

投訴處理

東方風能科技股份有限公司管理層致力於確保我們公平、高效率、有效地處理投訴事件。

我們投訴管理系統旨在：

- 能夠及時且有效地處理個人投訴的問題
- 提升客戶對我們管理流程上的信心
- 提供可用於改善產品、服務、員工和投訴處理質量的信息。

本政策為希望對投訴管理系統的關鍵原則和概念進行投訴的員工和個人提供指導。

本政策適用於所有接收或處理客戶對我們的產品、服務、員工和投訴處理方面的投訴。員工的不滿則通過不同的機制處理。

該組織期望各級員工致力於公平、有效地、高效率處理投訴事件。下表概述了員工期望的承諾性質以及應履行承諾的方式。

承諾人	承諾內容	承諾方式
東方風能管理層	提升投訴的意義及其有效解決的文化	對負責投訴處理的主要人員提供充分的支持與指導。 定期查看有關投訴趨勢以及投訴所引起的問題報告。 鼓勵所有人員對於投訴有所警惕，並協助處理投訴的工作人員迅速解決問題。 鼓勵員工對於系統提出改進的建議。 認可並獎勵員工良好的投訴處理。 透過投訴數據中所分析的產品、服務、員工，和投訴管理改善提供支持與建議。
負責投訴處理的經理	建立並管理我們的投訴管理系統	向東方風能管理層定期提出因投訴處理工作而產生的問題報告。 確保將投訴數據分析產生的建議與東方風能管理層進行協商，並在適當的地方實施。 招聘、培訓，和授權工作人員按照東方風能管理層政策和程序，迅速處理並解決投訴事件。 鼓勵管理投訴的人員，提供有關改進組織投訴管理系統的建議。 鼓勵所有員工對於投訴有所警惕，並協助處理投訴的工作人員迅速解決問題。 認可並獎勵員工的良好投訴處理。
負責投訴處理的人員	演示模範投訴處理做法	尊重所有個體，包含提出投訴的人員。 如果有需要，協助欲投訴人員進行投訴。 遵循本政策及其相關程序。 隨時通知投訴處理的最佳做法。 對於投訴所產生的問題向管理層提供反饋。 向管理層提供建議，以改善組織的投訴管理系統。 根據管理層的指示，實施因個人投訴以及投訴數據的分析，而產生的更動。
全體人員	了解並遵循東方風能的投訴處理做法	尊重所有個體，包含提出投訴的人員。 請注意東方風能的投訴處理政策和程序。 協助欲投訴人員，透過東方風能投訴處理程序進行投訴。 對於投訴有所警惕，並協助處理投訴的工作人員迅速解決問題。 對於投訴所產生的問題向管理層提供反饋。 根據管理層的指示，實施因個人投訴以及投訴數據的分析和評估，而產生的更動。

Polin Chen

執行長

2024 年 1 月

