

有情・人間 服務保養手冊

優質服務—你・我・他
從「有情門」—— 到您的家門，
藉由溝通讓我們異中有同







目錄

開卷有益－天然材質篇	01
有情門－商品特色篇	05
喜歡源自於認同－交易篇	08
從有情門到家門－物流配送與安裝篇	09
美好的延續－日常清潔保養篇/通則篇	11
一直都在的安心後盾－保固維修篇	21
自我介紹－商品特色說明篇	26



開卷有益-天然材質篇

實木

- 屬於『非均質』天然材料，每棵樹不同的部位，都有自己的表情與質性，因此木紋、木理、色澤不會完全一致。
- 「木節」或稱木結，是樹木產生枝枒分歧的根基，也是樹木成長的軌跡，色澤通常較深，紋路肌理較不規則，但不影響結構安全。
- 「木節」是實木家具的特色美之一，蘊藏著大自然鬼斧神工的印記，因此不會將其歸類為瑕疵。



牛皮

- 屬於『非均質』的天然材質。每隻牛、每張皮革呈現出不同的外貌，除了記錄著生長的痕跡。不同的皮質部位，都有自己的表情與紋路質性。
- 天然皮革具有獨特的透氣性、延展彈性、較佳的膚觸質感、刻畫使用年歲的時間感與高級感等，均是合成皮所無法取代的優點。
- 皮革經過浸染塗裝，除修飾天然的瑕疵與減少色差，又不失天然的手感，恰如其分地使用在坐具、沙發、床組，除了彰顯品味亦可為空間帶來獨樹一格的氛圍。
- 天生我材必有用/天然皮革因取料部位的不同，紋路、軟度彈性、緊實度會有些微的差異。有情門針對不同的皮料部位屬性，思考最大的利用率，以實踐惜物愛物、彰顯質感、物盡其用的主軸。

有情門Strauss家具根據不同木種的特性以及使用的部位，妥善穿插運用。主要材料有：桤木(ash)、山毛櫸(beech)、紐西蘭松木(pine)樺木(birch)、雲杉(spruce)等。

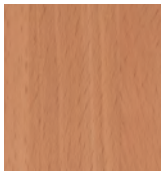


桤木 ash / 北美人工種植林

材質特性：桤木木質堅硬、彈性韌性俱佳、適合製作大跨距的家具，也是製作職業用棒球「球棒」的指定樹種。

紋路變化：紋孔明顯；不同加工切削方式，具體呈現天然豐富多變的紋路肌理。優雅平直的徑向紋，奔放豪邁的山形紋，為主要特色。

木色調性：色彩柔和淡雅，由淺黃白至淡棕色，適合作表面處理，增加色彩變化的豐富度。



山毛櫸 beech / 歐洲人工種植林

材質特性：山毛櫸木質緊密堅實、強度與韌性極佳、不易變形，適合製作承受力強的家具及建材。

紋路變化：質地均勻規則、紋理清晰，木紋細密，組織構造較少木節產生，顏色深淺變化明顯，深具自然生態之美。

木色調性：色調柔潤，紋孔帶著銀白色的光澤，經過適當的表面處理，可增加色彩變化的豐富度。



松木 pine / 紐西蘭人工種植林

材質特性：紐西蘭松木具有樹幹高，木節少、質地柔韌、透氣性強，導熱性能佳的特質。

紋路變化：年輪細密、含油量低，其春秋材紋理明顯、分布均勻，美感天成。不需過多的加工雕飾，便能彰顯樸實無華、栩栩如生的天然紋理。

木色調性：紐西蘭松木屬穩定性較優之針葉樹種，顏色以淺黃、淺紅褐色為主；為靈活發揮其清晰豐富之木理與木質輕盈柔軟的特性，透過「指接拼板」與「端面積層拼紋」技術，不僅克服結構性要求，同時更能展現出獨特的拼紋變化之美。

