



Training Manual

員工培訓手冊

台灣版

Version 2014-3

更新日期: 2014 年 9 月 1 日

(只供台灣儲存易同事參閱)

(For StoreFriendly TaiWanstaff only)

Table of Content 目錄

Part A: 公司基本資訊		P.3-P.26
公司簡介.....	P.3	
網址基本認識.....	P.4	
儲存易 Intranet 資料.....	P.5	(Update)
一般倉庫物資資料及價目 / 租倉資料.....	P.6	
各項工作流程指引.....	P.7-P.13	
員工每日工作流程及員工每月固定行政工作流程.....	P.14	
倉計算方法.....	P.15	
CBM 及貨櫃貨車載重需知.....	P.16	
支票過數處理流程.....	P.17	
客戶服務(溝通及提問技巧) / 分店員工對客人流程.....	P.18-P.22	
突發事件分享.....	P.23-P.26	
Part B: SMS 系統應用資料		P.27-P.71
新 SMS 介面(包括稅項).....	P.27-P.28	(Update)
員工開合約流程.....	P.29-P.34	(Update)
更改客戶資料.....	P.35-P.36	(Update)
下訂及撻訂.....	P.37-P.40	
客戶付款(收據及 SFpayment).....	P.41-P.43	
多付/少付租金及行政費.....	P.44	
-01 合約處理程序(更改租期及金額).....	P.45-P.46	
\$1 優惠處理程序.....	P.47-P.50	(Update)
\$200 優惠處理程序.....	P.51-P.53	
完結合約.....	P.54-P.57	
相同地址轉倉.....	P.58-P.60	
不同地址轉倉.....	P.61-P.64	
開發票程序.....	P.65-P.66	
POS 管理(附加銷售)(包括顯票最早合約以及 PPS 號碼資料).....	P.67-P.68	
續約通知書.....	P.69	
系統留言及公告板.....	P.70	(Update)
欠租處理程序.....	P.71	(Update)
即時網上帳單.....	P.72	(Update)
Part C: 門進系統應用資料		P.73-P.75
門進系統(AccessControl 分店用).....	P.73-P.75	
Part D: 網上客戶帳單應用資料		P.76-P.80
網上客戶帳單簡介.....	P.76	
新客戶登記程序及登入有關資料.....	P.77-P.80	
Part E: 手機 APP		P.81-P.82

*所有員工手冊中的貨幣已港幣顯示

Part A：公司基本資訊

公司簡介

儲存易 有賴客戶對我們多年來的支持，在 2013 年尾計算，儲存易分店已超過 120 多間，迷你倉數量已達 40,000 個，遍佈港、九、新界、澳門、新加坡、台灣及上海。繼續致力為廣大市民提供安全，可靠，及專業的儲存服務。

儲存易為提供良好的服務給顧客。選址鄰近港鐵，交通方便，完善的電腦化系統，24 小時智能保安，強大車隊，一站式專業搬運，絕對安全可靠。現場更提供免費手推車等服務，貼心照顧到客戶的需要。

主要服務內容包括：一般迷你倉，紅酒倉，文件倉，搬運



The image displays several branding elements for Storefriendly. At the top left is the 'storefriendly' logo in yellow and blue. To its right is the Chinese name '儲存易迷你倉集團' in blue and yellow. Below these are three banners: 1) '紅酒迷你倉' (Red Wine Mini Warehouse) with a circular logo featuring a '6' and 'STORE FRIENDLY' text; 2) 'storefriendly Records Management Solutions 你的文件管理專家' (Your File Management Expert); 3) '24小時搬運服務熱線 24 HOURS LOGISTICS HOTLINE 8202 0810' (24-hour Logistics Hotline 8202 0810) with a truck icon.

顧客投訴熱線

我們致力為顧客不斷改善服務，並相信閣下之提議及意見能幫助我們做得更好，歡迎通過以下渠道發表你對儲存易迷你倉的意見：

電郵：comments@store-friendly.com

投訴熱線電話：8102 8181

(有關租倉查詢等事宜，請致電 82020811)

時間：星期一至星期五：10:00 - 19:00

我們將確保所有資訊，由專責同事以正確及專業態度安排及處理。



主頁： 儲存易主網址(香港)主頁 www.store-friendly.com.tw

關於我們： 儲存易簡介資料

服務內容： 分別有一般迷你倉、紅酒倉、文件倉、專業運輸服務、展覽儲存服務、主題迷你倉

地點及價格：分區顯示該分店的地圖、開放時間及辦公時間、銀行帳號、價目表

網上購物：顯示各區倉庫價錢及其他物資資料，供客戶網上可以使用 Paypal 付款(計算 HKD)

傳媒報導：有關所有儲存易迷你倉得獎及專訪資料

常見問題：一般客戶查詢的問題

聯絡我們：顯示所有分店的聯絡電話號碼及可下載各分店銀行帳號的 PDF/TIF 格式文件

登入：特許經營(進入儲存易討論區)及租倉客戶(網上客戶帳單的連結位置)

尋找我們：按下地區及分區會出現該選擇位置的分店資料(包括價目表及倉尺寸)

主頁： 儲存易主網址(台灣)主頁 www.store-friendly.com.tw

分店網絡： 迷你倉的價格和倉庫尺寸(英尺)

關於我們： 儲存易的簡介

最新消息：儲存易迷你倉的動向

環境介紹：設備等資料

申請流程：一般客戶申請方式

常見問題：一般客戶的查詢

什麼是迷你倉?

迷你倉不須長期租約，客戶只要持有迷你倉單位鎖匙，便可在24小時內使用輕觸式智能卡自由進出儲存易迷你倉，適合私人或商業儲存需要。

[看看迷你倉介紹 >](#)



迷你倉的第一選擇!

截至2013年，分店已超過120多間，迷你倉數量已達40,000個，集團分行遍佈台灣、香港、上海、新加坡、澳門。完善的電腦化系統，24小時智能保安，智能出入系統，絕對安全可靠。

[關於儲存易迷你倉 >](#)



如何租用迷你倉?

顧客首先選擇迷你倉庫的面積及價格後，選擇適合的規格。客戶可親身到倉庫視察，瞭解實際環境後，請向本公司職員查詢一致的租約事宜。

[聯絡我們 >](#)



最新消息

- 2013/08/23 儲存易參加澳門2013國際家居建材博覽會 by Store...
- 2013/06/19 儲存易迷你倉「上海中法儲存易開幕典禮」!! by Sto...
- 2013/06/14 儲存易迷你倉集團參加創業日創業展 by Storefriend...

立即申請

顧客姓名

分店地點

聯絡電話

電子信箱

迷你倉尺寸

聯絡時間

[送出申請](#)

儲存易迷你倉 Store Friendly Self Storage Group Taiwan

113人祝儲存易迷你倉 Store Friendly Self Storage Group Taiwan 讚。

儲存易 Intranet 資料

- 登入 www.store-friendly.com.hk 或在 SMS 系統中登入

- 按下 **登入** 或在 SMS 系統中點擊 連結網址 > <http://store-friendly.com/intranet/>

- 輸入用戶名稱: franchisee 及密碼: smssf2014



- 按登錄(圖示 1), 彈出視窗輸入資料按登錄(圖示 2)即可使用討論區

- 討論區共分兩個區域(特許經營合作指引與特別通告及資訊)

特許經營合作指引中

日常營運指引,即儲存易分店經營中與總公司合作之間的其他事宜

員工培訓手冊,即員工在運作上的各項技巧及設備認識培訓手冊

公司通告,即由總公司發送最新通告通知各分店查詢

各類表格,共有四個選擇

A 總公司表格 - 即有關總公司巡視及檢察的表格樣本

B 特許經營表格 - 即有關分店使用的申請表

C 租倉表格 - 即有關客戶使用的申請表

D 參考表格 - 即有關客戶各項可修改的表格樣本

E 張貼假期通告 - 即法定假期的通告

其他,包括以下資料

每月月刊,即儲存易每月的最新資訊

競爭對手,不定期更新其他迷你倉的資訊

特別通告 - 即個別一間分店的特別資訊通告(包括網上客戶帳單資料)

***所有需要用到的申請表格都在此處可供下載

一般倉庫物資資料及價目

- 迷你倉：本公司現時出租包括迷你倉(8 平方尺至 100 多平方尺)。每間迷你倉為獨立房間，由塗上防氧化及防火油漆的鋼板砌成。
- 計算單位：本公司以實際面積計算迷你倉尺寸，計算單位選用平方尺及立方尺，如下：
平方尺(長 x 闊)、立方尺(長 x 闊 x 高)。一尺等於十二寸。
- 環境：24 小時空調恆溫，溫度為攝氏 24-25 度，濕度 50%。每天早晚會有職員巡倉監測。
- 保安及防盜：全方位 CCTV，廿四小時動作感應錄影。
Alarm(ADT)保安系統，辦公室及後門被推撞時會即時致電相關主管。
- 出入：以智能卡出入，每一位登記人必須買一張，首三張每張\$60，第四張開始\$120，在門口感應器上拍卡，自動登記身份及開門。其他睇倉的訪客，必須登記其身份。
- 鎖頭：防剪鎖 \$60 一個，跟四條鑰匙，全部由客戶保存。鎖身由精鋼鑄成，匙膽由多層鋼圈組成
- 紙箱：大(22.5x13.5x16 吋) \$25 盛重量 30KG、小(15x13x12 吋) \$20 盛重量 15KG。
文件紙箱(連蓋)(15x13x12 吋) \$25 盛重量 15KG
由 A 級紙質製成，堅韌，適合存放文件、書本等較重物件。
- 清潔：分店需自行聘請清潔公司，每天清潔、消毒，每月滅蟲。
- 防水、防曬設備：所有水喉經過改裝，以及塗上防水物料。窗戶加上石膏板及塗上防水油漆。
- 保險：本公司已購買一般公共責任保險(只保障倉庫範圍內的倉料費用)，不包括客戶貨品的水險、火險及一切個人或物品的損壞。建議客戶自行購買水火保險。
- **第三者責任保險賠償**：由本公司導致在倉庫範圍內(不包括已租的倉庫內)個人的損傷會作出賠償(包括已租或未租客戶)。
- 運輸：24 小時專業搬運服務車隊，熱線：8202 0810 (5.5 噸，9 噸及客貨車)。
- 公司物業：部份為自置物業以及租用的物業，其實租或自置物業是沒有分別，因為公司都會協助受影響的客戶搬離或辦理資料及手續。

租倉資料

- 租期：所有租期由每月的 1 號開始，月尾完結。如月中遷入，會按比例(使用的日數除以該月日數)計算。
- 最短租約：最短為一整個月(1 號至 31 號為之一整月)租期。
- 遷出：要在月尾前兩星期通知。如非月尾退倉，會按星期計算，例如 1-7 號退倉，要多交一星期(7 天)的原價租金；在 8-14 號退倉，要多交兩星期(14 天)的原價租金；在 15 號(15 天後)之後退倉，則多交一個月原價租金。一個月為四星期。
*所有預繳租金之費用，必須付清全數才擁有折扣優惠
*新張期內享有 85 折優惠，之後續約享有一年 9 折，半年 95 折。
- 押金/保證金：每個倉需要交兩個月的原價按金，會在完約後一個月內以支票形式退還。
- 繳費方法：現金、繳費靈、支票、易辦事、銀行入數、信用卡 (Premier)。
銀行入數要在收據上寫上資料，再傳真到各儲存易分店的辦事處。
- 登記文件：分為個人及公司兩類。個人身份以身份証及住址証明(可先辦理合約 5,天內後補)登記；公司以商業登記証登記，並需帶備公司蓋印。

各項工作流程指引

保安管理工作流程指引

- 電腦主機維持 24 小時開機
- 準備提供緊急聯絡電話號碼(如住宅或手機號碼)
- 重新設立大門密碼
- 設立 Alarm(ADT)防盜系統密碼
- 辦公室門匙需預備一條,並掛於電錶房顯眼位置,電錶房需用密碼鎖鎖上
- 總公司熱線同事會接收以上資料
- 緊急情況會安排總公司同事到場處理

電腦故障速查流程指引

(1) 電腦未能開動：

1. 先檢查電源線是否插緊於電腦，以確定沒有鬆脫
2. 並同時檢查電源，如電錶有否跳電，拖板有否損壞…等
3. 若確定電源沒有問題，但仍不能開機，請通知總公司

(2) 不能上網：

- 請先確定是不能上網，或是只能不能連接到某些網站
- 若確定不能上網：

1. 請先檢查所有上網的設備是否開啟，包括：
 - a. 電訊公司提供的 Modem(通常有 Wharf T&T 紅色 label)
 - b. 總公司提供的 Router (通常是藍色 Linksys 牌子)
2. 檢查這些設備上的所有線有否鬆脫，同時觀看每條線所對應的燈有否開著
3. 若仍未能回復，可把每條線拔出，再插回，並拔出電源線，再插回，再重新啟動電腦
4. 若仍未能上網，請通知總公司

(3) 不能打印

1. 請先檢查打印機所有線是否都連接妥當，包括：
 - a. 電源線/連接於 router 的 Lan 線或連接於電腦的 usb 線/fax 線 (即電話線)
2. 若仍不能打印，可先自行重啟打印機 (關閉，再啟動)
3. 請分辨不能打印所有文件，或是只是不能打印部份文件/若仍不能打印，請通知總公司

(4) 門進系統及拍卡器等問題

1. 若沒有資料進出記錄，請檢查大門拍卡器是否正常及重啟電腦
2. 若仍未有改善，請檢查電腦背後，是否有插件鬆脫，若有，請重新小心插上
3. 若仍未有改善，請通知總公司

(5) SMS 問題

1. 任何操作上的問題，或是未能打印，有錯誤信息，都請通知總公司

(6) 不能 FAX

1. 請先檢查有否接上 FAX 線或檢查 FAX 線有否接到插頭
2. 若仍不能 FAX，可先自行重啟打印機/FAX 機 (關閉，再啟動)

注意：請確保 Log Me In 及 VNC 正常運作

訂購物資流程指引

1. 分店如需要訂購物資，請填妥《B03 營運物資供應訂貨單》或《B04 工程物資供應訂貨單》並傳真予總公司。傳真：3007-8226。
2. 請分店人員傳真訂貨單後，致電總公司接收文件部，確認已接收訂貨單。電話：3622-3066。
3. 如所有印刷品，一般需時 14 個工作天製造。
4. 送貨前一天會通知分店，司機會連同《B03 營運物資供應訂貨單》一式兩份，分店收貨時必須簽名及蓋章，司機會取回白單（總公司保存），分店保存粉紅單並訂在《B03 營運物資供應訂貨單》或《B04 工程物資供應訂貨單》後面。

改倉流程指引

請各同事準備有關改倉工具(如：電批、索帶、摺梯等)；電批需在進行工程 2 小時前完成叉電；

1. 預備一個空置或有柱的倉庫或空置的地方擺放改倉物料；
如已落訂的客戶：
2. 將《B05 改倉工程申請表》及《C01 預訂單位申請協議》傳真至總公司：3007 8226，將於七個工作天內完成改倉工程；每天改倉上限數量為 10 個
如未落訂的客戶(即預先打通倉)：
3. 將《B05 改倉工程申請表》傳真至總公司：3007 8226，將於十四個工作天內完成改倉工程；每天改倉上限數量為 6 個；
4. 工程表後，致電總公司接收文件部，確認已接收文件。電話：3622 3066；
5. 改倉必須以「前後或上下打通形式」，不接受左右打通(靠門牆位置除外)，為有效處理，總公司恕不接受口頭或電郵之工程通知；
6. 前後打通倉需要時間為 15 至 45 分鐘，上下打通倉需要時間為 30 至 45 分鐘；
7. 工程師父並不會額外跟進《B05 改倉工程申請表》以外後加的工程；如需再次改倉，請再次傳真《B05 改倉工程申請表》再作安排；

分店停電處理流程指引


1. 請把大廈停電通知書，預早七日至十四日前張貼在大門外顯眼位置；
2. 通知二十四小時熱線同事及 ADT 防盜系統公司；
3. 停電的前一天，請在放工前把電腦主機、電腦屏幕、閉路電視屏幕關掉；
4. 當停電時，大門會出現兩種狀態：
 - 大門長開 (鋼閘)
分店同事可選擇長開大門或用鐵鏈及密碼鎖把大門鎖上；
 - 大門長關 (玻璃門)
 - 分店同事可選擇長開大門或關上；
5. 詢問管理處有關停電時如何進出大廈或會否登記客戶等資料；
6. 分店同事請個別通知經常進出倉庫之客戶有關停電事宜，避免導致投訴；
7. 在停電期間由於分店電腦會關上所以二十四小時熱線同事不會為客戶搖控開門；
8. 在停電期間倉庫所有設施(包括燈、風扇、冷氣機、拍卡器、電腦等)會關掉，倉庫範圍內只會有出路牌燈和 ADT 系統維持有時限的開放，後備電源大約可維持三小時至二十四小時不等

ALAM 使用流程指引

- 一般密碼會安裝時一併指導如何更改及整理,其

按 2 秒  會駁去醫院

按 2 秒  會駁去消防署

按 2 秒  會駁去警察局

更改 ADT 四位數字密碼程序:

[*][5] + [] [] [] [] + [0][1] + [] [] [] [] [#]
現時密碼 新改密碼

*** 若大廈停電或警鐘誤鳴，請第一時間致電熱線通知當值的同事。

更改大門密碼流程指引

修改編程密碼:

按 '#' 2 秒 -> 編程密碼 > 3 -> xxxx (4 位新密碼)

修改開門密碼:

按 '#' 2 秒 -> 編程密碼-> 1 -> xxxx (4 位新密碼)

**編程密碼不可同開門密碼一樣

分店電話轉駁流程指引

開工:

- 開電話輸入 26262688
- 按 3,之後輸入 (分店 8 字頭的電話號碼),然後按 #
- 輸入密碼(_____)
- 最後按 1,輸入(分店 3 或 2 字頭的固網電話號碼) 然後按#

收工:

- 開電話輸入 26262688
- 按 3,之後輸入 (分店 8 字頭的電話號碼),然後按 #
- 輸入密碼(_____)
- 最後按 1,輸入(3699 8704) 然後按 #

備註:

分店老闆或者同事可預先詢問培訓員分店的直線和 8 字頭的電話號碼,方便日後處理飛線程序,減少出錯問題.

記得試飛線

處理客戶投訴流程指引

破蛋行動:

- 投訴者會因應不同的渠道進行投訴(書面,電話,親身)
- 先了解客投訴者不滿的地方;投訴者投訴的原因
- 最後建議的解決方案

a)接受投訴:

i)建立正面心態

- 消極的心態會導致個人的失敗,並加深消極的想法
- 積極的心態會有助信心之成長及增強積極想法

b)管理自我的情緒:

緩衝

i)先處理心情,再處理事情

-聆聽的目的

- 讓對方冷靜;表示尊重;收集資料

iii)聆聽的技巧

- 感興趣的,體諒;給予適當的反應 / 回饋

iv)表達同理心

- “絕對明白您的憤怒,對於你的遭遇,我們實在很抱歉”
- 為什麼他會不滿?
- 如果我是他,會有什麼感覺?他現時最想聽到的是什麼?他現時最想要的是什麼?

c) 解決問題:

- 前期準備:清楚瞭解公司處理投訴的基本原則,瞭解手中可用的牌,具備良好的溝通知識

ii)談判中注意的事項

- 顯示誠意和信心,不要解釋公司制度怎樣規定;先小人,後君子

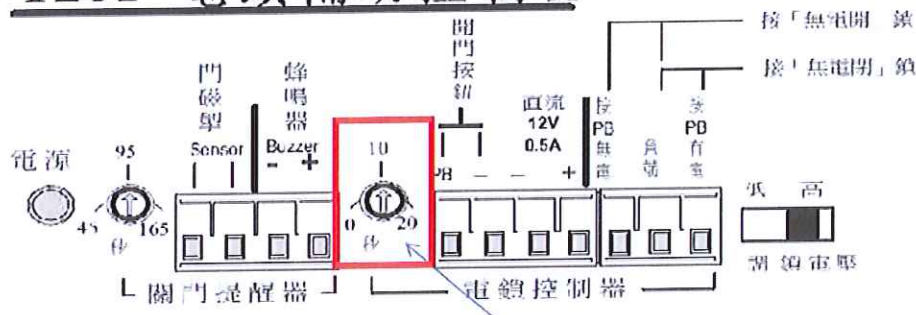
iii)建立雙贏的伙伴關係

- 確定清潔對方情況,表示明白感受;表明本身立場和責任,向對方表示你的處境及限制
- 提出可行的建議,達成共識

控制貼門時間指引

1. 控制貼門的系統設備(即電鎖輔助控制器)放置在電錶房中

T201 電鎖輔助控制器



2. 把上圖的時間直接更改為 0 秒, 10 秒或 20 秒 即可

搬遷流程指引

1. 分店業主需提供有關資料及證明確定結業或搬遷日期。
 2. 分店同事需整理以下文件：
分店未能繼續營業表(sample excel)(有關該分店需處理的現有客戶表)
D19 儲存易分店未能繼續營業通知(sample word)
 3. 通知及提供以上文件交與總公司及 CS 部門備份。
 4. 分店同事需預早 1 至 2 個月前書面(D19 儲存易分店未能繼續營業通知)通知客戶，用郵寄把信件寄出。
 5. 寄出信件的 2 日後，致電與客戶溝通有關程序
 - 客戶可選擇退倉或轉倉
 - 如選擇退倉，客戶需在結業或搬遷的日期前完成退倉
 - 如選擇轉倉，客戶可提供所選擇的分店，由結業或搬遷分店協助聯絡
搬運費將由接收或送出分店負責,優惠折扣需額外處理
 6. 搬運等情況需由分店安排
 7. 整個程序必須在結業或搬遷前完成交吉
- ***統一由分店同事回覆或回答客戶
- ***在流程中各同事切記不要用”結業”等相關敏感字眼,避免客戶有其他諗法
- ***需定期各總公司及 CS 部門匯報
- ***此情況總公司並沒有任何責任，只屬義務及協助性質進行跟進

智能卡遺失或忘記帶卡指引

1. 客戶智能卡遺失或無帶智能卡要詢問客戶租用分店,合約,倉號碼或身份證,看看是否沒有繳交租金
 2. 如有繳交租金,可選擇 logmein 遙控開門或提供大門密碼給客戶,如 logmein 沒有反應或大門密碼錯誤,可即時致電分店同事或場主電話確認大門密碼再回覆客人
 3. 如沒有繳交租金,即不會提供以上服務,不論客戶是否緊急拿東西的情況下,都必須在隔天辦公時間內與分店同事聯絡,
 4. 如客戶智能卡遺失需填 C11 智能卡補領申請,然後分店同事會把該智能卡刪除,然後客戶需購買智能卡
 5. 所有在非辦公時間處理事件,包括 logmein 或提供大門密碼,必須在事後電郵通知分店有此情況
- *客戶如不見智能卡,必須與分店同事聯絡,因為該智能卡是可以進入分店的,所以必須通知分店並申請一張新智能卡,舊智能卡即作廢

客戶開鎖指引

1. 核對客戶的各項資料(包括合約編號,倉庫編號,身份証等)
2. 填寫 C05 開鎖委託書,申請開鎖需時五個工作天,遇緊急情況可聯絡總公司
3. 客戶需預先支付開鎖費用\$200 一把
4. 開鎖工程必須被許可人,許可人及工程人員在場方能進行工程。

