

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之。
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「智遊網故障商品反應單」，並提供消費者身分證件影本，傳真給客服。
4. 確定問題卡原因：
 - 卡面字體模糊不清(包含打印有誤)或於出貨前已被儲值，則由智遊網處理退貨。
 - 系統出貨後店家銷售前被儲值；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，智冠可協助查詢，但無法補償損失。
5. 任何問題卡皆須填具「問題點卡處理單」，否則一概不予處理。(單據可向智冠業務索取)

客服時間與專線：

[一般時間] :平常日 AM 09:30 ~ PM 06:30(週一至週五) 請打業務專線 2729 2781 業務傳真 2728 0999

[假日] : **請打” MyCard 客服專線 2334 8869”)**

[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。

客服專線 24 小時電話：2334 8869 客服 24 小時傳真：2959 0743

系統客服-

系統問題處理說明與客服專線：

處理原則：

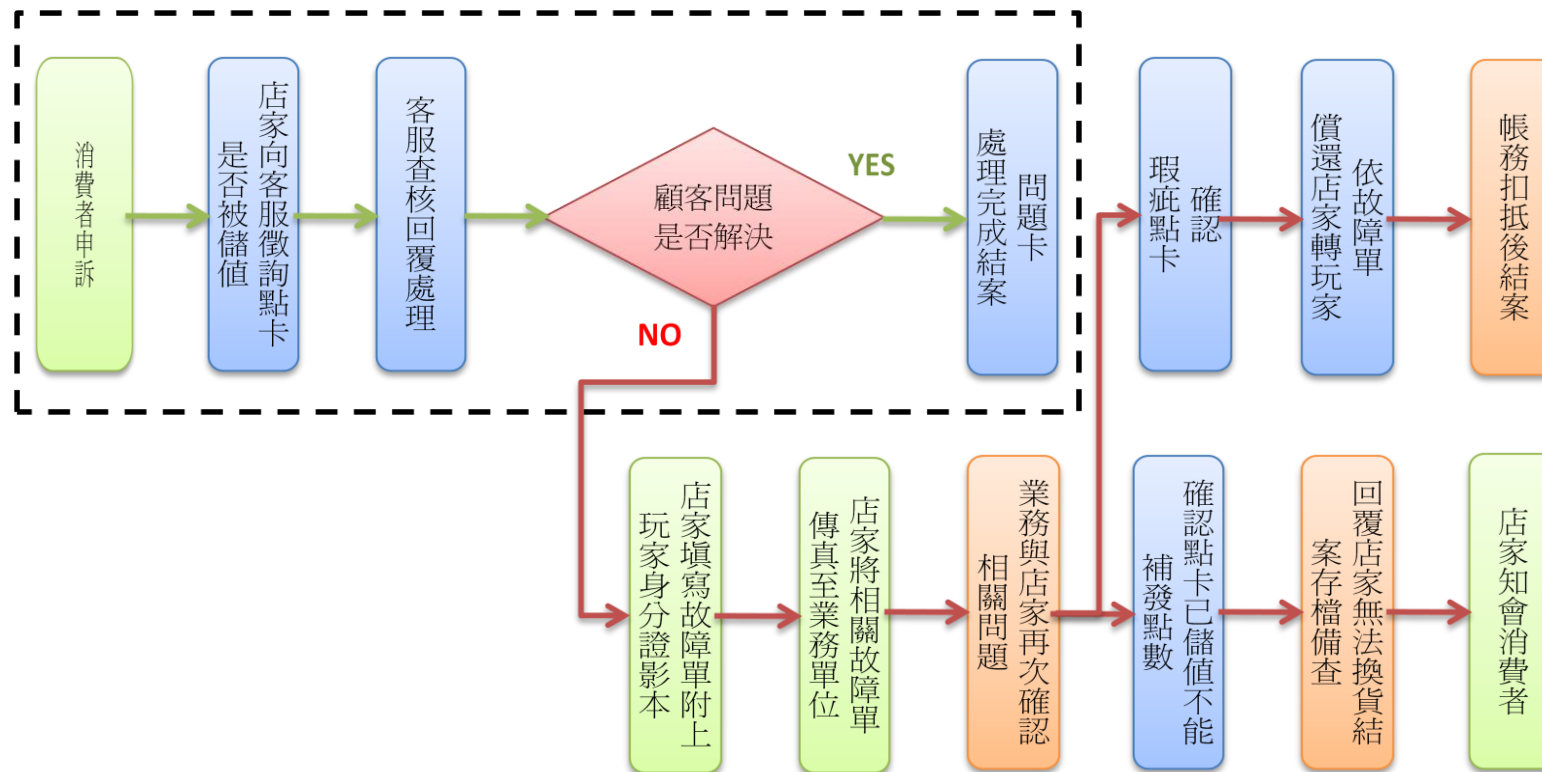
平台無法使用或硬體設備故障稱之。請直接連繫客服專線 2334 8869(24 小時)；如為線上無法排除之問題，將安排香港業務處理。

客服時間與專線：

客服專線 24 小時電話：2334 8869

客服 24 小時傳真：2959 0743

問題卡處理流程說明圖



港澳智遊網故障商品反應單

店 名：

聯絡電話：

地 址：

門市處理人員及店章：

商品名稱：

故障原因：

<input type="checkbox"/> 無法讀取	<input type="checkbox"/> 密碼無效	<input type="checkbox"/> 卡單模糊，無法辨識	<input type="checkbox"/> 紙張破損，無法辨識
<input type="checkbox"/> 點,月卡被儲值	<input type="checkbox"/> 不明原因		
原因:			

消費者資料欄：(消費者務必填寫,並填寫正確聯絡資料,以便後續追蹤服務,謝謝!!)

消費者姓名：

聯絡電話：

身份證字號：

聯絡地址：

消費者簽名：

業務人員：_____

主管簽名：_____