



บริษัท สุาลัย จำกัด (มหาชน)
นโยบายว่าด้วยการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัท สุาลัย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยยึดมั่นในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และมีคุณธรรม ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวได้รวมถึงการดำเนินกิจการของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริษัทฯ พึ่งปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมของทั้งสองฝ่าย และส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม
2. บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. บริษัทฯ มีการศึกษา ประเมิน และปรับปรุงผลกระทบของสินค้าที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลสินค้าให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. บริษัทฯ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความจริง หรือไม่ตั้งใจปกปิดเนื้อหา หรือให้ข้อมูลเท็จ หรือจงใจให้ลูกค้าเข้าใจผิด อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้า
5. บริษัทฯ เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามาเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. สัญญาระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยมีข้อมูล ข้อตกลงที่ถูกต้อง และเพียงพอ ไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม หรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้า รวมทั้ง มีการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ บริษัทฯ จะดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข โดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
7. บริษัทฯ จัดให้มีบริการหลังการขาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
8. บริษัทฯ จัดให้มีระบบและช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่บริษัทฯ จะได้ป้องกัน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้า และการให้บริการดังกล่าวต่อไป
9. บริษัทฯ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้าง และธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2555

ประทีป ตั้งมติธรรม

(ดร.ประทีป ตั้งมติธรรม)
ประธานกรรมการบริหาร