

適用指標	自訂目標	2024 年目標與達成情形	- 有效降低重複缺失改善成果 - 顧客滿意度達到 93.59 分
重大議題	品質管理		
衝擊說明	品質管理直接關係建築安全、客戶信任與公司聲譽。若控管不善，將導致安全疑慮、法律糾紛及成本增加，嚴重損害企業形象；反之，嚴格品質管理可強化品牌競爭力，穩固永續發展基礎	短期目標 (1 年)	- 全面落實三級品管執行標準於所有建案 - 全員導入並熟練使用自有品質 APP，提升資訊即時共享效率 - 自有營造廠須通過 ISO9001 品質管理系統認證
政策與承諾	- 我們堅持以「追求客戶滿意，確保並提升安全與品質」為核心行為準則，落實於建築全生命週期，致力提供安心、優質的產品與服務 - 秉持「品質第一、安全至上」的理念，持續導入先進工法與管理系統，強化品質控管，確保每一項工程均符合高標準要求		
權責單位	營建部	中期目標 (3~5 年)	- 建立並優化顧客評價回饋機制，將顧客意見納入品質改善流程 - 每半年定期舉辦集團內部品質教育訓練，並分享問題案例與解決經驗 - 品質 APP 功能持續優化，推動跨部門數位化協作 - 自有營造廠持續 ISO 9001 國際認證 - 建立智能化品質監控系統，以提升建案穩定性
因應措施與管理行動	- 訂定三級品管執行標準，做為建設端品質查驗標準 - 利用數位科技共享品質相關訊息（將捷自有品質 APP） - 挑選具 ISO9001 認證營造廠 - 有效利用顧客評價結果 - 每半年將收集和評估問題案例在集團做教育訓練分享		
評核機制	- 內部、外部定期品質稽核 - 工程驗收成果 - 顧客滿意度調查，並針對顧客回饋進行分析 - 建案產品及服務改善率監控	長期目標 (5 年以上)	- 建立數位化品質管理系統並全方位監控建案，提高缺失改善的時效性 - 成為業界品質管理標竿企業，獲得國內外品質相關獎項或認證 - 強化集團品質知識庫，形成可持續傳承的品質文化 - 持續創新與精進品質管理流程，推動智能化、數位化品管，確保企業永續發展與客戶高度信賴
申訴機制	- 建立內部品質申訴機制 - 設有顧客報修專線及將捷 Go app 線上報修		

2.2.1. 營建標準及品質

施工品質管控是確保工程項目符合設計要求及相關標準的重要過程。將捷於建案施工的過程中依循國家建築法規與技術規範，並參考國際標準，制定嚴謹的施工標準與品管規範，確保建築安全、功能完善及永續品質。

✓ 營建標準

將捷始終堅持高標準，從設計、選材到施工，每個環節都嚴格把關，確保所有工程皆符合國家法規及公司內部的品質規範。我們重視安全、耐用與美觀，致力於為每位住戶打造安心、舒適的居住空間。



2.1 永續設計與建築

2.2 品質管理

✓ 落實每一個環節

在標準之下，全面落實三級品管制度，確保每一項工序都經過多重檢查，層層把關，建立完整的「三級品管」制度，確保每一階段施工品質皆符合高標準要求。三級品管分別為「建設公司」、「設計監造單位」、「營造施工單位」三個級別，明確分工、相互監督，確保品質無死角。



營造施工單位自主管理

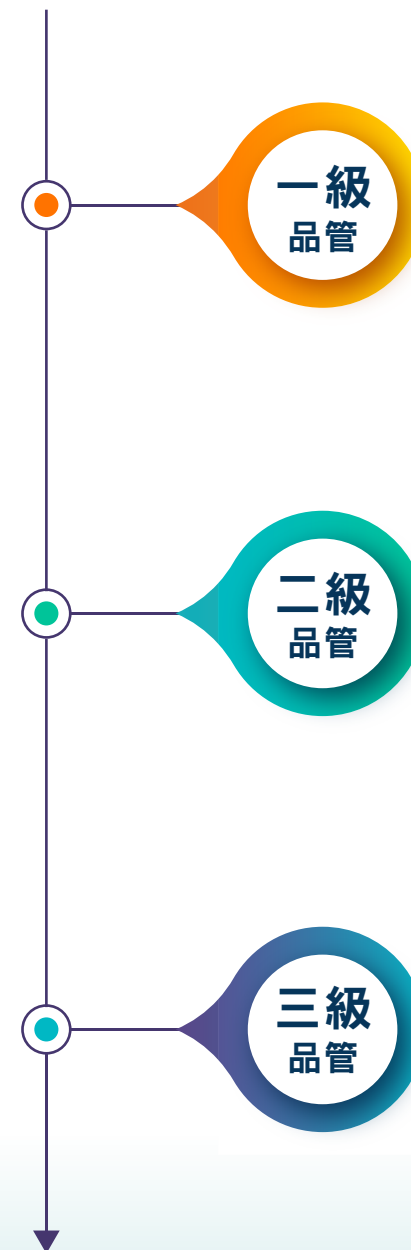
- 施工廠商依據合約規範及品質計畫，自行執行各項工序檢查與記錄，確保作業符合標準。
- 進行材料設備進場檢驗、過程抽查、完工自查，並將結果彙整至施工日誌。

