

客戶權益保護政策及申訴程序

本公司於已制定「客戶溝通及服務管理規定」、「客戶滿意度管理規定」及「客戶抱怨處理管理規定」，在客戶關係與溝通上，透過定期及不定期的電話、會議或視訊會議與拜訪，以期建立良好的合作關係，在雙方短、中、長期發展目標與社會責任的規畫上，取得一致且共同合作的綜效。

為確認客戶對本公司服務品質的滿意程度，本公司定期於每年至少進行一次客戶滿意度調查，客戶可透過評分、意見回饋或與本公司競爭者的比較等方式，提供對本公司服務品質與成效的滿意度；本公司行銷團隊除對客戶具體回覆、追蹤相關權責部門的改善進度外，並透過數據分析，找出背後問題，彙整報告予高階經營者，做為中、長期營運計畫的方針參考。本公司 2025 年度客戶滿意度調查獲 100%問卷回覆率，對本公司所提供之服務滿意度達 90%以上。另本公司客戶除可透過本公司網站進行 B2B 的溝通，本公司亦訂有「客戶抱怨管理程序」，要求相關部門在收到客訴後最遲 2 個工作天內需回覆客戶，本公司 2025 年度客訴的及時回覆準時率達 90%。

本公司客戶溝通與申訴聯繫資訊如下：

客戶溝通網址：hyc@hyc-king.com

客戶溝通／申訴信箱：hyc@hyc-king.com

客戶溝通／申訴專線：049-2263888