

# 吃好料生鮮購物網 QA PDF 文件索引

## 文件清單

本目錄包含 26 個 PDF 文件，涵蓋完整的電商客服問答知識庫：

### 總覽

- 目錄.pdf – 完整分類總表

### 帳號功能

- 1.帳號與登入.pdf – 註冊、登入、密碼相關問題

### 購物體驗

- 2.商品瀏覽與搜尋.pdf – 分類、篩選、排序、比較功能
- 3.商品資訊.pdf – 產地、規格、重量、保存方法等
- 4.庫存預購與到貨通知.pdf – 缺貨訂閱、預估到貨日
- 5.價格與促銷.pdf – 折扣、優惠券、滿額優惠等
- 6.購物車與下單流程.pdf – 備註、禮品包裝、發票填寫

### 付款發票

- 7.付款方式.pdf – 各種付款選項與分期服務
- 8.電子發票與報帳.pdf – 載具、公司抬頭、三聯式發票

### 物流配送

- 9.配送方案.pdf – 低溫宅配、運費、免運門檻
- 10.到貨時效與物流異常.pdf – 延遲、天候影響、配送限制
- 11.包裝與保鮮.pdf – 保冷材、乾冰、環保包材
- 12.取貨與驗收.pdf – 當面檢查、溫層破壞處理

### 售後服務

- 13.退換貨與退款.pdf – 生鮮退貨規定、退款流程
- 14.缺貨與替代方案.pdf – 同等品替換、分批出貨
- 15.客服與售後.pdf – 聯絡管道、回覆時段

## 會員服務

- 16.會員與點數.pdf – 等級制度、回饋機制、推薦碼
- 17.訂閱制定期配送.pdf – 週期變更、跳單、暫停取消

## 安全品質

- 18.食品安全與過敏資訊.pdf – 成分標示、檢驗報告、有機證明
- 19.特殊品項.pdf – 活體海鮮、現流預訂、客製切割

## 企業服務

- 20.大宗企業採購.pdf – 報價流程、月結服務、客製化

## 行銷活動

- 21.活動與行銷.pdf – 季節預購、早鳥優惠、限時搶購

## 社群互動

- 22.使用者評價與社群規範.pdf – 評論機制、審核標準

## 帳戶安全

- 23.帳戶設定與資安.pdf – 密碼重設、雙重驗證、隱私權

## 技術支援

- 24.裝置技術問題.pdf – APP/瀏覽器問題、支付失敗排查
- 25.區域與跨境.pdf – 離島配送、溫層限制、關稅說明

## 使用統計

- 總文件數：26 個 PDF
- 涵蓋分類：25 個主要類別 + 1 個總目錄
- 適用對象：電商從業人員、客服團隊、產品經理

## 使用建議

1. 先閱讀「目錄.pdf」了解整體架構
2. 根據業務需求選擇相關分類
3. 可作為客服培訓教材使用
4. 建議定期更新內容以符合實際業務

---

生成時間: 2025 年 8 月 11 日