

# 消費者產品與服務申訴處理程序

## 一、依據

本程序依據《上市上櫃公司永續發展實務守則》第 24 條第 2 項及第 25 條、《個人資料保護法》等相關法規訂定。

## 二、目的

為落實企業社會責任，維護顧客權益與隱私，提升顧客信任與滿意度，特制定本機制，確保產品與服務具備安全性、誠信標示，並提供公平、即時、透明之申訴處理流程。

## 三、適用範圍

本程序適用於本公司提供之所有產品與服務，涉及下列領域：

- 顧客健康與安全
- 顧客隱私與個人資料保護
- 產品與服務資訊揭露及行銷行為
- 消費者意見反映與申訴處理機制

## 四、原則與承諾

1. 顧客健康與安全保障
  - 所有產品／服務設計與製造皆符合國內法規及產業安全標準。
  - 必要時委託第三方檢測，確保不危害顧客身體健康與安全。
2. 資訊揭示與行銷規範
  - 所有行銷訊息、產品標示及服務說明應清楚、真實，不得誤導、誇張或欺騙。
  - 嚴禁從事任何有損消費者信任或違反公平交易原則之行為。
3. 消費者申訴處理
  - 建立多元、公開之申訴管道，保障顧客表達權利。
  - 案件須於合理時限內妥善處理，保障公平與回應效率。
4. 個人資料保護
  - 申訴或交易過程中蒐集之個人資料，應依《個資法》妥善管理、使用與保護。
  - 不得逾越蒐集目的，亦不得擅自揭露、移轉或利用。

## 五、申訴處理流程

1. 申訴管道（多元通路）：

- 客服電話：02-2703-8496 分機 145（週一至週五 09:00 - 18:00）
- 客服信箱：allied@yourcompany.com
- 線上表單：官網「聯絡我們」專區
- 實體郵寄：台北市大安區敦化南路二段 76 號 12 樓 人資處

## 2. 處理流程與時效：

- 受理確認：3 個工作日內回覆申訴受理通知
- 初步回應：7 個工作日內提供初步處理說明
- 結案回覆：30 個工作日內完成調查並回覆結果
- 再申訴機制：對結果不滿意者得要求主管覆審

統計與分析：所有申訴案件均建檔管理，定期彙整分析以改善服務與降低潛在風險。

## 六、個人資料保護與隱私權處理

1. 僅蒐集處理消費者申訴所必需之資料，明確告知蒐集目的、用途與保存期限。
2. 所有個資經加密或管控保存，不外洩、不擅用，僅限內部處理使用。
3. 消費者依法可申請查詢、更正、刪除其個人資料，本公司應依法配合辦理。
4. 任何與個資相關申訴或爭議，應指定法遵或資安人員處理。

## 七、資料保存與通報機制

1. 所有申訴紀錄應完整保存至少五年，以供內部查核及改善依據。
2. 若發現重大或重複性申訴案件，應由主管單位召開專案會議研議改善方案。
3. 每年彙整申訴統計資料與處理成果，納入永續報告書或公開資訊揭露。

## 八、教育訓練與內部宣導

1. 本公司應定期對相關人員、業務部門與行銷人員進行教育訓練，提升消費者權益意識。
2. 新進人員須接受基本個資保護與顧客申訴流程指引課程。

## 九、本要點於114年8月6日經董事會通過後實施，修正時亦同。