倉庫遇水災指引

1. 先通知分店負責人，總公司，業主及管理處安排上門檢查
2. 同時清理及拍照有關水災導致的各項相關情況
3. 如樓上爆水管或任何導致滲水，可連同管理人員上樓上了解情況
4. 如其他情況因應個別情況處理
5. 然後通知受影響客戶，把客戶的物品處理好(搬離受影響倉的位置),安穩客戶情緒
6. 客戶可選擇填寫 D14 客戶損失申報表格(表格只是協助客戶填寫物品資料，不代表本公司作出賠償)
 - a)物品來貨價
 - b)物品相片
7. 建議客戶向自行購買的保險公司作賠償
8. 如客戶沒有自行購買任何保險，可向法律途徑追討賠償
9. 表明本身的立場是協助客人
10. 也可引用合約條款上的條例，詳情如下:
 11. 免除責任
 - 11.1 對存放於儲存單位的所述貨品的任何損失、損毀、磨損、丟棄或毀壞，不論上述各項是否因許可人及其僱員或代理人或其他單位使用人的任何行為或不行為、疏忽或故意失責所造成，許可人概不負責，許可人亦不對被許可人因所述貨品的任何損失或損毀而承擔的任何損失負責。
 12. 保險

許可人在所述貨品存放於儲存單位期間不應就所述貨品投保。在儲存單位存放所述貨品的風險全部由被許可人承擔，被許可人必須按其全部重置價值就所述貨品投保。

**同事需填寫一份報告作備份，而管理處亦會有一份報告

免費 WIFI 指引(只適用香港及澳門)

1. 成為該分店的現有客戶可免費享用免費 WIFI(無線上網)的服務
2. 現有客戶每次同時使用免費 WIFI 流量上限制限為 10 名客戶
用戶名:sf-guest
密碼:storeguest
*類似酒店形式，搜尋 wifi sf-guest 會自動連線，需登入網址輸入以上資料方能使用
3. 員工或特許經營者亦享有免費 WIFI(無線上網)的服務，不設上限限制
用戶名:sf
密碼:sf123456

分店停電處理指引

1. 請把大廈停電通知書，預早 7 日至 14 日前張貼在大門外顯眼位置
2. 通知熱線同事及 Alarm(ADT)防盜系統公司
3. 停電前一日，請在放工前把電腦主機，電腦屏幕，閉路電視屏幕關掉
4. 當停電時，大門會出現兩種情況
 - 大門長開 (鋼閘)
分店同事可選擇長開大門或用鐵鏈及密特碼鎖把大門鎖上
 - 大門長關 (玻璃門)
分店同事可選擇長開大門或關上
5. 詢問管理處有關停電時如何進出大廈或會否登記客戶資料
6. 分店同事請個別通知經常進出倉庫之客戶有關停電事宜，避免導致投訴
7. 在停電期間由於分店的電腦會關上所以熱線同事不會為客戶遙控開門
8. 在停電期間倉庫所有設施(包括燈，風扇，冷氣機，拍卡器，電腦等)會關掉，倉庫範圍內只有出路牌燈及 Alarm(ADT)系統維持有時限的開放，後備電源大約可維持 3 小時至 24 小時不等

每月對數指引

1. 各分店同事要預留時間協助同事對數；為免浪費您們時間及引至不必要延誤，現請您們在對數前準備及檢查以下資料
 - 單位儲存許可協議書
 - 粉紅色及黃色正式收據
 - 每月銀行月結單檢查
 - SMS 系統中有否繳付租金
 - 檢查 SF Payment 已進行覆核*同時協助抽出相關合約進行檢查
2. 檢查倉庫整體情況，如遇問題會記錄在 A03 分店巡視表(對數)(內部) 及 A05 每月對數問題(內部)表格
3. 特許經營者須於十個工作天內用 B10 問題回應表 表格回應
4. 如分店同事不能在對數日期當值協助對數或要求更改對數時間，總公司會決定是否酌情向分店收取對數同事車資及薪金

員工每日工作流程

每天返工後：

- a. 拍卡紀錄上班時間，如遲到五分鐘或以上需通知所屬主管；
- b. 穿著整齊員工制服(polo 或風褸可自由配搭)及配帶員工職員証；
- c. 關閉 Alarm 防盜系統，直接按四位數字密碼；
- d. 將 One Call 號碼飛線回分店固網直線；
- e. 巡倉：檢查門鎖是否鎖好，主通道及廁所等清潔；
- f. 檢查傳真(<http://accessyou.com/login.htm>) 及電郵，跟進夜間查詢的客人；
- g. 檢查拍卡門進系統及 CCTV，查看晚間客人進出情況；
- h. 檢查信箱及支票箱；清潔辦公室及退倉客人的倉庫；

每天午飯前：

- a. 將 One Call 號碼飛線到 Hotline；開啟 Alarm 防盜系統；

每天午飯後：

- a. 關閉 Alarm 防盜系統，直接按四位數字密碼；
- b. 檢查傳真(<http://accessyou.com/login.htm>) 及電郵，跟進夜間查詢的客人；
- c. 檢查卡門進系統及 CCTV，查看晚間客人進出情況；

每天收工前：

- a. 巡倉，檢查迷你倉有否異樣；
- b. 收工前數錢箱，並進行紀錄；核對當天的賬目；
- d. EPS 結算(如當天有使用必須日結,如 7 日內沒有使用,必須 7 日內做結算) 只適用於香港
- e. 將 One Call 號碼飛線到 Hotline；
- f. 關閉辦公室的燈、關冷氣(如適用)及鎖門；清理垃圾；開啟 Alarm 防盜系統；
- g. 拍卡紀錄下班時間。

需要表格:D02 每日報告

員工每月固定行政工作流程

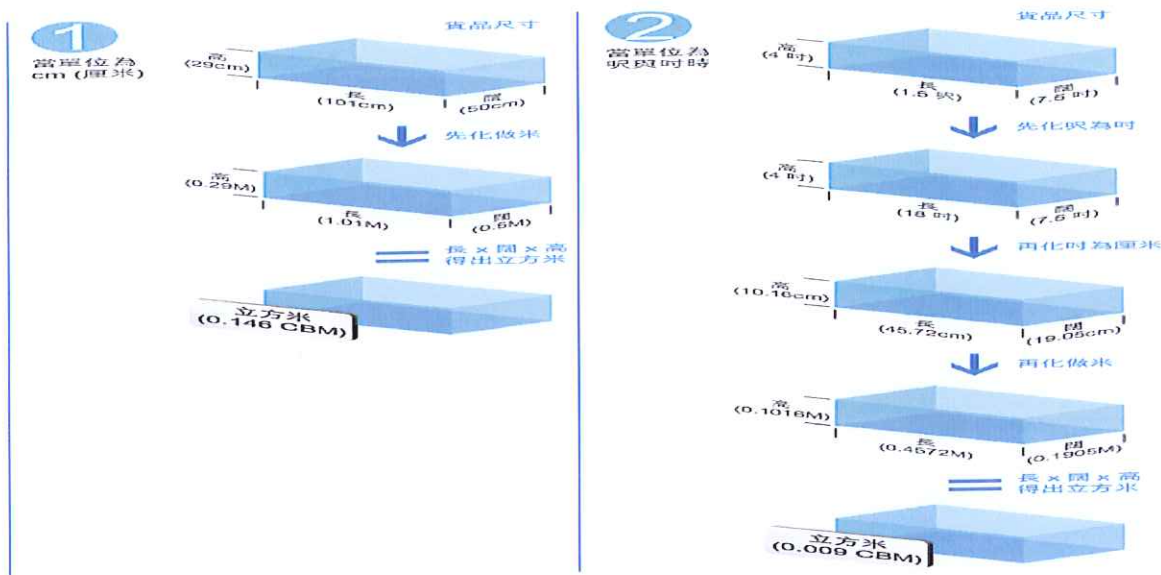
- 每月 1 至 5 號:
 - a) 檢查退倉客戶的鎖頭,物件是否已搬出倉庫並結束合約
 - b) 每月例會
 - c) 處理拖欠租金客戶,出最後繳費通知書等文件
 - d) 處理一般電話,上門查詢,辦理租倉,交租或退倉手續
- 每月 6 至 10 號
 - a) 處理拖欠租金客戶,出最後繳費通知書等文件
 - b) 處理一般電話,上門查詢,辦理租倉,交租或退倉手續
- 每月 11 至 20 號
 - a) 出續約通知書及每月發票
 - b) 跟進拖欠租金客戶；更新續租客戶合約
- 每月 21 號 至月尾
 - a) 處理拖欠租金客戶,出最後繳費通知書等文件
 - b) 處理一般電話,上門查詢,辦理租倉,交租或退倉手續

***總公司同事會不定期到分店突擊抽查

倉計算方法

認識 CBM

CBM 是英文 cubic meter 之簡寫，即用以量度體積的單位，中文譯作「立方米」。2 CBM = 1 卡板



除了 CBM 可計算用量之外，其實公司都會用大,小紙箱作量度單位:

倉尺寸	CBM	Square Feet 平方尺	Cubic Feet 立方尺	紙箱(大)22.5 x 13.5 x 16(寸)	紙箱(小)15 x 13 x 12(寸)
4x2x8	1.812	8	64	10 (可放硬皮 File 120 個)	21 (可放硬皮 File 105 個)
4x3x8	2.718	12	96	20 (可放硬皮 File 240 個)	42 (可放硬皮 File 175 個)
4x4x8	3.625	16	128	30 (可放硬皮 File 360 個)	63 (可放硬皮 File 245 個)
4x5x8	4.531	20	160	40 (可放硬皮 File 480 個)	84 (可放硬皮 File 315 個)
4x6x8	5.437	24	192	50 (可放硬皮 File 600 個)	105 (可放硬皮 File 385 個)
4x7x8	6.343	28	224	60 (可放硬皮 File 720 個)	126 (可放硬皮 File 455 個)
4x8x8	7.249	32	256	70 (可放硬皮 File 840 個)	147 (可放硬皮 File 525 個)
4x9x8	8.155	36	288	80 (可放硬皮 File 960 個)	168 (可放硬皮 File 595 個)
4x10x8	9.061	40	320	90 (可放硬皮 File 1080 個)	189 (可放硬皮 File 665 個)

計算單位

1 吋 = 2.54 cm 1 尺 = 12 吋 1 米 = 39.5 吋 1 個硬皮 File = 3 吋 1 個硬皮 File = 3 吋

1 個紙箱(大)22.5 x 13.5 x 16(寸) = 可放 12 個硬皮 File

1 個紙箱(小)15 x 13 x 12(寸) = 可放 5 個硬皮 File

用一個 4x2x8 倉作例子:

可橫放 2 個紙箱(大)，每一行可向高放 5 個紙箱(大) = 10 個紙箱(大)

可橫放 3 個紙箱(小)，每一行可向高放 7 個紙箱(小) = 21 個紙箱(小)

貨櫃及貨車載重需知

在下列列表，分別列出各類型貨車與貨櫃的載貨重量(噸 /公斤)及其容積(CBM)。

種類	最大容積 (CBM)	最大載貨重量 (噸)
客貨車	約2	約1
3噸貨車	約10	約2
5.5噸貨車	約14	約3
8噸貨車	約26	約6
10噸貨車	約33	約7.5
12噸貨車	約40	約12
20呎貨櫃	約30	約21
40呎貨櫃	約62	約26
40呎超高貨櫃	約67	約26.5

支票過數處理流程

如客戶用銀行入支票程序:

- 請叫客人在支票抬頭上寫上 (儲存易/store friendly/BR 上的名字)
 - 入數銀行(例如:恆生,匯豐,中國銀行)
 - 支票背後寫上分店的銀行號碼,合約編號及倉庫編號.
 - 如客戶選擇銀行入數請把收條傳真到分店
 - 傳真的資料上必須列明客戶的 倉號碼,合約編號和交租時期
 - 如有需要 , 客人可在傳真紙上留下聯絡資料,以供適別
- ATM 機過數同上一樣

同事檢查支票要留意的地方:

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited 香港上海匯豐銀行有限公司

Hong Kong SAR 香港特別行政區

ACCOUNT PAYEE ONLY

Pay _____ (1) _____ (2)

HK Dollar 港幣 _____ (3) _____ (4) HK \$

For and on behalf of _____ (5)

_____ (6)

- 支票抬頭名稱①
- 日期② 有機會是期票,意思是要到填寫日期的當天才可過數及寫收據
- 金額③ 檢查清楚中文及英文的串法或寫法是否對應④的金額一致
- 客戶簽署及蓋印⑤
- 紀錄的支票編號⑥

***可以給客戶一張公司卡片,因為公司卡片上有整分店地址,傳真,電話,入數銀行及銀行號碼

客戶服務

是指在一間公司內，所有能夠令客戶輕鬆/輕易獲得快速、滿意的回覆、服務及解決方案的所有活動。

優質客戶服務:

是指服務提供者在提供服務時能夠滿足客戶或超越客戶的需求。

不同年代會有不同需要

60-70 年代：價錢便宜

80 年代：耐用

90 年代：包裝、實用、設計

千禧年代：服務與品牌

客戶需求演變主要分四類:

說出來的需求/真正的需求/聯想到的需求/特別的需求

例子:假設一顧客來租倉，他/她的需求有可能如下:-

說出來的需求：(要在中環租一個倉)

真正的需求：(價錢便宜、方便、保安良好)

聯想到的需求：(租倉時有特別禮品或優惠)

特別的需求：(因為中環價錢貴想要一個更優質的服務)

客戶服務員的責任及權益

盡力滿足客戶要求

維護公司形象及利益

顧及自身情緒及安全

有需要時可向公司反映及尋求支援

客戶服務溝通技巧

溝通模式

概念/想法 > 傳送 > 接收 > 理解 > 接受/回應

(傳送者) ----- 回饋 ----- (接收者)

溝通傳媒

說話(a.音調 b.音量 c.速度)

文字/照片/圖像/報表/面部表情/外表/距離/眼神接觸/動作/姿勢

自我檢查

當我生氣時，語氣會變得重，音過變得尖銳

當我緊張時說話比平常快

我累的時候，講話會較慢

當我急於表達時，會變得大聲

有時我說話時有點霸氣及命令口吻

語調及身體語言的影響性

提問及回答問題技巧

提問的種類和應用:

i) 是非題式 (是 / 否) 要達到自己想要的資料時使用

例: 你是否想租荔枝角的倉 ?

ii) 封閉式 (哪裡、何時) 引導客人給出正確的資料

例: 你想落訂金先還是直接開合約?

iii) 開放式 (如何、為何、什麼) 想查出原因和搜集資料

例: 你存放什麼物品入倉 ?

回答的種類和應用:

不應該用的字眼:

---我盡量

---我早就說過 / 提醒過你

---我已跟你說得很清楚

---我不知道 / 我都不知道的

---不關我事

應該多用的字眼:

---請你 / 麻煩你

---謝謝

---對不起 / 不好意思

---請問

個案討論

個案 1

客戶來電: 我是租了倉的客戶, 我用智能卡入不到倉, 點解?

員工回應: 我不知道

- 1) 不好意思先生/小姐, 可否給我一些資料(那一間分店, 合約編號, 倉號碼, 客戶全名等), 方便讓我協助跟進
- 2) 如檢查 SMS 系統後客人是沒有欠交租金, 是智能卡的問題, 如發生在假期或者夜晚, 熱線同事可以遙控系統幫客戶開門

個案 2

客戶來電: 我想問一下你地有無 4x4x8 倉可以租嗎?

員工回應: 無啦

- 1) 應先問客戶存放什麼物品, 因好多客戶不懂計算所需尺寸, 可能計算過後不用那麼大的倉
- 2) 客戶可能不是立即用倉, 所以可問客戶何時用倉 ?
- 3) 不好意思, 我們(分店)暫時沒有先生/小姐想要的倉尺寸, 或者會否考慮其他地區/分店? 可否給我聯絡資料(姓名, 電話號碼), 我們(分店)會立刻幫你尋找其他合適的分店幫助你

個案 3

客戶來電: 我想今日晚一點先來你公司睇倉, 你可否等埋我嗎?

員工回應: 我只可以等你到下班時間

先生/小姐不好意思, 或者可否通知我們(分店)大約幾多點鐘會來到? 因為我們(分店)辦公時間是 10:00a.m - 19:00p.m, 不過唔緊要, 我們都會等待客戶到 19:30p.m 左右, 如不能趕至也可以再明天辦公時間親臨本店, 請你留低聯絡資料(姓名, 電話號碼), 讓我在下班前 1-2 小時再致電給你了解情況

正面思想的建立，壓力及情緒管理

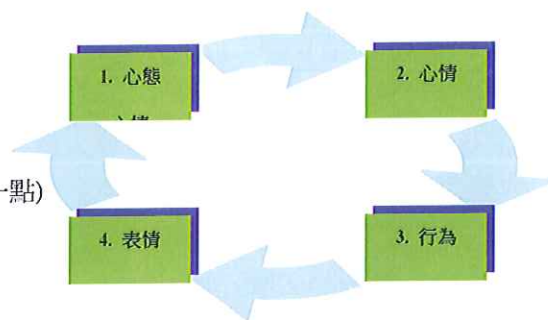
教我如何不生氣？

有以下方法可以幫助到你

角色抽離法(用第三者角度去想這一件事情)

觀心法(集中注意力聆聽自己的心跳聲,大約 2 分鐘)

距離法(把雙方的距離拉遠，當距離增多，心情自然好一點)



法律基礎

公司條款須知

有以下幾點必須講解及留意的合約條款

5.8 在儲存單位內保存或存放或促使或容許或允許在儲存單位內保存或存放下列任何項目：

- (a) 總值超過港幣五萬元(HK\$50,000)的所述貨物；
- (b) 食物或易變壞的貨品；
- (c) 鳥、魚、動物或任何其他生物；
- (d) 諸如油漆、汽油、石油、火藥、硝酸鉀、煤油、燃料油或洗滌溶劑等爆炸可燃的物品或液體；
- (e) 槍械、武器或彈藥；
- (f) 化學品、輻射品或生物劑；
- (g) 有毒廢料、石棉或其他危險物料；
- (h) 下列項目：能從儲存單位排放任何煙味、氣味或臭味或發出能從儲存單位外聽到任何聲音或感受到震動的項目；
- (i) 非法物質、藥物、物品或貨品；
- (j) 非法取得的物質、藥物、物品或貨品；
- (k) 壓縮氣體；或
- (l) 其儲存受法律管制的任何其他有害或危險的物料。

6.1 許可人可向被許可人發出七日書面通知隨時要求被許可人將所述貨品從一個儲存單位遷移至許可人指定的另一個儲存單位。其他儲存單位的大小應與當時的儲存單位類似。

7.1 被許可人應在簽署本協議時，就許可人提供的儲存和（或）服務的最短期間支付許可費，並應在之後在到期日預先支付許可費，不作任何扣減或抵銷。

7.4 許可人可向被許可人發出書通知後隨時增加許可費，該項增加於該通知日期後至少兩個星期的第一個到期日生效。

9.1 如果被許可人沒有在到期日支付許可費或支付被許可人根據本協議應付的任何其他款項，許可人應立即有權就任何到期未付的許可費和（或）其他款項，按每月百分之五的利率計算利息，由到期日或上述款項到期支付之日起計至實際付款之日。

9.2 如果本協議第 7 條和第 9.1 條規定的許可費或利息的任何部份在到期日後超過十五日尚未支付（不論是否已正式要求付款）或被許可人沒有或忽略遵守或履行本協議任何條款，或被許可人（作為個人）成為破產或（作為公司）進行清盤或成為無力償債與債權人達成任何妥協或債務安排，則在任何上述情況下，許可人亦可：

- (a) 拒絕被許可人進入使用儲存單位和封鎖儲存單位；及

(b) 就許可人職員執行許可人根據本協議所指的權利和（或）補救方法或試圖如此執行所承擔的工作，向被許可人徵收港幣五百元的行政費或較高的合理和適當的費用；

而無損於許可人就尚未解決的被許可人違反或未遵守本協議任何規定的行為具有的任何訴訟權，和無損於許可人運用被許可人按照本協議第 8 條支付的按金的權利。

9.3 如果本協議第 7 條、9.1 條和 9.2 條規定的許可費、行政費或利息的任何部份在到期日後超過三十日尚未支付（不論是否已正式要求付款）或被許可人沒有或忽略遵守或履行本協議任何條款，或被許可人（作為個人）成為破產或（作為公司）進行清盤或成為無力償還或債權人達成任何妥協或債務安排，則在任何上述情況下，許可人（除具有其根據本協議第 9.1 條和 9.2 條保留的權利外）亦可：

- (a) 將儲存單位現有的鎖弄開；
- (b) 將所述貨品從儲存單位遷移至許可人可能決定的其他儲存設施，而不因此項遷移所發生的損失或損毀承擔責任；
- (c) 要求被許可人償付從儲存單位遷移所述貨品的全部費用和在其他地方的儲存費，以及許可人在之後任何時候需要遷移所述貨品時的任何其他費用；
- (d) 終止本協議和將所述貨品視為被棄置，並在之後（通過拍賣或私人協約）代被許可人出售所述貨品和將所述貨品的所有權轉移給買方、代被許可人銷毀或以其他方式處置所述貨品。任何出售的收入可由許可人保留，並用以清償任何尚未支付的許可費，和（或）許可人因行使其於本協議項下的權利所招致的其他費用或開支，和根據本協議應付給許可人的任何其他款項。如果出售的收入不足以清償或解除被許可人對許可人承擔的尚未履行的責任，被許可人仍應對尚未清償的餘額負責，許可人並保留權利採取其認為必要的行動以收回尚未清償的金額；
- (e) 將沒有出售的任何所述貨品視為被棄置並予以銷毀或以其他方式處理；和
- (f) 除被許可人根據本協議第 9.2 條要支付港幣五百元的初歩行政費或較高的合理和適當費用的義務外，就許可人職員執行許可人的權利和（或）補救方法或試圖如此執行所承擔的工作，另向被許可人徵收港幣四百五十元的行政費或較高的合理和適當的費用。

而無損於許可人就尚待解決的被許可人違反或未遵守本協議任何規定的行為具有的任何訴訟權，和無損於許可人運用被許可人按照本協議第 8 條支付的按金的權利。

12. 保險

- 許可人在所述貨品存放於儲存單位期間不應就所述貨品投保。在儲存單位存放所述貨品的風險全部由被許可人承擔，被許可人必須按其全部重置價值就所述貨品投保。

14.3 如果被許可人違反本協議，許可人可向被許可人發出書面通知終止本協議，儘管可能有任何通知期，該終止應立即生效。

需要表格:

C07 單位儲存協議書合約條款

分店員工對客人查詢流程

客人來電查詢

- Store Friendly 我是 XXX，有什麼可以幫到你？
- 詢問客戶如何稱呼，在回答的過程中，必須配上 x 先生/x 小姐，表示禮貌；
- 詢問客戶大約擺放物品的數量？如餐桌等大型傢俱，請詢問可否拆件
- 詢問客幾時用倉？
- 詢問客戶大約用倉時間及租期是多少？
- 邀客人親臨分店睇倉，並即場與客人約時間。
- 詢問客戶是公司/個人名義租倉？
- 詢問客從什麼途徑知道我們公司？
- 完成電話後將與客人的對話內容入 D02 每日報告中的 Telephone List，可方便日後跟進。

未經預約而親身去倉參觀的客人

- 你好，歡迎光臨儲存易迷你倉，我係 xxx，請問先生/小姐有什麼可以幫到你；
- 詢問客戶如何稱呼，在回答的過程中，必須配上 x 先生/x 小姐，表示禮貌；
- 詢問客戶之前有沒有租用/看過迷你倉？
- 如客戶不清楚自己的需要，可問他需要存放多少物件；
- 如果客戶連自己會存放多少物件也不太清楚，可以用具體物件(e.g.紙箱)簡略形容每個倉庫的空間，並說明本公司以實際面積計算；
- 請客戶參觀示範倉庫的尺寸(通常使用 4x4x8 做示範倉並放滿紙箱)
- 簡單介紹倉庫的基本資料(e.g.價目、尺寸、擺放紙箱數量、租倉第一次需繳付的費用：2 個月按金+ 1 整個月租金+ 1 張智能\$60，最短租期及其計租方式、付款方法以及需帶備之登記文件等)；
- 如客戶考慮是否租倉會建議客戶落訂金預留倉庫；
- 如客戶不需要考慮，可即時出合約；
- 如客戶要再考慮，可留下客戶的聯絡電話方便日後有任何優惠可以再聯絡；
- 與客戶道別並多謝客戶的查詢；
- 將客戶留下的資料(e.g.姓名,電話, 用倉時間等)記錄在每日報告中。

需要表格:

D02 每日報告

突發事件分享

突發事件處理流程

突發個案 1 (客戶開錯鎖):

有一名客戶在辦公時間期間，沒有通知當值員工的情況下，帶同一名開鎖師父開錯了別人的鎖，客戶立刻通知當值員工處理

- 1) 先確認開鎖者的個人資料是否倉主. 可根據合約條款 5.9 作口頭警告開鎖者
- 2) 再幫被開錯鎖的倉門加上鎖, 然後通知倉主來清點倉內的物品
 - a) 先向客戶致歉, 並且說出整個過程給客戶了解
 - b) 肯定及道出對方的感受
 - c) 解釋已向開鎖者作口頭警告, 並告知被開鎖者的倉內如有任何損失, 需要開鎖者作出賠償
 - d) 給被開鎖者選擇什麼時間來點算倉內的損失
- 3) 是乎情況而定開鎖者是否留下作協助.
- 4) 分店同事需要協助被開錯鎖的倉主清點損失. 另幫助倉主將倉內物品搬出來
- 5) 如有損失被開錯鎖的倉主會要看 CCTV. 應告知客戶會涉及個人私人的問題, 可建議客人尋找警方的協助
- 6) 請客戶準備好失物的收據或者證明

突發個案 2 (客戶預繳租金不能退還):

有一名客戶在辦公室內辦理入倉手續, 其間有另一個客戶因為辦理退倉手續時不滿預繳租金不能退回, 在辦公室內大吵, 而根據合約現有的條例, 預繳的租本公司有權不作發還, 有關條例已在簽署合約中例明和員工已口頭對客戶說, 客戶硬說自己不知情, 強迫公司發還租金

- 1) 如能在五分鐘內完成入倉手續, 可選擇先幫助客戶開新合約, 如不能, 請客人延遲辦理入倉手續
- 2) 先了解客人提前退倉的原因
 - a) 如客戶是因為搬屋/地點/價錢問題, 可建議客戶轉去較近的分店
 - b) 細倉轉大倉
- 3) 如客人堅持要求退款, 分店同事可根據合約條款 7.5 (但必須是在提出建議後客人都不接受才可引用合約條款) 如客戶還是不肯
- 4) 可選擇柔性堅持 (重覆 1、2、3)
- 5) 也可選擇退回租金, 但要加設程序障礙, 讓客戶得到也不輕易.

