

產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示

- ✓ 佳醫集團擁有廣而密的醫藥銷售網絡，包括各級醫療院所、診所、連鎖藥局、單點藥局、量販店等，提供原廠具有一定優勢的通路覆蓋率，及國際服務水平之專科推廣團隊。為維持良好的競爭優勢與客戶服務品質，每位業務同仁均使用最新資訊科技輔佐，除了完整提供及時行銷業務訊息外，客戶關係管理系統(CRM)更即時傳遞國際醫學會議、臨床報告、產品資訊、醫療新知等專業知識予醫師及藥師，提高服務速度及效率。
- ✓ 佳醫代理經銷之醫療器材主要係以國內外大廠為主，並經過完整的評估流程，皆會請廠商提供相關產品安全佐證資料，並取得TFDA醫療器材許可證。除符合PICs/GDP產品儲存及配送高標準之品質要求，佳醫每年會安排不同的廠商進行產品稽核，針對製造、品保等運作進行相關評估，以確保產品品質及安全符合法規及公司要求，並遵循ISO 13485及適用的醫療器材法規的要求，能和國際醫療器材

大廠快速有效溝通，符合客戶品質的要求，並確保發生產品安全疑慮時，能透過原物料的批次追溯能快速的收集相關資訊，以降低產品安全相關風險。

- ✓ 在醫療器材產品的銷售與服務過程中，佳醫嚴格遵循《醫療器材管理法》及相關法令，確保產品資訊揭露及標示內容的正確性與合法性。公司建立跨部門內部審查與控管機制，並定期執行法規遵循檢視及教育訓練，以強化風險管理並降低違規風險。年度內部查核結果顯示，2025年度未發生違反產品標示或廣告宣傳相關法令之情事，充分展現公司對產品責任、利害關係人權益及永續經營的重視與承諾。
- ✓ 此外，佳醫高度重視客戶權益與病人安全，將其納入公司治理與永續管理，訂定明確的客戶申訴處理程序。公司設有專門管道受理客戶意見與申訴，並建立標準化之受理、調查與回覆機制，確保意見

即時處理並作為持續改善依據。針對醫療器材使用過程中可能發生的不良反應或異常事件，本公司依循衛生主管機關《醫療器材嚴重不良事件通報辦法》，辦理事件蒐集、評估及通報，以保障使用者安全與客戶權益。

- ✓ 另消費產品部之產品如家用電器設備於產品的說明書都會列出產品使用注意事項，以讓消費者正確使用產品，若於產品有問題時，產品主體上均有標示公司相關資料、產品型號、服務專線，消費者可以透過0800服務專線，詢問產品相關問題，產品說明書上亦有提供產品保固卡、簡易故障排除方式，也有提供服務專線詢問產品相關問題，另官方網站皆有提供產品的說明書下載、商品維修保固註冊、服務專線及郵件等方式。