

裕民航運股份有限公司

客戶權益政策

訂定日期：2025年12月10日

第一條（目的）

裕民航運股份有限公司（下稱「本公司」）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。謹依據本公司《企業永續發展政策》、《上市上櫃公司永續發展實務守則》及相關法規，訂定本政策。

第二條（適用範圍）

本政策適用於本公司及子公司，以及所有涉及處理運務、合約與客戶資料之相關人員。

第三條（政策）

- 船舶安全與風險管理：確保船舶符合國際海事組織（IMO）及相關安全管理規範（如ISM Code）。在貨物裝卸與運輸過程中，依據貨品性質採取適當之防護措施，防止事故及污染。透過數位化管理系統降低事故風險並提升航運效率。
- 客戶隱私與資訊保護：嚴格遵守《個人資料保護法》及相關國際資料保護規範，對客戶之商業資料（包括合約條件、運輸資訊、交易紀錄）採取保密措施。
- 誠信經營與法規遵循：秉持誠信經營原則，嚴格遵守相關法律與道德規範，不從事任何不法或違反公平交易之行為，並依約履行應有之責任與義務。
- 客戶服務與申訴機制：透過定期與不定期的交流及拜訪，建立暢通且有效的溝通管道，與客戶維持良好且緊密的合作關係。設置專責聯絡窗口（如下）受理客戶意見、投訴與建議，並建立處理及回覆時效標準。對於確認屬實之客訴事項，應立即改善並追蹤處理結果。
 - 電話：(02)27376084
 - email信箱：alexwei@mail.uming.com.tw

第四條（執行與檢討）

本政策由管理階層定期檢討與更新，以符合最新法規與業務需求。

第五條（核准與修正）

本政策經總經理核定後實施，並提報董事會報告，修正時亦同。