

客戶權益保護政策與申訴暨舉報管理辦法

第一章 總則

第一條 目的

本公司為保障客戶權益、確保產品與服務之健康與安全、落實資訊透明及建立完整申訴與舉報機制，特制定本政策與辦法。

第二條 適用範圍

本公司所有產品、包裝、技術文件、業務行銷活動及客戶服務均適用本政策。本公司全體員工、供應商、客戶及其他利害關係人亦適用申訴與舉報制度。

第三條 制定依據

本政策參考 GRI、SASB、ISO 9001、IATF 16949、RoHS、REACH 等制定。

第二章 客戶健康與安全管理

第四條 產品安全承諾

1. 本公司導入 ISO 9001、IATF 16949 等品質管理系統。
2. 所有產品符合國際安全法規，如 RoHS、REACH 等。
3. 所有生產批次具有可追溯性資料（料號、批號、日期）。
4. 定期進行可靠度測試與風險評估。

第五條 產品資訊與標示

1. 產品資料與 Datasheet 經技術部門審核。
2. 不誇大、不誤導、不隱瞞重要產品風險。
3. 依法規提供必要標示與使用警示。

## 第六條 資訊安全與客戶資料保護

1. 本公司依資訊安全管理制度處理客戶資料。
2. 禁止未授權之資料提供、外洩或不當使用。

## 第三章 客戶申訴與回應制度

### 第七條 客訴管道

客戶可透過以下方式提出申訴：

1. 業務窗口與客服 Email
2. 公司網站聯絡表單
3. 指定申訴信箱：[sales@trio.com.tw](mailto:sales@trio.com.tw)

### 第八條 客訴處理程序

1. 受理：申訴後 24 小時內完成登錄與初步回覆。
2. 調查：由業務、品保、工程等部門共同分析（8D 或 5Why）。
3. 回覆：合理時程內提供正式書面回覆或 8D 報告。
4. 追蹤：確認矯正與預防措施有效。
5. 結案：QA 保存紀錄至少 3 年。

## 第四章 舉報管理制度

### 第九條 可受理事項

1. 涉及賄賂、舞弊、不當利益收受。
2. 違反公司行為準則、誠信規範。
3. 違法、不當或不倫理之行為。
4. 不當歧視、職場不法侵害。

## 第十條 舉報方式

1. 舉報信箱：[sales@trio.com.tw](mailto:sales@trio.com.tw)
2. 可匿名或具名提出。
3. 書面、Email、口頭、電話均可受理。

## 第十一條 調查流程

1. 登錄：受理後 5 日內完成登錄。
2. 調查：必要時成立跨部門調查小組。
3. 結案時程：原則上 2 個月內完成，必要時可延長 1 個月。
4. 回覆：具名者 5 日內通知調查結果。

## 第十二條 保密與禁止報復

1. 所有舉報資訊均為高度保密。
2. 禁止因申訴或舉報對提出者進行報復或不利對待。

## 第五章 附則

### 第十三條 教育訓練

公司每年辦理相關教育訓練至少 1 次。

### 第十四條 文件保存

所有紀錄至少保存 5 年，特殊案件依需求延長。

### 第十五條 修訂與發布

本政策由管理階層核准後發布，修訂時亦同。