

## 4.1 客戶行銷溝通

GRI 417-1、418-1 SASB：IF-HB-410a.4

### 4.1.1 產品銷售規範

遠雄建設為達資訊對等與公開透明，從銷售、簽約、客變及交屋等階段提供客戶正確且完整的資訊，堅持產品銷售及服務過程皆符合消費者保護法、商品標示法、個人資料保護法等法規要求，法遵暨法務處針對所有產品銷售及服務業務進行定期法規評估作業（請詳見章節 1.1.3 法令遵循與內部稽核）。本公司訂定相關管理辦法，確保客戶權益：自銷售階段，任何行銷工具（銷售海報、DM、廣告露出…等）皆須經嚴格審核，銷售現場擺放「交屋標準及樣品屋裝潢說明」看板，並提供客戶購屋前不動產買賣契約書（含專有戶平面配置圖、建材設備表）攜回審閱。簽約後，為客戶設定履約專戶且提供社區雲 APP 讓客戶可以隨時查詢期款繳納情形及工程進度照片，以保障客戶交易安全。

此外，透過遠雄建設網站及銷售中心，向客戶傳達本公司建案資源效率提升的設計與服務：



#### 設計核心理念

秉持「以家為核心，創造更有價值的居住環境」建築理念，並推動社區營造概念，強調「以人為本」的居住環境，帶動居民共同提升生活品質，凝聚居民向心力。



#### 遠雄優質服務

三大最強保固承諾 - 引領台灣建築業永續服務新標準，承諾客戶 5 年防水保固，5 年地壁磚保固，25 年結構保固。

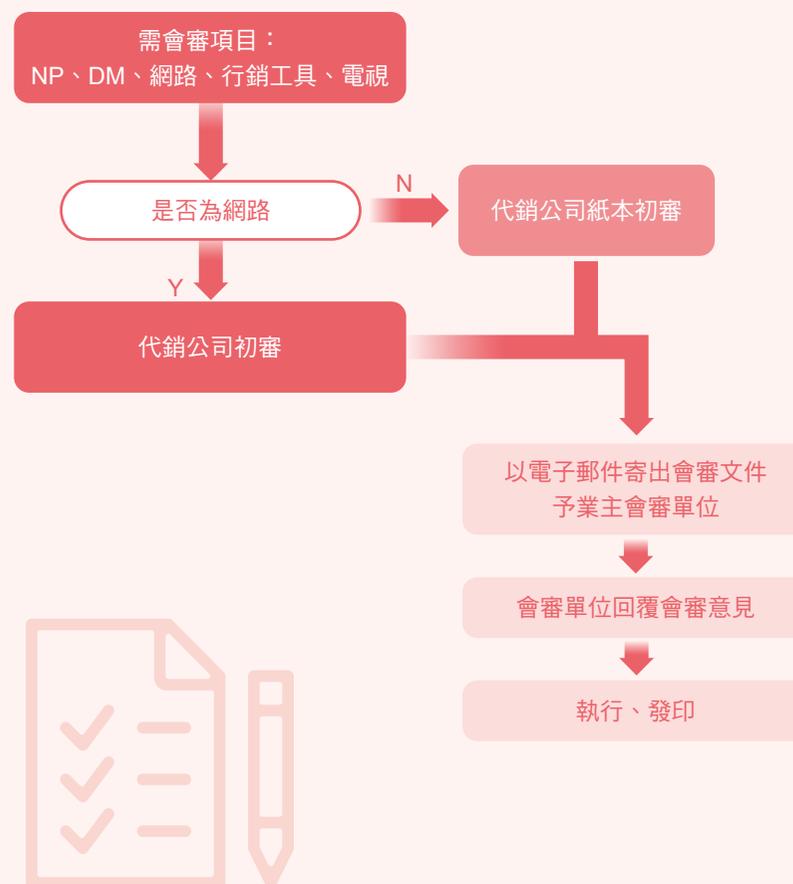


#### 建案資訊透明

於所有建案銷售中心，設置產品工學館與企劃展版，傳達該建案之設計與建材的內容

## 簽約前

### 1.【廣企文案會審流程】



## 2. 【銷售現場擺放「交屋標準及樣品屋裝潢說明」看板】

### 「遠雄 OO」交屋標準及樣品屋裝潢說明

客廳、餐廳		
項目	交屋標準 (買賣契約書 / 建材設備說明書)	樣品屋說明
平頂	配合消防法規設置消防設施，不批土、不油漆、不另作天花板；全室管線(含消防管，給排水管等)，配置位置以實際交付為準。	本空間天花板，燈飾為設計師示範裝潢之創意表現，非交屋標準；全室管線無展示。
牆面	刷水泥漆。	裝潢油漆為設計師示範裝潢之創意表現，非交屋標準。
地坪	拋光石英磚(60cm*60cm)抹為水泥本色處理。	同左項交屋標準實際排磚方式略有差異。
隔間牆	輕質隔間牆。	本隔間牆為設計師示範裝潢之創意表現，非交屋標準。
玄關門	鋼板防火門(電子玄關鎖)。	無展示。
鋁門窗	力霸或詮盛或今一或錦錠或商或國產同等級，附紗窗。	本建材為設計師示範裝潢之創意表現，非交屋標準。
玻璃	節能 LOW-E 膠合玻璃。	本建材為設計師示範裝潢之創意表現，非交屋標準。

備註：

1. 主要建材及其廠牌、規格說明

賣方能證明有不可歸責於賣方之事由，致無法供應原建材設備時，賣方得以不低於原約定之建材設備給付。

2. 面積說明

銷售面積 = 專有(室內 + 陽台) + 共有(公設)面積

銷售面積依登記機關之地籍測量實施規則測繪登記，如與登記面積有誤差時，依買賣契約書第六條房屋、土地面積誤差及其價款找補辦理。

3. 空間尺寸說明

本樣品屋空間尺寸與裝潢配置僅供參考，非採 1:1 比例呈現，與實際交屋標準會略有誤差。

本戶(型)樓層高度為○○公分(自室內地板面至其直上層地板面之高度)；淨高尺寸(天花板高度：自室內地板面至天花板之高度)須扣除樓地板、空調室內機、天花板及裝修材厚度。(目前施作○○公分，若採隱藏式空調室內機，天花板高度○○公分。)

※ 以上樓層高度依建造執照所示為主。

本樣品屋空間淨尺寸為設計師示範裝潢之創意表現，僅供參考，非交屋標準。

