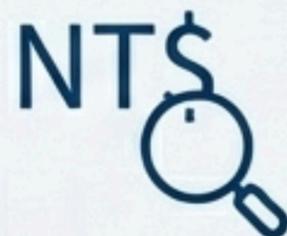


卓越服務的五大支柱



**服務流程與
標準化作業**

(流程的精準性)



**費用結構與
與收費規範**

(成本的清晰度)



**舊機回收
政策**

(回收的責任感)



**職業安全與
人員管理**

(安全的承諾)



**保固與
售後責任**

(售後的當責性)

支柱一：服務流程與標準化作業

從預約到結案的數位化閉環

合約強制規定使用「家樂福運輸監控系統（含TMS系統及APP）」，確保每個服務環節都被記錄、監控並可追溯。



步驟一：預約聯絡

送貨前主動聯繫顧客，
若延遲需提前通知。

步驟二：數位監控

全程使用家樂福運輸
監控系統APP。

步驟三：影像存證

完工後必須上傳指定
照片，方可結案。

步驟四：完成結案

系統中點擊「送貨完
成」，才能請款。

重點細節：根據合約附件二第七條，所有影像證據必須當天回傳，否則將處以罰款。

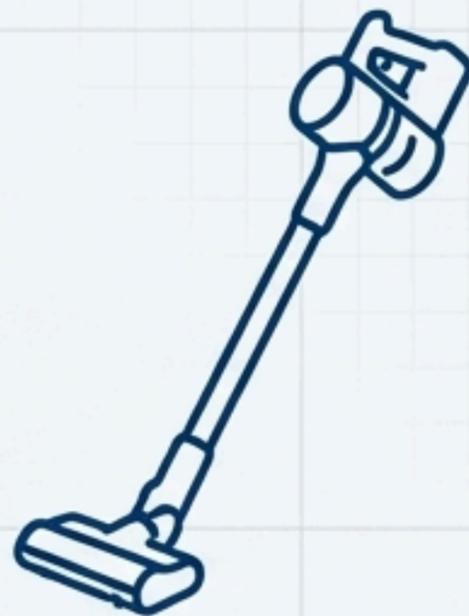
支柱一：服務流程與標準化作業

超越期待的服務細節



完整影像記錄

不僅是商品定位照與顧客簽名，合約更要求上傳「施工人員穿戴防護具」的照片，將安全標準納入服務驗收的一環。



頂級清潔標準

強制規定：冷氣施工後，必須使用指定的「LG CordZero A9+ 快清式無線吸塵器」進行現場清潔。

罰則：若未使用而導致客訴，經查證屬實，每件將罰款 4,000 元。（第十一條，罰則 18）

支柱二：費用結構與收費規範

透明的收費界線，杜絕消費爭議

基本安裝 (Basic Installation)



定義：費用已包含於合約標準運送安裝費內。

規範：乙方不得以任何名目向顧客額外收費。

特殊安裝 (Special Installation)



定義：涉及額外施工，如拉長管線、鑽孔、危險施工、拆除裝潢等。

規範 (三步驟)：

- 1. 事先說明：**必須依合約附件三的價目表，向顧客詳細說明費用。
- 2. 顧客同意：**取得顧客明確同意後方可施工。
- 3. 開立發票：**必須開立乙方公司的發票給顧客。

支柱二：費用結構與收費規範

捍衛品牌信任的兩條紅線



嚴禁私下交易（洗單）

行為定義：不得以任何方式（如發名片、留私人電話）誘導顧客進行私下交易。

嚴重後果（第十條第五項）：

- 扣除當月應付款項的 **30%** 作為懲罰性違約金。
- 沒收全額保證金。
- 立即終止合約。



交付前的風險承擔

明確歸屬（第七條第一項）：

商品在交付給顧客並簽收前，所有毀損、滅失的風險，完全由乙方 品牌經營方 承擔。



支柱三：舊機回收政策 (廢四機)

釐清回收責任：搬運 vs. 施工



免費範圍 (Free of Charge)

- **核心**：純粹的「搬運」行為 (Moving & Hauling)
- **條件**：購買新機時，於「同地點、同時間」回收「同品項、同數量」的舊機。



收費範圍 (Billable Service)

- **核心**：涉及「工程施工」的拆卸 (Engineering & Construction)
- **範例**：需拆除裝潢、人力掛牆懸掛搬運、動用大型機具 (如吊車) 等。
- **流程**：廠商可向顧客報價，經同意後收費並開立發票。



VS.

支柱三：舊機回收政策 (廢四機)

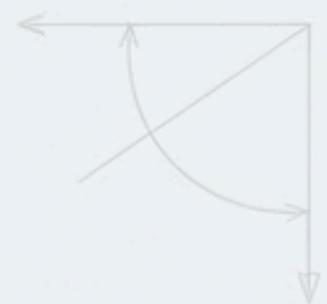
合規是唯一選擇

乙方不得以任何理由拒絕回收符合免費條件的廢四機。

違規罰則 (第十一條，罰則 10 & 11)：

- 行為：拒絕回收或非法處理 (包含兜售廢四機聯單)。
- 罰則：經查證屬實，

**每件處以 50,000 元
的高額罰款。**





支柱四：職業安全與人員管理 專業，始於安全與紀律

必要防護裝備 (Required Safety Gear) - 附件五



安全帽



安全鞋



全身背負式安全帶
(高空作業時)

嚴格行為規範 (Strict Code of Conduct) - 罰則 2



嚴禁吸菸



嚴禁喝酒 (含藥酒)



嚴禁吃檳榔



禁止穿著拖鞋、短褲施工

支柱四：職業安全與人員管理

制度化的安全保障



強制保險

乙方需為其所有工作人員投保勞工保險、健康保險及意外險等足額保險。(附件五，第二條)



安全培訓

乙方應確保其工作人員接受至少**六小時**的職業安全衛生教育訓練。(附件五，第三條)

明確罰則 (第十一條，罰則 5)

若未依規定穿戴防護，或設備不合格，**每次每項罰款 3,000 元。**

範例：若冷氣施工時，未戴安全帽且未使用安全帶，罰款金額為 $3,000 \times 2 = 6,000$ 元。

🛡️ 支柱五：保固與售後責任

服務的延伸：1.5 年的品質承諾

1. 安裝保固 (Installation Warranty)



(第六條第三項)
乙方對其「安裝服務與品質」提供至少 **1.5 年** 的保固。保固期內，非人為因素造成的調整或維修，不得向顧客收取任何費用。

2. 新品不良處理 (Defective New Product)



(第七條第三項)
安裝後發現商品瑕疵，乙方需在 **24 小時內** 載回換貨。

3. 費用歸屬 (Cost Attribution)



(第七條第四項)
若瑕疵經原廠判定為商品故障，乙方可向甲方請領 **2 次** 的全額運送安裝費，以彌補跑兩趟的成本。

支柱五：保固與售後責任

為失誤負責，為品質加冕



客訴處理焦點 (Focus on Complaint Handling)

情境 (Scenario)

因可歸責於乙方的安裝不當（如冷媒外洩、管線配置不當、漏水、破壞裝潢未修復等）而導致客訴。



後果 (Consequences) - 第十一條，罰則 16

乙方除了需賠償顧客所有實際損害外，

甲方將針對此案件，向乙方額外處以每件 **5,000 元** 的罰款。