

標題：消費者保護/申訴

內容如下：

中碳產品並非最終消費品，唯一可能對消費者造成健康安全問題的菸，在售予下游持有環境用藥製造及銷售許可證之客戶加工後出售時，其成品包裝袋上會依相關法規加註警語訊息。由於非一般民生消費產品，中碳長期供應各項原料予國內、外專業下游廠商，皆不以不公平、不完整或錯誤的行銷與資訊，誤導消費者購買不符合需求的產品與服務。

中碳依 ISO9001 之規範，訂定「客戶服務及滿意度程序」、「顧客抱怨處理程序」等，確實揭露保護客戶權益政策，符合本公司永續發展守則之規定，對產品與服務之行銷及標示，確實遵循相關法規與國際準則，未有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破消費者信任、損害消費者權益之行為。

中碳實驗室榮獲 TAF 認證，多項品檢能力符合 ISO/IEC 17025 國際標準（粒徑、硫、氯等）。我們堅持嚴謹的品質管控與分析手法確效，產品檢驗悉數遵循 JIS、ASTM 等國際主流規範，確保每一項分析數據均具備高度的準確性與國際公信力。各權責單位定期進行守規性的法規查核、內部稽核，並配合修訂及遵循政府最新相關法規，公司官網設置專責電話及信箱，供內部員工與外部消費者反映違反客戶權益或侵害消息者健康及安全準則之事項。受理單位於接獲通報後，將立即進行初步了解，必要時啟動調查程序。下列專線及信箱亦發布於官網中利害關係人專區。

客戶申訴信箱：ste@e-cscc.com.tw 或 d008@e-cscc.com.tw

客戶申訴專線TEL：07-3383515~39290 或TEL：07-3383515~39286