



新美齊股份有限公司		生效日期	2025.11.15	版本	001
文件名稱	客戶權益保護政策及申訴處理程序	文件編號	010502-039	頁數	1 / 2

一、目的：

為保障購屋客戶以及消費者權益，本公司特訂定本制度，建立公開透明之溝通與申訴機制，並涵蓋都更合建、行銷、售後與完工後之相關服務，同時重視顧客健康與安全，確保行銷與廣告資訊真實完整、標示內容清楚，以確保服務品質並落實企業社會責任。

二、範圍：

2.1 適用單位：業務部、開發部、工務部、工務部售服組。

2.2 適用作業：適用於本公司所有建案之都更、合建、行銷、客變、驗交屋、售後及客戶服務相關活動。

三、權責

3.1 各部職掌客戶關係管理相關作業權責：

3.1.1 都更、合建：權責單位：開發部，協辦單位：業務部。

3.1.2 行銷、客戶服務：權責單位：業務部。

3.1.3 客變、驗交屋作業：權責單位：工務部，協辦單位：業務部。

3.1.4 售後服務：權責單位：工務部售服組，協辦單位：業務部。

3.2 業務部為主要權責與協辦單位，職掌客戶關係管理相關作業，涵蓋：

3.2.1 受理並追蹤售後服務需求。

3.2.2 追蹤確認修繕完成情形。

3.2.3 辦理滿意度調查與案件結案。

3.2.4 協助處理客戶申訴。

四、作業程序

4.1 客戶權益保護政策

4.1.1 資訊透明：提供完整、真實之建案資訊，禁止誤導性廣告或不實標示。

4.1.2 健康與安全：建築設計、施工與交屋均依相關法規及安全標準辦理，確保居住安全。

4.1.3 契約公平：依政府規範之定型化契約簽訂，保障購屋客戶權益。

4.1.4 售後服務：提供完善保固與維修服務，確保產品品質。

4.1.5 個資保護：遵循個人資料保護法等相關法規，並依本公司之「個資法管理程序」妥善管理客戶資料。



新美齊股份有限公司		生效日期	2025.11.15	版本	001
文件名稱	客戶權益保護政策及申訴處理程序	文件編號	010502-039	頁數	2 / 2

4.1.6 申訴溝通：設立多元申訴管道，並於合理期限內回覆與處理。

- (1) 客服專線：0800-244-288
- (2) 客服信箱：customer-service@jean.com.tw
- (3) 公司官網： www.jean.com.tw

4.2 申訴處理程序

- 4.2.1 受理與確認：客戶可透過客服專線、客服信箱或公司官網提出問題或進行申訴，專責人員於 一 個工作日內確認受理並回覆客戶。
- 4.2.2 調查與處理：專責人員於 三 個工作日內完成調查，並提出處理方案。
- 4.2.3 回覆結果：專責人員以電話或書面方式通知客戶結果，並提供後續協助。
- 4.2.4 紀錄保存：申訴受理、調查過程以及處理結果應留存書面或電子資料的形式保存。

4.3 監督與執行

- 4.3.1 本制度將定期檢視，並依相關法令規範以及實際執行情形予以修訂。
- 4.3.2 本制度經依核決權限核定後施行，修訂時亦同。

五、附件：無

六、參考文件：

- 6.1 售後服務管理程序 文件編號：010502-013
- 6.2 個資法管理程序 文件編號：010702-007

七、表單：

- 7.1 (建設業)接待中心及樣品屋檢核表 表單編號：010504-171
- 7.2 (建設業)銷售書類工具類檢核表 表單編號：010504-175
- 7.3 交屋滿意度調查表 表單編號：010504-154
- 7.4 售後服務修繕單 表單編號：010504-158