

淨水日記

App 與 Web

標準操作手冊

使用者 × 商家團隊

從第一次登入，到日常服務

- 帳號與設備管理
- 濾芯、更換、庫存與日誌
- QR 交機與售後對話
- 團隊、訊息與訂閱管理



商家版第 1 版 · 2026 年 9 月 15 日

App 1.6.0 (12) / Web 當日操作基準

含實際 App／網站畫面、逐步操作與完成檢查

操作目錄

點選章節可直接跳頁；頁尾可返回目錄。請依目前帳號與商家角色操作。

開始使用

01 閱讀方式與適用範圍	4
02 角色與權限怎麼分	5

App 操作

03 登入、註冊與保存帳號	6
04 首頁與每日查看	7
05 用模板建立淨水器	8
06 掃 QR Code 或輸入合作碼	9
07 設備詳情、編輯與提醒	10
08 新增或編輯濾芯	11
09 記錄一次濾芯更換	12
10 批次更換與歷史查詢	13
11 庫存建立、盤點與使用	14
12 維護日誌與自訂提醒	15
13 行事曆與手機同步	16
14 分享設備給家人或同事	17
15 商家資訊與自願同意設定	18
16 提交售後需求與回覆	19
17 通知收件匣與訊息偏好	20
18 提醒、Email 與語言設定	21
19 App 專業版購買與還原	22
20 登出、清除資料與刪除帳號	23

Web 商家操作

21 註冊、登入與選擇商家	24
22 第一次設定的正確順序	25

操作目錄（續）

點選章節可直接跳頁；頁尾可返回目錄。請依目前帳號與商家角色操作。

Web 商家操作

23	品牌資料與服務連結	26
24	新增型號與濾芯配置	27
25	建立連結與 QR Code	28
26	客戶交機標準流程	29
27	客戶、設備與維護紀錄	30
28	處理服務需求與結案	31
29	建立用戶訊息	32
30	訊息排程、取消與成效	33
31	團隊邀請與人員交接	34
32	設定個人 Email 通知	35
33	方案、用量與報表怎麼看	36
34	購買或升級商家方案	37
35	取消續訂、降級與 7 天寬限	38
36	商家名稱、移轉與關閉	39

查詢與交接

37	常見問題：帳號、設備與通知	40
38	常見問題：權限、付款與排程	41
39	日常、每週與到期前檢查清單	42
40	版本維護與客服回報範本	43

閱讀方式與適用範圍

版本與文件管理

本手冊供淨水日記 App 使用者與商家團隊作為教育訓練與日常操作依據。各流程以繁體中文介面說明，請依帳號角色與已啟用功能使用。

- 1 版本基準：App 1.6.0 (12) ；Web 為 2026 年 9 月 15 日可操作版本。畫面採當日 iPhone 17 / iOS 26.4 模擬器中的真實 App，以及正式網站中的測試商家。
- 2 先讀「角色與權限」，再依目錄找 App 或商家 Web。每節均列入口、步驟、完成判斷與注意事項。PDF 目錄可點擊，亦可使用閱讀器書籤。
- 3 截圖不是設計稿。清單中的 T1、test、商家2 等為既有測試資料；表單截圖若未按儲存，僅表示操作位置，不表示已完成新增或發送。
- 4 為保護帳號，部分截圖裁切導覽列或遮蔽帳號資訊。App 畫面以 iOS 為例；Android 的付款、權限提示與系統設定會依 Google Play 與手機版本不同。
- 5 功能未顯示時先核對角色、商家狀態、App 版本及功能是否開放。付款與通知的結果應以紀錄或狀態確認，不能只依返回頁或手機彈出通知判定成功。
- 6 維護本手冊時，功能名稱、權限、方案、同意設定或頁面流程變更，都應同步更新文字與截圖；頁尾日期為本版基準。

完成判斷 | 完成閱讀後，能分辨自己的操作範圍，並找到對應流程。

注意 | 本文件是操作手冊，不代表已逐一執行付款、傳訊、刪除帳號等不可逆步驟。這些步驟依現行程式與介面整理；未為製作手冊修改正式資料。

角色與權限怎麼分

先確認目前登入的身分

同樣稱為「成員」，App 設備共享與 Web 商家團隊的權限不同。操作前先確認所在端與工作區。

團隊成員

TEAM ACCESS

團隊成員

依工作內容分配適合的角色，讓成員只看到並操作需要的功能。

擁有者	商家管理員	一般成員
管理商家帳號與所有功能	負責日常營運與服務管理	處理客戶設備與服務需求
✓ 管理方案、商家設定與團隊角色	✓ 管理品牌、型號與連結 / QR Code	✓ 查看營運總覽與客戶設備
✓ 管理品牌、型號、連結 / QR Code	✓ 查看客戶並處理服務需求	✓ 回覆服務需求與維護服務紀錄
✓ 查看客戶並處理服務需求	✓ 邀請或移除一般成員	✓ 無法修改品牌、型號、QR Code 或團隊

邀請團隊成員

系統會直接寄出邀請信。受邀者使用相同 Email 登入或註冊後，可查看邀請並確認是否加入。

已使用 1 / 30 個名額

成員 Email:

角色:

商家團隊權限與邀請表單；畫面中的帳號資訊已遮蔽。

- 1 App 設備擁有者：建立設備、維護濾芯與紀錄；符合專業版資格時，可使用庫存、批次更換、共享、Email 提醒等進階功能。
- 2 App 共享成員：透過設備共享加入，可查看該設備濾芯狀態、記錄更換與管理濾芯。共享只針對獲邀設備，不等於取得商家後台權限。
- 3 Web 擁有者：管理商家營運、團隊角色、訂閱、商家設定、擁有權移轉及關閉／重新啟用。帳務與重要商家狀態通知必須接收。
- 4 Web 商家管理員：管理品牌、型號、QR Code 與日常客戶服務；可邀請或移除一般成員。方案與擁有權操作仍由擁有者處理。
- 5 Web 一般成員：可查看品牌、型號與 QR Code，但不能編輯；可查看客戶設備、回覆服務需求及維護服務紀錄。無法修改團隊與帳務設定。
- 6 商家擁有者負責確認各成員的角色。需要平台協助的商家狀態、功能開放或帳務異常，請由負責人聯絡平台客服。

完成判斷 | Web 左上角「目前商家」顯示正確商家與角色；App 開啟的是正確設備。

注意 | 遇到「你沒有執行此操作的權限」時，先檢查身分與工作區；不要反覆點擊或改用其他人的帳號操作。

登入、註冊與保存帳號

App 啟動畫面 → 登入／立即註冊

先建立可長期使用的帳號，確保之後換機、共享與訂閱時能回到同一份資料。



已登入的「我的」頁；使用者名稱與 Email 已遮蔽。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 已有帳號：輸入原本的 Email 與密碼，或選擇原先使用的 Google／Apple 登入方式。使用 Apple 隱藏信箱時，請持續使用同一個 Apple 帳號。
- 2 新使用者：點「立即註冊」，填寫顯示名稱、Email、密碼與確認資料，閱讀畫面中的條款及隱私內容後完成註冊。
- 3 Email 驗證：到信箱找驗證信或驗證碼，依畫面完成驗證；同時檢查垃圾郵件。重新寄送後應使用最新一封，不要重複使用過期連結。
- 4 忘記密碼：點「忘記密碼？」輸入原註冊 Email，依信件開啟重設頁，輸入並確認新密碼。看到密碼已更新後，再用新密碼登入。
- 5 訪客登入可先體驗；要長期保存或購買訂閱，先在「我的」完成帳戶綁定。依頁面選擇 Email、Google 或 Apple，並完成提供者的驗證流程。
- 6 登入後開啟「我的」，核對帳號及訂閱方案。換機或重新安裝後，先登入同一帳號、連網等候同步，再判斷資料是否缺少。