## 3. 【提供購屋前不動產買賣契約書】

### ①平面配置圖(範例)



### ②建材設備表(範例)

項目	遠雄00 建材設備表	建材設備說明
建築結構	地樑	預拌鋼筋
	樓層板	預拌鋼筋
	牆板	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
外牆設計	外牆	預拌鋼筋
	窗框	預拌鋼筋
	窗台	預拌鋼筋
	窗台	預拌鋼筋
一樓/二樓/三樓	牆面	預拌鋼筋
	地板	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
公共空間	樓梯	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
	樓梯	預拌鋼筋
電梯	電梯	預拌鋼筋
	電梯	預拌鋼筋
	電梯	預拌鋼筋
	電梯	預拌鋼筋
公共設施	公共設施	預拌鋼筋
	公共設施	預拌鋼筋
	公共設施	預拌鋼筋
	公共設施	預拌鋼筋
地下室車庫	地下室車庫	預拌鋼筋
	地下室車庫	預拌鋼筋
	地下室車庫	預拌鋼筋
	地下室車庫	預拌鋼筋

## 簽約後

### 1. 【為客戶設定履約專戶】

履約種類	內容
不動產開發信託	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 由建商或起造人將建案土地及興建資金信託予某金融機構或經政府許可之信託業者執行履約管理。</li> <li>② 興建資金應依工程進度專款專用。</li> <li>③ 簽定本契約時，賣方應提供上開信託之證明文件或影本予買方。</li> </ul>
價金返還保證	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 本預售屋由_(金融機構)負責承作價金返還保證。</li> <li>② 價金返還之保證費用由賣方負擔。</li> <li>③ 賣方應提供第一項之保證契約影本予買方。</li> </ul>
價金信託	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 本預售屋將價金交付信託，由_(金融機構)負責承作，設立專款專用帳戶，並由受託機構於信託存續期間，按信契約約定辦理工程款交付、繳納各項稅費等資金控管事宜。</li> <li>② 前項信託之受益人為賣方(即建方或合建雙方)而非買方，受託人係受託為賣方而非為買方管理信託財產，但賣方未依約定完工或交屋者，受益權歸屬於買方。</li> <li>③ 賣方應提供第一項之信託契約影本予買方。</li> </ul>
同業連帶擔保	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 本公司與依公司章程規定得對外保證之 OO 公司(同業同級公司)等相互連帶擔保，賣方未依約定完工或交屋者，買方可持本契約向上列公司請求完成本建案後交屋。</li> <li>② 上列公司不得為任何異議，亦不得要求任何費用或補償。</li> <li>③ 前項同業同級分級之基準，由內政部定之。</li> <li>④ 賣方應提供連帶擔保之書面影本予買方。</li> </ul>
公會連帶保證	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 本預售屋已加入由全國或各縣市不動產開發商同業公會辦理之連帶保證協定，賣方未依約定完工或交屋者，買方可持本契約向加入本協定之 OO 公司請求共同完成本建案後交屋。</li> <li>② 加入本協定之 OO 公司不得為任何異議，亦不得要求任何費用或補償。</li> <li>③ 賣方應提供加入前項連帶保證協定之書面影本予買方。</li> </ul>

