

宇瞻科技股份有限公司 客戶與消費者保護權益政策

(版本：V1.0，發布日期：2025 年 11 月)

一、前言

宇瞻科技股份有限公司（以下簡稱「本公司」）秉持「做好伴」的品牌核心價值，並以**誠信、創新、永續**為經營理念，致力於提供符合健康與安全且高品質的儲存與工業應用產品，並以完善的服務機制維護顧客之合法權益。

本政策依據《消費者保護法》及相關法令訂定，並符合 ESG 與 GRI 標準，作為本公司執行顧客權益保障、售後服務及資訊揭露之依據。

本政策所稱「消費者」，係指購買、使用本公司產品或服務之自然人，適用《消費者保護法》保障；「客戶」則泛指與本公司有商業往來之法人或個人，包括經銷商、企業用戶等。企業致力於保障所有顧客（含消費者與客戶）之健康、安全、資訊知情權與隱私權，並提供申訴與補救機制。

二、政策目標

- 建立公平、透明與有效率的顧客申訴與處理機制。
- 確保產品符合顧客健康、安全與品質標準，維護其使用權益。
- 提供並標示明確的產品資訊與保固條件，使顧客充分了解購買與使用權益。
- 強化顧客個人資料保護，維護隱私與資訊安全。
- 持續提升售後服務品質與顧客滿意度，強化品牌信任。

三、產品與服務安全 (GRI 416：顧客健康與安全)

- 依據 ISO 9001 品質管理系統及 IECQ QC 080000 有害物質管理標準，在產品設計、生產與測試過程中採取品質控管措施。
- 所有產品符合 RoHS、REACH 等國際環保規範，並推動綠色設計與製程改善。

四、資訊揭露與知情權 (GRI 417：行銷與標示)

- 透過官網、產品包裝及技術文件，提供產品規格、使用說明、保固條款及環保認證資訊。
- 永續報告書揭露碳排放資料，並參與 CDP 碳揭露專案，提升資訊透明度。

五、隱私權與消費者權益 (GRI 418：顧客隱私)

- 本公司依據《個人資料保護法》及 GDPR，並取得 **ISO/IEC 27001 資訊安全管理認證**，採取適當安全措施（如 SSL 加密）保護資料。
- 顧客有權依據法規行使查詢、更正、刪除個人資料，並可要求限制處理或撤回同意。
- 本公司不會販售、交換或出租個人資料，僅在必要範圍內提供給合作廠商以完成服務。
- 詳細內容請參閱 <https://www.apacer.com/zh-tw/html/privacy-policy>。

六、售後服務與申訴機制 (GRI 416/417)

- **服務說明：**為就近服務顧客，於台灣總部、美國、歐洲、日本、中國及印度等區域設有服務單位；消費者如於健康安全、購買、維修或退換貨過程中有疑慮，應優先聯繫原購買通路，如無法取得服務，可採下列多元管道取得服務或進行申訴。
- **多元管道：**
 - 線上申請維修服務：<https://www.apacer.com/zh-tw/staticpage/customers-service>
 - 客服專線(台灣)：0800-668-699 (週一至週五 09:00-12:00 / 13:30-18:00)
 - 客服專線(中國)：400-618-9059 (週一至週五 09:30-12:00 / 13:30-18:30)
 - 線上表單聯繫：<https://www.apacer.com/zh-tw/form/contact-us>
 - 郵寄維修服務：236 新北市土城區忠承路 32 號 6 樓 宇瞻客戶服務收
- **注意事項：**
 - 送修前請自行備份資料，資料修復不在保固範圍。
 - 請妥善包裝送修品，運送過程造成損壞不在保固範圍。
 - 需附上姓名、電話、地址、E-mail、產品型號與故障狀況。

七、持續改善與教育宣導

- 定期檢視顧客反饋與滿意度調查結果，作為產品品質及服務流程改善依據。
- 透過員工與代理商教育訓練，強化售後專業知識及應對能力。

八、政策修訂與公告

- 本政策將隨法令更新、營運狀況及 ESG 要求定期檢討與修訂，並公告於公司官網，確保資訊公開透明。