

Midterm Project

機車快遞

指導老師：王逸琳 老師

學 生：R76941083 劉冠良
R36941051 林琦芳
R36941043 林憶純

目 錄

壹. 機車快遞介紹.....	p.2
貳. 台北縣市機車快遞公司詳介.....	p.2
1. 成龍快遞.....	p.2
2. 信捷快遞.....	p.4
3. 老彭快遞.....	p.5
4. 鑫中華快遞.....	p.6
5. 藍天快遞.....	p.8
6. 來來快遞.....	p.9
7. 巨邦快遞樹林站.....	p.10
8. 安地機車快遞.....	p.11
9. 立錦機車快遞.....	p.13
10. 翔讚機車快遞.....	p.14
參. 實際訪談.....	p.16
A、 巨邦樹林站機車快遞公司訪談.....	p.16
B、 翔讚機車快遞公司訪談.....	p.20
C、 成龍快遞公司訪談問題整理.....	p.27
肆. 結論.....	p.28

壹. 機車快遞介紹

機車快遞公司在台北大概有一百多家，在大台北都會區算是個相當競爭的行業，經過我們調查的結果，機車快遞這個產業名詞已經存在十幾年，近年來由於全球快遞的興起，其導入全新的配送流程，徹底翻新原本的作業程序，有效降低成本，創造了相當大量的業務及營業額，但相對的也對於其他的機車快遞業者造成競爭壓力。這份報告我們從網路上找了十家機車快遞公司，其中規模有大有小，其中三家經過實地的訪談，透過相關問題的提問及分析，幫助我們更加了解機車快遞產業的運作。

貳. 台北縣市機車快遞公司詳介

2. 成龍快遞

a. 公司基本資料(以下資料取自經濟部商業司登記資料)

營利事業名稱：成龍商務有限公司

公司設立日期：82 年 10 月 07 日

資本總額：4,000,000

公司所在地：台北市大同路迪化街二段 275 巷 15 號一樓

所營事業資料：商業文件翻譯業務

清潔打蠟業務及其用品買賣業務

代客編織（如手工製造之宮燈竹製刺繡品）

委託辦理各種商業文書收授整理分類業務

一般花材禮品設計批發買賣業務

IZ06010 理貨包裝業

IZ12010 人力派遣業

Mail：chenglon@chenglon.com.tw

Tel：02-25865285(66)

b. 公司營業項目

1. 代送(領)各國簽證，旅行業證件收送。
2. 代領支票、現金及有價證券。
3. 取(買)發票、報稅。
4. 代領 L/C、樣品、目錄、圖稿、文具、百貨收送。
5. 雜誌收送、請款。
6. 年節送禮、送花、訂婚喜餅專送。
7. 繳罰單、戶政、地政、監理所及各家公家機關各項手續。


8. 代繳罰單、瓦斯、電話費、信用卡及其他費用。
9. 圖稿、信件、文具、百貨及其他費用。

c.價目表：

地 區	會 員	非會員
台北市區中心	80	100
世貿中心、國貿大樓、萬華區、城中區	100	120
大直、士林、內湖、南港、永和、景美、三重	120	140
石牌、天母、蘆洲、中和、東湖	150	170
板橋、新店、新莊、木柵、大湖	200	220
五股、土城、北投、迴龍	250	270
樹林、泰山、汐止、陽明山、深坑	300	320
淡水、八里、林口、三峽	350	370
鶯歌、龜山、淡水（下奎柔山）	400	420
基隆、桃園 會員非會員	800	820
楊梅 會員非會員	700	720
中壢	1200	1220
新竹		

本價目以台北市中心區為準，跨區價格另計：

例：士林區 → 板橋市 計費方式：120 + 150 + 14(稅) = 284

 標準載重：重量 5kgz 材積每超過 1kg 加 NT \$ 10 元

普 通 件	台北市：2 小時內完成
	台北縣：3 小時內完成
專 件	台北市：1 小時內完成
	台北縣：1 小時 30 分內完成

d.其他資訊

產品競爭優勢：

價格合理

交貨快速

準時交貨

主要外銷市場：

台北縣市

包裝方式：

依客戶指定

3. 信捷快遞

a. 公司基本資料(以下資料取自經濟部商業司登記資料)

