

## 顧客服務與安全政策

### 一、我們對客戶的永續承諾

匯僑設計致力於提供卓越的設計服務與專案管理解決方案。我們承諾將尊重與誠信融入每一次服務，並將顧客安全與權益保障視為企業永續發展的基石。本政策是基於我們對顧客安全、服務品質及有效溝通的承諾，也是企業永續治理的重要核心。

### 二、設計與服務品質保證

#### 2.1 確保設計與工程的安全與品質

專業規範：所有專案管理服務均嚴格遵循當地法規、環保標準、建築安全及室內裝修規範。

合約透明：所有合約清楚列明設計範圍、工程細節、產品規格、驗收標準及售後保固期限，充分保障客戶的知情權益。

#### 2.2 客戶意見管理

主動關懷：專案結案後，透過客戶滿意度調查系統，主動收集客戶對設計成果、施工品質及服務流程的評價。

數據應用：定期彙整客戶滿意度並量化結果，作為公司持續改善的依據，並提交管理層審核。

### 三、客訴處理程序

#### 3.1 多元化溝通與申訴管道

多向交流：客戶可透過專案經理、客服專線、指定客服信箱 ( [IR@richhonour.com](mailto:IR@richhonour.com) ) 或官網專區聯繫，確保客戶訴求能迅速被接收。

#### 3.2 處理流程與要求

責任落實：每一項客戶意見或訴求，我們承諾在 3 個工作日內指派專人負責調查與初步回覆。

透明追蹤：案件處理過程保持客觀公正與透明，並提供明確預計解決時程，直到問題獲得妥善解決並經雙方確認結案。

### 四、隱私權與資訊安全保護

法規遵循：嚴格遵守個人資料保護法及相關隱私權法規。

資料保密：客戶提供的個人資料、設計需求、機密圖稿及商業資訊，採取最高規格保護措施，禁止未經授權對外公開或使用。

資安防線：定期檢視與強化資訊系統防護能力，透過嚴格存取控制，確保客戶資料安全，防範外洩風險。

## 五、政策落實與持續改善

### 5.1 政策傳達與內化

政策溝通： 本政策各項客戶權益與服務規範，透過內部溝通機制傳達至所有相關部門人員。

職責落實與監督： 各部門主管負責將客戶服務品質、爭議處理及資訊安全要求落實於日常職責中，並持續監督，確保政策精神在營運層面有效實踐。

### 5.2 持續檢視與優化

PDCA 優化： 不定期審視本承諾執行成效、客戶滿意度報告及客訴分析，將客戶回饋轉化為服務流程創新與優化，持續提升服務體驗。