

信大水泥股份有限公司消費者權益保護政策

為落實企業永續經營理念，善盡消費者保護責任，並遵循《消費者保護法》、《商品標示法》及臺灣證券交易所《上市上櫃公司永續發展實務守則》之規範，特訂定本政策，以確保顧客權益、產品安全與資訊透明。

本公司之子公司未訂定消費者權益保護政策者，應適用本政策。

第一章 總則

第一條 目的

為保障顧客健康與安全、確保產品行銷與標示符合法令、建立公正有效之消費爭議處理機制，並深化以客戶為中心之企業文化，特訂定本政策。

第二條 制定依據

本政策依下列臺灣法規及自律規範訂定：

1. 《消費者保護法》及其相關子法
2. 《商品標示法》
3. 《上市上櫃公司永續發展實務守則》
4. 金融監督管理委員會「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」
5. 其他相關產業法令及規範

第三條 推動與組織

本公司董事會為消費者權益保護之最高督導單位，由總經理負責推動執行，並由企業永續發展委員會統籌規劃、執行與檢討，確保本政策融入日常營運。

第二章 消費者權益保護政策內容

第四條 顧客健康與安全

1. 本公司承諾所產製之卜特蘭水泥（袋裝／散裝）符合國家標準（CNS）及相關安全規範，並以「物質安全資料表」作為產品安全管理的核心依據。
2. 依據「物質安全資料表」之危害辨識，本公司產品主要安全注意事項如下：
 - **健康危害：**水泥粉塵長期吸入可能造成呼吸道傷害。產品與水接觸時呈鹼性（pH 值約 12.2-12.4），可能對皮膚及眼睛造成刺激。
 - **安全處置與防護：**於可能產生粉塵之環境中，操作人員應配戴**防塵口罩**及適當防護具。接觸後應立即以清水沖洗皮膚或眼睛。
 - **急救措施：**
 - **吸入：**若大量吸入粉塵，應移至空氣新鮮處，如有不適應儘速送醫。
 - **皮膚接觸：**立即以大量清水沖洗。
 - **眼睛接觸：**立即撐開眼瞼，以溫和流動的清水或生理食鹽水持續沖洗至少 20 分鐘，並立即就醫。
3. 客戶如果需要本公司可提供「物質安全資料表」，其中載明運輸、儲存、安全處置及緊急應變程序，確保經銷商與終端客戶能安全使用。
4. 每年至少辦理 2 場教育訓練或宣導會，對象包括經銷商、內部員工，強化水泥產品之危害認知、正確使用與個人防護知識。

第五條 商品行銷與標示要求

1. 所有產品之行銷資訊應真實、完整，不得有誤導或誇大之內容。
2. 袋裝水泥之外包裝應依法標示：
 - 產品名稱、種類（卜特蘭水泥第 I ～ II 型）
 - 淨重、製造日期
 - 製造商名稱、地址、服務電話
 - 安全注意警語及回收標誌
3. 散裝水泥出貨時應隨車交付「出貨憑證」及「產品資訊單」，載明相同標示內容及安全注意事項。

第六條 教育訓練

本公司每年針對經理人、業務、客服及生產相關人員，辦理消費者保護法規與實務訓練，內容包括：

- 消費者保護法與商品標示法更新
- 客訴處理技巧與程序
- 產品安全與健康防護宣導

第七條 申訴保障原則

1. 本公司建立「客戶申訴處理程序」，明定受理窗口、處理流程、調查機制與回應時限。
2. 自接獲申訴之日起 5 個工作天內，將初步處理情形回覆客戶；複雜案件得延長至 15 日，並告知客戶進度。
3. 客戶如對處理結果不滿意，得依《消費者保護法》向本公司申訴委員會提出復審，或向直轄市、縣（市）消費者保護官申請協商。

第八條 納入內部控制及稽核制度

本政策之執行納入公司內部控制制度，每年由內部稽核單位進行至少一次查核，確保政策落實並持續改善。

第三章 附則

第九條 定期檢討

本公司應每年檢視本政策之適切性，並因應法規修訂、產業趨勢或客戶回饋進行必要修正。

第十條 施行

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。

八、申訴管道與程序

本公司設有客戶服務中心，提供以下多元申訴與聯繫管道，確保客戶意見即時受理、妥善處理：

- 客服專線：(02) 2381-6731（週一至週五 8:15-17:30）
- 消費者意見信箱：service@hsingta.com.tw
- 書面申訴地址：台北市中正區寶慶路 37 號 7F 業務部收

所有申訴案件均依「客戶申訴處理程序」辦理，並留存紀錄以供追蹤分析與持續改善。

本政策已融合臺灣法規與上市櫃永續守則要求，並針對水泥產品特性撰寫，可供內部通過與對外揭露使用。