

盛弘醫藥股份有限公司

文件編號	制定單位	文件名稱	版本	頁次
SH-C-013	醫藥流通部	消費者權益保護政策	A.0	1/2

1. 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，本公司訂有「消費者權益保護政策」，致力於保障客戶權益，確保產品與服務品質，並建立有效的申訴與回應機制，以促進客戶信任與永續經營。

2. 維護客戶權益

本公司在產品與服務自採購、提供及銷售過程中，應符合相關法規及規範，確保不損害消費者與其他利害關係人之權益；若發現產品或服務有危害客戶安全之虞時，應立即停止服務，並調查事實是否屬實，以及提出檢討改善計畫。

3. 客戶健康與安全

- 3.1 提供商品或服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。
- 3.2 商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
- 3.3 有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。

4. 商品行銷要求

廣告與行銷活動的內容都必須清晰、透明，並且嚴格遵守相關法規，嚴禁任何形式的欺騙、誤導、詐欺行為。提升品牌形象與建立消費者信任，保障消費者的合法權益不受損害。

5. 客戶資訊安全

本公司應依個人資料保護法保護消費者之個人資料，以合法、透明、公平之方式，蒐集、處理及利用消費者個人資料，並提供合理之安全保護措施。

6. 教育訓練

本公司將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程，辦理教育宣導及人員訓練。

7. 消費者申訴管道及程序

消費者對於本公司之產品及服務，可藉由本公司網站「利害關係人專區」提供寶貴意見，將由專人妥適處理，並將處理結果回覆消費者。

盛弘醫藥股份有限公司

文件編號	制定單位	文件名稱	版本	頁次
SH-C-013	醫藥流通部	消費者權益保護政策	A.0	2/2

8. 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。

9. 修訂程序與紀錄

- 9.1 本文件經董事長核定後實施。
- 9.2 本文件A.0版於2026年1月制定。