

# 國揚實業股份有限公司

## 消費者權益保護政策

民國 115 年 3 月 12 日訂定並施行。

### 第一條 (目的)

本公司重視「消費客戶權益保護」，遵循〔消費者保護法〕相關規定及立法意旨，為規範及落實保障消費者權益，提升消費者服務品質與建立完備申訴處理程序，確保購屋者權益獲得公平合理之保障，建構公平、永續及人本之消費者保護服務機制，爰訂定消費者權益保護政策（下稱本政策）。

### 第二條 (適用範圍)

本政策適用於本公司所興建、銷售及交付之不動產建築案件，以及相關售後服務、廣告宣傳與客戶申訴處理等事宜。  
本政策所稱消費者，係指以消費為目的而與本公司為交易者。

### 第三條 (基本原則)

- 一、誠信原則：本公司應確保所有對外資訊真實、完整且不得有誤導或隱瞞。
- 二、公平交易：與消費者訂立契約時，契約條款應明確揭示，不得含有不公平或免除公司責任之條款。
- 三、資訊透明：建案之建材、坪數、公共設施及管理規約草約等資訊應公開揭露。
- 四、安全保障：建築工程施工應符合相關建築法規與安全標準。
- 五、售後服務：提供合理之保固、維修及客戶服務機制，確保使用品質。

### 第四條 (建築品質與安全)

依據建築法規、技術規則按圖施工，確保建築物結構、設備安全及優良工程品質，並加強施工管理與監督。  
建造預售屋不得使用有損建築結構安全或有害人體安全健康之輻射鋼筋、石棉、電弧爐煉鋼爐渣(石)、未經處理之海砂等材料或其他類似物。

第五條 (契約公平性與資訊透明)

- 一、契約一律遵照內政部公布之「預售屋(或成屋)買賣定型化契約應記載及不得記載事項」辦理，配合主管機關「不動產說明書及預售屋(或成屋)買賣定型化契約範本」訂立，並事前報請不動產所在地縣(市)主管機關核準備查買賣契約，契約簽訂前應充分說明房地坐落標示、土地使用分區、停車位規格、產權面積、買賣總價、付款條件、交屋時程及違約處理方式等重要交易資訊並提供消費者攜回審閱至少五日合理期間，充分保障消費者契約審閱權。
- 二、禁止誇大不實或引人錯誤的廣告內容，以確保廣告真實性。廣告宣傳品為契約之一部分。
- 三、本公司應提供商品或服務的完整正確資訊。

第六條 (保固與維修服務)

- 一、結構體：十五年。
- 二、防水工程：三年。
- 三、管線、固定建材及設備等：二年。
- 四、交屋時出具房屋保固書或房屋保固服務紀錄卡予消費者作為憑證。

第七條 (消費者申訴與程序)

- 一、消費者可透過以下方式提出申訴：  
    客服專線：02-2500-0808 分機 1862 杜小姐  
    電子信箱：delice@kycc.com.tw  
    公司官網：設置消費者服務專區，提供諮詢與申訴服務。  
    書面郵寄：臺北市南港區經貿一路 170 號 11 樓之 8。
- 二、本公司對於消費者之申訴，應於接獲申訴之日起 15 個工作日內妥適處理之。
- 三、消費者依本條第二款申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴，或向直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

第八條 (訂定、修正及施行)

本政策由業務處訂定，經董事會通過後施行，修正時亦同。