

旭富製藥科技股份有限公司

客戶權益政策

一、政策目標

為保障客戶的合法權益，提升客戶對我們產品及服務的信任與滿意度，我們承諾遵守誠信經營原則，並制定本政策以確保客戶在使用我們產品與服務時的基本權益。

二、適用範圍

本政策適用於與本公司簽訂合作協議的所有客戶，包括但不限於藥品製造商、分銷商、研究機構等。

三、客戶權益

1. 產品品質保障

我們承諾提供遵照 CGMP 及 ISO9001 所生產之產品，以保證客戶滿意；進行持續性之品質系統改善，以符合現行政府法規及國際規範。

2. 資訊透明與正確性

我們保證所有與產品相關的資訊（如規格等）均準確、完整，並以透明的方式向客戶提供。

3. 及時交付

我們承諾根據與客戶達成的協議按時交付產品或服務。

4. 保密義務

我們嚴格保護客戶的商業機密與數據資訊，未經客戶書面許可，不會洩露任何相關訊息。

5. 支持與溝通

我們提供專業的技術支持與售後服務，確保客戶在使用產品過程中得到及時的幫助與解決方案。

四、客戶的權利

1. 投訴與反饋

客戶有權就產品品質、交付服務等問題向我們提出客訴。我們須依標準作業程序 SOP-017 客戶訴願進行處理，並努力在合理時間內解決客戶問題。

2. 退換貨政策

若產品因品質問題或其他我們責任範疇內的原因無法滿足要求，客戶有權提出退換貨申請，我們將依協議條款處理。

3. 保險

我們承諾投保產品責任險美金 200 萬元，以周全地維護客戶權益。

五、我們的責任與義務

1. 合規經營

我們遵守所有相關法規及標準作業規範，隨時配合接受客戶稽核查廠，持續改進內部流程以確保合規性及客戶要求。

2. 品質控制

我們建立並運行嚴格的品質管理體系，從原料到成品全程控管，確保產品品質的穩定性與一致性。

3. 持續改進

我們重視客戶的建議與意見，將其作為改進產品與服務的重要依據，並定期進行客戶滿意度調查。

六、政策變更

我們保留根據業務需求和法規變更修訂本政策的權利。