

# 興富發建設股份有限公司

## 客戶權益保護政策

本公司秉持「以人為本、客戶權益至上」的誠信經營理念，致力於提供公平、安全、健康、透明的不動產交易體驗。政策涵蓋建案規劃、銷售、施工、交屋及售後服務全流程，並遵循平均地權條例、建築法、公平交易法及相關法規，建立公平、透明、安全的交易環境，保障客戶權益。

### 一、服務精神與承諾

核心精神：公平、透明、安全

提供從購屋、交屋到售後的完整服務體驗

1. 資訊透明：提供完整建案資訊、建材設備說明及展示
2. 友善溝通：建立有效溝通管道，及時回應需求與問題
3. 售後保障：提供可靠保固維修服務
4. 資料安全與權益維護：妥善管理客戶資料，遵循個資保護規範

### 二、客戶服務流程

1. 銷售階段：公平待客、資訊透明、合約充分審閱、預售屋辦理履約擔保
2. 對保階段：協助取得合適房貸條件
3. 交屋階段：驗收建案品質、辦理所有權移轉、依契約提供使用手冊/保固資訊
4. 售後服務階段：依契約啟動保固期間修繕服務，保固期後提供問題協助

### 三、顧客滿意度與申訴處理

● 建立簡單一致的回饋機制，涵蓋工程品質、施工態度、回應速度及售後服務

● 設立客戶服務及申訴窗口聯絡方式(詳官方網站公告或聯絡信箱:suggestion@highwealth.com.tw)

● 建立申訴處理流程，確保案件合理期限內獲得回覆，並將回饋作為服務改善依據

### 四、持續改善

每年彙整顧客意見與案件分析

提出改善方案：流程簡化、修繕效率提升、施工查核加強  
持續提升建築安全、服務品質與客戶權益保護政策與流程