

和益化學工業股份有限公司

消費者或客戶權益保護政策及申訴程序

第一條 目的

- 一、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」（下稱本政策），以落實本公司對產品與服務之客戶健康與安全、行銷及標示議題的嚴格把關。
- 二、本公司之子公司未另訂相關消費者或客戶權益保護政策者，均應適用本政策。

第二條 制定依據

本政策係參考全球報告倡議組織（GRI）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。

第三條 推動與組織

本政策由董事會督導、總經理規劃並由各部門落實執行推動相關事宜，

第四條 顧客健康與安全

本公司應遵循「GRI 416：顧客健康與安全」，於每年永續報告書中揭露「評估產品和服務類別對健康與安全的影響」及「違反有關產品與服務的健康及安全法規之事件」。如 GRI 更新，即適用更新後揭露項目。

第五條 商品行銷與標示

- 一、本公司產品之標示遵循法令、主管機關規範及客戶要求，且產品包裝亦符合相關標示規範，以善盡製造業者責任。
- 二、本公司並應遵循「GRI 417：行銷與標示」，於每年永續報告書中揭露以下資訊「產品與服務資訊及標示的要求」「未遵循產品與服務資訊與標示相關法規之事件」及「未遵循行銷傳播相關法規之事件」。如 GRI 更新，即適用更新後揭露項目。

第六條 教育訓練

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。教育訓練對象包括董事、獨立董事、經理人及其他受僱人，且每年前揭項目訓練總時數不少於六小時。

第七條 申訴管道與保障

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：

(一) 多元申訴管道包括：原專責服務窗口、客服專線(02-2507-1234)、客戶溝通／客訴信箱(fucc@fucc.com.tw)、客戶溝通網址(www.fucc.com.tw)及書面申訴(郵寄公司登記地址)。

(二) 申訴程序：

受理：客戶透過上述管道提出申訴。

處理：相關部門於 30 個工作日內進行調查並回覆申訴人處理方式。

回覆：將處理結果回覆申訴人。

追蹤：定期追蹤改善進度，並將處理結果納入內部檢討。

(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。

第八條 內部控制與稽核及定期檢討

一、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。

二、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。

第九條 施行

本政策經董事會通過後施行。如有修改，經董事長核准後公布施行。