### 2. 【提供社區雲 APP 查詢期款、工程進度】



## 創新行銷

### 遠雄首創「線上接待中心」用 AI 打造沉浸式看屋體驗

隨著數位轉型浪潮席捲全球，遠雄以「數據、速度、說故事」為核心思維，積極應對科技與數位時代的趨勢，打造全台首創「720°環景的 3D 線上接待中心」，運用擬真帶看體驗來說故事，突破時間和空間的限制，24 小時服務不打烊，將房屋資訊以全面性、系統性、正確性的方式呈現給客戶，展現遠雄透明、誠實的品牌力。

遠雄「線上接待中心」由遠雄房地產行銷企劃室規劃，初期以〈高雄遠雄琢蘊〉及〈台南遠雄藏萃〉作為示範個案，分別於 2022 年 12 月及 2023 年 4 月正式上線。截至 2023 年底，兩案已吸引超過 10 萬人次進站參觀，其中不重複訪客高達 8 萬人次，並在 2023 年第 4 季線上接待中心業務推廣獎勵活動中，共計促成了 28 戶成交。

透過區域環境、建築美學、空間規劃到匠心工法等導覽規劃，訪客可以自由探索未來居住空間的各個角落。從室內空間個別房間規劃的氛圍和風格的感受，到戶外擬真公設與綠意光影環繞的延伸，每個角落、每個細節都還原得栩栩如生，提供客戶更直觀、沉浸式的 24 小時賞屋體驗。這樣的數位轉型不僅是為了銷售，更是為了帶給客戶一種全新且深刻的感受，讓購房變得更真實且難以忘懷。



〈遠雄琢蘊〉線上接待中心



〈遠雄藏萃〉線上接待中心

### 遠雄「線上接待中心」5 大功能特色：



#### 使用教學

平台設有數位諮詢員及操作教學影片，讓訪客隨時能在線上解答疑問。



#### 區域環境

360 度實景空拍區域環境，快速掌握週邊生活機能、交通和休閒遊憩設施。點擊即可看到低中高樓層的實際空拍窗景，使未來入住視野不再只是想像。



#### 建築美學

以對話問答方式，讓大師們可以透過影片方式進行說明建築團隊設計的理念與價值，使客戶如同親臨與大師對話般的感受。過往只能看到平面化的室內公設透視圖，轉變為 360 度 3D 環景沉浸式情境空間，讓訪客可以遊走各個空間，感受各項公設呈現的空間氛圍與細節表現。



#### 空間規劃

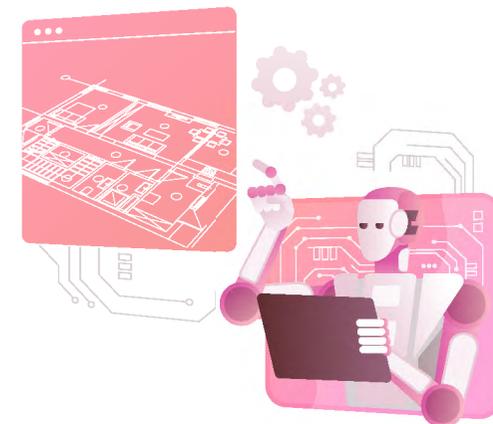
訪客能依平面圖找到自己需求的坪數格局，註冊並登錄「超級好友」，即可線上開箱不同風格的樣品屋。

透過 360 度 3D 化設計並以虛擬的方式呈現空間表現，包括房間格局、家具擺設、材料質感、設計風格等細節，提供給客戶更直觀、生動的線上體驗。



#### 匠心工法

詳實揭露其建案結構、施工工法、水泥磅數、制震系統、防水及隔熱、綠能設計等。結構工法以動畫或影片方式呈現，使客戶能夠以更淺顯易懂的方式，了解各項工法設計內容。



## 4.1.2 資訊安全與客戶隱私

資訊安全已是全球關注重大議題，對遠雄建設更是重中之重，我們重視且為保護客戶個人資料，依平等互惠及誠實信用原則採定型化銷售契約，相關合約及文件載明個資條款，依照個資法維護客戶隱私，並取得「BS10012 個人資訊管理系統」認證。

