



## 消費者權益保護政策

### 第一條 目的

為關懷及善盡對顧客的權益保障，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。

### 第二條 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。

### 第三條 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，本公司由集團董事會及總經理親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由永續發展暨風險管理委員會負責規劃與執行。

### 第四條 顧客健康與安全

本公司應遵循 GRI 416：顧客健康與安全，於永續報告書揭露以下資訊：

- (1) 揭露項目 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊。
- (2) 揭露項目 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。
- (3) 每年度至少舉辦 1 場推廣活動，提供同仁消費與服務觀念與新知，以維護終端顧客健康與安全。

### 第五條 商品行銷與標示要求

本公司應遵循 GRI 417：行銷與標示，於永續報告書揭露以下資訊：

- (1) 揭露項目 417-1 產品和服務資訊與標示的要求。
- (2) 揭露項目 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件。
- (3) 揭露項目 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件。

### 第六條 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)，定期辦理教育宣導及人員訓練(每年至少 6 小時)。

前項教育訓練之對象包括董事、獨立董事、經理人及其他受僱人。

### 第七條 申訴保障原則

公司基於顧客權益保障之目的，應建立消費爭議處理制度，消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討 等以公平、合理、有效之方式處理顧客申訴案件。



公司所提供之商品或服務與顧客所生之爭議，應於收受顧客申訴之日起 14 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之顧客。如顧客不接受處理結果或公司逾上述期限不為處理者，顧客得於收受處理結果或期限屆滿之日起 30 日內，向爭議處理機構申請評議。

### 第八條 納入內部控制及稽核制度

公司應將本政策之訂定及執行，納入公司之內部控制及稽核制度以有效降低違法風險。

### 第九條 定期檢討

本公司應隨時注意相關國際準則及國內法規之修正情形，據以檢討更新本政策，以落實執行。

### 第十條 施行

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。

訂定於 114 年 8 月 8 日。