突發個案 3(客戶累積拖欠租金):

有一名客戶在半年內不斷打電話到熱線,不滿某分店同事的服務態度,但在怎樣的情況下投訴者都不肯講出投訴者的個人資料和投訴的分店……

- 1) 先了解客戶投訴的原因
- 2) 由於客戶已不是第一次投訴有關某分店同事的服務態度，所以會設置程序障礙。
 - a)為了改善本公司的服務質素，會希望客戶填寫投訴表格作實才可接受投訴，如不接受填寫投訴表格均不接受投訴
- 3) 本公司會加設投訴表格的樣本可供同事作記錄

突發個案 4(客戶倉庫水浸):

由於樓上浸水，導致倉庫水浸，員工已立刻通知受影響客戶和進行清水工作，但客戶到倉庫中發覺自己的物品全部有事，但根據合約條例清楚列明客戶的物品要自行購買水/火保險，但客在場大吵，要立即知道如何賠償

- 1) 先把客戶的物品處理好(搬離受影響倉的位置),安穩客戶情緒
- 2) 再提供客戶損失申請表格給客戶填寫(表格只是協助客戶填寫物品資料，不代表本公司作出賠償)
 - a)物品來貨價
 - b)物品相片
- 3) 建議客戶向自行購買的保險公司作賠償
- 4) 如客戶沒有自行購買任何保險，可向法律途徑追討賠償
- 5) 表明本身的立場是協助客人
- 6) 也可引用合約條款上的條例，詳情如下:

11. 免除責任

11.1 對存放於儲存單位的所述貨品的任何損失、損毀、磨損、丟棄或毀壞，不論上述各項是否因許可人及其僱員或代理人或其他單位使用人的任何行為或不行為、疏忽或故意失責所造成，許可人概不負責，許可人亦不對被許可人因所述貨品的任何損失或損毀而承擔的任何損失負責。

12. 保險

許可人在所述貨品存放於儲存單位期間不應就所述貨品投保。在儲存單位存放所述貨品的風險全部由被許可人承擔，被許可人必須按其全部重置價值就所述貨品投保。

突發個案 5(電源斷路):

預知情況:

- 1) 同事要張貼有關電源斷路的通告張貼在門口顯眼位置
- 2) 大門會在停電期間會自動長開
- 3) 通知總公司及 hotline 同事會有此情況發生
- 4) 在停電的前一天放工前,把電腦,閉路電視屏幕及辦公室冷氣關掉

突發情況:

- 1) 大門會在停電期間會自動長開- 可先檢查電錶房是否有制跳動
- 2) 通知總公司及 hotline 同事會有此情況發生
- 3) 總公司會安排電工師父到場處理

突發個案 6(倉庫火災):

由於火災，導致倉庫出現火種，員工要因應火災的範圍決定自行使用滅火筒或滅火喉處理或立刻通知大廈管理處人員、總公司同事和消防署，切記不要在火場使用手提電話或使用有電流動的東西，逃離火災現場時不應使用升降機，請使用後樓梯離開，如客戶正在倉庫內到倉庫中可根據緊急逃生指示牌走出倉庫，當火勢熄滅後，因應消防署的指示進入倉庫，如所有工序完成後，可通知客戶到場檢查受影響情況，但客戶發覺自己的物品全部有事，但根據合約條例清楚列明客戶的物品要自行購買水/火保險，但客在場大吵，要立即知道如何賠償

- 1) 先把客戶的物品處理好(搬離受影響倉的位置或轉到其他分店),安穩客戶情緒
- 2) 再提供客戶損失申請表格給客戶填寫(表格只是協助客戶填寫物品資料，不代表本公司作出賠償)
 - a)物品來貨價
 - b)物品相片
- 3) 建議客戶向自行購買的保險公司作賠償
- 4) 如客戶沒有自行購買任何保險，可向法律途徑追討賠償
- 5) 表明本身的立場是協助客人
- 6) 也可引用合約條款上的條例，詳情如下:

12. 保險

許可人在所述貨品存放於儲存單位期間不應就所述貨品投保。在儲存單位存放所述貨品的風險全部由被許可人承擔，被許可人必須按其全部重置價值就所述貨品投保。

11. 免除責任

11.1 對存放於儲存單位的所述貨品的任何損失、損毀、磨損、丟棄或毀壞，不論上述各項是否因許可人及其僱員或代理人或其他單位使用人的任何行為或不行為、疏忽或故意失責所造成，許可人概不負責，許可人亦不對被許可人因所述貨品的任何損失或損毀而承擔的任何損失負責。

突發個案 7(客戶查閱閉路電視):

由於客戶懷疑在倉庫內不見了東西，要求查閱閉路電視記錄，但同事已解釋由於閉路電視會記錄所有倉庫內的情況，為保障各個客戶的私人問題故不能提供給客戶自行查閱，客戶不滿要求報警

- 1) 留下客戶想查閱的閉路電視日期及時間，由總公司同事協助查閱
- 2) 使用拍卡門進系統檢查當天進出客戶的時間和日期
- 3) 再次導出閉路電視會記錄所有倉庫內的情況，為保障各個客戶的私人問題故不能提供給客戶自行查閱
- 4) 總公司同事會有一個網上閉路電視連結，可在網路上查閱
- 5) 一般倉庫都會使用移動感應作錄像，即當天某段時間有客戶進出作有記錄，如沒有客戶進出即不會錄像，記錄會保留 10 - 14 天不等，看各個客戶進出的情況而定
- 6) 如有任何發現會通知有關客戶
- 7) 但客戶不能直接觀看，如客戶想查閱必須經由警方查閱
- 8) 同事會盡量協助警方提供有關資料

突發個案 8 (海關或政府部門上門):

海關或政府部門上門懷疑其中一個倉庫存放違禁物品,要求提供有關資料(包括閉路電視,門進拍卡紀錄,合約資料等)

- 1) 先要海關或政府部門人員提供或出示執法部門證件,同事需紀錄該案件負責人的全名,所屬部門名稱,地址,聯絡電話及案件編號(有關執法人員證件不能影印)
- 2) 如需閉路電視,門進拍卡紀錄必須出示政府部門的搜查令,同事才可協助查閱或拿取副本及紀錄.
- 3) 如需合約,倉庫資料,弄開鎖及開倉(在無論有或沒有事前通知客戶的情況下)必須出示法庭的相關案件的搜查令,執法人員方可拿取或影印
- 4) 而有關以上情況要詢問執法人員是否需要通知客戶,執法人員回答後必須紀錄該人員的回答及姓名,並作出相應的行動
- 5) 同事根據以上情況填寫一份書面報告及相關案件文件交與主管作備份

突發個案 9 (個人私隱條例):

客戶上門租倉或交租金時,不願意填寫《C09 個人資料同意書》及《C10 個人資料轉移同意書》的表格

- 1) 清晰解釋客戶因為私隱條例的修改而有關資料需客戶填寫及簽署,如客戶感覺煩,同事可作簡單解釋,例如:願意給分店或儲存易作直接促銷儲存易的產品,服務和設施,可代勞填寫同意或不同意的事項並由客戶簽署
- 2) 如客戶只選擇 C09 即接受由儲存易物流控股有限公司(即總公司名義)發短訊(SMS)或電郵推廣
如客戶只選擇 C10 即接受由特許經營者分店(即分店名義)由發短訊(SMS)或電郵推廣
如客戶同時選擇 C09 及 C10 即接受由儲存易物流控股有限公司(即總公司名義)及特許經營者分店(即分店名義)由發短訊(SMS)或電郵推廣
- 3) 並且耐心解釋客戶可隨時用傳真/電郵/親身/郵寄方式更改有關資料

突發個案 9 (商品說明條例):

- 1) 最高罰款 50 萬及監禁 5 年,如果有證據證明違反商品說明條例的行為是公司高層,比如董事,公司秘書,經理知情的,或者因為他們的疏忽而導致的,他們可能負上個人責任;
- 2) 法官有權決定監禁或緩刑,具體要取決於法例施行後實際案例的經驗;
- 3) 如第 1 點所說的,公司及公司高層均可能負上責任,簽約方的公司及其公司高層負責;
- 4) 各分店有獨立推廣活動並不違反法例,但各分店在推廣的時候要註明優惠僅限於某分店,與其他分店無關,
- 4) 法例要求優惠必須是真實的,不同的優惠要向顧客說明,但沒有限制對不同顧客要使用同一種優惠,先誘後銷的意思是以優惠價格吸引顧客前來,但結果不是以推銷的優惠價出售該產品,而向顧客推銷另一產品;
- 5) 如果不希望沒更新的傳單可能導致的產品資料有誤導,應該在傳單上註明聯絡電話或公司網址,並說明一切推廣活動以電話查詢或網址資料為準,同時要保證電話查詢或網址資料是最更新的
- 7) 簽約時必須與顧客解釋清楚所有條款,顧客有誤解的更要立即說明;
- 8) 書面合約中有不正確的地方,可以手動修改並雙方簽署

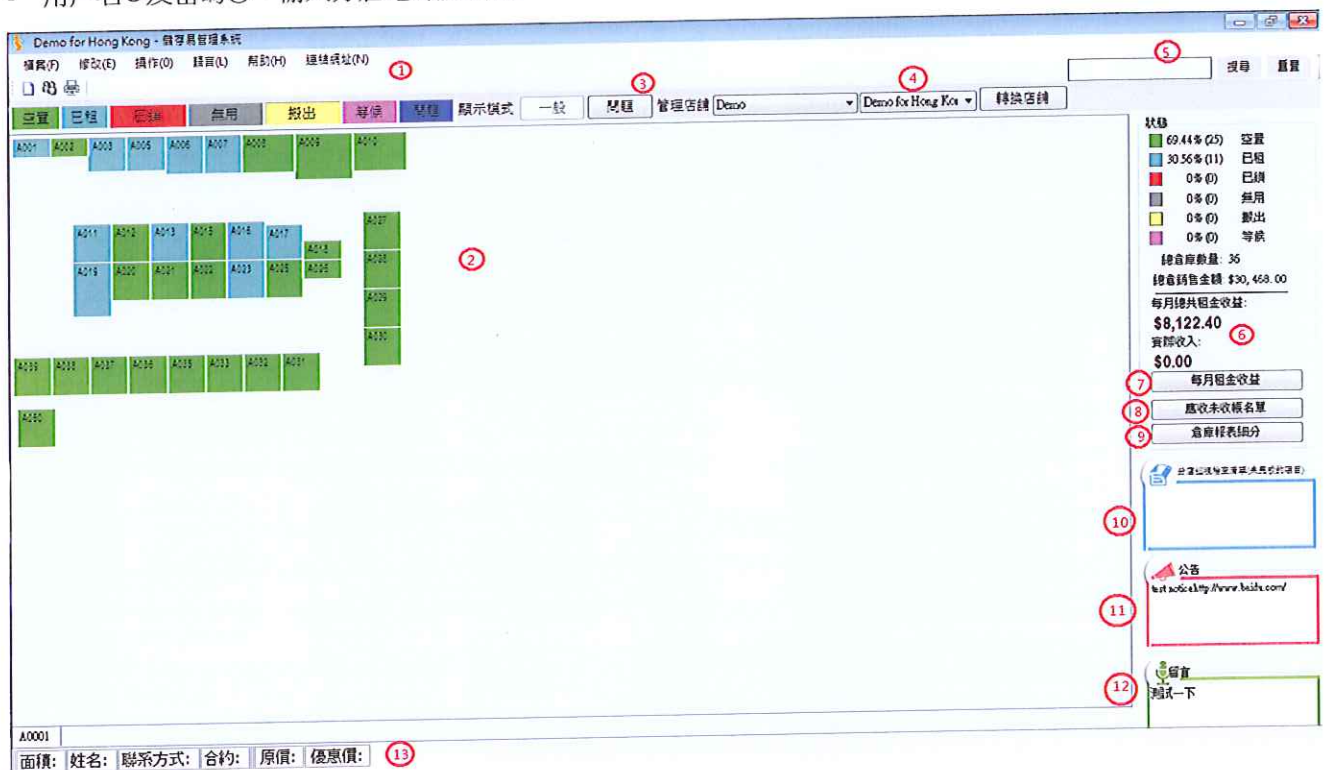
**以上資料只供參考作用

Part B : SMS 系統應用資料

新 SMS 介面



- 選擇登入系統語言(繁/簡/英) ①，下次會自動記錄登入語言
- 用戶名②及密碼③，輸入分店電郵及密碼



- 操作菜單①
- 該店舖的倉庫分佈圖②
- 可選擇一般/問題③,問題(深藍包)即表示該倉庫出現錯誤(例如:欠租/金額不正確等)
- 可按下管理店舖④進行轉換店舖
- 搜尋⑤，可根據客戶合約/倉庫/電話作搜尋
- 該店舖的有關銷售資料⑥
 每月總共租金收益是計算現有已租出倉庫(不論任何月份入倉),即藍色倉的折扣後金額每月的總和,

實際收入是計算該月已租出的倉庫折扣後金額,例子即 7 月 1 日-7 月 31 日,在這期間入倉並已繳付租金,會按比例計算

- 每月租金收益⑦可顯示 12 個內的收入
 - 應收未收帳名單⑧,根據已建立的發票累積欠款兩個月
 - 倉報表細分⑨,即顯示該店舖的詳細狀況倉庫尺寸分報表
 - 分店巡視檢查清單(未完成的項目)⑩即由總公司填寫,如有未完成項目,會在登入 SMS 系統時自動彈出作提示
- *** 請該店舖盡快整理的問題列表
- 公告⑪,總公司即時發送資訊
 - 留言⑫,可在此處作店舖紀錄
 - 點擊倉庫會在⑬此處顯示該倉庫的基本資料

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 SMS 簡介 video)

狀態所需顏色:

空置 = 綠色 已租 = 淺藍色

已鎖 = 紅色 無用 = 灰色

搬出 = 黃色 等候 = 粉紅色

按下檔案>系統設定就會看到稅項

系統設定

系統設定

帳帳限制: 2 月

發票字首: I

合約字首: DE

優惠折扣: 100 %

顯示貨幣

貨幣: \$ GST: 0 %

GST 標籤: GST

租金 按金 POS

列印邊界

上: 0 右: 0

左: 0 下: 0

列印語言: 英文 繁體+英文 簡體+英文

登入選項

自動選擇上次瀏覽的店舖

備註:

公司資料

店舖名稱: Demo for Hong Kong

公司中文名稱: Store Friendly

公司中文地址: 九龍荔枝角永順街41號匯華工廠大廈6樓A-B室

公司英文名稱: 儲存易

公司英文地址: Suite A-B, 6/F, Wui Wah Factory Bldg, 41 Wing Hong Street, Lai Chi Kok, Kowloon

公司電話: 8108 1922 公司傳真: 3007 1977

公司電郵: kk@store-friendly.com

公司網址:

FFS 號碼: 999

中文銀行帳戶: 恆生銀行帳戶(773-888987-883)

英文銀行帳戶: Heng Seng Bank AAC (773-888987-883)

開放時間: Monday - Sunday 07:00 - 23:00 星期一至星期日 07:00 - 23:00

辦公時間: Monday - Sunday 10:00 - 19:00 星期一至星期日 10:00 - 19:00

中文發票名稱: "儲存易"

英文發票名稱: "Store Friendly"

儲存 離開

員工開合約流程

1. 客戶需填寫《C02 客戶資料表格》

必需填寫以下資料

- 第一聯絡人(必須填寫所有資料)，第二聯絡人(姓名及電話).
- 客戶簽署及公司蓋印

2. 個人/公司名義租倉須準備以下資料

- 身份證(個人) 或 商業登記證(公司) 副本，影印副本後，蓋上『COPY』印
- 職員簽署,客戶簽署及公司蓋印在副本上
- 住址證明(個人)副本

*** 如客戶不能即時提供住址證明, 請在五天內補回給該分店

*** 以上副本必需在副本上寫上『只作租倉用途』

3. 建立新客戶合約(使用 SMS 系統)

- 選擇倉庫編號及合約

*** 可參考 SMS 系統應用 - 開合約程序

***請在合約上填寫其他收費(非整月之零租,共___日)

4. 《C06 台灣合約條款》

- 列印合約條款在合約背面，為客戶簡略講解合約上的條款
- 例如租戶責任及權限，本公司權利

*** 每一位同事必順熟讀合約條款上的所有細節

5. 簽署合約

- 列印一式兩份合約(用公司紙並附有合約條款)
- 租戶在被許可人位置簽署及蓋上公司印，本公司同事則在許可人位置簽署及蓋公司印，如有任何更改，雙方必需在旁加簽及蓋印作實

6. 填寫收據

7. 文件處理

- 其中一份合約由客戶保存(必須印有 C06 台灣合約條款)
- 另一份合約由分店保存，連同《C02 客戶資料表格》，證明文件副本，黃色收據按次序釘起，當客戶付清所有餘額，在合約蓋上『PAID』印
- 將整份合約按合約編號夾在文件夾中，在該租戶的鎖上貼上本公司的鎖貼
- 填寫 SF payment (Execl file)及在 SMS 系統上記錄交租

需要表格：

C02 客戶資料表格

C06 台灣合約條款

新及現有客戶登記程序及開合約

1. 客戶需填寫《C02 客戶資料表格》

必需填寫以下資料

- 第一聯絡人(必須填寫所有資料), 第二聯絡人(姓名及電話).
- 客戶簽署及公司蓋印

2. 個人/公司名義租倉需俱備以下資料

- 身份證(個人) 或 商業登記證(公司) 副本
- 蓋上『COPY』印
- 職員簽署,客戶簽署及公司蓋印在副本上
- 住址證明(個人)副本

*如客戶不能即時提供住址證明, 請在五天内補回給該分店

*以上副本必需在副本上寫上『只作租倉用途』

3. 建立新客戶合約

(以下部份可參照 SMS 教學 link 中 入倉簡介 video)

- 操作 > 入倉 > 步驟 1-顧客資料 > 新客戶

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

新客戶 舊客戶

*必須

第一聯絡人資料:

*中文姓名/公司名稱: 陳大文

*英文姓名/公司名稱: Chan Tei Man

*身分證/商業登記證/NRIC/公司統一編號: Z778899(A)

*姓氏: *名字:

*地區: 九龍區 *分區: 葵枝角

*性別: 女 *生日: 2014/08/25

地址: 九龍葵枝角永康街41號匯華工廠大廈6樓A-B室

住宅電話: 流動電話: 36223099

公司電話: 傳真:

電郵: EDNEY@STORE-FRIENDLY.COM

推薦碼:

客人有沒有網上客戶帳單帳號: 檢查

合約編號: DE-1338

下一步 關閉

- 根據<< C02 客戶資料表格>>填妥空格

- 留意* 的位置,不能更改 (中文姓名/公司名稱、英文姓名/公司名稱等)

***請不要在姓氏及名字輸入資料

- *身分證 = 身分證(個人) 或 商業登記證(公司) 編號
- 輸入地區/分區 = 客戶居住地方; 性別及生日日期
- 第二聯絡人資料

- 留意左下方會顯示最新的合約編號 (e.g. SF-XXXX)
- 按下一步或步驟 2-合約詳情

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

已租單位

選取 類型/尺寸: 倉庫編號:

選取 類型/尺寸	倉庫編號
4x2	A015
4x3	A025
4x4	A027
4x5	A028
6x5	A029
	A035
	A036
	A037
	A039

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小	優惠折扣
709.2	\$788	A011	16	90

期約

入倉日期: 17/ 2/2014

已租: 1 Month

租期至: 31/3/2014

付款

原價: \$788.00

優惠價: \$709.20

其他收費(非整月之零租,共_日): \$303.90

按金/保證金: \$1,576.00

已付款項: \$2,589.10

總數: \$2,589.10

未付餘款: \$2,589.10

發票其他收費:

發票備註:

下次繳費日期: 17/ 4/2014

GST稅項: \$0.00

稅前總計: \$2,589.10

備註:

上一步 下一步 關閉

合約編號: DE-1309

- 選擇迷你倉尺寸①, 選擇倉庫編號②再按『>』
- 顯示倉庫的原價及優惠價③ 原價不能更改, 可在優惠折扣輸入資料或更改優惠價(會計算相應折扣)
- 設定起租日期④, 設定該次租期⑤
- 已付⑥=客人開合約前已付之訂金, 如該合約有任何優惠或特別條件, 注明於『備註』⑦
- 按下一步⑧或步驟 3-銷售資料

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

購物

可選購項目:

名稱	價錢
紙箱(小)	15
紙箱(大)	20

已選購項目:

