

15. 客服與售後

Q15-1：如何聯繫客服？

A15-1：您可以透過以下方式聯繫我們：

- 線上即時聊天（網站右下角對話框）
 - 客服專線（服務時間：週一至週五 09:00—18:00）
 - Email 信箱（客服信件 1—2 個工作日回覆）
 - 官方 LINE 帳號（支援文字與圖片傳送）
-

Q15-2：客服的服務時間是什麼時候？

A15-2：週一至週五 09:00—18:00（國定假日除外）。

延長服務：部分節慶檔期會延長服務時間，最新時段會公告在網站首頁與社群。

Q15-3：下班時間也能報修或詢問嗎？

A15-3：可以透過 Email、LINE 或客服表單留言，我們會在下一個工作日依照時間順序回覆。

Q15-4：如何查詢訂單狀態？

A15-4：查詢方式：

會員查詢：登入會員 → 我的訂單 即可查看每筆訂單的處理進度與物流追蹤碼

訪客查詢：若您是訪客下單，可用 Email 與訂單編號查詢

Q15-5：售後問題處理流程是什麼？

A15-5：處理流程：

1. 提交問題（附上訂單編號、照片或影片佐證）
 2. 客服初步判斷 並給予回覆
 3. 必要時安排 補寄、退換貨或退款
 4. 處理完成後 通知您結果與時效
-

Q15-6：緊急訂單或特殊需求可以加急處理嗎？

A15-6： 可以，請於下單後立即透過電話或即時聊天聯繫客服：

- 備註訂單編號與需求
 - 我們會視庫存與物流狀況協助安排
-

Q15-7：可以反映商品建議或評價嗎？

A15-7： 可以，您可以：

- 於訂單完成後至 **商品評價** 頁面留下評分與心得
 - 直接將意見回饋給客服，我們會轉交給相關部門參考
-

Q15-8：收到客服回覆後需要提供更多資訊怎麼辦？

A15-8： 請直接在原回覆管道中補充資訊（附上圖片或影片），以便我們快速銜接處理，不需重新開案。

Q15-9：客服沒有回覆該怎麼辦？

A15-9： 請先檢查：

- Email 垃圾信箱
- 確認您的 LINE 是否封鎖了官方帳號

仍未回覆： 若超過 2 個工作日 仍未回覆，建議重新提交一次並附上原案件編號。

Q15-10：企業客戶有專屬客服嗎？

A15-10： 有，企業合作或大宗採購客戶可申請 **專屬客服窗口**，提供：

- 專案報價
- 配送安排
- 售後服務