

3.2 客戶關係與價值共創

客戶關係是將捷集團建立品牌信任、強化服務品質與創造長期價值的重要基礎。集團服務對象涵蓋地產住戶、休閒旅客、在地社區與合作夥伴，面對不同接觸情境與期待，持續檢視客戶體驗與關係經營品質。

以下重大議題管理方針，說明集團於客戶關係議題之衝擊說明、政策承諾、權責分工、管理行動與追蹤方向。

重大議題 客戶關係

適用指標	GRI 3
重大議題	客戶關係
衝擊說明	- 外部市場與品牌：精準掌握地產（永續居所）、休閒（綠色體驗）與綠能（社區信任）之核心需求，強化集團品牌溢價與客戶忠誠度。 - 內部營運與財務：透過高效溝通與社區溝通，實質降低營運阻力，創造財務與社會雙贏。
政策與承諾	- 誠信溝通與資訊透明：集團持續強化各事業體資訊揭露與溝通機制，包含地產工程進度、休閒園區營運資訊及綠能事業環境監測等，以保障利害關係人知情權益。 - 數位賦能與服務便利性：集團運用數位工具整合服務流程，提升跨世代使用便利性與服務回應效率。 - 長期服務與價值共創：集團重視交付後之持續服務與關係維繫，透過回饋蒐集、服務改善與跨事業體資源整合，深化客戶信任與長期價值。
權責單位	集團客戶關懷小組、各事業體客服與營運專責單位
因應措施與管理行動	- 地產事業永續關懷：建構全生命週期之客戶服務，延伸保固期後之關懷機制，持續提供專業修繕諮詢與維護指引，落實對住戶的長期陪伴。 - 休閒事業 CRM 賦能：導入高階顧客關係管理 (CRM) 系統與神秘客稽核，持續優化低碳旅宿體驗。 - 綠能事業社區共好：將「在地社區」視為核心客戶，透過地方說明會與環境監測公開，確保基建與地方共榮。
評核機制	- 跨部門檢討會議：定期召開「客戶服務回饋會議」，落實持續改善 (PDCA)。 - 績效指標追蹤：嚴格追蹤各項客訴處理時效與滿意度指標。
申訴機制	- 多元反映管道：建置將捷 Go APP、0800 免付費專線與官網信箱等暢通管道。 - 即時立案回覆：確保客訴第一時間立案與妥善回覆，落實閉環管理。

2025 年目標 與達成情形	本集團將「交付」視為終身承諾的第一步，2025 年達成之跨事業體指標性實績如下： 【地產事業：數位服務與社區賦能】 - 於取得使照後 14 個月代管期間，持續為社區建置物業管理與巡檢作業。 - 於交屋時全面導入「將捷 Go」平台，本年度更成功串接「健康諮詢服務」，將服務觸角延伸至住戶身心健康。 - 持續災後應變機制，於重大風災、地震後主動進行社區關懷。 - 每年定期舉辦 2 次新舊社區共好活動，實質凝聚鄰里向心力。 【休閒事業：低碳旅宿與會員經營】 - 將捷金鬱金香酒店與滬尾藝文休閒園區，持續優化高階顧客關係管理 (CRM)，維持高標準之旅客滿意度。 - 推動綠色環保客房與低碳旅遊專案，並結合會員回饋機制，實質提升客戶黏著度與品牌忠誠度。 【綠能事業：地方創生與社區溝通】 - 針對地熱開發案，將「在地社區」視為核心客戶，定期舉辦地方說明會與環境教育活動，確保基建與地方共榮。
短期目標 (1 年)	- 優化標準化客服 SOP：確保地產購屋客與休閒事業旅客之訴求，皆能於時效內獲得初步回應與處置，減少等待焦慮。 - 全階段滿意度調查：透過「將捷 Go」建置涵蓋「地產銷售 / 交屋 / 售服」與「飯店商場體驗」的跨事業體問卷系統，精準收集數據。 - 強化 CRM 數據應用：運用數據分析提供客製化回訪計畫與清晰進度追蹤，增強客戶對集團的信任度。
中期目標 (3~5 年)	- 全方位專業客服團隊：培育具備「營建專業」與「高端旅宿服務」的跨域客服人才，針對各階段問題提供深度諮詢與支持。 - 完善售後與會員體系：建立更高效的地產維修保固服務網，並串聯休閒事業會員制度，大幅縮短問題處理時效。 - 增值生活服務平台：持續擴充「將捷 Go」模組，透過高品質社區與園區服務，提升集團品牌信譽與客戶忠誠度。
長期目標 (5 年以上)	- 打造智能客服平台：導入人工智慧 (AI) 與大數據技術，實現極致便捷的智能化服務體驗。 - 建構專屬生態圈：發展會員制專屬服務，將「將捷 Go」打造為高黏著度的全方位客戶生態圈。 - 成為業界標竿：以卓越的跨事業體客服體驗帶動極高的品牌推薦率，成為全方位永續生活服務的領導品牌。

