

## 11. 包裝與保鮮

### Q11-1：生鮮商品是怎麼包裝的？

A11-1：依溫層與商品特性採用不同方式：

包裝方式：

- 冷藏：保冷袋 + 冰寶 / 冰袋
- 冷凍：厚保麗龍箱 + 乾冰 / 冰磚
- 常溫：紙箱或環保袋內附防震填充物

安全標準：包裝皆符合食品接觸安全標準。

---

### Q11-2：配送過程如何確保溫度？

A11-2：低溫商品全程使用 專業冷鏈物流車：

溫控標準：

- 冷藏：0~7°C
- 冷凍：-18°C 以下

保溫措施：從出貨到配送均維持適當溫度，並於包裝內加入足量保冷劑或乾冰。

---

### Q11-3：環保包材有提供嗎？

A11-3：有，我們逐步改用：

- 可回收紙材
- 環保保溫袋
- 生物可分解填充物

減量選項：您也可於結帳時選擇 減量包裝 以降低包材使用量。

---

### Q11-4：收到商品時，如何確認保鮮狀態？

A11-4：檢查步驟：

1. 檢查外箱 是否完好無破損或滲水
2. 開箱確認 冰袋/乾冰是否仍有低溫
3. 檢視生鮮 外觀、顏色、氣味是否正常

異常處理：若有異常，請立即拍照並聯繫客服。

---

**Q11-5：保冷劑或乾冰有安全問題嗎？**

A11-5：安全注意事項：

保冷劑：

- 不可食用
- 應避免孩童接觸

乾冰：

- 需避免密閉空間使用，以免二氧化碳累積
  - 請小心拿取並放置於通風處自然揮發
- 

**Q11-6：能否指定使用較少包材？**

A11-6：可以，在結帳頁勾選 **減量包裝**：

減量措施：

- 盡量合併出貨
- 減少二次包裝

優先考量：但低溫商品仍以保鮮安全為優先考量。

---

**Q11-7：包裝是否防止運送損壞？**

A11-7：所有商品出貨前會以 **防震、隔層、密封** 方式固定。

保護效果：減少在運輸過程中翻動造成的損壞或洩漏。

---

**Q11-8：禮盒包裝是怎樣的？**

A11-8：禮盒商品採用：

包裝特色：

- 專屬硬盒或精緻紙袋
- 內部附防撞隔板

加購服務：部分節慶禮盒可加購緞帶、賀卡服務。

---

**Q11-9：收到解凍的冷凍商品怎麼辦？**

**A11-9：**處理步驟：

1. **立即拍照** 並保留包裝
  2. 與客服聯繫提供訂單編號與照片
  3. 我們會協助辦理退換貨或退款
- 

**Q11-10：配送時間長會影響保鮮嗎？**

**A11-10：**低溫商品經 **專業冷鏈** 與 **足量保冷劑** 設計，可承受配送時效內的溫控需求。

**延遲處理：** 如因不可抗力延遲，客服會與您協商補償或重新配送。