

維護客戶權益具體實施情形

一、客戶權益政策

裕民航運股份有限公司以「成為顧客的第一選擇」為願景，秉持誠信經營、以客為本與永續合作之核心價值，致力提供專業、可靠且穩健的服務，以滿足客戶需求並維護雙方權益。

為進一步強化保障客戶權益，本公司訂有《客戶權益政策》(詳如附件)，包含

以下四大部分：

- 一、船舶安全與風險管理
- 二、客戶隱私與資訊保護
- 三、誠信經營與法規遵循
- 四、客戶服務與申訴機制

二、利害關係人議合

裕民參考 AA1000 SES(2015)鑑別利害關係人議合標準的五大原則，根據依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力等五等量評分。定義出裕民的利害關係人包含了客戶，如下

| 利害關係人 | 對裕民的意義 | 議合管道 | 頻率 | 關注議題 | 裕民溝通實績 |
|-------|-----------------------|---|-----------------|---|--|
| 客戶 | 瞭解客戶需求、維護客戶權益以提升服務品質。 | <ul style="list-style-type: none">● 公司網站● 業務部門專線、信箱● 客戶拜訪 | 隨時 隨時 不定期 | <input checked="" type="checkbox"/> 員工福利與薪資 <input checked="" type="checkbox"/> 職業安全與健康促進(岸上及船上) <input checked="" type="checkbox"/> 社會公益 <input checked="" type="checkbox"/> 公司營運與財務狀況 <input checked="" type="checkbox"/> 誠信經營、反貪腐及風險管理 <input checked="" type="checkbox"/> 數位化及 AI 轉型 <input checked="" type="checkbox"/> 供應商管理 <input checked="" type="checkbox"/> 客戶服務管理 (隱私、滿意度) | 裕民持續了解客戶需求，並進行相關服務的改善或啟動相關專案。 1. 公司官網、FB 不定期更新業務相關資訊。 2. 回應客戶各類型 ESG 問卷。 3. 配合客戶執行船上安全檢查。 |

| 利害關係人 | 對裕民的意義 | 議合管道 | 頻率 | 關注議題 | 裕民溝通實績 |
|-------|--------|------|----|------|--|
| | | | | | 4. 回應客戶要求，進一步強化公司船員福利與船舶安全。 5. 針對歐盟將海運納入排放交易體系 (EU Emissions Trading System) 及施行 FuelEU Maritime，與客戶進行溝通。 6. 發放價值鏈調查問卷，瞭解客戶之永續及氣候轉型進展。 |

三、管理制度

在本公司以下管理制度或系統中，皆訂有維護客戶權益相關內容。

| 管理制度/系統 | 程序書 | 內容 | 權責單位 |
|--|-------------------|--|------|
| 環境管理制度 Environment Management System | 環境溝通管理 4.3.1.1 | 客戶對於本公司相關的環境要求（例如：ISO 證書、安全承諾等）則由業務單位統一收並填寫【客戶環境溝通紀錄一覽表】。而本公司相關的回覆亦由業務單位協調各單位填寫後記載於【客戶環境溝通紀錄一覽表】中。 | 業務部 |
| 職業安全衛生管理系統 Occupational Safety and Health Management System | 溝通管理程序書 5.3.1 | 外部溝通，利害相關者意見之處理流程。 | 業務部 |
| 資訊安全管理系統 Information Security Management System | 資訊安全政策 4.2.2 | 保護本公司業務活動資訊(含客戶資料)，避免未經授權的存取與修改，確保其完整性。 | 資訊部 |

四、 申訴管道

根據本公司《客戶權益政策》，本公司設有專責聯絡窗口（如下）受理客戶意見、投訴與建議，對於確認屬實之客訴事項，將立即改善並追蹤處理結果。

電話：(02)27376084

email 信箱：alexwei@mail.uming.com.tw