



美業管家 操作說明書

商家 · 員工 · 顧客 完整操作指南

版本 v1.26 更新日期：2026-09-30

目錄

一、開始之前

- 1-1 三種身分，看到的畫面不一樣
- 1-2 怎麼開啟
- 1-3 基礎版與進階版

二、登入與帳號（商家與員工共通）

- 2-1 商家怎麼取得帳號
- 2-2 登入
- 2-3 忘記密碼
- 2-4 員工第一次登入（邀請信）
- 2-5 商家第一次登入會看到什麼

三、商家（老闆）操作手冊

- 3-1 畫面總覽
- 3-2 第一次使用，建議這樣設定
- 3-3 顧客管理
- 3-4 預約管理
- 3-5 設計師排班表
- 3-6 線上預約訂單
- 3-7 服務記錄與收入
- 3-8 套票與儲值卡
- 3-9 取得預約連結、給顧客預約
- 3-10 候補名單
- 3-11 優惠券
- 3-12 報表與數據分析
- 3-13 保養品庫存（進階版）
- 3-14 服務項目管理
- 3-15 服務人員管理
- 3-16 業務設定

3-17 自動通知（LINE）【進階版】

3-18 注意事項總整理（商家）

四、員工（設計師）操作手冊

- 4-1 登入與畫面
- 4-2 員工能做與不能做
- 4-3 排班表與排預約
- 4-4 我的休假與封鎖時段
- 4-5 我的業績
- 4-6 我的抽成與月薪（進階版）

五、顧客操作手冊

- 5-1 怎麼進入預約頁
- 5-2 註冊與登入
- 5-3 線上預約，一步一步
- 5-4 查看與管理我的預約
- 5-5 顧客常見問題

六、常見問題與名詞

- 6-1 名詞說明
- 6-2 商家與員工常見問題
- 6-3 聯絡與更新

七、附錄：功能對照表

- 7-1 商家：「我的」頁
- 7-2 商家：其他功能位置
- 7-3 員工
- 7-4 顧客
- 7-5 CRM 功能總覽（跟認識顧客、經營顧客關係有關的功能，跨好幾節，這裡整理成一份）

一、開始之前

1-1 三種身分，看到的畫面不一樣

身分	是誰	能做什麼
商家（老闆）	店家負責人	全部功能：顧客、預約、排班、報表、薪資、員工權限、店家設定
員工（設計師）	商家替員工建立的登入帳號	排班表、排預約（可取消，不能刪除）、調整線上預約的時間、新增顧客、建立自己的服務記錄（建好後只能補照片、改備註）、看自己的業績（抽成與月薪屬進階版）；其他功能依商家開的權限而定
顧客	用預約連結進來預約的人	註冊登入、線上預約、看自己的預約；店家有開放時，可以自己取消或改期

1-2 怎麼開啟

- 用手機或電腦的瀏覽器，打開店家給的網址（首頁網址：<https://beauty-crm-murex.vercel.app>）。
不限作業系統或裝置：iPhone、Android、Windows、Mac 都能開，不用安裝任何 App，不用管顧客或員工用的是什麼手機、什麼電腦。
- 手機可以把網頁「加到主畫面」，之後像 App 一樣一點就開。
- 首頁有三個入口：
 - **立即線上預約：**給顧客預約用。
 - **查詢 / 修改我的預約：**給顧客登入後用手機號碼查預約（店家有開放時，也能在這裡自己取消或改期）。
 - **店家 / 設計師管理後台：**商家與員工從這裡登入。
- 更新之後如果畫面看起來還是舊的，請把網頁關掉重新打開（或重新整理）。

1-3 基礎版與進階版

美業管家有兩個方案，都是單店計價，不依服務人員人數收費。分界看的是「薪資與帳目要算到多細」，不是有沒有員工。

- **基礎版（NT\$688 / 月，年繳 NT\$6,880，不收建置費）：**適合 1~3 人的小團隊（一個人，或老闆加一、兩位員工）。預約、排班、顧客管理、員工登入與權限、日報表與月報表、套票 / 儲值卡 / 優惠券、顧客消費排行都包含。**基礎版採自行建置：**平台只幫你開通帳號，服務項目、營業時間、服務人員等由你依本說明書（3-2）自己設定；**基礎版不含 LINE 自動提醒**（預約前一天提醒、生日祝福），顧客仍可用 LINE 一鍵登入預約。

- **進階版 (NT\$1,688 / 月)**：基礎版全部功能，另外多了下面這些（含 **LINE 自動提醒**），適合想把分帳與帳目算細、也想讓系統自動提醒顧客的店。本說明書裡標【**進階版**】的就是這些功能。年繳算 10 個月（NT\$16,880，省 2 個月）；一次性建置費 NT\$3,000（平台協助串接 LINE 官方帳號等設定），**前 10 家選年繳者免收建置費**；年繳需一次付清當年度費用。

進階版功能	說明書
LINE 自動提醒（預約前一天提醒、生日祝福）	3-17
底薪、抽成比例、額外獎金設定	3-12、3-15
員工看自己的抽成與月薪	4-6
多人協作分帳	3-7
階梯式抽成	3-12
月薪自動計算並鎖定	3-12
服務人員業績報表	3-12
金流統計、匯出 CSV	3-12
保養品庫存管理與銷售報表（含記帳時自動扣庫存）	3-7、3-12、3-13

正式付費時，我們會依你選的方案說明適用的功能。

二、登入與帳號（商家與員工共通）

2-1 商家怎麼取得帳號

商家帳號採邀請制，沒有自助註冊。想加入的人在首頁按「店家 / 設計師管理後台」→「還沒有帳號？填寫申請表單」，填寫店名、聯絡人姓名、聯絡方式（LINE ID / Email / 手機），再按「送出申請」，平台審核後會幫你開通帳號；開通後請依 3-2 的步驟自己完成設定（基礎版不代辦設定）。每一格有字數上限（店名 100 字、聯絡人姓名 50 字、聯絡方式 200 字、想說的話 1000 字），打到上限就打不下去。

2-2 登入

1. 打開「店家 / 設計師管理後台」。
2. 輸入電子郵件與密碼（密碼至少 6 位），按「登入」。也可以按「使用 Google 帳號登入」。
3. **記住信箱**：勾選「記住我的電子郵件」再登入，下次打開登入頁會自動填好信箱。**只記信箱，不會記密碼**。共用的手機或電腦請不要勾。
4. 登入後：商家進入「顧客」頁；員工直接進入「設計師排班表」。

2-3 忘記密碼

在登入頁按「忘記密碼？」，輸入電子郵件，按「發送重設連結」，到信箱點連結設定新密碼。

2-4 員工第一次登入（邀請信）

員工帳號由商家在「服務人員管理」建立，員工會收到一封邀請信：

1. 點信裡的連結，進入設定密碼頁。
2. 設定好密碼後按「開始使用」，就會進入設計師排班表。
3. 之後用信箱與密碼登入即可。

2-5 商家第一次登入會看到什麼

- **商家服務條款**：第一次登入要閱讀並勾選「我已閱讀並同意上述商家服務條款」，按「同意並繼續」才能使用。
- **新手引導**：簡單介紹功能，並請你填商家名稱、聯絡電話、店面地址、店家簡介（會顯示在顧客的預約頁面）。想先略過可以按「跳過」，之後在「我的」→「商家資訊 & 營業時間」補填。

三、商家（老闆）操作手冊

3-1 畫面總覽

底部有四個分頁：

分頁	用途
顧客	顧客名單、搜尋、服務項目捷徑、立即線上預約
預約	所有預約（手動＋線上）的列表與新增
報表	財務報表：月報表、日報表、支出
我的	各種設定、分析、員工管理、登出

3-2 第一次使用，建議這樣設定

依序做完，就可以開始接預約（基礎版由你自己設定，平台只幫你開通帳號，這 7 步就是全部要做的事）：

1. **商家資訊 & 營業時間**（我的 → 業務設定）：店名、電話、地址、簡介、交通與停車資訊、每天的營業時間與公休；要不要開放顧客線上約當天（預設開放）；要不要讓顧客自己取消 / 改期（預設不開放）。
2. **服務項目管理**（我的 → 業務設定）：建立你的服務菜單（名稱、時長、價格、要不要訂金）。
3. **服務人員管理**（我的 → 線上預約系統）：新增設計師，設定顏色、抽成、底薪、簡介。
4. **公休日管理**：設定全店公休日與設計師個人休假。
5. **封閉時段**（商家資訊 & 營業時間頁下方）：設定午休這類每天固定不開放預約的時段。
6. **LINE 官方帳號**：在商家資訊裡填入官方帳號 ID，顧客預約完成後的畫面會顯示。這欄只影響按鈕與畫面顯示，跟 LINE 自動提醒無關（見 3-16、3-17）。
7. **取得預約連結，分享給顧客**（見 3-9）。

