

# 合慶企業社客戶申訴管理辦法

## 一、政策目的

為確保客戶能夠快速、有效地反映問題並獲得滿意的解決方案，合慶企業社制定此申訴管理政策，以提升客戶滿意度，並持續改進公司的產品與服務質量。

## 二、適用範圍

本政策適用於所有與合慶企業社有業務往來的客戶，包括但不限於服務使用者及合作夥伴。

## 三、申訴渠道

### 電話專線：

客戶可撥打電話 0935-342-096 提出申訴，專線服務時間為週一至週日 7:00 至 21:00。

### 電子郵件：

客戶可將申訴內容發送至 [heqing7120@yahoo.com.tw](mailto:heqing7120@yahoo.com.tw)。

## 四、申訴處理原則

### 公平公正：

確保每一件申訴均以公平和公正的態度處理，杜絕任何形式的偏見。

### 即時回應：

確保在 24 小時內回覆客戶，告知申訴受理情況與處理計劃。

## 五、申訴處理流程

### 申訴受理：

客服人員接收到申訴後，立即記錄並分配追蹤編號，通知客戶申訴已被受理，並說明後續處理流程。

### 調查與分析：

根據申訴內容進行詳細調查，確認問題原因。與相關部門合作，制定解決方

案。

**處理與回覆：**

在規定時間內（一般為 3 至 5 個工作日）完成處理並回覆客戶，提供詳細的解決方案或補償措施（如適用）。

**追蹤與存檔：**

紀錄所有申訴及處理結果，保留至少一年備查，定期審查申訴記錄，優化內部流程。

## 六、申訴監控與改進

**數據分析：**

每月彙總申訴數據，分析重點問題與趨勢。

**持續改進：**

根據申訴數據，識別服務短板並實施改進措施。

## 七、員工責任

人員需接受定期培訓，掌握高效溝通技巧及問題解決能力。並配合處理申訴並提供必要支持，確保問題快速解決。

## 八、客戶權益保障

**匿名申訴：**

客戶可選擇匿名提出申訴，公司承諾同等對待。

**資料保密：**

所有申訴資料均受嚴格保密，僅限相關人員查閱。

## 九、政策公告與實施

本政策將公布於公司網站及公告欄，確保所有客戶知悉。

本政策自發布之日起生效，由管理層負責監督執行。