

吉祥全球實業股份有限公司

客戶權益政策及申訴程序

一、政策宗旨

吉祥全球實業股份有限公司（下稱「本公司」）秉持誠信經營、客戶導向及永續合作之核心價值，致力於提供專業、穩定且合規的服務，以滿足客戶業務需求並維護雙方之權益。因此，本公司高度重視產品安全、合規標示、資訊揭露與申訴權利等方面之權益，且對於客戶之反映與合理期待，視為營運品質與信任基礎，並持續致力於建立透明、迅速且負責之申訴處理機制，確保雙方信賴與永續合作。

二、客戶權益政策

(一) 產品安全保障

本公司所有產品皆依據客戶需求、法規要求及產業標準進行開發、生產及品質管控，建立系統化的物料管控機制，並配合客戶需求，於公正之實驗室進行品質檢測，以降低安全風險，保障消費者健康與安全。

(二) 標示與資訊揭露合規

本公司所有產品標示，將依客戶及法規要求提供必要資訊，包含製造地、物料來源及相關注意事項等，並確保所提供之資訊真實、完整且與產品實際相符。

(三) 交流與拜訪

為維持良好的合作關係，雙方將透過定期與不定期之交流與拜訪，建立暢通且有效的溝通管道，並配合必要檢討或稽核機制，以確保合作過程中的透明度與持續改善。

(四) 公平溝通與責任回應

本公司秉持誠信、對等原則與客戶建立合作關係，依約履行品質、交期與改善承諾。對於客戶提出之意見、問題與申訴，本公司皆依內部規範流程予以處理、追蹤並持續精進。

三、申訴管道與處理程序

(一) 申訴受理管道

客戶除了可以透過日常聯繫窗口，直接即時反映意見外，亦可透過以下方式反饋或提出申訴，由專責窗口統一受理與追蹤處理：

- 專責服務信箱：sales@focl.com.tw
- 誠信經營檢舉信箱：audit@focl.com.tw

（服務時間：週一至週五 08:00 - 17:00，例假日及國定假日除外。）

(二) 申訴處理流程

- (1) 收到申訴意見後，除有例外情形，將由專責窗口或指派人員於7個工作日內給予初步回覆。
- (2) 調查及追蹤：相關單位將共同調查原因、研擬對策與釐清責任歸屬，制定具體改善或補救方案，並向客戶說明及持續追蹤落實改善。

(三) 證明與處置方式

權責單位應盡可能取得相關佐證文件（如：測試報告、瑕疵/異常記錄、退貨申請、索賠文件等），並按內部權責分工進行核實確認並進行後續程序處理，如退貨、瑕疵處理、改善計劃說明，或其他合理安排及回應。

(四) 改善與回饋紀錄

所有申訴案件應留存處理紀錄與最終結果，作為內部管理優化與品質改善之依據。

四、內部責任與持續優化

(一)本政策由本公司總公司管理單位共同推動，並依核決權限提報管理階層決議，修正時亦同。

(二)本政策不定期依據相關國際準則、法規要求、客戶反饋、市場變化等因素進行更新與修訂。

本公司將持續透過制度化流程與誠信應對，致力於與客戶建立長期、穩健、互信的合作關係，共同追求品質成長與永續價值。