

Yueo

約偶

店家操作手冊

最好上手的線上預約管理平台

版本：v1.0 發行日：2026 年 4 月

適用對象：店家管理者、店長、店員

目錄

01 歡迎使用 Yueo

02 註冊與登入

03 店家基本資料設定

04 營業時間與服務管理

05 預約管理

06 通知與信件模板

07 金流與退款設定

08 後台帳號與權限

09 顧客資料隱私

10 方案與訂閱管理

11 數據報表分析

12 常見問題 FAQ

1. 歡迎使用 Yueo

感謝您選擇 Yueo 約偶，這是一套為台灣服務業設計的線上預約管理平台，協助您 3 分鐘內完成設定、開始接受顧客線上預約。

1.1 Yueo 能為您做什麼

- 24 小時自動接受預約：顧客可在任何時段透過手機或電腦預約服務
- 自動 Email 通知：預約建立、確認、變更、取消、提醒全自動寄送
- Google 日曆同步：預約資訊自動同步至您的 Google 日曆
- 線上金流收款：透過 PAYUNI 收取訂金或全額付款（成長方案以上）
- 數據報表分析：營收、預約趨勢、尖離峰時段一目了然
- 多店管理：一個帳號管理多家分店（專業方案以上）

1.2 開始之前需要準備

提示：請先準備以下資訊，可加快設定速度。

- 店家名稱、地址、聯絡電話
- 提供的服務項目（名稱、時長、價格）
- 每週營業時間
- 主要負責人 Email（用於登入與接收通知）

2. 註冊與登入

2.1 建立店家帳號

1 前往 <https://www.yueo.io/shop-register>

2 填寫 Email、密碼、聯絡電話、店家名稱、店家地址

3 勾選同意服務條款與隱私權政策

4 點選「建立帳號」按鈕送出

5 到信箱收取驗證信並點擊驗證連結

6 驗證完成後系統自動開通免費方案，即可開始使用

密碼規則：需 8–128 字元，必須包含英文大寫、小寫和數字。

2.2 登入系統

1 前往 <https://www.yueo.io/login>

2 輸入 Email 與密碼，點選「登入」

3 或使用「Google 快速登入」按鈕，使用 Google 帳號登入

安全提醒：連續多次密碼錯誤將觸發帳號鎖定保護。如忘記密碼，請使用「忘記密碼」功能重設。

2.3 忘記密碼

- 1 登入頁點選「忘記密碼」
- 2 輸入註冊 Email
- 3 系統會寄送重設密碼連結至您的信箱
- 4 點擊信中連結，輸入新密碼即可

3. 店家基本資料設定

登入後，請先完成店家基本資料設定。完整的店家資料能幫助顧客更信任並選擇您的服務。

3.1 店家基本資訊

於「店家基本資訊」卡片填寫：

欄位	說明
店家名稱	顯示於預約頁面與通知信件
店家地址	顧客查看店家位置與行車導航用
聯絡電話	顯示於預約頁，方便顧客聯繫
店家簡介	介紹店家特色，建議 100—300 字
店家圖片	選擇代表性照片，提升點擊意願

3.2 公開預約連結

系統會為每家店家產生一組專屬預約網址，例如：

<https://www.yueo.io/booking?shop=your-shop-slug>

- 可分享至 LINE、Facebook、Instagram、名片等
- 顧客點擊即可直接選擇服務、時段並完成預約
- 無需顧客註冊帳號

實用建議：將預約連結加入您的 Google 商家檔案、IG 連結樹 (Linktree)、官網的「立即預約」按鈕，可大幅提升轉換率。

4. 營業時間與服務管理

4.1 設定營業時間

- 1 進入「營業時間與上限」卡片
- 2 勾選每週的營業日（週一至週日）
- 3 設定每天的開店、關店時間（24 小時制）
- 4 可設定「每日預約上限」避免超量接單
- 5 點選「儲存」

多時段營業：若有午休時間（例如 12:00–14:00 不接客），可在同一天設定上下午兩個時段。

4.2 新增服務項目

- 1 進入「服務管理」卡片，點選「新增服務」
- 2 填寫服務名稱（例如：基礎洗護、深層按摩）
- 3 設定服務時長（分鐘）與價格（NT\$）
- 4 選擇服務分類（可自訂）

5 設定「需店家確認」或「自動確認」

6 設定「是否需要顧客付款」（成長方案以上）

7 儲存後該服務即出現在預約頁

4.3 編輯與刪除服務

- **編輯**：點選服務列表中的項目即可修改
- **停用**：取消勾選「啟用」開關，服務會從預約頁隱藏（保留歷史紀錄）
- **調整順序**：點選「上移 / 下移」按鈕
- **複製**：類似服務可一鍵複製後修改
- **刪除**：確認無相關預約後可永久刪除