設計監造單位查核

- 監造單位定期或不定期抽查執行狀況，針對關鍵工序、材料設備、施工安全等進行查驗。
- 審查施工詳圖、材料送審、工程進度及品質紀錄，發現缺失即時要求改善並追蹤成效。

建設最後把關

- 建設負責最終審查與核定，針對重大工項、設計變更、驗收流程進行抽查與核准。
- 定期召開協調會議，整合設計、監造與施工單位意見，確保品質問題即時反映與解決。
- 重要工程階段（如材料進場、結構體、完工驗收等）由建設參與抽查與驗收，確保最終成果達到企業品質標準。



✓ 品質查核機制

將捷為確保每一個建案現場的施工品質，制定了完善的品質查核機制，從源頭到細節，層層把關，讓客戶能夠安心入住。
主要措施如下：

1

專業查核，層層把關

- 依據標準書、設計圖與合約，定期及隨機查核工地土建與機電工程。
- 重要施工階段設有停檢點，確保每一環節都達標。

2

缺失追蹤，持續改善

- 所有缺失明確記錄與追蹤，改善後再次確認，確保徹底解決。
- 定期檢討與優化流程，持續提升施工品質。

3

數位化管理，資訊透明

- 稽核人員以 APP 即時記錄檢查結果，缺失需於 7 天內改善並拍照存證。
- 管理階層可隨時查閱品質紀錄，確保透明與即時追蹤。

將捷承諾，透過嚴謹的品質稽核與持續改善機制，為每一位客戶守護家的品質，讓客戶入住更安心、更放心。



✓ 交屋品質的承諾

將捷始終以「客戶滿意」為最高原則，從前期準備到正式交屋，層層把關，確保每一戶交付的房屋都符合最高品質標準。
以下為我們嚴謹的交屋品質管控流程：



● 客戶驗收

交屋前，將提前通知客戶親自檢視新家，現場也會有專人詳細說明各項檢查標準與驗收方法。

● 問題即時處理

現場發現任何問題，皆會詳細記錄，並承諾於期限內完成改善，改善後再次邀請客戶複檢，直到滿意為止。

● 第三方驗證

支持並配合客戶自行委託專業第三方驗收公司一同參與，將捷全力配合各方驗證，確保品質透明公開。

3.

客戶驗收與第三方把關

4.

改善與複驗

● 改善計畫

針對客戶提出的問題，制定具體整改計畫，並於承諾期限內完成改善。

● 複檢確認

改善後將由客戶進行複檢，確認達到客戶標準才會進行後續交屋程序。

5.

正式交屋與售後服務

● 正式交付

完成所有檢查後，簽署交屋相關文件（如交屋書、使用說明書、品質保證書等），並完成房屋交接。

● 貼心售後

將捷設有完善的售後服務聯繫窗口，入住後如有任何問題，皆能即時協助處理，讓客戶住得安心又放心。

2.2.2. 成效追蹤與改善

為了讓每一位客戶入住後都能安心居住，將捷不僅重視交屋品質，更積極推動成效追蹤與持續改善，透過以下三大機制，確保服務與產品不斷進步：

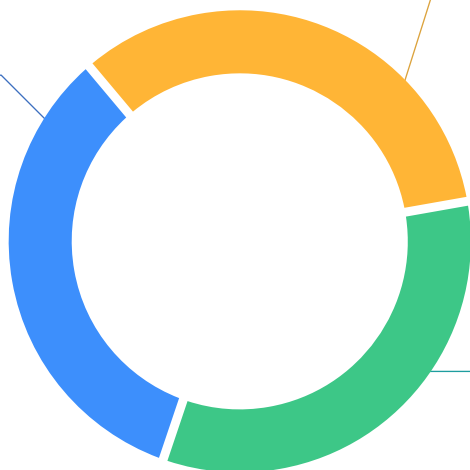
修繕團隊即時服務

專業修繕團隊

將捷設有專業的售服修繕團隊，隨時待命，協助客戶解決入住後遇到的各類問題。

即時反應機制

建立多元通報管道，更打造將捷 Go 專屬 App 提供即時線上報修服務，讓客戶可隨時反映需求，團隊將於最短時間內到場處理，確保客戶的居住品質。



修繕會議定期檢討

跨部門研討

定期召開修繕檢討會議，邀集相關部門，針對客戶反映及修繕案例進行深入分析。

問題追溯

針對常見或重複發生的問題，追溯根本原因，並提出具體改善措施，防範未來再次發生。

成果發表與經驗分享

內部成果發表

每半年定期舉辦教育訓練分享會，分享修繕與改善的成功案例，提升團隊專業能力與服務水準。

對外資訊透明

將重要改善成果及創新作法適時對外公開，讓客戶了解將捷對於持續進步的承諾與努力。

將捷承諾，從交屋到入住後的每一步，都以客戶滿意為核心，透過專業團隊、系統化管理與持續創新，讓居住環境更安心、更美好。