

第一章 總則

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之作業辦法」，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

本政策係參考國內法規，及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)及「永續會計準則委員會」(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)等相關國際準則訂定。

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，本公司由總經理親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由企業永續發展委員會協助推動。

第二章 消費者權益保護政策內容

第四條 顧客健康與安全

本公司應遵循「消費者保護法」、「消費者保護法施行細則」、「食品安全衛生管理法」、「食品安全衛生管理法施行細則」及「化妝品衛生安全管理法」等主要法規，並得遵循 GRI 於永續報告書揭露相關資訊，包括評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊及違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件等。

第五條 商品行銷與標示要求

1. 本公司應遵循「商品標示法」，並得遵循 GRI 於永續報告書揭露相關資訊，包括產品和服務資訊與標示的要求、未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件及未遵循行銷傳播相關法規的事件等。

2. 本公司外銷商品或進口商品之產品標示皆遵循產品銷售當地政府之法令規定，於商品標示相關標誌共消費者辨識，以落實貿易商及進口商的責任。

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。

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十五日內為適當之處理，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，顧客得向爭議處理機構申請評議。

第八條 申訴管道及申訴程序

本公司十分重視客戶反饋及意見，設有「客訴紀錄表」及「獎勵紀錄表」，管理客戶要求之相關服務作業及抱怨處理，由營業部門直接進行客戶服務、意見接收及改善作業。另亦建置消費者專線，客戶亦可透過電子郵件反應意見或進行申訴，以維護權益。

第九條 稽核作業

公司應視實際情況，不定期執行內部稽核作業，以有效降低違法風險。

第三章 附則

第十條 定期檢討

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

第十一條 施行

本政策經董事長通過後施行，修正時亦同。

申訴專線：02-27125377 星期一～星期五，09:00～18:00(12:00-13:00 午休)

消費者聯絡信箱：g2000@collins.com.tw