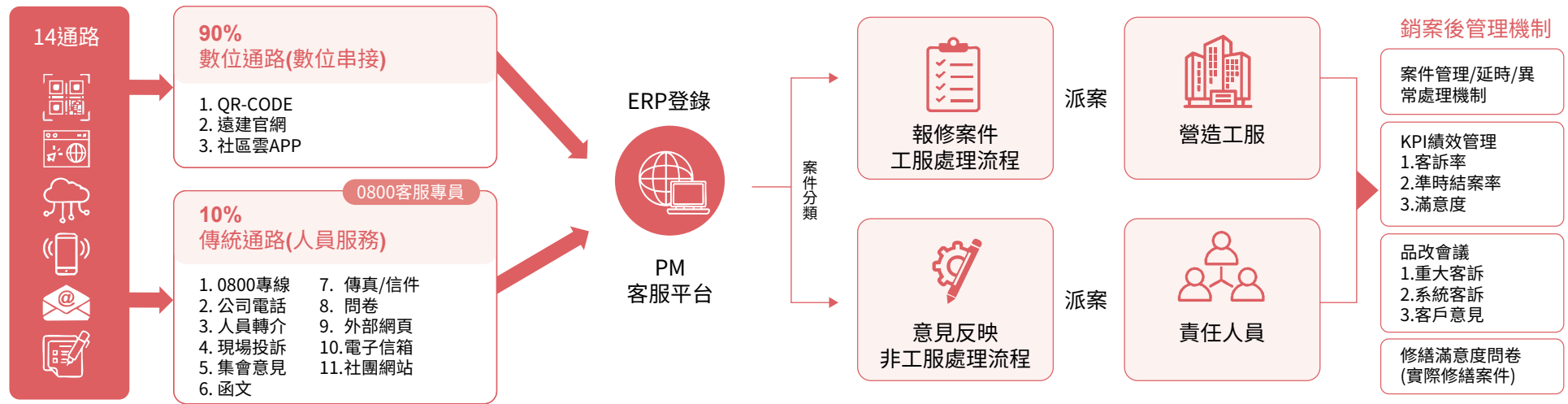


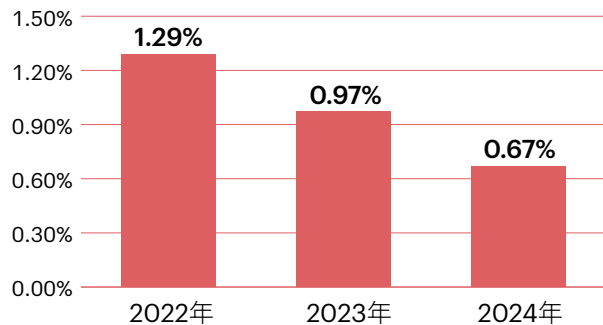
## 客服平台系統

本公司設有「客戶服務平台系統」，受理建案缺失查驗及修繕意見。收到的客戶反映分為「意見反映」與「報修服務」兩類，由客服團隊通過報表及簽報單分流至相關單位，並追蹤處理進度、把握回覆時效。客服人員在整個流程中保持積極態度，不僅立即改善問題，還制定後續行動方案和制度升級。每筆客訴均於系統管理、追蹤結案。客戶可透過手機或電腦隨時登錄、反映問題並查詢進度，結案後客服會確認修繕滿意後在系統上註記銷案。