營利事業名稱：信捷流通有限公司

公司設立日期：90 年 03 月 19 日

資本總額：8,000,000

公司所在地：台北縣三重市興德路 98 號 12 樓

所營事業資料：F106020 日常用品批發業。

F206020 日常用品零售業

F109020 文具批發業。

F209010 書籍、文具零售業。

F109040 玩具、娛樂用品批發業。

F209030 玩具、娛樂用品零售業。

F109060 包裝材料批發業。

F209050 包裝材料零售業。

F205020 裝設品零售業。

F113070 電信器材批發業。

F213060 電信器材零售業。

F118010 資訊軟體批發業。

F218010 資訊軟體零售業。

I301010 資訊軟體服務業。

Mail：chenglon@chenglon.com.tw

Tel：8511-0780

FAX：8511-0445

b. 託運契約

◆ 預付款合約

適合每月交易金額不足二千元之企業用戶或個人用戶，，可節省雙方帳務成本

使用方式如下：

- i. 每次先行儲值 2000 元，於交易產生並運送完畢後，經由本公司會計每筆核銷時，電腦會自動發送電子郵件明細告知，櫃公司運送地點、單筆金額及剩餘款項等。
- ii. 如顧客無電子郵件信箱，可於上班時間，隨時向公司會計要求查詢六個月內的交易明細。
- iii. 顧客擁有專屬託運單

◆ 月結合約

適合大量使用快遞之企業用戶，每月結款一次，並可指定節款日期，方便帳務運作。

運作方式如下：

甲方付款採月結制，每月交易金額最低限制為新台幣二千元以上，如單月交易未達最低限額，則甲方同意將合作方式無條件改用預付款，因乙方

c. 價目表

台北商業區至各地價錢

二重區：80 元	三重：80 元	五股工業區：80 元
新店：80 元	北投：150 元	天母：130 元
汐止：150 元	林口：500 元	深坑：150 元
陽明山：250 元	三峽：450 元	淡水：330 元
龜山：500 元	鶯歌：450 元	烏來：350 元
泰山：130 元	樹林：150 元	內湖：80 元
板橋：100 元	士林大直：100 元	中和：80 元

d. 其他資訊

信捷流通自創業以來，便以塑造快遞服務新典範為努力的目標，所以一開始便朝向制度化、公司化的方向發展，與大多數家庭式的快遞或負責人與老外務為核心的傳統小快遞公司有相當大的不同。

市區快遞的核心競爭力是來自於有效率的運送及成本的控管，要達成這兩項要求，最重要的因素是完善的資訊系統、教育訓練及管理人才。信捷快遞已成功建構網路式資訊系統及教育訓練制度。目前信捷流通管理團隊的人員，皆是由優秀的外勤人員升任。與傳統家庭式快遞，外勤人員完全無發展機會不同。

4. 老彭快遞

a. 公司基本資料(以下資料取自經濟部商業司登記資料)

營利事業名稱：老彭企業有限公司

公司設立日期：88 年 06 月 09 日

資本總額：1,000,000

公司所在地：臺北市中山區林森北路 3 5 6 號 3 樓

所營事業資料：F109040 玩具、娛樂用品批發業

F209030 玩具、娛樂用品零售業

I401020 廣告傳單分送業

TEL：02-25632303

Mail：oldpeng888@yahoo.com.tw

b. 營業項目

- i. 包裹服務
- ii. 文件接送
- iii. 樣品傳遞

c. 價目表

地區	價錢	地區	價錢
大台北地區	60	蘆洲	180
永和	130	板橋、中和、內湖	130
士林、景美、南港	100	北投、五股、安坑	200
深坑、關渡	250	淡水、三峽、林口	350
烏來、八里	450	淡水、龜山	400
基隆、桃園	450	萬里、金山	450

5. 鑫中華快遞

a. 公司基本資料(以下資料取自經濟部商業司登記資料)

營利事業名稱：鑫中華有限公司

公司設立日期：94 年 02 月 16 日

資本總額：500,000

公司所在地：臺北縣五股鄉西雲路 2 6 0 巷 4 號 2 樓（現場僅供辦公室使用）

所營事業資料：F106020 日常用品批發業。

I401020 廣告傳單分送業

IZ07010 公證業

F106020 日常用品批發業

b. 營業項目

文件、樣品、貨物及代繳水電費或代辦各種事物

c. 價目表

起點	北市	松山	信義	南港	萬華	大直	景美	木柵
新莊	100	130	130	170	110	150	200	200
三重	100	130	130	180	120	130	220	220
蘆洲	130	180	180	220	150	130	240	240
五股	160	230	230	250	180	180	250	250
泰山	130	200	180	220	150	150	220	220
樹林	180	220	220	280	200	250	250	250
板橋	90	120	120	180	90	150	150	150
中和	90	120	120	150	90	150	110	110
永和	90	120	120	150	90	180	110	110
土城	150	160	160	220	150	220	160	160
新店	100	120	120	150	100	180	80	80
北市	70	80	80	120	80	100	120	120
景美	120	100	100	140	120	150	80	80
木柵	120	100	100	140	140	150	80	80
信義	80	80	80	100	80	110	100	120
松山	80	70	70	100	80	100	100	120
士林	100	150	150	140	120	120	170	170
北投	150	160	160	190	170	170	200	200
台灣大學	120	120	120	160	140	160	160	180

