

삼양사 소비자 권익보호 정책

SAMYANG
CORPORATION

1. 제정목적

삼양사는 '생활을 풍요롭고 편리하게 하는 기업'이라는 경영이념 아래 소비자 만족을 최우선 가치로 여기며 안전한 제품과 공정한 서비스를 제공하고자 합니다. 본 정책은 이를 위한 원칙과 절차를 명확히 규정함으로써 소비자 권익을 보호하고 소비자 불만 및 분쟁을 효과적으로 해결하는 것을 목적으로 합니다.

2. 적용범위

본 정책의 적용범위는 삼양사의 모든 제품 및 서비스를 제공받는 소비자입니다. 또한, 삼양사의 모든 임직원과 협력업체 임직원은 본 정책을 숙지하고 충실히 이행해야 합니다.

3. 기본 원칙

- (1) 제품으로 인한 소비자의 건강과 재산에 위해가 발생하지 않도록 제품 및 서비스의 안전성을 보장합니다.
- (2) 소비자의 올바른 선택을 위해 모든 제품 및 서비스에 대한 필요한 정보를 정확하고 성실하게 제공합니다.
- (3) 공정하고 투명한 거래를 통해 모든 소비자에게 차별 없는 서비스를 제공합니다.
- (4) 소비자의 제안과 불만을 적극 수렴하고, 제품에 대한 정당한 교환 및 반품 요청 등에 대하여 신속하고 성실하게 대응합니다.
- (5) 소비자의 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않게 보호하며, 사전 승인 없이 소비자의 정보를 무단으로 사용하거나 공개하지 않습니다.
- (6) 기술 개발과 품질 향상을 통해 최고의 제품과 차별화된 서비스를 제공하여 소비자 편익 증진을 위해 노력합니다.

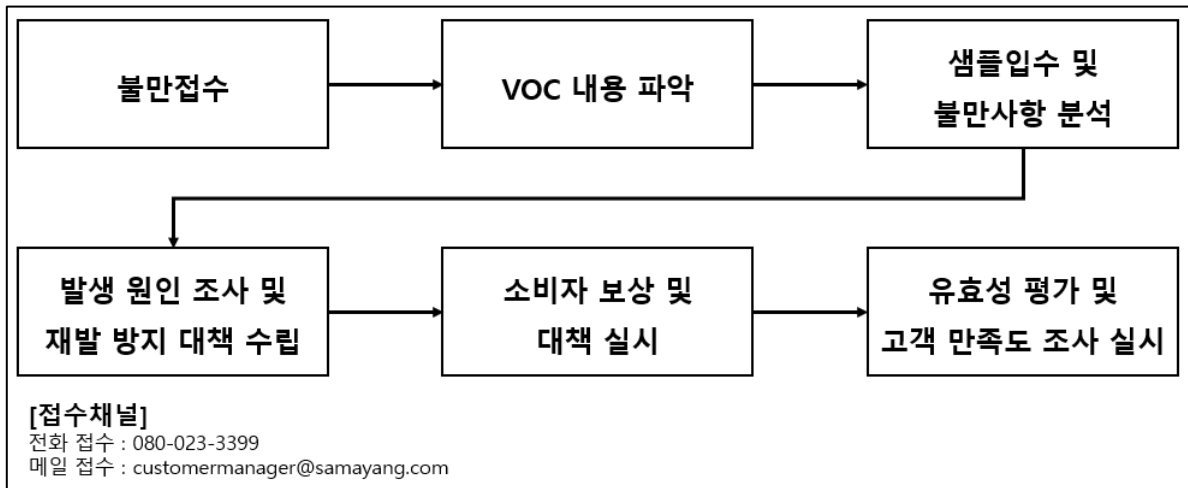
4. 권익보호 활동

- (1) 삼양사의 공장은 식품안전경영시스템인 FSSC 22000 과 식품안전관리인증인 HACCP, 품질경영시스템인 ISO 9001 인증을 취득하여 안전하고 신뢰성 있는 제품을 제공하고 있습니다.

- (2) 삼양사는 품질/안전 관리 지침 운영, 디지털 CRM 고객관리 시스템 운영, 주기적 고객불만보고 등을 통하여 체계적인 관리 시스템을 운영하고 있습니다.
- (3) 삼양사는 제품 및 서비스에 대한 모든 정보를 투명하게 제공하며, 허위 또는 과장된 정보를 제공하지 않습니다. 또한, 소비자가 이해하기 쉽게 정보를 제공하고 주기적으로 이를 업데이트합니다.
- (4) 삼양사는 소비자의 개인정보보호를 위해 관련 법령과 규정을 준수하고 있으며 개인정보처리방침을 통해 개인정보보호를 위한 절차와 조치를 공개하고 있습니다.

5. 소비자 불만 대응 프로세스

삼양사는 소비자 불만 인지부터 해결까지 전 과정을 체계적으로 관리하고 있습니다. 신속하고 공정한 대응 프로세스를 통해 소비자 불만 재발을 방지하고 소비자와의 신뢰관계를 강화합니다.



6. 부칙

- (1) 본 정책은 2024. 11. 06. 부로 제정하여 시행합니다.

[별첨. 문건 요약]

구분	내 용
최초 제정일자	2024. 11
최근 개정일자	2024. 11
담당조직	삼양사 식품안전센터
승인자	삼양사 이사회 산하 ESG위원회
제.개정내용	소비자 권익보호 정책 제정