

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

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。

*有標注之欄位為必填。

(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

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

➤ 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	銷貨及收款循環	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 <u>保固服務移交清冊</u> 與售服部辦理客戶服務作業移交程序，並由雙方簽認於 <u>保固服務移交清冊</u> ，必要時，於移交前後工程專案有責任協助售服部完成客服交接作業。 (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 <u>保固保證列控表</u> 。			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 <u>客戶反應處理單</u> 呈處級主管核准並登錄 <u>售服修繕管制表</u> ，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 <u>客戶反應處理單</u> 。 (3)如由公司支付修繕費用時，售服部依 <u>授權辦法</u> 規定請採購作業，並依 <u>K02-2-CB01-成本管理程序書</u> 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 <u>修繕完成簽認單</u> 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 <u>授權辦法</u> 規定請採購作業，並依 <u>K02-2-CB01-成本管理程序書</u> 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 <u>K02-2-AD02-異常處理管制程序</u> 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	銷貨及收款循環	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 <u>售服通報</u> 公告通知，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 <u>客戶滿意度調查表</u> 。			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 <u>K02-3-CB01保證金收受核退管理作業</u> 辦理客戶保固結案作業，結果登錄 <u>保固保證列控表</u> 。 2.保固期滿後，工程專案依 <u>K02-3-CB01保證金收受核退管理作業</u> 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	張靜玟
	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		