打造安心生活空間，從選材與製程把關開始

有情門選用之桫木實木、MDF、樺木合板，分別來自北美、紐澳...等國家，皆屬歐盟E1等級，而板材在加工後，仍定期自主送往台灣SGS檢測，其甲醛含量符合中華民國國家標準(CNS) F1~F3等級之間，可放心使用。

您選用的是天然且紋路肌理 無法完全一模一樣的實木家具

- 為了保留實木肌理紋路與溫潤的手感；STRAUSS家具的表面處理技法，均採『薄施脂粉』之薄塗裝原則。
- 過度過重的表面塗裝，會遮蓋實木天然的氣質，也失去購買實木家具的意義。
- 視使用機能與設計重點，商品表面塗裝技術採：砂磨、底漆、面漆及細砂磨…等多道工序交互運用，妥善使用不需擔心表面汙損。
- 預防湯汁、醬料、油漬、色素等雜質滲入，僅針對研發設計定義為「餐桌類」的商品，採桌面紋孔全填處理；其他如桌腳、次要面維持薄塗裝原則，以維持天然觸感。







有情門
Style & Design

有情門
Style & Design

感謝您與家人選購有情門的商品，您是我們的顧客，也是企業永續經營的夥伴與協力者~許多環節面向，需要您與家人協助，方能順利完成。

訂購的流程

接受— 您需全額付清貨款，始作為訂單成立的依據。

理解— 採用「接單式」生產，訂單成立日起，為符合交期；任何變動均會干擾製程，增加製造管理風險進而影響後續流程進度。

體諒— 採行「客製化」生產模式，以便生產幾近您消費意願之商品。訂購合約單成立後，任何商品內容的變動，均需收取商品定價15%之人力行政處理費用。

包容— 單品交期至少10個工作天，皮沙發21個工作天製作模式。銷售旺季(10月至農曆年前後2個月) 交期可能拉長之產業特性。

共識— 門市同仁與您議定之交貨日，前後3天為物流貨量排程調整緩衝期。確定的交期，將在出貨前1~3日(扣除例假日)由專人電話約定為基準。

認同— 使用者付費之主張，因消費金額、配送區域的整體出貨量、上下樓層人力搬運困難度，酌收物流費或樓層服務費。(相關資費請參考門市資訊或官網)



有情門官網



Lab網路商城

充分的溝通，協助家具定位更成功

家具就定位之前，需要您與家人了解有情門物流運送及系統家具現場安裝作業重點，有助於提升服務效率與服務品質。

- 基於維護雙方權益，也請您與家人體諒：因為不完全瞭解其他品牌家具的結構工法與使用狀態，無法隨意協助搬移府上其他品牌的家具，以免操作失當，造成府上家具、現地環境、公共設施的碰撞毀損。
- 大型家具需要更多的空間與更長的時間完成就定位，請您填寫「環評單」以協助物流進行進場前評估，除了節省人力物力，也可讓家具安全完善就定位。
- 確定交期後，請協助先清空現場，尤其是樓梯轉角與主動線淨空（如：鞋櫃、緊急照明設備）以避免碰傷毀損並節省彼此時間。
- 碰撞風險升高與定位時間拉長，超過2樓且需人工搬運之上下樓層，將收取樓層服務費。目的在於確保家具安全無誤的就定位。

需要與您協調的物流與安裝排程

有情門規劃專屬的物流部門，以便掌握配送細節，提供更完善的配送服務。每件商品定價，均未包含物流運輸費用；而是按照配送區域之整體出貨量，核算出物流資費。同時視區域出貨量與配送範圍，採取合併運送的方式出貨，這也是我們必須與您溝通協調運送或安裝日期時間的關鍵重點。

偶而會發生的配送時間差

所有的商品均由台中總部出發；執行配送的過程中，偶爾會因為天氣、交通路況或前一位顧客的家具定位過程順暢與否，影響事先與您約定的時間。配送時間差的臨時變動，通常是發生在物流車已出發執行配送的路程中，不論遲到、提前或任何變動；物流同仁會事先以電話諮詢，是否可接受機動微調到府時間，在確認不會造成困擾並取得同意下，我們由衷感謝您與家人對臨時變動的包涵及通融。