為落實保護本公司所取得之個人隱私與資訊，避免外流、濫用、受到竊取等情事，致個人隱私權益受到損害，本公司已參照台灣《個人資料保護法》訂定「隱私權政策」，明文規範個人資料的合法使用情境、保存措施、當事人權利行使方式與申訴管道等，並依公司內部控制制度，於 2023 年 10 月 5 日為全體員工舉辦實體（線上同步進行）「個人資料保護管理」宣導課程（總受訓人數 163 人、總受訓時數 244.5 小時），強化員工法令遵循意識，維護當事人與個人資料之安全，並使員工充分瞭解個資法相關法規、常見缺失與資安相關實例。2023 年本公司未發生侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之事件。

### 【隱私權政策】

購買本公司相關產品或使用本公司透過電話、網站、人員或其他方式所提供的服務、於本公司留言板留言或加入本公司徵才活動，針對蒐集利用上述對象之個人資料與隱私資料制定及公告隱私權政策。

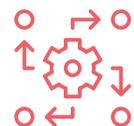


遠雄建設  
隱私權政策

### 【具體措施】



建立資訊安全管理組織，負責規劃與推動各項資訊安全管理作業，包含系統存取控制、加密管理、數位媒體及文件安全管理、電腦系統及通訊安全管理，建立安全及可信賴之資料保護機制，以防止資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。（請詳見[章節 1.3 資安管理](#)）



建立資安事故通報程序，並不定期對全體同仁辦理資訊安全管理課程訓練，強化同仁危機意識與資訊安全觀念。



建立資訊安全內部稽核機制，包含稽核週期、內容、程序等，定期確認內部單位對於各項資訊安全作業之落實，並持續優化管理流程與資訊安全異常事件之匯報機制。

## 4.2 完善售後服務

GRI416-1



遠雄建設致力於提供卓越的售後服務，為所有客戶提供完善的保障。從工地自主查驗、業主複驗到客戶驗屋，每一步都注重細節，為確保客戶能夠充分了解自己的房屋狀況，我們安排工地主任及專業廠商陪同客戶驗屋檢測，且確認客戶對修繕成果滿意才會交屋，同時，我們也推動公設專業委外代驗，以提升驗收效率及確保驗收程序的公正性和客觀性。

檢視項目	查驗項目功能	參考圖例
門 (玄關門、室內門、廚房門及浴廁門)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 門扇 - 開關順暢、密合一直線、平整無凹陷</li> <li>2. 門框及門板 - 無撞傷、烤漆無刮傷</li> <li>3. 門鎖(把) - 表面無刮傷、脫漆變形、鎖孔開啟正常</li> <li>4. 門檔 - 無刮痕及空心</li> <li>5. 五金鎖件 - 開關順暢、上鎖功能正常</li> </ol>	
窗戶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗扇 - 開關順暢、玻璃無刮傷、矽利康平整</li> <li>2. 鎖扣 - 開關順暢</li> <li>3. 門扇 - 推拉平順無異音</li> <li>4. 鋁製品 - 烤漆無刮傷撞損</li> </ol>	
平頂	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無結構性裂紋</li> <li>2. 表面平整、無汙染</li> </ol>	
牆壁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議目視距離 1.5 公尺</li> <li>2. 無結構性裂紋</li> <li>3. 表面平整、無汙染、無油漆垂流</li> <li>4. 廚房及浴廁牆壁貼磚平整、填縫大小均勻、無色差、無裂紋、無汙染</li> </ol>	