名稱	數量	價錢
防剪鎖	1	HK\$50.00
智能卡	1	50.00


結算

付款方法: Paypal Bank Cash AMEX MASIER Bank Cheque EFS/Visa Cash Cheque Others

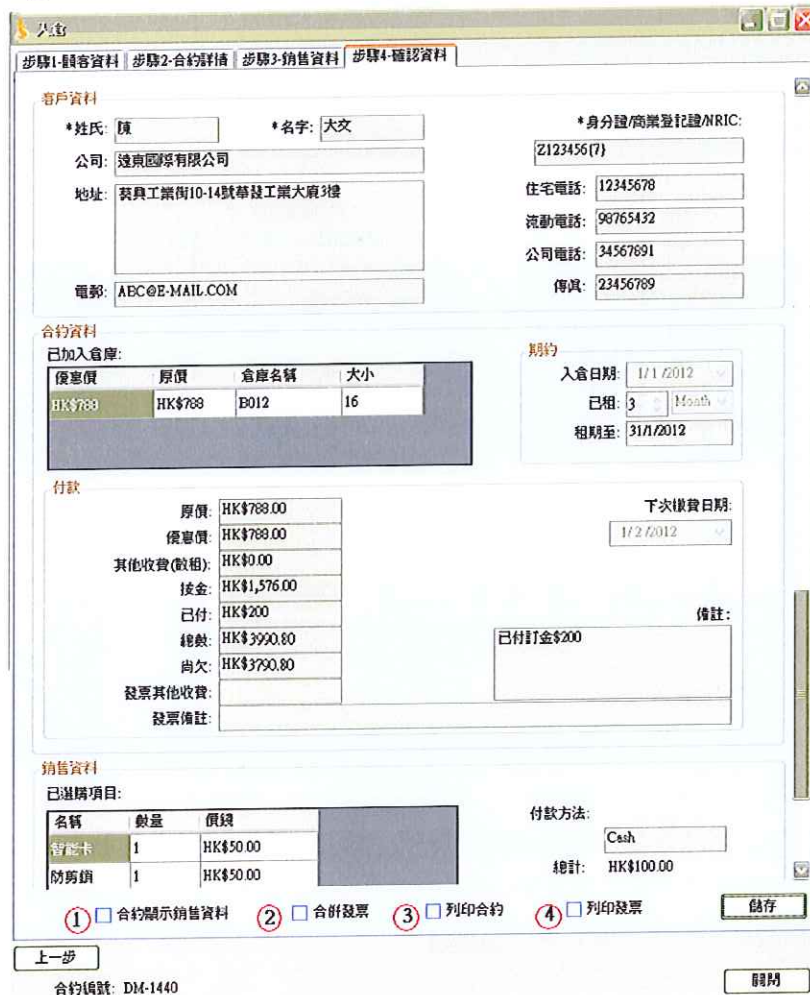
總數: HK\$100.00

上一步 下一步 關閉

合約編號: DM-1440

- 客戶可購買的附加銷售資料①按下 
- 客戶已選購的附加銷售資料②，可自由 加/減 數量或價錢
- 選擇整份合約(租金 + 按金 + pos)的付款方法③
- 按下一步或步驟 4-確認資料④

*輸入之附加購物品數量會在 POS 銷售資料中扣除



客戶資料

*姓氏: 陳 *名字: 大文 *身分證/商業登記證/IRIC: Z123456(7)

公司: 遠東國際有限公司 住宅電話: 12345678

地址: 葵興工業街10-14號華基工業大廈3樓 流動電話: 96765432

電話: ABC@E-MAIL.COM 公司電話: 34567891 傳真: 23456789

合約資料

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788	HK\$788	B012	16

期約 入倉日期: 1/1/2012 已租: 3 Month 租期至: 31/1/2012

付款

原價: HK\$788.00 下次繳費日期: 1/2/2012

優惠價: HK\$788.00

其他收費(數租): HK\$0.00

按金: HK\$1,576.00

已付: HK\$200

總數: HK\$3990.80 已付訂金\$200

尚欠: HK\$3790.80

發票其他收費: 備註:

發票備註:

銷售資料

已選購項目:

名稱	數量	價錢
智能卡	1	HK\$50.00
防勞鎖	1	HK\$50.00

付款方法: Cash 總計: HK\$100.00

① 合約顯示銷售資料 ② 合併發票 ③ 列印合約 ④ 列印發票 儲存

上一步 合約編號: DM-1440 關閉

此處會顯示以下資料詳情

- 客戶資料，合約資料，付款，銷售資料
- 合約顯示銷售資料①= print 出合約資料並顯示附加銷售資料
- 合併發票②= print 出合約資料(租金) + 銷售資料在同一張發票
- 列印合約③= print 出合約
- 列印發票④= print 出合約資料(租金) + 銷售資料各一張發票

下所需空格,然後按儲存就會自動 print 出合約,

- 彈出視窗詢問是否儲存合約/發票，選擇是後可把合約/發票用 excel 儲存在電腦上
- 讓客戶核對合約資料是否準備

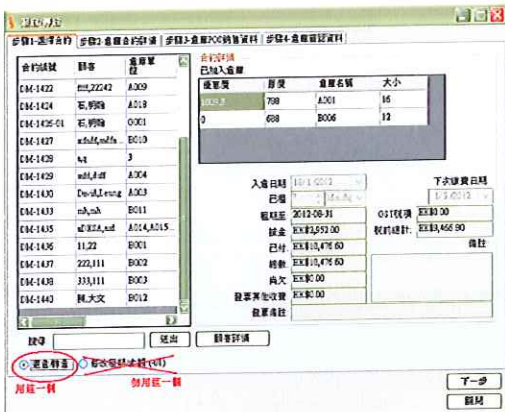
如要再 print 多一份合約，請選擇倉庫按滑鼠右鍵按 <列印合約> 即可

所有合約必須用印有公司 logo 的紙(公司紙) 打印

*合約上只計算租金及按金,不會顯示所輸入的附加購物品資料,附加購物品請用收據填寫

*****請在合約上填寫其他收費(非整月之零租,共___日)**

*如開新合約時出錯,請結束此合約,然後再出另一份新合約編號給客戶



*****請在合約上及 SMS 備註寫上原因**

4. C07 單位儲存協議書合約條款

- 列印合約條款在合約背面
- 為客戶講解合約上的條款(例如租戶責任及權限,本公司權利)

* 每一位同事必順熟讀合約條款上的所有細節

5. 簽署合約

- 列印一式兩份合約(用公司紙)
- 租戶在被許可人位置簽署及蓋上公司印
- 本公司同事則在許可人位置簽署及蓋公司印
- 如有任何更改,雙方必需在旁加簽及蓋印作實

6. 文件處理

- 其中一份合約由客戶保管
- 將另一份合約,連同《C02 客戶資料表格》,證明文件副本,黃色收據按次序釘起
- 當客戶付清所有餘額,在合約蓋上『PAID』印
- 將整份合約按合約編號夾在 License Agreement 文件夾中
- 在該租戶的鎖上貼上本公司的鎖貼

7. 優惠合約《D04 續約名單》

- 所有非原價之合約必須紀錄在《D04 續約名單》

LA No	Unit No	Name	Address	Y	M	D	1Month	6Month	12Mon	Pre Pai	Remark
KC-1001	A001	Lee Yat Fung	6/F A-B,41 Wing Hong Street, Lai Chi Kok	2007	7	31	\$888	\$843.60	\$799.20	6	新張期內首月8折
KC-1002	B123	Li Mei	葵興工業街10-14號華發工業大廈3樓	2007	4	30	\$688	\$653.60	\$619.20	3	新張期內首月8折,柱位減\$20
KC-1003	D011	Cao Xu	荔枝角永康街41號匯華工廠大廈6樓A-B室	2008	1	31	\$888	\$843.60	\$799.20	12	新張期內首月8折

- 資料包括合約編號,倉號,客戶名稱,地址,完約日期,原價租金等資料
- 方便日後列印《D04 續約名單》

- 《D04 續約名單》需分店自行輸入在 Excel
- 現有客戶開合約**

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

新客戶 舊客戶

***必須**

第一聯絡人資料：

*中文姓名/公司名稱：

*英文姓名/公司名稱：

*身分證/商業登記證/IRIC/公司統一編號：

*姓氏： *名字：

*地區：香港區 *分區：黃竹坑

*性別：女 *生日：2014/08/25

地址：

住宅電話： 流動電話：

公司電話： 傳真：

電郵：

網上寄記帳單帳號： 未建立

請輸入以下信息，為客戶建立網上帳單帳號：
 電郵： hahabobo426@yshoo.com.hk

流動電話：

第二聯絡人資料：

名稱： 小姐

流動電話：

電郵：

身分證/商業登記證/IRIC/公司統一編號	姓氏	名字	公司	地

搜尋： km

合約編號：MW-1294

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 輸入 user(用戶名稱) 及 password(密碼)
- 操作 > 入倉 > 步驟 1-顧客資料 > 舊客戶
- 右面選擇客戶 > 按下一步或步驟 2-合約詳情

之後按一般開合約做法處理,可參考 Part A: 新客戶開合約的部份

更改客戶資料

開合約前:

客人未簽署合約時,發覺資料有錯誤,請按以下步驟作出修改:


- 修改 > 顧客資料 > 顧客管理

身分證/ 商業登 記證/ NRIC/ 公司統 一編號	姓氏	名字	合約編 單	倉號 碼	中文 姓名/ 公司 名稱	英文 姓名/ 公司 名稱	住宅 電話	流動電 話
12345678-...			DE-1327	A003	ccxz	cxwdd		
1111100000	good	Palmary	DE-1328	A005				
12345678-...			DE-1330	A006	ccxz	cxwdd		
12345678-...			DE-1331	A007	ccxz	cxwdd		
1111100000	good	Palmary	DE-1332	A013				
B222365478	鎖頭	大王	DE-1333	A011				0986-524-..
1111100000	good	Palmary	DE-1334	A023				
FDSA FDS			DE-1335	A017				
f234234	dfdsa	fdsaf	DE-1336	A019	dvdz	fdssf		
tes:02222222			DE-1337	A016	test	test		

- 可在搜尋①中輸入所需資料, 按下送出
- 也可在下列中用身分證, 中文姓名/公司名稱, 英文名稱/公司名稱, 合約編單, 倉號碼, 住宅/流動/公司電話, 電郵及傳真作篩選② 再按修改③
- 客戶的詳細資料, 可在此處作更改客戶資料④
- * 身分證是不能修改, 如發現輸入錯誤, 請重新開一份新合約編號給客戶
- 更改完成後, 按儲存⑤資料會自動更新

開合約後:

a) 填寫《C04 客戶更改通訊地址/電話通知》,下圖是表格樣本



客戶更改通訊地址/電話通知表格			
Customer Change Of Address/Telephone Form			
表格編號	C04	版次	1

分店 Branch	儲存單位號碼 Unit Storage No	許可協議編號 License Agreement No
--------------	---------------------------	--------------------------------

客戶資料(Customer Information):

身份證號碼 (Identification Number) / 商業登記證號碼 (Business Registration No): _____

姓名 (Name) / 公司名稱 (Company Name): _____

更改事項 (Change Matter):

1. 通訊地址
新地址 (New Address): _____

2. 聯絡電話
住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話號碼 (Mobile): _____
公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____
傳真機號碼 (Fax): _____

*請上列填妥後可根據以下方式把表格轉交至本公司(Please complete the form to):

1. 郵寄地址 (Please complete the form and mail to us): _____

2. 電郵地址 (E-Mail Address): _____

3. 傳真機號碼 (Fax): _____

經許可人簽署 (Licensee Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): _____
日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____

表格更新日期 1 Aug 2012

- 要求客戶出示證明文件
- 填寫新資料
- 客戶簽署及蓋印

b) 輸入電腦

- 修改 > 顧客資料 > 顧客管理
- 可在搜尋中輸入所需資料, 按下送出
- 也可在下列中用身分證, 姓氏, 名字, 合約編單, 倉號碼 作篩選
- 再按修改
- 更改客戶資料
- 更改完成後, 按儲存

c) 文件處理

- 更新資料後列印一份新合約
- 將新合約, 現有合約, 《C04 客戶更改通訊地址/電話通知》按次序釘起
- 如有需要, 更新《D04 續約名單》

d) 如需更換登記人, 須重新出一份新合約

- 完結現有合約
- 建立新合約

下訂

1. 填寫《C01 預訂單位申請協議》，下圖是表格樣本



store-friendly.com



預訂單位申請協議 Preliminary Unit Storage License Agreement			
表格編號	C01	版次	1

分店 Branch	DM	預訂單位申請號碼 Preliminary Unit Storage No	B 0 1 2	許可協議編號 License Agreement No	
--------------	----	---	---------	--------------------------------	--

許可人(Licensor Information) : 儲存易 (Store Friendly)

被許可人資料 (Licensee Information) :

身份證號碼 (Identification Number) / 商業登記號碼 (Business Registration No) : Z123456(7)

姓名 (Name) / 公司名稱 (Company Name) : 陳太文

地址 (Address) : 九龍荔枝角永康街41號匯基工廠大廈6樓A-B室

住宅電話 (Home Telephone) : _____ 流動電話 (Mobile) : 98765432

公司電話 (Office Telephone) : _____ 電郵地址 (E-Mail Address) : _____

合約雙方茲同意條款如下:
Both Licensee and Licensor hereby agreed with following terms and conditions:

1. 本公司與被許可人同意於 14 天內簽署正式合約 (如將訂過兩個或以上單位之契約, 必須不少於七個工作天內向本公司提出(要作)出申請

Both parties agreed to complete the Unit Storage License Agreement within 14 days from the issue date of this Agreement. (Please contact our service representative in seven days before move in if Licensee prefer to combine storages in to one unit.)

2. 被許可人同意簽署去預訂單位申請協議之時, 繳付一個月之租金可費用, 即港幣 200 元作為按金。
Licensee agreed to pay ONE MONTH ORIGINAL License Fee HK\$ 200 as rental deposit upon signing this Agreement.

3. 被許可人同意簽署單位儲存許可協議時, 支付:
Licensee agreed to pay the amount mentioned upon signing Unit Storage License Agreement.

(a) 按金之總數(即 Balance of rental deposit) HK\$ _____
(b) 首月之可費用(即 First month License Fee) HK\$ _____

4. 如被許可人未能履行本合約之條款, 引至本合約不能履行完成, 所訂之訂金將被沒收, 而本公司有權把該單位許可權轉讓予任何人, 惟本公司不可再向被許可人追 索任何損失。
Should the Licensee fail to complete the deal in the manner herein contained the deposit paid hereunder shall be forfeited and we shall then be entitled at our absolute discretion to transfer the license of said unit to anyone we think fit and we shall refuse the Licensee

5. 如本公司不願將該單位之許可權轉讓予任何人, 則退還已付之訂金外, 並贈以同等數目之金額賠償予被許可人以彌補損失, 惟被許可人不可再向本公司 索賠或要求本公司履行本合約。
Should Licensor fail to transfer license of said unit to the Licensee in the manner herein contained Licensor shall compensate the Licensee with a sum equivalent to the amount of the deposit together with the refund of deposit and the Licensee shall not take any further actions to claim for damages or to enforce specific performance.

被許可人簽署 (License Signature) : _____ 許可人簽署 (Licensor Signature) : Fai

日期 (Date) : _____ 日期 (Date) : _____

表格更新日期 1 Aug 2012



- 填寫落訂資料
 - 雙方簽署
 - 必須影印客戶的身分證(個人) 或 商業登記證(公司) 副本
 - 蓋上『COPY』印及客人簽署及蓋客戶公司印
- 最後影印一張《C01 預訂單位申請協議》給客戶作紀錄

2 下訂客戶開收據

storefriendly 儲存易迷你倉集團

正式收據 Official Receipt

收據號碼 Receipt No. W-03502
日期 Date 1 Jan 2012

客戶/公司名稱 Customer / Company Name 陳大文

倉庫名稱 Warehouse Name B012

倉庫號碼 Storage No. 16

面積 Size of Storage

租期由 From 至 To

繳款方式 Payment By: 現金 Cash 支票 Cheque 銀行轉帳 Bank Deposit

繳款詳情 Being Payment of:

<input type="checkbox"/> 押金 Deposit	價錢 Price	HK\$
<input type="checkbox"/> 租費 Rental Fee	價錢 Price	HK\$
<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	價錢 Price	HK\$
<input type="checkbox"/> 防盜鎖 Padlock Fee	價錢 Price	HK\$
<input type="checkbox"/> 磁碟 (A) Disk Fee (A)	價錢 Price	HK\$
<input type="checkbox"/> 磁碟 (B) Disk Fee (B)	價錢 Price	HK\$
<input checked="" type="checkbox"/> 訂金 Cash	價錢 Price	HK\$ 200

總額 Total Amount HK\$ 200

簽名及印章 Signature and Chop Edney

分店地址 Branch Address: 香港新界沙田馬鞍山新大圍村 電話 Tel: 8108 6681 傳真 Fax: 3112 3583 store-friendly.com

3 填寫《D01 SFpayment》

Yr	M	D	Locati	Dr A/C	Payment Method	Cheque No / Ref. No	LA	Units No	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount	St
2012	1	1	DM	Deposit	Cash			B012		Deposit \$200	W-03502	200.00	Edn

4 輸入電腦

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 修改 > 倉 > 倉庫管理

倉庫管理 - 修改

倉庫詳情

倉庫名稱: B012

倉庫類別: 4x4 16(4x4)

狀態: 等候 (3)

區域: Zone A

備註: 已付訂金\$200
陳大文
電話: xxxxxxxx (4)

直向/橫向: 橫向

新增 修改 (2) 刪除 儲存 (5) 取消 關閉

倉庫列表: A015, A016, A017, A018, B001, B002, B003, B004, B005, B006, B007, B008, B009, B010, B011, B012 (1), F001, F002, G001, G002, G003

- 選擇落訂迷你倉①，先按下修改②
- 狀態：將『空置』轉為『等候』③，如該客戶有任何優惠或特別條件，需注明於『備註』④，按下儲存⑤

狀態所需顏色:

空置 = 綠色	已租 = 淺藍色
已鎖 = 紅色	無用 = 灰色
搬出 = 黃色	等候 = 粉紅色

*狀態顏色也會在 SMS 登入後的右手邊顯示

3. 落訂客戶開合約

- 修改 > 倉, 先按下修改, 把狀態: 『等候』轉為 『空置』, 按下儲存
- 填寫《C02 客戶資料表格》, 影印證明文件(e.g. 身分證 copy)
- 建立新客戶, 建立新合約, 將落訂的金額打在『已付』①作為減數

- 如該客戶有任何優惠或特別條件, 需注明於『備註』②
- 按照一般方式處理合約
- * 詳細可參考新客戶登記程序及開合約

4. 落訂客戶開收據(尾數)

一式三張(白單, 粉紅單, 黃單)

- 右上角是收據號碼, 日期(Date), 開收據的日期
 - 客戶名稱(Client)或公司名稱
 - 繳付費用(Being Payment of)③, 例如租金, 按金, 智能卡, 鎖, 紙箱, 其他
- 空白位置寫上之前1月1日已付訂金\$XXX, 收據號碼 XXXXX

4. 填寫《D01 SFpayment》

2012	1	2	DM	Rental	Cash	DM-1440	B012	1 Jan 12 to 31 Jan 12	W-03503	788.0
2012	1	2	DM	Deposit	Cash	DM-1440	B012	Deposit Completed 1 Jan 2012	W-03503	1,376.0
2012	1	2	DM	Card	Cash	DM-1440	B012	Card xl	W-03503	50.0

- 開合約後需在《D01 SFpayment》 LA 中需填上合約編號

捷訂

如果客戶無法在雙方協議期內開合約或客戶取消租倉，客戶較早前所付的訂金會被公司沒收而不發退還 此筆金額將轉為公司的租金收入。

處理程序：

1. 開收據



storefriendly™
儲存易迷你倉集團

正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No. **W-03503**

日期
Date **2 Jan 2012**

<p>客戶 / 公司名稱 Customer / Company Name <u>Store Friendly</u></p> <p>合同編號 L/A No. _____</p> <p>倉號碼 Storage No. <u>B012</u></p> <p>面積 Size of Storage <u>16</u></p> <p>租期由 Duration from _____ 至 To _____</p> <p>繳款方式 Payment By</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 現金 Cash</p> <p><input type="checkbox"/> 易辦事 EPS (卡號號碼 ISV No. _____)</p> <p><input type="checkbox"/> 支票 Cheque (銀行及支票號碼 Bank & Cheque No. _____)</p> <p><input type="checkbox"/> 銀行轉帳 Bank Deposit (參考編號 Transaction Reference No. _____)</p>	<p>總付 Being Payment of</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 租金 Rental Fee 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee 數量 QTY. 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 防銹鎖 Padlock Fee 數量 QTY. 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 紙箱(六) Box fee (L) 數量 QTY. 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 紙箱(細) Box Fee (S) 數量 QTY. 價錢 Price HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 其他 Others 價錢 Price HK\$ _____</p>
<p>總額 Total Amount HK \$ _____</p> <p>(\$200 Forfeiture of Deposit, Receipt No. xxxx, Deduct from Deosit 2 Dec 2011)</p>	

簽署及蓋印
Signature and Chop Edney 

分店地址 小西灣新雅街5號王子工廠大廈1樓A室
Branch Address Flat A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan

電話 8108 6681 傳真 3112 3583 store-friendly.com

2. 在《D01 SFpayment》輸入有關資料

YY	M	D	Locati	Dr A/C	Payment Metho	Cheque No./Ref. N	LA	Units No	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount	Sti
2012	1	1	DM	Rental	Cash			B012		\$200 Forfeiture of Deposit/receipt No.0000/Deduct from Deposit 2Dec2011	W-03503	200.00	Edn
2012	1	1	DM	Deposit	Cash			B012		\$200 Forfeiture of Deposit/receipt No.0000/Deduct from Deposit 2Dec2011	W-03503	(200.00)	Edn

客戶付款

1. 付款方式

- 現金，即場付款
- 支票，即場付款或郵寄，留意支票抬頭及銀碼有無錯漏，期票則需留待到期先開收據(如客戶第一次租倉時繳付支票，本公司會用鎖暫時鎖住倉門，待支票確認後方可正式使用服務)
- 易辦事(EPs)，即場付款
- 信用卡

(只有 4 間 Premier 西環士美非路，天後海景 2/F，紅磡駿昇，青衣偉力 3/F 先會有)，即場付款

- 銀行入數，分為 Bank Cash 及 Bank Cheque 兩種，客戶會將收據傳真或郵寄到本公司，留意戶口號碼、入數金額、入數日期及入數交易有否接納
- PPS(繳費靈)(只合適於部份分店) 網上或手機用繳費靈方式繳款

* 客人需要在入數紙上寫上以下資料

- 合約編號，倉庫號碼，客戶聯絡電話，交租月份
- 方便同事進行對數用途，入數紙訂在粉紅色收據上

2. 收據簿

- 一式三張(白單，粉紅單，黃單)

storefriendly 正式收據
儲存易迷你倉集團 Official Receipt

收據號碼 Receipt No. W- 03503
日期 Date

客戶/公司名稱 Customer / Company Name
古呢編號 L/A No.
倉號 Storage No.
面積 Size of Storage
租期由 Duration from 至 To

繳款方式 Payment By:
 現金 Cash
 易辦事 EPS
 支票 Cheque
 銀行轉賬 Bank Deposit

銀行 Being Payment of:
 按金 Deposit
 租金 Rental Fee
 智能卡 Smart Card Fee
 貼到紙 Post-Sale Fee
 紙箱(大) Box Fee (L)
 紙箱(中) Box Fee (M)
 紙箱(小) Box Fee (S)
 其他 Others