完成判斷！首頁可開啟，且「我的」顯示預期帳號。正式使用者不應仍停留在未綁定訪客狀態。

注意！訪客登出或清除資料可能失去資料。不要為排除登入問題先刪除帳號；社群登入的密碼須在原提供者管理。

首頁與每日查看

App → 首頁

首頁集中顯示設備、下次更換時間與即將到期提醒，是日常巡檢的起點。



- 1 開啟首頁，先看每張設備卡片的名稱與類型，避免把不同位置或同型號設備混淆。建議名稱加入位置，例如「廚房 RO」。
- 2 查看濾芯數、安裝日期、下次更換日期與倒數。卡片上的「即將到期」或逾期提示代表需要檢查的維護排程。
- 3 點設備卡片進入詳情，逐道確認濾芯狀態；首頁的下一次更換通常僅代表最接近的一項。
- 4 使用「行事曆」查看所有設備的安排，使用「我的庫存」檢查備品；個別設備詳情也有對應入口。
- 5 右上角「通知」查看商家／系統訊息；掃碼圖示用於加入商家提供的設備。「新增」則開啟手動建立流程。
- 6 實際完成換芯後應新增更換紀錄，讓下次日期重新計算。僅閱讀提醒或關閉推播，並不代表已更換。

完成判斷 | 每台設備名稱容易辨識，待處理濾芯能從首頁進一步追蹤。

注意 | 濾芯狀態依日期與設定週期推估，並非即時水質檢測。實際更換週期應依產品規格、使用量與服務人員指示調整。

App 真實首頁；T1、廚房淨水器為既有測試設備。

圖示：iOS App 實際畫面

用模板建立淨水器

首頁 → 新增 → 選擇淨水器模板

沒有商家 QR Code 時，可透過模板建立自己的設備與濾芯配置。



RO 三道模板帶入的新增表單；未儲存。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 點「新增」，選擇最接近設備的模板，例如基本兩道、RO 三道、RO 五道、UF 三道、桌上型雙道、龍頭式或濾水壺；特殊設備可選「空白」。
- 2 點「使用此模板」。第一次操作可能出現導覽提示，可依序閱讀；模板只是預先帶入資料，之後仍可修改。
- 3 在「新增淨水器」填入必填名稱，確認類型、實際安裝日期與備註。需要換模板時點「重選」。
- 4 逐一道濾芯檢查名稱、類型與週期。點濾芯卡片編輯，或使用「新增濾芯」補齊；刪除只應移除不適用的草稿濾芯。
- 5 長按並拖曳濾芯卡片，按照實際水路排列。確認必填資料完整後，點「建立淨水器」。
- 6 返回首頁開啟新設備，核對濾芯數量與下次更換日期。如果設備已經使用一段時間，再按實際歷史補登更換紀錄。

完成判斷 | 首頁出現新設備，詳情中的濾芯順序、日期與實物一致。

注意 | 免費版目前最多 2 台設備、每台 6 道濾芯；超過時依 App 提示升級。不要為了加入同一台設備，重複使用手動與 QR 兩種方式。

掃 QR Code 或輸入合作碼

首頁 → 掃描或輸入合作碼

商家提供的 QR Code / 合作碼可帶入型號與濾芯，並建立該設備的商家服務連結。



- 1 從首頁掃碼入口進入「加入淨水器」。選「掃描 QR Code」並依需要允許相機，或手動輸入商家提供的 6 碼英數字合作碼。
- 2 點「下一步」，確認顯示的商家、型號與濾芯配置。若不是交付給你的設備，先停止加入並向商家確認。
- 3 依畫面補齊設備名稱、安裝日期等資料。商家配置是起點，日期應以實際安裝或交付日為準。
- 4 聯絡資料、設備照護、服務通知與優惠活動應各自閱讀及選擇。若提供聯絡資料，要同意畫面列出的分享用途；不提供可清空選填資料。
- 5 確認內容後完成加入。回首頁開啟設備，核對濾芯與商家資訊；商家 Web 應能看到新的啟用紀錄。
- 6 若用系統相機開啟網頁，先安裝 App 再選「開啟 App」。無法自動跳轉時，可直接進 App 輸入合作碼。

完成判斷 | App 首頁出現正確設備，詳情頁顯示對應商家資訊。

注意 | 無效、停用、商家暫停或方案額度用完都可能使合作碼無法加入。勿自行猜碼；請商家確認啟用狀態與額度。

合作碼輸入與掃描入口；未提交合作碼。

圖示：iOS App 實際畫面

設備詳情、編輯與提醒

首頁 → 設備卡片

設備詳情是濾芯管理、維護紀錄、共享與商家服務的中心。



單台設備詳情，包含商家、日誌、庫存與濾芯操作。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 查看上方安裝日期、設備類型、濾芯數與提醒狀態，再確認每道濾芯的功能、週期及下次日期。
- 2 點右上角選單 → 「編輯淨水器」，修改名稱、類型、安裝日期或備註；儲存後返回確認。
- 3 點「設定」或選單中的「提醒通知」，依實際需求調整這台設備的提醒。App「我的」和手機系統通知也需開啟，才具備接收條件。
- 4 點「新增濾芯」增加濾芯；長按並拖曳卡片調整順序。若只要更換耗材，不要刪掉原濾芯重建，應記錄更換。
- 5 「日誌」「行事曆」「庫存」分別連到這台設備的維護作業；商家卡片則進入聯絡、服務與同意設定。
- 6 刪除設備前先確認是否含更換歷史與共享成員；若只是名稱或週期不正確，使用編輯即可。

完成判斷 | 設備資料與實物相符，濾芯排序及提醒狀態正確。

注意 | 刪除淨水器會影響相關濾芯、紀錄與共享關係，無法視為單純隱藏。本手冊僅說明入口，不以刪除作為一般排錯步驟。

新增或編輯濾芯

設備詳情 → 新增濾芯 / 查看詳情 → 鉛筆圖示

每一道濾芯應對應實際設備中的一道耗材，並保有獨立的更換週期與紀錄。



- 1 新增時從設備詳情點「新增濾芯」；編輯現有資料則點該道「查看詳情」，再點右上角鉛筆。
- 2 填寫名稱與濾芯類型。名稱可含位置或道次，但不要把不同道濾芯合併成一個項目。
- 3 填入功能說明與更換週期天數。模板週期僅供初始設定，應核對產品資料及實際使用情境。
- 4 備註可記錄尺寸、適用規格或安裝注意事項；品牌與型號也可於每次更換時記錄，保留耗材變化。
- 5 專業版可在「預設濾芯」選取此設備可使用的庫存品項，讓新增更換紀錄時帶入。未選庫存仍可記錄更換。
- 6 點「儲存」，回設備詳情與濾芯詳情核對資料。更改週期後，確認下次更換日期符合預期。

完成判斷 | 濾芯詳情顯示正確類型與週期，設備卡片中的道次也一致。

注意 | 錯誤日期不應只靠修改週期掩蓋；先確認安裝日期與最近一次更換紀錄。刪除濾芯會影響其歷史資料。

濾芯編輯表單，含預設庫存選擇；未儲存變更。

圖示：iOS App 實際畫面

記錄一次濾芯更換

設備詳情 → 該濾芯「更換」

更換紀錄是計算下次日期的依據，應在實際完成換芯後登錄。



- 1 先核對設備名稱、濾芯道次與規格，再點該道「更換」。
- 2 選擇實際更換日期；若補登過去紀錄，改成真正發生日，不要沿用今天。
- 3 需要扣庫存時，在「使用庫存」選取正確品項；不從庫存取用則維持「不使用庫存」。
- 4 確認品牌、型號與備註。從庫存帶入的資料仍應與實際耗材核對，避免誤扣其他品項。
- 5 點「儲存」一次，等候完成。返回濾芯詳情，確認新增的更換紀錄與下一次日期。
- 6 若記錯，從更換紀錄進入編輯或刪除操作，再核對日期；涉及庫存時，同時核對實際備品數量。

完成判斷！更換歷史增加一筆，日期正確；若使用庫存，數量與實際領用一致。

注意！不要連按儲存或為確認成功而再次新增。庫存為零仍可能保留更換紀錄，請檢查提示並盤點；不應以負庫存推估缺貨數。

單道濾芯更換表單；未儲存。

圖示：iOS App 實際畫面

批次更換與歷史查詢

設備詳情 → 批次更換（專業版）

同一天更換多道濾芯時，可一次勾選並記錄，減少遺漏。



- 1 點「批次更換」，逐一勾選當次實際更換的濾芯；沒換的道次不要勾。
- 2 核對畫面上的已選數量，例如「已選擇 2 個濾芯」，並設定共同的實際更換日期。
- 3 點「儲存（數量）」。如果只有一項不同日期，分開新增紀錄，不要硬套同一天。
- 4 返回設備詳情，逐一道「查看詳情」，確認相同日期的紀錄均存在，且每道週期計算正確。
- 5 查看歷史時以日期、品牌、型號、備註辨識每次更換；需要修正時處理原紀錄，避免新增一筆抵銷錯誤。
- 6 如需每道指定不同庫存與詳細耗材資料，使用單道更換流程逐一核對，不要假設批次會自動完成所有庫存設定。

