



## 1 目的

為關懷及善盡對客戶的權益保障，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司訂有「消費者權益保護政策」，以落實針對產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示之把關。

本公司之子公司未訂定消費者權益保護政策者，應適用本政策。

## 2 制定依據

本政策係參考 GRI 及 SASB 等相關國際準則及國內法規訂定。

## 3 推動與組織

為使「消費者權益保護」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司由總經理親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由業務 / 服務單位負責規劃與執行。

## 4 顧客健康與安全

- 4.1 提供商品或服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。
- 4.2 商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
- 4.3 有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。

## 5 產品與服務之行銷及標示

5.1 本公司之產品廣告及行銷活動，應遵守下列規範：

- 5.1.1 廣告內容及行銷資訊應明確，不得進行誤導、詐欺或不公平之商業、廣告及行銷活動。
- 5.1.2 提供消費者於行使終止或解除契約、退換貨及退款之管道與方式。
- 5.1.3 若契約條款規定消費者解除契約須支付違約金，則其金額應與解除契



約可能致生之損害成比例。

5.1.4 若提供商品或服務之試用期，應清楚且充分告知消費者，試用期間、相關優惠及試用結束後可能產生之費用等資訊。如有收費應事先通知消費者，並取得其同意。

5.2 本公司之產品皆遵循商品標示法等相關法令辦理，以保障消費者權益。

## 6 客戶隱私

依個人資料保護法保護消費者隱私，以合法、透明、公平之方式，蒐集、處理及利用消費者個人資料，並提供合理之安全保護措施。

## 7 教育訓練

本公司應將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程(含數位課程)，辦理教育宣導及人員訓練。

## 8 消費者申訴管道及程序

消費者對於本公司之產品及服務，可藉由本公司網站「線上報修專區」及「利害關係人專區」提供寶貴意見，將由專人妥適處理，並將處理結果回覆消費者。

## 9 相關文件及使用表單：無。

## 10 實施、修訂及修正紀錄：

10.1 本政策未盡事宜，悉依本公司相關管理規範及主管機關法令規定辦理，本公司之消費者權益保護政策經董事長核准後實施，修正時亦同。

### 10.2 修正紀錄

版本	修正頁次	內容	修正者	生效日
1.0	1-2	初版。	稽核室	114/04/15(董事長)