

제정 2023. 05. 18

소비자 권익 보호 정책

2023. 05. 18

GS 건설 주식회사

제 1 조 (개요)

GS 건설은 GS 그룹의 경영 이념인 ‘고객과 함께 내일을 꿈꾸며 새로운 삶의 가치를 창조한다’를 바탕으로 기업의 윤리적 도의적인 책임을 다하고자 최상의 품질과 서비스를 제공한다. 소비자에 대한 공정하고 투명한 마케팅 정보제공 및 계약프로세스를 포함하여 설계, 시공, 지원 서비스, 하자 보수 등 GS 건설의 사업 수행 과정에서 발생하는 소비자 관련 리스크를 최소화 하는 것을 목적으로 소비자권익보호 정책을 제정한다.

제 2 조 (추진 체계)

GS 건설은 다양한 소비자 권익 보호를 위해 고객의 제품 및 서비스 이용으로 인한 리스크를 최소화 하기 위한 담당 조직을 구성한다. 담당 조직에서 1) 공정 마케팅, 2) 소비자의 건강과 안전보호, 3) 소비자 만족도 증진, 4) 개인정보 보호를 이행하도록 한다. 기본 원칙에 위배될 수 있는 소비자 권익보호 관련 이슈 또는 리스크가 발생할 경우 ‘ESG 위원회 및 이사회’를 통해 검토하고 해결 방안을 논의한다.

제 3 조 (기본 원칙)

1) 공정 마케팅

GS 건설은 사실적이고 편파적이지 않은 정보 및 공정 계약 관행은 소비자가 이해할 수 있는 방식으로 제품과 서비스에 관한 정보를 제공한다. 이를 통해 소비자는 소비 및 구매에 있어 정보에 기반한 결정을 하고 다른 제품과 서비스들의 특성을 비교할 수 있게 한다.

2) 소비자의 건강과 안전 보호

GS 건설은 소비자의 건강과 안전을 보호하기 위해 건강과 안전에 관한 법률, 규정, 표준 및 규격의 적절성을 평가하며 최소한의 안전 요건 이상을 준수할 수 있도록 하여, 소비자에게 제품을 올바르게 사용하도록 알려주고, 예측 가능한 리스크에 대해 알려 주기 위한 활동을 수행한다.

3) 소비자 만족도 점검

GS 건설은 고객과 지속적인 커뮤니케이션을 하고, 민원 관리 시스템을 통해 고객의 만족도 증진을 지속적으로 추구한다. 분양, 설계, 공사, AS 사항에 대한 불편사항을 정기적으로 점검하여 개선사항을 도출하여, 고객의 불편사항을 미연에 방지한다.

4) 개인정보 보호

GS 건설은 소비자의 개인 정보 수집 및 처리 시 프라이버시를 침해하지 않도록 한다. 개인 정보 수집은 제품과 서비스를 제공하는 데 필수적인 정보이거나 소비자에게 미리 알리고 자발적인 동의를 받은 상태에서 진행되어야 한다. 수집된 개인정보에 대해서는 법률이 규정한 바에 따라 관리하고 적절한 보안장치를 통해 관리한다.

제 4 조 (목표)

1) 하자 발생 건수 최소화

공정 전 과정에서 공사 단계별로 품질을 점검하는 QC(건물 품질관리)를 통해 사전 품질을 점검하고, 사례 중심의 현장 교육과 점검이 실시되는 BS(선제적 품질관리)를 통해서도 사전 품질을 확인한다. 특히 BS에서는 마감 자재에 대한 육안 검사와 기능 검사가 동시에 진행되어 다발성 하자 방지를 예방하여 하자를 최소화 한다.

2) 고객만족도 수준 향상

소비자 대상 AS 접수 상황, 처리기간, 일정관리, 처리결과 및 AS 완료 후 하자보수 작업자에 대한 만족도 등 매년 만족도 조사를 실시하고, 신속한 커뮤니케이션을 제공해 고객만족도를 높이는 것을 목표로 한다.

3) 개인정보 유출 Zero

소비자로부터 수집된 개인정보는 개인정보 처리 방침 및 관련 법률에 따라 철저하게 관리하여 개인정보가 유출되지 않는 것을 목표로 한다.

< 부 칙 >

- ① 이 정책은 2023년 5월 18일부터 시행한다.