

三星拓展全球各地的家電遠端管理服務 全面提升用戶體驗

HRM 服務現已於 122 個地區上線並支援 17 種語言，為全球用戶提供更臻便捷流暢的遠端支援體驗

此為全球發布中譯新聞稿，實際功能支援性依各市場公告版本為準



三星電子拓展家電遠端管理 (Home Appliances Remote Management · HRM) 服務至全球市場，提升全球智慧家電用戶的遠端診斷與故障排除體驗。此服務現已拓展至 122 個地區，並支援 17 種語言，為全球消費者帶來更流暢、便捷的遠端支援。

HRM 服務透過 SmartThings 連網家電與三星服務體系串聯，能持續記錄裝置狀態，並藉由服務中心實現即時監控^(註一)。經用戶同意後，服務中心顧問能遠端查詢包括冰箱內部溫度、烘乾機濕度及空調冷卻效能在內等診斷資訊，並提供解決方案或操作指引，以協助解決問題^(註二)。

HRM 服務自 2020 年起，率先於韓國提供遠端用戶支援，並於 2024 年拓展至 10 個地區試辦。此項服務至今已在全球 122 個地區正式推出，支援冰箱與洗衣機。為推動全球市場的成功拓展，三星已將 HRM 語言支援從英文與韓文擴展至 17 種語言，涵蓋西班牙文、葡萄牙文、德文、法文、俄文與捷克文等^(註三)。

三星電子執行副總裁暨數位家電事業部軟體開發團隊負責人 Miyoung Yoo 表示：「HRM 服務展現出三星致力於提供主動、智慧化用戶服務的承諾，並透過結合流暢的連線能力與即時洞察，該項服務有助於為用戶化繁為簡，提升整體滿意度。」

升級螢幕家電服務體驗

隨著 Bespoke 冰箱及洗衣機等配備螢幕的家電推出，三星也推出畫面共享功能，藉此強化遠端診斷能力。配備 7 吋、9 吋與 Family Hub 等各種螢幕家電的用戶，均可與服務中心顧問即時共享裝置畫面，診斷顯示相關問題、應用程式故障或多媒體播放問題。畫面共享功能於 2021 年率先應用於 Family Hub 冰箱，並於 2025 年 7 月拓展至配備 9 吋螢幕的冰箱，預計於 9 月支援配備 7 吋螢幕的洗衣機^(註四)。

透過遠端協助即時解決問題，降低到府服務需求

以往需由技術人員到府處理的簡易產品操作問題，如今透過三星的 HRM 服務即可即時遠端解決，大幅提升服務效率。例如，當有用戶回報洗衣機按鍵無反應時，顧問可透過 HRM 系統診斷是兒童鎖功能已開啟，並在引導用戶解除設定後，問題可立即獲得解決，無需等待技術人員到訪。在另一案例中，一位用戶回報冰箱門上出現結露，經過用戶同意後，顧問便能遠端啟動內部加熱器，有效去除濕氣，迅速排除問題。

若最終仍需安排技術人員到府服務，HRM 服務能協助技術人員事先掌握完整的診斷資訊，以提升服務品質。技術人員即可攜帶合適的零件與工具前往現場，避免重複到府並大幅縮短維修時間，使得 HRM 服務對於幅員遼闊或交通不便的地區尤為實用，因傳統到府服務往往容易發生延誤。

在美國與印度等地區，HRM 服務亦被用於主動監控並處理潛在故障，以防止問題惡化^(註五)。在美國，SmartThings 連網裝置會進行即時監控，提前預防各類潛在風險，一旦偵測到異常，用戶會透過 SmartThings 推播收到即時通知警報，使其能迅速採取行動。在印度，服務中心亦會對 SmartThings 連網裝置進行即時監控，識別潛在風險並主動聯絡用戶討論問題，必要時會派遣服務工程師進行全面檢查或更換零件，確保問題能及時有效解決，避免重大問題發生。

採用率與用戶滿意度持續提升

HRM 服務的使用率持續穩定成長，特別是在服務地區、語言支援拓展後，帶動使用率大幅提升。2025 年 7 月，全球使用 HRM 服務的客服來電數量與同年 1 月相比增加一倍。在法國，自法文支援上線以來，今年 HRM 服務在適用設備上的使用率提升逾 30%^(註六)，與前一年僅以英文進行試辦的情況形成鮮明對比，凸顯語言無障礙對於系統採用的重要性。

用戶滿意度同樣持續提升。在印度，HRM 服務於客服通話中的使用率高於其他地區，2025 年第二季遠端客服通話的用戶滿意度得分較前一年提升逾 10%，其改進重點在於問題解決效率與通話專業度，帶動了整體用戶體驗的提升。

三星持續擴展 HRM 服務等用戶支援解決方案，打造更便利且高效率的家電維護方式，縮短停機時間、改善用戶體驗，並為全球服務樹立新標準。隨著 HRM 服務涵蓋更多地區、語言與產品類別，三星將持續致力於為未來家庭提供更智慧、更貼心的服務。

註一：HRM 服務支援 2019 年後發布的 SmartThings 型號。必須下載適用於 Android 及 iOS 裝置的 SmartThings 應用程式。需有 Wi-Fi 連線與 Samsung 帳戶。

註二：在韓國，HRM 服務支援冰箱、洗衣機、烘乾機、空調、電鍋、吸塵器與洗碗機。在其他地區，HRM 服務支援冰箱與洗衣機。

註三：支援的語言包括韓文、英文、法文、義大利文、西班牙文、葡萄牙文、德文、越南文、希伯來文、土耳其文、中文、波蘭文、阿拉伯文、印尼文、泰文、俄文與捷克文。

註四：在銷售各項產品的地區均有提供。

註五：HRM 服務不監控個人資訊，僅監控有關運作狀態及歷程的資訊。主動 HRM 服務僅適用於特定裝置問題。

註六：使用率為針對法國的 HRM 裝置（連接 SmartThings 的冰箱與洗衣機）計算。