注意：已有預約的服務建議「停用」而非「刪除」，避免歷史資料遺失。

4.4 預約欄位設定

於「預約欄位設定」可自訂顧客預約時需填寫的欄位（成長方案以上）：

- 姓名、電話、Email（系統預設必填）
- 可新增：寵物名、車牌、過敏史、特殊需求等
- 可設定為「必填」或「選填」

5. 預約管理

5.1 預約列表

「預約列表」會顯示所有預約，可依以下條件篩選：

- 狀態：全部 / 待確認 / 已確認 / 已取消 / 已完成
- 日期區間：選擇起訖日
- 關鍵字：搜尋顧客姓名、服務名稱

5.2 確認預約

當顧客建立的服務設定為「需店家確認」時：

1 新預約會出現在列表，狀態為「待確認」

2 系統會寄送 Email 通知您

3 點選預約查看詳情，按「確認」即可接受

4 顧客會收到確認通知信

5.3 取消預約

1 點選預約進入詳情

2 點選「取消預約」按鈕

3 系統會自動寄信通知顧客

4 若已收款，可進入金流設定處理退款

5.4 改期預約

1 點選預約進入詳情

2 點選「改期」按鈕

3 選擇新的服務時段

4 確認後系統會寄送變更通知給顧客

5.5 批次操作

於預約列表勾選多筆預約後，可一次：

- 批次確認（適合需店家確認的多筆預約）
- 批次取消

5.6 日曆視圖

切換至「日曆視圖」可看到月曆排程，每筆預約以時間區段顯示，方便掌握當日工作量。

6. 通知與信件模板

6.1 通知中心

「通知中心」會顯示所有系統通知：

- 新預約建立
- 顧客取消預約
- 付款成功
- 退款申請

可依類型篩選，已讀 / 未讀分別標示。

6.2 通知模板設定

您可自訂以下信件模板的標題與內容：

模板類型	觸發時機
顧客通知：預約建立（待確認）	顧客建立需確認的預約
顧客通知：預約已確認	店家確認預約後
顧客通知：狀態更新	預約狀態有變更
顧客通知：預約取消	預約被取消
顧客通知：預約提醒	預約日前自動寄送
店家通知：新預約（待確認）	有新預約需店家處理
店家通知：新預約（已確認）	已自動確認的新預約
店家通知：狀態更新	預約狀態變更
店家通知：預約取消	顧客或店家取消預約
店家通知：預約提醒	預約日前提醒

6.3 模板變數

模板可使用以下變數，系統會自動代入實際內容：

變數	說明
<code>{{reservation_id}}</code>	預約編號
<code>{{shop_name}}</code>	店家名稱
<code>{{service_name}}</code>	服務名稱
<code>{{start_time_text}}</code>	預約時間
<code>{{price_text}}</code>	費用
<code>{{contact_name}}</code>	顧客姓名
<code>{{contact_phone}}</code>	顧客電話
<code>{{status_label}}</code>	狀態文字

提示：修改模板僅影響您的店家，不會影響其他店家。如需恢復系統預設，點選「恢復預設」按鈕。

6.4 預約提醒設定

於「預約提醒設定」可開啟自動提醒功能：

- 啟用 / 停用提醒功能
- 設定提前幾天提醒（例如 1 天前、當天）
- 顧客提醒：是否寄給顧客
- 店家提醒：是否寄給店家

7. 金流與退款設定

方案限制：金流功能需 **成長方案** 以上。免費方案無法收取線上付款。

7.1 開通金流

金流開通需由 Yueo 平台管理員審核：

- 1 進入「金流設定」卡片，點選「申請開通」
- 2 上傳營業登記證、負責人身分證等文件
- 3 等待 Yueo 審核（約 1–3 個工作天）
- 4 審核通過後即可在服務設定啟用「需顧客付款」

7.2 退款政策設定

於「金流設定」設定退款規則：

- 提前 X 天可全額退款
- 提前 Y 天可退款 Z%
- X 天內取消不予退款

建議：設定明確的退款政策可降低顧客爭議。建議在預約頁面也明確說明退款規則。

7.3 處理退款申請

1 顧客取消已付款預約後，會出現在「金流交易紀錄」

2 檢視退款申請詳情

3 核准或駁回退款

4 核准後系統自動透過 PAYUNi 退款

7.4 金流交易紀錄

「金流交易紀錄」可查看：

- 所有付款交易（成功 / 失敗 / 待處理）
- 對應的預約資訊
- 退款狀態
- 可匯出 CSV 用於對帳

8. 後台帳號與權限

8.1 角色說明

角色	權限
店主 Owner	所有權限：設定、預約、金流、帳號管理
店長 Manager	預約管理、服務設定、查看報表（無法管理帳號）
店員 Staff	僅預約管理：查看、確認、取消、改期