3-3 顧客管理

顧客頁最上方

- 標題下方顯示「共 N 位顧客」。
- **預約通知**：顧客從預約頁預約成功、或自己取消 / 改期時，顧客頁最上方會出現粉紅色橫幅「N 則新的預約通知」，點一下進入通知清單（見 3-6）。
- **🔔 24 小時內預約提醒**：24 小時內有預約時，會出現藍色橫幅，例如「24 小時內有 3 筆預約：某某、某某 等」，點一下進入預約列表。
- **今日公休橫幅**：今天是公休日（依營業時間設定）時，顯示「今日公休 🌙 請記得更新預約狀態」。
- **服務項目捷徑列**：橫向列出你的服務項目。點某個服務，會直接開啟「新增服務記錄」並帶入該服務，適合快速記帳；右邊的「管理」進入服務項目管理，「新增」可以立刻建立新項目。

新增顧客：顧客分頁按右下角的「+」，填姓名、手機號碼、生日（必填）、備註，再儲存。手機號碼會自動整理成統一格式（全形轉半形、去掉連字號與空格）。**怎麼知道我們的（選填）：**快選「朋友介紹」「路過店面」「Instagram」「Facebook」「Google 搜尋」「LINE 官方帳號」，點了會自動帶入下方文字欄位，也可以直接輸入其他來源；不填也可以送出。顧客詳細頁會顯示這個來源，方便之後統計客源。

搜尋顧客：在「搜尋姓名或電話...」輸入關鍵字。

編輯顧客：進入顧客詳細頁按右上角鉛筆，可以改姓名、電話、生日、備註，按「儲存變更」。

顧客詳細頁（點顧客進去）可以看到：

- 電話、生日、累計消費、未到場次數、備註。
- **標籤：**自訂文字標籤（例如「常客」「待跟進」「過敏體質」），輸入文字按「新增」就會加上去，點標籤旁的 X 可以移除。顧客列表每張卡片下方會顯示這位顧客的標籤（最多顯示 3 個）；顧客列表上方有標籤快速篩選列，點一下就篩出這個標籤的所有顧客。
- **顧客分級：**系統依這位顧客的到店次數與最近一次到店時間，自動算出「常客」（到店 3 次以上、且最近 60 天內有來）或「沉睡客」（超過 60 天沒來）徽章，顯示在姓名旁邊；一般顧客與新顧客不特別標記。顧客列表上方也有常客 / 沉睡客的快速篩選，可以跟標籤篩選一起用。這是自動計算的，不用手動設定。
- **預約時段限制：**開啟後，這位顧客只能在你允許的時段線上預約（按「新增允許時段」設定開始與結束時間）。這個限制管顧客在預約頁的預約，也管顧客自己改期。
- **套票 / 儲值卡：**這位顧客持有的套票，可以「新增」或「使用」。
- **服務記錄：**過去每次服務，有附照片會標 ，可以展開「查看全部」，點一筆看詳情；按「新增」替這位顧客建立服務記錄；每筆右邊的垃圾桶可以刪除該筆記錄（按下去會先跳出確認視窗，寫著服務名稱與日期，按紅色「確認刪除」才會刪；員工帳號沒有這個垃圾桶）。點進單筆記錄可以看到**完整備註**（列表只顯示一行預覽，點進去才不會截斷）跟**施術前後照片對比**。
- **同意書：**紋繡、接睫毛、除毛、肖像權四種電子同意書的簽署紀錄，列出簽過哪幾份、簽署日期、簽署人。這裡是唯讀顯示——同意書要從「預約詳情頁」的提醒橫幅進去簽署，見下方說明。
- **預約記錄：**這位顧客的預約與狀態，按「新增」可以直接替他排預約。
- 右上角有**編輯**（鉛筆）與**刪除**（垃圾桶）顧客。
- **確認是不是本人：**有人用 LINE 預約、填的是這位顧客的電話，但這位顧客還沒連結過 LINE 時，詳細頁最上方會出現黃色確認卡片（說明見下方「確認顧客是不是本人」）。

⚠ 刪除顧客會連帶刪除這位顧客的預約、服務記錄、套票、優惠券與同意書簽署紀錄，而且無法復原。請只刪除確定沒有任何歷史紀錄的顧客。

未到場提醒：顧客累計的未到場次數達到你在商家資訊設定的門檻，詳細頁會顯示紅色提醒（只是提醒，不會自動限制預約）。

同一支電話只能對應一位顧客：系統用電話辨識顧客，同一支電話再輸入不同的名字，會更新成新的名字。家人共用電話時請特別留意。

確認顧客是不是本人（LINE 帳號連結）

顧客用 LINE 登入預約時，系統會用他填的電話找店裡的顧客資料。為了避免別人拿老顧客的電話冒用（看到她的資料、套票），店裡原本就有、但還沒連結過 LINE 的顧客，要由你確認是本人，系統才會把這個 LINE 帳號連到她的顧客資料。

- **預約完全不受影響：**確認前這筆預約照樣成立、照舊當熟客免訂金，也照常收得到這筆預約的 LINE 提醒（進階版）。
- **在哪裡確認：**「線上預約訂單」那筆預約的最下面，以及這位顧客的詳細頁最上方，會出現黃色卡片「有 LINE 帳號想連結這位顧客，是本人嗎？」。左邊是預約時填的資料（LINE 名稱與大頭貼、姓名、生日；用 Gmail、Facebook 或 Email 登入的顧客沒有 LINE 名稱，那欄會空白），右邊是店裡的顧客資料（姓名、生日、上次來店、來店次數），對照一下。那筆預約的通知也會多一句「⚠️ 電話對到舊顧客檔，請到這筆預約確認是不是本人」。
- **是本人，連結：**按下去會再問一次，按「確定是本人」就完成。之後她用這個 LINE 登入，就看得到自己的儲值卡 / 套票、預約頁會自動帶入資料、直接被認得是熟客，這個 LINE 帳號以後也不會再問。連結時不會改掉你記的姓名，只有你沒填生日時才補上她填的生日。
- **不是本人：**同樣會再問一次。這筆預約照常保留（可能是家人代約，可以打電話問問）；之後這個 LINE 帳號再用這支電話預約，會改成需要付訂金，也不會再跳卡片。
- **認不出來可以先不按：**等她到店看到本人再確認最準；不按也不影響預約，只是她暫時看不到套票，你在後台幫她排的預約也暫時不會傳 LINE 提醒。
- **只有老闆能確認，員工看不到這張卡片。**
- 如果按「是本人」時出現「這個 LINE 帳號已經連結到店裡另一位顧客」，代表同一個人在店裡有兩份顧客資料，請先確認是不是重複建檔。
- 兩個人（例如家人）用同一支電話在等確認時，你確認其中一位之後，另一位的卡片會自動消失。
- 新顧客（店裡沒有這支電話）第一次預約時系統會直接建立並連結，不用確認；已經連結好的老顧客也不用。

顧客同意書電子簽名：紋繡、接睫毛、除毛三類服務，加上肖像權（拍照存檔用），共四種同意書。

- **哪些服務要簽：**在「服務項目管理」（3-14）把某個服務項目的「同意書分類」設成紋繡 / 接睫毛 / 除毛其中一種，之後選了這個服務的預約，進預約詳情頁就會自動跳出提醒橫幅「尚未簽署：○○服務同意書、肖像權暨影像蒐集使用同意書」，點下去一次簽完。
- **簽署內容：**健康狀況問卷（例如是否過敏、是否懷孕）+ 服務說明 + 風險告知 + 保養須知，最後顧客與服務人員（見證）各自用手指或滑鼠簽名。
- **紋繡類重簽規則：**同一個部位（例如都是「眉部」）簽過一次不用再簽；不同部位要重簽。這靠「服務項目管理」裡每個紋繡類項目的「同意書分組」欄位判斷——這個欄位要手動填，沒填的話系統會每次都當作要重簽，詳見 3-14。
- **健康問卷警示：**顧客詳細頁最上方，只要這位顧客任何一份同意書的健康問卷有勾「是」，就會自動跳出紅色警示「健康問卷有 N 項需留意」，點開看是哪一題、哪份同意書——這是自動從同意書資料算出來的，不用另外記。
- 簽完的同意書無法修改，顧客要求刪除或更正，請聯絡我們用資料庫層級處理。

3-4 預約管理

預約列表（預約分頁）

- 上方切換「待服務」 / 「全部」。
- 每張卡片顯示顧客、服務項目、狀態、日期時間、設計師、金額。圖示區分來源：粉紅人像＝手動預約，藍色地球＝線上預約。
- 點手動預約：進入編輯。點線上預約：進入「線上預約訂單」。
- 結帳完成（狀態「已完成」）的預約，顧客姓名與服務項目會變成灰色，一眼就看得出誰已經結完帳；排班表（日視圖與月檢視清單）、線上預約訂單頁也是一樣。
- 卡片右上角有垃圾桶可以刪除預約（只有老闆看得到，員工帳號沒有垃圾桶），按下去要先輸入「刪除密碼」（見下方「刪除密碼」）。
- 手動預約待服務時有「標記完成」；線上預約已確認或已付訂金時有「完成服務並記錄收入」。

