

時報文化出版企業股份有限公司

消費者權益保護政策

第一章 總則

第 1 條 目的

本政策旨在保護消費者在本出版社購買產品和服務的權益，確保消費者合法權益不受侵害，保障行銷及標示均遵循相關法令規定。

第 2 條 適用範圍

本政策適用於所有在本出版社購買產品及服務的消費者。

第二章 消費者權利及保障

第 3 條 知情權

消費者有權獲得關於產品的準確資訊，包括書籍的內容、作者和價格等均清楚標示，另相關行銷活動資訊亦會公開於公司網站。

第 4 條 自由選擇權

消費者有權自由選擇購買產品和服務，並不受任何不當壓力影響。

第 5 條 保障權

消費者有權獲得質量合格的產品和服務，如產品出現缺陷，有權要求退換。為維護健康與環境安全，對於發包廠商的審查及鑑定，需考量作業及環境安全、出版品印製品質與產品安全，另對於供應商若涉及違反企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，得隨時終止或解除契約。

第三章 申訴與權益維護

第 6 條 申訴流程

消費者如對產品或服務有任何不滿，可以透過以下方式提交書面申訴：

1. 電子郵件至客服信箱
2. 致電客服熱線
3. 在出版社官網上填寫申訴表單

第 7 條 申訴處理時限

出版社收到申訴後，應在七個工作日內作出回覆，並提出處理意見。

第四章 管理責任

第 8 條 責任部門

本出版社設立消費者權益保護專責部門，負責本政策的執行和監督。

第 9 條 內部培訓

出版社應定期對員工進行消費者權益保護知識的培訓，提升服務品質和消費者滿意度。

第十章 附則

第 10 條 政策修訂

本政策經總經理核定後施行，修訂時亦同。

第 11 條 生效日期

本政策自公告之日起生效。

註：申訴管道

1. 電子郵件至客服信箱 new@readingtimes.com.tw
2. 讀者服務專線 0800231705 / (02)23047103
3. 讀者服務傳真 (02)2304685
4. 時報悅讀網 <http://www.readingtimes.com.tw>
5. 信箱 10899 台北華江橋郵局第 99 信箱