

# 客戶服務及客戶隱私

本公司重視客戶之意見，特制定「客戶回饋與客戶抱怨管制程序」，以適時收集客戶回饋及處理客戶抱怨及監管並改善產品品質。並制定「業務作業管制程序」，確保對客戶要求之內容予以文件化並適切審查，以確保公司具備達成客戶對產品之需求的能力，同時合乎法令/法規之要求，保障買賣雙方之權益。

本公司與客戶簽有保密協議，保護客戶之隱私，未經客戶同意絕不任意外洩客戶資料；另本公司訂有「資訊安全政策」，透過強化資安宣導、內/外部存取管控、防火牆/病毒防護，並強制員工定期更新密碼，以確保客戶隱私不會透過公司電腦網路途徑外洩，2025年本公司未收到任何侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之投訴案件，且無與醫療保健專業人員互動違反倫理規範之情事。

本公司專精於具高市場價值之高階醫療器材研發，公司研發之各項產品均於階段性目標達成後，隨即啟動與國際醫材大廠洽談授權或共同合作開發等策略聯盟機會，授權金額由雙方依市場價值議價而成，「目前公司並未直接對終端消費者進行產品銷售，亦無個別產品定價或標示之情事，故未涉及誤導性行銷或不實標示問題」；亦無因虛假行銷陳述或違反倫理規範而造成法律上之貨幣性損失。

客戶除與直接聯絡窗口聯繫或申訴外，若有其他任何意見均可以信件或電話等任何形式溝通管道與管理階層或董事溝通。