

羅昇企業股份有限公司

客戶權益政策及維護執行情形

本公司高度重視客戶關係與服務品質，訂有完整客戶服務管理政策，包含售後服務管理程序、顧客管理程序、顧客抱怨處理程序等，致力與客戶建立長期互信的合作關係，本公司客戶權益政策及維護執行情形如下：

一、客戶關係維護與溝通機制

- 透過定期/不定期會議、客戶拜訪、每季/每月績效檢討及稽核，與客戶在短、中、長期發展目標及企業社會責任（含環境管理、有害物質管制等）上達成共識並產生合作綜效。
- 於臺灣新莊總部設有專責客服辦公室，並指派專屬服務窗口，提供即時、充分之資訊與支援，協助客戶因應下游、終端客戶或政府單位之要求，並配合客戶企業社會責任計畫執行相關活動、調查、確認與稽核。

二、客戶滿意度管理

- 每年第二季執行客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋或與同業比較等方式表達意見。
- 由客戶滿意度專責團隊負責回覆客戶、追蹤改善進度，並進行數據分析，找出根本問題，彙報高階主管作為中長期營運改善參考。
- 2025 年度客戶滿意度調查為 87 分，滿意度達「滿意」及「非常滿意」以上比例為 90%。

三、客戶抱怨處理機制

- 訂有「客訴處理單」，要求接獲客訴後，24 小時內回覆客戶最新處理進度。
- 2025 年度客訴處理單準時回覆率達 90%。

四、客戶溝通管道

- 企業網站 B2B 溝通平台：www.acepillar.com.tw
- 客訴專線：(02)2995-8400 #1210 陳先生
- 客戶溝通/客訴信箱：sales@acepillar.com.tw
- 官方 Line ID：[@oug6019j](https://www.line.me/ou6019j)

本公司將持續精進服務品質，以客戶滿意為最高指導原則，與所有合作夥伴共同成長。