

世紀民生科技股份有限公司

保護客戶權益政策及申訴程序

本公司秉持誠信經營與永續發展之理念，為保障客戶健康與安全，確保產品真實標示並建立公平且有效之申訴機制，特制定本政策與申訴程序，以落實客戶消費者權益進而提升企業信譽及服務品質。

一、適用範圍

本公司經營之零售通路、產品與服務，包含但不限於線上平台、第三方銷售管道、員工購買、經銷商代理銷售。

二、產品與服務資訊揭露

1. 顧客健康與安全優先：確保所有產品與服務符合相關法令與安全標準。
2. 產品資訊透明與誠信行銷：提供正確、完整且易於理解之產品資訊、價格與使用說明。
3. 標示清楚不誤導：產品標示與廣告內容不得虛偽誇大或引人誤解。
4. 公平交易與尊重顧客：平等對待所有消費者，不因身份、性別、年齡或其他因素而差別對待。
5. 即時回應與持續改善：重視顧客意見，迅速處理申訴並作為內部改善之依據。

三、顧客健康與安全政策

1. 銷售符合國家法規、產業標準及安全規範之產品。
2. 對可能影響健康安全的產品，提供清楚的警語、注意事項與使用說明。
3. 建立產品安全管理機制，包含進貨檢驗、供應商管理與不合格產品下架程序。
4. 如發現產品有安全疑慮，應即時公告、回收並通知相關顧客。

四、行銷與廣告政策

1. 行銷內容應以事實為依據，不得有虛偽、誇大或無法佐證之宣稱。
2. 促銷活動之價格、期間、數量與限制條件應清楚揭示。
3. 不得以不公平或具誤導性之方式影響消費者購買決策。
4. 涉及專業或功效宣稱者，須有合理依據並符合相關法規。
5. 妥善保護客戶個人資料，避免未經授權之使用或外洩。

五、產品標示與資訊揭露政策

1. 產品標示應符合相關法令規定，內容包含品名、規格、成分、產地、製造或進口商資訊、使用方式及保存條件等。
2. 線上銷售平台應提供與實體標示一致且完整之產品資訊。
3. 若產品資訊有更新或更正，應即時公告並通知相關顧客。

六、消費者權益保護措施

1. 提供明確之退換貨、保固與售後服務政策。
2. 建立顧客個人資料保護機制，依法蒐集、處理與利用顧客資訊。
3. 定期對員工進行消費者保護、產品安全與誠信行銷之教育訓練。

七、客戶服務與申訴機制

1. 建立多元溝通管道，提供客戶諮詢、意見反映及申訴之機制。
2. 對客戶反映事項，秉持即時、負責及透明原則處理，並持續改善相關流程與服務品質。

八、客訴程序作業

1. 受理登錄：收到申訴後，完成登錄並回覆受理通知。
2. 調查與查證：由權責單位進行事實調查，必要時洽詢相關部門或供應商。
3. 回覆與處置：於承諾期限內提供處理結果與說明，並提出改善措施。
4. 改善措施追蹤與結案：確認顧客對處理結果之回饋，完成結案並留存紀錄。

九、政策執行與持續改善

1. 定期彙整申訴案件進行分析，作為流程與產品改善之依據。
2. 由內部稽核或管理單位檢視本政策之執行情形。
3. 依據法令修正、營運需求或實務經驗，適時檢討與更新本政策。

本政策經董事長核准後公告實施，修訂時亦同。