

# 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。

### 一、 消費者/客戶權益保護政策

#### (一)產品與服務安全

- 全面導入 ISO 22000、HACCP 等食品安全管理系統。
- 原料採購遵循「食品安全、溯源管理」原則，僅向合格供應商採購。
- 全程管制進料、製程、儲存、運輸及出貨，確保產品無藥物殘留。

#### (二)行銷與標示

- 所有產品標示遵循政府法規，清楚揭露成分、來源、保存方式與有效期限。

- 行銷資訊須真實、透明，不得誤導消費者。
- 定期檢視廣告與宣傳內容，確保符合公平交易法及食品安全法。

### (三)顧客權益保障

- 提供完整售後服務，確保客戶能獲得即時支援。
- 每年進行客戶滿意度調查，持續改善服務品質。
- 對客戶意見與抱怨，承諾即時回覆並提出改善措施。

### (二)持續改善

- 每年由董事會審視政策執行成果，並依據最新法規與市場需求修訂。
- 將消費者健康與安全列入 ESG 永續議題，納入年度工作計畫。

總之由服務、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。

## 二、 申訴管道及申訴程序

### (一)申訴管道

1. 專責部門：業務部（林副理）
2. 電子郵件：mornsunesg@morn-sun.com.tw
3. 客戶服務專線：由飼料業務部及竹山畜產部受理
4. 其他管道：業務拜訪、電話、問卷調查、公司官網意見回饋區

### (二)申訴程序

#### 受理

- 客戶可透過上述管道提出申訴，須提供產品內容及日期等問題保留、描述及聯絡方式告知本公司。
- 業務部於 3~5 個工作日內確認受理並回覆。

#### 調查

- 由業務、生產部及品保部門等相關事業單位共同調查，必要時送第三方檢驗。
- 調查時限：在最快時間內完成初步報告。

#### 回應與改善

- 業務部將調查結果與改善措施回覆客戶。
- 若確實為不良產品，立即啟動召回或改善計畫，並通報權單位進行改善。

#### 追蹤與檢討

- 每月產銷會議檢討申訴案件數量、原因與改善成效。
  - 每年由公司最高主管單位審視申訴處理績效，納入年度 KPI。