

客戶權益政策及申訴處理程序

光隆專注於成衣加工、家紡製品及羽絨原料之生產與銷售，以企業客戶為核心服務對象。我們深知在全球供應鏈中，產品品質與客戶權益保障不僅是商業責任，更是建立長期合作關係的基石。透過完善的管理政策與作業規範，我們致力於確保每一項產品與服務都能符合客戶的健康、安全及法規要求，為客戶創造最大價值。

本政策涵蓋產品品質保障、客戶權益維護、資訊安全管理及客訴處理機制等核心面向，旨在建立透明、負責任且符合國際標準的企業營運框架，為客戶提供值得信賴的優質服務。

產品品質與客戶權益保障政策

本公司致力於提供符合國際標準的優質產品與服務，透過嚴謹的品質管理體系與多層次的權益保障機制，確保每一項產品都能滿足客戶的期望與法規要求。我們的品質承諾不僅體現在生產流程中，更延伸至資訊透明度與資料安全保護的各個環節。



國際認證標準

嚴格遵循客戶指定之國際法規與標準，確保產品符合顧客健康與安全要求。

- T-TAS國際羽絨追溯認證
- bluesign® 永續紡織系統認證
- GRS 全球回收標準認證
- 符合各國進出口法規規定



資訊揭露透明

確保所有產品資訊均依據客戶指示準確呈現，維持資訊透明度。

- 完整成分標示說明
- 清晰洗滌方式指引
- 詳細使用說明內容
- 符合當地市場法規要求



資料安全保護

維護客戶商業利益與資訊安全，建立完善的資料保護機制。

- 訂有產品暨客戶資料保密管理辦法
- 遵循保密協議(NDA)相關條款
- 內部資訊安全管理機制
- 防止未經授權存取或外洩

透過「產品暨客戶資料保密管理辦法」，本公司規範客戶資料之蒐集、使用、保存與保護方式，並依循客戶所簽署之保密協議及銷售合約相關條款執行。我們建立多層次的資訊安全防護體系，包括存取權限管控、定期安全稽核等措施，確保客戶的商業機密與敏感資訊獲得最高規格的保護，維護雙方長期合作的信任基礎。

本公司深知產品品質與客戶信任是企業永續經營的基石。我們持續投資於品質管理系統的優化與人員專業訓練，並與國際認證機構保持密切合作，確保我們的產品與服務始終符合最新的國際標準與客戶期望。透過這些全面性的保障措施，我們致力於成為客戶最值得信賴的長期合作夥伴。

客戶申訴管道與處理流程

本公司建立完善的客戶申訴處理機制，確保每一位客戶的意見都能獲得及時且專業的回應。我們重視客戶反饋，視其為持續改善的重要動力，並透過系統化的處理流程，將客訴轉化為提升服務品質的契機。

01

申訴接收

客戶可透過業務窗口、電子郵件或其他約定之聯絡方式提出申訴或意見，確保溝通管道暢通無阻。

03

調查查明

針對申訴內容進行深入調查與事實查明，必要時啟動跨部門協調機制，全面了解問題根源。

快速回應承諾

我們承諾在收到客戶申訴後立即啟動處理程序，確保客戶問題獲得及時關注與解決，維護良好的合作關係。

02

案件受理

業務單位依內部作業程序立即受理客戶申訴，並進行案件登記與初步評估，確保每個案件都獲得妥善追蹤。

04

回覆與改善

向客戶提供處理結果與改善方案，並將案件納入內部檢討，持續優化作業流程，防止類似問題再次發生。

跨部門協作機制

複雜案件由品質、生產、業務等相關部門共同協調處理，整合資源與專業，提供客戶最佳解決方案。

持續改善文化

將客戶申訴視為改善契機，定期檢討處理流程與作業規範，不斷提升服務品質與客戶滿意度。