>北市站分爲 8 大區域，分別爲北市、松山、信義、南港、萬華、大直、景美、木柵等，北市範圍以基隆以西及民族東西路以南。

>重量超過 15 公斤加 2 分之 1 運費，長度超過 45 公分加 2 分之 1 運費。

>五股民義路，凌雲路超過二段加收 50 元運費。

>淡水下圭柔山收費 370 元、陽明山 300 元、北烏來 300 元

>本公司擁有龐大的外務群，北縣市任何地方叫件、馬上有人收件。

>北市 2 小時內送達、北縣 3 小時內送達。

d. 其他資訊

1993 年 3 月成立中華機車快遞於新莊中和街

1994 年 5 月遷移至五股工業區

1990 年 3 月成立中和分公司

中華快遞本著顧客至上，服務至上的精神快速的將客戶所託的每一件物品，快速安全的送達到美一位客戶身上，並成立查件部門，專門一對一快速查到物件行蹤，快速送達至客戶。

5. 藍天快遞

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：藍天快遞股份有限公司

公司設立日期：82 年 10 月 07 日

資本總額：4,000,000

公司所在地：台北市忠孝東路 3 段 303 號 7 樓之 6

Mail：blue_sky_taipei@yahoo.com.tw

Tel：(02)2721-2940，(02)2721-2969，(02)2771-3396

b. 營業項目

機車服務範圍包含基隆以南至桃園以北，貨車範圍更廣於全台，另有海運、空運。

c. 價目表

送貨地	會員	非會員
台北市區（參考是區劃分圖）	70	80
松山區、中正、萬華、公館、古亭、羅斯福路、 南京東路五段	80	100
士林區、大直、景美、內湖、南港、松山機場、 三重（二重 120 元）	100	120
永和	130	160
中和、板橋、新莊、蘆洲、新店、天母、石牌、 木柵、東湖	150	180
五股、泰山、土城、安坑、深坑、延平八段、 北投、研究院路	200	250
新樹路 200 號以後、輔大、丹鳳、迴龍、北宜路	200	250
樹林、土城工業區、(五股行義路二段)、成泰路 三段以後、關渡、汐止	250	280
山佳、柑園、汐止大同路三段	280	300

八里、林口、淡水、陽明山	300	350
鶯歌、龜山、三峽、下圭柔山、烏來、(三芝 400 元)	350	400
桃園市、基隆市	500	600

6. 來來快遞

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：來速快遞股份有限公司

公司設立日期：74 年

資本總額：4,000,000

公司所在地：台北市濱江街 426 巷 23 號

Mail：threeooo2001@yahoo.com.tw

Tel：(02)25180703

b. 營業項目

專營國內航空及全省陸路快捷、機車快遞，及貨運物流服務。

c. 價目表

送貨地	價格
三重.士林.大直.木柵.南港.內湖.中和.永和.新店.景美.板橋.世貿.石牌.北投.天母.社子.五股.新莊.汐止.蘆洲.泰山	150
桃園市.中壢市.新竹市	180
安坑.深坑.土城.樹林	200
基隆.淡水.八里.關渡	250
瑞芳	300
陽明山	350

d. 其他資訊

(i)台北至桃園、中壢、新竹、頭份、苗栗、豐原、台中、彰化、員林、斗南、嘉義、麻豆、台南、高雄、屏東等市隔日上午送達。

(ii)陸運每件 150 元，以 2 才 15kg 為底，超才 1 才加收 20 元，超重 1k 加收 5 元，超區以加價表為準。

7. 巨邦快遞樹林站

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：巨邦快遞股份有限公司

公司設立日期：75 年

資本總額：8,000,000

公司所在地：台北縣樹林市仁愛街 7 8 巷 1 弄 3 號

Mail：ebox.venus@msa.hinet.net

Tel：(02)8684-1155

b. 營業項目

只要所托之物，能綁能載，巨邦機車快遞通通收送，例如小包裏、信件、文件、水果禮盒、蛋糕、花束…等等。

c. 價目表

樹林至各地區價目表	
台北市中心	130
松山、信義區	170
樹林	70
萬壽路一段、新莊、柑園	80
土城、土城工業區、泰山、板橋	100
三重、中和	120
永和、鶯歌、三峽	150
五股、蘆洲、【成泰區、公館 180】	150
新店、士林、龜山、延平七段	200
天母、北投、景美、南港、大直	220
木柵、安坑、林口、內湖	250
淡水、桃園市、東湖	300
八里、下圭柔山、深坑、【中壢、汐止 400】	350
關音、平鎮、大園	450

