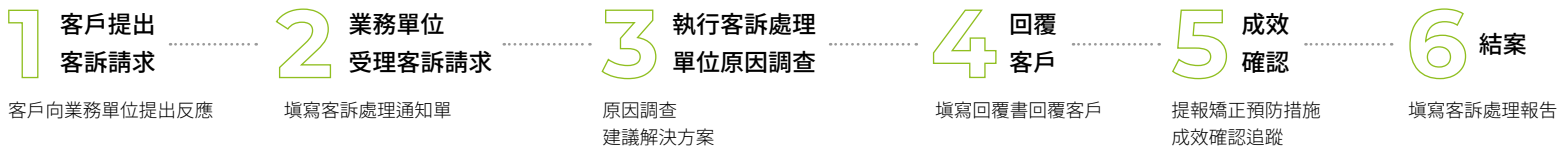


銷售服務

 技術支援	- 訂定「客戶售後技術服務作業規範」 - 公司網站的「產品資訊」專區中，完整提供現有產品和新產品的規格性能、應用說明型錄與安全資料表（SDS） - 設有諮詢專線 2021 年台聚無違反產品標示相關法規與罰款之事件 GRI 419-1 - 提供給客戶少量樣品試製，提供持續性的技術支援協助	
 產品責任	- 產品符合歐盟危害性物質限制指令（RoHS）規範 - 依客戶需求提供品質檢驗報告書	
 客戶隱私	- 台聚重視客戶資料之安全與使用，集團資訊處訂定了『資訊安全管理政策總則』、『系統開發及維護管理規範』、『應用系統程式上線作業管理要點』、『資料庫管理要點』等各項規範，以資訊安全管理建構面向進行隱私資訊之良善管理。另外，透過加強防火牆管理、權限控管、測試環境與實際作業環境區隔、個資資料去識別化處理等措施，進一步強化個資之保護、降低洩漏風險。 2021 年沒有發生客戶隱私遭到破壞或洩漏的事件。	
 客訴處理	- 訂有「客戶抱怨處理作業規範」處理產品品質客訴問題 - 客訴處理作業流程  <pre> graph LR 1[1 客戶提出客訴請求 客戶向業務單位提出反應] --> 2[2 業務單位受理客訴請求 填寫客訴處理通知單] 2 --> 3[3 執行客訴處理單位原因調查 原因調查 建議解決方案] 3 --> 4[4 回覆客戶 填寫回覆書回覆客戶] 4 --> 5[5 成效確認 提報矯正預防措施 成效確認追蹤] 5 --> 6[6 結案 填寫客訴處理報告] </pre> - 客訴處理作業流程電腦化管理和記錄，於每月例行會議中提出討論，確實執行品質改善活動，並有專人負責分析客訴原因、追蹤權責單位矯正預防措施處理進度、事件後追蹤矯正預防措施成效	