

# 杏昌生技股份有限公司

## 產品與服務安全之客戶權益保護政策與申訴程序

杏昌生技為專業的醫療通路商，承諾致力於提供安全、可靠且符合相關法規的產品與服務，並高度重視顧客的健康與安全。杏昌生技持續不斷與原廠及供應商針對銷售之產品進行優化同時提供完善的服務，以確保產品品質符合高標準，並積極回應顧客提出的疑慮或申訴之事項。

為保障客戶權益，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司訂有「產品與服務安全之客戶權益保護政策與申訴程序」，以確保所提供之產品與服務符合健康與安全需求，並嚴格把關行銷或標示內容。如經政府機關提出事實認定提供的產品或服務有危害消費者或其他利害關係人安全與健康之虞時，本公司會立即依據相關法規配合原廠或供應商進行回收該批產品或停止其服務，並與原廠或供應商調查發生事件是否屬實，並提出相關的檢討改善計畫。本公司訂定之「產品與服務安全之客戶權益保護政策與申訴程序」如下：

### 第一章 總則

#### 第一條 目的

為關懷及善盡對顧客之權益保障，建立重視消費者保護之企業文化，本公司訂有「產品與服務安全之客戶權益保護政策與申訴程序」，以落實針對產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示把關。另本公司之子公司同時適用本政策。

#### 第二條 制定依據

本政策係參考全球報告倡議組織（GRI，Global Reporting Initiative）發布之GRI準則，以及其他國際指引與國內相關法規訂定。

#### 第三條 推動與組織架構

為使消費者權益保護成為本公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司由總經理親自督導推動消費者權益保護之相關作業，並由永續推動小組負責規劃與執行。

### 第二章 消費者權益保護政策條文

#### 第四條 顧客權益與保護政策

1. 本公司應遵循GRI416：顧客健康與安全，於永續報告書揭露以下資訊：
  - (1) 揭露項目416-1 評估產品和服務類別對健康和安全之衝擊
  - (2) 揭露項目416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件
2. 本公司針對顧客權益與保護政策如下：
  - (1)交付產品於客戶時，先確認提供產品之原廠或供應商是否符合相關健康與安全標準。
  - (2)尋找產品前針對原廠或供應商提供之產品，要求廠商提供相關法規所需的檢驗報告確保產品符合安全要求，並採取必要的預防措施，以避免產品對顧客健康造成潛在風險。
  - (3)要求原廠或供應商針對產品使用可能產生的風險，提供清晰、準確的警示和說明或標示於發單內。

(4) 必要時，提供顧客諮詢服務，協助他們了解如何正確並安全地使用產品。

#### 第五條 行銷與標示

1. 所有行銷資訊和產品標示應真實、準確、不具誤導性。
2. 不得誇大產品的功能、效果或性能。
3. 產品包裝應符合相關法規，並提供足夠的資訊，讓顧客了解產品的成分、使用方法和注意事項。
4. 提供顧客易於理解的資訊，以便他們做出明智的購買決策。
5. 產品回收：本公司為醫療專業廠商，配合藥事法、醫療器材管理法及藥物回收處理辦法等進行下述相關的回收作業
  - (1) 製造廠產品回收：由製造廠或許可證持有藥商/醫療器材商發起的產品回收。
  - (2) 公司自主性產品回收：經公司品質會議決議發起之產品回收。
  - (3) 強制性回收：依衛福部制定之相關法規，接獲衛生主管機關之產品回收通知並依人類健康之風險回收進行相關的回收程序。

#### 第六條 教育訓練

本公司將本政策、相關內部遵循規章等納入教育訓練課程(含數位課程)，定期辦理教育宣導訓練及人員訓練。教育訓練對象包括全公司所有人員。

#### 第七條 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，提供完善的顧客申訴流程

1. 建立完善的顧客申訴管道，包括線上、電話和書面方式。
2. 對所有申訴案件進行即時、公平的處理，並提供及時的回覆。
3. 基於保障消費者權益，公司對於個人資料應配合個資法善盡保護責任。
4. 對於顧客提出的合理要求，應積極採取補救措施。
5. 定期檢討申訴處理流程，以確保其有效性和效率。

### 第三章 申訴程序

#### 第八條 申訴管道：

1. 顧客可透過公司網站之”利害關係人專區”的聯絡方式或另外以書面資料向公司提出申訴。
2. 申訴流程：
  - (1) 顧客提出申訴後，將收到回覆確認收到申訴的案件。
  - (2) 視情況將申訴案件轉由相關負責部門進行調查與處理。
  - (3) 處理部門與顧客聯繫，了解詳細情況，並盡可能提供解決方案。
  - (4) 顧客在一定期限內收到書面或口頭的回覆，說明處理結果。
  - (5) 若顧客對處理結果不滿意，可向更高級別的部門提出申訴。
3. 處理期限：
  - (1) 一般申訴案件，處理期限為收到通知隔日起算14個工作天。
  - (2) 複雜申訴案件，處理期限將另行通知。
4. 申訴記錄：所有申訴案件將被記錄在案並定期進行分析，對提出申訴的消費者進行個資法的保護，並將分析結果做為改進產品和服務的依據。

#### 第九條 定期檢討

本公司定期檢討顧客權益保護政策及申訴程序，並根據顧客的回饋和市場變化進行調整，以確保政策的有效性和適應性。

## 第十條 施行

1. 本政策適用於公司所有銷售之產品及提供之服務。
2. 本政策視實際情況配合更新，並公佈於公司網站。
3. 本政策之最終解釋權歸本公司所有。