

广东坚美铝型材厂（集团）有限公司

投诉解决机制披露

坚美公司充分利用各种有效途径，开展客户满意度信息的收集和分析活动，针对客户提出的有效意见或建议，制定纠正措施并落实到具体部门，及时改进。

坚美公司的各项工作都是以顾客当前和未来的需求为出发点，以满足顾客需求并争取超越顾客期望为目标。通过信息识别，理解顾客当前的需求和未来的期望，将顾客的需求和期望转化为公司的要求，努力满足并争取超越顾客的需求和期望。公司定期在工作会议中对顾客关系建立方法加以评价、总结和归纳。评价本公司所采用的方法建立的顾客关系是否给公司带来了直接的利益，是否可作为公司经营的生命线，是否能够帮助公司树立正确的经营理念，是否形成了稳定的顾客群。由公司管理层主导，市场管理及客户服务部、生产部、质检部、技术部相关人员参加，会议的主要议程是客观地评价建立顾客关系的方法，对这些方法的实用性、有效性进行分析和讨论，对顾客关系建立的各个环节作充分必要的讨论和评判，并提出保持和改进的建议，并为下阶段工作做好总体布置和谋划，为经营制定下一年的战略规划和方向做好铺垫。

坚美公司建立有完善的客户满意度管理程序与顾客沟通及服务管理制度，同时设有市场管理及客户服务电话。客服接待人员，第一时间接受所有客户的各种意见和建议，并且记录在案。将客户反馈的信息进行初步归纳分类，按照日常管理，及时传达到对应的职能部门。相关责任部门，负责对投诉的信息进行原因分析、采取纠正、纠正措施及预防措施的改进，并负责投诉回复及时率的分析及改进。对顾客投诉的措施完成情况进行跟踪验证，每月对投诉进行分类汇总并归档。

坚美公司在产品/服务信息和标志方面，未因违反相关法律法规及自觉行为规范，导致不良事件和投诉。

坚美公司将公开披露最新版本的投诉解决机制。

广东坚美铝型材厂（集团）有限公司

2025年01月05日