

臺南企業股份有限公司

客戶權益保護政策

114 年 10 月 15 日制定

政策目的聲明 Policy Statement

為關懷及善盡對客戶權益的保障，本公司訂有「客戶權益保護政策」，以落實針對產品與服務之產品品質與合規性、智慧財產權保護、以及行銷或標示之把關。有事實足認本公司商品、服務有危害客戶或其他利害關係人安全與健康之虞時，本公司應立即回收該批產品或停止其服務，並調查事實是否屬實，及提出檢討改善計畫。

第一章 總則

第一條 目的

為關懷及善盡對客戶的權益保障，並建立重視客戶保護之企業文化，本公司訂有「客戶權益保護政策」，以落實針對產品與服務之產品品質與合規性、智慧財產權保護、行銷或標示之把關。本公司之子公司未訂定客戶權益保護政策者，應適用本政策。

第二條 制定依據

本政策係參考 GRI、SASB 等相關國際準則及國內外法規（特別是與紡織品及化學品相關規範）訂定。

第三條 推動與組織

為使「客戶權益保護」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司總經理親自督導推動客戶權益保護之相關事宜。

第二章 客戶權益保護政策內容

第四條 產品品質與合規性

- 本公司應遵循 GRI 416：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品質和合規性的衝擊；(2) 揭露項目 416-2 違反有關產品與服務之健康、安全或化學品法規之事件。

2. **品質控管與化學品安全**：本公司所有產品承諾符合客戶及國際標準，並嚴格遵循 ZDHC MRSL (有害化學物質零排放製造限制物質清單)，確保所有製程化學品的安全性與永續性，以維護終端消費者健康與安全。
3. **產品測試與驗證**：每年度至少投入一定資源，確保產品定期通過客戶指定的有害物質檢測。

第五條 商業機密與智慧財產權 (IP) 保護

1. 本公司應建立完善的制度，嚴格保護客戶提供的所有設計圖稿、樣品規格、獨家材料資訊、商業計劃及訂單數據等商業機密與智慧財產權。
2. 承諾所有生產資訊、產能使用狀況及客戶機密數據之傳播，皆遵循合約中之保密條款及相關智慧財產權法規，未經客戶書面許可，不得向第三方透露。
3. 本公司應建立防火牆機制，防止客戶的設計、技術與商業資訊在內部或供應鏈中被洩露或不當使用。

第六條 商品行銷與標示要求

1. 本公司承諾所有製造完成之產品標示，百分之百遵循客戶簽核之洗標、產地標與成分標示要求，並符合目標銷售國家之法規標準。

第七條 申訴保障原則 / Article 7: Grievance Principle

公司基於客戶權益保障之目的，應建立客戶爭議處理制度，爭議處理制度內容至少應包括爭議之範圍、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、有效之方式處理客戶申訴案件。公司提供之商品或服務與客戶所生之爭議，應於收受客戶申訴之日起 15 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶。如客戶不接受處理結果或公司逾上述期限不為處理者，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起 30 日內，向合約約定之爭議處理機構申請評議。

第八條 納入內部控制及稽核制度 / Article 9: Internal Control & Audit

公司應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。

第三章 附則 / Chapter 3: Supplementary Provisions

第九條 定期檢討 / Article 10: Periodic Review

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

第十條 施行 / Article 11: Enforcement

本政策經公布過後施行，修正時亦同。

申訴管道及申訴程序 / Grievance Channels and Procedures

本公司十分重視客戶反饋及意見，訂有**「客戶服務管理程序書」**，管理客戶要求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。另亦建置客戶聯絡信箱、誠信經營檢舉信箱，客戶亦可透過電子郵件反應意見或進行申訴，以維護權益。

- **產品合規聯絡信箱 / Product Compliance Contact Email :**
sustainability@tai-nan.com