

承業生醫投資控股股份有限公司

客戶 / 消費者權益保護政策暨申訴處理程序

- 文件版本：V1.0
- 生效日期：【民國 114 年 12 月 16 日】
- 最後更新：【民國 114 年 12 月 16 日】
- 適用地區：以中華民國（台灣）法令為主；涉及跨境業務時，亦遵循當地法令及契約約定。

1. 政策目的與承諾

本公司重視客戶 / 消費者權益，對產品與服務之**顧客健康與安全、行銷與標示、資訊透明與隱私保護**等議題，依相關法規與產業規範建立管理制度；並提供**透明、有效且可追蹤**之申訴處理流程，確保**公平、即時回應**與持續改善。

2. 適用範圍與定義

本政策適用於本公司對外提供之產品、設備、耗材、軟體與各項服務（包含但不限於銷售、交付、安裝、維保、教育訓練、技術支援、客服與行銷活動）。

- 「客戶」：醫療機構 / 法人客戶及其授權聯絡窗口。
- 「消費者」：依法令或交易關係之服務使用者或最終受益人。

3. 權益保護政策要點

(一) 顧客健康與安全

- 依政府法規與產業規範確保產品與服務品質，落實品質管理、風險評估及必要之追蹤與改善。
- 若出現可能影響安全之疑慮，將啟動事件通報、風險控制、原因調查與矯正預防措施；必要時配合法規辦理公告、回收 / 更換或停止供應與服務。

(二) 行銷倫理與資訊透明

- 行銷、廣告與招攬資訊應真實、清楚且不誤導；產品與服務的重要內容、限制與風險，應以合理方式揭露。
- 對外文件（型錄、簡報、網站內容）應經適當審閱流程，確保標示、宣稱與使用條件符合相關規範。

(三) 標示與說明

- 產品標示、說明書、警語與使用限制應依法規與原廠資訊提供；如涉及更新，將以適當方式通知客戶。

(四) 公平交易與服務

- 訂約秉持互惠、公平與誠信原則；受客戶委任事項，應善盡注意與忠實義務。

- 服務人員應具備必要專業能力；涉及專業服務者，鼓勵取得相應資格或證照。

(五) 客戶隱私與個資

- 申訴與服務過程所取得之個人資料，依本公司個人資料保護政策及相關法令處理；並尊重客戶 / 消費者隱私權。

4. 申訴管道 (對外窗口)

本公司提供多元申訴與諮詢管道，建議優先以所在地之**服務電話**或**電子郵件**聯繫；亦可透過本公司網站「**聯絡我們**」線上表單提交。

台灣 Taiwan

台北 (集團總部)

- 地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號
- 電話：(886) 2 6608 1999 | 傳真：(886) 2 6619 9990
- 服務電話：0800-066-887
- 客戶業務：吳小姐 (#614) | E-mail：Sales.Rt@chcg.com

台中分公司

- 地址：407024 台中市西屯區環河路 58 號

- 電話：(886) 4 2259 1966 | 傳真：(886) 4 2251 0595
- 服務電話：0800-661-966
- 客戶業務：何小姐 (#211) | E-mail : Service.Tc@chcg.com

高雄分公司

- 地址：813031 高雄市左營區自由四路 486 號
- 電話：(886) 7 310 6627 | 傳真：(886) 7 310 6625
- 服務電話：0800-310-029
- 客戶業務：陳小姐 (#9) | E-mail : Service.Ks@chcg.com

中國 China

久和(中國)醫療科技有限公司 (北京)

- 地址：100102 北京市朝陽區望京街 10 號院方恒時代中心 B 座 1501 室
- 電話：(86) 10 6588 8563
- 客戶業務：李先生 | E-mail : Jerry.Li@chcg.com

承業(廣州)醫療科技有限公司 (廣州)

- 地址：510095 廣州市越秀區環市東路 403 號廣州國際電子大廈 1701 室

- 電話：(86) 20 8328 2215 | 傳真：(86) 20 8328 2169
- 客戶業務：黃小姐 (#205) | E-mail : Jenny.huang@chmsc.com

印尼 Indonesia

PT CHC Medika Indonesia (Jakarta)

- 地址：Radiation Oncology Department, Floor B1, Lots 29, Lebak Bulus 1 Rd., RT.6/RW.4, Lebak Bulus, Cilandak, West Cilandak, Cilandak, South Jakarta City, Special Capital Region of Jakarta 12440
- 電話：(62) 812 8754 6978
- 客戶業務：王先生 | E-mail : joni.wang@chcg.com

新和生物科技公司

- 地址：366003 苗栗縣銅鑼鄉九湖村銅科九路 5 號
- 電話：(886) 37 985 939 | 傳真：(886) 37 983 708
- E-mail : service.sh@chcg.com

誠信 / 法遵或不當行為之檢舉 (適用全區)

- 檢舉信箱： whistleblower@chcg.com

- 檢舉專線：0800-567-678

5. 申訴處理程序 (流程與時限)

(1)受理與立案：建立案件編號，確認申訴事項、聯絡方式與期望處理方式。

(2)受理回覆：原則於 2 個工作日內回覆已受理，並告知承辦單位與預計時程。

(3)分類與分派：依案件性質分派至業務(客服 / 服務)、法務、資安或相關單位。

(4)調查與處置：原則於 10 個工作日內提供初步處理結果；如需更長時間，將主動告知原因與預計完成日。

(5)結案與改善：回覆後結案，必要時啟動矯正預防措施 (CAPA) 與教育訓練，並追蹤改善成效。

(6)重大安全疑慮案件：接獲資訊後立即啟動風險控制與內部通報，視情況提高處理層級並加速處置。

6. 申訴案件資料與保密

申訴案件資訊僅供處理目的之必要人員使用，並依個資與資安規範保存與管理；非經當事人書面同意或法令要求，不對外揭露可識別之個資。

7. 申復與外部救濟資訊

如對處理結果有疑義，申訴人可於收到回覆後 **14 日內**提出申復，本公司將另行指派覆核。

消費爭議亦可依政府機制尋求協助（例如：**1950 消費者服務專線**或相關政府部門線上申訴）

8. 政策檢討與公布

本政策由相關權責單位定期檢討，必要時提報管理階層核定後修訂，並公布於公司網站。