完成判斷 | 本次勾選的每道濾芯各有正確紀錄，未更換的道次保持原狀。

注意 | 此功能需要專業版。截圖只示範選取，並未新增兩筆紀錄。

勾選兩道濾芯的批次表單；未按儲存。

圖示：iOS App 實際畫面

庫存建立、盤點與使用

首頁 → 我的庫存／設備詳情 → 庫存（專業版）

庫存管理備用濾芯的品牌、型號與數量，並可連動更換紀錄。



新增庫存表單；品牌、型號與數量均需依實物填寫。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 開啟庫存，先閱讀頂端說明，確認這台設備使用誰的庫存。自己的設備共用擁有者庫存；共享設備使用該設備擁有者的庫存。
- 2 點「新增」，輸入品牌、型號與實際數量，再點「新增」完成。數量應為非負整數，避免相同規格重複建多筆。
- 3 補貨或盤點時，從品項選單進入編輯，依實際數量調整；缺貨項目可保留為零，方便辨識規格。
- 4 前往濾芯編輯 → 「預設濾芯」，選擇經常使用的品項。預設只是便捷帶入，不代表已領用。
- 5 實際更換時在更換表單選「使用庫存」，儲存後回庫存確認扣減。不要先手動減一次、又讓更換紀錄再扣一次。
- 6 需要刪除品項時先確認沒有待用預設與共享需求。歷史耗材資料與現存備品是不同用途，盤點後應能解釋差異。

完成判斷 | 庫存清單與實物一致；每次領用只計入一次。

注意 | 若只是記錄實際更換，但備品從別處取得，選「不使用庫存」。共享成員操作前應和擁有者確認領用規則。

維護日誌與自訂提醒

設備詳情 → 日誌 → 新增

日誌記錄清洗、保養、維修、異常與檢測等事件；與「濾芯更換紀錄」用途不同。

3:08

< 新增日誌

事件時間

2026-09-15 03:08

事件類型

保養

標題 (選填)

例如：技師到府維修

內容 / 備註

記錄發生了什麼、處理方式與後續追蹤...

提醒通知

可自訂提醒時間、標題與內容；時間到會發送推播，若已開啟 Email 通知也會同步寄送 Email。

啟用

提醒時間

2026-09-15 03:08

提醒標題

例如：記得確認技師到訪

提醒內容

- 1 點「新增」，設定事件真正發生的日期與時間。選擇保養、清洗、維修、異常、檢測或其他類型。
- 2 填入簡短標題，於內容記錄現象、處理方式、使用材料與後續追蹤事項；避免只寫「已處理」。
- 3 專業版若需未來追蹤，開啟「提醒通知」，設定未來提醒時間、標題與內容。提醒時間依選擇器設定，不要使用已過去的時間。
- 4 點「新增」完成，返回日誌清單開啟該筆，確認事件時間、內容及提醒設定。
- 5 後續情況變更時編輯原日誌，或為新的維護事件另建一筆。實際更換濾芯仍需另外登錄更換紀錄。
- 6 到期後查看推播；已啟用 Email 通知時亦依設定寄送。是否收到通知仍受網路與手機系統權限影響。

完成判斷 | 日誌清單出現該事件；設定提醒者可在行事曆找到相應安排。

注意 | 日誌提醒為專業版功能。提醒不等於商家已接受預約；若需到府服務，另向商家提交需求並等候確認。

日誌新增與提醒設定表單；未儲存。

圖示：iOS App 實際畫面

行事曆與手機同步

首頁／設備詳情 → 行事曆

利用行事曆查看濾芯更換日期與日誌提醒，安排維護工作。



- 1 從首頁進入可總覽設備；從單台設備進入則查看該設備。先確認頁面副標題顯示的範圍。
- 2 使用月份左右箭頭切換，點選日期，下方「當日事件」會顯示該日安排。
- 3 點對應事件查看相關設備或紀錄。若當日無事件，確認是否在正確月份與設備範圍。
- 4 需要改日期時，回到原本的更換紀錄、濾芯設定或日誌提醒調整；行事曆是結果視圖，不應當成已完成更換。
- 5 專業版可在「我的」開啟「同步到手機行事曆」，依系統提示允許必要行事曆權限，再到手機行事曆確認同步項目。
- 6 同步異常時先確認 App 帳號、專業版狀態、系統權限及網路；在 App 內查看日期作為第一個核對來源。

完成判斷 | 選定日期能看到正確事件；開啟手機同步後，也能在指定的系統行事曆找到安排。

注意 | App 行事曆與手機行事曆是兩個畫面。系統權限、時區或同步時間可能使顯示有差異，請以實際維護紀錄核對。

單台設備行事曆；選定日期目前沒有事件。

圖示：iOS App 實際畫面

分享設備給家人或同事

設備詳情 → 選單 → 共享設定（專業版）

讓指定帳號共同管理同一台設備，不需各自重建一份設備資料。



設備共享邀請與成員列表；未寄出新邀請。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 由設備擁有者開啟「共享設定」，核對頂端設備名稱與既有成員。
- 2 向受邀者確認其淨水日記帳號 Email。使用 Apple 隱藏信箱者，應以 App「我的」顯示的帳號資訊為準。
- 3 在「邀請新成員」輸入正確 Email，點「邀請」。受邀者需使用對應的已註冊帳號登入。
- 4 受邀者回首頁查看共享設備；若暫未出現，保持網路連線並重新整理，再核對登入帳號。
- 5 共享成員可查看濾芯狀態、記錄更換與管理濾芯。多人作業應先約定由誰登錄，避免同一次更換被記錄兩次。
- 6 人員離開或不再需要共用時，擁有者在成員列表移除該成員，並請對方確認存取已結束。

完成判斷 | 擁有者成員列表與受邀者首頁均能確認共享關係。

注意 | App 共享成員並非 Web 一般成員。共享會讓對方實際操作該設備，邀請前務必核對 Email。

商家資訊與自願同意設定

設備詳情 → 商家資訊

從設備找到正確服務團隊，並管理設備資料分享及商家訊息偏好。



- 1 點設備上方商家卡片，確認品牌名稱與介紹；同一台設備的服務應以其連結商家為準。
- 2 在「聯絡與服務」選擇商家提供的電話、Email、通訊平台或網站。產品與保養連結若已提供，可由相應按鈕開啟。
- 3 「分享設備照護狀態」只針對這台設備的型號、日期與 App 推估濾芯狀態；可依意願調整。
- 4 「接收服務通知」與「接收優惠活動」是不同選項。只想收到維護資訊時，可保留服務通知並關閉優惠活動。
- 5 切換後等候更新成功提示，再返回或重新開啟核對。這些設定與手機是否允許推播分開管理。
- 6 若商家暫停或未提供聯絡方式，頁面可能不顯示服務與連結；先向交機人員確認，不要把另一商家的資料套用到此設備。

完成判斷 | 商家身分正確，分享與訊息偏好符合使用者選擇。

注意 | 本頁截圖中的測試商家目前暫停，展示的是實際受限狀態；正常商家已設定且功能開放時，才會出現對應服務入口。

真實商家資訊與同意開關；測試商家暫停，部分服務入口未顯示。

圖示：iOS App 實際畫面

提交售後需求與回覆

商家資訊 → 提交服務需求 / 提交紀錄

以設備為範圍提出售後需求，並在 App 中持續追蹤對話。此入口需商家與平台已開放服務需求。

- 1 開啟正確設備的商家資訊，點「提交服務需求」。如找不到入口，確認商家是否已開啟，以及設備的商家連結是否可用。
- 2 填姓名與必填需求說明；電話、Email 依需求選填。說明應包含設備問題、發生時間、已做過的處理與希望協助事項。
- 3 如需圖片，選「加入圖片」，使用 JPG、PNG 或 WebP，單張不得超過 5 MB；避免包含與服務無關的私人資料。
- 4 核對資料將提供給哪個服務團隊，再點提交。看到「已送出服務需求」後，在提交紀錄確認有新的一筆。
- 5 點「查看對話」閱讀商家回覆，可補充文字或圖片。狀態會由等待處理，進入服務團隊處理中，最後結案。
- 6 結案代表此需求已完成，不應持續補送同一對話；新的問題重新提交需求，並在內容交代相關歷史。

