

客訴作業	業主、客戶、地主(含鄰地)之個人客訴。			
------	---------------------	--	--	--

2. 第二等級

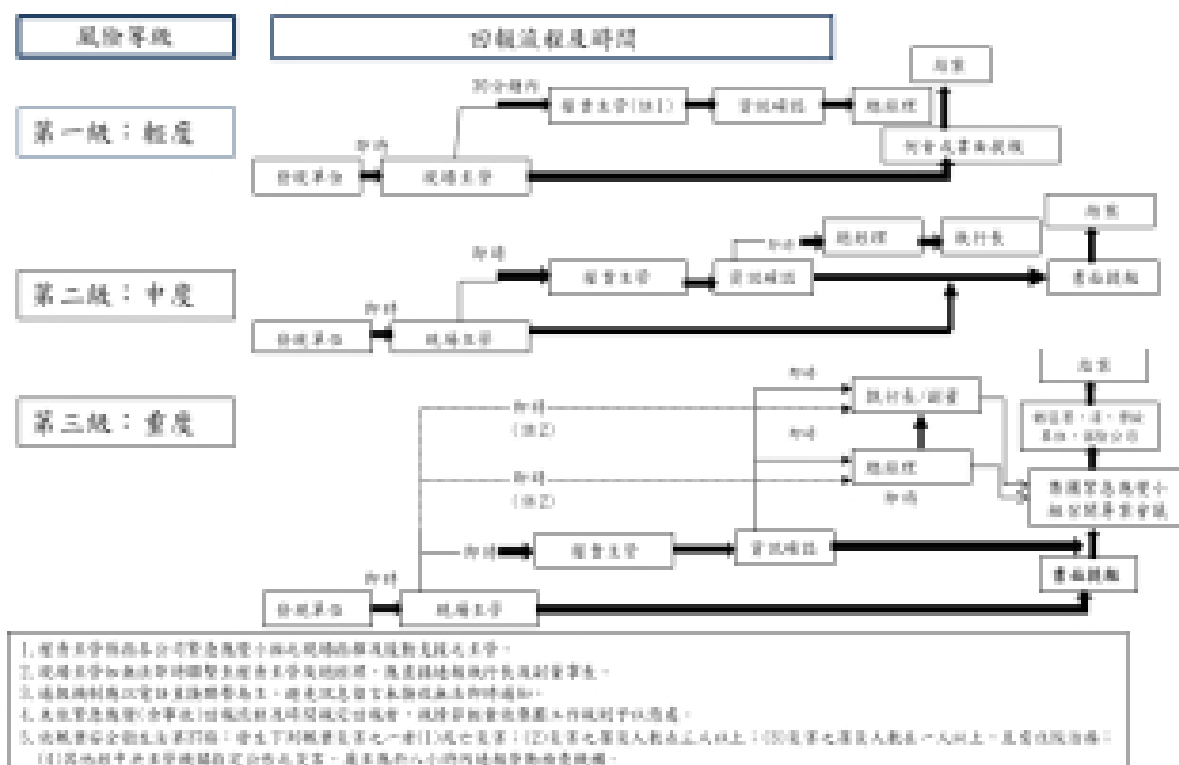
作業項目	定義	負責人	處理單位	通報層級
營建作業	中度工程障礙：包含人員輕傷（註）、公部門查檢缺失至停置或分、斷續已被列管者、工程進度落後達 5%以致重主要求提出趕工計畫、工程驗收產生重大瑕疵者、營造單位產生罷工或怠工情形而影響施工进度或其他外力因素導致工程執行進度重大影響者。	各公司總經理	各公司緊急處理小組	將提層峰
物管、營運作業	保安漏洞及財物損失、設備圖書停電(水)、電梯困人、停車場等事故，致人員輕傷或輕微物品受損時			
客訴作業	客戶、地主（含鄰地）之三人以上客訴、公共安全、情節影響重大者。			

註：人員輕傷係指皮肉外傷，未達住院標準。

3. 第三等級

作業項目	定義	負責人	處理單位	通報層級
營建作業	重度工程障礙：包含人員傷亡、司法訴訟、嚴重客訴、斷續導致房屋傾斜、重大災害導致工程無法進行（如颱風、地震或火災等）、工安問題、客戶抗爭將致公司現今或將來陷於不可預知之風險中或其他不可抗力事由者。	執行長	集團緊急處理小組	將提層峰
物管、營運作業	地震、火災、犯罪事件、爆炸物、聚眾等事件，致人員傷亡、財物損失或將來可能陷於不可預知之風險中，如司法訴訟。			
客訴作業	業主、客戶、地主（含鄰地）之個人客訴或集體抗爭、勞資爭議或糾紛，將致公司現今或將來可能陷於不可預知之風險中，如商譽損失、訴訟一審。			
資訊安全	依據【上市公司重大訊息發布應注意事項參考問答集】第 26 款說明：公司因重要資訊系統、官方網站等，遭入侵、破壞、篡改、刪除、加密、竊取、服務中斷或駭(DDoS)等，致無法營運或正常提供服務，或致個資、大量內部文件檔案資料有外洩之虞等情事，公司即應發布重大訊息。	執行長	資訊部	將提層峰

(三) 依照風險層級，緊急事件回報作業及時間如下



1. 營造公司

(1) 第一級之緊急應變小組

