

保護客戶權益政策及申訴程序

本公司高度重視產品與服務對客戶健康與安全之影響，本公司所有產品與服務皆秉持誠信原則進行銷售與資訊揭露，保護客戶權益及客戶申訴管道與申訴程序之政策說明如下：

壹、保護客戶權益政策：

(一) 客戶健康與產品安全

產品安全與製程控管：本公司於產品設計、原料選用、製造及出貨各階段，皆依循 ISO 相關規範建立品質與安全管理機制，確保產品符合客戶使用安全及健康要求。

品質檢驗與風險管理：設置完善之品質檢驗程序，對關鍵製程與成品進行定期與不定期檢測，並建立產品風險評估與異常回饋機制，以降低對客戶健康與安全之潛在風險。

產品使用資訊揭露：於產品包裝上清楚揭露產品規格、危害成分、危害警告訊息、危害防範措施，協助客戶正確使用產品，避免不當使用造成之風險。

(二) 行銷行為與資訊揭露

誠信行銷原則：本公司所有行銷活動及對外宣傳資料，均遵循誠信、公平與不誤導之原則，不誇大亦不隱匿可能影響客戶權益之重要資訊。

廣告與對外資訊審核機制：行銷內容於發布前須經內部相關單位審核，確保資訊正確性與一致性，避免不實、誤導或與實際產品不符之情形。

(三) 產品標示與說明

正確且完整標示：產品標示內容包含必要之產品名稱、規格、成分、用途及相關法規要求事項，確保客戶能充分理解產品特性。

法規遵循：產品標示及說明文件皆符合主管機關及相關法規要求，並隨法規修訂即時調整，以維護客戶知情權與選擇權。

貳、客戶申訴管道與申訴程序：

(一) 申訴管道

客戶可透過下列方式提出客訴或反映意見：

- (1)當面向業務人員提出。
- (2)由專責人員受理來電，受理電話：07-7872278。
- (3)以傳真或電子郵件提出，傳真：07-7872233，電子郵件：sales@tmicl.com.tw。

(二) 申訴處理程序

受理與登錄：客戶申訴案件由專責單位受理後，填寫「客訴處理報告表」或「客戶抱怨

登記表」，確認申訴內容與相關事證。

調查與處理：由相關部門追溯與抱怨相關的資料或記錄，並進行抱怨分析，必要時派員至客戶處所了解狀況。

回覆與改善：分析結果若非本公司責任時，將調查結果填入「客訴處理報告表」，並於五個工作日向客戶提出說明。分析結果若屬本公司責任時，則由生管單位將客訴原因填寫「客訴案件改善表」，交改善執行單位擬出改善及防止對策及提出最終處理方案，於十個工作日內向客戶提出改善及防止說明。

追蹤與結案：相關單位研商處理對策，訂明執行方法、期限與責任，申訴案件完成後記錄於「客訴案件改善表」，持續追蹤改善成效，作為內部流程優化與風險預防之依據。

透過完善之客戶權益保護政策與申訴機制，本公司致力於確保產品與服務品質，提升客戶信任與滿意度，並持續強化企業治理與永續經營基礎。