

永記造漆客戶服務管理政策

「永記造漆客戶服務管理政策」旨在建立符合 ESG 原則的客戶服務管理制度，透過專業、高效及負責任的服務流程，提升客戶滿意度與信任度，並確保公司在經營過程中落實誠信、透明及可持續發展的承諾。

第一條 政策原則

- 一、向客戶提供真實、完整、準確的產品與服務資訊。
- 二、公平對待所有客戶，嚴禁任何形式的歧視與偏見。
- 三、建立明確的服務流程與標準作業程序，定期培訓員工，強化專業知識與服務技巧，致力提供客戶高品質的服務。

第二條 客訴處理機制

對於客訴處理本公司建立一套完整客訴作業標準程序，明確處理時程，確保客戶意見能快速回應與妥善解決，收到客訴後具體處理流程如下。

- 一、於 1 個工作天內初步釐清客訴事件並給予及時回應。
- 二、於 5 個工作天內透過內部檢討找出具體發生原因。
- 三、於 10 個工作天內提出完整報告，制定後續改善對策，避免再次產生。

透過完整的客訴處理機制，能夠快速回應客戶需求，提供最佳服務品質，展現對客戶服務的高度重視。

第三條 客訴管道

公司於全省除總公司外另設有 4 個營業所，業務人員遍及全省，客戶除透過業務人員及營業所進行客訴外，另可透過 0800-070-100 專線電話或電子信箱 info@mail.rainbowpaint.com.tw 進行聯繫。

第四條 客戶滿意度

本公司於 2002 年即進行年度的客戶滿意度調查，包含產品品質、服務、行銷活動等面向，透過調查報告結果，針對客戶意見進行原因分析與改善，優化產品組合，提供超越客戶期待的產品及服務。下表為近 5 年客戶滿意度評分

年度	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
客戶滿意度分數	95.19	96.19	96.14	96.15	97.68

第五條 責任與執行

管理層：制定政策、監督執行情況、確保資源充足。

客戶服務部門：依政策執行日常客戶服務，並回報改善建議。

全體員工：遵守本政策並積極參與服務品質提升行動。

第六條 ESG 永續承諾

- 一、服務過程中減少資源浪費（如鼓勵電子化文件、線上客服）。
- 二、優先採用環保、節能的溝通工具與運營方式。
- 三、在社會責任方面積極參與公益計畫，與客戶共創共享價值。

第七條 實施與修訂

本政策經管理階層核定後實施，並依法令及客戶需求定期修訂。

本政策訂於 2025 年 8 月 25 日。