

## HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG DÙNG APP STARWIN GỌI DỊCH VỤ XUNG QUANH

### **App Starwin là một nền tảng công nghệ: Kết nối đa dịch vụ, đa phương thức tính tiền dịch vụ, phù hợp với mọi nhu cầu thực tiễn:**

- 1- **Dịch vụ tính tiền theo thời gian:** Tài xế lái thuê, thợ sửa chữa điện, thợ sửa nước, thợ vệ sinh bảo dưỡng đồ điện, thợ bảo dưỡng vệ sinh máy giặt tủ lạnh, thợ bảo dưỡng vệ sinh điều hòa, thợ thau rửa bể nước thiết bị vệ sinh, nhân viên chạy bàn, nhân viên giúp việc, thợ hỗ trợ thợ...

#### **Khách hàng tiến hành đặt dịch vụ như sau:**

- + **Bước 1:** Khách hàng “Dự trừ” khoảng thời gian tạm tính để làm xong công việc (Giá sử 60 phút – Đây chỉ là thời gian dự trừ để ra số tiền dự trừ, thời gian làm việc chính xác được tính minh bạch trên ứng dụng, làm bao nhiêu tính bấy nhiêu, đơn giá đã được ứng dụng lập sẵn: Giờ đầu tính theo giờ, từ phút 61 trở đi tính theo phút)
- + **Bước 2:** Khách hàng mô tả về công việc, có ảnh chụp hiện trường
- + **Bước 3:** Khách hàng tiến hành tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ xung quanh phù hợp
- + **Bước 4:** Lựa chọn nhà cung cấp dựa vào số lần đánh giá và số sao
- + **Bước 5:** Gửi yêu cầu tới nhà cung cấp
- + **Bước 6:** Nhà cung cấp dịch vụ đồng ý nhận công việc và sẽ di chuyển tới nơi làm, đến nơi 2 bên thống nhất công việc và tiến hành làm.
- + **Bước 7:** Khách hàng sẽ bấm đồng hồ tính giờ trên App, để bắt đầu làm (Đồng hồ trên 2 App của Nhà cung cấp dịch vụ và Khách hàng sẽ cùng đọc giờ, tính tiền theo đơn giá đã lập sẵn trên Ứng dụng)
- + **Bước 8:** Khi công việc hoàn thành Nhà cung cấp sẽ thông báo cho Khách hàng kiểm tra xong, Nhà cung cấp sẽ bấm “Hoàn thành công việc” khi đó 2 bên đã hoàn thành giao dịch
- + **Bước 9:** Khách hàng thanh toán cho Nhà cung cấp. Hiện tại thanh toán bằng tiền mặt
- + **Bước 10:** Khách hàng tiến hành đánh giá dịch vụ

- 2- **Dịch vụ tính tiền theo khối lượng lắp đặt:** Thợ lắp thiết bị điện nước, Thợ lắp điều hòa

#### **Khách hàng tiến hành đặt dịch vụ như sau:**

- + **Bước 1:** Lựa chọn thợ phù hợp với yêu cầu
  - + **Bước 2:** Lựa chọn nội dung công việc phù hợp
  - + **Bước 3:** Mô tả nội dung công việc bằng: Chữ và hình ảnh
  - + **Bước 4:** Tiến hành tìm Nhà cung cấp dịch vụ xung quanh
  - + **Bước 5:** Lựa chọn Nhà cung cấp dựa vào số lần đánh giá và số sao
  - + **Bước 6:** Gửi yêu cầu cho Nhà cung cấp dịch vụ
  - + **Bước 7:** Nhà cung cấp dịch vụ xác nhận đồng ý nhận việc sẽ di chuyển tới nơi làm, hai bên trao đổi và tiến hành công việc. Xong việc Nhà cung cấp báo cáo với Khách hàng rồi thanh toán và bấm “Hoàn thành công việc”
  - + **Bước 8:** Khách hàng thanh toán cho Nhà cung cấp
  - + **Bước 9:** Khách hàng tiến hành đánh giá dịch vụ.
- 3- **Dịch vụ không định giá mà chỉ kết nối Khách hàng và Nhà cung cấp dịch vụ trong khu vực, hai bên gặp nhau tự thỏa thuận giá:** Tổ thợ làm cho nhà thầu chung cư, tổ thợ làm mới,

