



美亞鋼管廠股份有限公司

客戶權益保護政策

1. 目的：為致力於提供安全、合格、耐用的產品與專業服務，保障客戶的健康與安全，維護其合法權益，並建立公平、透明、負責任的營運模式。
2. 範圍：適用於本公司製造及銷售之鋼管產品。
3. 健康與安全管理：
 - 3.1 產品安全：產品應符合國家標準（如 CNS、ASTM、JIS、ISO）及相關安全規範。嚴禁使用不明來源或含有危害性物質之金屬原料。
 - 3.2 製程安全：生產過程中應導入品質管理系統（如 ISO 9001、45001），確保生產程序均符合安全要求。
 - 3.3 產品檢測：產品出廠前，應經品保單位檢測。
4. 行銷及標示：
 - 4.1 行銷：廣告、產品型錄、網站資料及銷售簡報等，內容不得誇大產品性能等，並不得以不實資訊誤導客戶。
 - 4.2 標示：檢驗報告應有檢測結果。
5. 顧客服務：業務部每年定期依「顧客服務作業程序」執行客戶滿意度調查，以找出產品或服務流程的問題點，作為企業內部改善與品質管理的依據。
6. 申訴原則：
 - 6.1 客戶對本公司之產品或服務有不滿者，客戶得以書面、電話、電子郵件或公司提供之其他管道提出申訴，並應敘明申訴事項及相關事實。本公司於接獲客訴後，應於七日內確認受理，並於三十日內完成調查與處理，將結果通知客戶；必要時得延長處理期限。
 - 6.2 客訴之處理應秉持公正、誠信與保密原則，並確保客戶不會因申訴而受任何不當對待。
 - 6.3 公司應定期檢討客訴案件，作為改進服務品質及內部管理之依據。
7. 顧客資料與隱私保護：客戶資料僅供產品售後追蹤與服務使用，並應依「個人資料保護法」管理及保護。
8. 核准與修訂
本辦法經董事長通過後實施，修訂時亦同。



美 亞 鋼 管 廠 股 份 有 限 公 司

申訴管道及申訴程序

本公司高度重視客戶之意見與反饋，特訂定「顧客服務作業程序」，以規範客戶需求服務及申訴處理之相關作業。由業務部門統一負責客戶服務、意見受理與改善措施之執行，確保客戶意見能獲得即時且妥善之回應與處理。另亦建置客訴聯絡信箱、檢舉信箱，客戶亦可透過電子郵件反應意見或進行申訴，以維護權益。

客訴專線：(02)2509-1199 #2315、#2311、#2808

客戶聯絡信箱： 水電管 Weichih.Chen@mayergroup.com.tw

構架管 yankang.tsao@mayergroup.com.tw

不銹鋼板 Yushu.Chen@mayergroup.com.tw

誠信檢舉信箱：audit@mayer.com.tw