

鈞寶電子工業股份有限公司

客戶服務

【1】政策基礎與溝通方式

項目	說明
制定時間	1996 年建立 ISO9000 客戶服務管理政策
溝通方式	<ul style="list-style-type: none">- 定期/不定期拜訪與會議- 每月/季績效檢討- 年度稽核
區域據點	台灣總部、大陸蘇州、深圳

【2】顧客服務與健康與安全

項目	說明
主客服據點	設於台灣總部，設有專責窗服務口
認證支持	本公司已於 2009 年導入並通過 IECQ QC080000 有害物質過程管理系統，以系統化方法確保產品符合國際環保法規（如 RoHS、REACH 等）
環保承諾	<ul style="list-style-type: none">□ 管制產品中的重金屬與有毒化學物質（如鉛、鎘、汞、六價鉻、PBB、PBDE）□ 符合全球環保法規與標準要求（如歐盟 RoHS、REACH 指令等）□ 降低產品對人體健康的潛在風險

□ 強化產品對終端消費者的安全性

□ 建立符合綠色供應鏈與永續發展的承諾

環境政策

□ 符合環保法規要求，致力污染預防觀念

□ 遵守環境管理系統，持續推動環境改善

□ 研發綠色概念產品，減少環境生態衝擊

□ 推動環保教育訓練，以達到持續改善、永續經營之目的

【3】顧客滿意度調查機制

