

3.1 永續供應鏈 3.2 客戶關係管理

適用指標	GRI 3	短期目標 (1年) <ul style="list-style-type: none"> 提升服務客戶訴求回應效率：瞭解客戶問題所在，於 24 小時內回應和處理，減少客戶等待時間 建立客戶滿意度調查系統：定期通過將捷 GO 問卷調查，透過三階段：銷售、交屋、售服，了解客戶需求與滿意度，為數據收集提升服務質量精準度 增強與客戶溝通連結度：客戶訴求的項目提供清晰的進度說明或報告與即時更新，增強客戶信任度 優化標準化客服流程：優化完整的客服 SOP，提高服務效率 強化溝通：訓練專業客服團隊，提供清楚的購屋與維修資訊 強化客戶關係管理系統應用 (CRM)：透過將捷 GO 數據分析，提供更精準的客戶服務與回訪計畫
重大議題	<ul style="list-style-type: none"> 客戶關係管理 	
衝擊說明	<ul style="list-style-type: none"> 透過客戶關係管理，公司能更好地理解消費者對永續產品的需求，從而推動環保產品的開發，將直接影響銷售和市場份額，同時，良好的客戶關係管理能提高透明度和溝通，保護消費者權益 	
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> 將捷秉持一貫的誠信務實，定期將施工近況及活動公布官網上，客戶可隨時上網查閱，了解工程進度與施工情況，讓客戶買得放心，並於官網提供客戶聯繫管道，由專人負責回覆，以加強客戶關係之經營 將捷個案導入 < 將捷 GO APP_ 您最貼心的私人管家 > 提供社區物業管理、即時報修及社區文件紀錄。期能提供客戶更便利的物管服務、線上報修服務及更多元的附服務，滿足住居者各年齡層所需 	
權責單位	<ul style="list-style-type: none"> 建設客服部 	
因應措施與管理行動	<ul style="list-style-type: none"> 客服部 2 名專人服務，協同業務部及物業服務各項工作 專案驗屋、交屋及集體對保，建設將全體動員及營造廠協助支援，以提供最完善的服務品質 	
評核機制	<ul style="list-style-type: none"> 每月定期追蹤召開修繕會議檢討執行成果 	
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 官網 https://www.fabulousgroup.com.tw// 客服中心免付費專線 0800-010-199 公司總機：(02)2536-2666 將捷 GO APP 	
2024 年目標與達成情形	<ul style="list-style-type: none"> 使照取得後建設代管期 14 個月服務社區建置物業管理、巡檢作業及交屋時導入 < 將捷 GO APP > 風災、地震後進行社區關懷，每年二次至新、舊社區辦理社區關懷活動，凝聚社區向心力 	中期目標 (3~5年) <ul style="list-style-type: none"> 增進專業的客戶服務項目團隊：建設公司提供專業且訓練有素的客服團隊，針對項目各階段的問題能提供專業解答和支持 增值智慧管家服務：將捷 GO 提升品牌形象：透過高品質的客服與社區服務，提升公司信譽與客戶忠誠度 完善售後維修體系：建立更高效的維修與保固服務，縮短問題處理時間
		長期目標 (5年以上) <ul style="list-style-type: none"> 成為行業內的客戶服務標竿 強化智能化服務平台：運用人工智能、大數據等技術，建構將捷 GO 智能化的客服平台，實現服務的極致便捷化 建立客戶生態圈：發展會員制或專屬住戶服務，如智慧社區、專屬購物平台等 提高轉介紹率：透過良好客服體驗，讓舊客戶推薦新客戶，提高銷售轉換率 發展智能客服：導入 AI 客服或線上平台，提升客戶服務效率與便利性

3.1 永續供應鏈 3.2 客戶關係管理

政策說明

將捷秉持一貫的誠信務實，銷售過程中針對行銷內容之資訊完整性、正確性把關，並保障客戶隱私，以維護消費者權益。對於建案資訊更是定期將施工近況及活動公布於官網，方便客戶上網查閱。

自土地取得、基地規劃、調查地質鑽探紀錄到結構設計、基地周邊分析及鄰房鑑定紀錄、外觀造型規劃、建材選定、圖說檢討至興建施工到完工交屋，相關紀錄及資訊皆透明詳實記載以保障顧客權益。

✓ 客戶意見處理 - 將捷 GO

「將捷旅闊案」自 2024 年交屋起，物業管理便導入將捷 Go App 數位平台，強化客戶意見處理效率。住戶可透過 App 即時反映維修需求、提出意見與建議，所有案件均可於平台上追蹤處理進度，確保反映事項獲得妥善回應。公司亦定期分析住戶反饋數據，作為服務優化依據，持續提升住戶滿意度，展現將捷對於住戶聲音的重視與承諾。

✓ 鄰房鑑定



鄰損鑑定

藉由現場量測儀器或目測等方式，以圖面、文字與照片等紀錄調查結果，並製作鑑定報告書，透過詳盡的紀錄於日後發生損害事件時，判定損害原因及責任歸屬



通報流程

依據事件嚴重程度進行等級分類以及通報對象

應用 - 將捷 GO

首頁 & 服務

- 最新公告
- 快捷功能（用戶可自訂）
- 最新通知（依各戶 / 郵件 / 修繕等）
- 公設預約
- 訪客預約
- 修繕登記
- 歷史公告
- 交屋手冊



應用 - HomePortal

報修管理系統

報修清單：

- 追蹤全部社區報修
- 管控修繕天數
- 管控報修處理進度
- 實時客戶對話
- 詳細報修照片
- 每次會勘紀錄
- 完整修繕歷程
- 紀錄責任歸屬
- 記錄各項費用支出
- 修繕滿意度調查



