3.2.1 安心的客戶服務

集團官網

將捷集團秉持一貫的誠信務實，定期將施工近況及活動公布集團官網上，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。

數位媒體運用

預售及成屋個案銷售上亦有效利用數位進行銷售，藉由數位行銷，將相關訊息傳遞到消費者手上。

銷售契約透明化

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。

建築設計變更

簡稱「客變」即為「客戶設計變更」，在預售屋階段我們會依照客戶相關需求，針對空間格局、建材配備、水電配置等，在不違反建築法規及影響他戶使用的前提下，提供客製化的貼心調整服務，打造客戶未來居住的理想空間，讓成屋後的室內生活空間更能滿足居住者的使用習慣。

驗屋、交屋程序

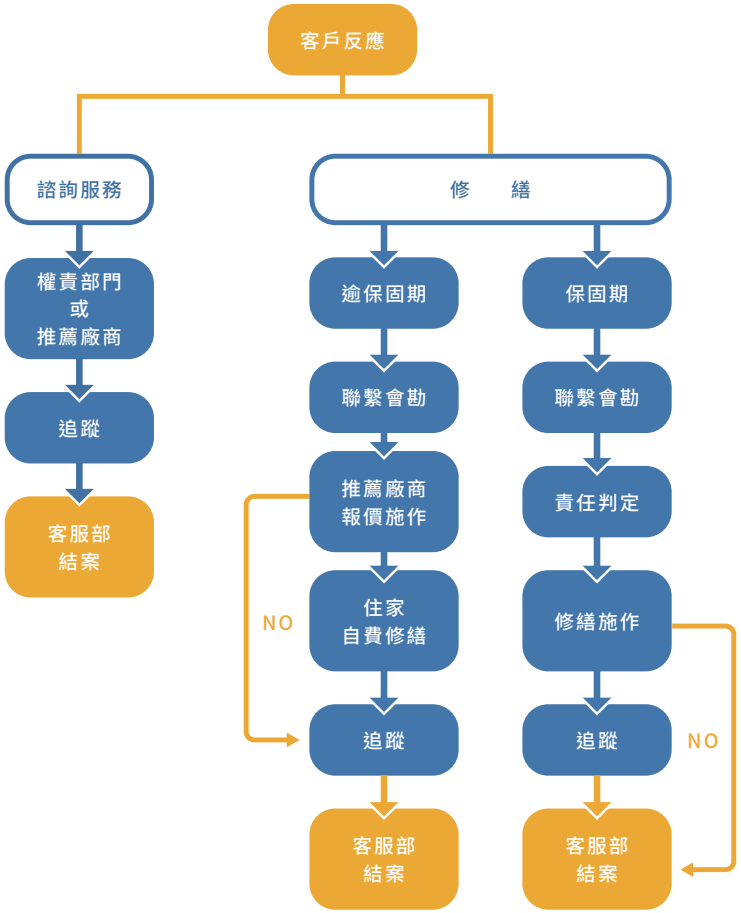
將捷個案為住戶提供單一窗口，由專人協助客戶購屋後之各項諮詢及服務外，亦訂有完整的驗、交屋程序，從通知、安排接待至營造廠主導驗、交屋流程與說明設備使用方式，將捷建設全程陪同客戶核對點交內容及瑕疵修繕範圍確認，並回覆客戶的各項疑問，使客戶感受將捷的用心及重視。另編製「住戶使用手冊」內含保養、清潔、防災、相關機關聯繫管道及售後服務等資訊，確保交屋後客戶能於遷入房屋後安心、便利、樂活。

售後服務

將捷重視建物品質，提供顧客完整的服務與承諾，對於售後服務更是重視。客戶意見的處理，將捷提供 0800 客服專線、傳真、客服電子信箱、物管人員、公司網頁等多種管道，此外，各種函文、來信、現場投訴或人員轉介等意見表達一樣受到重視。

客服團隊分為售後服務團隊及工程服務團隊，在不同領域之中依客戶需求提出專業服務，接受客戶意 見並主動出擊解決客戶問題。

我們非常重視住戶回饋的修繕問題，會針對不定時檢討、追蹤改善，並制定未來的預防方案。今年我們更完成了「將捷 GO」物管 APP 開發，預計 2024 年正式上線，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。



社區聯誼服務

服務是建築的靈魂，客戶買單的背後，賦予「將捷」超值的品牌價值與服務。交屋後正式我們與客戶另一階段的開始；我們期待與客戶、社區建立良好的互動並提供貼心的服務，一起為客戶找到對家的幸福感覺，一同享受人生的滋味，2023 年因疫情緩解，故舉辦 2 場實體活動，手作課程：不凋乾燥索拉花的玻璃盅、講座：預約 20 年後更好的自己。

顧客權益保障

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。

3.2.2 服務滿意度

客戶服務滿意度為將捷營運的核心價值之一，我們期待透過卓越的執行力，提供更好的服務，為客戶創造價值。因此滿意度調查，是我們透過客戶的回饋檢視可改進之處，達成「客戶滿意」之目標。2023 年度，總售後服務案件數 164 件，客戶在「滿意度調查表」上表示「滿意及非常滿意」的平均分數為 93.1 分，連續三年的表現上皆 93 分以上，受到客戶的正向肯定。

- 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
2023	93.1
2022	94.0
2021	93.6