居家小用心 家具常保如新

通風良好的居家環境，也是家具適宜的環境。

小叮嚀：1. 保持通風乾爽 2. 髒污即時處理原則

- 有情門的家具、家用、家飾品，宜室內使用。並注意維持通風乾爽、避免強日光曝曬、接近熱源或潮濕處，以防乾濕度、溫度水氣變化過劇，材質劣化。
- 放置熱食或高溫器物時，一定要使用隔熱器具隔離桌面。
- 避免同一個位置長時間直接放置：器物、蔬果等等，以免水氣或通風不佳，產生黴斑或損傷表面塗裝。
- 避免使用揮發性之精油、化學清潔劑或尖銳的器物，以免損傷家具的表面塗裝，甚至傷及皮料、布料、木料、石材。
- 靠墊抱枕：髒污時清潔布套即可。日常使用與保養請留意平均施力、保持物件透氣乾燥、起身後隨手拍打協助空氣導入，可延長使用壽命並保持彈性舒適度。
- 若您居住的居家環境過於潮濕，家具便有可能出現黴斑。因為黴菌通常只依存在塗料保護層的表面；此時可以柔軟的棉布或海綿，沾1:1稀釋過後的白醋、檸檬水或1:10漂白水，可達到除菌的效果。



知情知性 妥善的照顧 延續美好的相處

天然實木類：桌、檯、几、椅凳、床架

- **日常清潔**

可用柔軟的棉布或靜電除塵布，採乾式或沾濕輕輕擦拭，並隨即將水分拭乾。勿使用強力化學清潔劑、高濃度漂白水或酒精等揮發性之清潔用品

- **沾到髒汙**

使用中性清潔劑、洗碗精或小蘇打水，均勻噴灑桌面再以軟布反覆擦拭直至髒汙與水分去除。

- **進階保養**

針對實木家具：先清除髒汙後，再以木質保養液或檸檬蠟，均勻擦拭實木表面，約半年保養一次。



大理石類：

大理石表面看似堅硬，實際硬度略遜於玻璃；且表面仍有微小的孔隙，平時維持表面通風乾爽並避免髒污水漬滲入，避免直接置放高溫器具與重物敲擊。適時使用餐墊、隔熱墊、桌巾，可有效預防刮傷。

- **日常清潔**

可用柔軟的棉布或靜電除塵布，採乾式或沾濕輕輕擦拭，並隨即將水分拭乾。勿使用強力化學清潔劑、高濃度漂白水或酒精等揮發性之清潔用品。

- **沾到髒汙**

使用中性清潔劑、洗碗精或小蘇打水，均勻噴灑後即刻以軟布反覆擦拭直至髒汙與水分去除。若髒汙異物已深入孔隙內部，建議整件商品回廠檢修換新。



彈性物質類：沙發、椅、凳、床架之墊裝

有情門的沙發與墊裝類的家具以一般泡棉或中高密度泡棉為主材料，視不同的品項，輔以彈性織帶、羽毛或人造絲絨。彈性物質在正常使用下，隨著室內溫溼度、使用習慣、受力時間長短、單位面積承受重量…等，會產生軟硬變化，都是屬於正常現象。

使用時注意：平均施力、保持物件透氣乾燥、起身後隨手拍打協助空氣導入，可延長使用壽命並保持舒適度。



宜室內使用，避免：強日光曝曬、接近熱源或潮濕處，以防乾濕度、溫度水氣變化過劇，造成皮質或布質的劣化。

- **日常清潔**

可用吸力小的吸塵器定期吸塵，或用毛巾、軟毛刷輕輕擦拭除塵。

- **沾到髒汙**

任何髒汙請把握即時處理的原則，以免髒汙滲透到裏層。輕微的表面髒汙可酌情採用1:10稀釋後中性清潔劑、洗碗精或小蘇打水，均勻噴灑並穿插**清水反覆按壓**，直至髒汙清除。勿使用強力化學清潔劑、高濃度漂白水或強烈揮發性之清潔用品以免損傷布料皮料。

