

麗升能源集團

客戶權益政策

第一章 總則

第一條 目的

為善盡本公司對顧客健康與安全、行銷或標示議題及資料隱私之保障責任，並建立以顧客為中心之服務文化，本公司特訂定「客戶權益政策」，以落實產品與服務相關健康與安全、行銷資訊揭露、客戶資料保護及申訴處理程序等面向。

本公司之子公司未訂定「客戶權益政策者」，應適用本政策。

第二條 制定依據

本政策係參酌全球永續報告準則（GRI Standards）、永續會計準則委員會（SASB）之產業規範及我國相關法規（如個人資料保護法、消費者保護法、再生能源發展條例等）所訂定。

第三條 推動與組織

為使「客戶權益政策」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本政策由各部門依各自職務負責相關作業之執行與回報。

第二章 政策內容

第四條 顧客健康與安全

1. 本公司提供再生能源案場開發、設置與後續營運管理服務，設有案場全生命週期的安全管理機制。

- (1) 於開發階段即導入環境與健康風險評估，確保選址、設計符合法定規範。
- (2) 針對設備設置與維運作業訂有安全作業規範與人員訓練制度，降低對客戶及利害關係人（如地主、鄰近居民）之潛在風險。
- (3) 導入異常警示及通報機制，確保設備營運期間之穩定與即時應變能力，以降低客戶及利害關係人之財產或人身風險。

第五條 客戶資料與隱私保護

本公司已依《個人資料保護法》訂定《個人資料保護管理辦法》，範圍涵蓋客戶資料蒐集、處理及利用之內部作業程序。並指派專責人員管理，以強化整體資料保護機制。

第六條 行銷與標示資訊管理

1. 所有對外之官方簡報、合約、官網資訊、廣告文宣等資料，皆經由法務或權責單位審核，確保其內容真實、完整、無虛偽或誤導性宣傳，並符合主管機關所定之廣告與宣傳規定。

2. 若涉及設備標示、回收、使用限制等資訊（如太陽能模組、儲能系統等），應要求供應商依據主管機關規範（例如能源局、環境部等）辦理相關揭露或標示作業。

第七條 教育訓練

本公司宜將本政策納入教育訓練課程，並依實務需要，不定期辦理宣導或人員訓練。

第八條 申訴管道與處理程序

1. 本公司重視客戶反饋及意見，為使客戶或利害關係人皆能對公司提出建議或申訴，故設立多元溝通管道，包括：
 - (1) 客服專線：02-2709-9889
 - (2) 官網：聯絡我們專區
 - (3) 檢舉信箱：119@leadsun-green.com
2. 申訴處理程序如下：
 - (1) 線上或書面受理；
 - (2) 案件分類處理；
 - (3) 調查及改善作業；
 - (4) 結案後回覆申訴人，並保留紀錄。

第三章 附則

第九條 定期檢討

本公司應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。

第十條 施行

本政策經董事長核定後施行，修正時亦同。

本辦法訂立於中華民國 114 年 09 月 08 日。