新增預約（預約分頁右下角「+」，或在排班表點空白處）

1. **顧客**：搜尋既有顧客，或直接建立新顧客。缺姓名、電話或生日的顧客，需要先按「儲存會員資料」補齊。
2. **服務項目**（選填）與**服務人員**（選填）。服務項目上方有**類別分頁**（全部、美睫類、紋繡類……依你自己設的服務分類），點分類只是把清單縮小、方便找，不會取消已經選好的服務；沒設分類的服務會放在「未分類」，只有一種分類時不會出現分頁。系統會依所選服務的時長，記錄這筆預約要占多久（沒選服務就當 60 分鐘）。
3. **預約日期**：點日期跳出月曆選日期。
4. **預約時間**：點一下，跳出選單選「時」與「分」（分鐘每 5 分鐘一格），按「完成」。預約時間不能早於現在。
5. **備註**（選填）。
6. 系統會自動檢查時段有沒有跟其他預約重疊，有的話會提醒，確認後仍可繼續（店家與員工在後台排預約不受限，由你決定；顧客自己預約則不能重疊，見 3-6）。
7. 按「確認預約」。

編輯預約：可以改狀態（待服務 / 已完成 / 已取消）、設計師、日期、時間、**服務時長**、備註，按「儲存修改」。也有「完成服務並記錄收入」與「取消此預約」（取消會跳確認視窗）。

- **服務時長**有 30 / 60 / 90 / 120 / 150 / 180 / 210 / 240 / 300 / 360 分可選，選項下方會寫出「預計幾點～幾點」。排班表上的色塊長度，就是這個時長。
- 更新前建立的舊預約沒有記錄時長，排班表一律當 60 分鐘（從舊系統匯入的預約，會依備註裡的時段）。如果某筆舊預約其實更久，進來改成正確的時長、按「儲存修改」即可；沒有動過時長就不會被改。

取消 vs 刪除：取消會保留紀錄，刪除是整筆消失、無法復原。真實顧客的預約請優先用「取消」。

刪除密碼（防手滑）

- 在預約列表、線上預約訂單、預約編輯頁按垃圾桶時，會先跳出視窗要你輸入**刪除密碼**，輸入正確才會進入「確定要刪除嗎」的確認。
- 密碼是 **4~6 位數字**，由老闆自己設定：第一次按垃圾桶時會請你先設定一組；之後也可以到「我的」→「帳號」→「刪除密碼」設定或變更（變更要先輸入目前的密碼）。
- **連續輸錯 5 次會鎖住 5 分鐘**。忘記密碼請聯絡平台，我們會替你清除，清除後下次刪除時重新設定。
- 刪除預約只有**老闆本人**能做，要輸入這組密碼；**員工帳號沒有垃圾桶，也不能刪除預約**（員工只能「取消」，取消會保留紀錄）。
- 這個密碼只擋預約的刪除（不含取消預約、標記未到場，也不含刪除顧客、服務記錄等）。它的目的是防止手滑，不是防止別人使用你的帳號。

3-5 設計師排班表

入口：我的 → 設計師排班表。上方有四個檢視：

檢視	說明
日	一天、每位設計師一欄，直接顯示時間、顧客姓名、備註。手機預設這個檢視
週	一週 7 天，每位設計師一條細軌道，色塊代表預約，可用上方的人員鈕篩選
月	月曆：有預約的日期標粉紅點，有人休假的日期標灰紫點（可以同時出現）；點日期看當天預約清單，並會寫出當天誰休假
空檔	整週哪些時間有人有空（見下）

時間軸固定從 09:00 顯示到 24:00（午夜），晚上的預約也看得到；色塊的長度就是預約的時長。

點空白處排預約或預留時間：在日或週檢視點一個空白時段，會跳出小視窗：

- 列出所有在職設計師，每位標示這個時段「有空」或「有預約 / 預留中 / 休假」，預設選你點到的那一位，可以改選別人（替客人看時間、替同事預約）。
- 按「替 XXX 排新預約」，會帶著日期、時間、設計師進入新增預約。
- 按「預留 XXX 的時間」，可以在排班表標記外出、午休、教育訓練等，填說明與時長（30 / 60 / 90 / 120 分或自訂）。預留時間會顯示在排班表，**顧客在預約頁選這位設計師時，那段時間也會變成不可預約**（選「不指定人員」時，只要還有其他設計師有空，就還能約）。

點色塊：手動預約進入詳情，可以微調；線上預約進入「線上預約訂單」。點灰色的預留時間可以刪除。

空檔一覽（「空檔」檢視）：

- 選一位設計師，或「全部設計師」（格子上的數字＝有幾位有空）。
- 選「需要連續 30 / 60 / 90 / 120 / 180 分」。
- 綠色格子＝從這個時間開始，連續這麼久都有空；點綠格可以直接選設計師並排預約。
- 灰色＝休息日、營業時間外或已過去的時間。

- 這裡只看預約、預留時間、休假、營業時間與店休；封閉時段（例如午休）只影響顧客預約頁，不列入。

3-6 線上預約訂單

入口：我的 → 線上預約訂單。顧客從預約連結預約的單都在這裡。

預約通知（我的 → 線上預約系統 → 預約通知；原名「新預約通知」）

- 顧客從預約頁預約成功（免訂金直接成立，或需訂金、等你核對匯款）時，系統自動記一筆通知；顧客頁最上方會出現「N 則新的預約通知」橫幅，「預約通知」旁邊也會顯示未讀數字。
- 顧客自己取消或自己改期時（你有開放才會發生，見 3-16），也會記一筆：「客人自己改期」寫出原本時間 → 新時間；「客人自己取消預約」是紅字，並寫「時段已釋出」。
- 每筆通知寫著顧客姓名（第一次來的會標「新客」）、服務、日期時間、設計師，以及是免訂金，還是需要你核對匯款；**不會顯示電話**。
- 通知最後如果寫「⚠ 電話對到舊顧客檔，請到這筆預約確認是不是本人」，請到「線上預約訂單」那筆預約下方的黃色卡片確認（見 3-3「確認顧客是不是本人」）。
- 點一筆通知會標成已讀，並帶你到「線上預約訂單」處理；也可以按右上角「全部標為已讀」。清單只顯示最近 50 筆。
- 只有老闆看得到，員工看不到。你或員工自己在後台排的預約**不會通知**。
- 通知只出現在後台，**不會另外傳 LINE 給你**（LINE 提醒是留給顧客的）。

訂單狀態

狀態	意思
待確認匯款	顧客送出預約、需要付訂金，等你核對匯款
已付訂金	已確認收到訂金
已確認	預約成立（免訂金的預約、熟客預約會直接是這個狀態）
已完成	服務完成
已取消	已取消（含逾期自動取消）
已退款	已退款

訂金流程（目前使用的方式）

- 服務如果設定「需要預付訂金（50%）」，且顧客不是熟客，預約送出後會看到「請私訊我們確認付款」的畫面，並引導私訊你的 LINE 官方帳號。
- 你在 LINE 私訊提供匯款帳號、顧客匯款後核對帳戶。**銀行帳號不會顯示在公開的預約頁面上**。
- 確認收到後，到訂單按「**確認已收訂金**」，狀態變成「已付訂金」。
- 超過 48 小時還沒按確認，訂單會自動取消、釋出時段**。待確認匯款的訂單會排在清單最前面。
- 服務完成時，按「完成服務並記錄收入」結帳，**系統會自動扣掉已收的訂金，只收尾款**（見 3-7）。

熟客免訂金：這家店已經有這支電話的顧客資料，就算熟客，可以直接預約、不用付訂金。例外：這支電話的顧客資料已經連結別人的 LINE 帳號，或你曾在確認卡片按過「不是本人」，這個 LINE 帳號用這支電話預約就要付訂金（避免拿別人的電話免訂金）。

防止重複預約

- 顧客在預約頁選時段時，系統會避開這位設計師已經被佔用的時間，包含：線上預約、你或員工排的手動預約、預留時間，以及還在 48 小時內等匯款確認的預約（先保留時段）。
- 兩位顧客同時搶同一個時段時，後送出的那位會看到「這個時段剛被預約了，請重新選擇其他時段。」，畫面回到選時段，不會重複預約。
- 這條限制只管顧客自己預約與改期；你與員工在後台排預約、微調，重疊時只會提醒，由你決定。
- 請注意：沒有指定設計師的預約，不會擋住任何一位設計師的時段；手動預約占用的時間，是新增時所選服務的時長（可在編輯預約改「服務時長」）；更新前建立、沒有記錄時長的舊預約，一律當作 60 分鐘。建議排預約時盡量指定設計師。

顧客自己能改期、取消的範圍（要你開放才有，見 3-16）

- 預設不開放：沒打開「允許客人自己取消 / 改期」時，顧客看不到取消、改期按鈕，要改請他私訊 LINE 或打電話，由你在訂單按「微調」或「取消」處理。
- 打開後，只有「已確認」的免訂金預約：顧客能在「我的預約記錄」或首頁「查詢 / 修改我的預約」自己取消，或自己改期一次。
- 期限：預約時間前幾小時以內（你選 12 / 24 / 48 / 72 小時，預設 24）就不能自己改，畫面會請他聯絡店家並附上你的店家電話。
- 需訂金的預約（待確認匯款、已付訂金）：一律不能自己改，畫面會請他聯絡店家。
- 同一筆只能自己改期一次；改過之後還能在期限前自己取消，要再改期請他聯絡你。
- 顧客改期是在畫面上先選日期、再選還有空的時段（跟預約時一樣）。系統會再檢查：不能改到已經過去的時間、公休日（全店或該設計師）、店休日、營業時間外、封閉時段、這位顧客的預約時段限制，也不能改到已被佔用的時段。改期後結束時間會依原本時長順延，前一天的 LINE 提醒會照新時間發。
- 顧客按「取消預約」前會先跳確認視窗，按「確認取消預約」才會取消。
- 顧客自己取消或改期時，「預約通知」會出現一筆（見上方）。
- 顧客查詢頁上，等匯款確認的預約會顯示「待確認匯款」，不會誤顯示成「已確認」。

