

## 加百裕客戶服務管理政策

本公司於 2006 年已制定客戶服務管理政策，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的會議與拜訪，及每季、每月績效檢討或稽核等方式，以期建立良好的合作關係，在雙方短、中、長期發展目標與社會責任的規畫上，取得一致且工同合作的綜效。為就近服務客戶，於臺灣總部設有客服專責辦公室，並設置專責服務窗口，負責雙方對於環境管理、社會責任及有害物質管制等規劃執行上的支援，不僅即時提供必要且充分的資訊，以滿足下游、終端客戶或公部門之要求，並且配合客戶企業社會責任計畫實施必要的活動、調查、確認、稽核及相關資料收集。

本公司生產的產品皆遵循 RoHS 要求，亦遵循各相關電池法規如 UN38.3 與 REGULATION (EU) 2023/1542 等，2022 年通過 ISO 14064-1 溫室氣體查證，2023 年取得 ISO-14067 產品碳足跡驗證，呼應《巴黎協議》，減碳目標規劃符合地球 1.5°C 溫控目標，2025 年經天下雜誌「企業減碳溫度計」採用聯合國 IPCC 方法學、對應地球升溫路徑進行溫度判定，經計算符合《巴黎協議》1.5°C 目標，獲得肯定及授證。秉持「顧客滿意」建立於提供高品質電池模組，「創新卓越」是付出更多努力與檢驗的成果；不僅僅提供優質平價的產品，而是基於這些優勢而領先於同業競爭之中。實驗室具備電芯與電池模組之可靠度與效能驗證能力，完全遵循 ISO/IEC17025 的管理與建置程序，且符合 UL CTPD 規範。

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司於每年第一季或專案完成時，執行客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋或與本公司競爭者的比較等方式，提供對本公司服務品質與成效的滿意度；本公司客戶滿意度專責團隊除對客戶具體回覆、追蹤相關權責部門的改善進度外，並透過數據分析，找出背後問題，彙整報告予高階經營者，做為中、長期營運計畫的方針參考。本公司 2024 年度客戶滿意度調查年度客戶滿意度調查獲 80% 以上問卷回覆率，對本公司滿意度超過「滿意」等級以上者達 97%。

另本公司客戶除可透過本公司網站進行 B2B 的溝通，本公司亦訂有「客戶服務作業程序」與「客戶抱怨處理辦法」，要求相關部門在收到客訴後抱怨管理程序」，要求相關部門在收到客訴後 24 小時內回覆客戶，並在 5 個工作日內提供初步分析報告，本公司 2024 年度客訴的初步分析報告回覆準時率達 90%。本公司客戶溝通與客訴聯繫資訊如下：

客戶溝通／客訴信箱：[customerservice@celxpert.com.tw](mailto:customerservice@celxpert.com.tw)