總數 Total Amount HK \$

簽署及蓋印 Signature and Chop

分店地址: 香港新界荃灣士美非路1號1樓
Branch Address: F/A 1/F, Fine Factory Building, 1 Sun Yo Street, Su Sa Wan
電話 Tel: 8128 6661 傳真 Fax: 3112 3553 storefriendly.com

- 日期(Date)，開收據的日期
- 客戶名稱(Client) 或公司名稱
- 繳付(Being Payment of)，例如租金、按金、智能卡、鎖、紙箱、其他
- * 要清楚列明紙箱大/細及數量
- 合同編號(L/A No.)，倉號(Storage No)，面積(Size)
- 租期(Duration)，繳付租金才需要填寫
- 繳款方式(Payment By)®，例如 Cash，EPS，Cheque，Bank Cash，Bank Cheque，Cheque 背後需寫上合約編號；Bank Cash 及 Bank Cheque 則需在收據上注明銀行入數之日期
- 總數(Total Amount)，職員簽署及蓋印

*如有其他資訊帶給客戶，例如：多付租金，尚欠租金等等，可在空白位置填寫，以供客戶和同事知道

3. 處理收據

- 白色收據由客戶保管，如客戶並非親身交錢，白色收據會代出發票時一併寄給該客戶
- 粉紅色收據與款項或付款證明釘起/儲起
- 黃色收據釘在相關合約最後
- * 黃色收據會累積釘裝在同一合約上作紀錄
- 填寫文件袋面的表格，包括日期，合約編號，倉號，租期，各項相關金額，總數，付款方式，經手人簽署
- 將粉紅色收據依次序放進文件袋中

4. 輸入電腦

- 開啟《D01 SFpayment》

M	I	Locati	Dr A/C	Payment Method	Cheque No./Ref. No	LA	Units No	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount
01	01	KC	Rental	Cash		KC-1001	A001	6	1 Jan 03 to 30 Jun 03	KC-000001	1,641.60
01	01	KC	Deposit	Cash		KC-1001	A001			KC-000001	576.00
01	01	KC	Card	Cash		KC-1001	A001		Card x 1	KC-000002	50.00
01	01	KC	Lock	Cash		KC-1001	A001		Lock x 1	KC-000002	50.00
01	01	KC	Box	Cash		KC-1001	A001		Big Box x 2, Small Box x 2	KC-000003	70.00
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	

- YY MM DD, 年月日①
 - Location, 分店代號②
 - Dr A/C, 繳付費用③, 例如 Rental 租, Deposit 按, Card 智能卡, Lock 鎖, Transport 運輸費, Boxes 紙箱,
- 即使在同一張收據, 每一種收費都佔用一行輸入
- Payment Method, 付款方式④
 - Cheque No./Ref. No., 支票編號或相關編號⑤
 - LA, 合約編號⑥
 - Unit No., 倉號⑦
 - Pre Pay⑧, 一次交租超過兩個月以上則需要填寫, 兩個月即填上『2』如此類推
 - Descriptions⑨, 租金填寫租期; 落訂填寫『Deposit \$XXX』; 付清合約上的 Deposit 時填寫『DD/MM/YY Deposit Completed』(DD/MM/YY 是落訂日期); 智能卡, 鎖及紙箱則填寫購買數量
 - Receipt No., 收據編號⑩, 在收據右上角
 - Amount, 繳付金額⑪

5. 紀錄交租

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 操作 > 繳付租金 > 步驟 1-選擇合約 > 步驟 2-合約詳情 > 步驟 3-付款方式
- 或選擇倉庫按滑鼠右鍵

- 付款記錄①，以選擇倉庫的資料及發票我記錄

- 租金②，

顯示藍色，已繳付租金的月份

顯示橙色，已出發票而未繳付租金的月份

顯示白色，沒有出發票的月份

- 所需繳付租金的月份

- 付款方法③，可選擇以 EPS, Cheque, Bank Cash, Bank Cheque 付款

- 負責員工④，預設為分店的代號

- 修改下列資料後⑤，

發票其他收費，輸入金額

發票備註，如行政費，多付租金，少付租金等等

- 付款⑥

*如在發票其他收費及發票備註輸入資料之後，下一期建立發票時，會顯示⑤的資料在發票上

- 列印合約⑦，可 print 出一份合約

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 SMS 付款程序 繳付租金 video)

多付/少付 及行政費

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 操作 > 顯示合約資料 > 步驟 1-選擇合約 > 步驟 2-倉庫合約詳情

繳付租金

步驟1-選擇合約 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-付款資料

已租單位

選取類型/尺寸: 倉庫編號: 已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788.00	HK\$788.00	B012	16

期約

入倉日期: 1/1/2012
 已租: 1 Month
 租期至: 2012-01-31

付款

原價: HK\$788.00
 優惠價: HK\$788.00
 其他收費(數租): HK\$0.00
 按金: HK\$1,576.00
 已付: HK\$2,364.00
 總數: HK\$2,364.00
 尚欠: HK\$0.00
 發票其他收費: HK\$-12.00
 發票備註: 多付租金 ①

下次繳費日期: 1/2/2012

備註: 已付訂金\$200
 2012-2-1 多付租金\$12 撥入
 下一期

② 儲存

上一步 下一步 關閉

- 可以在發票其他收費(金額)及發票備註(內容)①
- 備註(可輸入倉庫相關資料,只供同事參閱)
- 按儲存②, 完成

繳付租金

步驟1-選擇合約 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-付款資料

付款記錄

Unit	Invoice	Date	To	Billed
B012	1-DM-1440-3..	1/1/2012 12 31	31/1/2012	2164

租金

年份: 2012

一月:
 二月:
 三月:
 四月:
 五月:
 六月:
 七月:
 八月:
 九月:
 十月:
 十一月:
 十二月:

付款方法:

員工: edney

修改下列資料

發票其他收費: HK\$-12.00
 ① 發票備註: 多付租金
 總數: -12.00

總欠: HK\$0.00

匯出至: C:\Documents and Settings\Fai\Local S... 匯出

列印合約

付款

上一步 關閉

- 操作 > 繳付租金 > 步驟 1-選擇合約 > 步驟 2-合約詳情 > 步驟 3-付款方式
- ①會顯示剛才所入的資料

-01 合約處理程序

1. 功能- 倉庫及合約上改變租期及價格時使用
2. -01 程序

退倉轉倉

步驟1-選擇合約 | 步驟2-倉庫合約詳情 | 步驟3-倉庫POS銷售資料 | 步驟4-倉庫確認資料

合約編號	顧客	倉庫單位
DM-1422	ffff,22242	A009
DM-1424	石,明翰	A018
DM-1426-01	石,明翰	G001
DM-1427	scfdf,sadfa...	B010
DM-1428	q,q	3
DM-1429	safd,dfff	A004
DM-1430	David,Leung	A003
DM-1433	mh,mh	B011
DM-1435	aDXSA,asd	A014,A015...
DM-1436	11,22	B001
DM-1437	222,111	B002
DM-1438	333,111	B003
DM-1440	陳,大文	B012

合約詳情

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
788	788	B012	16

入倉日期: 1/1/2012
 已租: 1 Month
 租期至: 2012-01-31
 按金: HK\$1,576.00
 已付: HK\$2,364.00
 總數: HK\$2,364.00
 尚欠: HK\$0.00
 發票其他收費: HK\$-12.00
 發票備註: 多付租金

下次繳費日期: 1/2/2012
 GST稅項: HK\$0.00
 稅前總計: HK\$2,364.00
 備註: 已付訂金\$200
 1-2-2012 多付租金\$12 撥入下一期

搜尋: _____ 送出 顧客詳情

退倉/轉倉: 修改租期/金額 (-01)

下一步 關閉

- SMS > 操作 > 退倉/轉倉 > 步驟 1-選擇合約
- 選擇合約資料①
- 選擇 修改租期/金額 (-01) ②
- 合約詳情③
- 按下一步或步驟 2-倉庫合約詳情④

混合序意

步驟1-選擇合約 步驟2-倉庫合約詳情 步驟3-倉庫POS銷售資料 步驟4-倉庫確認資料

已租單位

選取 類型/尺寸: 倉庫編號: 已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788	HK\$788	B012	16

1

期約 2

入倉日期: 1/2/2012
 已租: 2 租期至: 31/3/2012
 租期至: 31/3/2012

付款

原價:	HK\$788.00	下次繳費日期:	1/4/2012
優惠價:	HK\$788.00	GST稅項:	HK\$0.00
其他收費(散租):	HK\$0.00	稅前總計:	HK\$3,152.00
按金:	HK\$1,576.00	備註:	
3 已付:	HK\$1576	4	
總數:	HK\$3,152.00		
尚欠:	HK\$1,576.00		
發票其他收費:	HK\$0.00		
發票備註:			

上一步 5 下一步 6 關閉

DM-1440-01 5

- 變更倉庫價錢①
- 變更入倉日期及租期②
- 已付③, 記得入回合約上的按金金額
- 如該客戶有任何優惠或特別條件,需注明於『備註』④

*留意電腦會自動把合約加上 -01 或 -1 ⑤

- 按下一步或步驟 3-倉庫 POS 銷售資料⑥
- 按照一般開倉程序

*如開新合約時出錯, 請結束此合約, 然後再出另一份新合約編號給客戶

混合序意

步驟1-選擇合約 步驟2-倉庫合約詳情 步驟3-倉庫POS銷售資料 步驟4-倉庫確認資料

合約編號	客戶	倉庫
DM-1422	ms22242	A009
DM-1424	石, 炳輝	A018
DM-1426-01	石, 炳輝	O001
DM-1427	mfllmldn	EC10
DM-1428	sq	J
DM-1429	mfllmldn	A004
DM-1430	De-shi Leung	A003
DM-1433	mfllmldn	EC11
DM-1435	mfllmldn	A014, A015
DM-1436	11,22	EC01
DM-1437	222,111	EC02
DM-1438	333,111	EC03
DM-1440	陳, 大文	EC12

合約詳情

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
788	788	A001	15
0	688	B006	12

入倉日期: 1/2/2012 下次繳費日期: 1/3/2012

已租: 2 租期至: 2012-08-31

按金:	HK\$2,952.00	GST稅項:	HK\$0.00
已付:	HK\$1,376.00	稅前總計:	HK\$3,456.00
總數:	HK\$1,376.00	備註:	
尚欠:	HK\$0.00		
發票其他收費:	HK\$0.00		
發票備註:			

1 2 3 4 5 6

上一步 下一步 關閉

***請在合約上及 SMS 備註寫上原因

\$1 優惠處理程序

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 輸入 user(用戶名稱) 及 password(密碼)
- 操作 > 入倉 > 步驟 1-顧客資料 > 新客戶

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

新客戶 舊客戶

* 必須

第一聯絡人資料：

* 中文姓名/公司名稱
陳大文

* 英文姓名/公司名稱
C Ma Tai Man

* 身分證/商業登記證/BRIC/公司統一編號
Z770099(A)

* 姓氏
* 名字

* 地區 九龍西 * 分區 荔枝角

* 性別 男 * 生日 2014/09/25

地址 九龍荔枝角李康街41號匯豐工商大廈6樓A-E室

住宅電話 流動電話 35723099

公司電話 傳真

電郵 EDNEY@STORE-FRIENDLY.COM

傳真號碼

客人有及到網上客戶管理系統

檢查

合約編號 DE-1130

下一步

關閉

- 根據<< C02 客戶資料表格>>填妥空格
- 留意* 的位置,不能更改 (中文姓名/公司名稱、英文姓名/公司名稱等)
- ***請不要在姓氏及名字輸入資料
- *身分證 = 身分證(個人) 或 商業登記證(公司) 編號
- 留意左下方會顯示最新的合約編號 (e.g. SF-XXXX)
- 按下一步或步驟 2-合約詳情

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

已租單位

選取類型/尺寸: 4x2, 4x3, 4x4, 4x5, 6x5

倉庫編號: A015, A020, A021, A022, A025, A027, A028, A029, A030, A031, A032, A033

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小	優惠折扣
\$888	\$888	A012	16	100

期約

入倉日期: 25/ 8/2014

已租: 4 Month

租期至: 31/12/2014

付款

原價: \$888.00

優惠價: \$888.00

其他收費(非整月之零租,共_日): \$177.60

按金/保證金: \$1,776.00

已付款項:

總數: \$4,618.60

未付餘款: \$4,618.60

發票其他收費: \$1.00

發票備註: 首月\$1租倉優惠期: 25/8/2014 - 25/9/2014

下次繳費日期: 1/ 1/2015

備註:

首月\$1租倉優惠

上一步 | 下一步 | 關閉

合約編號: DE-1338

- 選擇迷你倉尺寸①, 選擇倉庫編號②再按『>』
- 顯示該倉庫的原價及優惠價③ 原價不能更改
- 按下首月\$1 租倉優惠④
- 已付 = 客人開合約前已付之訂金, 如該合約有任何優惠或特別條件, 注明於『備註』⑦
- 按下一步⑧或步驟 3-銷售資料

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

購物

可選購項目:

名稱	價錢
紙箱(小)	15
紙箱(大)	20
防剪鎖	50

已選購項目:

名稱	數量	價錢
智能卡	1	50.00


結算

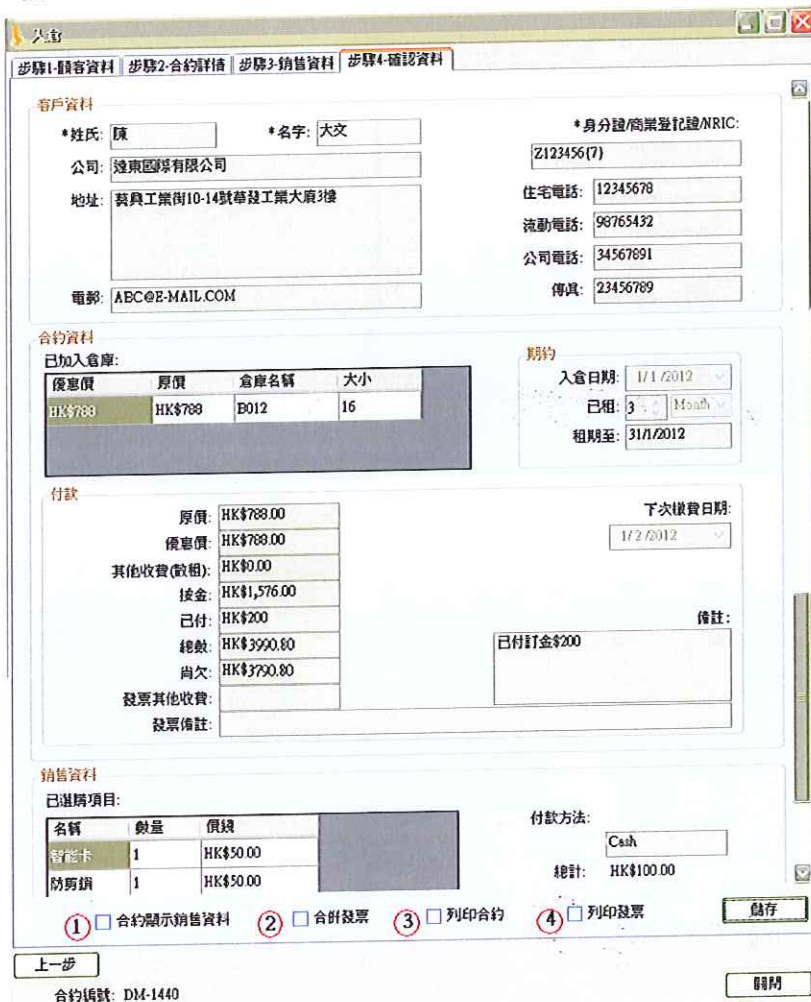
付款方法: Paypal Bank Cash AMEX MASTER Bank Cheque EFS/Wisa Cash Cheque Others

總數: HK\$100.00

上一步 | 下一步 | 關閉

合約編號: DM-1440

- 客戶可購買的附加銷售資料①按下 
 - 客戶已選購的附加銷售資料②，可自由 加/減 數量或價錢
 - 選擇整份合約(租金 + 按金 + pos)的付款方法③
 - 按下一步或步驟 4-確認資料④
- *輸入之附加購物品數量會在 POS 銷售資料中扣除



客戶資料

* 姓氏: 陳 * 名字: 大文 * 身分證/商業登記證/IRIC: Z123456(7)

公司: 遠東國際有限公司 住宅電話: 12345678

地址: 葵興工業街10-14號華發工業大廈3樓 流動電話: 98765432

電話: ABC@E-MAIL.COM 公司電話: 34567891

傳真: 23456789

合約資料

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788	HK\$788	B012	16

期約

入倉日期: 1/1/2012

已租: 3 Month

租期至: 31/1/2012

付款

原價:	HK\$788.00
優惠價:	HK\$788.00
其他收費(徵租):	HK\$0.00
按金:	HK\$1,576.00
已付:	HK\$200
總數:	HK\$3990.80
尚欠:	HK\$3790.80
發票其他收費:	
發票備註:	

下次繳費日期: 1/2/2012

備註: 已付訂金\$200

銷售資料

已選購項目:

名稱	數量	價錢
智能卡	1	HK\$50.00
防剪鎖	1	HK\$50.00

付款方法: Cash

總計: HK\$100.00

① 合約顯示銷售資料 ② 合併發票 ③ 列印合約 ④ 列印發票

儲存

上一步 關閉

合約編號: DM-1440

此處會顯示以下資料詳情

- 客戶資料，合約資料，付款，銷售資料
- 合約顯示銷售資料①= print 出合約資料並顯示附加銷售資料
- 合併發票②= print 出合約資料(租金) + 銷售資料在同一張發票
- 列印合約③= print 出合約
- 列印發票= print 出合約資料(租金) + 銷售資料各一張發票

下所需空格,然後按儲存就會自動 print 出合約,

- 彈出視窗詢問是否儲存合約/發票，選擇是後可把合約/發票用 excel 儲存在電腦上
- 讓客戶核對合約資料是否準備

如要再 print 多一份合約，請選擇倉庫按滑鼠右鍵按 <列印合約> 即可
所有合約必須用印有公司 logo 的紙(公司紙) 打印

*如開新合約時出錯，請結束此合約，然後再出另一份新合約編號給客戶

- SMS 系統上不會顯示\$1 的價目,請用收據顯示,如下:



正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No **W- 03503**

日期
Date **2 Jan 2012**

<p>客戶/公司名稱 Customer / Company Name 陳大文</p> <p>合同編號 L/A No DM-1440</p> <p>倉號 Storage No. B012</p> <p>面積 Size of Storage 16</p> <p>租期由 Duration From 30 Dec 11 至 30 Apr 12</p> <p>繳款方式 Payment By</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 現金 Cash</p> <p><input type="checkbox"/> 銀行票 EPS (票號) _____)</p> <p><input type="checkbox"/> 支票 Cheque (銀行及支票號碼) _____)</p> <p><input type="checkbox"/> 銀行轉帳 Bank Deposit (參考號碼) _____)</p> <p>簽名及蓋印 Signature and Chop Edney </p>	<p>應付 Being Payment of</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit 價錢 HK\$ 1576</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee 價錢 HK\$ 2414.8</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee 數量 1 價錢 HK\$ 50</p> <p><input type="checkbox"/> 封鎖費 Padlock Fee 數量 _____ 價錢 HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 紙箱(大) Box Fee (L) 數量 _____ 價錢 HK\$ _____</p> <p><input type="checkbox"/> 紙箱(細) Box Fee (S) 數量 _____ 價錢 HK\$ _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他 Others \$1 優惠券 價錢 HK\$ 1</p> <p>總額 Total Amount HK \$ 4041.8</p>
---	--

分店地址 小西灣新豐街5號王子工廠大廈1樓A室
Branch Address Flat A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan

電話 8108 6681 傳真 3112 3583 store-friendly.com

- 入《D01 SFpayment》

YY	M	D	Locat	Dr A/C	Payment Method	Cheque No./Ref. No	L/A	Units No	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount	St
2012	1	1	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012		30 Dec 11 to 29 Jan 12	W-03503	1.00	Ed
2012	1	2	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012		30 Jan 12 to 30 Apr 12	W-03503	2414.80	
2012	1	2	DM	Deposit	Cash		DM-1440	B012			W-03503	1576.00	
2012	1	2	DM	Card	Cash		DM-1440	B012		Card x1	W-03503	50.00	

\$200 優惠處理程序

- 啟動 Storage Management System(SMS)
- 輸入 user(用戶名稱) 及 password(密碼)
- 操作 > 入倉 > 步驟 1-顧客資料 > 新客戶

新客戶

*姓氏 *名字

*身分證號碼或登記證IDC

公司

地址

住宅電話 流動電話

公司電話 傳真

電郵

*必填

合約編號: DM-1440

下一步

- 根據<<客戶資料表格>>填妥空格
- 留意* 的位置,不能更改 (姓氏,名字,身分證)
- *身分證 = 身分證(個人) 或 商業登記證(公司) 編號
- 留意左下方會顯示最新的合約編號 (e.g. SF-XXXX)
- 按下一步或步驟 2-合約詳情

已租單位

選擇 類型/尺寸: 倉庫編號:

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788	HK\$788	B012	16

期約

入倉日期: 30/1/2012 4

已租: 1 Month 5

租期至: 29/2/2012

付款

原價:	HK\$788.00
優惠價:	HK\$788.00
其他收費(數租):	HK\$50.80
按金:	HK\$1,576.00
已付:	HK\$200 6
總數:	HK\$2,414.80
尚欠:	HK\$2,214.80
發票其他收費:	
發票備註:	

下次繳費日期: 1/3/2012

備註: 使用\$200 coupon 7

上一步 8 下一步

合約編號: DM-1440 關閉

- 選擇迷你倉尺寸①, 選擇倉庫編號②再按『>』
- 顯示該倉庫的原價及優惠價③ 原價不能更改
- 設定起租日期④, 設定該次租期⑤
- 已付⑥=客人開合約前已付\$200, 如該合約有任何優惠或特別條件,注明於『備註』⑦使用 \$200 coupon
- 按下一步⑧或步驟 3-銷售資料

大倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

購物

可選購項目:

名稱	價錢
紙箱(小)	15
紙箱(大)	20
防剪鎖	50

已選購項目:

名稱	數量	價錢
智慧卡	1	50.00

結算

付款方法: Paypal Bank Cash AMEX MASTER Bank Cheque EPS/Visa Cash Cheque Others

總數: HK\$100.00

上一步 下一步 關閉

合約編號: DM-1440

- 客戶可購買的附加銷售資料①按下
 - 客戶已選購的附加銷售資料②, 可自由 加/減 數量或價錢
 - 選擇整份合約(租金 + 按金 + pos)的付款方法③
 - 按下一步或步驟 4-確認資料④
- *輸入之附加購物品數量會在 POS 銷售資料中扣除

大倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

客戶資料

*姓氏: 陳 *名字: 大文 *身分證/商業登記證NRIC: Z123456(7)

公司: 遠東國際有限公司 住宅電話: 12345678

地址: 葵興工業街10-14號華登工業大廈3樓 流動電話: 98765432

電話: ABC@E-MAIL.COM 公司電話: 34567891 傳真: 23456789

合約資料

已加入倉庫:

優惠價	原價	倉庫名稱	大小
HK\$788	HK\$788	E012	16

入倉日期: 1/1/2012 已租: 1 Month 租期至: 31/1/2012

付款

原價:	HK\$788.00	下次繳費日期:	1/2/2012
優惠價:	HK\$788.00		
其他收費(倉租):	HK\$0.00		
按金:	HK\$1,576.00		
已付:	HK\$200	備註:	已付訂金\$200
總數:	HK\$2,364.00		
尚欠:	HK\$2,164.00		
發票其他收費:			
發票備註:			