3.2.1 安心透明交付

將捷集團身為多元佈局的控股集團，將「產品責任」昇華為對全客群的「卓越交付承諾」。我們打破傳統單向交付的模式：在地產事業透過「專屬客變」與「系統化驗屋」讓客戶深度參與；在休閒事業確保旅客的高品質住宿體驗；在綠能事業則落實綠電併網與社區承諾。從傾聽需求到最終交付，我們以專業技術與數位工具全程守護，確保交付的不僅是實體資產與服務，更是安全、健康且具韌性的永續承諾。

地產客變與透明體驗

在預售階段，我們秉持「以人為本」理念，由建設團隊一對一為客戶把關室內格局與管線的客製化變更，在滿足個人化居住需求的同時，確保建築結構的絕對安全。同時，為解決傳統購屋過程「資訊斷層」的痛點，我們預計導入數位化服務，讓客戶從簽約那一刻起，即可透過專屬 APP 隨時掌握繳款進度與查閱重要文件。透過線上資訊與線下服務的無縫接軌，我們確保客戶在漫長的等待交屋期，依然能享有完全透明且安心的購屋體驗。

系統驗屋與安心交付

將捷致力於提供透明、負責的「一站式交屋服務」。我們將繁複的檢驗程序系統化，由專屬客服人員引導客戶進行實地查驗，確保每一項設施皆符合承諾與安全規範。

系統化驗屋查核機制

我們將驗屋流程歸納為五大檢驗面向，確保查驗毫無遺漏：

1

機電與給排水系統

涵蓋開關箱、不斷電系統、各區插座燈具測試，以及給排水與冷氣排水管路暢通度檢測，確保基礎設施穩定。

2

智慧與安全防護

測試門鈴對講機、磁簧開關、瓦斯偵測及緊急押扣等弱電系統，保障居家生命財產安全。

3

廚衛與陽台設備

實機操作檢測廚具（如抽油煙機、IH 爐）、衛浴設備（如多功能暖風機），並確認陽台管線與設備預留空間的完善度。

4

通風排氣與門窗工程

檢視玄關門、氣密窗及室內門之五金功能，並落實「當層排氣」與「當層排水 / 維修」設置說明，維護室內空氣品質與環境衛生。

5

建築建材與表面裝修

嚴格檢視地壁磚鋪設平整度、牆面粉刷品質及天花板收邊等細節。

資訊透明與安心交付

驗屋過程中的所有查驗結果皆會詳實記錄並由雙方簽認，針對缺失項目，將捷團隊承諾以最高效率完成修繕。在最終交屋時，我們主動提供詳盡的「住戶使用手冊」，內容涵蓋建材維護、設備操作、防災資訊及售後服務聯繫管道，透過完整的資訊揭露，協助客戶建立正確的房屋維護觀念，延長建築使用壽命。

跨域服務與營運成果

除地產交屋服務外，集團亦將「透明交付」概念延伸至休閒場域服務品質與地熱能源案場商轉管理，透過穩定營運成果回應不同類型客戶與合作對象需求。

◇ 文創休閒事業：精準服務交付

精準服務交付：針對滬尾藝文休閒園區的旅客，我們的「交付」體現在每一次的入住與展演體驗。透過導入高階服務SOP與滿意度即時回饋機制，確保餐飲、住宿、與場地設備皆達到最高規格的安心與舒適。

◇ 地熱能源事業：潔淨能源與穩定併網交付

有別於地產事業的實體資產點交，地熱能源事業由集團持有並營運電廠，我們向唯一客戶（台灣電力公司）交付的「產品」為穩定且高品質的綠電。透過躉購機制（FIT），我們將「交付標準」定義為嚴格的併網品質與供電妥善率。在正式售電前，我們落實機電系統測試以符合台電嚴謹的併網規範；營運期間則持續監控發電效能，確保潔淨能源能安全、穩定地注入國家電網。同時，我們亦對廠區周邊落實環境監測，展現負責任的綠能營運標準。

3.2.2 智慧售後維保

為落實對客戶與資產品質的長遠保障，將捷集團積極推動跨事業體的成效追蹤與持續改善機制（PDCA）。我們深知，交付只是營運的起點。打破傳統建商「保固期滿即免責」的常態，將捷秉持永續服務精神；同時，我們將此高標準的維運思維，全面導入休閒與綠能事業，建構完善的數位化通報、溯源管理與知識傳承體系，確保集團資產價值與服務品質持續提升。

