

根基營造股份有限公司

客戶權益政策

為「提供優質營建服務，堅持高品質營建工程，善盡企業社會責任」，本公司制定客戶服務管理程序書，針對修繕、保固服務之範圍、修繕作業方式、通報流程、服務滿意調查等進行規範，並由售服部負責客戶保固修繕之執行。

本公司以提供優質營建服務之服務精神為基礎，針對每一個案客戶反映之修繕項目相當重視。故此對於保固期間個案提供客戶專人專責之服務，以防止修繕求助無門之窘境。保固報修管道上，為能迅速解決客戶報修之項目，保固報修除了接獲客戶電話、傳真、信函及親臨外，更提供專案修繕人員通訊軟體之報修通道與 CRM 系統化管理，於 24 小時內與客戶取得聯繫，積極主動與客戶約定會勘時程，本公司並於官網設有客售服專區，以供客戶隨時提出申訴。

➤ 客售服專區：

**根基營造**
KEDGE CONSTRUCTION

企業永續發展 最新消息 公司簡介 創新科技 工程資訊 投資人專區 供應商專區 聯絡我們 2025徵才

客售服專區 案源登入

有標注之欄位為必填。

工程名稱

業主名稱

聯絡人*

E-mail

聯絡電話*

傳真號碼

其它

服務事項*

送出


根基營造成立至今，經歷了三十多個年頭。
「根基」始終穩健、屹立不搖。我們相信：
“只要根基穩，基打深”
根基永遠欣欣向榮、永續經營。

(105) 台北市松山區民權東路三段169號9樓
02-2378-6789
kedge_service@kindom.com.tw

冠德集團民權大樓
顯示詳細地圖



➤ 客戶服務管理程序：

 根基營造股份有限公司					
內控文件編號	ICP0320	內控作業循環	銷售及收款循環	核准	董事長
系統文件編號	K02-2-CE02	系統文件名稱	客戶服務管理程序書	制訂	售服部
管制文件類別	程序書	系統文件版本	3-20221109	頁次	1/1
作業流程	權責單位	管理要項(標準/方法/資源/資訊/監控/量測)			文件/記錄/表單
範圍	1.客戶報修服務範圍包括客戶驗收後之外案(冠德建設以外之案件)；內案(冠德建設案件)依契約規定辦理。 2.客戶服務流程，包括：1.保固服務移轉2.保固維修作業3.服務持續改善4.服務滿意調查5.保固期滿管理。				
定義	無。				
1. 保固服務範圍	售服部	1.客戶報修服務範圍包括客戶驗收後之外案(冠德建設以外之案件)；內案(冠德建設案件)依契約規定辦理。			
2. 保固服務移轉	售服部 工程專案 工程專案 售服部	1.客戶保固服務作業移轉程序如下： (1)外案客戶反應之工程問題，未移交售服部前應由專案工程主管指派工地修繕人員負責執行處理。 (2)原則上工程驗收完成後6個月，由工程專案建立保固服務移交清冊與售服部辦理客戶服務作業移交程序，並由雙方簽認於保固服務移交清冊。必要時，於移交前後工程專案有責任協助售服部完成客服銜接作業。 (3)若未能於上述時間完成移交手續者，相關保固責任則仍由原專案工程負責。 (4)前述移交完成後，售服部建立保固保證列控表。			K02-2-CE02-18-保固服務移交清冊 K02-2-CE02-19-保固保證列控表
3. 保固維修作業	售服部 售服部 售服部	1.接獲客戶電話、傳真、信函或親臨等各種方式報修時，售服部(專案修繕人員)於接獲通知24小時內與客戶取得聯繫，並主動與客戶約定現場會勘時間。 2.修繕作業程序如下： (1)第1次會勘後，確認為本公司保固責任者，售服部依客戶通報事項以客戶反應處理單呈處級主管核准並登錄售服修繕管制表，如非本公司責任者，向客戶說明原因及建議事項。 (2)確認為本公司保固責任者，售服部連絡供應商確認問題原因及費用支付者，並登錄客戶反應處理單。 (3)如由公司支付修繕費用時，售服部依授權辦法規定請採購作業，並依K02-2-CB01-成本管理程序書規定辦理請款作業。 (4)售服部應保留修繕成果照片。 3.完成修繕後，售服部通知客戶辦理驗收，驗收完成後請客戶簽認於修繕完成簽認單或取得客戶回文或回覆(須留存證據)。 4.其它經售服部預先發現可歸責於本公司責任之缺失時，待報經處級主管核准後逕行修繕之，並依授權辦法規定請採購作業，並依K02-2-CB01-成本管制程序書規定辦理請款作業。			K02-2-CE02-20-客戶反應處理單 K02-2-CE02-21-售服修繕管制表 K02-2-CE02-22-修繕完成簽認單 授權辦法
4. 服務持續改善	售服部 售服部	1.客戶抱怨同一位置相同問題達3次(含)以上，售服部應依K02-2-AD02-異常處理管制程序規定辦理矯正措施，以防止類似問題再度發生。			K02-2-CE02-23-售服通報