銷售資料

已選購項目:

名稱	數量	價錢
智慧卡	1	HK\$50.00

付款方法: Cash 總計: HK\$100.00

合約顯示銷售資料 合併發票 列印合約 列印發票 儲存

上一步 關閉

合約編號: DM-1440

此處會顯示以下資料詳情

- 客戶資料，合約資料，付款，銷售資料
- 合約顯示銷售資料①= print 出合約資料並顯示附加銷售資料
- 合併發票②= print 出合約資料(租金) + 銷售資料在同一張發票
- 列印合約③= print 出合約
- 列印發票= print 出合約資料(租金) + 銷售資料各一張發票

下所需空格,然後按儲存就會自動 print 出合約,

- 彈出視窗詢問是否儲存合約/發票，選擇是後可把合約/發票用 excel 儲存在電腦上
- 讓客戶核對合約資料是否準備

如要再 print 多一份合約，請選擇倉庫按滑鼠右鍵按 <列印合約> 即可

所有合約必須用印有公司 logo 的紙(公司紙) 打印

*合約上只計算租金及按金,不會顯示所輸入的附加購物品資料,附加購物品請用收據填寫

*如開新合約時出錯，請結束此合約，然後再出另一份新合約編號給客戶

- SMS 系統上不會顯示\$1 的價目,請用收據顯示,如下:



正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No. **W- 03503**

日期
Date **2 Jan 2012**

客戶/公司名稱 Customer / Company Name	陳大文	應付 Being Payment of	
合同編號 L/A No	DM-1440	<input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price HK\$ 1576
倉庫編號 Storage No	B012	<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price HK\$ 2414.8
單位 Size of Storage	16	<input checked="" type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 QTY. 1 價錢 Price HK\$ 50
租期由 Duration From	30 Dec 11 至 30 Apr 12	<input type="checkbox"/> 防鎖鎖 Padlock Fee	數量 QTY. _____ 價錢 Price _____
應款方式 Payment By	<input checked="" type="checkbox"/> 現金 Cash <input type="checkbox"/> 支票 Cheque <input type="checkbox"/> 銀行轉帳 Bank Deposit	<input type="checkbox"/> 紙箱(大) Box Fee (L)	數量 QTY. _____ 價錢 Price _____
	<input type="checkbox"/> 支票號碼 (Cheque No.) _____ <input type="checkbox"/> 銀行支票號碼 (Bank & Cheque No.) _____ <input type="checkbox"/> 參考號碼 (Transaction Reference No.) _____	<input type="checkbox"/> 紙箱(細) Box Fee (S)	數量 QTY. _____ 價錢 Price _____
		<input checked="" type="checkbox"/> 其他 Others	價錢 Price _____
簽署及圖印 Signature and Chop	Edney	總額 Total Amount	HK \$ 4041.8
			(使用\$200 coupon)

分店地址 小西灣新豐街5號王子工廠大廈1樓A座
Branch Address Flat A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan

電話 Tel 8108 6681 傳真 Fax 3112 3583

store-friendly.com

- 入《D01 SFpayment》

YY	M	D	Locati	Dr A/C	Payment Method	Cheque No /Ref.No	LA	Units No	Pre Pd	Descriptions	Receipt No.	Amount
2012	1	2	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012	3	31 Dec 11 to 30 Apr 12	W-03503	2614.80
2012	1	2	DM	Rental	Other		DM-1440	B012		使用\$200 coupon	W-03503	(200.00)
2012	1	2	DM	Deposit	Cash		DM-1440	B012			W-03503	1,576.00
2012	1	2	DM	Card	Cash		DM-1440	B012		Card xl	W-03503	50.00

完結合約

1. 填寫《C03 退還按金申請表》



storefriendly.com



退還按金申請表 Application of Deposit Refund			
表格編號	C03	版次	1

分店 Branch	DM	儲存單位號碼 Unit Storage No	B 0 1 2	許可證續書編號 License Agreement No	DM - 1 4 4 0
--------------	----	---------------------------	---------	---------------------------------	--------------

客戶資料(Customer Information):

身份證號碼 (Identification Number)/商業登記號碼 (Business Registration No): Z123456(7)

姓名 (Name)/公司名稱 (Company Name): 陳大文

住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話 (Mobile): 98765432 ①

公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____

請填寫以下各項 Please fill in following items:

退還之按金金額 (Refund amount) HK\$: 1576 ②

其他 (Others): _____ ③

總數 (Total Amount) HK\$: 1576 ④

退倉日期 (Date Of Discharge): 選擇 31 Jan 2012 退倉 ⑤

支票抬頭名稱 (Name Of Payee): 陳大文 ⑥

銀行名稱 (Bank Name): HSBC 戶口號碼 (Account Number): XXXXXX ⑦

*請將退還按金轉帳至銀行 / 由本人親自到公司領取 (Transfer refund to bank account/pick up cheque at branch)

請注意: 客戶須於租約期滿後才遷出, 才進行之租金將於按金中扣除, 計息嗎?
 Caution: Please check here under fee deduction if Licensor would like to discharge after contract expired.

1. 若於租約期滿後 1-7 天內遷出, 將於按金中扣除七天之原價租金。
 Deduct 1 week's original lease fee from total deposit if discharged 1-7 days after contract expired.

2. 若於租約期滿後 8-14 天內遷出, 將於按金中扣除十天之原價租金。
 Deduct 1.25 week's original lease fee from total deposit if discharged 8-14 days after contract expired.

3. 若於租約期滿後超過 15 天才遷出, 將於按金中扣除整個月之原價租金。
 Deduct 1.5 week's original lease fee from total deposit if discharged 15 days after contract expired.

4. 未經授權其他人拿取有關之退還按金, 禁止授權書共有份數限制本物業。
 Fee to authorize others to pick up the relevant refundable deposit required to produce a power of attorney and ID copy to verify.

5. 填寫本表格時, 顧客本人必須親身, 並帶同本表格到所遷出之單位資料更改事宜。
 Please fill in relevant information and, be advised that Customers should bring this form together and attend personally at Branch for application.

客戶意見調查

1. 你滿意儲存單位的清潔狀況嗎? (Did you satisfy cleaning condition of your self-storage?) 滿意 (Satisfy) 一般 (Fair) 不滿意 (Not Satisfy)

2. 你滿意分區服務嗎? (How's your impression about overall services provided by the Branch?) 滿意 (Satisfy) 一般 (Fair) 不滿意 (Not Satisfy)

3. 你會介紹親友來儲存嗎? (Will you introduce Store Friendly to your friends and relatives?) 會 (Yes) 不會 (No)

4. 你覺得我們有那些地方需要改善? (If it's what your opinion that where we need to improve?) _____

5. 請說出轉倉的原因 (Please tell us why you need to change storage location?) _____

被許可人簽署 (License Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): Fai

日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____



- 客戶資料及日期①, 退還之按金金額②
- 其他調整③, 例如多扣一星期租金
- 總退還金額④
- 退倉日期⑤, 當天需完全清空迷你倉
- 以上① - ⑤最好由職員按照合約填寫, 會比較準確
- 支票抬頭⑥, 如登記人沒有戶口, 可填寫其他人

*客人必須填寫授權書及影印被授權者和授權者雙方的身份證副本

- 選擇郵寄, 親自領取, 銀行入數⑦, 公司會以支票形式發還給客戶
- 必須提醒郵寄客戶如支票寄失, 須從按金扣除\$60 銀行行政費取消舊支票後才能出一張新支票
- 銀行入數, 客人必須自行填寫銀行入數號碼, 避免誤會

- 填寫問卷及雙方簽署及蓋印

2. 如果需從按金扣除租金，需重新填寫《C03 退還按金申請表》並收租

storefriendly™ store-friendly.com

退還按金申請表
Application of Deposit Refund

表格編號	C03	版次	1
------	-----	----	---

分店 Branch	DM	儲存單位號碼 Unit Storage No	B012	許可協議編號 License Agreement No	DM-1440
--------------	----	---------------------------	------	--------------------------------	---------

客戶資料(Customer Information):

身分證號碼 (Identification Number)/商業登記號碼 (Business Registration No): 2123456(7)

姓名 (Name/公司名稱 (Company Name)): 陳大文

住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話 (Mobile): 98765432 ①

公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____

請填寫以下各項 Please fill in following items:

原價之按金金額 (Refund Amount) HK\$: 1576 ②

其他 (Others): 扣除租金 11x\$12 to 21x\$12 = \$xx ③

總數 (Total Amount) HK\$: xxx ④

填出日期 (Date Of Discharge): 2 Feb 2012 ⑤

支票抬頭名稱 (Name Of Payee): 陳大文 ⑥

銀行名稱 (Bank Name): HSBC 戶口號碼 (Account Number): XXXXXX

*請將支票註明轉帳銀行 / 由本人親自到該銀行 (transfer refund to bank account/pick up cheque at branch) ⑦

請注意 客戶於合約期滿後才遷出，才遷行之租金將於按金中扣除，即：(1) 若於合約期滿後 1-7 天內遷出，將於按金中扣除 7 天之原價租金。
 (2) 若於合約期滿後 8-14 天內遷出，將於按金中扣除 14 天之原價租金。
 (3) 若於合約期滿後 15 天或之後才遷出，將於按金中扣除一個月之原價租金。
 (4) 如原租客其人、事、物與之遷出時，業主可保留按金作抵押。
 (5) 凡有支票抬頭人，事及名稱之遷出時，業主可保留按金作抵押。
 (6) 凡有支票抬頭人，事及名稱之遷出時，業主可保留按金作抵押。
 (7) 凡有支票抬頭人，事及名稱之遷出時，業主可保留按金作抵押。

客戶自覺滿意度

1. 您滿意於本單位的清潔程度嗎? (Are you satisfied with the condition of your self-storage?) 滿意 (Satisfy) 一般 (OK) 不滿意 (Not Satisfy)

2. 您滿意於本單位的保安措施嗎? (How is your impression about overall services provided by the branch?) 滿意 (Satisfy) 一般 (OK) 不滿意 (Not Satisfy)

3. 您會介紹親友使用儲物櫃嗎? (Will you introduce Store Friendly to your friends and relatives?) 會 (Yes) 不會 (No)

4. 您覺得我們有那些地方需要改善? (If it is what you wish to improve?) _____

5. 請說說轉帳的原因? (Please tell us why you need to change storage location?) _____

地許可人簽署 (Licensee Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): Fai

⑧ 日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____

客戶資料及日期①， 退還之按金金額②

- 其他調整③，例如多扣一星期租金
- 總退還金額④
- 退倉日期⑤，當天需完全清空迷你倉
- 以上① - ⑤最好由職員按照合約填寫，會比較準確
- 支票抬頭⑥，如登記人沒有戶口，可填寫其他人

*客人必須填寫授權書及影印被授權者和授權者雙方的身份證副本

- 選擇郵寄，親自領取，銀行入數⑦，公司會以支票形式發還給客戶

必須提醒郵寄客戶如支票寄失，須從按金扣除\$60 銀行行政費取消舊支票後才能出一張新支票
銀行入數，客人必須自行填寫銀行入數號碼，避免誤會

- 填寫問卷及雙方簽署及蓋印

- *若於租期期滿後 1-7 天內遷出，會扣除 7 天的原價租金
- *若於租期期滿後 8-14 天內遷出，會扣除 14 天的原價租金
- *若於租期期滿後 15 天或之後才遷出，會扣除一個月的原價租金

客戶/公司名稱 Customer / Company Name	陳大文	總付 Being Payment of	<input type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price	HK\$
合同編號 L/A No.	DM-1440	<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price	HK\$	
倉號碼 Storage No.	B012	<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 QTY.	價錢 Price	HK\$
面積 Size of Storage	16	<input type="checkbox"/> 防野鎖 Padlock Fee	數量 QTY.	價錢 Price	HK\$
租期由 Duration From	1 Feb 12 至 2 Feb 12	<input type="checkbox"/> 紙箱 (次) Box Fee (L)	數量 QTY.	價錢 Price	HK\$
繳款方式 Payment By	<input checked="" type="checkbox"/> 現金 Cash <input type="checkbox"/> 銀轉帳 (銀行號碼)	<input type="checkbox"/> 紙箱 (箱) Box Fee (S)	數量 QTY.	價錢 Price	HK\$
	<input type="checkbox"/> 支票 (銀行支票號碼)	<input type="checkbox"/> 其他 Others			
	<input type="checkbox"/> 銀行轉帳 (參考號碼)				
簽署及蓋印 Signature and Chop	Edney	總額 Total Amount	HK\$		
		(從按金中扣除 1 Feb 12 to 2 Feb 12 之租金 \$xxx)			

分店地址 小西灣新康庄5號王子工廠大廈1樓A室
 Branch Address Flat A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan
 電話 Tel 8104 6581 傳真 Fax 3112 3583 store-friendly.com

- 開收據，總數為“沒有的”，然後在旁註明從按金扣除的金額。
- 直接繳付該月份，如不足一個月不用繳付租金，請在備註上列明
- 如足一個月必需在 SMS 中繳付該月份之租金
- 然後結束合約
- 入《D01 SFpayment》

Dr A/C	Payment Method	Cheque No./Ref. No.	L/A	Units No.	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount
Rental	Cash		DM-1440	B012		1 Feb 12 to 2 Feb 12(從按金中扣除\$XXX)	W-03503	50.00
Deposit	Cash		DM-1440	B012		(從按金中扣除\$XXX)	W-03503	(50.00)
Deposit	Cash			B012		Forfeiture of Deposit, Receipt No. XXXX, Deduct from Deposit	W-03503	200.00

3. 修改倉庫



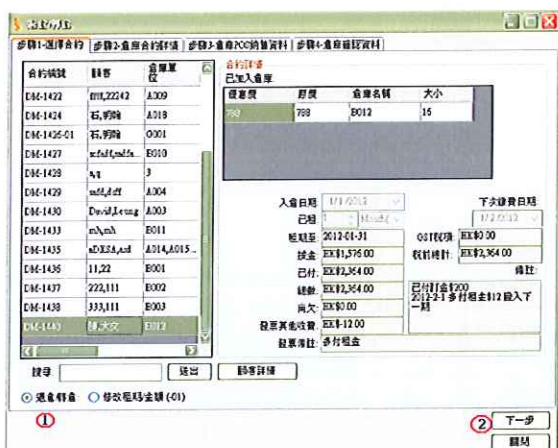
- 將該倉轉為黃色(搬出)
- SMS > 修改 > 倉 > 倉庫管理，可避免出多《繳費通知書》給退倉客戶，因在編製《繳費通知書》時該合約會顯示為紅色
- 如客戶已退倉即可結束合約

4. 將《C03 退還按金申請表》、合約、交租紀錄按次序釘起

- 月中及月尾會收取開票

5. 客戶退倉

- 檢查迷你倉有無損壞
- 調整及核對該客戶 SMS 合約資料



- 在 SMS 中結束合約，SMS > 操作 > 退倉/轉倉① > 下一步② 結束合約

- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Ended Contract」

- 更新續租名單，移除已完約客戶

- 封鎖智能卡

- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Blocked Card」

7. 處理退倉支票

- 以電話通知客戶已出支票

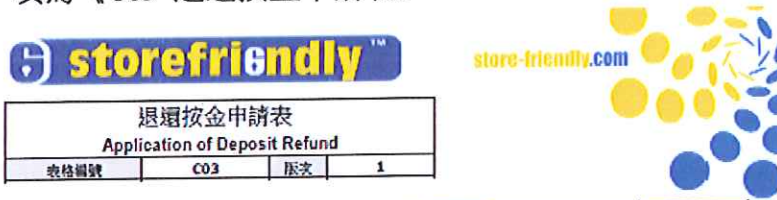
- 在寄出及客戶領取及銀行入支票後，在《C03 退還按金申請表》蓋上「PAID」印,同事簽名及日期

- 將整份《C03 退還按金申請表》夾在 Ended Contract 文件夾中

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 轉倉及退倉程序 video)

相同分店地址轉倉

1. 填寫《C03 退還按金申請表》



分店 Branch	DM	儲存單位號碼 Unit Storage No	B 0 1 2	許可協議書編號 License Agreement No	DM-1440
--------------	----	---------------------------	---------	---------------------------------	---------

客戶資料(Customer Information):

身份證號碼 (Identification Number)/商業登記證號碼 (Business Registration No): Z123456(7)

姓名 (Name/公司名稱 (Company Name)): 陳大文

住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話號碼 (Mobile): 98765432

公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____

請填寫以下各項 Please fill in following items:

退還之按金金額(Refund amount) HK\$: 1576

其他(Other): 剩餘租金 31 Jan 12 = \$20

總數(Total Amount) HK\$: xxx

退倉日期(Date Of Discharge): 31 Jan 12 轉倉至 DM-1441,G 002

支票抬頭名稱(Name Of Payee): _____

銀行名稱(Bank Name): _____ 戶口號碼(Account Number): _____

*請將退還按金轉往銀行 / 由本人親自到司領取 (Transfer refund to bank account/pick up cheque at branch)

*請注意: 客戶如於租約期滿後才遷出, 手續費之扣減將按於按金中扣除, 計法如下
 Caution: Please check here under fee deduction if Licensee would like to discharge after contract expired

1 若於租約期滿後 1-7 天內遷出, 將於按金中扣除 7 天之原價租金。
 Deduct 7 days original license fee from initial deposit if discharged 1-7 days after contract expired

2 若於租約期滿後 8-14 天內遷出, 將於按金中扣除 14 天之原價租金。
 Deduct 14 days original license fee from initial deposit if discharged 8-14 days after contract expired

3 若於租約期滿後 15 天或之後才遷出, 將於按金中扣除整個月之原價租金。
 Deduct 1 month original license fee from initial deposit if discharged 15 days after contract expired

4 如將授權他人來取有關之退還按金, 請出示授權書及身分證正本核實。
 For to authorize others to pick up the refundable deposit, please provide a power of attorney and ID copy to verify

5 填寫本表格時, 顧客本人必須親身, 並帶同本表格所需之完整資料提交。
 Please fill in relevant information and, be advised that Customer should bring this Form together and attend personally at Branch for application.

客戶意見調查表

1 你是否對存庫位的清潔狀況滿意? (Did you satisfy cleaning condition of your self-storage?) 滿意 (Satisfy) 不滿意 (Not Satisfy)

2 你是否對倉庫服務滿意? (How's your impression about overall services provided by the Branch?) 滿意 (Satisfy) 一般 (Fair) 不滿意 (Not Satisfy)

3 你會介紹親友使用自儲倉嗎? (Will you introduce Store Friendly to your friends and relatives?) 會 (Yes) 不會 (No)

4 你覺得我們有甚麼地方需要改善? (Let's share your opinion that where we need to improve?) _____

5 請說出轉倉的原因 (Please tell us why you need to change storage location?) _____

被許可人簽署 (Licensee Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): Fai

日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____



- 客戶資料及日期
- 按金總數
- 其他調整, 填寫剩餘租金
- 退還金額, 包括剩餘按金及租金
- 退倉日期, 填寫轉倉日期及新倉倉號
- 以上所有資料由職員按照合約填寫
- 支票抬頭及郵寄地址不用填寫
- 雙方簽署及蓋印

*若於租期期滿後 1-7 天內遷出, 會扣除 7 天的原價租金
 *若於租期期滿後 8-14 天內遷出, 會扣除 14 天的原價租金
 *若於租期期滿後 15 天或之後才遷出, 會扣除一個月的原價租金

2. 完結現有(舊)合約

4. 將《C03 退還按金申請表》、合約、交租紀錄按次序釘起

- 月中及月尾會收取開票

5. 客戶退倉

- 檢查迷你倉有無損壞
- 調整及核對該客戶 SMS 合約資料

合約編號	客戶	退還單位
EM-1422	em,22242	A309
EM-1424	石明強	A318
EM-1425-C1	石明強	Q301
EM-1427	rsd,rsd,rsd	B019
EM-1428	rsd	J
EM-1429	rsd,rsd	A304
EM-1430	David,Leung	A303
EM-1433	rsd,rsd	B011
EM-1435	rsd,rsd,rsd	A014,A015
EM-1436	11,22	B001
EM-1437	222,111	B002
EM-1438	333,111	B003
EM-1440	rsd,rsd	B012

已加入倉庫	貨倉號	貨倉名稱	大小
798	798	B012	15

入倉日期: 1/1/2012
已租: 15/2/12
下步繳費日期: 1/2/12

租期至: 2012-01-31
租金: HK\$1,576.00
已付: HK\$2,364.00
總數: HK\$2,364.00
尚欠: HK\$0.00
發票其他收費: HK\$12.00

OS 預收: HK\$0.00
收租增付: HK\$2,364.00
已付租金: HK\$0.00
2012-01-31 多付租金12 撥入下月

發票清結: 多付租金

- 在 SMS 中結束合約，SMS > 操作 > 退倉/轉倉① > 下一步② 結束合約

- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Ended Contract」

- 更新續租名單，移除已完約客戶

- 封鎖智能卡

- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Blocked Card」

7. 處理退倉支票

- 以電話通知客戶已出支票

- 在寄出及客戶領取及銀行入支票後，在《C03 退還按金申請表》蓋上「PAID」印,同事簽名及日期

- 將整份《C03 退還按金申請表》夾在 Ended Contract 文件夾中

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 轉倉及退倉程序 video)

相同分店地址轉倉

1. 填寫《C03 退還按金申請表》



store-friendly.com



退還按金申請表			
Application of Deposit Refund			
表格編號	C03	版次	1

分店 Branch	DM	儲存單位號碼 Unit Storage No	B012	許可協議書編號 License Agreement No	DM-1440
--------------	----	---------------------------	------	---------------------------------	---------

客戶資料(Customer Information):

身份證號碼 (Identification Number)/商業登記證號碼 (Business Registration No): Z1234567

姓名 (Name/公司名稱 (Company Name)): 陳大文

住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話號碼 (Mobile): 98765432

公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____

請填寫以下各項 Please fill in following items:

退還之按金金額(Refund amount) HK\$: 1576

其他(Others): 剩餘租金 21 Jan 12 = \$20

總數(Total Amount) HK\$: xxx

領出日期(Date Of Discharge): 31 Jan 12 轉倉至 DM-1441.G.002

支票抬頭名稱(Name Of Payee): _____

銀行名稱(Bank Name): _____ 戶口號碼(Account Number): _____

*請將退還按金轉賬至銀行 / 由本人親自到公司領取 (Transfer refund to bank account/pick up cheque at branch)

***請注意** 客戶的租約款項才遷出。手續費之扣款將於按金中扣除。計及如下:
 Caution: Please check here under fee deduction if Licensee would like to discharge after contract expired

1 若於租約期滿後 1-7 天內遷出, 將於按金中扣除 7 天之原價租金。
 Deduct 7 days original license fee from initial deposit if discharged 1-7 days after contract expired

2 若於租約期滿後 8-14 天內遷出, 將於按金中扣除 14 天之原價租金。
 Deduct 14 days original license fee from initial deposit if discharged 8-14 days after contract expired

3 若於租約期滿後 15 天內遷出, 將於按金中扣除 一個月之原價租金。
 Deduct 1 month original license fee from initial deposit if discharged 15 days after contract expired

4 如欲授權其他人領取有關之退還按金, 請出示授權書及身份證副本。
 For to authorize others to pick up the relevant refundable deposit required to produce a power of attorney and ID copy to verify

5 填寫本表格後, 顧客本人必須親身, 並帶同本表格到當分之店填寫資料更改事宜。
 Please fill in relevant information and, be advised that Customer should bring this Form together and attend personally at Branch for application.