龍潭、大溪、新屋	500
楊梅、【基隆 700】	600

Ps. 板橋區域(如下)皆以樹林區報價區域【金門街】【溪崑區域：溪北街 溪崑一街 溪崑二街】【大觀路三段】【滿平區域：滿平一街 滿平二街】【玉平街】【篤行路一段~篤行路三段】。

Ps. 新莊區域【新莊環河路(浮洲橋)附近】皆以樹林區報價區域。

d. 其他資訊

(i) 與客戶加收費用：所送區域為同一棟大樓，依貨物所送樓層，加收 50 元服務費；等候時間超過 15 分鐘，加收 50 元服務費、16~30 分鐘，加收 100 元服務費，以此類推；公家機關及學校校區內、忠孝西路新光大樓附近(禁行機車區域)加收 30 元代步費；信義區及博愛特區是北市政府加強禁停機車區，故加收 20 元停車費。

(ii) 注意事項：超級急件、專件費用計算，而專件服務費用以「普件運費價格」2 倍計價，故送件時間：急件 1 小時內及普通件 3 小時內送達！若遇天候不佳、路況管制、路途稍遠、塞車時段…等，送件時間分別延後 30 分鐘。

8. 安地機車快遞

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：安地企業有限公司

營業時間：星期一至星期五上午 8:00~下午 7:00

星期六上午 8:00~下午 2:00

公司設立日期：1988 年

公司所在地：台北市泉州街 20 巷 20 號

電話：(02)23328960

Mail：ande8960@yahoo.com.tw

b. 營業項目

- i. 一般文件、貨品收送服務。
- ii. 代收貨款、代繳水電費及各項規費。
- iii. 年節代送各種產品。
- iv. 輝慶喜宴代送請柬、彌月油飯。

- v. 政府機關公營事業因人員編製因素，可由本公司專人包月服務。
- vi. 銀行體系、大型會計師事務所等需大量文件收送之公、民營事業，可洽本公司派專人全天駐守(計件服務或包月服務皆可)。
- vii. 連鎖事業每日固定地點之文件往還收送，可由專人計件服務。

c. 價目表

送達地區	價格
台北市區	70
南港、內湖、景美	100
三重、士林、中和	100
延平北路七段、新店	120
二重、永和、中和	130
天母、石牌、木柵、中山北路六段	130
北投、東湖、研究院	150
內湖成功路四段	150
新莊、蘆洲、板橋	150
板橋四川路二段、大觀路、和平路、信義路、千城路	180
關渡、延平北路八段	200
五股、泰山、土城	200
新店環河街、北投立德路	200
安坑、深坑、汐止	200
迴籠、陽明山、樹林	250
土城工業區	250
土城自由路、中山路	250
樹林柑園路	300
林口、八里、淡水	300
三峽、龜山、烏來	350
桃園市、基隆市	500

9. 立錦機車快遞

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：立錦國際有限公司

公司設立日期：91 年 10 月 15 日

資本總額：1,000,000

公司所在地：臺北縣板橋市僑中一街 1 2 4 巷 3 弄 8 之 1 號 2 樓

電話：02-25632303

Mail：rock_firm@hotmail.com

FAX：24406194

b. 營業項目

- i. 物件收送服務：公司或私人文件、物件、樣品、禮品...等各項物品的收送。
- ii. 急件專件處理：緊急文件、證件、物件...等各項極具時效性物品的收送。
- iii. 代辦各項事務：事務所、監理所、車商、旅行社、報關行...等各項可代辦之業務。
- iv. 代繳代收款項：代繳水電費、電話費、信用卡費、停車費、保險費、瓦斯費、罰單、稅金...等其它可代繳之費用，此外尚有代收款項之服務。
- v. 代客購物服務：代購車票、門票、彩券、禮品、生活用品...等其它可代購之物品，此外尚有代客洗衣、沖印照片...等多樣服務，。

c. 價目表

表中價格為會員價格。若是非會員台北縣市地區加收 30 元，非台北縣市地區加收 50 元。

10. 翔讚機車快遞

a. 公司基本資料（以下資料取自經濟部商業司登記資料）

營利事業名稱：翔讚商行

公司設立日期：80 年 11 月 14 日

資本總額：40,000

公司所在地：台北市敦化南路一段 161 巷 5 弄 6 號 2 樓
臺北市中山區中山北路 2 段 2 7 巷 4 號 3 樓 E
室

電話：(02)27402215

Mail：hje80@yahoo.com.tw

b. 營業項目

- i. 旅行社：文件收送、代辦各國簽證。
- ii. 地政事務所各種膳本專案辦理。
- iii. 戶政事務所各類手續專案處理。
- iv. 監理所各類手續。
- v. 收送文件、樣品、禮品。
- vi. 代繳各種費用、代收貨款。

