

文件名稱	產品與服務之客戶權益保護政策		文件編號	SA-001-001	版次	第 1 版
機密等級	一般	生效日期	2025/12/23	頁次	1/2	

1 目的：晶彩科技作為AOI檢量測設備的領導廠商，深知客戶的信任建立在設備的安全性、規格的真實性以及服務的即時性之上。為恪守企業社會責任及保障客戶權益，本公司特此制定《產品與服務之客戶權益保護政策》，政策內容如下：

2 範圍：

- 2.1 產品健康與安全政策
- 2.2 行銷與標示真實性政策
- 2.3 客戶隱私與營業秘密保護
- 2.4 客戶滿意度調查及其指標
- 2.5 客戶申訴管道與管理程序

3 權責：

- 3.1 業務單位：負責修訂本辦法。

4 定義：

4.1 產品健康與安全政策 (Health & Safety)

我們承諾提供對操作人員及環境安全無虞的設備：

- 4.1.1 產品標準合規：所有設備之設計與製造，均合乎 ISO9001 之標準，並符合客戶要求之安全標準與規範（如 SEMI S2、SEMI E187）。
- 4.1.2 符合工作安全規範：設備製造時，皆嚴格依循 ISO45001 標準，所有操作須符合職業安全衛生之規範。
- 4.1.3 人因工程：設備操作介面與機構設計考量人因工程，降低客戶端工程師長期操作的職業傷害風險。

4.2 行銷與標示真實性政策 (Marketing & Labeling)

我們堅持誠信原則，確保客戶獲取正確資訊：

- 4.2.1 規格真實揭露：所有行銷型錄、技術白皮書所載之檢測精度（Resolution）、重複性（GR&R）及產能（UPH）數據，皆基於嚴謹的內部測試報告，絕不誇大效能或誤導客戶。
- 4.2.2 清晰的標示：設備銘牌、使用手冊及維護指引均清楚標示產品規格、製造日期、電壓要求及安全警語，符合客戶使用及操作需求。
- 4.2.3 合約透明化：銷售合約中明確載明保固範圍、驗收標準及售後服務條款，保障雙方權益。

4.3 客戶隱私與營業秘密保護

鑑於 AOI 檢測涉及客戶產品設計圖與製程機密，我們承諾：

- 4.3.1 保密義務：嚴格執行保密協議（NDA），確保客戶樣品、圖檔及測試數據不外洩。
- 4.3.2 客戶資訊保護：貫徹 ISO27001 標準，堅守資訊安全規範，保護好企業內部及客戶資料。

5 作業內容：

5.1 客戶隱私與營業秘密保護

為持續優化本公司的高階設備與專業服務品質，本公司每年針對重要與關鍵客戶之滿意

文件名稱	產品與服務之客戶權益保護政策		文件編號	SA-001-001	版次	第 1 版
機密等級	一般	生效日期	2025/12/23	頁次	2/2	

度進行滿意度調查，滿意度指標如下：

指標	說明
交期配合	從訂單到驗收，設備交機與部署是否準時且符合進度，確保專案效率。
服務態度	在溝通與問題處理上，是否展現專業、積極、負責與友善的體驗。
品質狀況	設備在客戶產線上的長期穩定性、稼動率及量測精度，是否符合規格。
技術支援(含維修保固)	技術問題的反應速度、維修到場速度與專業度，確保故障能快速排除。
事務性配合	行政、合約、財務、文件交付等非技術性事務的配合效率與正確性。

5.2 客戶申訴管道與處理程序

為確保客戶聲音能被聽見並獲得妥善處理，本公司設立專責單位與各項回饋管道：

5.2.1 多元申訴與回饋管道

我們提供以下透明且便捷的聯繫方式，業務處統一受理：

5.2.1.1 專屬客訴信箱：sales@favite.com

5.2.1.2 服務熱線：03-554-5988

5.2.1.3 官方網站：官網首頁設置「客戶聯繫表單」連結。（<https://www.favite.com/contact/>）

5.2.1.4 業務單一窗口 客戶可直接向負責之業務反映，該業務需於24小時內立案並回報總部。

6 使用表單：

無

7 參考文件：

7.1 FV-QPM-010-02_客戶滿意度調查結果匯總表_D

8 本辦法經 總經理核定通過後公告實施，修正亦同。

8.1 本辦法制定於中華民國114年12月19日，自中華民國114年12月23日起實施。