

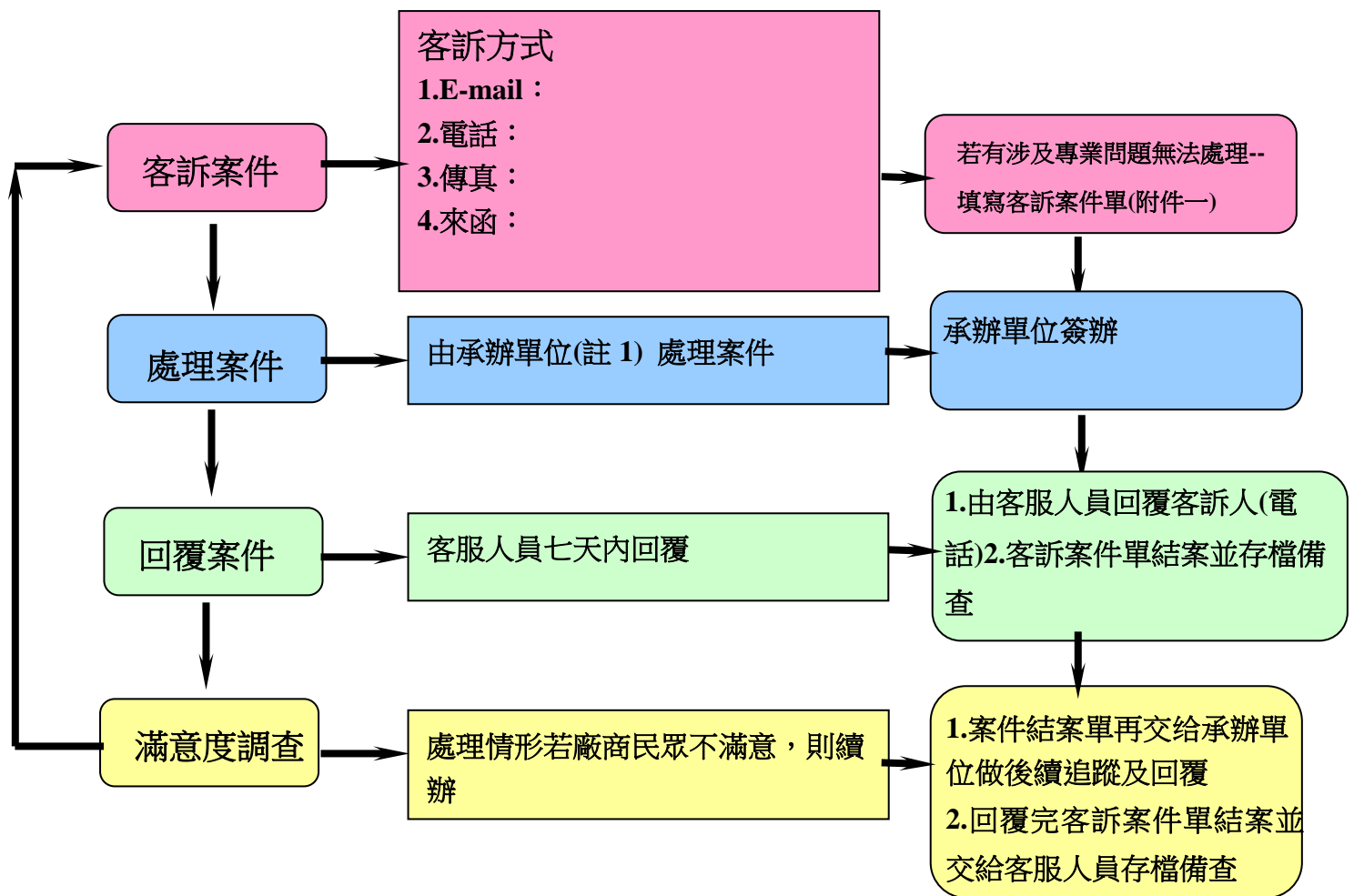


天良生物科技企业股份有限公司

文件名稱：消費者或利害關係人之申訴管道處理程序

營運長		總經理		經辦單位	
文件 紀錄	本辦法訂定於 104 年 03 月 13 日				

客訴案件處理流程：



一、制定客訴處理程序

為了提升顧客服務的品質，天良生物科技企業股份有限公司，建構客訴服務系統，以持續改善顧客申訴處理的服務品質，此外，本公司也承諾，將依據『客訴對應方針』，要求全體員工，對於顧客的聲音，無論何時何地，務必要以發自內心的真誠，來提供最高水準的服務品質。

二、「客訴處理方針」～真誠對應，迅速服務

本公司的客訴處理方針如下

1. 對於客訴服務中心所收受的顧客反映，本公司將秉持最大的服務熱忱，來落實兼具公平、公正與效率的對應處理。而對於任何有關商品不良與服務不周的

訊息，本公司承諾絕不迴避，將依循「消費者保護法」的規定，採取必要的對應檢證措施，並對經營高層進行相關資訊彙報。

2. 對於顧客反應的問題，經要因分析，確認有改善之必要時，本公司將協同相關部門，迅速採取對策，以防止類似狀況再次發生。

3. 對於顧客提供的寶貴意見，本公司將盡最大的努力，將其反映在今後的製品與服務上，同時對於顧客任何理由所致的不滿聲音，也會虛心檢討，積極找尋對策，並以贏得顧客最高標準的滿意，作為追求的目標。

天良生技公司本著關懷消費者身體健康，產品銷售以西藥、中藥、健康食品、保健食品及清潔用品為主，為維護消費者權益，客訴處理原則，秉著『親切、熱忱、迅速』的處理態度，解決消費者在產品服用、儘早發現品質問題，協助消費者健康促進，讓消費者因使用天良生技的產品得到健康上最大的保障。

三、資料保護

員工、供應商、消費者或客戶等所提供之個人資料及申訴意見，接收人需依公司訂定之『個人資料保護管理規範辦理』，並提供妥適回應機制。