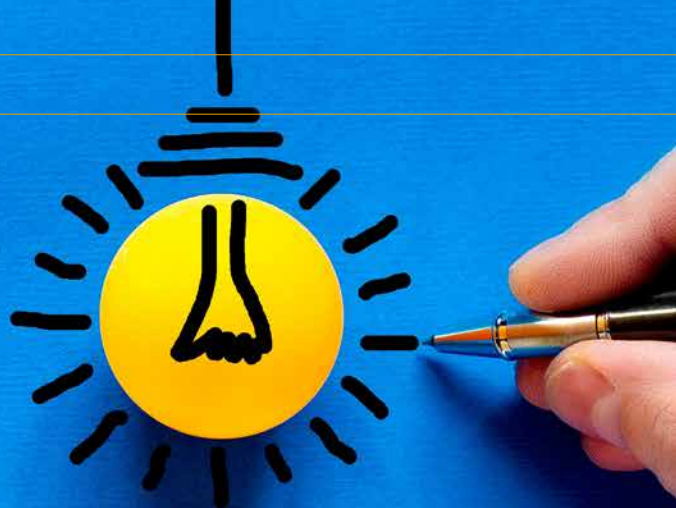


建築扣件五金零組件產業 服務水準協議 SLA 應用



SLA AGREEMENT LEVEL SERVICE

著作權所有: 惠達雜誌

撰文: 王維銘

一、前言

建築扣件是泛指使用於連接及固定建築材料的零件，主要包含螺栓、螺帽、螺絲與結構錨栓。它們能讓鋼構、木造或水泥建築更加牢固安全。生產與供應建築物所需金屬配件的行業為建築五金業，建築五金業核心品項包含門窗配件、衛浴配件與結構固定件。建築五金主要產品種類包含：

1. 門窗五金：包含門鎖、鉸鍊、滑軌、把手、滑軌與拉門零件。
2. 衛浴與廚櫃：包含水龍頭、衛浴架組與廚房收納五金。
3. 結構與固定：包含螺栓、螺帽、螺絲、釘子、鋼結構配件等建築扣件及相關結合黏膠料或矽利康等不同用途之填充膠料。建築扣件主要種類包含：用在支撐的鋼骨結構或鋼材結合之螺栓及螺帽；用在鎖付連結木板、輕鋼架或塑膠板之螺絲或釘子；用於固定施工用的鷹架圓鋼管之直角、轉角與對接管扣件；用於把鋼筋或結構固定在混凝土牆面或地基裡之錨栓與續接器；用於將不同設備材料裝置鎖付連結於混凝土建材或建物固定之錨栓五金扣件等。

建築扣件及五金工具零組件產業之產品除製造生產品質外，對施工或安裝、維修或維護品質亦有高度的要求。因此，產品除銷售前展售服務要求，銷售中及銷售後施工或安裝、維修或維護服務品質也成為建築扣件及五金工具零組件之產品及服務提供者與客戶使用者之間重要的項目。明確的服務水準協議（SLA, Service Level Agreement）的品質承諾，能有效避免認知落差並建立信任。任何穩固的商業合作，前提都是「雙方要有清楚的共識」。簡單來說，**SLA 的概念及應用就是產品及服務提供者與客戶及產品使用者之間的一份「承諾書」，清楚寫明企業會提供什麼樣的服務品質。SLA 可以是服務提供者與客戶之間簽訂的正式合約，主要規範服務範圍、衡量指標與違約補償。SLA 亦可以是產品及服務提供者要求自行檢視服務水準之規範。檢視服務水準之規範通常會包含三大重點：**

- 服務範圍：到底會提供哪些服務？
- 衡量標準：用哪些指標來檢視服務表現，常見的 SLA 指標，例如：服務可用性、錯誤率、安全性、雙方同意的關鍵績效指標 (KPI)。
- 追責方式：萬一服務沒達到標準，會怎麼處理？

SLA 指標可以規範客戶和服務供應商如何合作以及他們各自的職責，亦可轉化應用為產業衡量人員或團隊產品服務的關鍵績效指標 (KPI)。

二、建築扣件及五金工具零組件產業 SLA 指標核心

在設定 SLA 指標核心時，需要考慮許多因素。可考慮包括以下各項：

- 以指標激勵。
- 選擇可以輕鬆收集和量化的指標。
- 設定合適的基準來開始履行合約。
- 嘗試就可管理的指標達成一致的數量及量化。太多的指標將變得難以監督。
- 確保非常明確地定義所有指標。