每筆訂單的操作按鈕

- 微調：調整預約時間、服務人員、備註（例如客人臨時改時間）。
- 確認（已付訂金→已確認）。
- 取消：取消預約，保留紀錄。
- 未到場：預約已確認但顧客沒來。按下去會跳確認視窗，說明「這筆預約會被取消，並在顧客資料累計 1 次未到場，無法復原」，按「確認未到場」才會執行。
- 右上角垃圾桶：刪除，整筆消失、無法復原。
- 完成服務並記錄收入：服務做完直接記帳（見 3-7）。

- **有 LINE 帳號想連結這位顧客，是本人嗎？**（黃色卡片，只在需要確認的預約出現）：見 3-3「確認顧客是不是本人」。

3-7 服務記錄與收入

每次服務完成後建立服務記錄，收入才會進報表與業績。入口：預約的「完成服務並記錄收入」，或顧客詳細頁。

填寫項目：

- **服務項目**（可用「快速選擇服務」）、**服務金額**（必填）。「快速選擇服務」上方有**類別分頁**（全部、美睫、美甲...），類別來自「服務項目管理」裡替每個服務設的分類；只有一種類別時不會顯示分頁。
- **服務人員**：選做這筆服務的設計師，業績會算給他。
- **協作人員【進階版】**：兩位設計師一起做時，按「加入第二位協作人員」，分別填兩人「實拿 %」，各 1—99，加起來不能超過 100%，剩下的歸店家。兩人的「實拿 %」就是直接給的錢，月薪計算不會再乘抽成比例，會在薪資單上獨立一行「協作實拿」。
- **付款方式**：現金、刷卡、銀行轉帳、LINE Pay、行動支付、套票扣款（顧客有有效套票時可選，扣次數或扣儲值金額）。選套票扣款時，下面會顯示「這筆算給設計師的業績」（進階版算薪水用，算法見 3-12）；收入在買套票時已經記過，不會重複算。
- **已收訂金自動抵扣**：從線上預約按「完成服務並記錄收入」，如果這筆預約是需訂金的、且訂金已確認收到，服務金額下方會出現黃色區塊，顯示「已收訂金（銀行轉帳或 LINE Pay）減去 \$X」與「現場應收尾款 \$Y」；這時的付款方式會變成「**尾款付款方式**」，只記尾款怎麼收。記錄裡會分開保存訂金與尾款，報表的金流統計才會正確。選「套票扣款」時，訂金不會帶入報表，請另外處理（例如退還）。
- **服務日期、施術前後照片【進階版】**（拍照或選相簿，儲存時才會上傳；每筆記錄施術前、施術後各放 1 張）、**備註**。施術前後照片是進階版功能；基礎版的店點「施術前」「施術後」會跳出提示「進階版功能」，不會真的開啟相機或相簿。
- **保養品使用明細【進階版】**：選這次用了哪些保養品與數量，會自動扣庫存，庫存不足會提醒。

服務記錄儲存後，詳情頁可以看施術前後對比，也可以「分享服務記錄」（只分享文字，不含照片）。

補傳與更換照片：結帳時漏拍、或拍得不好，不用刪掉記錄重建。到那筆服務記錄的詳情頁，施術前、施術後各有一組「拍照」「相簿」按鈕：原本沒有照片會寫「補傳照片」，已有照片會寫「更換照片」。換成新照片後，舊照片會自動刪除。

照片的隱私與容量：顧客的施術前後照片存放在**私有空間**，只有你（老闆）看得到全部；員工只看得到自己上傳的照片、自己名下服務記錄上的照片，以及自己經手的同意書簽名，看不到同事的。沒登入的人、其他店家、顧客都看不到，照片網址也不是公開連結。上傳前系統會自動縮小（寬度超過 1080 就縮到 1080），刪除服務記錄時照片會一併刪除。

3-8 套票與儲值卡

入口：顧客詳細頁的「套票」→「新增」。

只有老闆可以新增、使用（扣次數 / 扣儲值）套票與儲值卡；員工帳號看不到套票內容，記服務時也不能選「套票扣款」，顧客要用套票付款請老闆處理。

- **次數套票**：購買固定次數，逐次扣除，例如「剪髮 10 次套票」。
- **儲值卡**：儲入金額，依消費扣款；可填贈送金額。
- 填寫套票名稱、總次數或儲值金額、實收金額（計入收入）、收款方式（現金、刷卡、銀行轉帳、LINE Pay、行動支付）、購買日期、建議使用期間（可不設）。建議使用期間只是提醒，過了這天套票仍然可以使用、不會失效（依衛福部美容定型化契約規定，不能約定過期就不能用）。次數套票請填「實付金額」：設計師用這張套票服務時，每次業績 = 實付金額 ÷ 次數，沒填就用服務原價算；儲值卡贈送的部分不算設計師業績。
- **使用**：顧客詳細頁按套票的「使用」，輸入扣除次數或扣款金額，會留下使用記錄；用完或被停用才會顯示已失效；超過建議使用期間只會提醒，仍可使用。要算設計師業績，請在「記服務」時選付款方式「套票扣款」；從這裡直接按「使用」只會扣次數或金額，**不會記業績**。

3-9 取得預約連結、給顧客預約

- 在「顧客」分頁按「立即線上預約」，會開啟你自己的預約頁面。
- **給顧客的連結格式**：<https://beauty-crm-murex.vercel.app/online-booking/customer-auth?ownerId=你的店家編號>。一定要帶 **ownerId=** 這段，沒有的話顧客可能看不到你的服務項目。店家編號請向平台索取。
- 建議把這個連結放在 LINE 官方帳號的圖文選單、IG 與 FB 的簡介，顧客點了就能預約。

3-10 候補名單

顧客在預約頁選了某個日期，如果所有時段都滿了，可以「加入候補名單」（可留下方便聯繫的時段）。

- 入口：我的 → 候補名單。
- 狀態：候補中、已通知、已預約、已取消。
- 有空位時，你自己聯絡顧客，聯絡完按「標記已通知」；不需要的按「取消」或「移除紀錄」。

3-11 優惠券

入口：我的 → 優惠券管理。

- **建立優惠券**：三種類型：百分比折扣（例如八折填 80）、固定折抵金額、免費服務體驗；可設最低消費門檻、發行數量上限（留空 = 無限）、有效天數（從發行日起算）、備註。
- **發放優惠券給顧客**：搜尋顧客、選優惠券、確認發送。
- **啟用 / 停用**：優惠券列表每張券右邊有開關，可以隨時啟用或停用；停用的券不會出現在「發放優惠券」的選項裡。
- **核銷顧客優惠券**：搜尋顧客，看到他持有的未使用優惠券，按「核銷此優惠券」並填實際折抵金額。過期的券會標「已過期」。

3-12 報表與數據分析

報表分頁（財務報表）

- **月報表**：本月收入、本月支出、淨收入、服務次數、**金流統計**、收入趨勢（近 3 月 / 近 12 月）、熱門服務項目、服務項目收入佔比、每日收入明細。
- **金流統計【進階版】**（月報表裡的卡片）：
 - **本月營業額**，拆成「現場 / 尾款實收」與「預收訂金抵用」。
 - **各付款方式的金額與占比**（現金、刷卡、銀行轉帳、LINE Pay、行動支付），套票扣款另外顯示次數（套票的收入在購買當下已計入）。
 - **目前的訂金**（不分月份）：已收、還沒服務的預收訂金，和待確認匯款各有幾筆、多少錢。預收訂金要等服務完成結帳，才會計入營業額。
 - 「看每日金流明細」：每天各付款方式各收多少。
 - **匯出 CSV【進階版】**：「匯出每日金流 CSV」與「匯出服務明細 CSV」，用 Excel 開啟中文不會亂碼，可交給會計或自己對帳。
- **日報表**：選一天，看當日總收入、各付款方式各收多少、服務明細（含訂金的會標「含訂金」）。
- **支出記錄**：在報表分頁按「新增支出」，或「我的」→「記錄支出」。填支出說明、金額、日期、類別（耗材採購、場地租金、水電費、設備維修、廣告行銷、員工薪資、清潔用品、其他）。支出會自動計入報表；報表分頁的「支出記錄」清單每筆右邊有垃圾桶，可以刪除記錯的支出。