- **進階保養**

真皮材質製作的坐椅、沙發：先清除髒汙後再以皮革專用保養用品，均勻擦拭，約半年保養一次。

- **特別留意**

* 可拆式布套類之商品如沙發坐背墊、腳几布套與抱枕布套，遇到頑強濃稠式的髒汙(醬料、油墨、色素等)，先行簡單去汙後，建議送專業乾洗，同一組布套，建議一起送洗，較能避免色差問題。

* 布質與皮質墊裝之椅凳床架類，布套皮套不可拆卸清潔。過度髒汙或髒汙無法去除時，建議整組墊裝回廠付費換新。

STRAUSS床墊：

若因使用非平整式床板(即坊間排骨架)而造成彈簧下陷，恕不在保固範圍內。

- **日常保養**

定期保養可以吸塵器去除表面髒汙。避免熱源或長期強光曝曬，潮濕、熱源或長期強光曝曬，溫度變化過劇，極易造成舒適材質脆化變異。

- **沾到髒汙**

不慎遇到液體式髒汙，請把握即時處理原則，先以乾淨棉布按壓，並以少量清水反覆按壓以去除髒汙，最後使用吹風機低溫吹乾。不建議使用清潔劑，因清潔劑的成分有可能會損害表布以及滲透至床墊的內部材質。

- **善用保潔墊**

建議使用防水透氣型保潔墊，以維護床墊之清潔衛生，並延長床墊使用壽命。將保潔墊包覆床墊後再鋪上床單，既維持舒適乾爽又能兼顧臥室氛圍。

- **定期翻轉床墊**

建議每三個月，將床墊前後或上下調整置放的位置，讓床墊每個部位可平均受力以延長使用壽命

- **避免跳動，避免持續受重壓**

床墊受力不均，最易造成彈簧變形損壞。切勿於床墊上彈跳、瞬間施壓或於同個受力點持續重壓。以免彈簧變形損壞，影響舒適性。

- **獨立筒床墊請勿使用格柵式床架**

獨立筒床墊務必使用平整密度高的床板，以避免獨立筒彈簧因格柵式(排骨架)空隙之支撐力不均而掉落下陷。

- **避免長時間垂直擺放**

請避免長時間垂直擺放床墊，以免彈簧因擠壓或錯位變形。







有情門視家具為耐久財，完善的保固維修與付費維修服務，才是最實質安心的後盾。



10

年保固

- 沙發骨架
- 金屬結構床組之骨架
- 床墊彈簧結構

5

年保固

- 單品家具
- 模組化系統家具
- 實木結構床組之骨架

3

年保固

- 墊裝類家具之彈性物質
(詳情請見保固範圍3)



6

年保固

- 沙發骨架
- 金屬結構床組之骨架

3

年保固

- 單品家具
- 實木結構床組之骨架

2

年保固

- 墊裝類家具之彈性物質
(詳情請見保固範圍3)

保固範圍

- 1 維修與保固服務僅限於台灣本島境內作業(外島商品維修保固，需自行運回台灣。)
- 2 商品的品質與材質，在一般家庭、室內、正常使用、無人為因素、外力、環境破壞下，可享以下保固年限。
- 3 彈性物質於保固期間內出現：脆化、硬化、腐爛、剝落、凹陷無法回彈等等質變現象，直接以換新方式處理。
- 4 特別說明：
彈性物質在正常使用下，隨著室內溫溼度、使用習慣、受力時間長短、單位面積承受重量…等等會產生軟硬變化，此屬於正常現象。不列入保固範圍。