8.2 新增後台帳號

1 進入「後台登入帳號管理」卡片

2 點選「邀請成員」

3 輸入 Email 並選擇角色

4 系統寄送邀請信給對方

5 對方點擊連結並設定密碼後即可登入

方案限制：免費方案 2 帳號 / 成長方案 5 帳號 / 專業方案 15 帳號 / 商務方案 50 帳號。

8.3 修改密碼

- 1 進入「修改密碼」卡片
- 2 輸入舊密碼
- 3 輸入新密碼（需符合密碼規則）
- 4 確認新密碼後送出

8.4 移除帳號

於「後台登入帳號管理」找到該成員，點選「移除」即可。被移除的帳號將立即失去權限。

9. 顧客資料隱私

9.1 資料保護原則

Yueo 嚴格遵循台灣個人資料保護法：

- 顧客資料僅供您的店家使用，不會與其他店家共享
- 所有資料傳輸使用 HTTPS 加密
- 密碼使用 bcrypt 雜湊儲存，無法還原
- 金流卡號透過 PAYUNI 處理，Yueo 不儲存信用卡資料

9.2 資料隔離保證

多租戶隔離：所有 API 都會驗證請求者是否有權限存取該店家的資料。每筆查詢都包含店家 ID 過濾，確保 A 店絕對看不到 B 店的資料。

9.3 顧客資料權利

依個資法規定，顧客有權要求：

- 查詢自己的資料
- 更正錯誤資料
- 停止處理
- 刪除資料

如有顧客提出上述要求，請協處理或聯繫 support@yueo.io。

10. 方案與訂閱管理

10.1 方案比較

項目	免費方案	成長方案	專業方案	商務方案
月費 (NT\$)	0	790	1,590	3,290
年費 (NT\$)	0	7,900	15,900	32,900
每月預約上限	150	500	1,500	5,000
店家數	1	1	3	10
後台帳號數	2	5	15	50
線上預約頁	✓	✓	✓	✓
Email 通知	✓	✓	✓	✓
Google 日曆同步	✓	✓	✓	✓
線上金流收退款	—	✓	✓	✓
數據報表與匯出	—	✓	✓	✓
自訂預約欄位	—	✓	✓	✓
多店管理	—	—	✓	✓
員工排班	—	—	✓	✓

10.2 升級方案

1 進入「方案狀態」卡片

2 點選「升級方案」按鈕

3 選擇方案與計費週期（月繳 / 年繳）

4 填寫信用卡資訊

5 確認付款，方案立即生效

省錢提示：年繳享 1 個月優惠（10 個月年費價格使用 12 個月）。

10.3 取消訂閱

方案可隨時取消，取消後：

- 當期到期前仍可使用付費功能
- 到期後自動降為免費方案
- 已存在的資料不會遺失

11. 數據報表分析

方案限制：數據報表需 **成長方案** 以上。

11.1 預約趨勢

- 每日 / 每週 / 每月預約數變化
- 各服務項目的預約佔比
- 新顧客 vs 回頭客比例

11.2 營收分析

- 總營收、平均客單價
- 各服務的營收貢獻
- 付款方式分布

11.3 尖離峰時段

- 各時段的預約熱度熱力圖
- 協助調整營業時間或人力安排

11.4 顧客分析

- 顧客回訪率
- 取消率與爽約率
- 顧客來源（直接連結 / 搜尋 / 社群）

11.5 報表匯出

所有報表可匯出 CSV 檔案，方便進一步分析或報稅使用。

12. 常見問題 FAQ

Q1：顧客需要註冊帳號才能預約嗎？

不需要。顧客只需填寫姓名、電話、Email 即可預約。系統會記錄聯絡資訊以便通知。

Q2：免費方案有什麼限制？

免費方案永久免費，每月 150 筆預約額度，包含基本預約管理、Email 通知、Google 日曆同步。線上金流、數據報表、多店管理等進階功能需升級至成長方案以上。

Q3：預約上限到了會發生什麼事？

達到 80% 時系統會通知您。超過上限後新預約會被擋下，可隨時升級方案或等待下個月重置。

Q4：顧客重複預約會被算進額度嗎？

會。每筆成立的預約都計入當月配額，包含已取消、已完成的預約。

Q5：可以同時管理多家分店嗎？

可以，需升級至專業方案（最多 3 家）或商務方案（最多 10 家）。

Q6：如何避免顧客爽約？

建議：

- 啟用「預約提醒」功能（提前 1 天 Email 提醒）
- 設定「需店家確認」（過濾不認真的預約）
- 升級至成長方案，要求預付訂金

Q7：預約頁面可以加入我的品牌 LOGO 嗎？

可以。在「店家基本資訊」上傳店家圖片即可顯示於預約頁。

Q8：可以用 LINE 通知顧客嗎？

目前 Yueo 主要使用 Email 通知。LINE 通知功能正在規劃中。

Q9：忘記密碼怎麼辦？

於登入頁點選「忘記密碼」，輸入 Email 即可收到重設連結。如未收到信，請檢查垃圾信件夾或聯繫客服。

Q10：技術問題或建議要找誰？

請聯繫客服 Email：support@yueo.io，我們會在 1 個工作天內回覆。

本手冊內容如有更新，將於官網公告。最新版本請至 <https://www.yueo.io/docs> 下載。

© 2026 Yueo 約偶 All Rights Reserved.