檢視項目	查驗項目功能	參考圖例
地坪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 拋光磚貼磚平整、填縫大小均勻、無色差、無裂紋、無汙染</li> <li>2. 踢腳板安裝完整無鬆動</li> </ol>	
廚房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廚具 - 外觀無破損、無刮傷、抽屜開關順暢、上下廚櫃啟閉不會撞擊平頂及設備</li> <li>2. 水槽 - 止水塞蓄水及排水功能正常</li> <li>3. 檯面及設備面板 - 無刮傷</li> <li>4. 給水龍頭 - 出水量正常、開啟順暢</li> <li>5. 排油煙機 - 安裝完整、啟動功能正常</li> <li>6. 瓦斯爐 - 安裝完整(天然瓦斯未裝錶未送氣無法測試：功能性列為保固項目)</li> <li>7. 烘碗機 - 安裝完整、啟動功能正常</li> </ol>	
浴廁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 浴缸 - 表面無損傷及瑕疵、縫填補平整、止水塞蓄水排水功能正常、五金龍頭出水測試正常無損傷</li> <li>2. 臉盆及馬桶 - 表面無刮痕、排水順暢、矽利康平整、無滲漏</li> <li>3. 衛浴配件 - 表面無刮痕、無水鏽、無鬆動</li> <li>4. 淋浴拉門 - 無刮痕、開關平順、密合良好、矽利康平整、落水頭或地排排水順暢</li> </ol>	

檢視項目	查驗項目功能	參考圖例
機電	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開關箱及插座 - (插座供電以小夜燈測試供電正常) 內部標示清楚、開關正常、蓋板無破損</li> <li>2. 電視、電話、網路出線 - 功能正常、蓋板無破損</li> <li>3. 影視對講機 - 功能正常</li> <li>4. 總開關箱面板迴路 - 標示正確</li> </ol>	
給排水	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 水龍頭 - 出水水量正常無損壞</li> <li>2. 陽台或家事陽台 - 地坪落水頭排水正常不阻塞</li> <li>3. 洗衣機排水 - 落水頭排水正常無損壞</li> <li>4. 冷氣排水管 - 排水正常</li> </ol>	
後陽台設備	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曬衣架安裝完整、無鬆動</li> <li>2. 陽台燈功能正常</li> <li>3. 陽台燈具安裝無鬆動、無破損</li> </ol>	
監控系統	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 門禁監控系統 (對講機) 功能測試</li> <li>2. 對講機影像清晰、對講音訊功能正常</li> </ol>	



與客戶辦理交屋時，詳盡解說「產權登記」、「各項面積計算說明」、「辦理產權移轉之各項稅費及其單據」、「入住」及「裝修應注意事項」等，現場並有架設交屋流程展示板，提供客戶完善貼心的服務。每位住戶都有一份「交屋手冊 "隨身碟"」，內容包括完整的社區環境與設施設備介紹說明、簡易維護保養方案、居家保安防災常識、服務廠商名錄等，方便住戶使用。

### STEP 1. 客戶報到

- 客戶出示交屋通知單
- 代理人出示委託書
- 領取交屋流程表開始辦理

### STEP 2. 權狀資料解說

- 過戶文件核對
- 權狀面積確認
- 交屋文件簽認

### STEP 3. 款項結清

- 交屋款項及工變款結清
- 過戶費用找補
- 保固書、權狀及過戶文件交付

### STEP 4. 物業管理說明

- 客戶資料登記
- 停車位登記及臨停證發放
- 裝潢申辦相關注意事項說明

### STEP 5. 工程驗收

- 房屋驗收
- 驗收單簽認
- 鑰匙及相關設備說明書交付

### STEP 6. 流程確認

- 確認交屋流程完成
- 收回交屋流程表





驗屋



交屋



售後服務

交屋完成對遠雄而言絕對不是服務結束，而是服務的開始！

本公司客服團隊分為售後服務團隊及工程服務團隊，在不同領域之中依客戶需求提出專業服務，接受客戶意見並主動出擊解決客戶問題。本公司基於保障全體遠雄社區住戶之居家安全，致力於建物維修的保固服務，提供業界唯一記錄報修系統，接案後於三個工作日內電話聯絡了解狀況，將所有的維修過程完整登錄，做為未來能夠更快速協助住戶處理相關維修問題之依據來源，並提醒住戶及管委會對各項設施的使用建議，提升產品價值與永續服務的社會責任。

客服團隊針對遠雄社區住戶，進行建物結構體、相關設備與建材之專業保修服務：

**保固期內：**專有戶與公共空間提供免費修繕服務（註：消耗品、使用不當、天災等不可抗力，或其他不可歸責於本公司事由所致之毀損除外，不在此限）。

保固期內



1.會勘



2.施作



3.結案



4.滿意度調查

**保固期外：**公司仍會協助安排人員現勘並視狀況提供專業諮詢或廠商資訊，可由客戶自行決定是否付費修繕。

保固期外



1.會勘



2.推薦廠商



3.自費修繕



4.結案



5.滿意度調查

## 遠雄三大保固

為了徹底落實建築營造的售後保固服務，遠雄建設率先提出三大保固升級，針對抗震最重要之建築結構安全、居住生活品質的防水工程、居住安全的地壁磚施工，升級延長保固年限，建立品質要求高標準，將三大保固落實於承諾書中。



