

保護客戶權利政策及申訴程序

客戶是企業永續發展的關鍵重要夥伴，直得科技以高品質、高效率的服務，提供客戶全方位服務，與客戶合作解決共同挑戰，本公司秉持專業創新之態度，提升產品效能和誠信正直之態度服務客戶，期許提供客戶滿意的產品與服務。因此，本公司制訂標準的客訴作業程序，妥善判斷責任歸屬解決問題，且設定預防措施防止類似問題發生，並定期調查和追蹤客戶滿意度了解客戶需求和問題，調查結果將做為研擬改進策略的依據。

在溝通及交流方面

所有客戶均設有專責人員處理客戶服務事件，並提供各元溝通渠道(例如：電話、電子郵件、通信軟體等)，透過業務人員及事業部主管亦不定期親自拜訪客戶，與客戶保持緊密聯繫，持續供應適質、適價、及時之商品。

在客戶投訴方面

業務單位收到客訴案件後，立即開立客訴單，併同客戶寄回之客訴品向總經理報告，由總經理針對原因進行初判，品保負責依客訴單內容將其登記在「客訴案件登記表」，並就所得之現物或資料進行初步分析；並依其訴求，負責單位及相關人員進行改善措施。經調查分析後若責任為本公司，需就調查結果或客戶要求採取適當之對策；另為了防止再發生，會就改善對策之效果進行確認。

2025 年接獲客訴異常件數為 15 件，一有客訴案件時成立時，立即立案追蹤，並依 8D 處理包括尋找真因、擬定防止再發對策，選擇矯正措施，並驗證其成效。

在行銷及推廣方面

公司產品為機械零組件，國際上有相關之規範，公司遵循相關法規及國際準則，在製程及原物料管理上落實實施。

透過線上和線下各種途徑進行產品推廣，包括參加各式技術論壇、研討論、展覽、在公司網站上發佈新產品資訊、舉行新產品發展會等方式。我們將資訊投放和行銷推廣相結合，並通過分析數據，確保目標受眾能夠精準接收資訊。同時，根據分析結果不斷優化策略，以提高推廣效果。

客戶申訴與問題處理機制

本公司已建立客訴處理程序，客戶可透過系統或郵件反饋問題及申訴異常,本公司將由專責單位妥適處理並將處理結果回覆客戶。