门店服务管理系统

商家使用手册

Web 管理后台 · 商家小程序端 · 员工小程序端

> 适用对象：商家老板 / 店长 / 前台，以及门店员工
> 涵盖内容：开店上线 · 预约与收银 · 排班考勤 · 会员与营销 · 客户运营 · 薪资提成 · 数据与系统设置 · 小程序移动办公

版本 V1.0（2026 年 10 月）

说明 本手册依据系统当前版本编写，界面若随版本更新调整，请以系统实际页面为准。

目录

第 1 章　系统概览与快速上手 4

1.1　系统组成与登录方式 4

1.2　角色与权限 4

1.3　开店主流程（七步上线） 5

1.4　核心概念速览 6

第 2 章　Web 后台入门 7

第 3 章　门店运营：门店 / 员工 / 服务 / 产品 / 预选单 10

3.1　门店管理 10

3.2　员工管理 11

3.3　服务项目 12

3.4　产品管理（零售商品） 13

3.5　预选单 14

第 4 章　预约中心：预约管理与评价 16

4.1　预约列表与状态流转 16

4.2　代客预约与过去补录 17

4.3　录入消费（开单收款） 18

4.4　评价管理 19

第 5 章　排班考勤：排班 / 请假 / 换班 21

5.1　排班工作台与循环排班 21

5.2　请假管理 23

5.3　换班管理 23

第 6 章　财务与薪资：消费记录 / 业绩提成 / 提成配置 25

6.1　消费记录：确认 / 作废 / 退款 25

6.2　业绩提成报表 26

6.3　提成配置 27

第 7 章　客户管理 29

第 8 章　会员卡体系：卡定义 / 售卡 / 核销 / 退卡 32

第 9 章　营销工具：优惠券 / 促销 / 积分 / 推荐有礼 39

第 10 章　营销触达：短信活动 / 场景模板 / 发送记录 44

第 11 章　数据与系统设置 48

11.1 数据导出与导入 48
11.2 子账户管理 49
11.3 商家配置 · 操作日志 · 订阅 · 额度 · 合规 50
第 12 章 小程序商家端（移动办公） 55
第 13 章 小程序员工端 79
附录 A 常见问题（FAQ） 91
附录 B 名词表 93

第 1 章

系统概览与快速上手

关于截图本手册截图取自开发环境演示数据；小程序界面截图为 H5 版式，与微信客户端实际界面可能有细微差异，操作逻辑一致。

1.1 系统组成与登录方式

门店服务管理系统为门店提供「预约 + 运营 + 营销 + 薪资」的一体化管理，商家侧有 **3 个工作入口**：

入口	登录方式	定位
Web 管理后台	手机号 + 密码 / 短信验证码	功能最全的管理工作台：配置、报表、营销、数据等**低频重操作**都在这里
小程序 · 商家端	微信一键 / 手机验证码 / 自动登录	高频移动办公：接单、收银、核销、审批，**店里随手操作**
小程序 · 员工端	手机号 + 短信验证码	店员自助：看排班客单、推进服务、请假换班、查提成

怎么选日常在店里用**小程序商家端**（扫码即用、收银核销最顺手）；月末算薪、批量导入导出、复杂营销配置回到 **Web 后台**。两边数据实时相通，同一账号两边通用。

1.2 角色与权限

商家账号分三种**职能角色**（在「子账户管理」中为同事分配，详见 11.2 节）：

角色	数据范围	能做什么
管理员	全部门店	全部功能。独占操作：消费记录作废与退款、预约负面标记撤销、订阅付费、子账户管理等
店长	授权的门店	绝大多数业务功能（预约、收银确认、排班、营销、报表等），无上述管理员独占操作
前台	授权的门店	接待与日常收银：接单、代客下单、录款确认、券核销；不见营收报表与薪资，不能改排班、不能退款作废

两个补充口径①部分敏感能力（店长看他人提成、前台改排班 / 看营收）受「商家配置」中的开关控制，默认关闭；②**套餐门禁**：营销版专属功能（营销活动、场景模板）仅订阅相应套餐后可见。

