



## 保護客戶權益

本公司於 2016 年已制定「客戶服務與滿意度調查程序」，秉持「完美設計、快速改善、顧客滿意」的品質政策，旨在實現產品和服務都能使客戶滿意的品質水準，為了達成此目標，公司建立並維護品質管制體系 (QMS)，依循 ISO9001 及 IATF16949 要求建立品質系統，透過 QMS 確保依循 PDCA (計畫、做、檢查、執行) 管理循環的推動，進行過程改善以期獲得更佳的品質，也持續進行自我提升教育訓練，使專業團隊的能力與快速服務不斷改善，進而滿足客戶之需求。

公司在提供產品和服務時，我們會站在客戶立場考慮問題，除了是設計審查階段的主軸，也是開發和生產過程各個階段的審查重點。在開發和生產階段，持續不斷確認「是否符合客戶需求和期望」，以此進行產品審查。

公司注重顧客聲音，以顧客導向為主軸進行管理改善，為持續瞭解客戶要求，我們定期實施客戶滿意度調查，並依據客戶回饋內部展開產品和服務的改善，持續強化公司體質與核心競爭力，來達成設計及製造出符合客戶期望值的產品。

另本公司客戶除可透過本公司網站利害關係人專區項下溝通管道向總經理進行溝通外；本公司亦訂有「客戶抱怨處理程序(B1001)」，於一週內回覆客戶外，2024 年永續報告書 P54 頁揭露其客戶抱怨狀況。本公司也於公司網站設置舉報平台進行保護客戶權益。也是的永續議題中客戶隱私一環(2024 年永續報告書 P23 頁)。



## 客戶隱私權保護

本公司重視客戶隱私權保護，遵循個人資料保護法，訂定隱私權保護政策，及嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並建構資料治理制度，制定資料標準與分級，落實資料存取權限管控及資料擁有者之覆核機制，確保資料的存取與共享受到妥善治理與保護，以及資料的可用性、完整性及保密性，2024 年永續報告書 P54 頁已揭露並未收到客戶投訴關於資料洩露、失竊或是遺失客戶資料事件。

另本公司針對個資保護除了新進人員進行個人資料蒐集處理利用告知事項暨同意書外，由公司法務單位召開「保密教育訓練」-員工保密義務與保密方式，其 113 年參與人數 487 人，受訓人時：243.5 小時。亦訂有「機密資訊資產分類管理辦法」及「智慧財產管理程序」，為加強資通安全，除資訊系統人員每年接受資訊安全宣導課程及不定期參加外部研討會外，並加入 TWCERT 聯防組織，取得外部威脅情報共同增加資安聯防之縱深及防護能力。公司網站設置資訊安全政策及管理方案。也是的永續議題中重視人權一環(2024 年永續報告書 P22 頁)。