建築扣件及五金工具零組件產業產品 SLA 核心指標在 於回應與交貨時間、產品良率、施工或安裝、維修或維護時 效、違約責任與賠償機制。

以螺絲扣件產品為例，常見 SLA 核心指標如下：

- 訂單交貨前置時間 (Lead Time)：通常區分為標準品出貨前置時間及客製化或特殊規格扣件前置時間。
- 品質合格率 (Quality Yield)：品質允收標準。
- 客訴與異常回應 (Response Time)：收到產品瑕疵反應後的初次回覆時間。提出矯正與預防措施報告的期限。

以建築五金產品為例，常見服務與交貨指標如下：

- 交貨時間：訂單確認後的標準配送天數或專案工地交期配合指標績效。
- 回應時間：針對客戶產品詢問、現場勘查或客訴問題的受理時效。
- 備品供應：常用五金零件與替換備品的庫存保持率與調配速度。
- 產品良率：出廠五金的耐用度、防鏽標準及規格符合度。
- 保固維修：發生故障或損壞時的派員施工或安裝、維修或維護與完工時間。
- 品質標準：依循相關建築五金施工規範與施工驗收標準。

以上 SLA 核心指標宜適當考量以下特性：

- 服務可用性，例如：特定服務時段衡量或全天候接收訂單的電子商務平台衡量。
- 錯誤率，指標允許之誤差範圍。
- 安全性，建築扣件及五金工具零組件施工或安裝、維修或維護之產品安全。
- 回應時間之監督許可差，例如：國際地區時差。

三、應用 SLA 將報表數字轉成留客槓桿

SLA 是企業對服務速度與品質的書面承諾，**放到客服場景，它就是「多快回應、多快解決」的具體數字**。常見指標包括首次回應時間、平均回應時間、解決時間與 SLA 達標率，適用於想用數據驅動管理產品及服務團隊、並提升留客率的 B2B 與 B2C 建築扣件五金企業及貿易服務。基於產業供應鏈之分工，SLA 也是監督供應鏈供應商績效的應用工具。用戶端於固定期間定期監督供應鏈供應商績效，透過 SLA 核心指標的資料分析及資料統計，可以從中找到有關何時該更換上下游供應鏈廠商資格或在持續失敗的情況下持續維持建築扣件五金產品施工或安裝、維修或維護資格的資訊。

建築扣件五金產品 SLA 指標核心，多數與實際施工或安裝交貨現場相關，並非客服受理或導入 AI 及時回應即可

達成合約條款服務項目 KPI。因此，在產業內部自行設定或與客戶端或供應鏈廠商共同決定確認 SLA 核心指標的三大關鍵包含：

1. 期望一致，避免誤會

SLA 會要求服務提供商把服務內容寫得清清楚楚，客戶因此能確定自己會拿到什麼。這樣一來，就不會有模糊空間，能避免品質上的爭議，也能避免客戶覺得被誤導。

2. 責任更清楚

SLA 本身就是一份白紙黑字的承諾，寫明了要達到的指標，還有違約的處理方式。這能迫使服務提供商更負責，也讓每個人都清楚自己該承擔的角色與責任。

3. 建立信任感

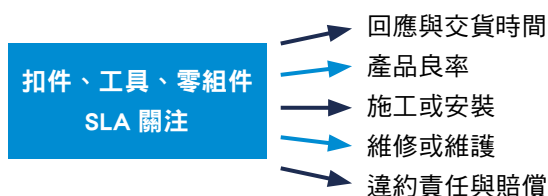
有了 SLA 承諾文件，雙方都必須對承諾負責。對客戶來說尤其安心，因為他們手上握有供應商或供應鏈的「白紙黑字保證」。這不僅能讓合作更放心，也有助於培養長期的信任關係。

SLA 好像是穩固客戶與客戶端或供應鏈廠商關係的「保證書」，但現實上並非百發百中。SLA 承諾其實相當敏感，影響也很大；如果沒有好好管理，反而可能帶來不少風險與挑戰。

缺乏透明度 — 沒有在 B2B 與 B2C 平台上建立 SLA，就很難追蹤責任分工、截止日期和績效指標。少了即時的透明度，供應鏈廠商服務很容易錯失目標，甚至違反 SLA 指標。

難以修改 — 隨著業務需求、科技和顧客期望的變化，SLA 指標理應隨之更新。但現實是，許多 SLA 指標設計得過於僵硬，一旦要修正，就會變得耗時又複雜，拖慢服務的改善。

內容不夠清楚 — 如果 SLA 指標是倉促完成，或沒有經過所有利害關係人的完整審核，內容很可能會模糊不清。



如果改善既有使用的 B2B 與 B2C 平台管理 SLA 指標，這些風險就能大幅降低，提供即時追蹤、自動化流程，還有更高效率的供應鏈協作。■

