

华新丽华股份有限公司

公司消费者及客户服务管理政策及申诉办法

第一条 健康与安全

- 1.1 本公司应确保所有产品于合理及必要的范围内符合国家与国际健康、安全标准，且于公司网站揭露已取得之验证或认证资格。
- 1.2 本公司在设计、制造、包装、运输及销售等过程中，应遵守相关法规，以确保消费者或客户安全及健康。
- 1.3 本公司若发现产品有潜在健康或安全风险，应实时采取必要行动，包括通知消费者或客户等必要措施，并得依各产品之主管机关规范采取相应措施，例如召回产品等。

第二条 广告营销与商品标示规范

- 2.1 本公司相关单位应遵守广告营销应符合相关法规，所有营销、广告及商品标示应真实、准确、清楚，不得夸大或误导消费者或客户，且刊登广告前，须先依本公司「广告刊登管理办法」经公司相关流程审查。
- 2.2 本公司之商品包装与标示应符合商品标示法等相关法规，并将依法需检验之商品送合格单位检验。且为强化保障消费者及客户之权益及健康，本公司相关单位得就产品取得自愿性或非强制性认证。
- 2.3 为保障消费者及客户之权益及健康，本公司相关单位进行新供货商评选时，除应依「供货商管理办法」与「供货商企业社会责任绩效评估原则」，要求供货商签具经营管理承诺书，确认供货商将致力于遵行国内外企业社会责任及相关法规。

第三条 客户与消费者个人资料保护及申诉管道

3.1 个人资料保护

本公司应遵守个人资料保护法等相关法规，并依公司之「个人资料保护管理办法」管理及保护消费者及客户之隐私。

3.2 沟通及申诉管道及处理流程

- 3.2.1 本公司为符合诚信经营并维护消费者及客户之权益，已于公司网站设有申诉信箱，提供消费者或客户等利害关系人提出问题或进行申诉。消费者或客户联络及申诉信箱：opinion@walsin.com
- 3.2.2 本公司接获消费者或客户之问题或申诉后，将依「利害关系人建言及投诉办法」之流程进行调查、处理与回复，并依据相关法律法规及公司内部办法公正处理。在未经当事人同意前，应当对其身份及资料予以保密。
- 3.2.3 如消费者或客户投诉的案件经调查确有违反规定或涉嫌不法行为，应当移请公司依有关规章对于失职人员予以惩处，或依据相关法律法规追究其责任。
- 3.2.4 投诉受理、调查过程、调查结果均应当留存书面文件，并保存五年，文件可

以以电子数据的形式保存。若于保存期限未届满前，发生与投诉内容相关的诉讼、仲裁，相关资料应当继续保存至司法程序终结为止。

3.2.5 投诉案件均须以密件方式建档专案处理,由稽核室督促相关部门尽速处理改善。稽核室于收到投诉案件起三十日内以适当方式予以回复或告知日期。

第四条 监督与执行

公司将定期检视本办法之执行情形，并依据相关法令调整本办法内容。

第五条 未尽事宜

本办法未尽事宜，悉依本公司相关管理规范及相关主管机关法令规定办法。
