

# 隆大營建事業股份有限公司

## 消費者申訴處理辦法

### 第一章 總則

#### 第1條（目的）

為保障消費者權益，提升本公司服務品質，並建立妥善、公平及有效率之申訴與爭議處理機制，特訂定本辦法。

#### 第2條（適用範圍）

本辦法適用於消費者（含預售屋及成屋買受人、使用本公司所提供工程服務）就承攬及購屋契約履行、交屋、施工品質及相關售後服務所提出之申訴與爭議。

#### 第3條（法令依據）

本辦法依據消費者保護法及其他相關法令訂定。

### 第二章 組織與職責

#### 第4條（受理單位）

本公司指定建設事業處及建築工程處為消費者申訴受理單位，並由法律顧問等相關人員協助重大或涉及法律爭議案件之處理。

#### 第5條（專責負責人）

部門主管為申訴案件專責負責人，對申訴案件之調查、協商及結案負最終責任，並向總經理報告。

#### 第6條（跨部門協調）

涉及設計、施工、交屋、保固或工程品質之案件，由建築工程處、建設事業處及法律顧問組成專案小組共同處理。

### 第三章 申訴流程

#### 第7條（申訴提出方式）

消費者得透過以下管道提出申訴：

1. 書面郵寄至公司所在地或電子郵件寄至公司客服信箱：  
[customer@longda.com.tw](mailto:customer@longda.com.tw)。
2. 客服專線電話(0800-688-118)。
3. 來公司營業據點親洽。

#### 第8條（申訴受理與登記）

1. 公司於接獲申訴後應於 3 個工作日內確認並登錄案件。
2. 受理後應通知申訴人。

#### **第 9 條（調查與回覆）**

1. 公司應於 7 個工作日內完成初步調查。
2. 公司應於 14 個工作日內提出改善或補救方案，以書面或電子郵件回覆申訴人。
3. 如需延長處理，應於前項期限屆滿前告知申訴人原因及預計完成時程。

#### **第 10 條（結案）**

公司應於結案後，建立案例資料庫供未來防範與教育訓練使用。

### **第四章 公司治理**

#### **第 11 條（處理結果與回饋）**

每年彙整申訴案件，進行統計分析與內部檢討會議，作為改善依據。

#### **第 12 條（獎懲機制）**

1. 對於能有效處理客訴、提升滿意度之單位，予以獎勵。
2. 對於三次以上相同問題且怠於處理者，追究管理責任。

### **第五章 附則**

#### **第 13 條（生效與修訂）**

本辦法經董事會核准後實施，必要時修訂。

使用表單：

1. 消費者申訴受理登記及申訴處理流程追蹤表。
2. 消費者申訴案件統計表。