

소비자 권익 보호 정책

제 1 조 (목적)

태영건설의 소비자 권익 보호 정책은 고객의 권리를 보호하고, 신뢰 기반의 장기적 관계를 구축함으로써, 법적 리스크를 예방하고 기업의 지속가능성을 강화하는데 목적이 있다. 태영건설은 고객만족도와 불만사항 처리율을 핵심 성과 지표로 설정하고, 관련 활동의 이행 현황과 목표 달성 여부를 정기적으로 모니터링하여 실질적인 소비자 권익 증진에 힘쓰고자 한다.

제 2 조 (적용범위)

본 정책의 적용 대상은 단순히 분양 고객에 국한되지 않고, 아래와 같이 다양한 이해관계자와 단계에 걸쳐 전방위적으로 확대되어 적용된다.

- ① 일반 소비자
분양 계약자, 입주자, 주택·건축물 사용 고객
- ② 공공·민간 발주처
SOC, 민자사업 발주기관 및 공공기관 고객
- ③ 협력업체
하도급사, 자재 납품사, 서비스 용역사 등
- ④ 내부 이해관계자
임직원 및 가족, 임직원 대상 주거·복지시설 수요자

제 3 조 (용어의 정의)

- ① SOC (Social Overhead Capital)
도로, 철도, 항만 등 국민 생활 편의를 위한 사회 기반 시설을 의미한다.
- ② 민자사업
'민간투자사업'의 줄임말. 전통적으로 정부 몫이었던 도로, 철도, 학교, 하수시설 등 사회기반시설을 민간이 대신하여 건설·운영하는 사업을 말한다.
- ③ 하도급사
원사업자로부터 위탁받은 공사 또는 용역을 수행하는 기업이나 개인을 의미한다.
- ④ B.S 점검
건설공사 완료 후 입주(또는 사용) 전에 시행되는 사전 점검 절차(BS, Before Service)를 의미한다. 주로 아파트, 오피스텔, 상가 등 건축물 준공 후 고객 인도 전 단계에서의 품질 확인 및 고객 준비 절차로 사용된다.

제 4 조 (소비자 권익 보호 지침)

태영건설은 고객 만족도 제고를 위해 착공 단계부터 입주 후 사후 서비스까지 고품질의 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 고객 만족을 최우선의 가치로 삼는다. 또한, 고객의 목소리를 반영하고, 고객 지향적 서비스를 통해 기업의 가치를 창출하고 기업이미지를 극대화하기 위해 노력한다. 본 정책의 소비자 권익 보호 지침 항목은 아래와 같다.

- ① 선제적 품질 점검
 - 1. 설계도서 검토 시행
 - 2. 주요공종 B.S 점검 시행
 - 3. 준공 전 품질점검 시행
- ② 신속한 하자보수
 - 1. 하자처리기간 목표 : 14일 이내
 - 2. 하자접수 60일 경과 하자건은 장기 미처리하자로 관리
 - 3. 현장 AS센터 2년간 운영
 - 4. 직영 하자보수 기동반 운영
- ③ 고객 편의성 향상
 - 1. 현장 AS센터 운영
 - 2. 홈페이지 고객문의 운영
 - 3. 모바일 APP 운영
 - 4. 본사 AS 통합 콜센터 운영

제 5 조 (소비자 권익 보호 정량 지표)

태영건설은 아래와 같이 소비자 권익 보호에 대한 정량적인 목표를 설정하고 목표 달성 여부를 정기적으로 모니터링하여 실적을 평가하고자 한다.

- ① 고객약속준수율
입주자에게 통보된 작업 완료 예정일과 실제 완료일의 동일 여부
- ② 평균처리일
접수된 하자건수가 최종 완료되기까지의 평균 처리일 수
- ③ 하자처리율
전체 하자 접수건수 대비 처리건수 비율
- ④ 고객불만율
AS센터 및 홈페이지 상담건수 대비 불만건 발생 비율