完成判斷 | 提交紀錄有該需求，對話顯示送出的內容與後續回覆。

注意 | 需求圖片 30 天後會自動刪除，重要維修結論應寫進文字紀錄。收到 Email 或推播只是提醒，完整處理請回 App 對話查看。

通知收件匣與訊息偏好

首頁 → 通知

即使沒有看到手機推播，也可主動進入 App 收件匣查看通知。



App 真實收件匣；test 為既有測試訊息。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 點首頁「通知」，從「全部」「服務通知」「優惠活動」切換分類。安全公告與系統通知依適用條件列出。
- 2 點通知查看完整內容，核對來源商家、發布時間及適用設備，不要只讀列表摘要。
- 3 若有動作按鈕，可前往商家資訊、設備、服務團隊、產品或保養頁；外部網站的交易與預約需依該商家流程另行確認。
- 4 已讀後可返回列表；「全部標示為已讀」會改變閱讀標記，不等於已完成公告中的維護事項。
- 5 點「訊息設定」分別調整各商家的服務通知與優惠活動，保存後核對狀態。
- 6 圖片已到期或無法載入時，先閱讀文字與日期；需追溯的產品安全事項應聯絡原商家確認。

完成判斷 | 能找到特定商家的通知，且訊息偏好已按需求設定。

注意 | 送達、已讀與點擊是不同狀態。停用手機推播不一定會停止 App 收件匣收訊；不想接收某類商家訊息，請調整商家訊息設定。

提醒、Email 與語言設定

我的 → 通知設定 / 右上角齒輪

用戶層級提醒與設備層級提醒需一起核對，才能維持可預期的維護通知。



- 1 在「我的」開啟推播通知，再到手機系統設定確認淨水日記具有通知權限；專注模式、省電設定或網路也可能延後提醒。
- 2 進入單台設備確認「提醒通知」是否開啟。只開啟手機通知，並不會取代設備本身的提醒設定。
- 3 專業版可開啟 Email 通知。若頁面提供自訂收件地址，輸入可收信的 Email，完成畫面要求的確認後儲存。
- 4 請檢查垃圾郵件與信件規則，並保持收件地址可用。Apple 隱藏信箱使用者應確認郵件轉寄仍有效。
- 5 需要同步行事曆時依前一節設定；若不需要此功能，可維持關閉，不影響 App 內的行事曆查看。
- 6 右上角齒輪 → 「語言設定」可選繁體中文、英文、日文或韓文。回到主要頁面確認語言；同頁可查看資料管理與登出入口。

完成判斷 | App、設備與系統通知設定一致，語言顯示符合預期。

注意 | 未收到單次推播不代表資料未保存。先看 App 紀錄與到期日期，再排查裝置設定；不要重複建立更換或日誌提醒。

「我的」中的推播、Email、手機行事曆與版本資訊。

圖示：iOS App 實際畫面

App 專業版購買與還原

我的 → 訂閱方案

App 專業版用於個人設備管理，付款由 App Store / Google Play 處理，與商家 Web 方案各自獨立。



App 專業版狀態與「管理訂閱」入口；未進行付款。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 先確認已綁定正式帳號，再進「訂閱方案」。閱讀目前方案、功能與頁面顯示的月訂閱／年訂閱價格。
- 2 選所需週期，核對商店付款視窗的金額、計費週期與自動續訂規則，再由帳號持有人完成付款驗證。
- 3 付款後回 App，確認顯示專業版或已解鎖功能；若未更新，先等候同步並確認網路，不要立刻再次購買。
- 4 曾購買但換機或重裝者，以相同商店帳號及 App 帳號登入，使用頁面上的「還原購買」重新核對權益。
- 5 點「管理訂閱」前往原商店管理續訂、取消及付款方式。刪除 App、登出或刪除商家，皆不是取消商店訂閱的方法。
- 6 取消後請核對原商店顯示的服務期限；付款、退款與續訂紀錄以商店為準。若有異常，保留交易識別資訊供客服查詢。

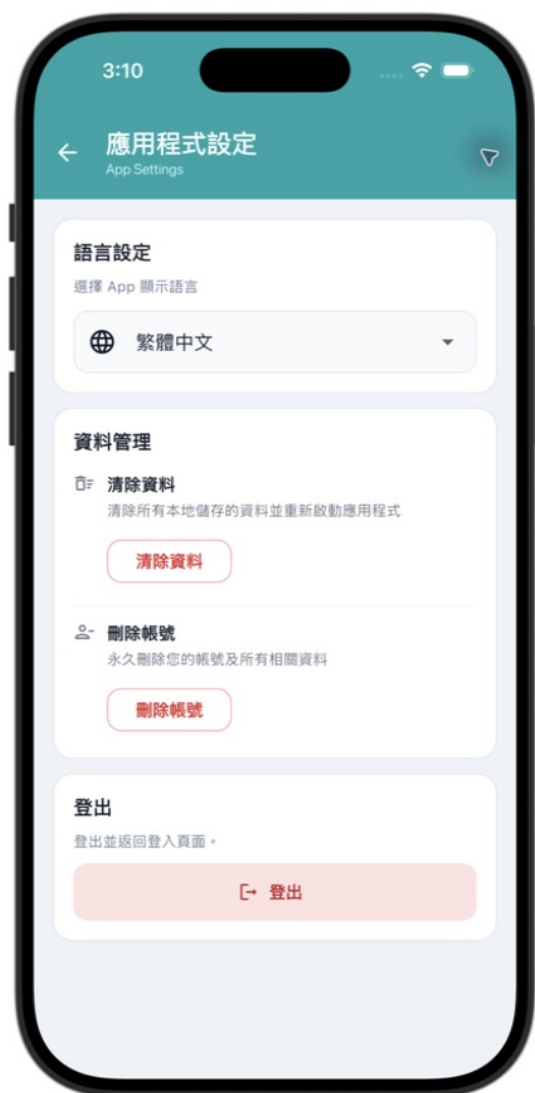
完成判斷 | App 方案狀態與原商店訂閱狀態一致，預期功能可使用。

注意 | 本圖是已開通專業版的實際畫面，不是付款成功交易證明。商家購買 Web 方案不會自動替每位客戶開通個人專業版。

登出、清除資料與刪除帳號

我的 → 齒輪 → 應用程式設定

這三個動作影響不同，操作前先確認目的，避免把資料刪除誤當成一般重新登入。



實際應用程式設定頁，包含資料管理與登出入口。

圖示：iOS App 實際畫面

- 1 只要切換帳號時，使用「登出」，之後用原帳號重新登入。訪客應先綁定，以免無法取回原資料。
- 2 「清除資料」會清除本地儲存並重新啟動。先確認帳號已綁定、雲端同步正常，再閱讀確認視窗，確認自己接受本地資料被移除。
- 3 裝置離線或仍有未同步紀錄時，不要先清除資料。先恢復網路並核對重要更換、日誌與庫存資料。
- 4 「刪除帳號」是永久刪除帳號及相關資料的流程。請確認是否有共享設備、重要紀錄或仍有效的商店訂閱。
- 5 需要終止扣款，另到 App Store / Google Play 管理訂閱；不要假設刪除帳號會自動取消付款。
- 6 完成任何帳號操作後，依目標確認登入狀態；如果只是故障排除，先使用重新開啟 App、檢查網路與重新登入等方式。

