

消費者權益保護政策

一、政策目的與制定依據

「中化控股股份有限公司」(以下稱「本公司」)重視消費者權益，對產品與服務之顧客健康與安全、行銷與標示、資訊透明與隱私保護等議題，依相關法規與產業規範建立「客訴處理標準作業程序」等管理制度保障消費者權益，並提供申訴處理流程，得以即時回應消費者有關產品健康與安全意見，並依該等程序為能持續改善的基礎。

據此，本公司特此制定「消費者權益保護政策」(下稱「本政策」)，做為為保障消費者權益、提升服務品質與維護交易公平所應採取的原則與作法的依據。本政策適用於公司所提供之產品包含食品、藥品及一般商品，並遵循中華民國相關法令(包含但不限於《消費者保護法》、《食品安全衛生管理法》、《藥事法》及相關規定)，並參考全球報告倡議組織(GRI)等國際準則制定，本以誠信、透明與負責任的態度提供產品與服務。

二、適用範圍與定義

本政策適用於本公司與其子公司，與其對外提供之產品、設備與各項服務(包含但不限於銷售、交付、安裝、維保、教育訓練、技術支援、客服與行銷活動)。

「客戶」：醫療機構／法人客戶及其授權聯絡窗口。

「消費者」：依法令或交易關係之服務使用者或最終受益人。

三、本政策保護要點

(一) 顧客健康與安全

本公司承諾依政府法規與產業規範確保產品與服務品質，落實品質管理、風險評估及必要之追蹤與改善，並依「客訴處理標準作業程序」等規定分級事件等級與相對應回應天數，確保及時性。

若出現可能影響安全之疑慮，將啟動事件通報、風險控制、原因調查與矯正預防措施；必要時配合法規辦理公告、回收、更換或停止供應與服務，並依下述原則提供品質與安全保障：

1. 建立必要之品管與追蹤機制。
2. 若發現商品有安全疑慮，將依法主動下架、公告並配合主管機關辦理。

(二) 行銷倫理與資訊透明

本公司設有專業團隊審視公司所為之行銷、廣告與招攬資訊應真實、清楚且不誤導；產品與服務的重要內容、限制與風險，應以合理方式揭露。

對外文件（型錄、簡報、網站內容）應經適當審閱流程，確保標示、宣稱與使用條件符合相關規範。

（三）標示與說明

產品標示、說明書、警語與使用限制應依法規與原廠資訊提供；如涉及更新，將以適當方式通知客戶，就各產品類型依下述原則進行標示與處理。

1. 食品類商品

依法令要求標示產品名稱、成分、營養標示、有效日期、保存方式、產地及製造／進口商資訊，並由專人審視確保產品不宣稱療效或涉及誇大、易生誤解之廣告內容及對於特殊體質或過敏原，將依法清楚標示與提醒。

2. 藥品類商品

僅販售經核准之藥品，並依規定標示藥品名稱、許可證字號、適應症、用法用量及注意事項。

藥品資訊僅供參考，實際用藥應遵循醫師或藥師之專業指示。

不得以任何方式取代專業醫療診斷或治療。

3. 一般商品

清楚說明商品功能、規格、使用方式及注意事項。

（四）公平交易與服務

本公司於訂約應秉持互惠、公平與誠信原則；受客戶委任事項，則應善盡注意與忠實義務，並對人員提供必要之教育訓練；涉及專業服務者，該人員應具有必要之專業能力，本公司並鼓勵人員取得相應資格或證照。

1. 服務價格與付款

(1) 所有商品價格均以交易頁面或門市公告為準。

(2) 付款方式、流程及相關費用（如運費、手續費）將於交易前明確揭露。

(3) 若發生價格或標示錯誤，將依相關法令及誠信原則妥善處理。

2. 退換貨與解除契約

(1) 消費者之退貨、換貨或解除契約權利，依《消費者保護法》及相關法令辦理。

(2) 食品及藥品屬於個人衛生或安全性商品，則依相關法令與契約進行處理。

(3) 一般商品之退換貨條件、期限及流程，將於交易頁面或相關文件中清楚說明。

（五）隱私與個人資訊保護

本公司於申訴與服務過程取得之個人資料，應依本公司「個人資料保護政策」所揭之原則，遵循《個人資料保護法》及相關法令規定蒐集、處理與利用，採取適當之安全維護措施以防止不當存取、洩漏或其他侵害，與尊重客戶與消費者之隱私權，若有洩漏風險時將即時通知主管機關，並承諾：

- 1.僅於特定目的範圍內蒐集、處理及利用消費者個人資料。
- 2.消費者得依法行使查詢、補充、更正或刪除個人資料之權利。
- 3.個人資料保護相關事項，另依本公司隱私權保護程序辦理。

四、申訴管道（對外窗口）

本公司設有服務窗口受理客戶與消費者意見，並由專職團隊負責回應、處理、追蹤及回饋；必要時召開跨部門小組辦理調查與改善，以維護客戶及消費者權益，公司申訴聯繫專線如下：

申訴專線：0800-009-998

五、治理與定期檢討

本公司應隨時注意國際準則及國內法規之修正情形，由權責單位定期檢討並視需要修訂，提報董事長核准後實施，並公告於公司官網，以回應利害關係人期待，並持續精進消費者及客戶權益保障。

本政策訂於中華民國 115 年 1 月 28 日