1.2.1 我是谁、该读哪几章

你的角色	建议阅读路径
老板 / 管理员	全书；重点第 1~4 章（开店与接单）和第 11 章（订阅与子账户）

店长	第 2～10 章业务功能 + 第 12 章小程序；无管理员独占操作（见 1.2 权限表）
前台	第 2、4 章（登录与预约接待收银）+ 第 12 章小程序；营收 / 薪资 / 系统设置对你不可见
店员（技师）	只需第 13 章「小程序员工端」，可直接单独发给员工

> Web 还是小程序？日常在店里优先用**小程序商家端**（接单、收银、核销最顺手）；月末算薪、批量导入导出、复杂营销配置回 **Web 后台**做——Web 后台是**电脑浏览器打开的网页**（PC 端），网址为 `https://store.bloomtale.studio/auth/merchant-login`，建议加入浏览器收藏夹。两边数据实时互通，同一账号两边通用。

1.3 开店主流程（七步上线）

新商家从注册到开门接客，按下面顺序准备（小程序注册后内置三步开店向导，Web 端按菜单逐项完成）：

① **注册商家**（Web 或小程序；即获免费试用期）

↓

② **创建门店**：名称 / 地址 / 电话 / 营业时间 / 缓冲时间（每个预约前后预留的准备清洁时间，先用默认 30 分钟即可）

↓

③ **录入服务**：名称 / 价格 / 时长（5 的倍数），并**上架**

↓

④ **添加员工**：手机号现场验证 → 确认入职 → 转在职 → **配可做服务**

↓

⑤ **排班**：给服务岗员工排上班次（无排班不可被预约）

↓

⑥ **门店上线**：满足条件后一键上线，C 端立即可见可约

↓

⑦ **开门接客**：线上预约 + 到店代客下单 + 收银记账

> 上线后顾客怎么找到你顾客用微信扫你分享的小程序码、或在微信里搜索小程序即可看到门店并预约；你也可以在小程序里把**门店页 / 技师主页**微信转发给顾客，员工还有专属推广码（见 13.7）。
>
> 一笔生意的完整闭环（示例）顾客小程序预约「剪发 45 元」→ 你在预约管理点 确定 接单 → 顾客到店点 到店 → 服务开始点 开始、做完点 完成 → 点 录入消费 填「现金 45 元」提交 → 技师当月提成自动累计（45 元 × 提成比例），工作台今日营收 +45 元。第 4 章有每一步的详细操作。

> 门店上线三条件营业时间（≥1 小时）与位置信息已配置、**至少 1 名在职服务岗员工**、**至少 1 个上架服务**。上线前门店对消费者不可见。新员工默认「待入职」，需依次「确认入职 → 转在职」，且**必须勾选会做的服务**后才能被预约。

1.4 核心概念速览

预约状态机（一条预约的一生）

状态	含义与下一步
待确认	消费者已提交。商家「确定」接单，或「取消」；超时未确认（默认 30 分钟）系统自动取消
已确认	等客户到店。可「到店」、「改期」、标「未到店」（爽约）
已到店	客户到店。可「开始」服务，或标「未服务」（客户又走了）
服务中	服务进行中。完成后点「完成」
已完成	终态。随后「录入消费」收款记账（触发提成 / 统计）
已取消 / 未到店 / 未服务	终态。取消释放时段；未到店 / 未服务不计提成、不计营收

会员资产

- **会员卡**：到店售卖的预付卡。**次卡**=某服务 N 次；**套餐卡**=多个服务各若干次组合。购卡门店专属（各店资产独立），消费时「核销」扣次并自动发客户短信确认。
- **优惠券**：按「批次」创建（折扣 / 满减 / 赠品 / 随机金额 / 兑换五类），发放给指定客户，到店凭券码核销；核销后 30 分钟内可撤销。
- **积分**：消费产生，可在积分商城兑换优惠券等；按「先进先出」规则消耗与过期——先获得的积分先被扣、先过期。
- **会员等级**：铜 / 银 / 金 / 钻四级，按累计消费自动升级，享受会员价折扣、积分倍率，金 / 钻可约「会员专属时段」。