**防水（固定建材及設備）保固 5 年**—房屋漏水問題是購屋糾紛原因排名第一，防水保固也是一般建商最不願意做出的承諾；新建成屋防水保固合約通常從交屋起算 1 年，遠雄建設特別針對防水保固延長至 5 年，專有戶外牆滲水防水保固，室內廚房浴室與公共空間防水保固，頂樓屋頂防水與庭園景觀，只要在社區保固期間內，將免費修繕，讓住戶安心入住。

專有戶：內外牆、室內廚房、浴室      公共區：頂層、庭院、外牆

**地壁磚保固 5 年**—臺灣因為天候因素熱脹冷縮，容易造成室內戶外壁磚與地磚剝落，除了不美觀之外還有危險性問題（如外牆磁磚或石材剝落）。一般建商地壁磚保固合約效期為 1 年，遠雄建設提供建築物地壁磚 5 年保固修繕，維護住戶的公共安全。

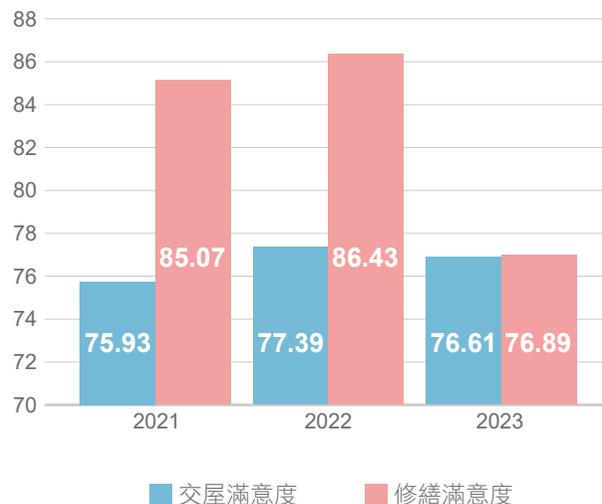
專有戶：廚房、衛浴、陽台      公共區：外牆立面、梯廳、公設、景觀、停車場  
（磁磚顏色可能因批號、時間因素而有差異）

**結構體保固 25 年**—內政部在「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」中，規定結構安全保固為 15 年，國內上市上櫃建商大多不超過 15 年，遠雄建設在這個地震頻率高與土壤液化議題下，特別將結構安全保固年限延長到 25 年，建立遠雄標準。

本公司致力於提升服務品質，2023 年客服團隊針對「交屋」、「修繕」兩個重要階段進行客戶滿意度調查，透過召開區權會議或發送簡訊提供線上問卷連結，以便客戶方便地提供意見。

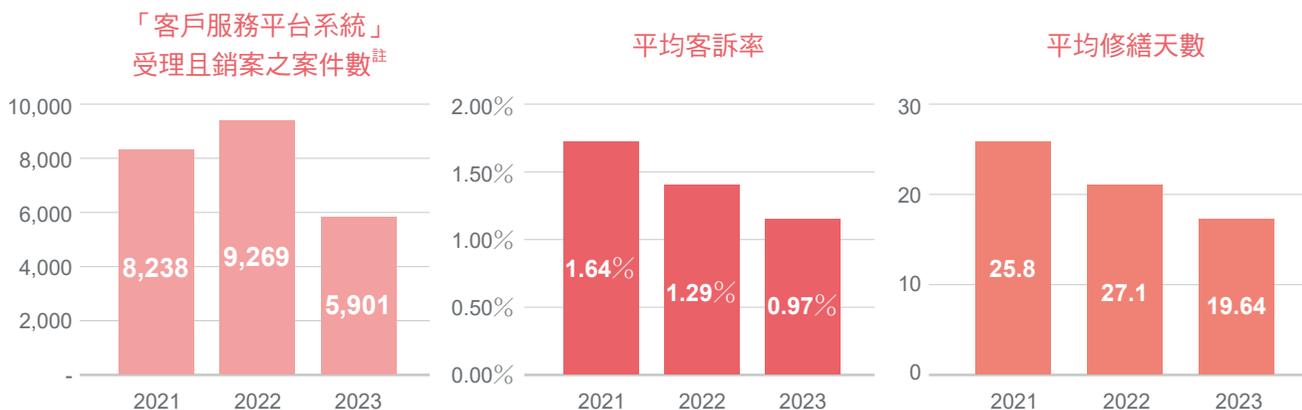
根據我們的調查結果顯示，2023 年度交屋滿意度平均得分為 76.61 分，而修繕滿意度<sup>註</sup>平均得分為 76.89 分。透過這些調查，了解到客戶對於交屋和修繕的感受，並針對客戶的反饋內容，進行評估和檢討，採取積極的改善措施。這些措施包括追蹤反饋，確保問題得到解決，並制定未來的預防方案，以確保類似問題不再發生。我們將持續努力，致力於提供更優質的服務，以滿足客戶的需求和期望。

