

# 斐成開發科技股份有限公司

## 保護客戶權益政策及申訴程序

本公司秉持誠信經營與永續發展之理念，重視消費者權益，針對產品與服務之顧客健康安全、資訊揭露及行銷標示等議題，制定以下政策與作法，以確保客戶權益並提升服務品質。

### 一、顧客健康與安全

1. 本公司於建築設計、施工及交付階段，皆遵循相關法令規範與建築技術標準，確保建築物結構安全及使用安全。
2. 嚴格管控建材來源與品質，優先選用符合國家標準及環保法規之建材，降低對住戶健康及環境之潛在風險。
3. 施工期間落實工地安全與環境管理，避免對周邊住戶及未來使用者造成危害。
4. 於交屋前執行必要之檢測與查驗，確保建築品質符合承諾與相關規範。

### 二、產品與服務資訊揭露

1. 對於建案之規劃設計、建材設備、公共設施及售後服務內容，提供清楚、正確且即時之資訊。
2. 相關銷售文件、契約內容及廣告文宣，均依實際狀況揭露，不誇大、不隱匿重要資訊。
3. 如有設計變更或影響消費者權益之事項，將主動通知客戶並依契約約定辦理。

### 三、行銷與標示規範

1. 行銷與廣告活動遵循公平交易法及相關法令，不從事不實、誤導或引人錯誤之宣傳。
2. 建案名稱、產品規格、坪數計算、價格條件及優惠內容，皆清楚標示，避免造成消費者混淆。
3. 對於示意圖、樣品屋及情境照片，明確標示其為示意性質，與實際交付內容可能存在差異。

### 四、客戶服務與申訴機制

1. 建立多元溝通管道，提供客戶諮詢、意見反映及申訴之機制。

2. 對客戶反映事項，秉持即時、負責及透明原則處理，並持續改善相關流程與服務品質。
3. 妥善保護客戶個人資料，避免未經授權之使用或外洩。

## 五、作業程序

1. 受理階段：客戶得透過以下方式反映問題：

- (1). 客服電話
- (2). 現場訪談
- (3). 售後服務報修單
- (4). 公司網站/客戶專區 <https://www.fce.com.tw/clients>

2. 接獲抱怨之單位經判斷後，若屬下列幾項問題，則立即於售後服務群組回報，並建立「售後服務報修單」由客戶簽認後轉交工務部門人員處理。若屬行銷或標示問題，則回報業務部門著手調查，並予以釐清改善。

- (1). 銷售服務
- (2). 施工作品質
- (3). 交屋後保固維修
- (4). 物業管理服務

3. 「售後服務報修單」回覆與改善階段

- (1). 於 3 個工作日內向客戶回覆初步處理進度。
- (2). 於 7 個工作日內提供改善方案或處理計畫，必要時說明預計完成時程。
- (3). 回覆內容包括：
- (4). 問題原因說明
- (5). 改善或修繕措施
- (5). 預防再發方案及追蹤方式

4. 驗收與滿意度回饋

- (1). 修繕或改善完成後，需拍照或紀錄成果並完成工務驗收程序。
- (2). 請客戶於驗收後，在請客戶在「售後服務報修單」上填寫 【修繕滿意度】及【客戶其他意見反映】以蒐集品質與服務結果，作為未來內部改善分析與教育訓練的參考。

## 六、政策執行與持續改善

1. 本政策適用於本公司及相關子公司與合作夥伴，並定期檢視其適切性與執行情形。

2. 透過教育訓練提升員工對消費者權益及法令遵循之認知。
3. 持續蒐集客戶回饋，作為產品規劃、服務改善與永續經營之重要依據。
4. 本政策經董事長核准後公告施行，修訂時亦同。