

消費者權益保護政策

樺漢集團秉持「客戶滿意、品質至上」理念，深化客戶關係，實踐永續經營承諾。自 2008 年起，透過定期會議、拜訪與績效檢討，建立長期互信夥伴關係。於臺灣總部及美國設有客戶服務據點，支援環境管理、社會責任與有害物質管制，協助客戶共同實踐永續發展。每年第四季，本公司執行客戶滿意度調查，邀請客戶透過評分與意見回饋提供建議。專責團隊即時回覆、追蹤改善，並透過數據分析，作為中長期營運策略的重要依據。

樺漢集團將依「客戶抱怨管理程序（QP-CSD-36）」規範：24 小時內回覆客戶；3 個工作日內提供初步分析報告；14 個工作天內提出長期改善對策。

依「RMA 處理作業辦法（SOP-CSD-36-01）」導入線上化作業，提升客訴處理效率與即時性。

● 聯絡我們

客戶溝通網址：<https://www.ennconn.com/tw/contact/>

RMA／客訴專線：(02) 5590-8050 分機 #1830、#1952

RMA／客訴信箱：RMA@ennconn.com.tw；Peggy.wu@ennconn.com



- **2025年客戶滿意度管理成果亮點**

問卷回覆率：超過 80%（客戶滿意度達到該年度設定之目標）

- **2025年客訴與即時回應機制成果亮點**

客訴初步分析報告準時回覆率達 90%