完成判斷 | 操作結果符合原本目的，且沒有把登出誤操作成永久刪除。

注意 | 刪除帳號與刪除設備都應由資料擁有者親自確認。本手冊擷取入口，未執行清除或刪除。

註冊、登入與選擇商家

partners.micreatetech.com → 商家登入 / 註冊

一個登入帳號可能加入多個商家；登入成功後仍需確認目前工作區。



商家工作台與「目前商家」位置；測試商家目前尚無啟用資料。

- 1 首次建立商家時，從合作網站的註冊入口填寫畫面要求的商家資料、Email 與密碼，閱讀合作條款及隱私政策後完成。
- 2 到信箱完成 Email 驗證，再返回商家登入；若顯示尚未驗證，先處理信件，不要重複建立同名商家。
- 3 已有商家邀請者，使用受邀的同一個 Email 登入或註冊，進入邀請頁確認商家後接受。接受邀請不會替你再建立一間商家。
- 4 登入後，左上角「目前商家」核對名稱與角色。點開下拉選單可切換工作區或進入「商家與邀請」。
- 5 只有真的要建立另一個獨立商家時，才用「建立新商家」；不同商家的型號、客戶、額度與訂閱分開。
- 6 忘記密碼時使用登入頁的重設入口。完成重設後以新密碼登入，再確認目前工作區。

完成判斷 | 工作台顯示正確商家，登入帳號已驗證，角色符合預期。

注意 | 官網入口：<https://partners.micreatetech.com/>。若邀請看不到，先核對受邀 Email、邀請是否過期，以及目前登入的帳號。

第一次設定的正確順序

工作台 → 品牌 → 型號 → QR → 客戶

先把交機所需資料準備完整，再提供 QR Code 給客戶，可減少返工。

- 1 品牌與服務：上傳 Logo、填品牌介紹及聯絡方式，確認客戶能找到正確的服務團隊。
- 2 型號與濾芯：依真實產品建立型號，核對設備類型、每一道濾芯與建議週期。
- 3 建立連結／QR Code：選擇已啟用型號，填好來源名稱，設定自願的聯絡資料與照護選項。
- 4 使用教學用帳號在 App 掃描或輸碼，核對商家、型號、濾芯與安裝日；完成後到 Web 查看啟用結果。
- 5 服務需求：確認 App 服務需求開關，安排負責處理的人員；在「通知設定」啟用需要的提醒。
- 6 方案與帳務：核對試用／付費期限、型號與團隊數上限、每月新啟用與訊息額度，再安排正式推廣。

完成判斷 | 客戶可以順利加入設備，商家能在後台找到設備與服務入口。

注意 | 多據點可依門市、技師或活動建立不同 QR 來源，方便看成效；不要把同一個模糊名稱用於所有交機情境。

品牌資料與服務連結

工作台 → 品牌與服務

這裡的內容會影響 App 商家資訊，是交機前必填的基本資料。

品牌與服務基本表單；測試商家尚未填入完整品牌內容。

- 1 確認商家名稱與工作區，再上傳品牌 Logo。支援 JPG、PNG、WebP，檔案不得超過 2 MB。
- 2 填寫清楚的品牌介紹，並核對聯絡 Email、電話、購物網站與保養網站；網址需使用完整 http:// 或 https://。
- 3 點儲存完成基本資料。重新開啟頁面，確認不是只填寫但未保存。
- 4 新增聯絡管道時選 LINE、WhatsApp、WeChat、Telegram、Messenger、Instagram、Facebook、官方網站、電話、Email 或自訂項目。
- 5 設定顯示名稱、內容、排序與啟用狀態，避免重複或過期的管道。將最常用的售後聯絡方式排在前面。
- 6 在已連結設備的 App「商家資訊」核對；連結是否顯示仍受商家狀態與平台功能開放影響。

完成判斷 | 重新進入 Web 後資料仍在，App 可用的聯絡入口指向正確服務。

注意 | 擁有者與商家管理員可修改；一般成員可查看。平台客服 Email 是 partner@micreatetech.com，並不等於每個商家的售後收件信箱。

新增型號與濾芯配置

工作台 → 型號與濾芯 → 新增

型號是 QR 加入時的設備模板，必須與實際交付產品一致。

型號與濾芯

中 EN 日 韓

PRODUCT TEMPLATE

建立淨水器型號

依序完成型號與濾芯資料，完成後即可建立交機用 QR。

1. 基本資料

2. 濾芯設定

教學範例 RO-600 RO逆滲透淨水器

濾芯與更換週期

新增一道濾芯

第 1 道類型	更換週期 (天)	購買連結 (選填)	濾芯備註 (選填)	
PP 棉	90	https://		移除

選擇類型時會自動帶入 App 相同的預設週期，仍可依產品規格調整。

上一步

完成並建立型號

型號新增的濾芯設定步驟；表單未建立。

- 1 新增型號，填名稱並選擇設備類型。型號名稱建議與產品標示一致，避免用客戶姓名當型號。
- 2 依需要填產品購買與保養連結，點下一步進入濾芯設定。
- 3 逐道填濾芯名稱、類型與週期，必要時加入購買連結與備註。配置可包含 PP、活性炭、UF、RO 等不同類型。
- 4 確認實際濾芯道數與順序；型號可設定 1 至 12 道，週期應依產品建議，不應直接沿用預設值而未核對。
- 5 完成建立後在列表檢查型號狀態。再到「建立連結／QR Code」確認此型號可以選取。
- 6 若現有配置需改版，先評估既有使用者與 QR 的關聯；不要把已交付的歷史資料視為一定會隨模板修改而重寫。

完成判斷 | 型號列表有正確配置，且能用於新的 QR 加入流程。

注意 | 一般成員僅可查看。停用或封存型號會限制後續使用；既有設備資料仍需持續服務，不要因產品停售而任意刪除維護紀錄。

建立連結與 QR Code

工作台 → 建立連結 / QR Code

每個 QR 對應商家與型號，並可用名稱區分來源。

建立連結 / QR Code

LINK & QR CODE

建立連結 / QR Code

選擇已建立的淨水器型號，即可產生可重複分享的連結與 QR Code。使用者掃描後會在 App 確認安裝日期並加入設備與濾芯提醒。

連結 / QR Code 名稱

淨水器型號

選擇型號

收集聯絡資料

使用者確認加入設備前，會依你的設定填寫資料並同意提供給你。

使用目的

保固與安裝登記

App 會向使用者清楚顯示用途；未同意時仍可加入淨水器。

請選擇希望使用者自願提供的欄位。所有聯絡資料皆為選填，不影響加入淨水器。

姓名

電話

Email

選填

選填

選填

☐ 提供設備照護

使用者可自行同意分享濾芯更換狀態，並可隨時在 App 關閉。

QR 建立表單中的聯絡資料設定；尚無啟用型號，未建立 QR。

- 1 先建立至少一個啟用中的型號，再進此頁。填來源名稱，例如「台北門市 / 安裝交機」，選擇對應型號。
- 2 若需收集聯絡資料，開啟選項並選用途：保固與安裝登記、售後服務聯絡或保養安排。
- 3 姓名、電話與 Email 可各自設定不收集或選填。客戶是否分享資料應由本人同意，不要把促銷同意當成加入條件。
- 4 依功能開放狀態設定設備照護等選項，核對完再建立。完成後開啟 QR 預覽，確認名稱與型號。
- 5 使用可用的複製連結、下載 PNG / PDF 或列印功能，保留 QR 周圍留白，避免拉伸、低對比或過度裁切。
- 6 先以 App 或手機相機讀取確認，再對外使用。來源結束可停用該連結，並檢查相關列印品是否需要回收替換。

完成判斷 | 掃碼後顯示正確商家與型號，App 能走到確認加入畫面。

注意 | 停用 QR 會阻止後續加入，不是刪除已加入設備。更換型號或重新印製前，確認 QR 與實物標籤一致。

客戶交機標準流程

Web 準備 → 現場 App 加入 → Web 核對

交機以「客戶確實加入正確設備」為完成條件，掃到 QR 網頁不算完成。

- 1 交機前：技師核對產品型號、濾芯道次、安裝日期、商家 QR 是否啟用，以及商家本月新啟用額度。
- 2 請客戶安裝淨水日記並使用自己的帳號登入。不要用技師或門市共用帳號代替客戶保存設備。
- 3 客戶掃碼或輸入合作碼，雙方一起核對商家、型號與濾芯。請客戶自行選擇聯絡資料、照護與訊息同意。
- 4 設定清楚的設備名稱與真實安裝日期，完成加入後回首頁打開設備，確認下次更換日期與商家資訊。
- 5 示範一次如何查看濾芯詳情、登錄更換與提交服務需求。只需展示，不要為教學製造假的更換紀錄。
- 6 商家人員到「客戶與設備」或營運總覽確認啟用結果，留下必要的交機服務紀錄；若客戶未分享聯絡資料，依客戶代碼辨識。