客戶意見調查

1 你滿意儲存單位的清潔狀況嗎?(Did you satisfy cleaning condition of your unit/storage?) 滿意(Satisfy) 不滿意(Not Satisfy)

2 你滿意分店服務嗎?(How's your impression about overall services provided by the Branch?) 滿意(Satisfy) 不滿意(Not Satisfy)

3 你會介紹親友使用儲存嗎?(Will you introduce Store Friendly to your friends and relatives?) 會(Yes) 不會(No)

4 你覺得我們有甚麼地方需要改善?(Let's share your opinion that where we need to improve?) _____

5 請說出轉倉的原因 (Please tell us why you need to change storage location?) _____

被許可人簽署 (Licensee Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): Fai

日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____



- 客戶資料及日期
- 按金總數
- 其他調整, 填寫剩餘租金
- 退還金額, 包括剩餘按金及租金
- 退倉日期, 填寫轉倉日期及新倉倉號
- 以上所有資料由職員按照合約填寫
- 支票抬頭及郵寄地址不用填寫
- 雙方簽署及蓋印

*若於租期期滿後 1-7 天內遷出, 會扣除 7 天的原價租金
 *若於租期期滿後 8-14 天內遷出, 會扣除 14 天的原價租金
 *若於租期期滿後 15 天或之後才遷出, 會扣除一個月的原價租金

2. 完結現有(舊)合約

- 核對該客戶 SMS 合約資料
- 計算剩餘租金及按金，因為要將金額轉到新倉
- 在 SMS 中結束合約，SMS > 操作 > 退倉/轉倉 > 下一步 確定
- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Ended Contract」
- 更新續租名單，移除已完約客戶
- 在《C03 退還按金申請表》蓋上「PAID」印
- 將整份《C03 退還按金申請表》跟舊合約，交租紀錄釘起，夾在 Ended Contract 文件夾中

3. 建立新合約

- 啟動 Storage Management System(SMS)，操作 > 入倉 > 現有客戶
- 選擇客戶及填上迷你倉資料
- 用新合約編號，記得把剩餘租金及按金的總金額輸入在【已付】一欄。
- 按照一般開新合約處理，可參考 Part A：新客戶登記程序及開合約
- 影印一份《C03 退還按金申請表》釘在新合約最後

4. 填寫收據



儲存易迷你倉集團

正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No. **W- 03503**

日期
Date **31 Jan 12**

<p>客戶/公司名稱 Customer / Company Name 陳大文</p> <p>合同編號 UA No DM-1441</p> <p>倉號 Storage No. G002</p> <p>單位 Size of Storage 16</p> <p>租期由 Duration From 31 Jan 12 至 29 Feb 12</p> <p>付款方式 Payment By <input checked="" type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 銀行單 (銀號) (S/N) <input type="checkbox"/> 支票 (銀號及支票號碼) (S/N & Cheque No) <input type="checkbox"/> 銀行轉帳 (銀號) (Transaction Reference No)</p> <p>簽署及蓋印 Signature and Chop Edney</p>	<p>繳付 Being Payment of</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit</td> <td>價錢 Price</td> <td>HK\$ 1596</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee</td> <td>價錢 Price</td> <td>HK\$ 768</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee</td> <td>數量 Qty.</td> <td>價錢 Price</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 貼野鎖 Padlock Fee</td> <td>數量 Qty.</td> <td>價錢 Price</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 紙箱(六) Box Fee (L)</td> <td>數量 Qty.</td> <td>價錢 Price</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 紙箱(高) Box Fee (S)</td> <td>數量 Qty.</td> <td>價錢 Price</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 其他 Others</td> <td>數量 Qty.</td> <td>價錢 Price</td> </tr> </table> <p>總額 Total Amount HK \$ 768 (\$1596 from DM-1440)</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price	HK\$ 1596	<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price	HK\$ 768	<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 Qty.	價錢 Price	<input type="checkbox"/> 貼野鎖 Padlock Fee	數量 Qty.	價錢 Price	<input type="checkbox"/> 紙箱(六) Box Fee (L)	數量 Qty.	價錢 Price	<input type="checkbox"/> 紙箱(高) Box Fee (S)	數量 Qty.	價錢 Price	<input type="checkbox"/> 其他 Others	數量 Qty.	價錢 Price
<input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price	HK\$ 1596																				
<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price	HK\$ 768																				
<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 Qty.	價錢 Price																				
<input type="checkbox"/> 貼野鎖 Padlock Fee	數量 Qty.	價錢 Price																				
<input type="checkbox"/> 紙箱(六) Box Fee (L)	數量 Qty.	價錢 Price																				
<input type="checkbox"/> 紙箱(高) Box Fee (S)	數量 Qty.	價錢 Price																				
<input type="checkbox"/> 其他 Others	數量 Qty.	價錢 Price																				

分店地址
Branch Address 小西灣新豐街5號王子工廠大廈1樓A室
Fut A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan

電話
Tel 8108 6581 傳真
Fax 3112 3583

store-friendly.com

5. 紀錄交租

- 開收據填上新倉資料，注明由舊合約轉到新合約，如客戶不需填補差額，總數寫\$0，不同 Size 轉倉多數需要填補差價，去 SMS Apply Payment，將「Paid」改為跟「Total Price」一樣，入《D01 SFpayment》

YY	M	D	Locati	Dr A/C	Payment Method	Cheque No./Ref.N	LA	Units No	Pre Pa	Descriptions	Receipt No.	Amount
2012	1	31	DM	Rental	Cash		DM-1441	G002		31 Jan 12 to 29 Feb 12	W-03503	852.00
2012	1	31	DM	Deposit	Cash		DM-1441	G002		Transfer from DM-1440	W-03503	1,576.00
2012	1	31	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012		Transfer to DM-1441	W-03503	(852.00)
2012	1	31	DM	Deposit	Cash		DM-1440	B012		Transfer to DM-1441	W-03503	(976.00)
1) 相同地址不同倉尺寸轉倉												
2012	1	31	DM	Rental	Cash		DM-1441	G002		31 Jan 12 to 29 Feb 12	W-03503	852.00
2012	1	31	DM	Deposit	Cash		DM-1441	G002		Transfer from DM-1440	W-03503	1,576.00
2012	1	31	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012		Transfer to DM-1441	W-03503	(852.00)
2012	1	31	DM	Deposit	Cash		DM-1440	B012		Transfer to DM-1441	W-03503	(1,576.00)

2) 相同地址相同倉尺寸轉倉



- 更新續租名單
- 填寫《D04 續約名單》
- 按照一般收租做法處理，可參考 Part E: 客戶付款

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 轉倉及退倉程序 video)

不同分店地址轉倉

舊倉處理事宜

1. 在舊倉填寫《C03 退還按金申請表》

退還按金申請表 Application of Deposit Refund			
表格編號	C03	版次	1

分店 Branch	DM	儲存單位號碼 Unit Storage No	B012	許可證編號 License Agreement No	DM-1440
--------------	----	---------------------------	------	-------------------------------	---------

客戶資料 (Customer Information):

身份證號碼 (Identification Number) / 商業登記證號碼 (Business Registration No): Z123456(7)

姓名 (Name) / 公司名稱 (Company Name): 陳太文

住宅電話 (Home Telephone): _____ 流動電話號碼 (Mobile): 98765432

公司電話 (Office Telephone): _____ 電郵地址 (E-Mail Address): _____

請填寫以下各項 Please fill in following items:

退還之按金金額 (Refund Amount) HK\$: 1576

其他 (Others): 剩餘租金 31 Jan 12 = \$20

總數 (Total Amount) HK\$: xxx

退倉日期 (Date Of Discharge): 31 Jan 12 轉倉 XX 分店, 合約 XXXX, 倉 XXXX

支票抬頭名稱 (Name Of Payee): _____

銀行名稱 (Bank Name): _____ 戶口號碼 (Account Number): _____

*請將退還按金轉往銀行, 由本人親自到公司領取 (Transfer refund to bank account/pick up cheque at branch)

*請注意: 客戶如於租約期滿後才離店, 不獲付之租金將於按金中扣除, 詳情如下:
 Caution: Please check here under for deduction if Licensee would like to discharge after contract expired
 1. 若於租約期滿後 1-7 天內離店, 屬於按金中扣除七天之原價租金。
 2. 若於租約期滿後 8-14 天內離店, 屬於按金中扣除十四天之原價租金。
 3. 若於租約期滿後 15 天內離店, 屬於按金中扣除全月之原價租金。
 4. 如獲授權其他人來取有關之退還按金, 務請向授權人索取授權書及身份證副本核實。
 For to authorize others to pick up the relevant refundable deposit required to produce a power of attorney and ID copy to verify.
 5. 填寫本表格後, 請寄本人作核實, 並帶同本表格到所屬分店辦理資料更改事宜。
 Please fill in relevant information and, be advised that Customer should bring this form together and attend personally at branch for application.

客戶是否意見調查

1. 你滿意儲存單位的清潔狀況嗎? (If you satisfy cleaning condition of your self-storage?) 滿意 (Satisfy) 一般 (Fair) 不滿意 (Not Satisfy)

2. 你滿意分店的服務嗎? (How's your impression about overall services provided by the branch?) 滿意 (Satisfy) 一般 (Fair) 不滿意 (Not Satisfy)


3. 你會介紹親友來可儲存嗎? (Will you introduce Store Friendly to your friends and relatives?) 會 (Yes) 不會 (No)

4. 你覺得我們有那些地方需要改善? (Let's share your opinion that where we need to improve?) _____

5. 請說出轉倉的原因 (Please tell us why you need to change storage location?) _____

被許可人簽署 (License Signature): _____ 許可人簽署 (Licensor Signature): Fai

日期 (Date): _____ 日期 (Date): _____



- 客戶資料及日期
- 按金總數
- 其他調整, 填寫剩餘租金
- 退還金額, 包括剩餘按金及租金
- 退倉日期, 填寫轉倉日期及新倉
- 支票抬頭及郵寄地址不用填寫
- 雙方簽署及蓋印
- 將《C03 退還按金申請表》傳真到新倉

2. 完結舊合約

-核對該客戶 SMS 合約資料

- 計算剩餘租金及按金，因為要將金額轉到新倉
- 在 SMS 中結束合約，SMS > 操作 > 退倉/轉倉 > 下一步 確定
- 在《C03 退還按金申請表》右上角寫上「Ended Contract」
- 更新續租名單，移除已完約客戶
- 在《C03 退還按金申請表》蓋上「PAID」印
- 將整份《C03 退還按金申請表》跟舊合約，交租紀錄釘起，夾在 Ended Contract 文件夾中一同處理，待月中或月尾開票給分店
- 入《D01 SFpayment》

2012	1	31	DM	Rental	Cash		DM-1440	B012	Transfer to XX分店 合約編號:00000	(20.00)
2012	1	31	DM	Deposit	Cash		DM-1440	B012	Transfer to XX分店	(1,576.00)
									稍後時間收到xx分店開發的收據後,將對方收據號碼輸入自己店的SFpayment內	

新倉處理事宜

3. 在新倉建立新合約

- 填寫《C02 客戶資料表格》
- 影印證明文件
- 按一般開新合約做法處理，可參考第一部份
- 轉到新倉的金額加到「PAID」
- 將《C03 退還按金申請表》與合約釘起
- 一般開合約程序，可參考 Part A：新客戶登記程序及開合約



正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No. **W- 03503**
日期
Date **31 Jan 12**

客戶/公司名稱 Customer / Company Name	陳大文	總付 Being Payment of	
合同編號 I/A No.	PS-1001	<input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price HK\$
倉號碼 Storage No.	A001	<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price HK\$
面積 Size of Storage	16	<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
租期由 Duration From	31 Jan 12 至 29 Feb 12	<input type="checkbox"/> 防剪鎖 Padlock Fee	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
繳款方式 Payment By	<input checked="" type="checkbox"/> 現金 Cash <input type="checkbox"/> 票據單 EPS (參考編號 ISV No.) <input type="checkbox"/> 支票 Cheque (銀行支票號碼 Bank & Cheque No.) <input type="checkbox"/> 銀行轉帳 Bank Deposit (參考編號 Transaction Reference No.)	<input type="checkbox"/> 紙箱(大) Box Fee (L)	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
簽署及蓋印 Signature and Chop	Edney	<input type="checkbox"/> 紙箱(細) Box Fee (S)	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
		<input type="checkbox"/> 其他 Others	價錢 Price HK\$
		總額 Total Amount	HK \$ _____ (尚未收到xx分店轉倉金額\$2389.4)

- 開收據填上新倉資料
- 注明由舊合約轉到新合約
- 如客戶不需填補差額，總數寫\$0
- 《D01 SFpayment》只入客戶當時所繳金額，先填滿按金

2	1	31	PS	Rental	Cash	PS-1001	A001	31 Jan 12, a/c rec. 52359.4 transfer from DM-1440	P-00001	0.00
2	1	31	PS	Deposit	Cash	PS-1001	A001	a/c rec 52359.4 transfer from DM-1440	P-00001	0.00

4. 新倉收到由舊倉轉來的支票



正式收據
Official Receipt

收據號碼
Receipt No. **W- 03503**
日期
Date **31 Jan 12**

客戶/公司名稱 Customer / Company Name	Storefriendly/Premier Storefriendly		繳付 Being Payment of	
合同編號 I/A No.	PS-1001		<input checked="" type="checkbox"/> 按金 Deposit	價錢 Price HK\$ 1576
倉號碼 Storage No.	A001		<input checked="" type="checkbox"/> 租金 Rental Fee	價錢 Price HK\$ 813.4
面積 Size of Storage	16		<input type="checkbox"/> 智能卡 Smart Card Fee	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
租期由 Duration From	31 Jan 12	至 To 29 Feb 12	<input type="checkbox"/> 防剪鎖 Padlock Fee	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
繳款方式 Payment By	<input type="checkbox"/> 現金 Cash <input type="checkbox"/> 易辦事 EPS (參考編號 ISN No.) <input checked="" type="checkbox"/> 支票 Cheque (銀行及支票號碼 Bank & Cheque No. 恆生, XXXXXXX) <input type="checkbox"/> 銀行轉帳 Bank Deposit (參考編號 Transaction Reference No.)		<input type="checkbox"/> 紙箱(大) Box Fee (L)	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
簽名及蓋印 Signature and Chop	Edney		<input type="checkbox"/> 紙箱(細) Box Fee (S)	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
			<input type="checkbox"/> 其他 Others	數量 QTY. 價錢 Price HK\$
			總額 Total Amount	HK\$ 2389.4 (從DM-1440 轉倉到 PS-1001)

分店地址 小西灣新康街5號王子工廠大廈1樓A室
Branch Address Flat A, 1/F, Prince Factory Building, 5 Sun Yip Street, Siu Sai Wan

電話 8108 6681 傳真 3112 3583 store-friendly.com

- 開收據給舊倉，客戶名填「Store Friendly」或「Premier Store Friendly」
- 其他位置按一般做法填寫，亦注明轉倉
- 白色收據寄到舊倉
- 黃色收據釘在合約後
- 在 SMS Apply Payment
- 入《D01 SFpayment》，另外要補填合約編號

1	31	PS	Rental	Cash	PS-1001	A001	31 Jan 12, a/c rec. \$1598, Rental Completed, transfer from DM-1440, xx分店	P-00001	813.40
1	31	PS	Deposit	Cash	PS-1001	A001	Deposit Completed, transfer from DM-1440, xx分店	P-00001	1,576.00

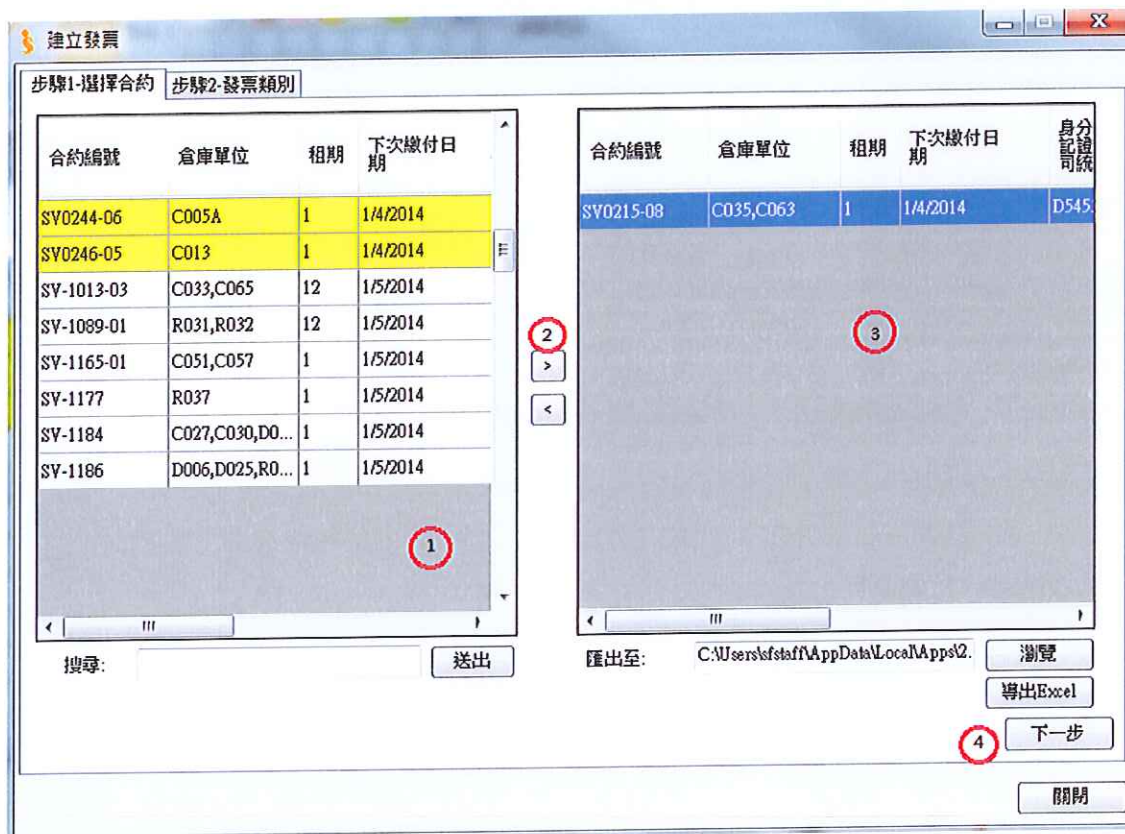
(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 轉倉及退倉程序 video)


開發票程序

1. 功能

- 通知客戶繳付下期的租金
- 紀錄需繳付之客戶

2. 開發票程序



- 操作 > 建立發票 > 步驟 1-選擇合約
- 可根據合約編號，倉庫單位，下次繳付日期，租期作排序
- * 租期 會直接影響出發票的日期
- * 黃色顯示該月要出的發票
- 選擇需要繳費的合約及倉庫①
- 由左方格按  ②，移向右方格
- 顯示已篩選的合約及倉庫③
- 可導出合約，以 excel 形式導出所篩選的合約及倉庫(只作參閱資料)
- 按下一步或步驟 2-發票類別④

建立發票

步驟1-選擇合約 步驟2-發票類別

已選擇的合約

合約編號	倉庫單位	下次繳付日期
DM-1440	B012	1/22/2012

1

合約詳情

已加入倉庫:

優惠價	倉庫名稱	大小
788.00	B012	16

入倉日期: 1/1 /2012 下次繳費日期: 1/2 /2012

已租: 1 Month

租期至: 2012-01-31

按金: HK\$1,576.00

已付: HK\$2,364.00 備註:

總數: HK\$2,364.00 已付訂金\$200
2012-2-1 多付租金\$12 撥入下一期

尚欠: HK\$0.00

發票其他收費: HK\$-12.00

發票備註: 多付租金

最後建立的發票 3
 建立新的發票 4

匯出至: C:\Documents and Settings\Fai 瀏覽 5

上一步 列印發票 6

關閉

- 顯示已篩選的合約及倉庫①
- 該合約的詳細資料②
- 最後建立的發票③，生成最後已寄出的發票內容(不會影響電腦系統)
- 建立新的發票④，生成預繳的發票內容

如 -01 合約會用 最後建立的發票來列印發票⑥,列印回之後已做的發票

如 預繳合約會用 建立新的發票來列印發票⑥,因為會累積計算租期及金額

* 每月正常只可出一次發票

- 瀏覽⑤，選擇發票擺放位置
- 列印發票⑥
- 核對金額、租期後以公司紙列印寄出

(以上部份可參照 SMS 教學 link 中 開發票程序 video)

3. 拖欠租金

- 如欠租大於按金，請同事即時鎖倉及 Block 卡
- 將該倉轉為紅色 (Locked Out)，SMS > 修改 > 倉
- 在 SMS 「備註」注明鎖匙編號及 Blocked 卡
- 致電通知該客戶

POS 管理(附加銷售)

進行程序

步驟1:選擇合約 | 步驟2:合約詳情 | 步驟3:付款資料

已加入倉庫

價目	厚薄	倉庫名稱	大小
\$669.80	\$788.00	A006	16

結算統計

項目	數量
智能卡	1
紙碟(小)	1

①

②

- 步驟 2-合約詳情會顯示該客戶曾經購買的 POS 項目①
- 會顯示最早開的合約日期及 PPS 號碼②
- 修改>POS 管理

POS管理

可加入的POS項目:

- 封箱膠紙
- 包裝紙
- 按摩椅套
- 捲化器
- 氣泡紙(每尺)
- 床褥套
- 布傘
- 包裝膠紙
- 膠紙
- \$1 優惠券
- Padlock
- Bubble Wrap
- Bubble Wrap WII
- Document Box
- Large Box
- Small Box

已加入的POS項目:

- 防剪鎖
- 智能卡
- 紙碟(大)
- 紙碟(小)

POS項目詳情

名稱: 防剪鎖

詳情:

庫存: 148

價錢: HK\$50.00

③

④

更新 取消

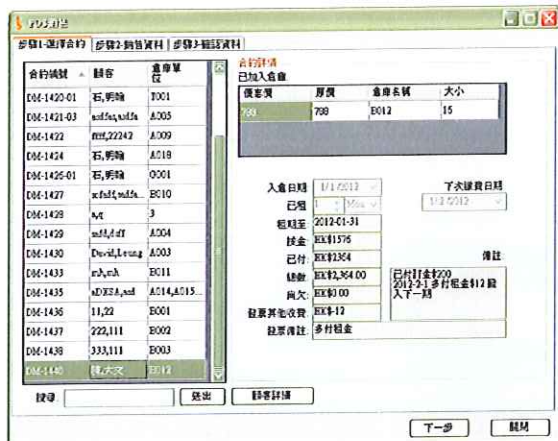
①

②

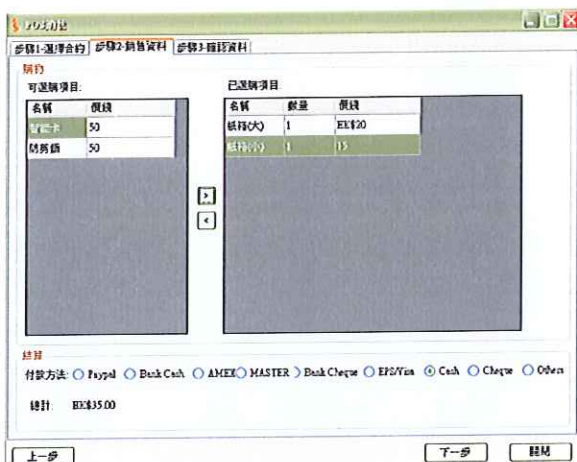
- 可加入的 POS 項目①
 - 已加入的 POS 項目②
 - 可輸入分店庫存及價錢③
 - 按下更新④
- ***每次更改完一個項目必須按下更新先再次另一個項目

POS 出發票(只適用於現有客戶)