根基營造股份有限公司

內控文件編號	ICP0320	內控作業循環	銷售及收款循環	核准	董事長
系統文件編號	K02-2-CE02	系統文件名稱	客戶服務管理程序書	制訂	售服部
管制文件類別	程序書	系統文件版本	3-20221109	頁次	2/2
作業流程	權責單位	管理要項(標準/方法/資源/資訊/監控/量測)			文件/記錄/表單
		2.售服部每月針對特殊或重要案例，建立售服通報公告週知，且每年擇期辦理內部教育訓練活動。			
5. 服務滿意調查	售服部	1.售服部每月針對當月服務之客戶辦理滿意度調查，回收客戶滿意度調查表。			K02-2-CE02-24-客戶滿意度調查表
6. 保固期滿管理	售服部 工程專案	1.保固期滿後，售服部依K02-3-CB01保證金收受核退管理作業辦理客戶保固結案作業，結果登錄保固保證列控表。 2.保固期滿後，工程專案依K02-3-CB01保證金收受核退管理作業辦理供應商保固結案作業。			K02-2-AD03-19-保固保證列控表
控制要點	1.保固服務範圍是否依規定實施並保留相關紀錄？ 2.保固服務移轉是否依規定實施並保留相關紀錄？ 3.保固維修作業是否依規定實施並保留相關紀錄？ 4.服務持續改善是否依規定實施並保留相關紀錄？ 5.服務滿意調查是否依規定實施並保留相關紀錄？ 6.保固期滿管理是否依規定實施並保留相關紀錄？				
參考文件	1.公開發行公司建立內部控制制度處理準則 2.公開發行公司建立內部控制制度處理準則問答集 3.ISO 9001				
流程圖					

修訂履歷

版次-日期	說明	核准	制訂
3-20221109	配合組織調整，本程序適用售服部門範圍修正。	董事長	龔芳生
2-20201109	1.修訂 K02-2-CE02-20-客戶反應處理單。 2.增加非業主通報可歸責於本公司責任之缺失改善處理程序。	董事長	龔芳生
1-20191001	(1)ISO 9001、ISO 45001 文件整合及全面改版發行。	董事長	張靜玫
	CSP020 客戶反應處理程序 A_97.05.07_相關作業程序編修 B_104.07.28_相關作業程序編修 C_107.11.09_依根基組織調整及 ISO 改版編修，併入「客戶滿意度管理」程序		
	CSP030 顧客驗屋作業程序 A_97.05.06_相關作業程序編修 B_100.05.01_增加驗交屋查驗表單、驗交屋計畫及簡報、公司內部驗屋等流程 C_104.07.28_相關作業程序之編修 D_105.11.18_已售戶驗屋程序編修、增加未售戶驗屋及相關作業程序之編修 E_107.11.09_依根基組織調整及 ISO 改版編修		
	CSP315 客戶灌漿參訪管理程序 A_104.07.28_相初次作業程序之訂定 B_106.08.09_相關作業程序編修		