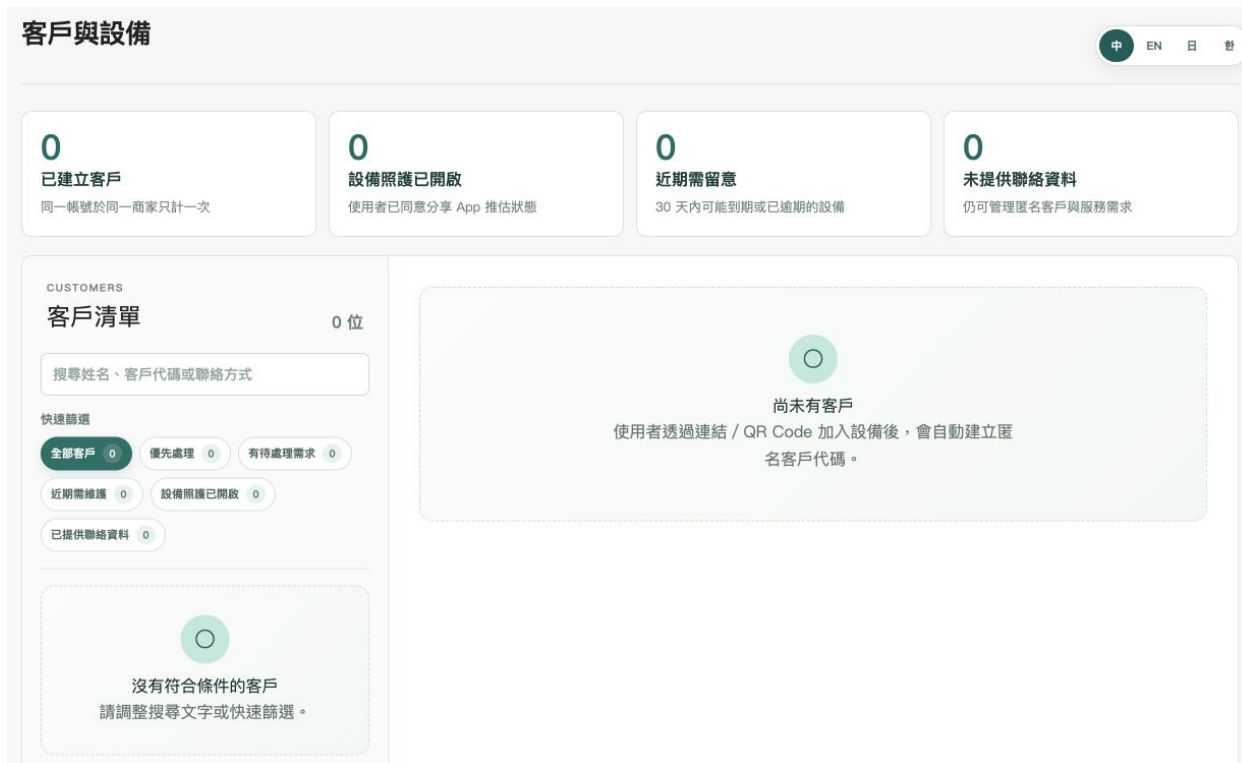
完成判斷 | 客戶 App 有設備，Web 有啟用紀錄，客戶知道後續怎麼查找服務。

注意 | 現場完成核對：設備名稱、型號、濾芯、日期、商家、同意選項與服務入口。個資選填不應成為交機阻礙。

客戶、設備與維護紀錄

工作台 → 客戶與設備

從設備與需求狀態安排服務，並區分可讓客戶看到的紀錄與內部備註。



客戶與設備篩選；截圖商家尚無啟用客戶。

- 1 先選正確商家，再用搜尋或篩選縮小範圍：優先處理、有待處理需求、近期需維護、設備照護已開啟、已提供聯絡資料。
- 2 點客戶或設備查看詳細內容，核對客戶代碼、型號、啟用日期與可見的聯絡資料；未同意分享的資料不會憑空出現。
- 3 設備照護已開啟者，可依分享的推估維護狀態安排聯絡；未開啟者，不應推定後台看得到完整設備狀態。
- 4 查看相關服務需求與既有服務紀錄，先了解前一次處理結果，再聯絡客戶。
- 5 完成服務後新增維護服務紀錄，寫清日期、項目與結果；內部備註放在內部欄位，不要混入給客戶看的內容。
- 6 保存後重新開啟紀錄，確認連結的是正確設備。需要客戶確認的事項，可在相應服務需求對話回覆。

完成判斷 | 設備辨識正確，服務紀錄可追溯，內部資訊與客戶可見內容分開。

注意 | 篩選「沒有資料」可能只是此商家尚無客戶，或目前條件沒有結果。先清除篩選，不要直接推定同步失敗。

處理服務需求與結案

工作台 → 服務需求

Web 回覆會顯示於客戶 App。服務人員應讓狀態與實際進度保持一致。



服務需求開關與收件匣；測試商家尚無需求。

- 1 擁有者或管理人員先確認「啟用 App 服務需求」已開啟。關閉後 App 不顯示提交入口與紀錄，並非只停止新通知。
- 2 在需求清單篩選「待聯絡」「已聯絡」「已結案」，開啟待處理項目，核對客戶、設備與需求內容。
- 3 查看完整對話及附件，再輸入回覆，說明受理結果、需要補充的資料或安排方式。圖片支援 JPG、PNG、WebP，最多 5 MB。
- 4 送出一次後確認對話出現回覆。需要內部交接的資訊寫內部備註；不要只回覆通知 Email 而未在系統留紀錄。
- 5 已接洽或安排處理後更新狀態；工作完成且客戶無待處理事項時標示結案。必要時另外補上設備服務紀錄。
- 6 每天檢查未回覆項目。新需求、客戶補充及超過 24 小時未回覆可觸發設定中的 Email 提醒，仍應以清單確認工作完成。

完成判斷 | 客戶 App 對話能看到回覆，Web 狀態與實際進度一致。

注意 | 圖片 30 天後會清除，關鍵診斷與處理結論請留文字。結案後若是新問題，請客戶建立新需求。

建立用戶訊息

工作台 → 用戶訊息

依訊息目的選擇對象與類型，避免把促銷內容當成服務通知或安全公告。

用戶訊息

中

EN

日

韓

訊息用量 · 本月

已送達	已預留	總額度	剩餘額度
0	0	50,000	50,000

每成功送達一位使用者的 App 收件匣計 1 次；剩餘額度已扣除預留量，實際以送出時檢查為準。

CUSTOMER MESSAGING

建立用戶訊息

只會送給已同意的使用者；安全公告須經平台審核。

訊息類型

目標對象

服務通知

所有已同意使用者

動作按鈕

不顯示

繁中標題

例如：濾芯即將到期

繁中內容

清楚說明提醒內容與下一步。

用戶訊息表單與用量；未建立或送出訊息。

- 1 選「服務通知」「優惠廣告」或「產品安全公告」。服務與優惠會依使用者同意範圍發送；安全公告另需平台審核。
- 2 選目標對象：所有已同意使用者、指定型號或近期需要維護。安全公告應明確限定相關型號與必要措施。
- 3 填繁中標題與內容，交代適用對象、時間與要做的事；必要時展開英文、日文或韓文內容，保持各語言意思一致。
- 4 選動作按鈕，例如查看商家資訊、查看淨水器、聯絡服務團隊、查看產品或預約保養，並核對相關連結已設定。
- 5 點「估算收件人」，檢查人數與剩餘額度；確認沒有誤選全體，再決定立即或預約發送。
- 6 送出後到「訊息紀錄」確認狀態。若是安全公告，等待審核結果；不要將「提交審核」當成已發給所有客戶。

