

# 金穎生技的消費者保護與申訴

第二十五條 等級：初級

資料來源：2021 金穎生技永續報告書

金穎生技重視客戶需求，採取適當對策解決客戶問題，避免問題持續發生，也將其作為營運管理優化之依據

## 企業概述

金穎生技成立於 1999 年，已在微生物發酵領域鑽研多年，該公司秉持著對人類健康的重視與關懷，除了持續精進現有的代工和保健食品開發領域外，也積極開展與微生物發酵相關業務，生產多樣性功能產品減少化學品使用，開創永續發展的願景。

## 案例描述

金穎生技建立以客戶為導向的管理系統和經營理念，除了使用客觀檢測系統評估客戶對公司產品品質、食品安全和服務滿意度外，也建立客服溝通渠道，由業務承辦人員初步紀錄和了解客訴內容，進行後續分析後，將客訴列入每年管理審查會議檢討，並以其作為未來的品質或食品安全改善目標。