

客戶權益政策暨客戶申訴處理機制

本公司秉持誠信經營與負責任服務之原則，重視客戶權益與長期合作關係，致力於提供安全、可靠且符合法規之航運服務。基於公司業務性質屬企業對企業(B2B)之航運服務，雖不涉及一般消費性產品之健康或標示議題，仍依循相關法令與國際準則，建立完善之客戶權益保護與申訴處理機制，以維護客戶之合法權益。

一、客戶權益保護原則

(一) 服務安全與品質

本公司遵循國內外海事法規及相關安全管理制度，確保船舶營運安全、服務品質穩定與作業流程符合法規要求，降低營運風險並維護客戶權益。

(二) 資訊透明與誠信經營

本公司於服務提供、合約內容、行銷與資訊揭露過程中，均秉持誠實、清楚與不誤導原則，不從事任何欺騙、誤導、詐欺或損害客戶信任之行為。

(三) 客戶資料與隱私保護

本公司依法妥善蒐集、處理與保護客戶資料，僅於業務必要範圍內使用，並採取適當之資訊安全與管理措施，防止資料遭不當使用、洩漏或侵害。

(四) 公平交易與法遵原則

本公司確保各項交易與合作關係符合公平原則，並持續檢視相關制度，以符合市場規範與利害關係人期待。

(五) 客戶訂約公平性與誠信原則

本公司秉持誠信經營與公平交易原則，重視與客戶之長期合作關係，於提供航運服務及訂立合約時，致力確保訂約內容之公平性、合理性與透明度。

本公司於合約訂定與履行過程中，遵循誠實信用原則，避免任何不當或不對等之契約條款，並依相關法令及商業慣例辦理。重大合約事項均納入公司內部審核與風險管理機制，以降低營運與法遵風險。

如客戶對合約內容或服務有任何疑義，得透過本公司所設之客戶申訴與意見反映管道提出，本公司將秉持公平、即時及審慎之原則妥善處理，作為持續精進服務品質之依據。

二、客戶申訴與意見反映機制

為確保客戶意見能被即時受理與妥善處理，本公司建立明確之申訴與回應流程，作為持續改善服務品質與管理制度之重要依據。

(一) 申訴管道

客戶可透過以下方式提出申訴或意見反映：

- 電子郵件
- 電話聯繫
- 公司官網或指定聯絡窗口

(二) 申訴處理流程

1. 客戶提出申訴或意見反映。
2. 由相關業務單位或權責單位受理並登錄案件內容。
3. 進行初步確認與分類，釐清申訴性質及責任單位。
4. 交由相關單位進行調查、處理與必要之改善措施。
5. 將處理結果回覆客戶。
6. 案件結案後，納入內部檢討與改善追蹤，以精進服務品質。

三、持續改善與監督

本公司定期檢視客戶權益保護與申訴處理機制之執行情形，並視實務需求與法規變化滾動修正相關政策與流程，以提升營運透明度、法遵程度與客戶滿意度。