完成判斷 | 紀錄顯示預期類型、對象與狀態，且內容與動作按鈕正確。

注意 | 對一位使用者的 App 收件匣成功送達計 1 次，並非一則群發只算 1 次。剩餘額度已扣除預留量，實際以送出時檢查為準。

訊息排程、取消與成效

用戶訊息 → 發送時間／訊息紀錄

排程可事先安排通知，發送後則透過各項指標判讀結果。

- 1 在「發送時間」選未來日期與時間；留空代表立即發送。送出前再次核對瀏覽器所在時區與預期當地時間。
- 2 預約訊息每 5 分鐘處理一次，並非秒級即時送達；排程後到「待處理」確認該則訊息存在。
- 3 若需要取消，在尚未送出時從紀錄使用取消操作，確認狀態與預留額度更新。已送達收件匣的內容不能當成尚未送出的草稿撤回。
- 4 到期後查看「已發送」或「未送出」。未送出時檢查額度、收件人同意、型號條件與錯誤資訊，再決定是否重新建立。
- 5 成效分開看：送達表示進入 App 收件匣；開啟表示讀過；點擊表示按了動作。推播是否出現不等於收件匣送達與否。
- 6 同一使用者可同時被計入開啟與點擊，因此兩項不能相加當成不同人數。比較活動時使用相同期間與相近對象。

完成判斷 | 排程進入預期狀態，且成效被正確解讀，不會把送達當成完成服務。

注意 | 收件人估算是當下結果，排程執行時仍會重新檢查資格與額度。不要為了「補推播」而反覆群發相同訊息。

團隊邀請與人員交接

工作台 → 團隊成員

讓每位工作人員使用自己的帳號，依工作內容給予適合權限。

團隊成員

中 EN 日 韓

TEAM ACCESS

團隊成員

依工作內容分配適合的角色，讓成員只看到並操作需要的功能。

擁有着

管理商家帳號與所有功能

- ✓ 管理方案、商家設定與團隊角色
- ✓ 管理品牌、型號、連結 / QR Code
- ✓ 查看客戶並處理服務需求

商家管理員

負責日常營運與服務管理

- ✓ 管理品牌、型號與連結 / QR Code
- ✓ 查看客戶並處理服務需求
- ✓ 邀請或移除一般成員

一般成員

處理客戶設備與服務需求

- ✓ 查看營運總覽與客戶設備
- ✓ 回覆服務需求與維護服務紀錄
- ✓ 無法修改品牌、型號、QR Code 或團隊

邀請團隊成員

系統會直接寄出邀請信。受邀者使用相同 Email 登入或註冊後，可查看邀請並確認是否加入。

成員 Email

member@company.com

角色

一般成員

寄送邀請信

已使用 1 / 30 個名額

角色說明、名額與邀請欄位；未寄送新邀請。

- 1 核對目前團隊名額與既有成員。擁有着可邀請管理員或一般成員；商家管理員可管理一般成員。
- 2 輸入受邀者確認過的 Email，選角色，點「寄送邀請信」。不要使用共用密碼作為人員交接方式。
- 3 受邀者用相同 Email 登入或註冊，開啟邀請並接受加入；邀請寄出不代表對方已成為有效成員。
- 4 在現有成員列表確認已加入。請對方進入工作台，核對品牌、型號、QR 與服務需求的可見範圍。
- 5 調整角色前先確認工作需要。一般成員應可讀品牌、型號、QR，但不能修改；日常售後則依角色提供操作。
- 6 離職或職務移轉時，先交接未結案件，再移除不再需要的成員。需要移轉商家所有權時，另由擁有着到「商家設定」完成。

完成判斷 | 團隊列表與實際人員一致，每人可以執行需要的工作而無多餘權限。

注意 | 收不到邀請先檢查垃圾郵件、Email 拼寫、邀請狀態與名額。不同商家需分別加入，切換工作區不會自動取得權限。

淨水日記 | 標準操作手冊 | 2026.09.15

34 / 43

設定個人 Email 通知

工作台 → 通知設定

通知依「目前帳號 × 目前商家」分開保存，不是整間商家所有人的共同開關。

通知設定

中 EN 日 韓

EMAIL NOTIFICATIONS

通知設定

設定目前登入帳號在這個商家要接收的 Email。不同商家可以分別設定。

服務需求通知

收到新的服務需求、使用者補充訊息，或需求超過 24 小時未回覆時寄信。

團隊與邀請通知

團隊名額已滿等需要管理成員的狀況發生時寄信。

用量、試用與帳務通知

用戶額度、試用到期、付款失敗與方案恢復等狀況發生時寄信。
擁有者必須接收此類重要通知。

商家狀態通知

商家被暫停、關閉或重新啟用時寄信。
擁有者必須接收此類重要通知。

儲存通知設定

目前帳號的通知設定；擁有者重要通知為必收。

- 1 確認左上角商家與登入帳號，避免把另一間商家的通知偏好設錯。
- 2 服務需求通知：依工作分工接收新需求、客戶補充，以及超過 24 小時未回覆提醒。
- 3 團隊與邀請通知：處理邀請與名額的人員可開啟，掌握需要管理成員的狀況。
- 4 用量、試用與帳務通知：包含額度、到期、付款失敗與恢復等；擁有者必須接收，不可取消。
- 5 商家狀態通知：包含暫停、關閉及重新啟用；擁有者必須接收。確認收件信箱可用且沒有錯誤攔信規則。
- 6 點「儲存通知設定」，重新進頁確認開關；若管理多間商家，逐一切換並設定。

完成判斷 | 每位工作人員在各自負責的商家收到適當通知。

注意 | Email 是提醒通道。處理服務、邀請與帳務後，仍應返回工作台確認最終狀態。

方案、用量與報表怎麼看

營運總覽／方案與帳務

不同指標計算的是不同事件，正確解讀才能安排推廣量與服務人力。



營運總覽的真實空白資料狀態；不能解讀為正式推廣成果。

- 1 本月新啟用：同一帳號在同一商家當月第一次加入任一型號計一次；同月多台或重新加入，不應直接當成多名新用戶。
- 2 設備加入數：代表設備數，與新啟用用戶數不同；現行商家方案設備加入數不設固定總台數上限。
- 3 訊息額度：每成功送達一位使用者的 App 收件匣計一次。可用量需扣掉已用與預留量。
- 4 型號與團隊名額：查看目前使用數與上限；成長前先盤點閒置項目或安排升級，而不是等到新增被擋。
- 5 營運總覽可選期間查看開啟連結／掃 QR、嘗試開啟 App、完成加入與服務進度。開啟連結不等於 App 加入成功。
- 6 需要留存時使用頁面提供的報表匯出、Excel 或列印／另存 PDF；匯出前確認商家、期間與篩選，分享前檢查內容。

完成判斷 | 報表期間一致，能區分用戶、設備、開啟、加入與訊息送達。

注意 | 新啟用額度的臨時緩衝與訂閱降級的 7 天寬限是不同機制；額度緩衝依頁面顯示的截止時間與剩餘名額為準。

購買或升級商家方案

方案與帳務 → 選擇方案（限擁有者）

商家 Web 使用綠界訂閱流程。只有商家擁有者可以執行付款與訂閱變更。

方案與帳務

中 EN 日 韓

PARTNER PLAN

規模版

NT\$5,990 / 月

每月 2,000 位新啟用用戶 · 50,000 次訊息送達，設備加入數不設上限。

目前帳戶額度：最多 150 個型號、30 位團隊成員。

已取消

本月已啟用 0 / 2000 位用戶

訊息送達 0 / 50000 次

型號 0 / 150 · 成員 1 / 30

服務可使用至：2026/10/15

選擇或升級方案

SUBSCRIPTION CONTROL

訂閱管理

只有商家擁有者能變更訂閱；取消不會立即中斷服務或刪除既有資料。

已取消自動續訂

服務會保留至 2026/10/15。到期後可重新選擇方案。

測試商家的方案頁；已取消續訂但保留當期服務。

- 1 確認目前商家、方案、付費週期、額度與是否已取消續訂。試用與平台指派方案不代表已有綠界自動扣款。
- 2 選擇所需方案，核對頁面即時價格與額度。現行方案為入門、專業、成長、規模；特殊需求可聯繫平台。
- 3 開啟結帳後核對商家、金額、週期及環境。測試付款必須明確顯示測試標示，正式商家則是實際收費。
- 4 由有權付款的人員在綠界完成卡片與驗證。升級金額、何時生效與續扣安排，以確認畫面與訂閱結果為準，不自行推定差額折抵。
- 5 返回 Web 後等候付款結果同步，確認方案名稱、額度、服務可使用至日期與帳務紀錄。只返回網站不代表款項已成功。
- 6 若顯示處理中或日期未更新，先重新整理確認紀錄，再聯繫客服；不要因畫面尚未更新而重複付款。

