

建達國際 客戶權益政策

建達國際依循企業體現以人為本的核心價值：誠信、尊重、專業、團隊合作為內部行為準則，提供客戶產品及服務，並依此規範產品與服務的行銷推廣、標示揭露與售後服務等各階段的執行原則，確保資訊透明、交易公平及使用安全。

一、 依『誠信』原則進行合規行銷

本公司依循誠信原則規劃行銷與推廣活動，並遵循產業主管機關相關法規規範，審慎進行行銷活動，並嚴禁含有不實或誇大或足以誤導客戶之文字、圖片或其他表達方式。針對促銷、抽獎、贈品、限量活動等資訊，亦完整揭露相關訊息。

二、 依『誠信』原則做產品標示與資訊揭露管理

針對本公司代理銷售之商品標示與資訊揭露，均秉持誠信原則，依合作原廠或供應商所提供的資訊充分揭露，並依主管機關規範進行標示，所有標示資訊以清晰、可辨識之語言與字體呈現，以避免模糊或誤解。

三、 依『誠信』、『尊重』、『專業』原則，進行售後服務與申述處理機制

本公司設置售後服務專責單位，透過以下管道接受售後服務相關需求，並依完整之申訴處理機制迅速處理。

□ 客服電話：

銷售及產品服務相關：台北 (02)2219-1600 中壢 (03)428-7718

新竹 (03)658-5308 台中 (04)2315-0050

台南 (06)311-3663 高雄(07)373-7566

售後維修相關 (02)2602-8111

- 網路線上報修系統：https://www.xander.com.tw/repair/repair_service.aspx
- 業務人員之電子郵件信箱：針對各客戶責成對應之業務，提供業務同人電子郵件信箱

四、以『團隊合作』體現最佳的客戶服務

本公司秉持集合眾人之力，以團隊合作的力量提供客戶端最佳的服務體驗，不論在售前的產品諮詢、專案規畫等，或銷售中的出貨相關流程順暢度，以及銷售後的售後維修服務皆設置各對應單位，分工合作提供服務，以期給予客戶端最佳體驗。

五、定期進行顧客滿意度調查，作為服務品質與產品改善依據。

申訴案件納入內部管理與稽核，持續優化產品、服務與申訴流程。

本公司以最溫暖的代理商為核心承諾，持續以顧客為中心，我們共同打造更安全、透明與值得信賴的服務。