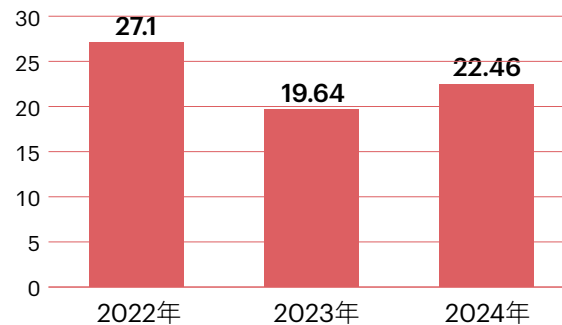
## 客戶意見處理流程



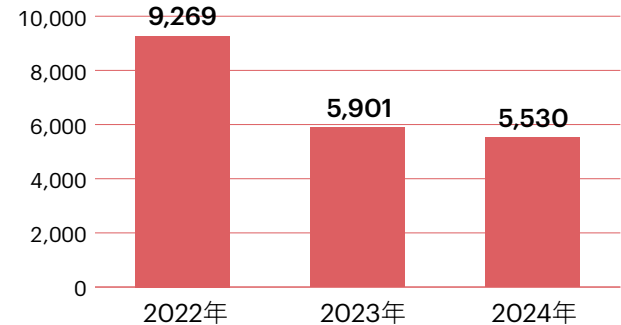
## 平均客訴率



## 平均修繕天數



## 「客戶服務平台系統」受理且銷案之案件數

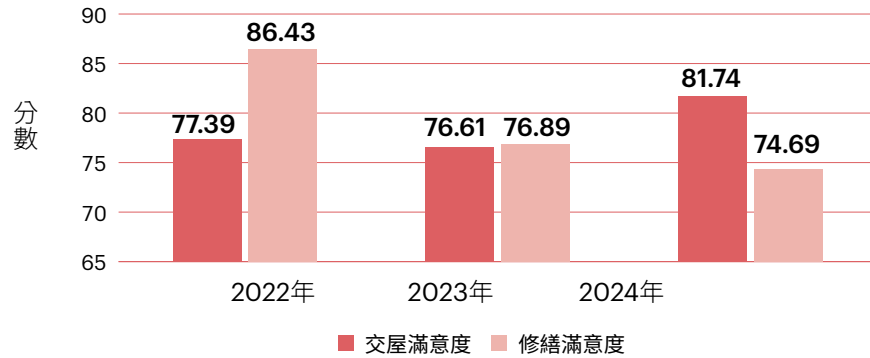


註：來自管委會與專有戶（住戶）於客戶服務平台系統登錄之案件；銷案日期為系統登錄之客服結案日期。

### 滿意度調查

本公司致力於提升服務品質。2024 年客服團隊針對「交屋」和「修繕」兩大階段進行客戶滿意度調查，透過區權會議提供數位問卷連結 (QR CODE)，方便客戶直效回饋意見。調查結果顯示，交屋滿意度平均得分為 81.74 分，修繕滿意度平均得分為 74.69 分。根據客戶反饋，我們進行評估檢討，採取追蹤反饋、問題解決及制定預防方案等改善措施，以確保類似問題不再發生。我們將持續努力，提供更優質的服務，以滿足客戶需求和期望。

### 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 -5 分表達。

### 客戶回饋

遠雄建設秉持「以人為本」的理念，重視客戶回饋，提供 0800 客服專線、電子信箱、傳真、遠雄社區雲及官網等多元聯繫管道，方便客戶隨時找到專業客服團隊。我們以誠信、用心的態度回應各類意見，致力提升滿意度，實現全面反饋的目標。

#### 利害關係人證言影片



【遠雄仰森】  
鄭先生\_已購客戶



【遠雄東御苑】  
王小姐\_已購客戶

#### 來自 < 遠雄明水漾 > 已購客戶意見回饋

客戶意見類型

設計規劃

客戶意見內容

頂樓家徽照明區域，未設置維養通道，照明系統如故障將無法維修。



公司回應作為

#### 增設維修用貓道



## 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

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」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。



## 友善社區關係與社會關懷

遠雄建設及遠雄房地產積極發揮社會影響力，藉由全台佈局的接待中心，將建設品牌 DNA 與產品核心價值及地方創生結合，不僅提升品牌溫度，也落實扶植地方創生、友善土地與人文關懷的三大使命。

透過遠雄建設 ESG 品牌與遠雄房地產在地倡議，加上廣告與自媒體宣傳，品牌影響力日益擴大；而〈遠雄琉蘊〉與台灣國家歌劇院合作，讓個案與品牌得以更快速建立區域關係、深化生活價值並推廣七期「歌劇院藝術生活圈」。此外，遠雄山禾「永續好日子」開案活動呼應「城市桃花源」的核心價值，倡導「吃在地、食當令」的綠色低碳飲食理念，並以環保、減廢的實踐減少一次性材料的使用，同時邀請「50+ 邊布再利用社團」共襄盛舉，全面展現對社會與在地人文的深切關懷。

而《遠雄峰蘊》、《遠雄沐蘊》等高雄接待中心則透過購買高雄市立美術館特展門票作為賞屋禮提供予 VIP 客戶，不僅加強客戶經營，更積極參與地方藝文產業，落實文化創意美學的推廣。



▲《遠雄山禾》開案活動「永續好日子」，以「城市桃花源」為核心價值，邀請在地客戶及「50+ 邊布再利用社團」共襄盛舉。



▲《遠雄峰蘊》、《遠雄沐蘊》等接待中心將高美館門票作為 VIP 禮贈品，不僅加強客戶關係，也能促進地方藝文產業發展。



▲「永續好日子」倡導「吃在地、食當令」的綠色低碳飲食理念，並以環保、減廢的實踐減少一次性材料的使用。