

長盛科技股份有限公司

保護消費者或客戶權益政策及申訴程序

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一條 | <p>目的及適用範圍</p> <p>本公司為善盡對消費者或客戶權益保障之責任，特制定本「消費者或客戶權益保護政策及申訴程序」(以下稱本政策)，落實產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，遵循相關法規與國際準則，以確保產品與服務品質。本公司之子公司未另訂相關消費者或客戶權益保護政策及申訴程序者，均應適用本政策。</p> |
| 第二條 | <p>制定依據</p> <p>本政策係參考全球報告倡議組織 (GRI) 及永續會計準則委員會 (SASB) 等國際準則，並遵循國內相關法規所制定。</p> |
| 第三條 | <p>推動與組織</p> <p>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，本公司指定市場行銷處為專責單位，負責推動、執行與消費者或客戶權益保護措施之相關事宜。</p> |
| 第四條 | <p>顧客健康與安全</p> <p>本公司應恪守產品與服務相關之健康和安全法規，以確保產品和服務安全性。</p> |
| 第五條 | <p>客戶隱私</p> <p>本公司應嚴格遵守個人資料保護法，並訂定個人資料保護及管理政策，以保護客戶隱私權。</p> |
| 第五條 | <p>商品行銷與標示</p> <p>本公司產品標示應遵循法令、主管機關規範及客戶要求，且產品包裝亦須符合相關標示規範，以善盡製造業者責任。</p> |
| 第六條 | <p>教育訓練</p> <p>本公司應將本政策、相關內部規章及行為準則納入教育訓練課程 (含數位課程)，定期辦理宣導及人員訓練，以確保全體同仁對消費者或客戶權益保護有充分認知。</p> <p>教育訓練對象包括董事、獨立董事、經理人及其他受僱人。</p> |
| 第七條 | <p>資訊揭露</p> <p>本公司應遵循相關法規與國際準則規定，於每年永續報告書中揭露產品及服務管理相關重大主題與影響。如相關法規與國際準則更新，即適用更新後揭露項目。</p> |
| 第八條 | <p>申訴管道與保障</p> <p>為保障消費者或客戶權益，本公司建立多元申訴管道及完善的申訴程序以公平、合理有效的方式處理顧客或客戶申訴之案件：</p> <p>(一)多元申訴管道，包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1.原專責服務窗口2.客訴專線：(02) 8809-1060#8113.客戶溝通/客訴信箱：sales@actt.co4.書面申訴：郵寄公司登記地址 <p>(二)申訴程序：</p> <p>受理：客戶透過上述管道提出申訴。</p> <p>處理：相關單位於 30 個工作天內進行調查並回覆申訴人處理方式。</p> |

| | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>回覆：將處理結果回覆申訴人。</p> <p>追蹤：定期追蹤改善進度，並將處理結果納入內部檢討。</p> <p>(三)如申訴人不接受本公司處理結果或本公司逾期未處理且經申訴人通知後30日內仍置之不理，申訴人仍得循各法律管道進行救濟。</p> |
| 第九條 | <p>內部控制與稽核及定期檢討</p> <p>本政策之制定與執行應納入公司內部控制及稽核制度，以有效降低違法風險。本公司應隨時關注國際準則及國內法規之修訂情形，據以檢討並更新本政策，以確保其有效執行。</p> |
| 第十條 | <p>施行</p> <p>本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。</p> <p>本政策訂定於民國一一四年十二月三十日。</p> |