

● 申訴管道與申訴程序

（一）申訴管道

• 外部客戶申訴：

由業務單位作為對外聯繫窗口，受理客戶針對產品品質、使用安全、交付或售後服務等相關申訴事項。

• 內部客戶申訴（跨廠區）：

由使用單位透過內部異常反應機制，向責任單位提出品質異常反映。

• 透過公司網站進行申訴：

於本公司官網之「利害關係人專區」，依「品質管理」之關注議題進行相關產品品質問題申訴與反應，後續將由專人進行回覆聯繫。

（二）申訴處理程序

1. 客戶提出申訴後，由業務單位即時了解申訴內容，並填寫客訴處理單，移交責任廠區處理。
2. 責任單位進行原因調查與分析，判定責任歸屬，必要時取得異常樣品進行檢驗。
3. 若確認為本公司責任，將依規定辦理退換貨、賠償或其他補救措施，並與客戶充分溝通協調。
4. 同步擬訂並執行矯正與預防措施，追蹤改善成效，防止類似問題再次發生。
5. 客訴案件完成改善並經管理階層核示後予以結案，相關資料留存備查。

● 持續改善與風險管理

本公司透過客戶申訴案件分析、通過 OEKO-TEX 認證(有效期限為：2025-07.15-2026.07.15)及內部教育訓練，持續強化產品安全管理與品質控管機制，降低潛在健康風險，落實對消費者與客戶權益之承諾，藉由制度化管理及安全產品標準，確保產品安全&顧客健康之保障。