钱怎么记

> 核心原则系统**不碰交易资金**：收款由门店用自己的方式（现金、扫码、平台核销）完成，系统负责**记账与核算**——「录入消费」记下实收与支付方式，用于提成计算、经营统计与客户画像。会员卡的扣次 / 扣款同理，由商家在系统内核销操作并自动短信告知客户。

第 2 章

Web 后台入门

2.1 登录

1. 在电脑浏览器打开商家后台 `https://store.bloomtale.studio/auth/merchant-login`（忘记网址可联系平台客服或查注册成功通知），进入「商家登录」页，选择**密码登录**或**短信登录**标签。
2. 输入手机号。系统自动查询该手机号绑定的商户：**只绑定 1 家**时自动选中；**绑定多家**时需在「商户」下拉中手动选择（避免登错户）。
3. 输入密码（或获取短信验证码，60 秒内仅可发送一次），点击登录。

登录页底部还有三个入口：

- **注册商家**：填写商家名称、手机号、验证码、密码并勾选《服务协议》即完成注册，进入免费试用期（默认 14 天、功能全开，到期前会短信提醒；到期后自动降级为免费版继续营业，数据不丢，见 Q15）；
- **忘记密码**：手机验证码自助重置；
- **过期商家续费**：订阅到期的商家无需登录，验证手机号后选套餐、扫码支付即可恢复使用。

> 登录安全连续 5 次密码错误锁定 15 分钟；管理员为你重置密码后，首次登录会进入**强制改密页**，改完才能进入系统。



图 1　商家登录页：密码 / 短信双方式，底部注册、找回与续费入口



图 2　商户自助注册：手机号开通商家账号

2.2 界面布局

登录后进入**工作台**（经营看板）。整体布局：

- **左侧菜单**：全部功能入口，按「工作台 → 通知中心 → 门店运营 → 预约中心 → 排班考勤 → 财务 / 客户 / 薪资 / 数据 / 客户资产 / 营销触达 / 优惠与规则 → 系统设置」排列；菜单按你的角色自动过滤（前台看不到薪资等模块）。
- **顶部右侧**：

- **通知铃铛**：新预约、库存预警等站内通知，有未读红点；点开可查看最近通知并标记已读；
- **用户菜单**：上传头像、**修改密码**、退出登录。子账户登录时用户名旁显示职能标签（管理员 / 店长 / 前台）。

- 页面顶部的路径导航（显示当前所在层级）与可同时打开的多个页签，方便在功能间快速切换。

2.3 工作台（经营看板）

工作台分三个标签页：

- **今日概览**：今日预约、活跃员工、今日收入（净额）、客户总数四张指标卡；下方图表区——库存告警、近 30 日营收趋势、员工营收 TOP5、近 7 日预约热力、员工绩效榜（本周 / 本月）、服务营收榜、支付方式分布、新增客户趋势。
- **趋势分析**：自选指标（营收 / 预约数 / 爽约率 / 新客占比 / 客单价 / 到店客户）× 粒度（日 / 周 / 月）× 范围（近 7/30/90 天）出趋势图，附经营诊断建议。
- **预警中心**：查看系统自动生成的经营预警（如营收环比下降），可自定义预警规则（站内提醒，短信通知已下线）。

页面智能提示工作台顶部会按需出现行动提示条：套餐降级钳制提示（「去升级」）、**待补录消费提醒**（有已完成未收款的预约，一键「去补录」）、营销触达额度不足提示等，建议逐条处理。



图 3 工作台「今日概览」：指标卡、趋势图与员工榜



图 4 趋势分析：近 7 / 30 日营收走势



图 5 预警中心：经营异动提醒

前台视角前台角色登录时自动隐藏营收类内容（今日收入、营收趋势、绩效榜等），只保留接待所需信息。

2.4 通知中心与修改密码

- **通知中心**：站内通知列表，可筛全部 / 未读 / 已读，支持单条与全部标记已读。
- **修改密码**：用户菜单 →「修改密码」，新密码 8～32 位且含大小写字母、数字和特殊字符。修改成功后全端会话踢出，需重新登录。

