

黑松股份有限公司 保護消費者權益政策

規章編號：C-0090-RX
2025 年 10 月 1 日起適用

第一條：為提升產品及服務之品質，確保產品之食品安全衛生與消費者滿意服務，落實責任行銷與標示，並建立完善之消費申訴機制以維護消費者權益，爰制定本政策。

第二條：維護產品安全衛生與服務品質

1. 提供之產品或服務，應重視食品安全衛生，並向消費者說明產品或服務之使用方法，提供消費者充分與正確之資訊。
2. 重視食安防護，強化食材溯源管理，應建立產品、原料、成品之供應來源及流向之追溯追蹤系統，有效掌握產品來源及流向。
3. 定期評估潛在的食品安全威脅，減少食品汙染與危害的可能，以維持良好的商譽與品牌和建立消費者對於產品的信心。
4. 提供之產品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮或其他保存產品所必要之包裝，以確保產品品質與食品安全。
5. 產品或服務具有危害消費者生命、身體、健康或財產之可能者，應於明顯處為警告標示。
6. 有事實足認提供之產品或服務有危害消費者食品安全與健康之虞時，應即回收該批產品或停止服務。

第三條：客戶隱私保護

本公司應保護消費者隱私，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。

第四條：產品與服務之行銷與標示

1. 廣告內容、行銷資訊及產品標示應遵守誠信原則，提供正確真實資訊，不得誤導、不實、誇張、詐欺、違反法規，或有背公共秩序或善良風俗。
2. 本公司產品皆遵循食品安全衛生管理法、商品標示法等相關法令辦理，以保障消費者權益。

第五條：消費者申訴程序

1. 本公司建立客訴處理作業程序，回覆消費者諮詢與申訴事宜，確保消費者權益。
2. 本公司提供多元申訴管道，對於本公司之產品及服務，消費者可藉由電話、

傳真、信函、來訪口頭說明、客服信箱、品牌粉專或社群等各種方式提供建議、查詢及申訴。

第六條：本政策經總經理核定後實施，修正時亦同。

本政策於 2025 年 10 月 1 日制定公佈，自 2025 年 10 月 1 日起適用。