

# 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"><li>● 公司網站</li><li>● 業務部門專線、信箱</li><li>● 客戶拜訪</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>隨時</li><li>隨時</li><li>不定期</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/>員工福利與薪資</li><li><input checked="" type="checkbox"/>職業安全與健康促進(岸上及船上)</li><li><input checked="" type="checkbox"/>社會公益</li><li><input checked="" type="checkbox"/>公司營運與財務狀況</li><li><input checked="" type="checkbox"/>誠信經營、反貪腐及風險管理</li><li><input checked="" type="checkbox"/>數位化及 AI 轉型</li><li><input checked="" type="checkbox"/>供應商管理</li><li><input checked="" type="checkbox"/>客戶服務管理 (隱私、滿意度)</li></ul>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 公司官網、FB 不定期更新業務相關資訊。</li><li>2. 回應客戶各類型 ESG 問卷。</li><li>3. 配合客戶執行船上安全檢查。</li></ol>

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
					<p>4. 回應客戶要求，進一步強化公司船員福利與船舶安全。</p> <p>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。</p> <p>6. 發放價值鏈調查問卷，瞭解客戶之永續及氣候轉型進展。</p>

### 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
<b>環境管理制度 Environment Management System</b>	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
<b>職業安全衛生管理系統 Occupational Safety and Health Management System</b>	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
<b>資訊安全管理系統 Information Security Management System</b>	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**