我的 → 數據分析

項目	內容
生日壽星提醒	本月 / 下月生日的顧客清單，今日壽星特別標示
顧客消費排行	累計消費前 20 名，找出 VIP 顧客
服務人員業績【進階版】	每月每位設計師的服務次數、業績、佔比與業績獎金（抽成照階梯算，加上協作實拿）
月薪計算【進階版】	見 3-12 下方
保養品銷售報表【進階版】	保養品銷售收入、進貨成本、毛利、品項銷售排行、補貨記錄
久未到店提醒	找出超過一段時間沒來的顧客名單

月薪計算【進階版】（我的 → 數據分析 → 月薪計算）

1. 選月份，畫面列出每位設計師的：業績（其中協作分到多少）、服務抽成（比例與金額）、協作實拿、底薪、額外獎金、月薪合計。
2. **額外獎金**：在「本月額外獎金」選人員、填金額（**負數 = 扣款**）與備註（例如全勤獎金），按「新增獎金」；記錯的獎金可以在清單上刪除。

3. 確認無誤，按「產生本月薪資（鎖定）」。**鎖定後，即使之後服務記錄、抽成規則或獎金被修改，這個月的金額都不會跟著變；要更新請按「重新產生本月薪資」。**
4. 設計師在自己的「我的抽成與月薪」頁看得到結算結果（見四）。

抽成怎麼算【進階版】：

- 在「服務人員管理」填「業績抽成比例（%）」與「底薪」；沒有底薪就留空，薪水完全靠抽成加獎金。
- 進階：按員工的「設定階梯抽成」，依月業績分級設定不同抽成率（例如業績 0—5 萬 30%、5 萬以上 40%）。採「就高適用」：月業績落在哪一階，**整筆業績都用那一階的抽成率**，不是超過的部分才用。沒設定階梯時，用固定抽成比例。階梯設定頁可以「新增一階」（填業績下限、業績上限（留空＝無上限）、這一階的抽成率），也可以刪除某一階。
- 協作服務：兩人的「實拿 %」直接給，薪資單獨立一行「協作實拿」，不再乘抽成比例。這筆服務的整筆金額，會照兩人實拿比例分成各自的業績（例如 2,000 元的服務兩人都實拿 30%，各算 1,000 業績），**算進階梯門檻、但不抽成**；服務抽成只算自己做的服務。例：A 抽成 40%，自己做 30,000，加上上面那筆協作 → 業績 31,000、服務抽成 12,000、協作實拿 600，合計 12,600。
- 套票、儲值卡扣款的服務：在「月薪計算」頁上方選「折扣後單次價值」（預設）或「單次原價」。折扣後：次數套票＝實付金額 ÷ 次數（拿去做比較便宜的服務時用原價）；儲值卡＝服務原價 × 實收 ÷ 可用額度（例：收 10,000、可用 12,302，扣 600 的服務算 488）。記服務當下就算好存起來，之後改設定或改套票，已經記的都不會變。

3-13 保養品庫存（進階版）

入口：我的 → 保養品庫存管理。

- **庫存列表**：每個品項顯示庫存量與狀態：正常、警示（低於安全庫存）、缺貨；可搜尋品名或規格。
- **新增保養品**：填品名、規格、進貨單價、售價、現有庫存、安全庫存數量（低於此數量會顯示警示）。
- **補貨登記**：選品項、填補貨數量與單件進貨價（選填）、備註（例如供應商），確認後庫存增加、進貨成本記入損益。
- **編輯與刪除**：點庫存列表裡的品項，可以修改品名、規格、進貨價、售價、庫存、安全庫存，按「儲存修改」，或按刪除（要確認）。如果這個品項已經被服務記錄使用過，刪除會失敗。
- 服務記錄裡填「保養品使用明細」會自動扣庫存。

3-14 服務項目管理

入口：我的 → 服務項目管理。這是你的服務菜單，也是顧客在預約頁看到的選項。

欄位	說明
服務名稱、分類	例如「3D 經典美睫」、分類「美睫」；分類用來在預約頁分組
時長（分鐘）	以 30 分鐘為基準，例如 30、60、90
預設金額、標示顏色	建立預約與服務記錄時帶入
開放線上預約	開啟後顧客才能在預約頁選這個服務
這是加購項目	作為主服務之外的加購選項
需要預付訂金	非熟客要先付訂金；關閉＝可直接預約、到店付款。開啟後可設定訂金比例（1~100%），常用快選 20/30/50/70/100%，也可以直接輸入自訂數字；不同服務項目可以各自設定不同比例。
服務後休息時間	服務完成後自動封鎖的時段，例如服務 60 分鐘、休息 30 分鐘，14:00 開始的預約會佔用到 15:30
同意書分類	不需要同意書 / 紋繡類 / 接睫毛類 / 除毛類。新增項目時依名稱關鍵字自動建議（例如名字有「霧眉」會建議紋繡類），仍可自己改。選了這個服務的預約會自動提醒簽署對應同意書，見 3-3。
同意書分組 （只有紋繡類要填）	判斷「同一個部位」簽過一次要不要重簽，例如「霧眉」「霧眉補色」都填「眉部」、「紋眼線」填「眼線」。這個要手動一項一項填，沒填的話系統會每次都當成要重簽。

編輯與刪除：服務項目列表每一筆右邊有鉛筆（編輯）與垃圾桶（刪除）。已經開放線上預約的服務被刪除後，顧客就選不到了。

3-15 服務人員管理

入口：我的 → 服務人員管理。

- **新增人員：**可上傳大頭照，填姓名、選顏色（排班表用）、業績抽成比例與底薪（屬進階版）、**資歷簡介**（顧客預約選人員時看得到）。
- **每張員工卡片：**「服務中」 / 「暫停服務」，按「暫停」或「啟用」切換。暫停的設計師不會出現在新預約的選項，但如果他還有預約，仍會顯示在排班表。有登入帳號的員工被暫停後，登入只能**查看**資料，不能新增或修改任何紀錄（預約、顧客、服務記錄、同意書、休假等），畫面上方會顯示提示；員工離職時按「暫停」就好。
- **編輯：**可改照片、抽成、底薪、簡介，進入「階梯抽成設定」。
- **刪除：**卡片上的垃圾桶可以刪除員工，按下去會先跳出確認視窗（寫著人員名字與後果），按紅色「確認刪除」才會刪。刪除會一併移除這位員工的休假、預留時間等相關設定，無法復原。**建議用「暫停」代替刪除**，可以保留歷史資料。

員工登入帳號與權限

1. 展開員工，在「員工登入帳號」填員工的電子郵件，按「建立登入帳號並寄邀請信」，員工收信設定密碼即可登入。
2. 「員工登入帳號權限」有四個開關，**預設全部關閉**，改完立刻生效：

開關	打開後員工可以
可瀏覽完整顧客名單	看到所有顧客與電話（仍然不能編輯、不能刪除）
可管理服務項目與定價	新增、修改、刪除服務菜單與價格，也能決定服務開不開放線上預約。屬於敏感權限，一般員工不建議開
可管理自己的休假與封鎖時段	設定自己的休假、封鎖時段與預留時間。整家店的營業時間與店休，員工永遠不能改
可替全店的線上預約「完成服務並記錄收入」	員工可以替 全店任何一筆 「已付訂金」或「已確認」的線上預約記帳（做法見 4-3）。只有簡化版：金額、付款方式、備註； 套票扣款、保養品用量、協作分帳、施術照片沒有，由你事後補 。逐人設定，預設關閉

員工永遠不能做的事，請見「四、員工操作手冊」。

3-16 業務設定

商家資訊 & 營業時間（我的 → 業務設定）

- **基本資訊**：商家名稱、聯絡電話、店面地址、店家簡介、交通與停車資訊（顧客預約完成後會看到，連同地址與地圖連結）。
- **營業時間**：每天開店、關店時間，沒營業的日子設「公休」。線上預約會依這裡產生每 30 分鐘一格的時段。
- **允許客人自己取消 / 改期**（營業時間下方的開關，**預設關**）：打開後，顧客可以在「我的預約記錄」與首頁「查詢 / 修改我的預約」自己取消，或自己改期一次；再選「預約時間前幾小時內就不能自己改」（12 / 24 / 48 / 72 小時，預設 24）。有付訂金的預約不能自己改。顧客取消或改期時，「預約通知」會出現一筆（見 3-6）。按最下面「儲存」才會生效。
- **線上預約可以約當天**（營業時間下方的開關，**預設開**）：關掉後，顧客在線上最早只能約明天；預約頁的「今天」會變灰顯示「不開放」，選到今天會提示「本店線上預約不開放當天」並附上你的店家電話，讓想當天預約的客人直接來電。**你自己在後台幫客人建立的預約不受影響**（現場客、電話客照常可以排今天）。適合不想臨時接單、或當天要留給現場客的店。
- **LINE 官方帳號**：填官方帳號 ID（例如 @abc1234）。顧客預約頁的「一對一諮詢」按鈕，和需要付訂金時的「私訊 LINE 官方帳號」按鈕，都是導向這個帳號；**這欄沒填，「一對一諮詢」按鈕就不會顯示。這欄跟 LINE 自動提醒無關**：自動提醒（進階版）是用你店家自己的 LINE 官方帳號發送，由平台在開通進階版時替你串接好，不是靠你在這裡填的這個 ID。
- **未到場提醒門檻**：累計未到場幾次，顧客詳細頁要顯示警示（預設 3）。

