

國眾電腦股份有限公司

消費者權益保護政策及申訴程序

第一章 總則

第一條 目的

為關懷及善盡對顧客的權益保障，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司訂定「國眾電腦股份有限公司消費者權益保護政策及申訴程序」，以落實針對產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示之把關。

本公司之子公司未訂定消費者權益保護政策者，應適用本政策及申訴程序。

第二條 制定依據

本政策係參考 GRI 及 SASB 等相關國際準則及國內法規訂定。

第三條 推動與組織

為使「消費者權益保護」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司由總經理親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由企業永續發展委員會負責規劃與執行。

第二章 消費者權益保護政策內容

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，於永續報告書揭露以下資訊：

- (1) 揭露項目 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊；
- (2) 揭露項目 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

第五條 商品行銷與標示要求

1. 本公司應遵循 GRI 417：行銷與標示，於永續報告書揭露以下資訊：

- (1) 揭露項目 417-1 產品和服務資訊與標示的要求；
- (2) 揭露項目 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件；
- (3) 揭露項目 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件。

2. 本公司產品標示遵循環境部公告「應標示回收相關標誌之物品或容器責任業者範圍、標誌圖樣大小、位置及其他應遵行事項」之要求，於產品完成之容器商品上標示容器回收相關標誌供終端消費者辨識，以落實業者責任。

第六條 教育訓練

本公司應將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程（含數位課程），定期或不定期辦理教育宣導及人員訓練。

第七條 申訴保障原則

公司基於顧客權益保障之目的，應建立消費爭議處理制度，消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等以公平、合理、有效之方式處理顧客申訴案件。公司提供之商品或服務與顧客所生之爭議，應於收受顧客申訴之日起7日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之顧客。如顧客不接受處理結果或公司逾上述期限不為處理者，顧客得於收受處理結果或期限屆滿之日起30日內，向爭議處理機構申請評議。

第八條 納入內部控制及稽核制度

公司應將本政策之訂定及執行，納入公司之內部控制及稽核制度以有效降低違法風險。

第九條 客訴處理及申訴程序

一、為劃一因本公司產品銷售行為所發生之客戶申訴案件處理手續，並防範類似案件的重覆發生，以確保公司及客戶雙方間的合法權益，並維護公司之良好經營形象，各業務單位對有關之「客戶申訴案件」的處理，應切實依照本條文相關規定程序執行之。

二、前項所稱「客戶申訴案件」，係指因下列事件之發生，而由客戶提出減價、退貨交換、無償再加工、損害賠償、出貨訂正或改善之建議等案件。

- (一) 因本公司銷售之商品在品質上有缺陷者。
- (二) 因本公司銷售之商品規格、等級、數量與契約條件或售貨清單不符者。
- (三) 因本公司銷售之商品規格等超過容許誤差之範圍者。
- (四) 因本公司銷售之商品在輸送途中發生損傷者。
- (五) 捆包不良或因捆包不良使產品發生損傷者。
- (六) 其他產品品質上之缺陷或違反契約條件者。

三、本公司各級人員對於客戶申訴案件，應以謙恭禮貌之態度迅速處理。各業務單位接到客戶申訴案件時，應確認其申訴之內容（應檢附缺點樣品標籤或訂單號碼），呈報主管鑑定應否受理，如係因客戶誤認缺陷或其原因責任在於客戶者，應答覆不予受理，並婉轉說明，便客戶諒解。

四、各業務單位，對於客戶申訴案件應辦理下列事項：

- (一) 申請案件之接受與受理與否之檢討決定事項。
- (二) 申訴案件之處理通知及調查狀況之把握與促進事項。
- (三) 根據調查報告，對處理原則之擬議事項。
- (四) 對提案客戶之答覆事項。
- (五) 其他申訴案件處理上之必要事項。

五、品管或技術開發及維修服務單位，對於客戶申訴案件應辦理下列事項：

- (一) 管理申訴案件處理之通知文件，並檢討決定案情係屬何單位主辦。
- (二) 申訴案件之交付調查及調查狀況之把握與促進事項。

(三) 調查報告表之整理及答覆各營業單位事項。

(四) 填造申訴案件之統計報告事項。

六、各業務單位於客訴案件處理原則決定並呈報核准後，應即以書面或電話告知申訴客戶處理情形，如有關貨款之折讓或產品之退回事項，應依下述「銷貨折讓及退回處理程序」辦理，以利財務單位之結算。

(一) 銷貨折讓之處理程序

1. 銷貨折讓依性質分為下列幾項：

(1) 客戶以現金取代期票而扣取之利息差價。

(2) 每月貨款尾數之折讓。

(3) 銷貨後售價異動，降低單價回饋客戶之價差。

(4) 產品品質略有瑕疵，致客戶要求之差價。

2. 處理程序：

銷貨折讓發生時，經辦業務員於經權責主管裁決核准後，將客戶填具之「銷貨退回及折讓證明單」送會計單位切製傳票登帳。

第三章 附則

第十條 定期檢討

本公司應隨時注意相關國際準則及國內法規之修正情形，據以檢討更新本政策，以落實執行。

第十一條 施行

本政策及程序經董事會通過後施行，修正時亦同。

本政策及程序於中華民國 114 年 8 月 11 日訂定。