

笙科电子股份有限公司

客户权益保护政策

一、政策总则

为实践本公司「诚信」之核心价值，并深化与客户的长期信任关系，特制定本客户权益保护政策。本公司承诺，从产品设计、营销沟通至售后服务的每一个环节，均以保护客户的健康、安全及合法权益为最高原则。我们致力于提供高质量、安全可靠的产品，并确保所有信息的传递皆公开、透明且负责，以成为客户最值得信赖的永续伙伴。

二、具体政策内容

1. 产品健康与安全

- **设计源头管理：**
 - 身为 IC 设计公司，我们在产品开发的最初阶段，即将健康与安全纳入核心考虑。所有产品设计均遵循国际安全规范与标准。
 - 如 ESG 报告书所述，我们积极导入**绿色设计**，优先选用低功耗、低危害的环保材料，从源头降低产品对人体及环境的潜在风险。
- **法规遵循与认证：**
 - 本公司所有产品的生产制造流程，均要求合作的晶圆代工厂与封测厂，必须符合欧盟《RoHS》(危害性物质限制指令) 与《REACH》(化学品注册、评估、授权及限制) 等国际环保法规，确保产品不含有害物质。
 - 所有提供给客户的产品参考设计 (Reference Design)，均会通过如 **CE** (欧洲合格认证) 及 **FCC** (美国联邦通信委员会) 等区域性的安规测试，以确保终端产品在电磁兼容性与射频安全性上符合法规要求。
- **供应链协同管理：**
 - 我们将产品安全与环保要求纳入供货商评选与稽核标准，与供应链伙伴共同确保从原料到成品的每一个环节，皆符合最高的健康与安全标准。

2. 产品信息、营销与标示

- **信息透明与正确性：**
 - 本公司承诺，所有对外发布的 Datasheet、Application Note、营销文件及网站信息，内容均力求真实、准确、清晰，绝不作夸大不实或引人误解的陈述。
 - 产品的性能规格、操作条件、认证状态等关键信息，将被清楚地揭露，以协助客户做出正确的评估与应用。
- **诚信营销原则：**
 - 所有营销与业务活动，均须恪守诚信原则。我们禁止任何形式的欺骗性营销或不公平的商业竞争行为。
 - 业务及技术支持人员在与客户沟通时，应提供专业且客观的建议，充分说明产品的适用性与限制，确保客户在信息对等的情况下进行决策。
- **标示清晰化：**
 - 产品出货时的标示，将清楚载明产品型号、批号等可追溯性信息，以便在需要时能快速追溯产品的生产历程。

三、客户申诉处理程序

为确保客户的意见与问题能被及时且有效地处理，本公司建立以下标准化申诉程序：

1. 申诉管道 客户可透过以下任一官方管道提出问题、意见或申诉：

- **直接业务窗口**：联系与您对口的业务代表或区域经理。
- **技术支持窗口**：联系现场应用工程师（FAE）或透过官网的技术支持信箱。
- **公司官方管道**：
 - **电话**：拨打本公司总机 (+886-3-5601717)，由总机协助转接至权责单位。
 - **电子邮件**：寄送邮件至本公司官方网站上公布的联络信箱 (sales@amiccom.com.tw)。

2. 受理与分案

- 客户有任何诉怨，可由客户或公司同仁向业务处人员反应，业务人员需对客户不满意处进行了解，于公司内部先行调查；若需其它部门共同解决时，得视情况召开会议研商解决方法。

- 确认是属客户诉怨如客户退换货或客户要求出具 FAE 报告者，则需填写”客户诉怨处理单”，非属产品异常之诉怨，则由责任人员负责处理回复。
- 业务部门需对”客户诉怨处理单”做编号管理，编码原则依年份、流水号并进行登录。

3. 调查与处理

- 业务人员将客诉产品或是退货产品取回后，应申请入库转交库房人员，透过处理窗体，让库房人员确认相关产品信息后入库，业务助理将窗体转交分析单位责任人员。
- 分析单位责任人员向库房人员领出客诉产品或是退货产品进行分析。
- 负责人员必须于收到样品后五个工作天内完成初步分析报告。

4. 回复与结案

- 客户诉怨处理单由相关的责任人员完成处理，应回复业务部门，由业务人员传达给客户，于三个工作天，确认客户对此客诉之满意度，才能做最后结案动作。
- 相关客户回复以及告知客户进度状况的纪录，据实填写在”客户诉怨处理追踪表”。

5. 检讨与改善

- 质量保证部将定期（每月）汇总客户申诉案件，并将报告提交至相关管理会议。
- 汇整结果将作为产品设计、生产流程及服务质量持续改善的重要依据，以预防问题再次发生，并不断提升客户满意度。