

晟德大藥廠股份有限公司

消費者權益保護政策

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，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，特訂定本辦法。

第二條 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，本公司由董事會督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由總經理負責規劃與執行。

第三條 顧客健康與安全

1. 本公司應嚴格遵守「藥品優良製造規範」(PIC/S GMP) 及相關規定，並透過品質管理系統，嚴格管控產品品質與穩定性，以確保提供安全有效的藥品，維護顧客健康。
2. 本公司每年應定期舉辦兒童與老人用藥安全推廣活動，提供正確的用藥觀念與新知，以維護終端顧客健康與安全。
3. 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。

第四條 商品行銷與標示要求

1. 本公司行銷禁止任何誤導性、誇大、未經核准的藥品療效宣傳，行銷活動應尊重醫療專業倫理，並避免誘導消費者進行不必要之用藥。
2. 本公司所有產品標籤、仿單、外盒資訊應依據藥事法與主管機關要求設計，明確標示用法、用量、警語、副作用與禁忌症等資訊。
3. 本公司產品標示應遵循環境部公告「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，於製造完成之容器商品上，標示容器回收相關標誌供終端消費者辨識，以落實製造業者責任。
4. 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。

第五條 消費者申訴管道及程序

1. 本公司設立消費者服務專線(02)26558680，由客服部受理申訴案件，若為一般性問題，於接獲申訴後應盡速回覆；若涉及產品品質或安全問題，應依本公司怨訴處理流程規定辦理，由相關單位進行詳細調查與回覆，並擬具處理對策。

2. 本公司應依個人資料保護法保護消費者隱私，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。

第六條 教育訓練

本公司每年應定期舉辦教育訓練宣導本政策，以強化消費者權益保護意識。

第七條 內控機制

本辦法應納入內部控制制度，內部稽核人員應定期了解其遵循情形並作成稽核報告。

第八條 施行

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。