

# 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. 世紀民生公司官網/利害關係人專區/客戶專區 <https://www.myson.com.tw/clients>  
5314 健康網/經銷商專區 <https://www.5314health.com>  
5314 健康網/LINE 客服 ID : @ai5314 網址 <https://lin.ee/FDuHzrI>  
5314 健康網/客服信箱 : zhaohuhehealth2023@gmail.com
2. 受理登錄：收到申訴後，完成登錄並回覆受理通知。
3. 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。
4. 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。
5. 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。