

客戶權益與產品保護政策及申訴程序

第一條 政策目的

為保障客戶在使用本公司產品與服務過程中的健康與安全權益，規範企業行銷行為及產品/服務標示管理，建立公開、透明、高效的客戶申訴處理機制，秉持誠信經營原則，提升客戶信任度與企業社會責任，依據相關法律法規，制定本政策及申訴程序。

第二條 適用範圍

本政策及申訴程式適用於本企業所有產品的生產、銷售及售後服務環節，所有服務項目的提供過程，以及與產品/服務相關的行銷活動、標示標註行為；適用對象包括所有購買、使用本企業產品或接受本企業服務的客戶，以及本企業內部負責產品研發、生產、銷售、服務、行銷、客服等相關業務的部門及人員。

第三條 核心原則

1. **安全優先原則：**將客戶健康與安全置於首位，嚴格把控產品質量與服務安全關口，杜絕危害客戶健康安全的產品與服務流入市場。
2. **誠信行銷原則：**行銷活動真實、準確、合法，不進行虛假宣傳、誤導性陳述，不隱瞞產品/服務的重要資訊。
3. **清晰標示原則：**產品與服務相關標示完整、規範、清晰易懂，確保客戶能充分瞭解產品/服務的核心資訊。

第四條 產品健康安全保障

- 本公司於原料選用、織造、染整（或後加工）及出貨等各製程階段，皆依據客戶規範或相關法令要求進行品質與安全控管。
- 產品可依需求提供相關測試報告、物性數據與化學物質管理文件（如 REACH、RoHS、品牌限用物質清單 RSL 等），以確保產品符合終端應用與品牌客戶之安全要求。
- 透過內部品質管理制度與製程稽核，降低產品於實際應用中對終端消費者可能造成之健康與安全風險。

第五條 行銷宣傳要求及審核機制

本公司於產品推廣、型錄、技術資料與展示活動中，所提供之產品與服務的行銷宣傳內容，具真實、準確、客觀，清楚揭露產品組成、規格特性與使用限制，符合法律法規及行業標準，未含有虛假或者誤導客戶決策之不當行銷行為內容。

第六條 持續改善與供應鏈責任

本公司定期檢視相關法規變動、品牌客戶要求及產業趨勢，持續優化產品安全管理、資訊揭露與客戶服務機制，以落實負責任之紡織供應鏈角色。

第七條 申訴受理範圍

1. 客戶對本企業產品/服務的健康安全問題、行銷宣傳違規問題、產品/服務標示不規範問題，以及產品質量、服務品質、售後服務等其他侵害客戶權益的事項，均可提出申訴。
2. 本公司已建立明確之客戶溝通與申訴處理流程，由業務、品保或相關單位受理並追蹤客戶反映事項。
3. 對於品質異常、交期、規格或其他合作相關問題，皆依內部標準作業流程進行調查、回覆與改善。
4. 申訴案件之處理結果，將作為內部管理檢討與產品、製程持續改善之依據。

第八條 申訴受理管道

本企業設立多種申訴受理管道，確保客戶便捷提交申訴：

1. 申訴電話：[04-7994888]，於公司上班時間:每周一~週五 08:00~17:00。
2. 企業官方網站設立申訴專區、電子郵箱。