

消費者保護、客戶權益及申訴程序說明

本公司重視消費者權益，並依循相關法令、公司治理原則及永續發展理念，訂定保護顧客權益之政策，涵蓋產品與服務之顧客健康與安全、商品資訊與標示之正確性、行銷資訊之真實與透明，以及顧客意見與申訴之受理、回應與改善機制，藉以確保消費者權益並持續提升整體服務品質。

為落實前述政策，本公司訂有「客服中心作業程序書」，作為顧客服務及申訴處理之依循準則。當客服中心接獲顧客來電或來函時，將即時於客服系統中記錄並開立案件，並依顧客反映事項之性質進行分類。一般反映事項（如門市服務流程、作業問題、服務態度、商品管理或服務環境等）將派案至相關責任單位辦理；涉及重大風險之案件，包含意外傷害、糾紛事件或政府機關關切案件等，則依內部規定即時通報相關主管單位，並由責任單位同步展開處理。

責任單位接獲派案後，須即刻進行查證與研議改善對策，並依規定於一個工作天（24 小時）內於客服系統回覆案件處理進度。客服中心除負責統籌案件管理外，亦持續追蹤各案件之處理情形，並主動向顧客說明案件進度與處理結果；如顧客對回覆內容仍有不同意見，客服中心將再次請責任單位就該案件進行研討及後續處理，直至相關問題獲得妥善解決並完成結案，同時留存完整處理紀錄，以利後續查詢與改善分析。

在溝通管道方面，本公司提供多元且暢通之顧客聯繫與申訴方式，包括客服中心專線 0800-42-6666、(02) 2792-0501，以及電子郵件 webservice@simplemart.com.tw。考量零售門市之營運特性及顧客實際需求，客服服務時段涵蓋平日及假日，自上午 08:30 至午夜 24:00，確保顧客意見能獲得即時受理與回應。

透過上述消費者權益保護政策及申訴處理機制之落實，本公司持續強化顧客服務品質與回應效率，並定期透過客戶滿意度調查檢視服務成效。2025 年度客戶滿意度調查結果顯示，整體滿意度達「滿意」等級以上之比例為 96%，顯示

相關制度與作業機制已有效發揮功能，並有助於提升顧客信任與公司長期經營績效。

