

# 소비자권익보호 규정

사규번호	규정 2026-3
담당팀	건축현장관리팀
제정일자	2026.06.12
개정일자	-

## 제1조 (목적)

이 규정은 주식회사 태영건설(이하 “회사”라 한다)의 고객 권리 보호를 위해 고객과 신뢰 기반의 장기적 관계를 구축함으로써, 법적 리스크를 예방하고 지속가능한 성장을 도모하는 것을 목적으로 한다.

## 제2조 (적용범위)

이 규정은 아래와 같이 회사가 분양 또는 판매하는 모든 상품의 구매 고객에게 적용한다.

### ① 일반 소비자

분양 계약자, 입주자, 주택·건축물 사용 고객

### ② 공공·민간 발주처

공공기관 및 공사 등 공공 발주처 및 민간 발주 고객

## 제3조 (소비자권익보호 이행)

① 회사는 고객 만족도 제고를 위해 착공 단계부터 입주 후 사후 서비스까지 고품질의 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력하여야 하며, 고객 만족을 최우선의 가치로 삼는다. 또한, 고객의 목소리를 반영하고, 고객 지향적 서비스를 통해 기업의 가치를 창출하고 기업이미지를 극대화하기 위해 노력한다.

② 전 항을 위한 소비자권익보호 세부 항목은 아래와 같다.

### 1. 선제적 품질 점검

- 1) 설계도서 검토 시행
- 2) 주요공종 사전 점검 절차(BS, Before Service) 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

## 제4조 (소비자권익보호 정량 지표)

회사는 아래와 같이 소비자권익보호에 대한 정량적인 목표를 설정하고 목표 달성 여부를 정기적으로 모니터링하여 실적을 평가한다.

- ① 평균처리일  
접수된 하자건수가 최종 완료되기까지의 평균 처리일 수
- ② 하자처리율  
전체 하자 접수건수 대비 처리건수 비율
- ③ 고객불만을  
AS센터 및 홈페이지 고객불만 접수건 대비 미처리건 비율

**제5조 (소비자 고충 접수 및 처리)**

회사는 소비자의 권익 침해 관련 문제를 신속하고 공정하게 처리하기 위하여 아래와 같은 고충처리 체계를 운영한다.

- ① 소비자는 현장 AS센터, 홈페이지 및 모바일 APP, 콜센터 등 다양한 채널을 통해 고충을 접수할 수 있다.
- ② 회사는 접수된 고충을 처리하고 그 결과를 소비자에게 통보하며, 반복 발생하는 문제에 대해서는 개선조치를 수립·이행한다.

**제6조 (부칙)**

- ① 이 규정은 2026년 6월 12일부터 제정 시행한다.