智慧報修與即時修繕

我們深知即時解決問題是維繫信任的基礎。為此，將捷結合專業人力與數位工具，打造涵蓋三大事業體的高效維運網：

◇ 地產事業（APP 數位報修與永續關懷）

打破傳統通報的時間與空間限制，住戶可透過專屬 APP 進行全天候線上報修，確保「修繕進度透明可追蹤」。針對超過保固期之房屋，我們仍持續提供專業修繕諮詢與會勘評估，並提供修繕指引或廠商參考資訊，協助住戶順利進行房屋自主維護，透過不間斷的修繕支持體系，落實對客戶的永續承諾。

◇ 文創休閒事業（即時客訴與設施維護）

針對飯店與商場營運，建立 24 小時即時通報與處理機制。無論是客房硬體異常或旅客服務反饋，皆由專責工務與客服團隊於第一時間排除，確保營運不中斷與旅客最高滿意度。

◇ 地熱能源事業（預防性維護與 O&M）

針對綠能基建，導入專業的營運與維護（O&M）管理。透過系統數據監測機電設備狀態，將被動的「損壞修繕」升級為「預防性維護」，確保地熱電廠長期穩定運轉與發電效能。

問題溯源與知識傳承

我們不只解決表面問題，更致力於從源頭防範風險。透過嚴謹的服務品質檢討機制，將各事業體的維運與修繕數據，轉化為集團未來開發與營運的優化依據：

◇ 跨部門溯源與防呆機制

定期召開跨部門品質檢討會議。在地產端，針對高頻修繕項目，直接從設計或施工端提出對策（如修改標準圖說或工法）；在休閒與綠能端，則針對客訴或設備異常，優化標準作業流程（SOP），有效防範類似問題於未來專案中再次發生。

◇ 內部經驗傳承與外部議合

對內，每半年定期舉辦教育訓練與成果分享會，將真實案例編撰為集團共用教材，全面提升團隊技術水準；對外，秉持資訊透明原則，適時向利害關係人公開重要的改善成果與創新作法，展現將捷對產品負責、勇於精進的企業擔當。

3.2.3 將捷數位生態圈

面對高齡化社會與數位轉型趨勢，將捷集團跳脫傳統建商的物管軟體框架，將「將捷 Go APP」重新定義為「集團 O2O 智慧生活生態圈」。將服務從交屋後向前延伸至預售階段，並橫向串聯集團休閒資源，打造業界少見的無縫接軌體驗。

數位賦能與全齡服務

我們深知傳統購屋過程常存在「資訊斷層」，為此，我們透過數位轉型，將資產服務貫穿三大生命週期

◇ 預售期

2025 年重磅開發「銷售階段服務專區」，整合專屬文件查閱、繳款紀錄與客變進度。預計明年功能啟用後，會讓客戶從簽約那一刻起，即享有完全透明、自主的數位體驗。

◇ 交屋期

秉持「交屋是資產生命力起點」理念，領先業界提供長達 14 個月的「免費代管期」。透過 APP 線上活動預訂與資源共享，協助住戶熟悉社區運作，培力社區自治量能。

◇ 營運期

獨家導入雙向管理系統。前端（住戶端）提供即時報修與社區公告；後端協助物業進行能源、帳務管理與數位化瓦斯抄表，全面提升資產營運的專業度與效率。

原居安老與綠色營運

在 2025 年的平台全面升級中，我們針對高齡化與淨零碳排趨勢，推出兩大突破性創舉：

1 跨界醫療照顧

我們攜手專業機構「中化銀髮」於 APP 內建「照護諮詢站」，提供高齡者客製化照護選單與真人健康諮詢。結合實體智慧運動地墊，將被動醫療轉化為主動健康促進，落實「原居安老」願景。

2 智慧節能公設

實現硬體與系統的深度連動。住戶透過 APP 預約公設（如 KTV、健身房）時，系統將於「預約時段」自動啟動門禁、燈光與空調。不僅提升尊榮感，更從源頭精準杜絕公共用電浪費，打造低碳智慧社區。

資源整合與信任建立

APP 不僅實現公設預約與「無感節能」，未來更將整合集團休閒事業（如滬尾藝文休閒園區之飯店訂房、餐飲優惠），將單一社區的服務擴大為高黏著度的將捷永續生活圈。同時，作為傳遞優質服務的關鍵媒介，系統全面導入嚴謹的資安防護標準，確保客戶數位足跡與隱私獲得最嚴密的保護，建立堅實的數位信任。