完成判斷 | 方案、權益、付費到期日與帳務付款狀態一致。

注意 | 正式付款由綠界處理；App 個人專業版另由手機商店購買。測試帳務不算實際收入，平台授權期限也不等於已付款週期。

取消續訂、降級與 7 天寬限

方案與帳務 → 訂閱管理 / 排定降級

排定降級會停止原方案續扣；到期後須由擁有者手動完成新方案訂閱，並非自動換成較低金額。

- 1 單純取消：點「取消自動續訂」，閱讀確認後完成。原付費服務保留到本期結束，確認畫面顯示已取消及正確期限。
- 2 需要降級：選較低方案 → 「排定降級」，核對目標方案與本期到期日，再確認。到期前仍使用原方案。
- 3 到期提醒：系統會依排程在降級生效日前 3 天、1 天及當日發出提醒；擁有者仍應自行記錄期限，不只依賴收信。
- 4 本期結束後，已排定降級者有 7 天寬限，期間保留原方案服務。由擁有者回「方案與帳務」，使用「完成降級付款」或當下提供的新訂閱入口。
- 5 完成新方案付款後，確認目標方案、額度、新付費週期與付款紀錄。先盤點型號及團隊名額，避免超過較低方案上限而無法順利切換。
- 6 若寬限結束仍未完成新訂閱，將進入服務受限狀態；既有資料仍可查看，但新設備啟用與營運修改會受限制。

完成判斷 | 排定時有正確目標與日期；實際降級後有成功的新訂閱與對應權益。

注意 | 7 天寬限僅指已排定降級的此流程；一般取消不會因此自動加送 7 天。頁面「服務可使用至」與寬限截止應分開理解。

商家名稱、移轉與關閉

工作台 → 商家設定（限擁有者）

商家設定影響整個工作區，處理前先確認人員與未結事項。

商家設定與擁有權操作入口；未變更名稱、移轉或關閉。

- 1 修改商家顯示名稱後點「儲存設定」，重新開啟工作台確認。公開品牌內容仍需另到「品牌與服務」核對。
- 2 移轉擁有權前，先邀請新擁有者加入團隊並確認已接受，再到「移轉商家擁有權」選擇該成員。
- 3 完成移轉後，原擁有者保留商家管理員角色；新擁有者應登入核對訂閱、通知與商家設定權限。
- 4 關閉商家前，交接未結服務、確認訂閱續扣與客戶告知安排，再閱讀確認內容執行「關閉商家」。
- 5 關閉會保留既有資料，但停止新的設備啟用與商家營運修改。需要恢復時，由擁有者使用頁面提供的重新啟用流程。
- 6 只要離開目前裝置，使用「登出此裝置」。不要為了結束登入而關閉整間商家。

完成判斷 | 擁有權、工作區狀態及帳務責任已明確交接。

注意 | 關閉商家與取消綠界續訂是不同工作，必須分別核對。移轉前務必確認受讓人身分與已完成團隊加入。

常見問題：帳號、設備與通知

依症狀逐項檢查

先找出問題發生在哪一端、哪個帳號與哪台設備，再執行最小範圍的排除。

- 1 無法登入／驗證失敗：核對 Email、原登入方式、最新驗證信與網路。操作過於頻繁時先等候，不要連續送出。
- 2 設備不見：確認 App 帳號是否相同、是否為共享設備、是否連網同步；訪客與正式帳號不要混用。不要先清除資料。
- 3 合作碼無效：請商家核對 QR、型號啟用狀態、商家服務狀態與新啟用額度。用系統相機無法跳 App 時，改 App 內輸碼。
- 4 更換日期不對：依序核對安裝日、最近更換紀錄及週期。已換芯只寫日誌而未記更換時，排程不會依日誌自動代表換芯完成。
- 5 沒有推播／Email：先看 App 裡是否有紀錄，再核對設備提醒、我的通知、系統權限、專注模式、垃圾郵件與訊息同意。
- 6 找不到服務入口：確認此設備確實連結商家、商家有開啟服務需求、平台功能與 App 版本符合要求。商家暫停可能使入口受限。

完成判斷 | 可以具體描述問題，且排除過程不產生重複設備、重複紀錄或額外付款。

注意 | 仍無法排除時，回報平台客服 partner@micreatetech.com，附版本、時間、操作入口與已遮蔽私密資訊的畫面。

常見問題：權限、付款與排程

Web 工作台 → 對應紀錄

不要只依錯誤文字猜原因，應把角色、商家狀態與實際紀錄一起核對。

- 1 顯示沒有權限：先確認目前商家及角色。品牌、型號與 QR 的一般成員權限是查看；付款、擁有權與關閉由擁有者處理。
- 2 付款成功但方案未更新：查看帳務是否仍處理中，等候同步並重新整理。保存訂單識別與時間，請客服查詢；不要再次下單。
- 3 到期日仍像試用期限：以「方案與帳務」的付費服務期限及平台帳務本期到期核對，不使用平台商家列表的試用／授權日期替代。
- 4 排定降級還是原方案：本期未結束前保留原方案屬正常。到期後需完成新方案付款，7 天寬限不代表已自動訂閱新方案。
- 5 訊息預約未立刻送出：檢查發送時間、時區、最長約 5 分鐘處理間隔、紀錄狀態、額度與同意收件人。不要立即重複群發。
- 6 圖片消失／清單空白：服務圖片有 30 天期限；列表先清除篩選並核對商家。若資訊仍不一致，附發生時間與項目識別向客服回報。

完成判斷 | 能區分正常等待、權限限制與真正異常，並提供足夠資訊讓客服追查。

注意 | 客服不需要你的密碼、驗證碼、完整信用卡資訊或系統金鑰。報帳與收款應以正式金流及對帳資料為準，不使用測試 MRR。

日常、每週與到期前檢查清單

可列印的工作交接頁

把操作手冊轉為固定節奏，減少漏回覆、額度中斷與到期後未續訂。

- 1 每日 App：查看即將到期設備與今日行事曆；完成工作後登錄更換或日誌；查看商家回覆與安全公告。
- 2 每日商家：查看待聯絡與超過 24 小時未回覆需求；更新處理狀態；核對今日交機是否完成 App 加入。
- 3 每週商家：檢查品牌聯絡方式、型號與 QR 是否正確；盤點訊息排程、剩餘額度與近期到期設備；追蹤未結服務。
- 4 每月／推廣前：確認方案截止日、新啟用與訊息容量、團隊名額及產品型號數；用相同期間匯出報表。
- 5 降級到期前：確認擁有者可收信、目標方案與原續扣已停止；到期後安排手動訂閱，並在 7 天寬限內完成及核對。
- 6 人員交接：逐一交接未結案、排程訊息、帳務與重要通知；加入新成員並確認權限後，再移除離開人員。

完成判斷 | 每次檢查有負責人、日期與未完成事項；交接後仍能找到下一個處理者。

注意 | 紀錄欄：執行日期 _____ 負責人 _____

待追蹤事項 _____

預定完成日 _____ 複核人 _____

版本維護與客服回報範本

文件編號 WD-MERCHANT-SOP-20260915 · 商家版第 1 版

後續功能更新時，保留舊版與修訂日期，避免讓不同團隊使用不一致的操作說明。

- 1 維護項目：App 畫面與版本、Web 導覽、角色權限、方案／額度、付款／降級規則、資料同意與通知期限。
- 2 修訂方式：修改對應章節並重新擷取實際畫面；如果頁面是空白、停用或測試狀態，圖說必須明確註記。
- 3 回報基本資料：App／Web、版本或瀏覽器、商家與設備名稱、發生日期與時間、目前角色。
- 4 回報操作：從哪個入口開始、依序點了什麼、原本預期什麼、實際看到什麼，以及是否每次都發生。
- 5 回報附件：錯誤畫面、已遮蔽個資的必要紀錄、付款訂單識別或訊息識別；不要提供密碼、OTP、完整卡號。
- 6 聯繫平台：partner@micreatetech.com。設備維修與到府服務優先使用該設備「商家資訊」中的原服務團隊管道。

完成判斷 | 客服可據此定位問題；下次修訂可追溯本版基準與影響章節。

注意 | 本版依實際 App／Web 畫面、現行操作元件及內建教學整理。部分後續交易與受限入口以程式流程核對；畫面示例不是正式交易或服務履約證明。