c. 價目表

送達地區	價格	送達地區	價格
台北市行政中心	70~80	板橋大觀路、板橋僑中街	200
士林、內湖、南港、萬華	100	泰山、安坑、土城工業區	250
景美、社子、世貿、國貿	100	樹林、迴龍、關渡、深坑	250
三重、大直	100	陽明山、觀音山	250
新莊、板橋、蘆洲、東湖	150	淡水、林口、八里	300
新店、木柵、中和、永和	150	龜山、鶯歌、三峽、三芝	350
天母、外雙溪、研究院路	150	基隆市區、桃園市區	500
五股、北投、汐止、土城	200		

d. 其他資訊

翔讚專業快遞成立於民國八十年十一月十四日至今已邁入第十年，除不斷求新求變，不停的改善改進，建立無懈可擊的管理架構，拉大和競爭者之距離！建立客戶與公司及員工三方面互相信任！

六大保證會員客戶有保障：

- i. 會員優先服務，只要會員一通電話服務馬上到。

- ii. 市區普通件最慢兩小時內完成，郊區普通件三小時完成。
- iii. 當日叫件當日送達，絕不拖件，效率看得見。
- iv. 會員客戶夜間服務至 21：00，例假日照常服務不怕找不到快遞。
- v. 服務人員經專業訓練，服務品質有保障。
- vi. 電腦化作業：縮短時程，提高效能，人員掌控，專業訓練，以客戶為導向管理，派送件迅速確實，專業有效率。

參. 實際訪談

A、 巨邦樹林站機車快遞公司訪談



1. 公司主要組織架構

a. 業務車隊規模大小

每個營業站有 10 幾個業務員，而巨邦機車快地空斯總共有 10 個營業站，業務元不只有男性，女性的表現亦很傑出，但可能是因為機車快遞這個工作實在太辛苦了，故業務員的流動率頗高，。



2. 經營方法

a. 業務範圍、業務內容

只要是機車可以載的都在巨邦的營業範圍內，而針對台北縣市他們給予顧客的快遞時效為三個小時，承諾在三小時之內一定會把東西送到對方手中。

b. 業務如何開發客戶

發傳單、廣告、或是客戶互相告知，等於是在做口碑的。

c. 公司運作流程

由於我們訪談的為樹林營業站，所以主要收文件的範圍集中在樹林附

近，每天早上八點各業務員來公司打卡之後，由老闆來決定每個業務員的派件地區及數量，先來的老闆就先派去收文件及送文件，送了文件之後回報公司，然後再由公司決定派件地區，之後業務員就繼續到老闆指派的各個地區收取文件並將文件送到對方手中，送完之後中午回公司，下午再由老闆派件而各業務員就又出去收文件及送文件。基本上個人收到文件就個人送件，除非發生了擦撞等不可預期的事故，才會打電話回公司請公司派其他業務員支持，而巨邦快遞公司的各個營業站，站務其實是分開的，不過如果有需要的話還是會彼此支援。根據巨邦業務員表示，其實最快的機車快遞送件方式是將所有顧客的文件一次全部收到公司裡，進行分區分類，再由全部的業務員一起到不同地區將文件送到客戶手中，這樣的方式不但速度快、公司也比較有利潤，但是對各業務員來說非常累，會使的業務員的流動率更高，留不住人。

d. 價格的多寡如何制定

如果一次送的文件量較多（一件以上），後續的文件收費會較低，例如一次送三件文件，則若第一件為 250 元，第二件可能就變為 200 或 150 元，第三件更低，等以此類推。

e. 業務的薪水如何給

巨邦是沒有底薪的，完全靠抽成（三七制，業務員抽七成，公司抽三成），若某業務員送的文件數多，則一個月可賺三萬五千元以上，新進員工大約有二萬五千元；若超速、闖紅燈…等被警察開罰單，公司一蓋不負擔，這樣做是想要使員工自己多加小心，以減少不必要且無謂的開銷。

f. 機車的牌子與保養多久會折舊

- (i) 機車自備，這樣各業務員會比較熟悉自己的機車性能，機車的修理保養一切自費，不過郵資公司會補助一半。
- (ii) 巨邦沒有專屬的制服或包包，因為據說穿制服會有不同機車快遞公司打群架的風險，而且有時為了趕上公司給予顧客的承諾三個小時，常會需要騎快車或闖紅燈，基本上公司秉持著一切隨性的原則，各業務員也都覺得這樣滿好的。

g. 教育訓練

新進員工老闆會派較近區域的文件，以免對其他地方路不熟悉耽誤了送件的時間。

h. 客戶反應過哪些不滿事項

有些客戶會反映業務員的服務態度不好。

i. 客戶不滿如何處理

首先會讓業務員當面跟顧客溝通解釋，若顧客可以接受業務員的解釋並諒解的話，就不回報給公司，但若客戶真的無法諒解或接受業務員的解釋，就請他們直接打電話回公司，由公司的專人來處理。



