



HENDERSON LAND DEVELOPMENT COMPANY LIMITED

恒基兆業地產有限公司

於香港註冊成立之有限公司

(股份代號：12)

## 客戶服務行為守則政策

### 目的

本政策為恒基兆業地產有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）的員工訂定了嚴格標準並確保服務質量的一般原則。

### 我們的客戶

我們的目標是通過公平對待客戶並向他們提供可靠和誠實的服務，與客戶建立並維持可信賴的關係。本集團的許多不同客戶包括業主、辦公室租戶、購物者、零售商和訪客。

### 誠信

我們的員工在處理日常客戶服務工作時需要達到最高的道德準則，不得從事任何貪污、勒索、挪用款項或賄賂行為。根據公司的業務策略和增長方向，我們將竭盡全力為客戶提供最佳的產品和服務。

### 合規

客戶服務的整個過程必須遵守適用的法律和法規要求，例如《一手住宅物業銷售條例》（第 621 章）、《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）、《建築物條例》（第 123 章）及《公眾娛樂場所條例》（第 172 章）等。

### 產品和服務品質

我們致力於提供高標準的產品和客戶服務。優質的產品和服務由客戶的投入、面向市場的設計、具有嚴格質量控制的生產所驅動，以滿足客戶的需求和期望。持續的流程優化和標準化為本集團業務運轉的後盾。

我們感謝客戶的意見，包括反饋、建議和評估，以不斷改善我們的客戶服務以及我們產品和服務的質量。適當的系統已建立以收集和管理客戶的投訴。

## **負責任的市場營銷、廣告及銷售**

本集團致力實施負責任的市場營銷、廣告及銷售，以體現我們的道德價值，並遵守所有適用的法例或規則要求。我們的目標是以透明、公平及準確的方式推廣我們的產品及服務，以促進與客戶之間的信任及長期關係。

### **溝通**

參與市場營銷、廣告及銷售活動的員工將定期接受培訓，以確保彼等了解並遵守本集團的負責任營銷準則。培訓主題包括消費者權益、法例保障，及相關法律及規則。培訓課程可透過內部會議、在職培訓，以及有關新興市場趨勢（例如競爭法及知識產權）的研討會等方式進行。

### **審核及監控程序**

本集團將實施系統化的內部監控，及定期審核市場營銷及宣傳材料以確保遵守本政策。該等資料亦可能由外部專業人士及內部委員會審核，以維護品質及監管標準。任何違規行為將根據適用法律儘快處理。

### **檢討本政策**

本公司將不時檢討本政策，惟無論如何必須每三年作出一次檢討。