- **LINE Pay 訂金收款**：目前不提供。訂金請用匯款加私訊確認的流程。（結帳時「付款方式」選 LINE Pay 仍然可以，那只是記錄顧客用什麼方式付錢。）
- **封閉時段設定**：設定線上預約頁固定不開放的時段，例如午休。可設「每週固定」（選星期，不選＝每天）或「只有某一天」（隔天自動恢復）。設計師自己設定的個人封鎖時段也會列在這裡，標示是哪位設計師。

公休日管理（我的 → 公休日管理）

- 按「新增」，選日期，「適用對象」選「全店公休」或某位設計師（個人休假），可加備註。
- 全店公休日，顧客預約頁會顯示不可預約，排班表顯示「店休」；個人休假則該設計師那天顯示「休」，其他人不受影響。
- 刪除休假前會先跳確認視窗，顯示日期與是誰的休假，確認後才刪除（無法復原）。

3-17 自動通知（LINE）【進階版】

LINE 自動提醒是**進階版功能**，**基礎版不含**：基礎版的顧客仍可以用 LINE 一鍵登入預約，但不會收到自動提醒。進階版由平台替你的店開通後，系統會在背景自動推播 LINE 訊息給顧客。提醒是**用你店家自己的 LINE 官方帳號發送**（開通時由平台替你串接），不會從別家店或平台的帳號發出，也不佔別人的訊息額度。顧客必須在你的預約頁用「LINE 一鍵登入」，並加入你店家的 LINE 官方帳號好友，才收得到；沒有 LINE 身分的顧客（例如你在後台手動建立、從沒用 LINE 登入過的顧客）只會留下紀錄，不會發送。

通知	時間
生日祝福	顧客生日當天早上約 9 點
預約前一天提醒	每天早上約 10 點，提醒隔天的預約
匯款逾期自動取消（所有方案都有，不發 LINE）	待確認匯款超過 48 小時，每小時檢查，自動取消並釋出時段

顧客收到的 LINE 提醒是上面的生日祝福與預約前一天提醒（匯款逾期取消不會發 LINE），時間都由系統固定，新增預約時不用（也沒有地方）設定提醒時間。

哪些預約會收到提醒

- 手動預約（待服務），以及線上預約中「已付訂金」或「已確認」的。「待確認匯款」的預約不會提醒。
- 同一筆預約同一天只會提醒一次；LINE 推播失敗時不會重試。
- Email 或 Gmail 註冊的顧客沒有 LINE 身分，收不到；請他改用 LINE 登入並加好友。
- 線上預約的提醒，發給送出這筆預約的那個 LINE 帳號（就算你還沒確認她是不是本人也會發）。你在後台排的預約與生日祝福，則要這位顧客的資料已經連結她的 LINE 帳號才會發——有人用舊顧客電話預約時，請在確認卡片按「是本人」（見 3-3）。

3-18 注意事項總整理（商家）

- 刪除顧客、刪除預約、標記未到場都**無法復原**，動手前請確認。
- 顧客電話統一存成半形數字（例如 `0912345678`），系統用電話認顧客；帶連字號或全形字的電話可能造成查不到或重複建檔，建議統一格式。
- 服務項目要有「開放線上預約」，顧客才選得到。
- 顧客預約連結一定要帶 `ownerId=` 。
- 銀行帳戶資訊請在 LINE 私訊提供，不要寫在公開的網站或貼文上。
- 排預約時盡量指定設計師：沒指定設計師的預約，不會擋住顧客預約頁上任何一位設計師的時段。
- 顧客自己取消 / 改期預設不開放；打開後也只限免訂金的預約、而且要在你設的期限之前。需訂金的預約，顧客一律不能自己改，請留意 LINE 訊息與電話並到訂單處理。
- 員工不能刪除預約，只能取消；要刪除只有老闆能做，而且要輸入刪除密碼。

四、員工（設計師）操作手冊

4-1 登入與畫面

- 收到商家寄的邀請信後，點連結設定密碼，之後從「店家 / 設計師管理後台」用信箱與密碼登入（勾「記住我的電子郵件」可以省去每次輸入信箱）。
- 登入後直接進入**設計師排班表**。
- 底部只有三個分頁：**顧客、預約、我的**（沒有「報表」）。

4-2 員工能做與不能做

一定能做（基本權限）

功能	說明
看與改全店排班、預約	可以替任何設計師排預約、改預約、取消預約； 不能刪除預約 （取消會保留紀錄，刪除只有老闆能做）
調整線上預約的時間	全店所有線上預約都能調整日期與時間，不需要商家開開關；取消與其他修改仍由商家處理（做法見 4-3）
新增顧客、用電話查顧客	排預約時輸入顧客完整電話查詢，查不到可以直接建立新顧客
建立自己的服務記錄	只能建自己的，服務人員會自動帶自己。建好之後只能 補照片、改備註 ；金額、付款方式、抽成比例等要請老闆改；不能刪除。付款方式沒有「套票扣款」，顧客要用套票付款請老闆扣
看自己的業績	只有自己看得到；抽成與月薪屬進階版（見 4-6）
唯讀查看	店家資訊、公休日、服務項目、封鎖時段

商家開了開關才能做

開關	員工可以
瀏覽完整顧客名單	「顧客」頁看到全部顧客；「我的」多出生日壽星提醒、久未到店提醒
管理服務項目與定價	「我的」多出服務項目管理
管理自己的休假與封鎖時段	「我的」多出「我的休假與封鎖時段」；排班表可以替自己排預留時間
替線上預約完成服務並記帳	點開已付訂金 / 已確認的線上預約，多出「完成服務並記錄收入」（做法見 4-3）

永遠不能做

- 看財務報表、支出、優惠券、庫存、候補名單。
- 看或改別人的業績、抽成、薪資，使用員工管理。
- 修改整家店的營業時間、店休日、全店封閉時段。
- 管理線上預約訂單：員工在排班表與預約列表點開線上預約，只看得到時間、顧客姓名、服務、設計師、狀態（**看不到電話**），而且只能調整時間；**不能取消、不能刪除、不能改其他內容**，這些由商家處理。（替線上預約記帳要商家先開「完成服務並記錄收入」的開關，見 4-3。）
- 編輯或刪除顧客資料。
- 修改服務記錄的金額、付款方式、訂金、抽成比例、合作人員，或刪除服務記錄（記錯了請老闆改或刪）。
- 看同事的施術照片與同意書簽名（只看得到自己經手的）。
- 被老闆設成「暫停服務」的期間：只能查看，不能新增或修改任何紀錄。
- 查看、新增、使用套票 / 儲值卡（都由老闆處理）。
- 就算直接輸入網址，也進不了老闆專用的頁面（線上預約訂單、預約通知、候補名單、服務人員管理、店家設定、報表、薪資、庫存、優惠券、支出等），畫面會顯示「這一頁只有老闆可以使用」和回首頁按鈕。

4-3 排班表與排預約

- 排班表的日 / 週 / 月 / 空檔檢視，用法與商家相同（見 3-5）。
- **點空白處排預約**：小視窗可以改選設計師、看誰有空；替同事或客人排都可以。
- **預留時間**：只有商家開了「可管理自己的休假與封鎖時段」，並且選的是**自己**，才會出現「預留 XXX 的時間」按鈕。預留的時間，顧客在預約頁選你的時候也會不能選。
- **點線上預約**（預約列表或排班表）：會跳出小視窗，顯示時間、顧客姓名、服務、設計師、狀態。取消與其他修改請商家處理。
- **調整線上預約的時間**：在小視窗按「調整時間」，選新的日期與時間，按「儲存新時間」。只能改日期與時間；已完成、已取消的預約不能改；新時間如果跟這位設計師的其他預約重疊，會被擋下並提示。
- **替線上預約完成服務並記錄收入**（需商家先在「服務人員管理」替你打開開關）：在小視窗按「完成服務並記錄收入」（只有「已付訂金」或「已確認」的預約才有這顆按鈕），接著：
 1. 確認顧客與服務，填**服務金額**（總額，可以改）。
 2. 有收訂金的預約，視窗會寫出「已收訂金：— 金額」與「現場實收（尾款）」，你只要選**尾款**怎麼收；沒有訂金就選付款方式。付款方式有現金、刷卡、銀行轉帳、LINE Pay、行動支付（**沒有套票**）。
 3. 選**服務人員**：預約已指定設計師的，就是那位（不能改）；沒指定的要自己選，收入與抽成記在這位身上，沒選會被擋下。
 4. 備註選填，按「完成服務並記錄收入」。
- 上面這個結帳**沒有**套票扣款、保養品用量、協作分帳、施術照片，需要的話請商家事後補。

- 完成後這筆線上預約會變成「已完成」。替同事完成的話，收入算同事的，之後你不能改或刪那筆服務記錄，只有商家能。
- **排新預約：**沒有「瀏覽顧客」權限時，在顧客欄輸入完整手機號碼按「查詢」；查到就選，查不到按「查無此人，點此建立新顧客」現場建立。