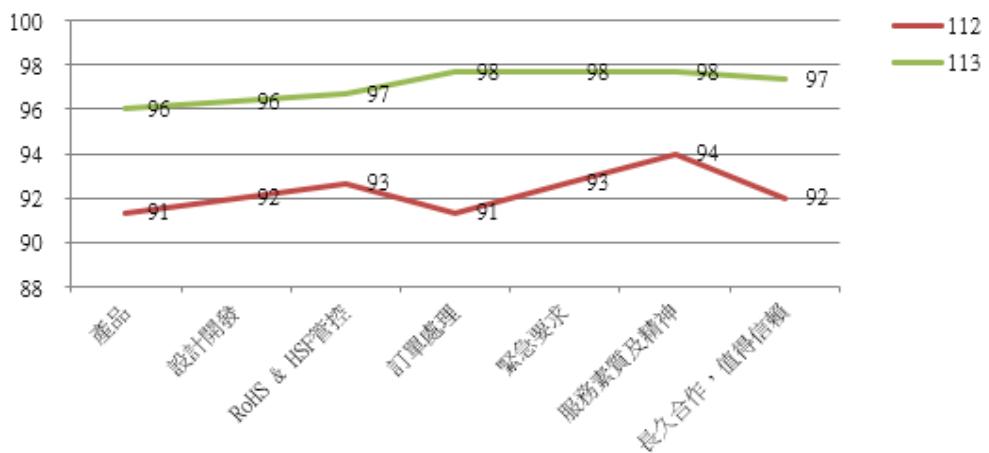
項目	說明
----	----

執行時程 每年第四季

調查方式 客戶提供評分、回饋、與競爭者比較等

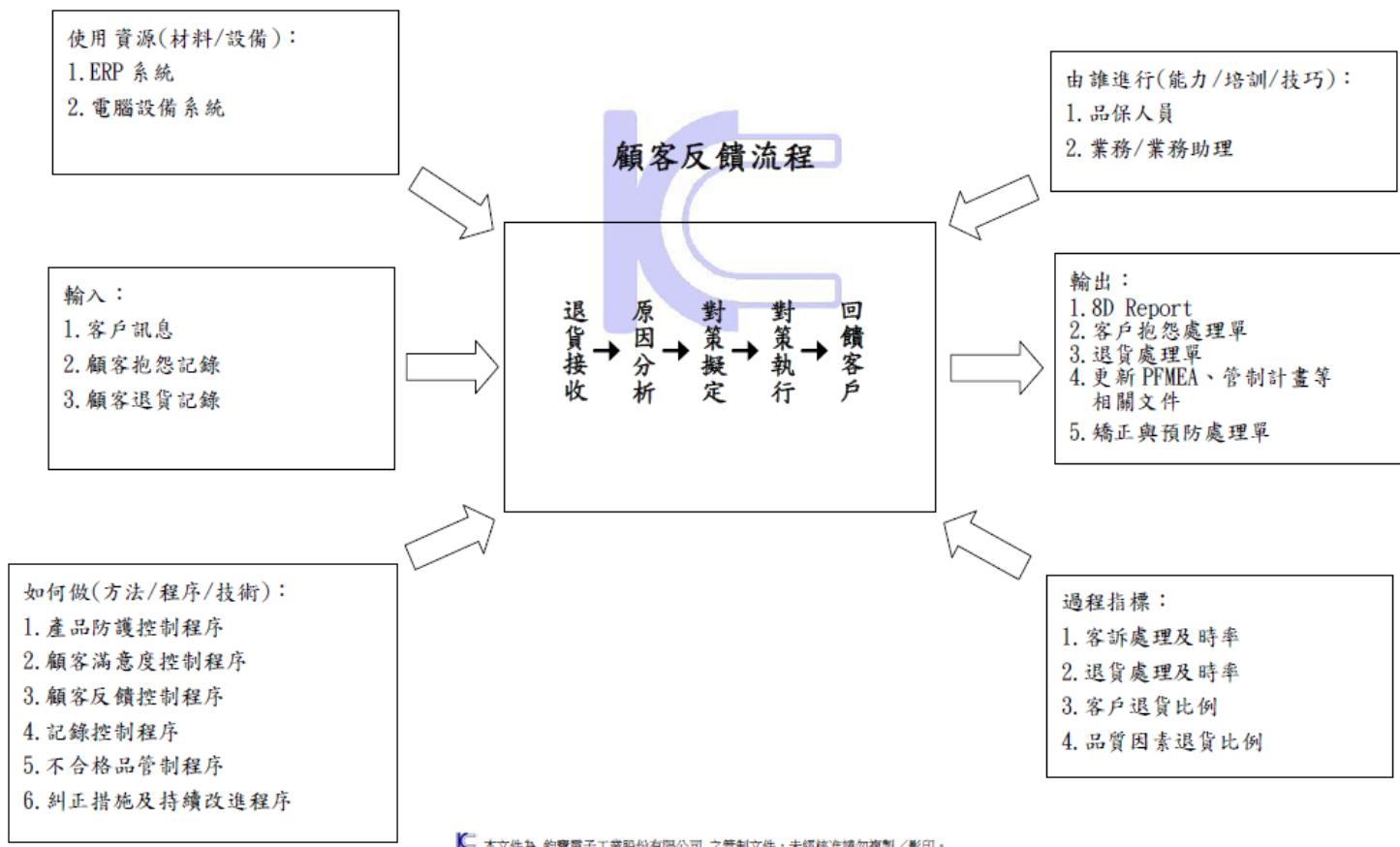
- 回覆率 >100%

2025 成果
- 滿意度達 90% (滿意等級以上)



【4】顧客申訴處理流程

項目	說明
處理流程	訂有「顧客反饋控制程序」
初步回覆	客訴後 24 小時內
退貨分析	收到後 5 個工作日內完成分析
2025 成果	客訴回覆準時率 100%



【5】顧客申訴聯繫資訊

項目	說明
溝通網址	http://www.kingcore.com.tw
專線	03-469-8855
申訴信箱	kC@mail.kingcore.com.tw

【6】1. 綠色產品投入資源

項目	說明
使用綠色產品，符合產品安全要求 (REACH/RoHS)	>> 內部稽核 /客戶稽核皆未發現重大缺失 >> 客訴率、有害物質 測與 OKM 不良的 KPI 均達標 >> 可靠度實驗排程完成率 100%
2024Y (1-12M)	2025Y (1-9M)
RoHS : \$403,567/未稅	RoHS : \$299,725/未稅
REACH : \$122,400/未稅	REACH : \$95,200/未稅