

日揚科技股份有限公司

客戶權益政策

一、客戶權益政策

本公司依 ISO 管理標準，訂定「顧客服務管制程序」及「客戶滿意度管制程序」，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與拜訪，及定期績效檢討或稽核等方式，以期建立良好的合作關係。

客戶是日揚重要的利害關係人，為瞭解產品與服務品質、掌握客戶需求並持續改善，當客訴問題發生時，本公司業務單位依矯正及預防管制程序規定處理；本公司定期辦理客戶滿意度調查，作為問題分析與改善對策依據，以提升客戶滿意度。業務主管於每年下半年管理審查會中訂定次年度滿意度目標，並依據客戶回饋整理調查原則與項目，製作滿意度調查表。2024 年客戶滿意度整體平均達 97 分，並獲得主要客戶台積電 TSMC「優秀承攬商獎」及 CSUN 志聖「優秀供應商」認證。

針對產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示等議題，保護消費者或客戶權益政策明定於[永續發展實務守則](#)第 23~24 條：

第二十三條 本公司應對產品與服務負責並重視行銷倫理。其研發、採購、生產、作業及服務流程，應確保產品及服務資訊之透明性及安全性，制定且公開其消費者權益政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務損害消費者權益、健康與安全。

第二十四條 本公司應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。
本公司對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，應遵循相關法規與國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。

二、申訴管道及申訴程序

本公司依 ISO 管理標準，訂定「顧客服務管制程序」，當客訴問題發生時，本公司業務單位依矯正及預防管制程序規定處理，除了各業務負責人員，公司網站提供客戶聯絡窗口：

客戶聯絡窗口

真空製造中心 王衍聖 總經理

電話：(06)246-0296 分機 6276