



全國農業金庫新聞稿

發稿單位：業務發展部

發稿日期：113 年 11 月 27 日

新聞聯絡人：余世昌

聯絡電話：02-23802673

全國農業金庫通過 ISO 10002 客訴品質管理系統認證

服務品質接軌國際

全國農業金庫 2024 年導入 ISO 10002 客訴品質管理系統，以期接軌國際標準，提升顧客服務品質，落實公平待客原則，並於 10 月通過具公信力的國際第三方機構 BSI 英國標準協會兩階段嚴謹審查，取得國際標準證書。11 月 26 日舉辦授證儀式，由 BSI 英國標準協會洪詩嵐協理頒發證書，全國農業金庫簡展穎董事長親自出席受證，對全國農業金庫重視客服品質及積極落實公平待客精神予以肯定。

為符合認證標準，全國農業金庫透過 ISO 10002 組織現況診斷，建立品質系統制度流程確立及文件化，制訂顧客服務管理相關指引，納入顧客申訴處理程序標準作業流程，全面提升客訴管理機制，讓客訴案件能更快速適當處理及回應顧客需求。

簡展穎董事長表示，全國農業金庫響應金管會「金融服務業公平待客原則」，以具體行動展現保護金融消費者的決心，通過 ISO 10002 驗證，更是農業金融發展歷程中的一個重要里程碑。

全國農業金庫於 2023 年經董事會修正通過訂定「公平待客原則政策」，由總經理親自主持公平待客原則推動小組會議，定期向董事會報告。在辦理客訴過程設有專責人員追蹤案件處理進度及掌握案件妥處情形，並設置線上滿意度調查、手語服務及無障礙網站等，讓公平待客原則能落實於日常業務。

未來全國農業金庫將透過每年 BSI 續審機制，持續精進客訴品質管理，落實金融業對客戶的權益保障，致力於為客戶提供更優質的金融服務。



【全國農業金庫簡展穎董事長（右）出席 ISO 10002 授證儀式，接受 BSI 英國標準協會洪詩嵐協理（左）頒發證書】