

全景軟體股份有限公司  
保護消費者或客戶權益政策及申訴管道

本公司所提供的產品與服務之行銷及標示，皆遵循相關法規及國際準則，相當重視消費者權益。對於資訊服務的提供、建置、管理與維運，皆依據客戶訂單、合約等協議，提供合規且保障客戶權益之產品與服務。

本公司與客戶維持長久且穩定的合作關係，保有良好之溝通管道，並制定完整申訴機制，依客戶或服務需求定期或不定期與客戶召開會議或拜訪溝通，以利客戶意見回饋順暢並保障消費者權益。

## 一、保護消費者或客戶權益政策

### (一) 產品與服務品質

- (1) 致力於為客戶提供高效的安全防護、卓越的服務品質，以及無縫的系統擴充能力。
- (2) 建立暢通的溝通與申訴管道，確保產品程式品質穩定，提供高效的專業服務，維持長期且穩定的合作關係。
- (3) 訂有產品研發、專案執行、銷貨作業等規範，確保研發、銷貨與生產流程管控。
- (4) 設有品保團隊，確保產品程式品質。
- (5) 設有客戶服務專線及銷售團隊、專業服務團隊，多管道獲取客戶意見，快速反應及解決客戶反應問題。

### (二) 資訊安全與隱私保密

- (1) 訂有資訊安全政策與制度，先後取得資訊安全管理系統國際標準 ISO/IEC 27001:2013、ISO/IEC 27001:2022 認證。每年執行續評，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性，保障利害關係人之權益。
- (2) 產品研發過程會持續導入 SSDLC 安全的軟體發展生命週期機制，確保產品安全性。
- (3) 產品銷售及資訊服務過程依個人資料保護法保護消費者隱私，並依雙方合約內容遵守相關誠信經營政策及資訊安全規範。
- (4) 公司內部持續培訓具資訊及通訊領域安全專業之人力，強化整體資通安全環境及資通安全應變能力。

## 二、申訴程序及管道

客戶或消費者對於本公司提供之產品或資訊服務若有任何寶貴意見，可優先透過產品團隊、專案團隊、業務團隊等各對應窗口進行意見反應。

另可致電或以電子郵件方式聯絡售後服務專線進行反應，將由專人妥適處理。本公司售後服務專線聯絡資訊如下，亦同時揭露於本公司網站「ESG 專區」項下「利害關係人」網頁。

售後服務窗口	卓小姐
聯絡電話	03-563-0200#8
電子郵件信箱	help@changingtec.com