

## 客戶服務與溝通管理

本公司制定完善的客戶服務流程，旨在建立和維護良好的客戶合作關係，確保雙方在短、中、長期發展目標與社會責任規劃上能取得一致且共同良好的效應。

### 1. 客戶關係建立與服務支援

- 溝通機制：本公司透過定期及不定期的線上、線下活動及問卷，以及每月檢討等方式，強化客戶關係與溝通。
- 服務據點與專責辦公室：為就近服務客戶，本公司於臺灣總部、日本等區域設有客服專責辦公室，並設置專責服務窗口。
- 服務內容：專責窗口負責支援雙方在遊戲機制、社會責任及環境保護等規劃執行上的需求。本公司不僅即時提供必要且充分的資訊，配合客戶問題的回饋以實施必要的活動、調查、確認、稽核及相關資料收集。

### 2. 客戶滿意度調查與績效

- 調查頻率：本公司以各遊戲專案時程進度安排，執行客戶問卷調查。
- 回饋方式：客戶可透過評分、意見回饋或與本公司競爭者的比較等方式，提供對本公司服務品質與成效的滿意度。
- 處理與運用：客戶滿意度專責團隊會對客戶具體回覆，追蹤相關權責部門的改善進度，並透過數據分析找出背後問題，彙整報告予高階經營者，做為中、長期營運計畫的方針參考。

### 3. 客戶申訴與抱怨管理

本公司設有明確的客訴與申訴處理機制，以確保客戶權益：

- 線上遊戲服務申訴：針對線上遊戲服務，本公司均依照行政院消費者保護委員會頒佈之《線上遊戲定型化合約》所制訂的**使用者合約**第 19 條規定，承諾於消費者提出申訴後 15 日內處理完成並回覆申訴案件。

### 4. 客戶服務方式與聯繫資訊

本公司提供每日 24 小時客戶服務，客戶除可透過本公司網站進行問題與建議回報系統溝通外，亦可透過以下多元管道聯繫。

服務項目	聯繫資訊或網址	服務時間	備註
客服專線	(02)8226-1686	每日 24 小時	總體客服服務時間
客服傳真	(02)8226-2622	每日 24 小時	
客服電子郵件	online_service@uj.com.tw	每日 24 小時	
線上遊戲消費者申訴管道及程序	<a href="https://www.userjoy.com/mp/service.aspx?p=main">https://www.userjoy.com/mp/service.aspx?p=main</a>	每日 24 小時	