付費維修服務內容

超過保固年限之商品，或人為使用不當等因素，有情門提供付費維修服務。唯需視商品損壞程度及維修後可正常使用的原則下，評估維修的可行與必要性。

以下情況若經判斷是可維修的物件，將酌收服務處理費；費用包含有：物流運送費用、樓層費、維修處理費，並先行報價供您評估參考。

付費維修項目：

- 自行拆裝後的有情門家具。
- 超過保固年限之有情門家具。
- 因天災或外力操作不當、個人使用習慣或寵物因素…導致：墊裝泡棉、彈性物質、結構、零件、耗材、布套或皮套等損傷。
- 布套未依正確方式清洗保養而造成損壞。
- 墊裝商品隨著使用年限，其彈性物質會逐漸衰減，外型輪廓若明顯凹陷或支撐力不佳，需整組墊裝(即布套或皮套與泡棉一起更換，以便延長使用壽命。)
- 外物外力互相摩擦，造成表布毛球或刮痕破損…可參酌以下方式付費維修。



沙發：

布套付費換新組裝，換新與更換泡棉。



墊裝：

椅凳、床組的墊裝，需布套與泡棉一起更換。



家具：

需就實際損傷程度，判斷維修方式與維修費用。



搬遷：

限有情門STRAUSS、STRAUSS Lab家具之搬遷，單品家具之搬運費與拆裝人力處理費均為商品現行定價之10%，模組系列家具之搬運費與拆裝人力處理費均為商品現行定價之20%，運費與樓層費另計。如商品已停產，將專案報價，宜蘭、花蓮、臺東，暫不提供拆遷服務。

需要協助時 記得跟我們聯絡

- 有保固、維修、拆遷需求時，歡迎洽詢原購買地點或方便前往之銷售據點，服務同仁將協助您預排到府收件或拆遷的時程，並就運費與維修費用進行報價。



有溫度的模組化系統家具

有情門模組化系統家具的特色

靈活選配：木色、特色門片、抽屜面、櫃體靈活組合的變化，滿足收納機能，並兼顧空間美感。

細節的設計：即使是以塑合板、中密度纖維板為主材料的系統家具，我們仍期望在細節處，或空間風格的鋪陳上，發揮實木溫雅的氣質。

模組化預鑄工法：出廠前已完成：大面積裁切、細部線條修整以及風格的定調。目的在於：節省現地施作的時間，減少對現地環境的干擾。

預算分配與管理：櫃體單元、安裝材料，款式、規格、尺寸均有標準訂價，公開透明的報價：協助您有效的規畫與分配預算。





有意境的沙發

沙發是空間的靈魂。我們以「空間感」作為STRAUSS沙發的命名方向；藉由沙發的意境，鋪陳居家空間的風采。

境隨意轉：每組STRAUSS沙發均有自己專屬的名字，不同沙發的品項，具有不同的坐感。名稱與意境，便是設計的精髓與重點。

聽身體的聲音：視人因工程與泡棉特性，在身體接觸的部位，仔細分配不同密度的泡棉，部分品項會按比例加入羽毛或人造絲棉，除了體現設計特色與勾勒外觀輪廓，期能提供優質的舒適度。

高自由度的選配：您可針對喜好與空間風格，自行搭配木色與布色皮色，我們會在訂單成立後，發單製作幾近量身訂作的全新沙發給您。



感謝您給我們時間與機會

有情門的商品以天然材質為主，我們始終抱著謙卑學習的態度，虛心面對天然材質給予的各種考驗。商品品質與服務品質是有情門精進的目標；更感謝您給我們「時間」，協力面對與處理不盡完善之處。

請妥善保管本手冊；以便提供您，我們不在身邊時及時的解惑服務。

如果仍有任何：商品、訂單內容、交期異動、維修等等服務相關的問題歡迎與原購買地點或全台任一銷售據點聯繫，有情門服務同仁皆很樂意為您服務。

您也可寫信至客服信箱service@twucm.com。

客服專員會盡速提供協助與服務。