客戶滿意度調查

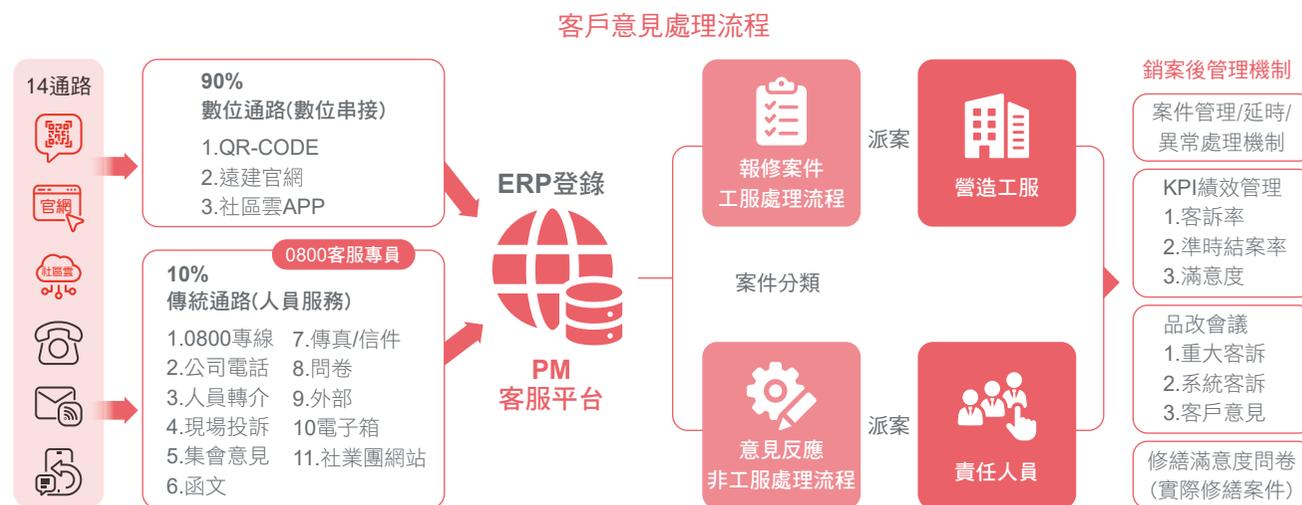


註：修繕滿意度問卷包含三大題型（「0800 客服人員」服務品質、「現場工務主任」服務品質、「專業維修工班」修繕品質），以 1 分~10 分表達。

本公司設有「客戶服務平台系統」受理客訴案件，客戶對於建案的缺失查驗及修繕作業的意見可以透過該平台系統反映。我們針對客服平台收到的客戶意見，分類成「意見反映」及「報修服務」等二種項目，客服團隊透過問題彙整報表及客戶意見處理簽報單等管理機制，即時分流到相關單位處理，並隨時追蹤進度、把握回覆時效，客服人員於整體流程皆時刻保持積極態度，讓顧客感受到我們的用心。除了立即改善，亦同時產生後續行動方案，從相關的制度（SOP）來改善升級。每一客訴案件均於系統上做管理，並追蹤結案狀況，客戶可以利用手機或電腦，隨時登錄反應及查詢進度，結案時間點係客服中心向客戶抽樣確認修繕狀況已達滿意狀態後，由客服中心於系統上註記銷案。



註：來自管委會與專有戶（住戶）於客戶服務平台系統登錄之案件；銷案日期為系統登錄之客服結案日期。



遠雄建設秉持「以人為本」的初心，重視客戶回饋，提供 0800 客服專線、客服電子信箱、傳真、住戶的遠雄社區雲及公司官網等各式暢通的聯繫與詢問管道，讓客戶在需要的時候能透過這些管道，找到信任及專業的客服團隊，此外，各種函文、來信、現場投訴或人員轉介等意見表達，我們皆以誠信、用心、認真的態度回應客戶，以提升客戶滿意度，達到完全回饋的目標。