cải tạo, sửa chữa nhà dân khối lượng không xác định được trước, hai bên phải gặp nhau trao đổi cụ thể thống nhất về giá có thể hợp tác với nhau được hoặc không, Khách hàng có thể đưa ra luôn khoảng **mức giá giao khoán trọn gói** thông qua phần mô tả nội dung và hình ảnh để Nhà cung cấp dịch vụ nắm được luôn khi nhìn thấy yêu cầu công việc trên ứng dụng.

### **Khách hàng tiến hành đặt dịch vụ như sau:**

+ **Bước 1:** Lựa chọn tổ thợ phù hợp

+ **Bước 2:** Mô tả công việc chi tiết bằng chữ, chụp tối thiểu 3 ảnh hiện trường hoặc ảnh của bản vẽ cần làm (Để Nhà cung cấp hiểu kỹ hơn về nội dung công việc)

+ **Bước 3:** Tiến hành tìm kiếm Nhà cung cấp dịch vụ xung quanh

+ **Bước 4:** Lựa chọn Nhà cung cấp dịch vụ dựa trên số lần đánh giá và sao

+ **Bước 5:** Nhà cung cấp dịch vụ chấp nhận yêu cầu, gọi điện hoặc di chuyển đến trao đổi công việc với Khách hàng

+ Đối với Tổ thợ thì Starwin chỉ kết nối với Khách hàng có nhu cầu, hai bên tự thỏa thuận công việc, đơn giá.

### **Lưu ý:**

- Với những dịch vụ có thêm chế độ bảo hành, Khách hàng chọn có bảo hành 90 ngày sẽ được áp dụng chuẩn xác. Nếu Nhà cung cấp dịch vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ, Khách hàng sẽ được hoàn tiền giao dịch đó, do Nhà cung cấp dịch vụ đã đặt cọc cam kết tại Công ty cổ phần giải pháp công nghệ cao Starwin. Khách hàng chỉ nên lựa chọn chế độ có **bảo hành** khi sửa chữa, lắp đặt những thiết bị có động cơ, khả năng sự cố cao.
- Với những công việc đơn giản, kiểm soát được (Lắp giá, kê...) Khách hàng nên chọn dịch vụ không có **bảo hành** để giảm chi phí lắp đặt, sửa chữa.
- Khách hàng là người thuê, giám sát trực tiếp, hỗ trợ Nhà cung cấp dịch vụ tối đa có thể để cùng xử lý công việc trên tinh thần hợp tác tích cực. Khi cần sẽ có sự tư vấn, hỗ trợ online từ Kỹ thuật Starwin. Nhà cung cấp dịch vụ có hành vi không hợp tác, gây khó khăn cho Khách hàng khi bị thông báo sẽ bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ qua nền tảng Starwin chờ kiểm tra và có thể dừng hợp tác vĩnh viễn.
- Khách hàng chính là người trực tiếp làm việc, tiếp nhận trực tiếp hành vi trong công việc của Nhà cung cấp dịch vụ từ đó đưa ra những đánh giá công tâm, minh bạch để cùng các bên xây dựng Starwin ngày càng hữu ích hơn cho cộng đồng.
- Để có thêm lựa chọn, thông tin tham khảo về giá vật tư, cửa hàng cung cấp xung quanh, khách hàng dùng chức năng tìm kiếm tiện ích xung quanh trên App Starwin, Khách hàng click vào 3 gạch ngang bên trên phía bên phải giao diện ứng dụng.
- Khi cần hỗ trợ từ Starwin: Khách hàng vui lòng gọi theo số: 0941.528.666 hoặc 0966.978.721 – Truy cập website: Starwin.vn

*Chúng tôi rất mong nhận được những đóng góp ý kiến, thắc mắc từ quý Khách hàng để Chúng ta cùng xây dựng nên một nền tảng công nghệ ngày một tốt hơn, tiện hơn, minh bạch hơn.*

**Trân trọng!**