中傑投資控股股份有限公司

客戶權益保護政策及申訴程序

115.04.27 總經理核定訂定
115.05.12 董事會報告

第一條 目的

本公司以誠信經營為原則，致力於維護客戶權益及落實永續經營，特制定「客戶權益保護政策及申訴程序」（以下簡稱本政策），透過嚴格控管產品及服務之健康與安全，並提供專業且透明之服務機制，以具體行動保障客戶權益，建立長期信賴之夥伴關係。

第二條 適用範圍

本公司及各子公司。

第三條 制定依據

本政策係參考全球報告倡議組織（GRI）及永續會計準則委員會（SASB）等國際準則，並遵循國內相關法規所制定。

第四條 客戶健康與安全

一、本公司於產品開發設計、生產製造、品管及出貨各階段，均遵循相關法令規範、客戶及產業技術標準，確保產品之功能正常及使用安全。

二、嚴格管控原物料與零組件之來源及品質，採用符合國家標準、產業規範及環保法規之材料，以降低對客戶健康、安全及環境之潛在風險。

三、生產作業過程中，落實作業安全與環境管理措施，確保製造現場符合職業安全衛生及環保相關規定，避免對員工、周邊環境及產品使用者造成危害。施工期間落實工地安全與環境管理，避免對社區及未來使用者造成危害。

四、於產品出貨前執行必要之檢驗、測試及品質查驗程序，確保產品品質、性能及安全性符合法規標準、公司承諾、客戶要求。

第五條 行銷行為與資訊揭露

一、行銷活動及產品標示皆遵循誠信原則，不誤導、不隱瞞、不誇大，確保資訊公開透明。

二、商品所有包裝及標示均符合國際及地方法規要求，保障客戶知情權與選擇權。

第六條 產品標示與說明

一、本公司生產產品之標示，將依客戶及法規要求提供必要資訊，包含產品名稱、規格、成分、用途、警語及相關法規要求事項，確保客戶能充分理解產品特性。

二、對於產品示意圖、樣品、測試數據或應用情境照片，均明確標示其為示意或參考用途，並說明其與實際交付產品可能存在之差異。

第七條 客戶服務與申訴機制

一、申訴管道

1. 發生客戶投訴情況時，客戶需以郵件、客訴表單、圖片或物品等形式給本公司營管部，營管部接收後將相關資訊紀錄於「客戶抱怨處理單」上，以進行後續申訴流程。
2. 除可以透過日常所對接之各窗口及本公司營管部，即時反映意見外，亦可透過集團意見信箱進行反饋或提出申訴，由意見信箱專責窗口統一受理與追蹤處理：
   集團意見信箱：suggest@chungjye.com.tw

二、申訴流程

客戶申訴流程應依本公司訂定之「客戶抱怨管理辦法」第四條內容辦理。

第八條 施行、修正及廢止

本政策經總經理核定通過後實施，修正或廢止時亦同。