

客戶權益政策 Customer Rights Policy

一、政策宗旨

和椿科技股份有限公司（以下簡稱「本公司」）秉持「誠信、專業、服務」的核心理念，致力於提供高品質的產品與完善的售後服務。我們重視每一位客戶的權益，並建立透明、公正且高效率的申訴處理機制，以確保客戶之滿意度與信任。

二、適用範圍

本政策適用於所有購買、使用或與本公司產品與服務相關之客戶，包含企業客戶與個人客戶。

三、客戶權益

- 知情權**：客戶有權了解產品規格、使用條件、保固內容與售後服務方式。
- 選擇權**：客戶可自由選擇產品及服務，並獲得清楚的價格與交期資訊。
- 安全權**：產品皆符合相關安全法規與國際標準。
- 申訴權**：客戶對於產品品質、服務態度或合約履行有疑義時，得提出正式申訴。
- 保密權**：本公司對於客戶提供的所有資訊負有保密義務，不會在未經授權下揭露予第三方。

四、申訴管道

✉ 電子郵件：

請寄至 info@aurotek.com

📞 客服專線：

(02) 8752-3311 (週一至週五 09:00-17:30)

📍 通訊地址：

台北市內湖區洲子街 60 號 2F 和椿科技股份有限公司 客戶關係管理部 收

五、申訴流程

1. 提出申訴

客戶可透過電子郵件、電話或書面方式提出申訴，並提供以下資訊：

- 申訴人姓名 / 公司名稱
- 聯絡電話與電子郵件
- 產品名稱或型號
- 問題描述與相關證明（如照片、發票、合約等）

2. 受理與登錄

本公司將於 **收到申訴後三個工作日內** 由專責單位確認受理，並建立案件編號。

3. 調查與回覆

受理後將由相關部門進行事實查證與內部評估，並於 **七個工作日內** 提出初步回覆。如案件較為複雜，將另行通知延長處理時程。

4. 改善與追蹤

經確認問題屬實者，本公司將立即採取改善措施，並追蹤執行結果。

5. 結案通知

案件處理完畢後，將以電子郵件或電話通知客戶結果與後續處理方案。

六、附則

- 本公司將定期檢討並修訂本政策，以持續提升客戶滿意度。
- 本政策自公告日起施行。