4-4 我的休假與封鎖時段

需要商家開啟「可管理自己的休假與封鎖時段」。入口：我的 → 我的休假與封鎖時段。

我的休假：按「新增休假」選日期（可加備註），你那天在排班表顯示「休」，也不會出現在顧客預約頁的可預約時段。全店公休與同事的休假只能看，不能改。

我的封鎖時段：讓顧客在線上預約頁選你的時候，某段時間顯示不可預約，例如每週三下午不接客。

1. 按右上「+」，選開始與結束時間。
2. 選「每週固定」（勾選星期，不選＝每天）或「只有某一天」。
3. 按「新增封鎖時段」。

封鎖時段只影響顧客自己在預約頁預約，不會擋掉你或同事在店裡直接排的預約。為了保護隱私，封鎖時段不能填說明文字。

4-5 我的業績

入口：我的 → 我的業績。

- 選月份，看本月業績、服務次數、平均每次業績，以及跟上個月比多了或少了多少。
- 下方有近 6 個月的業績比較。
- 業績來自你的服務記錄；協作服務的業績＝整筆金額照兩人實拿比例分。建立服務記錄時，服務人員會自動帶自己，業績就算得到。

4-6 我的抽成與月薪（進階版）

入口：我的 → 我的抽成與月薪。

- 選月份。商家按過「產生本月薪資」的月份，顯示 **已結算** 的金額。
- 還沒結算的月份，顯示 **預估**，算法與商家相同，實際以結算金額為準。
- 明細：本月業績（其中協作分到多少）、服務抽成（比例與金額，只算自己做的服務）、協作實拿、底薪、額外獎金（逐筆備註）、月薪合計。
- 要看到數字，商家必須先在「服務人員管理」替你填好底薪與抽成比例；還沒設定時，欄位會是 \$0。

五、顧客操作手冊

5-1 怎麼進入預約頁

- 點店家提供的預約連結（LINE 選單、IG 簡介、貼文裡都會有）。
- 或從首頁按「立即線上預約」。

5-2 註冊與登入

第一次使用要先建立顧客帳號：

1. 選一種方式：「用 LINE 一鍵登入」、「用 Gmail 一鍵登入」、「用 Facebook 一鍵登入」，或「使用 Email」（輸入 Email 與至少 6 個字元的密碼，按「註冊帳號」）。
2. 要勾選同意「服務條款及隱私政策」。
3. Email 註冊會收到驗證信，點信裡的連結完成驗證。
4. 之後用同樣方式登入即可。忘記密碼按「忘記密碼？」，到信箱點連結設定新密碼。

想收 LINE 提醒的話（店家要有開通這項服務）：請用 LINE 登入，並加入這家店的 LINE 官方帳號好友，預約前一天與生日才收得到。

5-3 線上預約，一步一步

1. **確認基本資料**：姓名、手機號碼（09 開頭 10 碼）、生日（選填，填了店家可能在生日時送上小禮物）。按「開始選擇服務」。
2. **選服務項目**：可依分類篩選，選一個服務，按「下一步」。
3. **加購**（如果店家有提供）：可以跳過。
4. **選服務人員**：選你想指定的設計師，會看到他的簡介；或選「不指定人員」，系統合併所有人員的空檔，最快能約到的時段。
5. **選日期與時段**：灰色是公休日、已滿，或這位設計師已有其他預約、預留時間的時段。預約當天，已經過去的時間不會列出來。有些店不開放線上約當天：今天會變灰顯示「不開放」，選到今天會看到提示與店家電話，想當天預約請直接來電。如果送出的那一刻剛好被別人先約走，畫面會提示「這個時段剛被預約了，請重新選擇其他時段。」，回到選時段重選。某天所有時段都滿了，可以按「加入候補名單」，留下方便聯繫的時段，有空位時店家會聯絡你。
6. **確認預約資訊**：檢查摘要（日期、服務、費用）。可以填備註（過敏、特殊需求等）。
 - 熟客（店裡已有你的電話資料）：到店付款、免訂金。
 - 下次預約時，姓名、電話、生日會自動帶入你上次填的資料，不用重打。
 - 服務需要訂金：需付訂金 50%，尾款到店付。
 - 預約注意事項（畫面上黃色區塊）：逾 15 分鐘未到場，恕不保留預約；如有異動請提前 24 小時致電店家（畫面會顯示店家電話）；未到場或逾期取消，訂金恕不退還。
 - 預約頁有「一對一諮詢」按鈕，可以用 LINE 直接詢問店家。

- 勾選「預約注意事項」後才能送出（**未到場或逾期取消，訂金恕不退還**）。

7. 送出：

- 免訂金：按「確認預約」，看到「預約成功！」畫面，就完成了。
- 需要訂金：按「前往付款訂金」，畫面會請你私訊店家的 LINE 官方帳號確認付款，店家核對匯款後預約才成立。**訂金匯出後要 48 小時內完成確認，否則預約會自動取消。**

8. 預約成功的畫面會顯示交通與停車資訊，以及在 Google 地圖開啟的連結。

5-4 查看與管理我的預約

方式一：我的預約記錄（登入後）：在預約頁按「我的預約」，可以看到所有預約與狀態（待確認、已確認、已取消、已完成）、持有的**儲值卡與套票**（剩餘次數、剩餘金額、建議使用期間）。這裡也能「新增預約」與「修改密碼」，並可登出。

自己取消或改期（店家有開放才會出現）：免訂金的預約下方會有「改時間」「取消預約」兩個按鈕，並寫著「幾月幾日幾點前可以自己取消，或自己改期一次」。

- **改時間**：先選日期（公休日不會出現），再選還有空的時段，按「下一步」確認「原本 → 改到」，按「確認改期」。**每筆預約只能自己改期一次。**
- **取消預約**：會再問一次，按「確認取消預約」才會取消。
- 超過期限、有付訂金、或已經改期過一次時，按鈕不會出現（或只剩取消），會寫原因與店家電話，請直接聯絡店家。
- 店家沒有開放的話，不會出現任何按鈕，要改請私訊店家的 LINE 官方帳號或打電話。

如果你是店裡的老顧客、第一次用 LINE 預約，這裡會先顯示「店家正在確認您的身分，確認後就會在這裡看到您的儲值卡 / 套票」。這是為了保護你的資料不被別人冒用，店家確認一次就好，**預約本身不受影響**。

方式二：查詢 / 修改我的預約（要登入）：首頁按「查詢 / 修改我的預約」，沒登入會先請你登入（用當初預約的登入方式），再輸入預約時使用的手機號碼，就會看到你的預約。狀態「待確認匯款」表示訂金還在等店家核對，預約還沒成立。

- 店家有開放時，免訂金的預約一樣會出現「改時間」「取消預約」按鈕，規則跟方式一相同。
- **需訂金的預約**：不能自己改期或取消，請私訊店家的 LINE 官方帳號或打電話，店家會協助你。

5-5 顧客常見問題

問題	回答
進來看不到服務項目	請從店家給的完整預約連結進入（要帶店家編號），或回到 LINE 選單重新點「線上預約」
想約的時段選不到	可能是公休日、店家封閉時段、設計師休假，或這位設計師已有其他預約、預留時間。可以換日期、換設計師，或加入候補
今天顯示「不開放」，不能選	這家店沒有開放線上約當天，最早只能約明天；想今天預約請直接打畫面上顯示的店家電話
想改期或取消預約	店家有開放、而且是免訂金的預約：在「我的預約記錄」自己取消或改期一次（要在期限前）；其他情況：請私訊店家的 LINE 官方帳號或打電話
看不到「改時間」「取消預約」按鈕	這家店沒有開放、預約有付訂金、已經超過期限，或已經自己改期過一次；請直接聯絡店家
改期時出現「公休日」「不在營業時間內」等提示	那個日期或時間不能預約，依畫面提示改選其他日期或時間
沒收到 LINE 提醒	要用「LINE 一鍵登入」並加入這家店的 LINE 官方帳號好友；另外要店家有開通 LINE 提醒 ，沒有開通的店不會發
需要付訂金嗎	熟客與免訂金服務不用；其他服務要付 50% 訂金，尾款到店付
訂金可以退嗎	未到場或逾期取消，訂金恕不退還；其他情況請私訊店家
手機號碼格式	09 開頭的 10 碼，例如 0912345678，不用加連字號
我的預約記錄寫「店家正在確認您的身分」，看不到套票	你是店裡的老顧客、第一次用 LINE 預約，店家要確認一次是你本人，才會讓這個 LINE 帳號看到你的資料與套票。預約照常成立、照常免訂金；通常到店時店家就會幫你確認

六、常見問題與名詞

6-1 名詞說明

名詞	意思
手動預約	店家自己在後台建立的預約
線上預約	顧客從預約連結自己預約的單
熟客	這家店已經有這支電話的顧客資料，預約可免訂金（這支電話的資料已連結別人的 LINE 帳號時例外）
連結 LINE 帳號	把顧客的 LINE 登入帳號連到店裡的顧客資料；連好之後她看得到自己的套票、收得到後台預約的 LINE 提醒。老顧客第一次用 LINE 預約時，要由老闆確認是本人才會連結（見 3-3）
預留時間	排班表上標記某位設計師某段時間不接預約（外出、午休、上課），顧客預約頁選這位設計師時，那段時間也不能選
封閉時段	顧客預約頁上不開放的固定時段（全店午休，或設計師個人不接客的時段）
全店公休 / 個人休假	公休日管理裡的兩種對象：全店都休，或只有某位設計師休
就高適用	階梯抽成的算法：月業績落在哪一階，整筆業績都用那一階的抽成率
鎖定	月薪「產生本月薪資」之後金額固定，不隨資料修改變動

