

消費者/客戶權益保護政策

中華民國 114 年 12 月 31 日 營業處編制

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/客戶權益保護政策」，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

本政策係參考國際準則及國內法規訂定。

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，本公司由營業/業務單位親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並負責規劃與執行。

第四條 顧客健康與安全

完整資訊請參閱請東聯永續報告書 <https://www.oucc.com.tw/csr-107-page472>

第五條 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，內容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，定於收受顧客申訴之日起三個工作日內進行適當內部處理，並將處理結果回覆提出申訴之顧客。

第六條 申訴管道及申訴程序

本公司十分重視客戶反饋及意見，訂有「客戶反應意見處理單」，管理客戶提出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/客戶聯絡信箱、誠信經營檢舉信箱，於官方網站的線上表單提出申訴

(<https://www.oucc.com.tw/contact>)，以維護權益。

第七條 納入內部控制及稽核制度

公司將本政策之訂定及執行，納入公司之內部控制及稽核制度以有效降低違法風險。

第八條 定期檢討

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