

台灣汽電共生股份有限公司

客戶權益保護政策

114 年 8 月 8 日核定通過

第一條 目的

本公司秉持「誠信、用心、效率、專業及熱忱」之經營理念，致力於保障客戶權益，確保產品與服務品質，並建立有效的申訴與回應機制，以促進客戶信任與永續經營。

第二條 維護客戶權益

本公司在產品與服務自採購、生產、提供及銷售過程中，應符合相關法規及規範，確保不損害消費者與其他利害關係人之權益；若發現產品或服務有危害客戶安全之虞時，應立即停止服務，並調查事實是否屬實，以及提出檢討改善計畫。

第三條 資訊揭露與溝通

建立透明的資訊揭露機制，公告本公司產品與製程資訊、服務條款及相關政策，確保產品與服務之銷售與標示，均符合相關法規與規範。

第四條 客戶服務與滿意度

本公司定期辦理客戶滿意度調查，以了解客戶對本公司提供產品或服務之滿意度與意見，作為提升服務品質之依據。

第五條 申訴處理與保障機制

本公司重視客戶反饋及意見，訂有客訴處理作業程序，提供客戶申訴專線與電子信箱，確保客訴事件得以即時處理，並回應客戶申訴意見，保障客戶權益。

第六條 定期檢討與持續改進

本公司應隨時注意相關國際準則及國內法規之修正情形，據以檢討更新本政策及相關作業程序，以落實客戶權益保護之企業文化。

第七條 施行

本政策經董事長核定後施行，修正時亦同。

申訴管道

本公司設有客戶聯絡信箱、誠信經營檢舉信箱，客戶可透過電話及電子郵件反應意見或進行申訴，以維護權益。

申訴專線：02-87982000 ext.546

客戶聯絡信箱：business@cogen.com.tw

誠信經營檢舉信箱：whistle@cogen.com.tw