

客戶權益保護政策

編號：CS-201

版本：V1.0

頁次：1/4

履歷紀錄					
版本	生效日期	發行與變更說明	制訂單位	制訂人員	核准人員
V1.0	2025/04/15	為保障客戶的合法權益，提升客戶對產品及服務的滿意度，爰依 GRI 之相關法規制定本政策。	OBM 業務處	游振德	沈正民

目錄

1. 目 的.....	3
2. 適用範圍	3
3. 風險.....	3
4. 權責.....	3
5. 名詞定義	3
6. 作業內容	3
7. 控制重點	4
8. 相關文件	4
9. 使用表單	4
10. 附件.....	4

1. 目的

為保障客戶的合法權益，提升客戶對我們產品及服務的滿意度，爰依 GRI 等相關法規制定本政策。

2. 適用範圍

本政策適用於與本公司交易的所有客戶，包括但不限於經銷商、消費者等。

3. 風險

無。

4. 權責

無。

5. 名詞定義

無。

6. 作業內容

6.1 產品品質保障

本公司依政府法規與產業之相關規範確保產品或服務品質。

6.2 顧客健康與安全

本公司的新產品依照產品安全法規通過安規認證，以符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

6.3 行銷與標示

本公司所有與產品相關的標示以準確、完整及透明的方式向客戶提供，以符合「商品標示法」等相關法規要求。

6.4 客戶隱私保護

本公司遵守個人資料保護法等相關法規，保護客戶提供的個人資料。除非取得客戶同意或法令特別規定，絕不會將客戶的個人資料揭露予第三人或於蒐集目的以外之其他用途。

6.5 產品保固和維修

本公司建立產品保固和維修程序，提供專業的技術支持與售後服務，確保客戶在使用產品過程中得到及時的幫助與解決方案。

6.6 產品責任保險

本公司投保全球產品責任保險 500 萬美元。本公司會對因產品之缺陷發生意外事故，致客戶遭受身體傷害或財物損失負賠償責任，保險公司在保險金額 500 萬美元範圍內對本公司所負的賠償金額進行補償，以展現本公司對客戶權益與產品責任的重視。

6.7 客戶申訴處理

本公司對產品或服務提供透明且有效之客戶申訴程序，即時妥適處理客戶之申訴。

6.8 本政策經業務處主管核定後實施，修正時亦同。

7. 控制重點

無。

8. 相關文件

8.1 產品保固和維修程序(在公司網站)

8.2 C0-301 RMA 維修作業規範

8.3 GRI 416：顧客健康與安全

8.4 GRI 417：行銷與標示

8.5 GRI 418：客戶隱私保護

9. 使用表單

無。

10. 附件

無。