

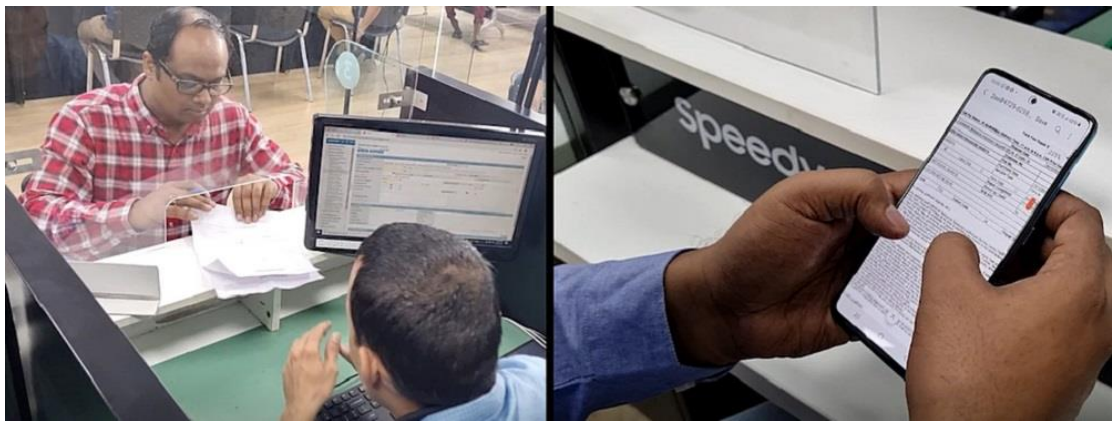
三星電子將「無紙化」系統擴展至全球 11,000 家服務中心

三星服務中心遍及 180 個市場、共計逾 11,000 家，透過嶄新的全球整合系統，提供顛

覆業界的無紙化環保選項

三星電子發表嶄新的全球整合客戶服務系統，持續落實永續發展。導入此系統後，三星將產品維修的相關紙本文件，包括維修記錄和收據等等，改以簡訊或電子郵件寄送給用戶。

為促進全球無紙化的趨勢，三星針對「全球服務夥伴網路」(Global Service Partner Network · GSPN) 客服系統進行升級，透過支援全球多個數位通訊服務介面，提供電子檔文件，使用戶完整掌握維修服務內容。此創舉除了讓用戶快速取得服務相關資訊，也能一同加入三星守護環境的行列。



三星電子 40 間子公司營運的 11,000 多家服務中心分布於全球 180 個市場，將率先導入全新系統，並在未來擴大實施規模，將服務中心的辦公文件全面電子化，以發揮最大成效。

三星電子執行副總裁暨全球客服中心負責人 Hyeongnam Kim 表示：「三星致力為客戶提供便利服務，同時實踐客服業務的永續管理，將具有環保意識的創新解決方案融入所有業務領域，創造更永續的未來，造福所有人。三星是引領環境保護的標竿企業，以減碳、資源循環利用和復育生態系為著力點，積極落實永續管理。」

透過無紙化轉型，三星預期每年將節省約 600 萬公升的水資源^(註一)，同時減少近 526 公噸碳排放量^(註二)，換算下來等於 61,000 棵樹齡 30 年的松樹每年可吸收的二氧化碳量^(註三)。

註一：依據韓國產品環境宣告 (Environmental Product Declaration)，以生產一張 A4 紙所需的水資源為計算基礎。



註二：依據韓國產品環境宣告，以生產一張 A4 紙的碳排放量為計算基礎。

註三：一棵樹齡 30 年的松樹每年可吸收約 8.6 公斤的二氧化碳 (資料來源：韓國森林研究機構，2019 年 7 月)。