

臺灣水泥股份有限公司

客戶權益保護政策

2025 年 5 月 13 日董事會核准

第一條 目的

為關懷及善盡對企業客戶的權益保障，並建立重視客戶保護之企業文化，本公司參考 OECD 多國企業指導綱領及 114 年度公司治理評鑑指標訂定「客戶權益保護政策」，以落實針對產品與服務之客戶健康與安全、行銷或標示之把關。

第二條 適用範圍

除本公司外，本公司之子公司未訂定客戶權益保護政策者，應適用本政策。

第三條 客戶健康與安全

1. 本公司致力於產品之品質與使用健康安全，並持續優化包裝標示、產品技術資料與使用或施工指引，協助客戶妥善處理、儲運與施工應用，降低健康與職業風險。
2. 本公司將視實際需求及資源規劃，辦理產品技術與安全應用相關之教育訓練及推廣活動，強化企業客戶對產品正確使用方式之認識，確保客戶端人員使用安全與健康保障。

第五條 商品行銷與標示要求

本公司產品如屬包裝商品，標示將百分之百遵循環境部公告「應標示回收相關標誌之物品或容器責任業者範圍、標誌圖樣大小、位置及其他應遵行事項」之要求，於產品包裝（如適用）上標示回收相關標誌供辨識；若產品為散裝交付，則於交貨單或交易文件中載明必要資訊，以落實產品標示與追溯責任。

第六條 教育訓練

本公司應依實際業務與資源狀況，將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程（含數位課程），並適時辦理教育宣導及人員訓練。前項教育訓練之對象包括經理人及其他受僱人，訓練內容與時數得依實際需求彈性調整。

第七條 申訴保障原則

公司基於客戶權益保障之目的，應建立顧客服務辦法及客訴處理程序，內容至少應包括申訴事項之受理方式、處理流程、追蹤與檢討等以公平、

合理、有效之方式處理客戶申訴案件。公司提供之商品或服務所生之爭議，應於收受客戶申訴後儘速為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶。

第八條 定期檢討

本公司應隨時注意相關國際準則及國內法規之修正情形，據以檢討更新本政策，以落實執行。

第九條 施行

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。