

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。