

保護客戶權益政策

2025.12.24

本公司與客戶就所生產產品透過會議、拜訪及績效檢討等方式，建立雙方良好合作關係以達成發展目標，並設置專責服務窗口，負責即時提供產品必要且充分的資訊，以滿足客戶對產品安全與健康之要求、調查及確認。本公司生產之產品係 B2B，均依客戶交易時所列需求標示該產品相關資訊。

一、產品之健康與安全

(一)再生聚酯粒(產品型號: CB-XXXXRX)

生產工廠之安全資料表記載該產品符合美國職業安全與健康管理局 (OSHA)「危險通報標準」29 CFR 1910.1200 和聯合國全球化學品統一分類和標籤協調制度。

(二)食品級認證再生酯粒

再生酯粒適用於食品包裝，其品質符合用於食品包裝，不含有害物質，且材料性能穩定。自 2010 年以來，本公司一直生產用於食品級包裝的「瓶到瓶」再生酯粒。本公司採用世界一流的淨化技術和工藝，最大限度地去除了污染物。此外，本公司也使用高精度測量設備實施全面的品質控制。

再生酯粒產品符合中華民國「食品安全衛生法」和「食品器具、容器及包裝衛生標準」，以及美國食品藥物管理局 (FDA)、歐洲食品安全局 (EFSA)、日本厚生勞動省和加拿大衛生部制定的食品包裝安全法規。

(三)聚酯膠片

檢測結果符合歐盟「化學品註冊、評估、授權及限制指令」(REACH) 中 250 種高度關注物質 (SVHC) 的含量規定及「有害物質限制指令」(RoHS)。

(四)聚酯膜(SHF 系列產品)

檢測結果符合中華民國「食品用具、容器及包裝衛生標準」及美國消費品安全委員會「消費品安全改良法」(CPSIA)。

(五)100% 聚酯絲和再生聚酯絲

已獲得國際環保紡織協會制定之「OEKO-TEX Standard 100」認證。該認證為從紗線到成品的紡織品安全樹立了標竿。所有通過安全測試認證的產品對人體健康無害。

二、客戶申訴管道及申訴程序

(一)申訴管道

本公司客戶可與官網各事業部所列業務聯絡人聯繫

化纖事業部: <https://www.fenc.com/en-US/about/contact/info?label=2>

紡織事業部: <https://www.fenc.com/en-US/about/contact/info?label=3>

(二)申訴程序

- 受理與登錄：當業務或售後服務人員接獲客戶意見或抱怨，即填寫表單並登錄系統。
- 調查與分析：生產、品管及相關單位共同檢測樣品、分析原因，並提出調查報告。必要時，派員前往客戶現場查驗。
- 協商與處理：若歸屬本公司責任，將依本公司規範與客戶協商最適當處理方式，以保護客戶權益。
- 改善與追蹤：責任單位須改善與預防再發生，並由售後服務單位追蹤成效。