華新麗華股份有限公司
公司消費者及客戶服務管理政策及申訴辦法

第一條　健康與安全

1.1 本公司應確保所有產品於合理及必要的範圍內符合國家與國際健康、安全標準，且於公司網站揭露已取得之驗證或認證資格。

1.2 本公司在設計、製造、包裝、運輸及銷售等過程中，應遵守相關法規，以確保消費者或客戶安全及健康。

1.3 本公司若發現產品有潛在健康或安全風險，應即時採取必要行動，包括通知消費者或客戶等必要措施，並得依各產品之主管機關規範採取相應措施，例如召回產品等。

第二條　廣告行銷與商品標示規範

2.1 本公司相關單位應遵守廣告行銷應符合相關法規，所有行銷、廣告及商品標示應真實、準確、清楚，不得誇大或誤導消費者或客戶，且刊登廣告前，須先依本公司「廣告刊登管理辦法」經公司相關流程審查。

2.2 本公司之商品包裝與標示應符合商品標示法等相關法規，並將依法需檢驗之商品送合格單位檢驗。且為強化保障消費者及客戶之權益及健康，本公司相關單位得就產品取得自願性或非強制性認證。

2.3 為保障消費者及客戶之權益及健康，本公司相關單位進行新供應商評選時，除應依「供應商管理辦法」與「供應商企業社會責任績效評估原則」，要求供應商簽具經營管理承諾書，確認供應商將致力於遵行國內外企業社會責任及相關法規。

第三條　客戶與消費者個人資料保護及申訴管道

3.1 個人資料保護

本公司應遵守個人資料保護法等相關法規，並依公司之「個人資料保護管理辦法」管理及保護消費者及客戶之隱私。

3.2 溝通及申訴管道及處理流程

3.2.1 本公司為符合誠信經營並維護消費者及客戶之權益，已於公司網站設有申訴信箱，提供消費者或客戶等利害關係人提出問題或進行申訴。消費者或客戶聯絡及申訴信箱：opinion@walsin.com

3.2.2 本公司接獲消費者或客戶之問題或申訴後，將依「利害關係人建言及投訴辦法」之流程進行調查、處理與回覆，並依據相關法律法規及公司內部辦法公正處理。在未經當事人同意前，應當對其身份及資料予以保密。

3.2.3 如消費者或客戶投訴的案件經調查確有違反規定或涉嫌不法行為，應當移請公司依有關規章對於失職人員予以懲處，或依據相關法律法規追究其責任。

3.2.4 投訴受理、調查過程、調查結果均應當留存書面文件，並保存五年，文件可

以以電子資料的形式保存。若於保存期限未屆滿前，發生與投訴內容相關的訴訟、仲裁，相關資料應當繼續保存至司法程序終結為止。

3.2.5 投訴案件均須以密件方式建檔專案處理，由稽核室督促相關部門儘速處理改善。稽核室於收到投訴案件起三十日內以適當方式予以回覆或告知日期。

第四條　監督與執行

公司將定期檢視本辦法之執行情形，並依據相關法令調整本辦法內容。

第五條　未盡事宜

本辦法未盡事宜，悉依本公司相關管理規範及相關主管機關法令規定辦法。