3. 困難、競爭上的狀況

a. 客戶賠償

若在收送的過程中，由於業務員的不小心導致東西遺失，則賠償金額最高為運費的 10 倍，若東西為貴重物品顧客需事先告知巨邦，巨邦會針對貴重物品加收費用。

4. 市場現況

a. 每日業務量

每個業務員每天約送三十件至五十件，樹林站一天約一百五十件文件。

b. 公司是否要求業務人員一定的業績

基本上業務員要是遲到十至十五分鐘的話，一般來說顧客都不會在意，如果顧客不在意，稍微遲到就沒有關係，不過巨邦對各業務員要求的業績就是要在公司承諾客戶的時間內送到客戶手中。

c. 客戶種類有哪些、哪些是最主要客戶

- (i) 客戶主要集中在台北縣市，像是內湖工業區裡的公司工廠，因為我們訪談的營業站位在樹林站，所以主要是收集樹林站附近的文件。
- (ii) 客戶種類從個人、家庭到大公司的客戶都有，零散客戶的話跟巨邦打契約可以算月結。
- (iii) 對於外縣市的客戶，巨邦最遠可以以機車送到新竹、台中，但是因為路途很遠，所以相對於台北縣市來說，運費價格很高，送到新竹一趟約一千多元，而送到台中一趟就超過兩千元以上了。

B、翔讚機車快遞公司訪談

1. 公司主要組織架構

e. 組織規模

- i. HJE 翔讚專業快遞成立於民國八十年十一月十四日至今已邁入第十年，現今公司的組織規模大致分為內勤跟外務部分，翔讚機車快遞是一家走家庭式經營的公司，除老闆和老闆娘外，內勤有三位員工負責接收客戶的訂單，再由電話聯絡指派離地點最近的業務去收件。



- ii. 服務時間每周一～五 AM08:00～PM21:00。假日也照常服務，不過由於例假日業務量較少，所以就由老闆親自送件。

f. 業務車隊規模大小

15 位業務負責台北市，業務的年齡沒有限制，只要效率不錯就 ok 根據業者表示，年齡大的業務雖然動作可能比較慢，但是他們也相對的對路況更為熟悉。

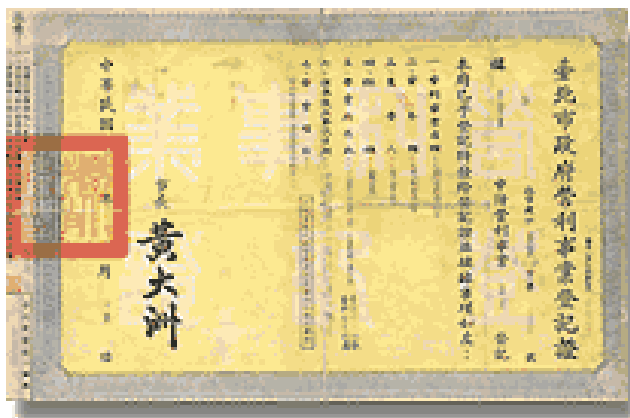


2. 經營方法

a. 業務範圍、業務內容

- i. 主要是機車，只要是機車可以帶的都會送，台北市區時效是兩個小時。

- ii. 現今則以普通文件處理加收保值費千分之一。
- iii. 長期的客戶會希望入會(簽合約)，合約書中聲明了賠償的處理，而個人的叫件則是在收件的時候簽單上會先有聲明。
- iv. 若是接到國外或是台北縣市以外的訂單，會將其委託給合作的貨運公司，賺取轉手之間的差價。
- b. 機車快遞市場區域如何切割、如何分配
 - i. 跟郵局一樣，老外務跑外縣市，新外務跑台北市。因為外縣市的收費價格較高，即使要花比較多的時間去送，但是其報酬也是很高的。
 - ii. 在業務送貨範圍的劃分，主要是依路線分配，以業務能最方便最快速的服務客戶為主。
- c. 業務如何開發客戶
透過網站，和廣告。以及透過業務在送貨過程拉到的客戶。
- d. 公司運作流程
業務員每天早上不需要先到公司打卡，節省了業務再花費從家裡到公司這一段路的時間。公司收到電話之後，就打電話給業務去收文件，而業務收到文件不必回公司，就直接送出去，節省將文件送回公司再出去送的時間。
- e. 價格的多寡如何制定
台北市 70 元、台北縣 250 元，客戶地址若是給錯需要加錢，送到仁愛、世貿、國貿要加錢，因為這些地區管制較多，較容易違規被開單，還有醫院和學校也是要另收費用的，因為業務需要再另外步行，才能到達送貨地。



