

笙科電子股份有限公司

客戶權益保護政策

一、政策總則

為實踐本公司「誠信」之核心價值，並深化與客戶的長期信任關係，特制定本客戶權益保護政策。本公司承諾，從產品設計、行銷溝通至售後服務的每一個環節，均以保護客戶的健康、安全及合法權益為最高原則。我們致力於提供高品質、安全可靠的產品，並確保所有資訊的傳遞皆公開、透明且負責，以成為客戶最值得信賴的永續夥伴。

二、具體政策內容

1. 產品健康與安全

- **設計源頭管理：**
 - 身為 IC 設計公司，我們在產品開發的最初階段，即將健康與安全納入核心考量。所有產品設計均遵循國際安全規範與標準。
 - 如 ESG 報告書所述，我們積極導入綠色設計，優先選用低功耗、低危害的環保材料，從源頭降低產品對人體及環境的潛在風險。
- **法規遵循與認證：**
 - 本公司所有產品的生產製造流程，均要求合作的晶圓代工廠與封測廠，必須符合歐盟《RoHS》(危害性物質限制指令) 與《REACH》(化學品註冊、評估、授權及限制) 等國際環保法規，確保產品不含有害物質。
 - 所有提供給客戶的產品參考設計 (Reference Design)，均會通過如 **CE** (歐洲合格認證) 及 **FCC** (美國聯邦通信委員會) 等區域性的安規測試，以確保終端產品在電磁相容性與射頻安全性上符合法規要求。
- **供應鏈協同管理：**
 - 我們將產品安全與環保要求納入供應商評選與稽核標準，與供應鏈夥伴共同確保從原料到成品的每一個環節，皆符合最高的健康與安全標準。

2. 產品資訊、行銷與標示

- **資訊透明與正確性：**
 - 本公司承諾，所有對外發布的 Datasheet、Application Note、行銷文件及網站資訊，內容均力求真實、準確、清晰，絕不作誇大不實或引人誤解的陳述。
 - 產品的性能規格、操作條件、認證狀態等關鍵資訊，將被清楚地揭露，以協助客戶做出正確的評估與應用。
- **誠信行銷原則：**
 - 所有行銷與業務活動，均須恪守誠信原則。我們禁止任何形式的欺騙性行銷或不公平的商業競爭行為。
 - 業務及技術支援人員在與客戶溝通時，應提供專業且客觀的建議，充分說明產品的適用性與限制，確保客戶在資訊對等的情況下進行決策。
- **標示清晰化：**
 - 產品出貨時的標示，將清楚載明產品型號、批號等可追溯性資訊，以便在需要時能快速追溯產品的生產歷程。

三、客戶申訴處理程序

為確保客戶的意見與問題能被及時且有效地處理，本公司建立以下標準化申訴程序：

1. 申訴管道 客戶可透過以下任一官方管道提出問題、意見或申訴：

- **直接業務窗口**：聯繫與您對口的業務代表或區域經理。
- **技術支援窗口**：聯繫現場應用工程師（FAE）或透過官網的技術支援信箱。
- **公司官方管道**：
 - **電話**：撥打本公司總機 (+886-3-5601717)，由總機協助轉接至權責單位。
 - **電子郵件**：寄送郵件至本公司官方網站上公布的聯絡信箱 (sales@amiccom.com.tw)。

2. 受理與分案

- 客戶有任何訴怨，可由客戶或公司同仁向業務處人員反應，業務人員需對客戶不滿意處進行瞭解，於公司內部先行調查；若需其它部門共同解決時，得視情況召開會議研商解決方法。

- 確認是屬客戶訴怨如客戶退換貨或客戶要求出具 FAE 報告者，則需填寫”客戶訴怨處理單”，非屬產品異常之訴怨，則由責任人員負責處理回覆。
- 業務部門需對”客戶訴怨處理單”做編號管理，編碼原則依年份、流水號並進行登錄。

3. 調查與處理

- 業務人員將客訴產品或是退貨產品取回後，應申請入庫轉交庫房人員，透過處理表單，讓庫房人員確認相關產品資訊後入庫，業務助理將表單轉交分析單位責任人員。
- 分析單位責任人員向庫房人員領出客訴產品或是退貨產品進行分析。
- 負責人員必須於收到樣品後五個工作天內完成初步分析報告。

4. 回覆與結案

- 客戶訴怨處理單由相關的責任人員完成處理，應回覆業務部門，由業務人員傳達給客戶，於三個工作天，確認客戶對此客訴之滿意度，才能做最後結案動作。
- 相關客戶回覆以及告知客戶進度狀況的紀錄，據實填寫在”客戶訴怨處理追蹤表”。

5. 檢討與改善

- 品質保證部將定期（每月）彙總客戶申訴案件，並將報告提交至相關管理會議。
- 彙整結果將作為產品設計、生產流程及服務品質持續改善的重要依據，以預防問題再次發生，並不斷提升客戶滿意度。