

# 隆大營建事業股份有限公司 消費者或客戶權益保護政策

訂 定：114 年 11 月 14 日

## 一、目的

為維護消費者及客戶之合法權益，落實公司誠信經營與社會責任，並遵循消費者保護法、建築法及相關法規，本公司特訂定本政策，以建立公平、透明、安全之交易環境，並保障購屋客戶及消費者之權益。

## 二、適用範圍

本政策適用於本公司所營造承攬及自建之預售屋、成屋建案之規劃、銷售、施工、交屋及售後服務等作業，並適用於消費者、客戶及其他交易相對人。

## 三、政策內容

### (一) 顧客健康與安全

- 所有建築產品與施工服務須符合相關法規與業界標準。
- 施工階段安全管理應依照標準作業流程執行。
- 建立交屋檢驗表，提供顧客相關使用手冊。

### (二) 行銷與資訊揭露

- 所有對外宣傳、廣告及產品資訊，須經權責主管審核，並以「真實、清楚、無誤導性」為原則，不得誇大、隱匿或誤導。
- 契約條款應依主管機關規定之「成屋及預售屋應記載及不得記載事項」辦理，保障消費者權利。

### (三) 公平交易與品質保障

- 須符合相關法令規定或無不實廣告。
- 建案交屋後提供法定瑕疵擔保與保固，並提供售後維修服務。

### (四) 申訴處理機制

- 設立「客戶服務及申訴窗口」，公開聯絡方式，受理客戶申訴與建議。
- 建立消費者申訴處理辦法，確保案件能於合理期限內獲得回覆與妥善處理。

### **(五) 個人資料保護**

1. 客戶個人資料之蒐集、處理與利用，均遵循《個人資料保護法》規範。
2. 建立資訊安全管理措施，嚴防資料外洩或不當使用。

### **(六) 內部宣導**

1. 定期以公告或電子郵件向員工宣導消費者保護意識與相關法令遵循。
2. 將本政策納入內部規範，確保同仁均能遵守並落實。

### **(七) 持續改善**

1. 本政策執行情形應配合主管機關規範及客戶反應修正。
2. 每年至少進行一次內部檢視，並於必要時修正政策內容。

## **四、實施**

本公司之消費者或客戶權益保護政策經董事長核准後實施，修正時亦同。