安基生技新藥股份有限公司
AnnJi Pharmaceutical Co. Ltd

消費者保護與客戶權益政策

壹、目的與宗旨

安基生技新藥股份有限公司（以下簡稱「本公司」）隨著企業發展與組織成長，未來除新藥開發與授權以外，將可能發展提供給消費者之終端產品（以下簡稱「產品」），以及提供給客戶的專業服務（以下簡稱「服務」）。為關懷並善盡對客戶及消費者之權益保障，建立重視消費者保護與客戶滿意之企業文化，本公司特訂定「消費者保護與客戶權益政策」（以下簡稱「本政策」），以落實產品品質管理、消費者健康與安全、資訊透明標示及客戶與消費者個人資料保護。

貳、訂定依據

本政策係參考 Global Reporting Initiative (GRI)、Sustainability Accounting Standards Board (SASB) 等國際永續報導準則、國內消費者保護法、商品標示法、藥事法及化粧品衛生安全管理法等相關法規訂定。

參、推動組織與職責

為使客戶及消費者權益保護成為本公司整體共同遵循之核心價值與行為準則，本公司將於推出產品或服務之後：

1. 由總經理親自督導推動客戶及消費者權益保護相關事宜。
2. 由專責事業發展、營運及品質管理單位負責規劃、執行及定期檢討改善。

肆、產品品質與顧客健康安全

1. **品質系統與規範保障**：提供遵照 cGMP、ISO 等國際品質系統規範生產之產品與服務，並持續推動品質改善，符合國內外主管機關法令與專業水準可合理期待之安全性。
2. **危險警告與緊急處置**：產品或服務若有危害消費者生命、身體、健康或財產之可能者，應於產品包裝或說明書之明顯處加註警告標示及緊急處理方法。
3. **回收與停售機制**：有事實足認提供之產品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，本公司應立即啟動產品回收程序或停止該項服務，並即時通報主管機關。

伍、資訊透明、行銷與標示規範

1. **真實與透明行銷**：廣告與行銷活動應秉持誠信原則，資訊應明確且真實，不得有誤導、詐欺或不公平之商業行為。
2. **合法合規標示**：產品標示與說明書均遵循商品標示法、藥事法、化粧品衛生安全管理法及相關法規辦理，確保規格與使用說明準確無誤。
3. **契約與體驗條款**：
    - 清楚提供消費者行使終止/解除契約、退換貨及退款之管道與方式。
    - 若契約約定解除須支付違約金，其金額應與可能致生之損害成合理比例。
    - 如有提供試用體驗，應事先清楚告知試用期間、優惠內容及結束後之收費機制，並取得消費者同意。
4. **及時交付**：所有產品與服務均應依據與客戶或合作夥伴達成之協議按時交付。

陸、客戶隱私與機密資訊保護

1. **個人資料保護**：依個人資料保護法及相關法令，以合法、透明、公平之方式蒐集、處理及利用客戶與消費者之個人資料，並配置合理之資訊安全保護措施。
2. **商業機密維護**：嚴格保護客戶與合作夥伴之商業機密及數據資訊，未經客戶事先書面許可，絕不向第三方洩漏任何相關訊息。

柒、教育訓練與宣導

本公司應於推出產品或服務之後，將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入員工教育訓練課程（含數位學習），定期辦理政策宣導與人員專業訓練，以強化全員之權益保護意識。

捌、申訴管道與處理程序

為及時傾聽客戶聲音，本公司將於推出產品或服務之後，建立公開透明之申訴與反饋機制：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。