

網購神隊友─Coupang 酷澎客服幫你解決訂單、配送疑難雜症

2026. 8. 6.

喜歡在網路上大買特買，享受包裹送達時拆箱的快樂嗎？許多消費者也已將 Coupang 酷澎列入日常網購選擇之一。無論是日用品還是各國好物，透過Coupang酷澎下單就能輕鬆送到家。

不過在享受線上購物的同時，難免會遇到一些疑問，像是不小心下錯單可以修改地址嗎？退貨後信用卡退款要等多久？別擔心！本文帮大家完整蒐集了 Coupang 酷澎客服最常收到的實用 FAQ─從訂單修改、配送進度到最關心的退貨流程，一次為你整理說明，讓你在Coupang酷澎買得安心又放心！



Coupang酷澎在客服部分提供彈性且多元的溝通管道，包含 24 小時的真人客服服務、免費客服專線以及文字客服等方式，消費者可以透過自己偏好的方式與客服團隊聯繫。

Coupang 酷澎客服 FAQ 大補帖

為了讓每位喜愛網購的Coupang酷澎粉都能擁有更流暢、符合預期的購物體驗，以下整理了─Coupang 酷澎常見客服問題 FAQ─無論你是剛加入的新朋友，還是常常回購的忠實粉絲，只要掌握以下幾個大方向，就能一秒變身Coupang酷澎的網購達人，買得聰明且安心：

Q1─可以幫我合併訂單或是修改配送地址嗎？

為了讓大家能用最快的速度收到商品─Coupang 酷澎的訂單系統採自動化處理，因此在下單成功後，沒有辦法手動合併訂單或更改配送地址。

如果發現資訊填錯了想更改，建議直接取消現有訂單並重新下單；如果商品已經進入配送流程也別擔心，可以在收到貨之後直接申請退貨，這樣最能確保系統資訊正確無誤喔！

Q2 如果收到商品不符合預期，該怎麼申請退貨呢？信用卡退款要等多久？

Coupang 酷澎的退貨流程非常簡單便利！只要在「我的訂單」頁面點選申請退貨，並依照系統指引將商品包裝好，就會有專業的物流人員貼心幫你收回！

每家發卡銀行的作業時間不太一樣，一般在退貨完成驗收後，信用卡退款大約會在 7 至 14 個工作天內退回原帳戶，歡迎隨時查詢你的信用卡帳單資訊。

Q3 我想找 Coupang 酷澎客服聊天問問題，可以用什麼方式聯絡？服務時間是幾點？

Coupang 酷澎提供最即時的「線上客服」服務！只要點選網頁或 App 下方的「客服中心」，就能馬上與專業客服專員進行即時的文字對談，服務時間為 24 小時隨時都有，立即提供給你最快速的回應。同時 Coupang 酷澎也設有免付費客服專線 0809-088-810，方便不同對話習慣的消費者。





Q4 在 Coupang 酷澎刷卡安全嗎？我的個人資料會不會外洩？

[付款] 酷澎如何管理信用卡資訊

酷澎非常重視您的個資安全，因此依照取得的「支付卡產業資料安全標準」PCI DSS 認證要求，提供一系列安全機制以保護顧客的付款資料安全。

在此全球最先進的安全機制嚴加控管下，若您在酷澎註冊時填入信用卡資訊，您的資料會被加密以避免他人存取，敬請放心。

延伸閱讀: [在Coupang酷澎購物安全嗎？酷澎資安保護措施保障你的每一次購物！](#)

什麼是支付卡產業資料安全標準「PCI DSS」？

支付卡產業資料安全標準「Payment Card Industry Data Security Standard」簡稱PCI DSS 是在2004年由五家國際支付卡組織 (VISA、MasterCard、JCB、AMEX與Discover) 基於為支付卡產業保障持卡人資料安全所共同建置的全球統一規範。

[資安反詐] 酷澎如何保障我的個人資訊安全

Coupang致力落實資訊安全與個人資料保護，為維護資訊安全及提供消費者安心的線上購物環境，Coupang已

於2023年11月2日通過ISO 27001驗證，亦會持續維持證書有效性Coupang會持續強化系統可靠性，對內外進行系統性全面偵測及防護，盡力打造最完整的資訊安全系統。

Coupang Taiwan APP也通過數位發展部數位產業署委由行動應用資安聯盟作為驗證機構，所核發之行動應用App基本資安標章(MAS 標章) 最高等級L3之標章及合格證書，提供安全可靠的交易行動APP



Q5 加入 Coupang 酷澎 WOW 會員有什麼好康？要怎麼累積點數或優惠呢？

只要加入 Coupang 酷澎 WOW 會員，就能立刻享受優惠，最受歡迎的「火箭速配」、「火箭跨境」，訂單不限金額皆可出貨，

WOW會員亦可享有專屬優惠券、信用卡刷卡優惠、每日特價商品及 Coupang 酷澎幣回饋。在 Coupang 酷澎購物，不僅有讓人驚豔的豐富商品與超佛心的「火箭速配」滿額免運，背後更有每日 24 小時隨時在線的 Coupang 酷澎真人客服團隊。

無論你遇到什麼網購大小事，只要透過網頁或 App 下方的「客服中心」點選「線上客服」，就能在短短幾分鐘內獲得最即時、最溫暖的協助，保障權益完全不卡關！現在就立刻點擊[前往 Coupang 酷澎購物網站及 App](#)，把心儀的好物通通加進購物車，開啟你的快樂血拼旅程！