



## 美图（福建）铝业有限公司投诉解决机制披露

美图铝业始终坚持以客户为中心，积极构建畅通的客户反馈渠道，系统开展客户满意度信息的收集与分析工作。针对客户提出的合理意见与建议，公司及时制定纠正措施，明确责任部门，确保问题得到有效解决与持续改进。

美图铝业的各项经营活动均以客户当前及未来需求为导向，致力于满足客户期望并力求超越。通过系统识别和理解客户的现实需求与发展期望，公司将客户需求转化为内部管理要求，持续提升产品与服务质量。公司定期组织会议，对客户关系的建立与维护方法进行评估、总结与优化，确保客户关系管理切实推动公司发展，形成稳定的客户群体，并为公司战略规划提供有力支持。

美图铝业建立了完善的客户满意度管理程序及客户沟通与服务制度，设有专职经营部门与客服热线。客服人员负责第一时间接收并记录客户的各类意见与建议，对反馈信息进行初步分类后，迅速转达至相应职能部门。责任部门对投诉内容进行原因分析，并采取纠正、纠正措施及预防措施，确保问题闭环处理。公司对投诉处理的及时率进行统计分析，并持续优化流程。每月对投诉情况进行分类汇总与归档，确保投诉处理过程可追溯、结果可验证。

美图铝业在产品与服务信息标识方面，严格遵守相关法律法规及行业规范，未发生因违规操作引发的重大不良事件或投诉。

美图铝业将适时公开披露最新版本的投诉解决机制，确保信息透明、沟通顺畅。

美图（福建）铝业有限公司

2025年07月11日