6-2 商家與員工常見問題

問題	回答
員工登入後看不到某個功能	那是權限設計：先看「員工能做與不能做」，開關類的功能請商家到「服務人員管理」開啟
員工「我的抽成與月薪」是 \$0	商家還沒在服務人員管理填底薪與抽成比例，或這個月還沒有服務記錄
員工說沒有垃圾桶、刪不了預約	這是設計：員工只能「取消」預約（保留紀錄），刪除只有老闆能做
員工說改不了服務記錄的金額、刪不了服務記錄	這是設計：員工建好服務記錄後只能補照片、改備註；金額、抽成比例要改或要刪，請老闆處理
員工登入後，畫面上方有黃色提示「暫停服務」	老闆在「服務人員管理」把他設成暫停了，暫停期間只能查看。要恢復就按「啟用」
員工點線上預約看不到「完成服務並記錄收入」	商家要先到「服務人員管理」替這位員工打開「可替全店的線上預約完成服務並記錄收入」開關；而且預約必須是「已付訂金」或「已確認」
排班表上的預約色塊只有一小時，但服務其實更久	更新前建立的舊預約沒有記錄時長，一律當 60 分鐘；點進去把「服務時長」改成正確的，再按「儲存修改」
顧客說沒收到 LINE 提醒（前一天提醒、生日祝福）	LINE 自動提醒是進階版功能，基礎版不含；進階版要由平台替你的店打開，另外顧客也要在你的預約頁用 LINE 登入，並加入你店家的 LINE 官方帳號好友。在後台手動建立、沒用 LINE 登入過的顧客收不到
我填了 LINE 官方帳號，為什麼還是沒有自動提醒	那一欄只影響預約頁的「一對一諮詢」與訂金私訊按鈕，跟自動提醒無關；自動提醒用你店家自己的官方帳號發送，要由平台在開通進階版時替你串接
預約時間不能選過去的時間	系統不允許新增早於現在的預約
為什麼顧客預約頁選不到某個時段	檢查：是否在營業時間內、有沒有設全店公休、封閉時段、設計師休假、個人封鎖時段、預留時間，或已被預約（含手動預約與還在等匯款確認的預約）
顧客說預約頁「今天」是灰的、選不到	你把「線上預約可以約當天」關掉了（商家資訊 & 營業時間頁，營業時間下方）。這是刻意的設定：顧客線上最早只能約明天，畫面會請他來電。要開放就把開關打開
線上預約訂單出現黃色卡片「有 LINE 帳號想連結這位顧客，是本人嗎？」	有人用 LINE 預約、填了店裡某位老顧客的電話。對照左右資料，是本人就按「是本人，連結」，不是就按「不是本人」；認不出來可以等她到店再按，不按也不影響預約（見 3-3）
老顧客說在「我的預約」看不到套票	看顧客詳細頁最上方有沒有確認卡片，按「是本人，連結」就好。如果她這次換了別的登入方式（例如之前用 LINE、這次用 Gmail），系統會當成不同的人，請她改回原本的登入方式

問題	回答
顧客說想改期或取消，但沒有按鈕	你沒打開「允許客人自己取消 / 改期」（業務設定，營業時間下方），或這筆有付訂金、已超過期限、已經自己改期過一次；請到「線上預約訂單」用「微調」或「取消」處理
想讓顧客自己取消或改期	業務設定 → 營業時間下方打開「允許客人自己取消 / 改期」，選期限後按「儲存」（見 3-16）
訂單一直是「待確認匯款」	核對匯款後按「確認已收訂金」；超過 48 小時會自動取消
電話輸入了不同格式	系統存入時會統一成半形數字；仍建議一開始就輸入標準的 09 開頭 10 碼
不小心刪了顧客或預約	無法復原，請先確認再刪；能取消就不要刪除
畫面沒更新	把網頁關掉重新打開，讓手機拿到最新版

6-3 聯絡與更新

有任何問題或建議，請聯絡平台。功能更新後，這份說明書會同步更新；請留意頁首的版本與更新日期。

七、附錄：功能對照表

方便你確認「這個功能在哪裡、說明書哪一節」。

7-1 商家：「我的」頁

項目	位置	說明書
線上預約訂單	我的 → 線上預約系統	3-6
預約通知（新預約、客人自己取消 / 改期）	我的 → 線上預約系統	3-6
候補名單	我的 → 線上預約系統	3-10
服務人員管理（含階梯抽成、員工權限、登入帳號）	我的 → 線上預約系統	3-15
公休日管理	我的 → 線上預約系統	3-16
設計師排班表（日 / 週 / 月 / 空檔）	我的 → 線上預約系統	3-5
生日壽星提醒、顧客消費排行、服務人員業績（進階版）、月薪計算（進階版）、保養品銷售報表（進階版）、久未到店提醒	我的 → 數據分析	3-12
優惠券管理（建立、發放、核銷、啟用 / 停用）	我的 → 優惠券	3-11
商家資訊 & 營業時間（含封閉時段、LINE、未到場門檻、客人自己取消 / 改期）	我的 → 業務設定	3-16
服務項目管理	我的 → 業務設定	3-14
保養品庫存管理（進階版）	我的 → 業務設定	3-13
記錄支出	我的 → 業務設定	3-12
刪除密碼（設定 / 變更）	我的 → 帳號	3-4
登出帳號	我的 → 帳號	2-2

7-2 商家：其他功能位置

功能	位置	說明書
新增與搜尋顧客、編輯顧客、預約時段限制、未到場次數	顧客分頁、顧客詳細頁	3-3
24 小時預約提醒、今日公休橫幅、服務項目捷徑	顧客分頁最上方	3-3
預約列表、新增預約、編輯預約、取消與刪除	預約分頁	3-4
服務記錄（含協作分帳、照片、保養品、分享）	預約或顧客詳細頁	3-7
套票與儲值卡（新增、使用）	顧客詳細頁	3-8
確認顧客是不是本人（LINE 帳號連結）	線上預約訂單那筆預約下方、顧客詳細頁最上方	3-3
月報表、日報表、支出	報表分頁	3-12
給顧客的預約連結	顧客分頁「立即線上預約」	3-9
自動 LINE 通知（進階版）	系統自動	3-17

7-3 員工

功能	位置	說明書
設計師排班表、點空白處排預約、空檔一覽	我的 → 排班與預約	4-3
我的休假與封鎖時段	我的（商家開了開關才有）	4-4
我的業績	我的	4-5
我的抽成與月薪（進階版）	我的	4-6
新增顧客、用電話查顧客	排新預約時	4-3
調整線上預約的時間	排班表或預約列表，點線上預約	4-3
替線上預約完成服務並記錄收入（商家開了開關才有）	排班表或預約列表，點線上預約	4-3

7-4 顧客

功能	位置	說明書
註冊、登入 (LINE、Gmail、Facebook、Email)	預約連結	5-2
線上預約全流程、加購、選設計師、候補、付訂金	預約頁	5-3
我的預約記錄、儲值卡與套票、修改密碼	預約頁 → 「我的預約」	5-4
自己取消、改期一次 (店家有開放、免訂金、期限前)	預約頁 → 「我的預約」，或首頁「查詢 / 修改我的預約」	5-4
查詢預約	首頁「查詢 / 修改我的預約」(要登入)	5-4

7-5 CRM 功能總覽 (跟認識顧客、經營顧客關係有關的功能，跨好幾節，這裡整理成一份)

核心顧客管理

功能	位置	說明書	版本
顧客名單、搜尋、詳細頁	顧客分頁	3-3	基礎版
未到場次數與提醒門檻	顧客詳細頁	3-3	基礎版
預約時段限制 (針對特定顧客)	顧客詳細頁	3-3	基礎版
顧客標籤分群	顧客詳細頁	3-3	基礎版
顧客分級徽章 (常客 / 沉睡客)	顧客詳細頁、顧客列表	3-3	基礎版
顧客同意書電子簽名	預約詳情頁提醒橫幅、顧客詳細頁	3-3	基礎版
轉介紹來源記錄	新增顧客表單、顧客詳細頁	3-3	基礎版
確認顧客是不是本人 (LINE 帳號連結)	線上預約訂單、顧客詳細頁	3-3	基礎版
服務記錄附施術前後照片	服務記錄新增 / 詳情頁	3-7	【進階版】

留客與行銷

功能	位置	說明書	版本
套票與儲值卡	顧客詳細頁	3-8	基礎版
優惠券	我的 → 優惠券	3-11	基礎版
生日壽星名單（後台名單）	我的 → 數據分析	3-12	基礎版
久未到店提醒名單	我的 → 數據分析	3-12	基礎版
顧客消費排行	我的 → 數據分析	3-12	基礎版
生日祝福（LINE 自動推播）	系統自動	3-17	【進階版】