

華宏新科技股份有限公司

客戶權益保護政策

本公司於 2020 年已修訂「顧客滿意度衡量程序」，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與拜訪，及每季、每月績效檢討或稽核等方式，以期建立良好的合作關係，在雙方短、中、長期發展目標與社會責任的規畫上，取得一致且工同合作的綜效。

為就近服務客戶，於高雄、台南、桃園等區域設有客服專責辦公室，並設置專責服務窗口，負責雙方對於環境管理、社會責任及有害物質管制等規劃執行上的支援，不僅即時提供必要且充分的資訊，以滿足下游、終端客戶或公部門之要求，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，本公司於每年第三季時，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。

本公司 2024 年度客戶滿意度調查獲 97%以上問卷回覆率，對本公司滿意度達 92%。另本公司客戶除可透過本公司網站進行 B2B 的溝通，本公司亦訂有「客戶抱怨管理程序」，要求相關部門在收到客訴後先行原因分析，視需要通知相關單位召開會議，進行擬定改善處理對策及考慮類似製程或產品之展開。

本公司客戶溝通與客訴聯繫資訊如下：

客戶溝通網址：<https://www.wahhong.com/>

客訴專線：(07)9717777#67002

客戶溝通／客訴信箱：yourwh@wahhong.com