

富昇數位股份有限公司 客戶申訴處理程序

1. 申訴管道

客戶意見與申訴為提升本公司服務品質之重要資訊來源，本公司制定以下管道提供適時之回應，客戶可經由以下方式反映其意見與申訴：

- 客服專線：(02)6635-1968。
- 服務時間：周一至周日 09:00-20:00。
- 客服信箱表單：可透過 APP 客戶服務或官網「聯絡我們」填寫表單。

2. 申訴受理方式

您可透過以下方式提出申訴：

- 書面申訴
- 電子郵件申訴
- 電話申訴

3. 申訴受理條件

為確保申訴案件順利處理，您須提供具體申訴內容及相關資訊。本公司將不予受理以下情形的申訴：

- 申訴內容不明確或缺乏具體事證。
- 申訴人非本公司客戶，或未提供真實姓名與聯絡方式。
- 申訴人為法人客戶但未提供完整公司資訊。

如申訴案件不符合受理條件，本公司將向您說明不受理之理由。

4. 申訴處理時效

- 本公司將於 **15 日內** 回覆申訴結果。
- 若案情特殊複雜，最遲應於 **60 日內** 回覆申訴結果。
- 如涉及訴訟爭議，應於收到終局訴訟文書後 **30 日內** 回覆申訴結果。

5. 申訴進度查詢

您如需查詢申訴案件進度，可聯繫本公司客服部門。本公司將提供案件目前處理進度，並確保查詢過程符合身分確認及資訊保護規範。

本公司將秉持公平、公正、透明的原則處理客戶申訴，持續提升服務品質，確保您權益。

