

制訂部門	財會部	客戶權益政策及申訴程序	編號	INB09R-018
制訂日期	114.12.31		頁次	1/1
修訂日期			版本	A0

一、目的

三洋實業股份有限公司（下稱「本公司」）秉持誠信經營及永續合作之核心價值，落實公司誠信經營與社會責任，本公司特訂定本政策，以建立公平、透明、安全之交易環境，視為營運品質與信任基礎，並持續致力於建立透明、迅速且負責之申訴處理機制，確保雙方信賴與永續合作。

二、客戶權益政策

（一）工程品質安全保障

本公司所有工程依據契約規定及相關法令辦理，並確保施工安全與工程品質，持續改善管理制度，保障工程完成後之使用安全及社會信任。

（二）個人資料保護

本公司依《個人資料保護法》蒐集、處理及利用利害關係人之個人資料，僅於必要範圍內使用，並採取適當安全措施，以防止不當揭露或濫用。

（三）公平溝通與責任回應

本公司秉持誠信、對等原則與客戶、業主、監造單位、民眾及協力廠商建立合作關係，依約履行品質、交期與改善承諾。對於利害關係人提出之意見、問題與申訴，本公司皆依內部規範流程予以處理、追蹤並持續精進。

三、申訴管道與處理程序

（一）申訴受理管道

相關利害關係人除了可以透過日常聯繫窗口，直接即時反映意見外，亦可透過以下方式反饋或提出申訴，由專責窗口統一受理與追蹤處理：

申訴專線：07-3560666（週一至週五 08:00-17:00）

專責服務信箱：oliviachen@triocean.com.tw

本公司承諾，接獲申訴後將依據案件事實及相關法規進行妥善處理，並回覆申訴人。所有申訴案件均予以完整記錄，作為公司治理與施工管理持續改善的重要依據。

四、制訂與修改

本政策經總經理核准後實施，修正時亦同。