來自 < 遠雄明水漾 > 已購客戶意見回饋

客戶意見類型	客戶意見內容	公司回應作為
設計規劃	<ol style="list-style-type: none"> <li>店面戶廁所玻璃層板以矽膠於磁磚光滑面固定，摩擦係數較為不佳，無法用於支撐玻璃重量，造成下塌。</li> <li>玻璃固定夾僅固定於一側，無法有效平均分散並支撐玻璃重量，故造成下塌現象。</li> <li>玻璃傾斜後，易造成玻璃固定夾耗損或玻璃本身損傷破碎及掉落風險。</li> </ol>	<p>本公司在施工前已建議下包廠商採用穩固的四面鎖固方式，惟廠商卻僅以矽膠固定，造成玻璃下塌問題；後續已請廠商依照本公司要求及建築規範去考量玻璃的重量及壓力分佈，並規畫適當的固定方式以提供穩固的支撐；並定期查看固定夾狀態，確保是否依然穩固，若發現損傷、年久風化銹蝕、鬆動或潛在風險，應及時進行修繕或更換。同時，新增限重標示，以避免超過承受範圍造成損壞。</p>
	<p>▼改善前</p> 	<p>▼改善後</p> 

來自 < 遠雄青溪 > 已購客戶意見回饋

客戶意見類型	客戶意見內容	公司回應作為
設計規劃	<p>鋁窗捲紗推拉不順、工作陽台規劃不佳，冷氣主機置放空間狹小。</p>	<p>本公司收到住戶反映鋁窗捲紗使用問題後，立即展開改善行動。召集工務所主任、客服中心承辦、多位住戶及鋁窗廠商等一同現勘討論，並由廠商現場操作，針對住戶意見及使用相關問題，進行以下三個部分調整：1. 紗窗制動器及上下插銷調整、2. 紗窗側邊膠條調整、3. 紗窗捲簾卷軸調整，調整完成後，現場請住戶實際操作測試，確保問題得到具體改善，後續要求廠商安排駐場時間為所有住戶進行調整。</p> <p>針對工作陽台規劃及冷氣室外機擺放位置問題，未來在其他建案我們將邀請專業設計團隊進行陽台設計標準檢討，包括但不限於增加工作陽台空間、重新配置冷氣主機置放位置等，以提供更為舒適和實用的使用體驗。</p>
施工品質	<p>缺失修繕完成時間過長，下包廠商修繕品質不佳。</p>	<p>我們將加強監管下包廠商的工作進度，提高工作效率，確保修繕工作按時完成。同時，對下包廠商進行全面評估，改進施工技術和品質管理，確保修繕工作達到高標準，同時，我們也歡迎住戶提供回饋意見，以幫助我們持續改進。</p>

利害關係人證言影片



【遠雄純寓】  
來自已購客戶 - 王小姐



【遠雄百富】  
來自已購客戶 - 張先生賢伉儷



【遠雄夏沐】  
來自已購客戶 - 黃小姐母女

## 4.3 深化客戶關係

### 遠雄社區雲 Ucity (原遠雄數位服務平台)

基於品牌永續服務精神，專為社區服務建立「遠雄社區雲 Ucity 服務平台」(<http://www.u-city.com.tw>)，為國內第一家提供雲端服務給住戶之建商；社區住戶利用網路及 APP 體驗，可查詢所購買建案之工程進度、繳款入帳情形、多元豐富專屬禮遇等 e 化便利生活與相關資訊服務。

#### 交屋前 - 預售服務



##### 建案通知

繳款、客變、驗屋、對保、交屋相關通知與資訊



##### 工程進度

建案工程進度照片查詢



##### 圖面下載

房屋相關設計圖面下載



##### 繳款紀錄

已繳款項資訊查詢



##### Line 官方

多元活動、優惠即時通知



##### 意見反應

問題諮詢、建議回饋

#### 交屋後 - 成屋服務



##### 社區公告

社區經營公告佈達



##### 郵件通知

掛號包裹查詢及送達通知



##### 公設預約

公設使用預約



##### 點數查詢

公設點數使用狀況查詢



##### 售後服務

住宅修繕線上報修



##### 瓦斯登記

瓦斯抄表線上登記

### 遠雄圖書雲 Ucity

遠雄建設率先與業界知名電子書廠商結合推出第一個跨社區的「遠雄圖書雲 Ucity」平台，免費提供住戶雲端虛擬圖書服務，凡使用居家電腦、行動裝置，即可隨時隨地線上享受飽覽數千冊之藏書與各類型雜誌。