- f. 業務的薪水如何給
底薪制兩萬加上獎金，油資補助一半。
每個月會公佈每位員工的業績，藉此督促業績不好的業務，也可以讓業績好的業務傳授個人的送貨技巧，分享彼此的工作方法，讓業績更好。
- g. 機車的牌子與保養多久會折舊
業務員自備，但有制服，要求外務服裝整齊乾淨，還有統一的背包，讓業務可以將客戶的貨物文件放置裡面，減少物品的遺失。
- h. 教育訓練
- 服務態度要好，不可以跟客戶發生爭執，有問題要先回報公司
 - 不要跟在水泥車、公車後面，開車的有死角，對業務安全比較沒保障。若在送文件時發生差撞，會先打電話回公司回報，看是否需要公司派人去處理，且公司有保意外險，機車有保強制責任險，則聲請理賠。
 - 對於新進業務會花比較多的時間去指點他們送貨的地點跟路線。
- i. 客戶反應過哪些不滿事項
- 速度太慢，態度不好。
 - 曾經發生過業務員偷竊事件，經客戶反應，雖然後來有追討回來並妥善賠償，但是公司的形象已經受到損傷。
- j. 客戶不滿如何處理
- 快遞要給客戶方便的感覺，有需要的時候可以隨時服務，講求速度要快，能很清楚的把客戶要求的傳送給業務員，使客戶滿意。
 - 客戶是最重要的，所以要盡量滿足客戶的要求。
 - 若被反應速度太慢或態度不好，會糾正該業務員，或者讓該業務跑別的路線。



全國消費者值得信賴統一識別標章

3. 困難、競爭上的狀況

a. 和其他快遞模式有哪些差異

一般快遞公司再選擇員工的時候，會有年齡的限制，翔讚機車快遞則無此限制。

b. 經營上碰到哪些困難

i. 業務方面：

- 新的業務員地點比較不熟，比較花時間，會使顧客抱怨速度太慢。
- 業務的控管也是很重要的，曾發生過在收取貨款時，業務將款項挪做私用。

ii. 同行的惡性競爭：

- 會發生其他同業趁業務在收貨或是送貨時，藉機偷取放在機車內的貨物。
- 大型機車快遞公司的削價競爭。

iii. 客戶賠償

遺失東西就照運費的 20 倍來賠償，有合約書，保值費(保證這東西要是不見，就要賠款千分之一)，用專件處理，

HJE 翔讚機車貨車專業快遞		067692
服務專線：2740-2215 (30線代表號)		http://hje.com.tw 榮獲世紀金牌獎
查詢專線：2751-7266 FAX: 2740-6194		
會員編號：_____ 會員名稱：_____ 日期 ____ 月 ____ 日		
服務項目	<input type="checkbox"/> 取件 <input type="checkbox"/> 送件 <input type="checkbox"/> 來回件 <input type="checkbox"/> 轉送件 <input type="checkbox"/> 臨時件	客戶簽章
付款方式	<input type="checkbox"/> 月結 <input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 到付現金	
寄件人		約定事項 1. 現金、支票、有價證券，請先與本公司聯絡。 2. 否則遺失概不負責。 3. 貴重物品，請以保價遞交，每件受保運費。 4. 如不願保價遞交，視普通物件處理。 5. 雨天請將物品包好，淋濕概不負責。 6. 查件三日內有效，逾期不退件。 7. 如查件三日內有效，逾期不退件。
收件人		
收件人		
珍惜所託 一如親送	辦事員 <input type="checkbox"/> 超大 <input type="checkbox"/> 超重 <input type="checkbox"/> 專人專件	客戶簽章
備註	價格：	

台北--南庄--桃園--中壢--楊梅--新竹AM11:30前交件當日達

4. 市場現況

a. 每日業務量

旅行社(證件，機票，護照)、廣告公司、雜誌的業務量比較大，固定的約兩百多件，現今件的約三十多件，數量少但價錢較高，不常叫快遞，一百元。

九點半到十一點為尖峰時段，中午吃飯時間文件較少就可以處理外縣市的文件。

b. 公司是否要求業務人員一定的業績

把今天接到的文件送完即可，送的快的人會送多一點文件，可拿較多獎金。

c. 客戶種類有哪些、哪些是最主要客戶

主要分布在中山區及信義區，外縣市的話就比較少量

客戶分三種：交件量大、中型的、小型的，收費會有不同，交件量大的有優惠。

d. 競爭對象

八十年後期很多快遞公司崛起，以低價來搶攻市場，打廣告，擴充公司規模，會拉走大客戶。





翔讚專業快遞服務公司

Hsiang Jan

馬上到

會員編號：1118

榮譽會員合約書

中山區服務專線：(02)2741-2145

大安區服務專線：(02)2740-1215

營業專線：(02)2751-7266

傳真：(02)2740-1194

網址：http://hje.com.tw

總公司：台北市敦化南路一段161巷5弄8號2樓

公司名稱	幸福里實業有限公司	國民身分證統一編號	27527885
營業地址	北市南京東路三段337號11F-D室	加入日期	94.10.28
姓名	徐福元	收費時間	月底結算,月初十日付款
電話	8712-7842 轉10	業務員	

