品質管理制度暨 2025 年度執行情形

建國工程以品質為企業永續的基礎，透過制度化、標準化與持續改善的管理方式，確保工程品質、施工流程及客戶服務均維持在穩定且可驗證的水準。藉由 ISO 9001 品質管理系統的導入、品管圈改善機制以及完善的客戶服務流程等系統化方式，妥善管理品質風險。

■ 品質管理制度

本公司以品質優先為核心原則，工程項目自材料選擇、施工工法至施工過程中對環境之影響，皆納入品質管理範疇。公司導入 ISO 9001 品質管理系統，建立三級品管制度，並以 PDCA 改善循環為基礎規劃作業標準，確實落實現場品質控管，以確保工程品質之穩定與持續提升。

因營建產業發展邁向自動化與智慧化，部分細節仍需仰賴工程管理人員之專業判斷。為強化品質改善機制，本公司成立「品管圈」，設置多個改善小組，針對品質稽查中經常出現之缺失項目進行分析與研究，提出具體改正與預防措施，並透過實作驗證可行性。經確認符合品質標準之工法或工序，均納入內部品質規範，作為後續施工依據，以持續優化品質管理體系。

■ 客戶服務管理制度

本公司建立完善的客戶服務管理制度，以系統化流程與跨部門協作為基礎，確保客戶需求能被即時掌握並妥善處理。制度涵蓋服務品質標準、溝通機制、案件追蹤與改善流程，透過明確的責任分工與定期檢視機制，強化客戶滿意度與服務一致性。同時，

本公司透過數據化管理與回饋分析，作為持續優化工程品質與服務流程的重要依據，打造穩健、透明且值得信賴的客戶服務體系。

■ 2025 年度執行情形

一、 已導入 ISO 9001 品質管理系統，並經第三方公正單位 SGS 驗證通過，最近一次效期為 2023/12/18~2026/12/18。

二、 以「品管圈」制度，針對出現缺失頻率較高的項目進行系統性分析與研究，並於 2025 年 5 月起導入評分機制，提升管理品質。

三、 在建工程業主滿意度調查 2025 全年度工程進度 83 分，規劃/品質 87 分，安全衛生 89 分，施工技術 88 分。

四、 保固服務客戶滿意度調查 2025 年平均 87 分。

五、 客戶服務專線於 2025 年，共收到 101 筆諮詢（客戶 13 筆、廠商 88 筆），均完成回覆。

六、 修繕通報共計收到 1,161 件，已完成 1,090 件，其餘案件尚在積極處理中。

七、 公司官網訪客留言區共收到 0 筆諮詢。