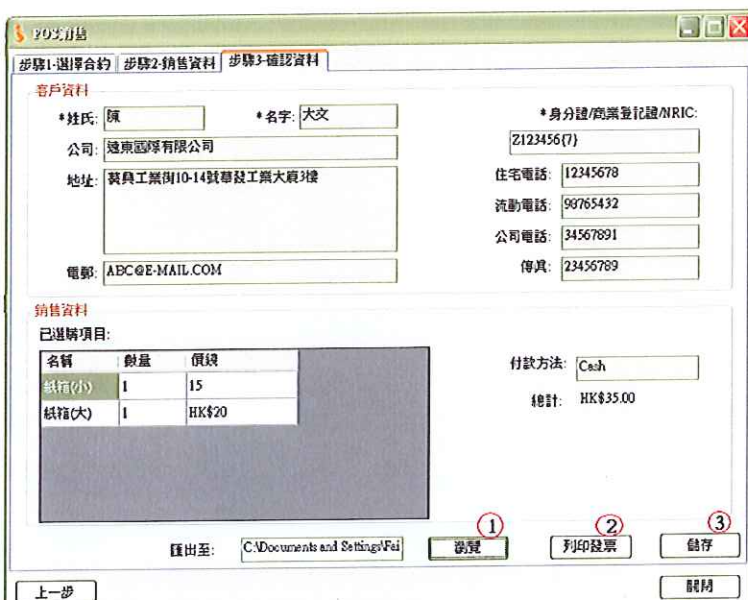
- 操作>POS 銷售



- 下一步或步驟 2-銷售資料



- 下一步或步驟 3-確認資料



- 瀏覽①，選擇放置 POS 發票的位置
 - 列印發票②，print 出發票並儲存在電腦上
 - 儲存③，不會 print 出發票只儲存紀錄
- **庫存會自動扣數

續約通知書

1. 功能

- 調整租金

2. 找出需調整租金之客戶

- 從續租名單找出非原價之客戶
- 例如新張優惠、預付優惠

3. 將資料加入《續約通知書》

- 客戶名
- 郵寄地址
- 合約編號及倉號
- 完約日期
- 原價租金、九五折租金、九折租金

4. 寄出

- 列印於公司紙上
- 在續租名單中將該客戶注明已寄出《續約通知書》

5. 處理客戶交回《續約通知書》

- 客戶可以郵寄、傳真、親身方式交回
- 在 SMS 先按「Change Rental」，更改租金，調整「Period」為交租月數
- 將《續約通知書》釘在合約最後
- 重新列印合約釘在合約面
- 更新續租名單
- 如客戶沒有連同租金交回，在續租名單將該客戶注明「non-pay」

A No.	Unit No.	Name	Address	Y	M	D	1 Month	6 Month	12 Month	Pre Paid	Remark
S0169	E260	Leung Fung Oi	Flat G, 7/F, Block 4, Broadview Court, 11 Shun Wan Road, Hong Kong	2007	7	31	\$ 688.00	\$ 843.60	\$ 799.20	6 month	新張期內首月八折優惠
S0170	E272	Li Yuen Mei	19D, Fook On Mansion, 25 North St Kennedy Town Hong Kong	2007	4	30	\$ 688.00	\$ 653.60	\$ 619.20	3 month	新張期內首月八折優惠, 柱位減\$20
S0171	F282	Cao Xu	52E Manhattan Height 28 New Praya, Kennedy Town Hong Kong	2008	1	31	\$ 688.00	\$ 843.60	\$ 799.20	12 month	non-pay
S0175	D218	YAU CHI SING	3A, BLK 4, HEE WONG TERRACE, NO.1 HEE WONG TERRACE, KENNEDY TOWN, HK ROOM B.19 th FLOOR.	2007	5	31	\$ 688.00	\$ 653.60	\$ 619.20	3 month	新張期內首月八折優惠

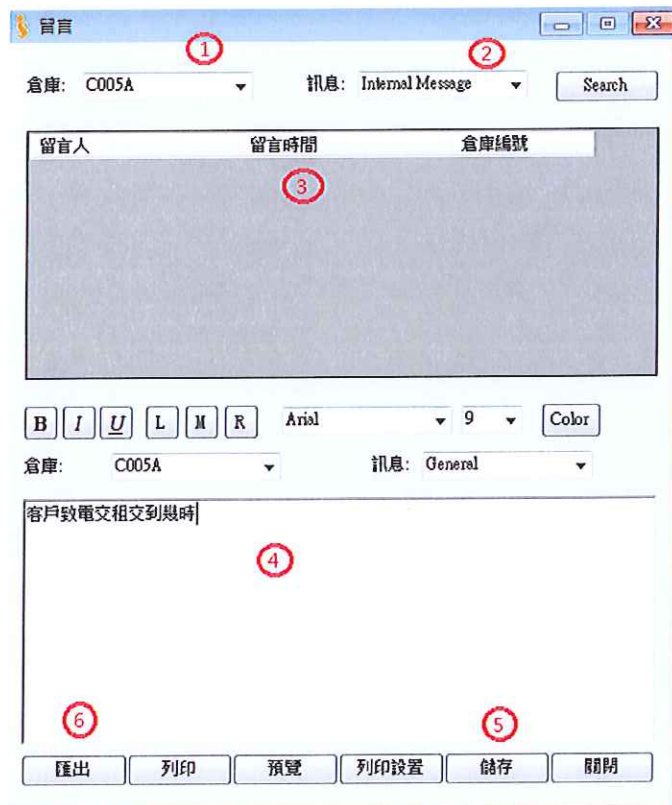
(7) 收租

- 可參考 Part E: 客戶付款按一般收租情況處理

***此部份需分店自行制作 Excel

系統留言

按下  或修改 > 系統留言開啟



截圖顯示了「留言」管理介面的各個部分，並用紅圈標註了數字 1 到 6：

- 1: 倉庫 (Warehouse) 下拉選單，目前顯示 C005A。
- 2: 訊息 (Message) 下拉選單，目前顯示 Internal Message。
- 3: 查詢結果表格，包含欄位「留言人」、「留言時間」和「倉庫編號」。
- 4: 客戶致電交租交到幾時 (Customer call rent when) 的輸入區域。
- 5: 儲存 (Save) 按鈕。
- 6: 匯出 (Export) 按鈕。

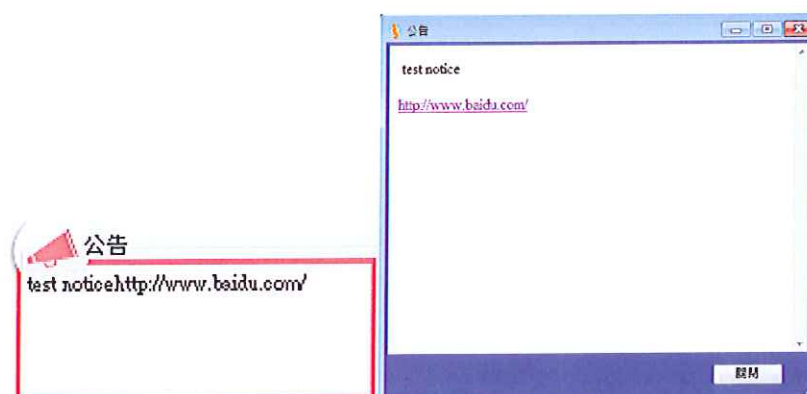
此外，介面還包含富文本編輯器（B, I, U, L, M, R, Arial, 9, Color）、倉庫 (C005A) 和訊息 (General) 的預設選擇，以及列印、預覽、列印設置和關閉等按鈕。

選擇所有倉庫或個別倉庫查詢① 按 Search

- 按下訊息②亦可根據 Internal Message、General、Waiting list 及 Warehouse 搜尋
- 會顯示曾經輸入有關所有倉庫或個別倉庫的資料③
- 可在此④輸入新資訊或顯示曾經輸入的資料③
- 按下儲存⑤當儲存之後不能更改
- 匯出⑥可以導出 excel 檔查閱

公告板

即時登出總公司資訊供查閱



截圖顯示了「公告」管理介面的兩個部分：

- 左側：公告 (Notice) 輸入區域，包含一個喇叭圖示和一個紅色框，框內顯示文字「test noticehttp://www.baidu.com/」。
- 右側：公告內容預覽視窗，顯示「test notice」和超連結「<http://www.baidu.com/>」。

預覽視窗底部有一個「關閉」按鈕。

欠租處理程序

程序一

- 保證金已快扣完
- 寄存證信函(存證信函)
- 有郵局戳印的存證信函

程序二

- 欠租已屆兩個月
- 向法院申請簡易訴訟

民事訴狀

許可協議書

有郵戳的存證信函等資料

*當被許可人沒有明確送達地適用：民法第 97 條及民事訴訟法第 149 條 公示送達

*當被許可人沒有出席辯論會適用：民訴訟法第 433 條之 3 一造辯論判決

小額訴訟期約 3 個月到半年

- 法院判決(判決確定證明書)
- 向法院民事執行處申請強制執行查封被許可人的財產求償
- 許可人行使留置權並強制執行拍賣

備註：被許可人不知去向，留有被許可人的私人物品於倉櫃內，許可人可以行使留置權，並依法定程序就留置物出賣所得價金來清償欠租，適用民法第 445、928 & 936 條 強制執行法第 45 條
不值錢的雜物，許可人支出的清運費，只好和其他欠繳的租金等，一同列為求償的項目。

即時登記帳單

操作>入倉

入倉

步驟1-顧客資料 | 步驟2-合約詳情 | 步驟3-銷售資料 | 步驟4-確認資料

新客戶 舊客戶

*必須

第一聯絡人資料：

*中文姓名/公司名稱：
陳大文

*英文姓名/公司名稱：
Chan Tei Man

*身分證/商業登記證/HRIC/公司統一編號：
879456(2)

*姓氏：
*名字：

*地區：九龍區 *分區：荔枝角

*性別：男 *生日：1986/01/28

地址：九龍角祥街25-29號大志工廠大廈2樓A3

住宅電話：
流動電話：97001963

公司電話：
傳真：

電郵：ednay@store-friendly.com

推薦碼：

客人有沒有網上客戶帳單帳號：
網上客記帳單帳號：未建立

請輸入以下信息，為客戶建立網上帳單帳號：
電郵：ednay@store-friendly.com
流動電話：97001963

檢查 確定

下一步 關閉

合約編號：OLY-1227

- 當輸入電郵或手提電話時可檢查是否已登記網上客戶帳單
- 如沒有會顯示以下信息
- 輸入電郵及流動電話後，大約 5 秒時間會發送驗證碼到客戶手機
- 同事協助輸入驗證碼

Verification

驗證碼: 確定



手機顯示

- 完成電話驗證後，客戶需於 24 小時內登入電郵做最後電郵驗證

Part C：門進系統應用資料

門進系統

所有分店用(Access Control Door)

1. Access Control Door 開卡方法



- 進入電腦,開啟軟體 Access Control Professional

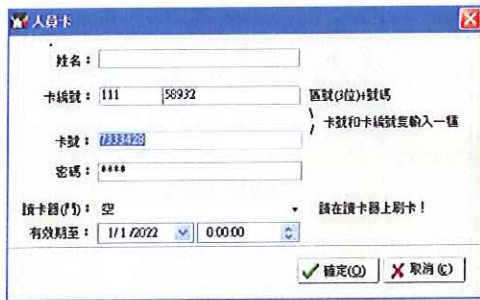


- 進入此圖按確定
- 按下人員管理，在空白位置右擊出現視窗⑦

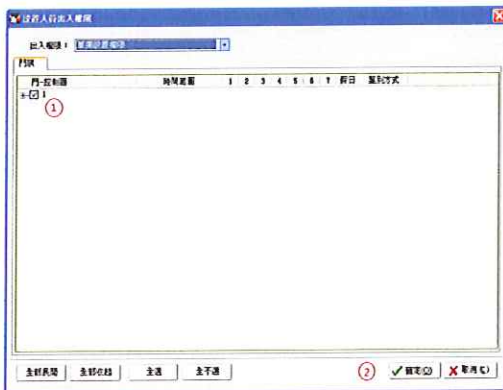
- 工號①,可輸入開卡的次序
- 姓名②輸入合約上紀錄的姓名 (不能輸入客戶的別名),輸入倉庫號碼
- 卡號③,該智能卡的編號
- 出入權限④,可進入的門區
- 職位⑤,合約編號
- 部門⑥,倉庫編號
- 右擊空白位置彈出視窗⑦，按下新增人員



- 輸入相關資料，按下確定，完成編輯客戶智能卡資料
部門= 輸入倉號碼，職位= 輸入合約編號
- 右擊空白位置彈出視窗⑦，按下發卡



- 右擊空白位置彈出視窗⑧，按下設置出入權限



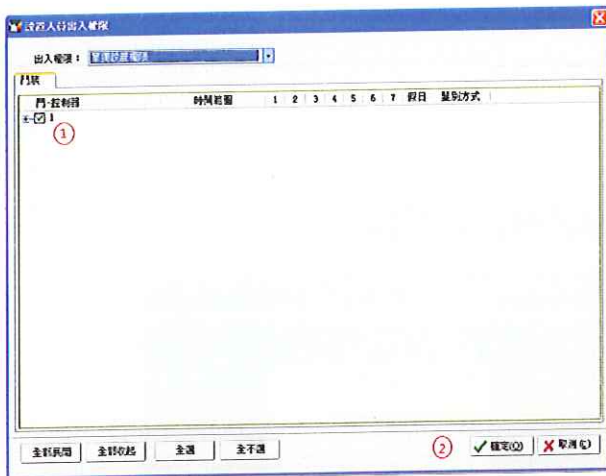
- 選擇所需門區①,按下確認②完成
- 右擊空白位置彈出視窗⑨，按下下載到控制器



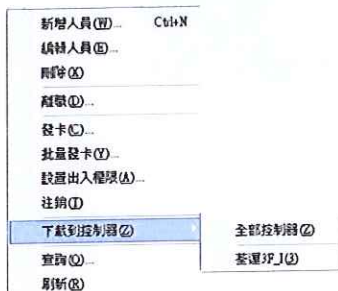
- 選擇全部控制器，完成整個開卡事項

2. Access Control Door 門卡方法

- 選擇該客戶右擊空白位置彈出視窗①，按下設置出入權限

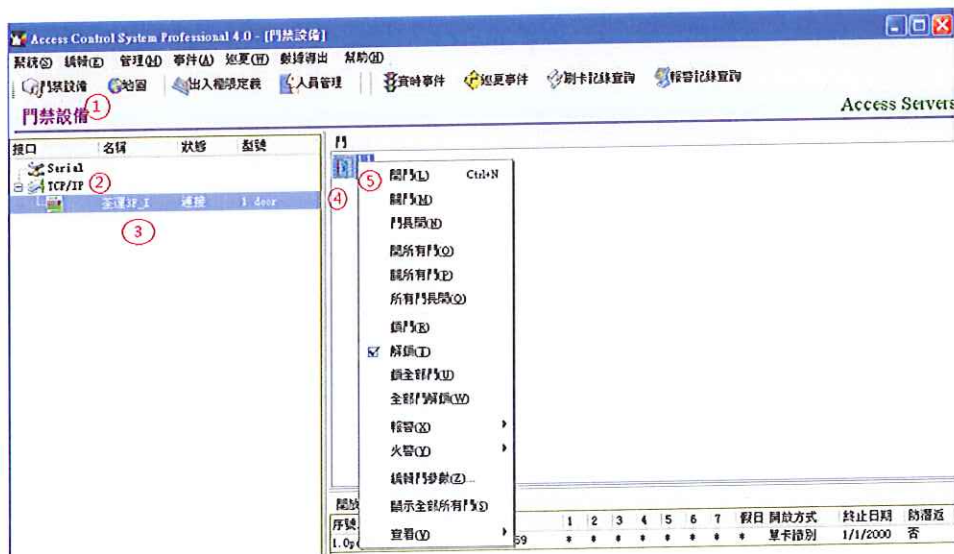


- 選擇所需門區①，把門區移除，按下確認②完成
- 右擊空白位置彈出視窗③，按下下載到控制器



- 選擇全部控制器，完成整個門卡事項

3. Access Control Door 遙控開門方法



- 選擇門禁設備①，按 TCP/IP②
- 選擇③位置，右邊會出現門區④
- 右擊出現視窗按下開門⑤即可

Part D：網上客戶帳單應用資料

網上客戶帳單簡介

1. 登入 cs.store-friendly.com

storefriendly™ 儲存易迷你倉集團

客戶服務中心
簡易方便的網上客戶服務平台

儲存易迷你倉客戶服務中心，客戶尊享的網上平台。
確認帳戶及登入後，即可在網上查詢個人資料及繳費記錄。

登入 已登記用戶

登記電郵 ①
帳戶密碼 ②

忘記密碼 遞交 重設 ③

④ 忘記密碼

⑤ 未有帳戶?
請按此立即
▶▶ 建立網上帳戶

最新資訊及推廣
貼解我們，接收最新資訊

最新消息及特別優惠
18-06-2012
恭喜儲存易迷你倉集團榮獲
詳情 ▶

17-06-2012
儲存易紅酒迷你倉！
詳情 ▶

過往資訊

24小時客戶服務熱線
(852) 8202 0811

私隱政策聲明 | 使用條款 | 網上保安

All Content Copyright 2002-2012 Store-Friendly Group All Right Reserved

Powered by: C/PAINWAY

- 如已登記的客戶可在登記電郵①，帳戶密碼②輸入有關資料
- 再按遞交③即可，如客戶忘記密碼可按④
- 未有登記的客戶可按⑤
- 網上保安⑥，可查詢有關之保障資料
- 使用條款⑦，使用此網上客戶帳單的條文
- 私隱政策聲明⑧，有關個人資料事宜
- 最新資訊及推廣⑨

***任何已租倉的客戶均可登記此服務一次

新客戶登記程序



1. 按下未有帳戶?請按此立即>>建立網上帳戶①

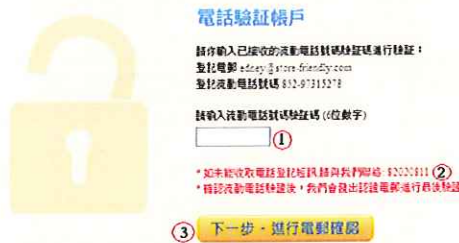
確認帳戶

你現在可以用以下資料進行確認帳戶。

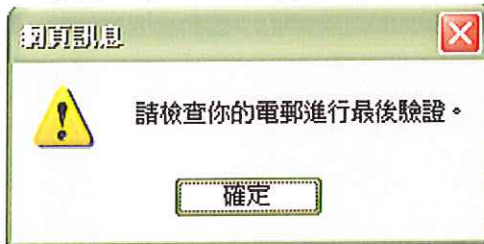
2. - 選擇地區(香港,澳門,新加坡)①
- 登記號碼②,即身份証/商業登記証或其他個人証明
- 合約號碼③,即單位儲存許可協議書的合約編號
- 按下單位儲存許可協議書④,可彈出一份合約樣本供客戶查閱位置
- 電郵⑤,即客戶登記的電郵,之後用來電郵驗證登入網上客戶帳單的用戶名
- 密碼⑥,即客戶登記的密碼,之後用來登入網上客戶帳單的密碼
- 確認密碼⑦,即重複輸入密碼
- 國家編號⑧,會暫時預設香港編號 852
- 電話號碼⑨,即用來電話驗證及日後收 SMS 短訊之用
- 有關條款確認⑩,
- 下一步-進行電話確認⑪
3. - 電話驗證,手機同時會收到 SMS 短訊



- 之後返回網上客戶帳單輸入電話驗證碼資料①



- 如未能收到電話 SMS 短訊,請與我們聯絡或重新登記②
- 按下一步 - 進行電郵確認③, 出現以下視窗



- 客戶查閱電郵,如下圖,按下啟動連結即完成整個登記程序



登入及有關資料



1. - 登記電郵及帳戶密碼①,輸入之前登記的資料
 - 查閱私隱政策聲明②
 - 查閱使用條款③
 - 查閱網上保安④
 - 按下遞交

***按下忘記密碼可在此並輸入登記電郵及重新激活密碼

storefriendly™ 儲存易迷你倉集團 客戶中心



2. 個人資料,顯示登記資料
 - 可在此更改流動電話號碼①,會有電話 SMS 短訊通知並重新驗證電話號碼
 - 可選擇收取帳單提示或推廣優惠提示及顯示最近登入時間
 - 更改網上客戶帳單密碼②
 - 顯示合約資料③

3. 我的帳單,顯示最近 3 個月未繳款的帳單資料
- 合約號碼①,顯示曾經用此身份登記的合約
 - 查閱帳單,可選擇按此即時睇②或 PDF 檔下載③

4. 繳費記錄,根據同事在 SMS 系統上已做繳付租金,即在此可顯示最近 3 次繳費的記錄

Part E：手機 APP

支援 App Store 及 Google play
可搜尋 storefriendly 即可

登入介面



- 分店網絡，搜尋分店資料(可支援 offline 查閱)
- 鄰近分店，根據客戶的所在地進行鄰近搜尋分店(需 online 查閱)
- 推廣優惠，最新推廣資訊有部份優惠亦可即時登記(需 online 查閱)
- 廣告影片(需 online 查閱)
- 集團資訊，連接 blogger(需 online 查閱)
- QR 掃瞄器(需 online 查閱)
- 會員專區，登入網上客戶帳單(需 online 查閱)
- 聯絡我們(可支援 offline 查閱)
- 設定，選擇語言(可支援 offline 查閱)
- 亦可根據地區及分區 進行分店搜尋(可支援 offline 查閱)

分店網絡及鄰近分店

分店網絡

地區
分區
地圖

任何

黃竹坑勝利12/F

📍 黃竹坑道16號勝利工業大廈12樓

☎ (852) 8206 1282

開放時間：星期一至星期日24小時開放
營業時間：星期一至星期日(勞工假期休息)上午10:00 - 下午7:00

[storefriendly](#) 分店詳情 >

黃竹坑合隆1/F

📍 香港黃竹坑道52號合隆工業大廈1樓

☎ (852) 8102 2399

開放時間：星期一至星期日24小時開放
營業時間：星期一至星期日(勞工假期休息)上午10:00 - 下午7:00

[storefriendly](#) 分店詳情 >

黃竹坑香華3/F

📍 黃竹坑道12號香華工業大廈3樓

☎ (852) 8206 8868

開放時間：星期一至星期日24小時開放
營業時間：星期一至星期五 上午10:00 - 下午7:00 星期六 上午10:00 - 下午5:00 (星期日及勞工假期休息)

[storefriendly](#) 分店詳情 >

推廣優惠

推廣優惠

2013年12月03日至2014年05月31日

置富商場七五折租倉優惠推廣 詳情 >

2013年11月01日至2014年11月01日

首月\$1租倉登記優惠 詳情 >

2013年11月01日至2014年03月31日

幫您慳得SMART 商戶優惠計劃 詳情 >

2013年11月01日至2014年11月01日

專業運輸服務 詳情 >

2013年11月01日至2014年11月01日

集團資訊

集團資訊

2014年02月07日

NEWSStorefriendly 儲存易每月通訊 2014年2月號 出版啦! 詳情 >

2014年02月04日

儲存易送你倉集團新總部! 詳情 >

2014年01月31日

儲存易送你倉集團全人祝大家“馬”年快樂! 詳情 >

會員專區

客戶帳單

確認帳戶及登入後，即可在網上查看個人資料及帳務紀錄。

登入

登記電郵

帳戶密碼

提交
重設

[忘記密碼](#)
[建立網上帳戶](#)

[關於我們](#) | [使用指南](#) | [儲存易資訊](#)