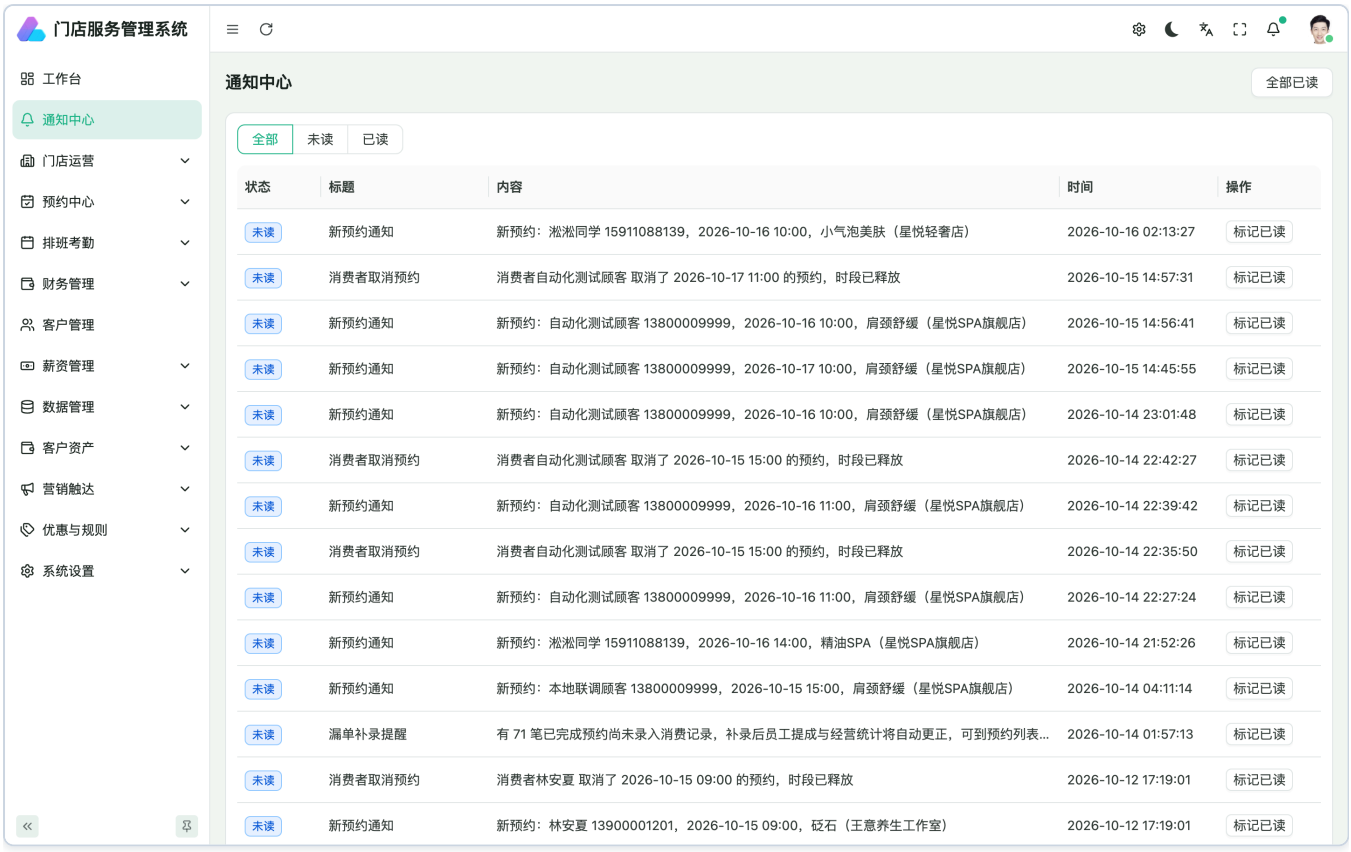


图 6　通知中心：站内消息统一入口

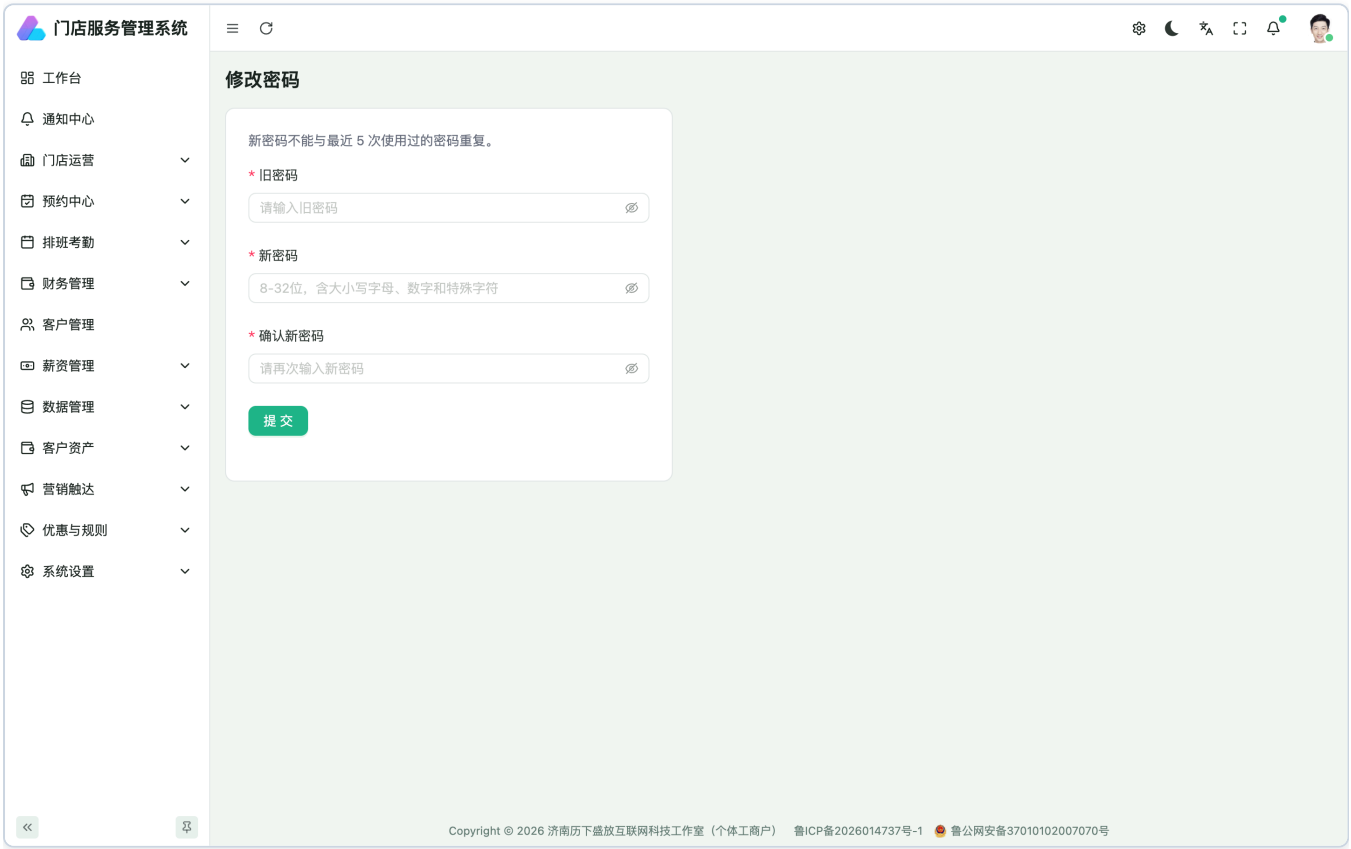


图 7　修改密码：定期轮换更安全

第 3 章

门店运营：门店 / 员工 / 服务 / 产品 / 预选单

3.1 门店管理

菜单：门店运营 → 门店管理。门店是所有业务（预约、排班、商品、资产）的载体。

新增 / 编辑门店

1 点击 新增门店，在右侧抽屉填写：

字段	规则
名称 * / 地址 * / 电话 *	同商家下门店名称唯一；电话须为合法手机号格式。地址同时作为门店的**位置信息**参与上线校验（顾客端按位置展示门店），若上线时提示位置缺失，请补全规范地址后重试
营业开始 / 结束时间 *	结束须晚于开始，时长≥1 小时；修改后系统校验已有预约是否超出新时段
缓冲时间	0～60 分钟（步进 5，默认 30）：每个预约在服务时长外追加的准备 / 清洁时间，时段计算自动包含
门店公告	≤200 字，展示在 C 端门店详情页顶部
门店图片	≤6 张（C 端详情页轮播展示）
商家介绍	≤500 字（C 端详情页展示）
自动接单	开启后顾客在线预约自动确认（技师收提醒），默认手动确认

