

消費者保護基本政策

一、政策訂定與目的

本公司為落實公司治理精神，維護消費者及客戶權益，並強化法令遵循，依據相關消費者保護、產品安全、公平交易及個人資料保護等法令，訂定「消費者保護基本政策」，作為本公司及所屬子公司於營運活動中共同遵循之原則。

二、適用範圍

本政策適用於本公司，涵蓋產品研發、製造、銷售、行銷、售後服務及其他與消費者或客戶權益相關之營運行為。

三、公司治理與內部控制

1. 本政策已納入公司治理架構與內部控制制度，作為各單位執行相關業務之依據。
2. 本公司由管理階層督導政策之推動與執行情形，並依營運需要及法令變動適時檢討修訂。
3. 相關執行情形，納入內部管理與風險控管機制中一併檢視。

四、消費者權益保護措施

1. **產品安全與品質管理**
 - 本公司建立完善之品質管理系統，確保產品符合相關安全及品質標準。
 - 對於可能影響消費者安全之風險，採取預防、矯正與持續改善措施。
2. **資訊揭露與行銷行為管理**
 - 對外揭露之產品資訊與行銷內容，均以真實、正確、不具誤導性為原則。
 - 嚴格禁止不實、誇大或違反相關法令之宣傳行為。
3. **公平交易**
 - 交易過程遵循公平、合理與誠信原則，保障消費者及客戶之交易權益。
4. **個人資料保護與資訊安全**
 - 本公司依相關法令蒐集、處理及利用消費者或客戶之個人資料。
 - 建立資訊安全管理措施，防止個人資料遭未經授權之存取、洩漏或不當使用。
5. **申訴處理與溝通機制**
 - 設有消費者意見反映與申訴處理管道，並由專責單位負責受理與回覆。
 - 對申訴案件進行記錄、追蹤與分析，作為改善產品及服務之參考。

五、教育訓練與宣導

本公司不定期對相關人員進行消費者保護、法令遵循及倫理規範之教育訓練，以提升員工對消費者權益保護之重視與執行力。

六、資訊揭露與持續精進

本公司視需要於年報、公司治理報告書或永續報告書中揭露消費者保護相關政策與執行情形，並持續依內外部意見及稽核結果精進相關制度。

七、政策實施與修訂

本政策經核定後實施，並依本公司相關程序辦理修訂。