- 一、立合約書人(以下簡稱甲方) 茲為加入非凡比商行(以下簡稱乙方)。
- 二、簽約後甲方得隨時申請服務，且當時無須付款，於每月底累計結算以現金或即期票據於次月初十日前支付乙方。李司20為請款日。
- 三、簽約時甲方須繳交入會費新台幣貳佰壹拾元正，換發會員卡乙張，合約終止後恕不退費。
- 請款日： / 每月20日 付款方式： ☐電匯 ☐郵寄 ☒每次付現
- 四、甲方之資料，乙方應負絕對保密之義務，並不得對外公佈。
- 五、甲方若有下列情事，乙方得終止會員權力。
1. 將所持之會員卡轉讓或出借他人使用。
 2. 託運物品違反法令。
 3. 屆付款期限時藉詞推諉或拒絕支付服務費。
- 六、乙方在服務途中，有毀損滅失之情形時，依法承攬人以該次運費20倍賠償(現金收還不在此限)。
- 七、為確保雙方利益，甲方得於七日內查件，乙方不得藉詞拒絕，且甲方所運交之物若為現金、有價證券及貴重物品應先告知乙方，並填寫保管單並以低值交寄。

上列各項約定條款，經雙方同意簽約正式成為會員並享有該公司之各項服務

甲方簽約人：徐福元

乙方簽約人：_____

此為翔讚機車快遞公司和合作廠商簽訂的合約書



右一：為翔讚機車快遞公司老闆—李偉廉
右二：為翔讚機車快遞公司老闆娘

C、成龍快遞公司訪談問題整理



1. 公司主要組織架構

g. 組織規模

辦公室一共有十個小姐負責接聽客戶的電話，並把收送件的資訊傳遞給每位外務。

h. 業務車隊規模大小

外務總共六十多個，每個外務負責的區域沒有固定。

2. 經營方法

i. 業務範圍、業務內容


任何只要可以用機車裝載的東西都可，只要不是違法的

j. 機車快遞市場區域如何切割、如何分配

任何地點都送，只是很遠的地方費用索取就很高，例如中壢。

k. 公司運作流程

外務的工作模式是這，每天早上不必到公司報到，只要打通電話給公司並告知目前所在地點，公司根據外務地點將附近的客戶快遞收件任務交派，外務就可以根據這些地點進行收件的動作，一般在收件的過程中還會在打電話回公司詢問附近是否還有其他的快遞件需要收，收件送件都是同一個外務負責，收件送件告一段落再將單子繳回公司，爾後再繼續同樣的動作。



成龍快遞

人力派遞服務

代辦各項手續、代收送往來文件
代繳各種費用、年節送禮幫手
各種商務遞送、繁瑣事物辦理

如您事務繁忙，分身乏術，歡迎參加本公司會員，本公司將成為您的

私人秘書

參加對象

家庭、個人
公司、行號

參加會員方式會員優惠：

- 1.參加會員專線 ▶ **2586-5692**
- 2.不收會員費或保證金
- 3.件數不拘(每月一件亦可)
- 4.會員比非會員價格優惠每件新台幣貳十元整

肆、 結論

機車快遞相對於其他的物流業者，有其市場利基存在，由於機車相對於貨車、飛機甚至其他貨運工具有較強大的便利性及機動性，對於都會區的文件即時配送是個相當恰當且適合的配送工具，以往大部分的機車快遞業者都是透過邊收邊送的方式進行區域配送，公司內部只要負責接聽顧客電話並把業務分配給在外面進行配送的外務員。而從這次的實地訪談中，三家公司的做法也是大同小異，只是在一些小細節上有點差異，然而沿地收送的運作方式或許直觀方便，但卻會耗費相當大的成本。

近年來投入機車快遞業者的商家越來越多，造成遠本的市場大餅被瓜分的所剩無幾，削價競爭的結果，造成各家業者的利潤越來越低，因此，如何構思新的物流運作流程，並透過資訊技術的輔助，提昇公司的作業效率，是往後機車快遞業者所要急切思考的。