3.2.1. 完善售後服務

將捷運用數位媒體，使預售及成屋個案銷售上將相關訊息傳遞到消費者手上，並在銷售過程中針對行銷內容之資訊完整性、正確性把關，並保障客戶隱私，以維護消費者權益，讓客戶能買得安心及放心。

✓ 售後服務

將捷注重建築品質，對顧客提供全面的服務和承諾，特別是在售後服務方面。為更即時處理客戶的反饋，公司開設多條溝通渠道，包括 0800 免費客服熱線、傳真、電子郵件、物業管理人員和公司網站等，公司同樣重視客戶通過信件、現場投訴或員工轉介等方式提出的意見。

客服團隊分為售後服務和工程服務團隊，根據客戶的不同需求提供專業的服務，積極解決客戶的問題。我們非常關注住戶提出的維修問題，會定期進行檢討和追蹤改進，並制定預防措施。

2024 年「將捷 GO」物業管理應用程式正式上線，客戶能更方便的獲得物業管理服務、線上報修以及更多其他服務上的協助，以滿足不同年齡層住戶的需求。



3.1 永續供應鏈 3.2 客戶關係管理

✓ 建築設計變更 – 處理流程

客戶設計變更簡稱「客變」，在預售房屋的階段，將捷會根據客戶的個別需求，在不違反建築規範和不影響其他住戶的情況下，為客戶量身打造客製化的住宅調整服務，涵蓋對室內空間布局、建築材料選擇、以及水電設施的特定調整等，為客戶創造一個理想的居住環境，使得成屋能更好地符合居住者的生活習慣和喜好。

為提升對預售客戶辦理設計變更專業服務，我們採取預約制一對一專人服務，藉由專業人員與客戶面對面的溝通，了解客戶變更的需求考量並適時提供建議，建立良好的客戶體驗。

2025 年將導入客戶變更線上預約 App，提供客戶更自主、彈性的預約時間。

✓ 驗屋、交屋程序

將捷提供一站式服務，由專人引導客戶完成購房後的所有諮詢和服務需求。公司設有詳細的房屋驗收和交付流程，包括發出通知、安排接待、引導客戶參與房屋檢查、交付過程以及設備使用說明。在整個過程中，將捷將陪伴客戶一起檢查交付內容，確認瑕疵修補範圍，並解答客戶的問題。此外，公司編製詳細的「住戶使用手冊」，包含維護、清潔、防災信息，以及相關機構的聯繫方式和售後服務資訊，確保客戶遷入房屋能感到安心、方便和享受生活。



✓ 客戶驗屋流程

01

**核對住戶身分
(或收取委託書)**

02

帶至驗屋標的

03

主辦簡易說明驗屋程序

04

門禁、弱電系統

- 門鈴、對講機、磁簧開關、瓦斯偵測測試
- 緊急押扣功能測試
- 電話、網路功能測試

05

電力系統

- 開關箱、弱電箱說明
- 不斷電系統、緊急插座說明
- 各空間開關、插座、燈具功能測試

06

給排水系統

- 給水龍頭、地板排水功能測試
- 各空間冷氣排水測試

07

設備功能檢測

- 廚具設備(抽油煙機、瓦斯爐(IH爐)、洗碗機(烘碗機)、洗槽給排水、淨水器等功能測試及說明
- 衛浴設備(馬桶、臉盆、淋浴龍頭、花灑、浴缸、多功能暖風機、淋浴隔間等功能測試及說明

08

陽台空間設備

- 洗衣機給排水、洗槽給排水
- 熱水器預留水源
- 曬衣架功能測試
- 瓦斯錶設置預留空間
- 冷氣主機預留空間及電源、排水

09

門窗功能說明

- 鑄鋁玄關金屬門(含電子門鎖、昇降式門檻功能說明)
- 外牆鋁門窗(含限開安全裝置、紗窗及玻璃)
- 木門(門鎖、把手、門止及線型通氣)

10

門窗功能說明

- 當層排氣設置說明
- 當層排水、當層維修(總存設置說明)

11

建築建材說明

- 各空間地壁磚檢視
- 各空間牆面油漆檢視
- 浴廁天花檢視

12

驗屋缺失紀錄及簽認

3.2.2. 客戶滿意度

對將捷而言，客戶服務的滿意度是公司運營的關鍵指標之一。我們致力於藉由出色的服務執行，為客戶提供更高的價值。透過滿意度調查，將捷透過客戶反饋檢視改進之處，以達到客戶滿意的目標。在 2024 年，將捷使用 0800 與將捷 GO 的問卷或電訪，處理總共 803 起售後服務案件；主要提供的售後服務為大樓修繕，並從客戶的滿意度調查中獲得了平均 93.3 分的高分，迄今已連續三年取得平均 93 分的滿意度成績，代表客戶對我們的正面認可。

- A** 修繕後的品質及使用之感受
- B** 修繕服務人員處理的時效性
- C** 修繕服務人員專業技術能力
- D** 修繕服務人員服務態度
- E** 否於施作後將貴戶環境恢復清潔
- F** 公司的整體服務滿意度

年度	滿意度調查總平均分數
2024	93.3
2023	93.1
2022	94.0



3.1 永續供應鏈 3.2 客戶關係管理

3.2.3. 申訴管道

將捷設置客戶服務流程，由建設客服部直接接聽免費服務專線並回復一般客戶信函、電子郵件及傳真，當建設客服部接獲通知後，會立即於系統立案，依客戶諮詢或修繕等需求依案件性質交由專業部門即時提供協助。

在將捷，客服案件將於 7 天內處理完畢、客訴案件應於 3 天內處理完畢或回覆建設客服部處理進度，希望站在客戶角度，適時瞭解處理進度，並即時回應。

