

一级优先服务常见问题

服务情况综述

- > 一级优先服务是为所有 **0-50m³** 混凝土订单提供的服务，**仅适用于奥克兰地区**。
- > 所有满足**一级优先服务 (P1)** 标准的预订，在**预订**时便会当即确认为 P1 订单。
- > 若预订仍需额外信息，系统会将其归类至**二级优先 (P2)** 待命状态订单。
- > 只要在订单开始配送前两小时通知我们，**您无需支付取消预订费用**。
- > 我们承诺货车一定在配送开始 20 分钟内到达现场。
- > 完成订单之后您仍可进行更改，但如果是**重大的变更**，或是在配送前 **24 小时内** 才通知我方，您的订单将调整至 **P2** 状态。

一级优先服务适用订单容量？

- > **一级优先服务适用于容量在 0-50m³ 之间的订单**。
- > 若混凝土订单容量超过 50m³，Firth 将根据双方达成的协议，主动与您协商物流、运送时间/行程安排。

服务是否适用于奥克兰以外地区？

- > 暂时不能，后续发展敬请关注我们。

什么是 PRIORITY 1 (P1) 一级优先服务？

- > 如果您的订单满足所有 P1 标准，我们将与您确认预订时间。
- > 我们承诺，只要任一方确认出货时间，我们的货车会在配送开始后的 20 分钟内到达现场。如有延迟，我们一定尽早与您一联系。

如果我在四天内致电预订的时间低于四天，你们能否保证可在四天内出货？

- > 由于天气延误等一系列因素，可能存在我方无法在四天内出货的情况。
- > 我们会与您协商，确保您的订单能在下一个最早的出货时间配送。

什么是 PRIORITY 2 二级优先服务？

- > Priority 2 (P2) 二级优先服务，指的是在我方系统中，出货时间未定，处于待命状态的订单。
- > 若订单处于 P2 状态，在没有空余的出货时间段时，该订单将一直保持 P2 状态。Firth 公司的客服小组将管理这一过程，与您商定可送货的时间。
- > 一旦 P2 待命订单确认预订，我方将按照合同派遣货车。

确认、取消或更改订单

为什么 Firth 不再打电话确认订单？

- > 如果您的订单满足 **P1** 标准，订单将自动确认，因此无需再致电确认。

如果我不确定是否进行浇筑（因天气、现场工作人员、延误等原因），应该怎么办？

您有两种选择：

1. 可将浇筑安排推迟 30 分钟，您的订单仍处于 **P1** 状态。如果您没有再次致电暂停配送，货车依旧会前往。
2. 可要求出货时间推迟超过 30 分钟，但订单将调整至 **P2** 状态。

我能否取消订单，是否会收取费用？

- > 如需取消订单，**请务必致电通知我方**，在出货前 2 小时之前，您均可取消订单。
- > 如果在出货前 **24 小时内** 取消或更改订单，您的订单将自动调整为 **P2** 状态。

我能否更改订单？

- > 在完成订单之后您仍可作出更改，如需作出**重大变更**，或您在配送前 **24 小时内** 才通知我方，您的订单将调整至 **P2** 状态。

哪些行为属于重大变更？

在出货时间 24 小时内，做出的以下变更均属于重大变更：

- > 超过 10m³ 的容量变更
- > 超过 0.5 小时的时间变更
- > 施工地点变更，导致混凝土供货工厂发生变更。

注：若您的订单为中型浇筑，您在原订单基础上增加 10m³，由于优先配送 P1 订单，您的订单可能会出现延迟。

如果我没有致电取消订单，会出现什么后果？

- > 我方将根据您确认的订单出货时间，派遣货车。
- > 我方将向您收取混凝土**预订**及处理费用，价格为 \$200*（*目前以 2017 年 7 月为基准）。

如果我在订货时，无法提供所有必要预订信息，会出现什么后果？

- > 没有问题，我们会接受您的订单，并将其作为 **P2** 订单归入系统。您可以随时回电提供所有必要信息，并与我们商定可送货时间。
- > 如果另一位客户在致电预订时，能够提供所有必要信息，并且该客户选择的时间段与您相同，您的 **P2** 预订可能会推后，因为提供所有正确信息的客户将优先使用 **P1** 确认预订。

订单管理及 MY JOBSITE APP

哪些人应下载这一应用程序？

- > Firth 公司的大型直接客户，并需要随时管理多个浇筑项目。
- > 管理/协调多个客户施工现场，并需要查看其客户远期订单的团队。
- > 请联系 Firth 公司销售代表，询问应用程序是否适用于您的业务。

我可以通过何种方式安装该应用程序？

- > 您可联系 Firth 公司销售代表，他们将会为您安装。

我的应用程序无法使用？

- > 致电您所在地的销售代表，或拨打 **0800 266 273** 然后转接至“**Priority One App Champ**”。
- > 如果未能联系到 App Champ，我们会记下您的姓名及联系方式，让 App Champ 稍后与您联系。

我的工作地点在办公室，使用个人电脑工作，需管理多个客户订单，我应如何查看所有自己及客户的预订情况？

- > 联系您的销售代表，他将为您安装 Firth My Pour 或电子邮件提示服务。上述两种系统都能让您查看到您处于 **P1** 或 **P2** 状态的所有远期预订。

MY JOBSITE APP

是否意味着 Firth 服务绝不会迟到？

- > 如果出现任何可能导致迟到的情况，我们会在知晓后第一时间联系通知您。

如果客户仍提交多个“虚订”，在浇筑前才取消预订，会出现什么结果？

- > 我们希望客户不会这样做，因为我们推出“**一级优先**”服务，旨在缓解订单数量压力、显著提高订单质量及交货确定性。
- > 我们通过每日报告追踪服务和配送情况，会发现客户是否提交“虚订”。我们会联系“虚订”客户，告知其预订将归入 **P2** 二级优先订单。

0800 266 273

