

# 茂生農經股份有限公司

## 保護客戶權益政策

茂生農經股份有限公司（以下簡稱本公司）主要業務為家禽、家畜飼料及原料之製造與銷售。本公司秉持「以客為尊」的理念，重視每位客戶的長期合作關係與交易過程，並以優良品質與快速服務滿足客戶需求。

本公司以「專心、用心、安心、良心」四心服務為核心，結合飼料研發與垂直整合產業鏈，從源頭確保禽畜產品安全，降低成本，協助客戶（農民等）提升獲利，同時提供終端消費者安心的產品。茂生集團在飼料至產品的每一環節皆嚴格把關，確保符合相關安全標準，並透過先進檢測技術，讓消費者能放心享用。

為深化客戶關係並落實永續經營，本公司每月召開一次定期會議進行績效檢討，建立長期互信的夥伴關係。各縣市業務人員秉持快速、負責的態度服務客戶，履行社會責任，並協助客戶共同推動永續發展。

此外，本公司每年執行一次客戶資料與滿意度調查，透過客戶評分與意見回饋持續追蹤改善，並作為中長期營運策略的重要依據。

依「客戶抱怨管理程序」規範：

1. 訂單交期符合公司內部之規定。
2. 客訴回復符合 ISO 22000 之規範及公司內部之規定。

從服務、品質、交期等三大面向著手，服務就是業務人員能有專業及熱心的幫客戶解決問題的能力；品質即是公司本身對飼料的生產品質要求嚴格；交期是運輸的品質與時間都能符合客戶的要求。從這三方面加強，就可達到銷售數量及金額達成目標，降低客訴件數。

服務專線：(07) 8716709 業務部 林副理

服務信箱：mornsunesg@morn-sun.com.tw