

潤隆建設股份有限公司保護客戶權益政策及申訴程序

第一條 訂定目的

潤隆建設股份有限公司及子公司（下稱「本公司」）為關懷及善盡對客戶的權益保障，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司依據消費者保護法、公平交易法等相關法規，特訂定「潤隆建設股份有限公司保護客戶權益政策及申訴程序」（下稱「本政策」），以確保客戶在購買本公司產品與服務時的基本權益。

第二條 管理目標

本公司建立重視消費者保護之企業文化，以「消費者權利優先原則」為核心，並以公平合理之方式對待消費者，落實保護消費者權益。

第三條 本政策承諾

本公司為落實執行消費者保護法及公平交易法等相關法規，定期教育本公司及本公司委託銷售之代銷公司相關員工，於提供客戶商品或服務時應確實遵循執行，以保護消費者權益。

第四條 適用範圍

本政策適用於與本公司簽訂買賣、租賃等契約的所有客戶，包括但不限於自然人及法人等。

第五條 保護客戶權益政策之落實

- 一、本公司所提供之商品或服務，從規劃、設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等整體交易過程皆考量客戶需求，並合於國內相關法規規定。
- 二、本公司提供客戶之商品或服務契約，應以公平合理、平等互惠及誠實信用為基礎，並充分說明該商品、服務及契約之重要內容，並應盡善良管理人之注意及忠實義務。
- 三、本公司及其委託銷售之代銷公司，從事廣告及招攬業務時，應確保廣告招攬內容之真實，不得有虛偽、詐欺、隱匿、誇大不實或誤導消費者之情事。
- 四、本公司及其委託銷售之代銷公司應秉持公開透明精神，以客戶能充分瞭解之文字或其他方式，說明所提供商品或服務之重要內容；涉及個人資料時，亦應向客戶充分說明相關權益保護。

五、本公司及其委託銷售之代銷公司業務人員，應具備相關法令規定之資格條件及定期受訓，確保提供客戶專業且適合之商品。業務人員酬金制度應衡平考量客戶權益、商品或服務對本公司及客戶所產生之各項風險，不得僅以業績目標達成作為酬金發放之唯一標準。

第六條 客戶申訴管道

一、本公司建立友善之消費爭議處理制度，提供彈性且適當之客戶申訴管道，以迅速、有效解決紛爭暨提升服務品質為宗旨。

二、本公司之客戶申訴管道如下：

- (一) 上班時間客戶可透過本公司電話：(02) 8501-5696 申訴，並由總機人員轉接專人為客戶服務。非上班時間或假日，亦可電話留言，於上班時間再由專人處理。
- (二) 本公司官方網站 (<https://www.runlong.com.tw/>) 設有電子郵件信箱，不受任何時間、地點限制，客戶可透過電子郵件向本公司申訴，本公司再轉交專人回覆電子郵件或回電處理。
- (三) 客戶亦可透過正式書面郵寄申訴或於上班時間親臨本公司申訴（地址：104452 台北市中山區樂群二路 267 號 8 樓）。

第七條 持續改進

本公司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、持續進行客戶滿意度調查。

第八條 檢視更新

本公司應依政府保護消費者相關法令、主管機關要求及公司業務性質等之最新發展，檢視及修改本政策，以確保本政策之有效性。

第九條 補充規定

本政策如有未盡事宜，悉依消費者保護法及公平交易法等相關法令辦理。

第十條 施行及修訂

本政策經本公司董事會核定並依本公司相關規定公告施行，修訂時亦同。