

365 天上門硬件維修服務

公司簡介

萬碧發展有限公司(Million Tech Development Ltd.) 開業30年，致力為客戶提供一站式專業、可靠的 IT 服務及解決方案，現提供上門維修及外判 IT 技術支援服務。我們擁有逾70名 IT 專才，大部份的工程師擁有超過10年的專業維修工作經驗，熟悉維修不同品牌的零售系統硬件、條碼打印機、手提終端機和條碼掃描器。

根據2016年度的內部客戶服務調查數據¹，我們的工程人員的專業技術及誠懇親切的服務態度，協助客戶短時間內維修硬件以回復業務運作，使客戶對我們的服務表現評分平均超過4.5分(滿分為5分)，故深受客戶信賴及長期支持。



服務宗旨：“Our Service is to Reduce Service”

提供 365 天專業維修保養服務，定期進行例檢及錯誤評估(failure analysis)，以減少硬件設備的停機風險及其他可以避免的故障，目標為客人節省維修時間及開支，避免故障影響前線運作及減少後勤技術支援所需的工作量，以達至雙贏的局面。

我們的服務

我們提供每星期7天維修保養服務，服務時間為早上9時至晚上10時(包括星期日及公眾假期)，服務包括：

- 預防性維護(例檢)：通過採取定期檢查，以確保最高的可靠性，以減少停機風險及其他可以避免的故障。
- 即時上門維修：當收到客戶查詢需作上門維修後，我們會於4小時內到達現場(離島除外)進行檢查及維修。
- 電話技術支援熱線：提供早上9時至晚上10時(包括星期日及公眾假期)的電話技術支援，由專業IT團隊即時為客戶解答疑難。
- 緊急暫借硬件服務：提供相同或相容性硬件暫借服務，以解決硬件未能即時維修所造成的服務延誤問題，讓客戶業務盡快回復正常運作。

服務承諾

萬碧發展有限公司以客為本，致力提高客戶服務質素，承諾提供最優質的服務以適應客戶不斷變化的業務需要。



1. 迅速回應客戶需求

對於緊急硬件維修問題，我們一般會於**4小時內**到達現場(除離島外)進行維修。除此之外，我們提供緊急暫借硬件服務予公司，以取代未能即時進行維修的硬件，使客戶業務盡快回復正常運作。



2. 清晰的維修工作流程

每當進行上門維修，工程師會攜帶工作紙到維修地點以進行工作記錄。至維修完成後，工程師會**現場報告維修進度**，例如是否需要繼續跟進，大大提升維修工作的透明度及客戶的滿意程度。



3. 客戶服務調查機制

我們的客戶服務專員會每月隨機抽選曾惠顧上門維修的客戶進行**上門維修服務意見調查**，細心聆聽客戶的意見及評估是次維修服務質素，致力改善不足及提供更優質的服務。



服務計劃

1. 零售系統(POS)硬件保養計劃

我們提供「無限次套裝硬件保養」及「10次硬件保養」年費計劃予不同業務需要的客戶，收費詳情可與我們的營業代表洽談：

| 服務計劃 | 無限次套裝硬件保養 | | 10次硬件保養 |
|-----------|--|----------------------------|---------------------------|
| | 計劃 A | 計劃 B | 計劃 C |
| 服務範圍 | 只適用於一個地點，每套硬件包括 POS 主機一部、打印機一部、收銀櫃一部、條碼掃描器一隻 | | 依照每次每件維修硬件計算 |
| | 包括零件 (人為損壞及損耗性零件除外) | 硬件及零件需由客戶提供 或 自選收費硬件及零件 | 硬件及零件需由客戶提供或 自選收費硬件及零件 |
| 電話支援 | 無限次 | | 無限次 |
| 上門支援 | 無限次 | | 10次 |
| 緊急暫借硬件服務 | √ | √* (硬件及零件需由客戶提供) | × |
| 預防性維護(例檢) | 免費 (每年1次) | | × |

*客戶需預先存放有關硬件及零件予本公司作緊急硬件暫借之用。

2. 自動辨識數據收集 (Auto-ID Data Collection) 硬件保養計劃

我們提供「條碼打印機(Barcode Printer)」、「手提終端機(Handheld Terminal)」及「條碼掃描器(Barcode Scanner)」的無限次上門維修年費保養計劃(收費依照每部硬件計算)予使用不同硬件的客戶，收費包括電話支援、無限次上門維修、維修所需的零件及緊急暫借硬件服務，收費詳情可與我們的營業代表洽談。

| | 硬件類型 | 電話支援 | 無限次上門維修 | 緊急暫借硬件服務 | 預防性維護(例檢) |
|-------|---|------|---------|----------|-----------|
| 條碼打印機 | 高用量工業級條碼打印機 打印速度：每秒 > 304mm (203dpi) (每天 24 小時操作) | √ | √ | √ | 2次/年 |
| | 輕型工業級條碼打印機 打印速度：每秒 254mm (203dpi) | √ | √ | √ | 1次/年 |
| | 桌面條碼打印機 打印速度：每秒 152mm (203dpi) | √ | √ | √ | 1次/年 |
| 手提終端機 | RFID手提終端機 | √ | √ | √ | 1次/年 |
| | Windows CE 或 Windows Mobile 手提終端機 | √ | √ | √ | 1次/年 |
| | 專用操作系統手提終端機 | √ | √ | √ | 費用另議 |
| 條碼掃描器 | 藍芽二維手提條碼掃描器 | √ | √ | √ | 費用另議 |
| | 二維手提條碼掃描器 | √ | √ | √ | 費用另議 |
| | 一維手提條碼掃描器 | √ | √ | √ | 費用另議 |