

客戶服務分為商品客服與系統客服

商品客服-

問題卡處理說明與客服專線：

處理原則：

1. 依照相關卡務客服流程處理。
2. 問題卡處理中，未得客服回覆前，不能退費，不能換卡給消費者。
3. 門市店員協助填寫「e-PLAY故障商品反應單」，傳真至各區業務單位；
北區-(02)2788-9295 // 中區-(04)2425-1000 // 南區-(07)815-1015。
4. 確定問題卡原因：
卡面字體模糊不清(包含印刷有誤)或於出貨前已被儲值，則由e-PLAY單位處理退貨。
系統出貨後，店家銷售前；則由店家自行認列損失，補償消費者。
店家銷售後之問題卡，則由消費者自行吸收損失；但問題卡在未被儲值亦可確認卡號之下，可撥打智冠客服協助查詢，但無法補償損失。
5. 任何問題卡皆須填「e-PLAY故障商品反應單」，否則一概不予處理。(單據可於最後一頁直接列印)

客服時間與專線：

[一般時間] -平常日AM 09:00 ~ PM 06:00 (週一至週五) 例假日：無客服(特殊狀況請打“頭家專線”) 北區-(02)2788-9188 #210 // 中區-(04)2425-0000 // 南區(07)815-0988 #251

[特殊狀況]

如連續不同消費者發生無法儲值之狀況，有可能是整批卡有問題，或被盜，稱之。

頭家專線：02-27890634(24小時)(非消費者客服專線，請勿外流。)

系統客服-

系統問題處理說明與客服專線：

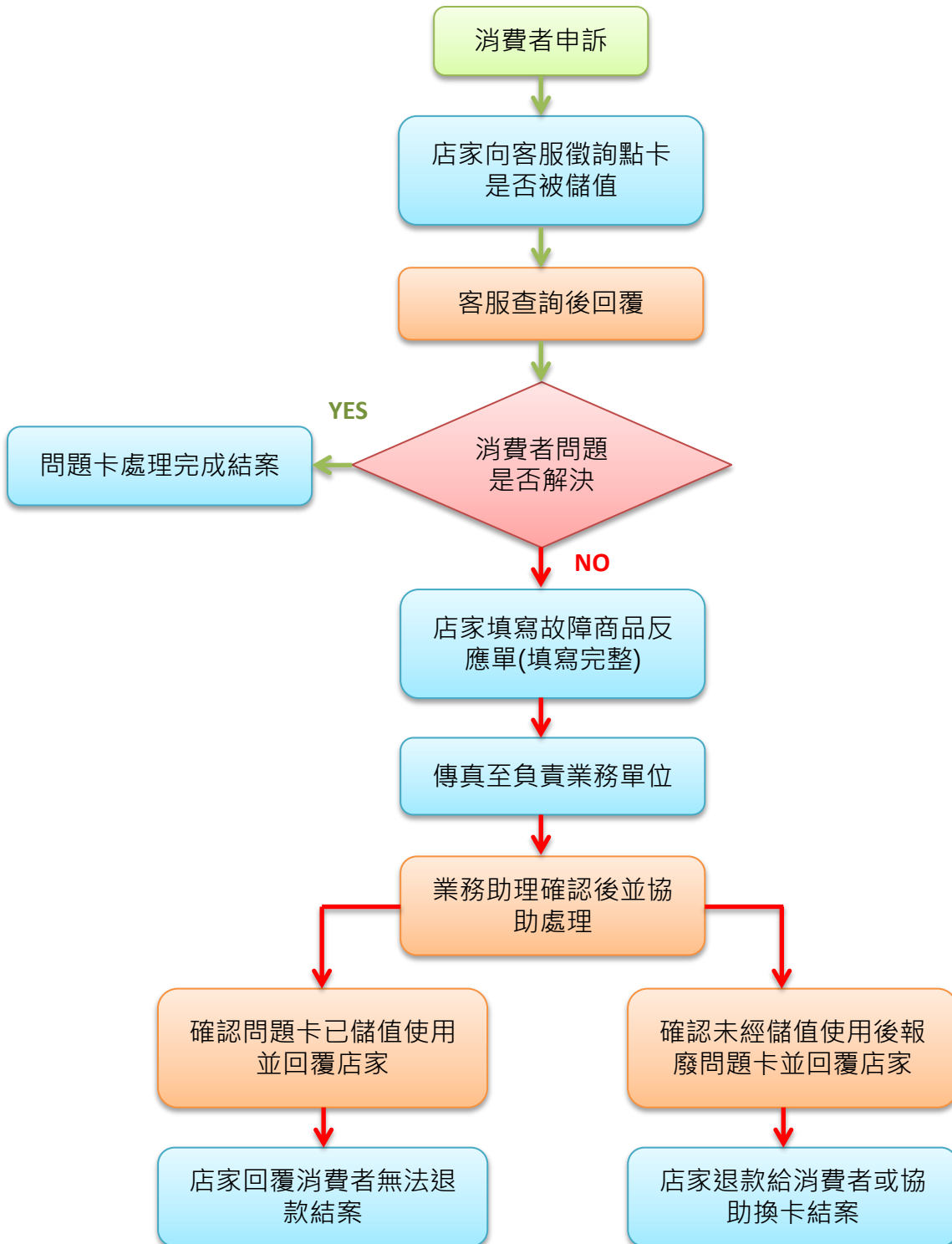
處理原則：

平台無法使用或硬體設備故障稱之，請直接聯繫負責業務處理；如為例假日時間，則可撥打“頭家專線”協助回報。

客服時間與專線：

頭家專線：02-27890634(頭家客服專線 24 小時)(非消費者客服專線，請勿外流。)

問題卡處理流程說明圖



e-PLAY 商品故障反應單

店家代號：_____ 店名及店章：_____

聯絡電話：_____ 傳真：_____ 門市處理人員：_____

原因：_____ (為有效處理請將門市資料填寫完整)

<input type="checkbox"/> 卡紙	<input type="checkbox"/> 小白單模糊不清	<input type="checkbox"/> 已被儲值
<input type="checkbox"/> 取消購買	<input type="checkbox"/> 無法儲值	
<input type="checkbox"/> 其他： 		
銷售單號： 產品名稱： 產品序號：		
消費者資料欄：(務必填寫，以便後續追蹤服務，謝謝!)		
消費者姓名：_____ 連絡電話：_____		

智冠回覆

可辦退(於 _____ 年 _____ 月 _____ 日處理完畢)

不可辦退，原因：

業務人員：_____ 業務單位主管簽名：_____