

信立化學工業股份有限公司

保護客戶權益政策及申訴程序

本公司秉持誠信經營與永續發展之理念，重視消費者權益，針對產品與服務之顧客健康安全、資訊揭露及行銷標示等議題，制定以下政策與作法，以確保客戶權益並提升服務品質。

一、顧客健康與安全

1. 本公司於產品設計、製造及出貨各階段，均遵循相關法令規範與產業技術標準，確保產品之結構安全、功能正常及使用安全。本公司於建築設計、施工及交付階段，皆遵循相關法令規範與建築技術標準，確保建築物結構安全及使用安全。
2. 嚴格管控原物料與零組件之來源及品質，優先採用符合國家標準、產業規範及環保法規之材料，以降低對客戶健康、安全及環境之潛在風險。嚴格管控建材來源與品質，優先選用符合國家標準及環保法規之建材，降低對住戶健康及環境之潛在風險。
3. 於生產作業過程中，落實作業安全與環境管理措施，確保製造現場符合職業安全衛生及環保相關規定，避免對員工、周邊環境及產品使用者造成危害。施工期間落實工地安全與環境管理，避免對周邊住戶及未來使用者造成危害。
4. 於產品出貨前執行必要之檢驗、測試及品質查驗程序，確保產品品質、性能及安全性符合公司承諾、客戶要求及相關法規標準。於交屋前執行必要之檢測與查驗，確保建築品質符合承諾與相關規範。

二、產品與服務資訊揭露

1. 對於產品之設計規格、功能特性、使用條件、相關設備配置及售後服務內容，提供客戶清楚、正確且即時之資訊。對於建案之規劃設計、建材設備、公共設施及售後服務內容，提供清楚、正確且即時之資訊。
2. 所有銷售文件、產品說明、契約內容及行銷宣傳資料，均依產品實際狀況與可提供之服務如實揭露，不誇大、不誤導，亦不隱匿足以影響客戶決策之重要資訊。相關銷售文件、契約內容及廣告文宣，均依實際狀況揭露，不誇大、不隱匿重要資訊。
3. 如有設計變更或影響消費者權益之事項，將主動通知客戶並依契約約定辦理。

三、行銷與標示規範

1. 行銷與廣告活動遵循公平交易法及相關法令，不從事不實、誤導或引人錯誤之宣傳。
2. 產品名稱、規格參數、性能指標、數量 / 計量方式、價格條件及優惠內容，均予以清楚標示與說明，以避免造成客戶混淆或誤解。建案名稱、產品規格、坪數計算、價格條件及優惠內容，皆清楚標示，避免造成消費者混淆。
3. 對於產品示意圖、樣品、測試數據或應用情境照片，均明確標示其為示意或參考用途，並說明其與實際交付產品可能存在之差異。

四、客戶服務與申訴機制

1. 建立多元溝通管道，提供客戶諮詢、意見反映及申訴之機制。
2. 對客戶反映事項，秉持即時、負責及透明原則處理，並持續改善相關流程與服務品質。
3. 妥善保護客戶個人資料，避免未經授權之使用或外洩。

五、作業程序

1. 受理階段：客戶得透過以下方式反映問題：
 - (1). 客服電話
 - (2). 現場訪談
 - (3). 售後服務報修單
 - (4). 公司網站/客戶專區 <https://www.hsinli.com.tw/>
2. 接獲抱怨之單位經判斷後，受理單位經初步判斷，若屬下列幾項問題，則立即於售後服務系統或售後服務群組回報，並建立「售後服務 / 客訴處理單」或「售後服務報修單」由客戶簽認後轉交相關權責單位或工務部門人員處理。若屬行銷或標示問題，則回報業務部門著手調查，並予以釐清改善。
 - (1). 銷售或客戶服務相關問題
 - (2). 產品製造品質或功能異常問題
 - (3). 施工作品質
 - (4). 產品交付後之保固、維修或售後服務事項
 - (5). 交屋後保固維修
 - (6). 產品使用支援或技術服務相關問題
 - (7). 物業管理服務
3. 「售後服務 / 客訴處理單」或「售後服務報修單」回覆與改善階段

- (1). 於 3 個工作日內向客戶回覆初步處理進度。
- (2). 於 7 個工作日內提供改善方案或處理計畫，必要時說明預計完成時程。
- (3). 回覆內容包括：
- (4). 問題原因說明
- (5). 改善或修繕措施
- (8). 預防再發方案及追蹤方式

4. 驗收與滿意度回饋

- (1). 產品維修、重工或改善措施完成後，應由相關單位進行結果確認，並透過照片、測試紀錄或相關文件留存，完成內部驗收與結案程序。
- (2). 修繕或改善完成後，需拍照或紀錄成果並完成工務驗收程序。
- (3). 於驗收完成後，請客戶於「售後服務 / 客訴處理單」中填寫【處理結果滿意度】及【其他意見回饋】，以蒐集產品品質與服務成效之相關資訊，作為後續品質改善、流程優化及教育訓練之參考依據。

六、政策執行與持續改善

1. 本政策適用於本公司及相關子公司與合作夥伴，並定期檢視其適切性與執行情形。
2. 透過教育訓練提升員工對消費者權益及法令遵循之認知。
3. 持續蒐集客戶回饋，作為產品規劃、服務改善與永續經營之重要依據。
4. 本政策經董事長核准後公告施行，修訂時亦同。