

東聯化學的溝通管道

第二十二條 等級：初級

資料來源：東聯化學 2021 永續報告書

東聯化學提供多元溝通管道予員工、利害關係人和客戶反映意見，得以持續成長茁壯

企業概述

東聯化學成立於 1975 年，主要生產環氧乙烷、乙二醇基礎原料等化學產品，該公司以生產優質產品、解決客戶問題為目標，期許未來將成為以特用化學為主軸且多角化經營的化學公司，兼顧穩定獲利與成長，成為永續環保之綠色企業。

案例描述

提供多元的申訴管道為東聯化學的人權維護機制之一，該公司透過制訂《員工申訴管理辦法》，建立暢通之員工申訴管道，若為利害關係人，則可透過東聯官網的「反貪腐信箱」提出申訴。

東聯化學也重視客戶意見與滿意度，除了不定期拜訪客戶、經銷商會議以及定期的滿意度調查外，該公司每半年定期召開品質管理審查會，回應客戶對產品服務之需求和意見。除此之外，東聯也透過優化客戶反映意見處理單之系統，導入表單套表輸出和線上會辦討論功能，提

升客戶服務效率，能夠更即時回應客戶意見。