3.2.4 滿意度與精進

將捷集團將「客戶聲音」視為驅動三大事業體產品與服務升級的核心數據。我們針對不同客群建構專屬的實體與數位溝通管道，並透過嚴格的 KPI 控管與 PDCA 循環，確保每一份訴求都能高效解決，落實對全客群的長遠承諾。

◇ 地產事業：從「精準修繕」到「永續社區」的雙軌服務承諾

● 基礎防線：數位化調度與有溫度的售後修繕

過去連續多年，地產事業創下平均 93 分以上的卓越滿意度。2025 年適逢指標大案「將捷之森」交屋，面對售後量能瞬間倍增的挑戰，團隊憑藉強大數位化調度，於統計期間平均完修天數為 4 天。成功將滿意度維持在 92.1 分的高水準。我們深知，終端的客戶滿意度源自於前端無可挑剔的施工品質。此指標建案不僅深獲住戶肯定，更榮獲「2025 國家卓越建設施工品質特別獎」，創下集團旗下忠明營造連續 19 年獲獎的傲人紀錄，完美實現「工程品質」與「客戶滿意」的雙重達標。

滿意度調查總平均分數



服務亮點案例

“ 冰冷系統中的服務溫度：從焦慮住戶到信任好友

在追求高效結案的同時，將捷始終相信「人」的溫度才是服務核心。2025 年，客服團隊從系統中察覺某住戶連續通報漏水，字裡行間透著深深的焦急與無助。

為了不讓制式的文字回覆加深疑慮，客服人員決定放下系統，主動致電關懷。在耐心傾聽、安撫情緒的同時，也立刻連線修繕小組敲定現勘。這通充滿同理心的電話，讓住戶原本焦躁的語氣瞬間放緩。

隨後，第一線修繕人員在面對住戶初期的情緒時，依然展現極大的耐心與盡責的態度。團隊不僅妥善解決了硬體問題，更徹底融化了住戶的不安。原本焦慮的客戶，最終與修繕團隊成為了互相讚賞的好友。這份跨越系統的「主動關懷」，正是將捷最自豪的服務價值。

● 價值延伸：以人為本的永續社區營造

我們深知，房屋的交付只是集團服務的起點。在穩固的修繕滿意度基礎上，集團進一步將單純的「售後服務」昇華為充滿溫度的「永續社區營造」。我們定期於新舊社區推動「社區共好計畫」，透過實體互動凝聚鄰里向心力，並將住戶的真實回饋轉化為未來建案設計的養分，推升住戶的長期品牌認同。



延伸「全齡友善」承諾，以藝術共創凝聚社區，打造樂齡共好生活圈



實踐智慧生活承諾，科技賦能，打造跨世代共融的健康聚落



深化利害關係人議合，以人為本的社區共創工作坊，驅動服務持續升級

● 文創休閒事業：

針對滬尾藝文休閒園區，我們導入多元滿意度調查機制，精準捕捉旅客真實感受，並透過營運會議即時檢討客訴。這套嚴謹的「傾聽與優化」機制，成功將旅客的反饋轉化為卓越的國際口碑。2025 年，園區不僅維持極高的內部滿意度，更一舉榮獲全球指標旅遊平台 TripAdvisor「Best of the Best」最高榮譽，以及 AGODA「Gold Circle Award 2025」金球獎。此外，本園區作為集團指標性 BOT 開發案，更以卓越的公私協力營運績效，榮獲財政部「金擘獎」殊榮。這些來自國際訂房網的真實住客評分與國家級的促參大獎背書，正是我們服務品質與顧客滿意度的最佳外部防線與實力證明。



◇ 綠能事業：B2G 公私協力與跨域價值共創

能源事業的核心客戶為政府機關與台電。因此，我們將「客戶滿意度」深化為「長期夥伴信任」與「穩定營運承諾」。集團旗下台灣地熱股份有限公司以卓越技術推動全國首座「清水地熱發電 BOT+ROT 案」。對台電，我們交付穩定併網的優質綠電；對業主（宜蘭縣政府），我們透過卓越的營運績效，實質協助縣府榮獲「2023 天下城市治理卓越獎」，集團更一舉奪得財政部「第 22 屆金擘獎優等」肯定。這些國家級大獎，正是 B2G 客戶對我們最高規格的「滿意度背書」。

此外，我們進一步將「客戶價值」延伸至社會大眾。集團斥資近 3,000 萬元打造全台唯一結合運轉中電廠的「清水地熱教育館」，將地熱科學轉化為環境教育體驗。透過導入內部「文創休閒事業」資源，規劃跨事業體的「綠能低碳旅遊」，我們不僅滿足了來訪旅客對永續旅遊的期待，更極大化綠能基建的社會影響力，完美實踐與利害關係人的價值共創。



將地熱科學轉化為豐富的环境教育體驗