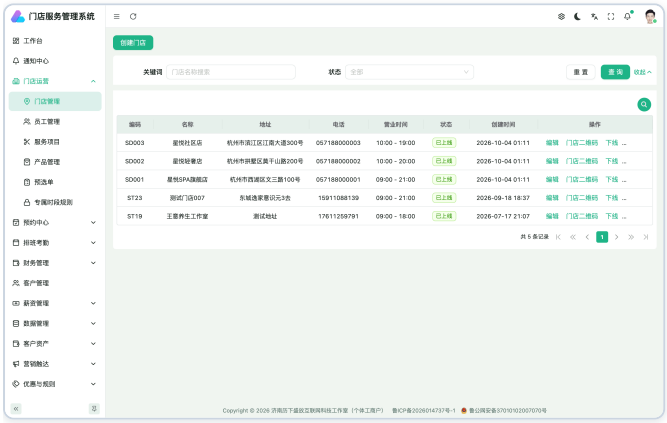


图 8　门店管理：列表筛选与营业状态操作



图 9　创建门店：名称、地址与营业信息

营业状态操作

操作	说明
上线	下线状态的门店可上线。上线前系统检查：营业时间与位置已配置、≥1 名在职服务岗员工、≥1 个上架服务，不满足会逐项提示
下线	须无未完成预约。下线后 C 端不可见、不可新预约；排班保留，重新上线后自动恢复
暂停预约	上线状态下临时停接（如店内活动）。填暂停原因（≤200 字）与恢复时间，到期自动恢复，也可手动「恢复预约」

删除	仅下线状态可删；须先清掉关联的排班 / 员工归属 / 上架服务 / 活跃会员卡。可勾选「强制删除」（红色警示，谨慎）

3.2 员工管理

菜单：门店运营 → 员工管理。

添加员工（关键：现场验证手机号）

1. 点击 新增员工，填写**姓名**（≤50 字）、**手机号**、**员工类型**、**所属门店**。员工类型共五种：**服务岗**（技师，可被预约、参与提成）/ 店长 / 前台 / 保洁 / 其他——**非服务岗不会被预约、不计提成**，请给做服务的员工选「服务岗」。
2. 点击 发送验证码——验证码发到**员工本人手机**，请员工在现场把收到的验证码填入，完成手机号归属验证。
3. 提交后员工为**待入职**状态。

> 手机号全局唯一同一手机号在全系统只能有一条「非离职」员工记录。员工从 A 店离职后才能在 B 店重新录入；重复录入会被拒绝并提示。

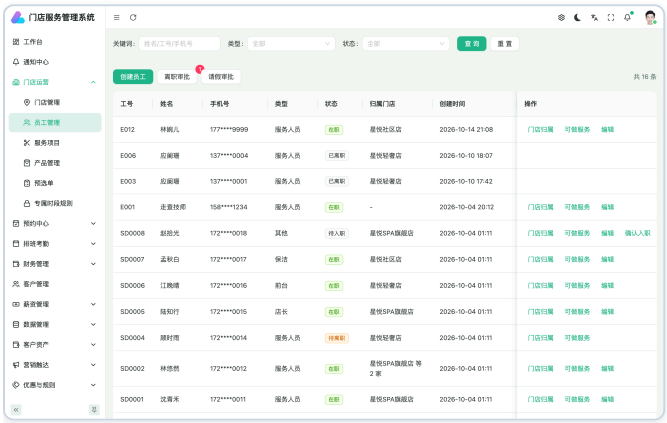


图 10　员工管理：花名册与状态流转、可做服务 / 门店归属入口

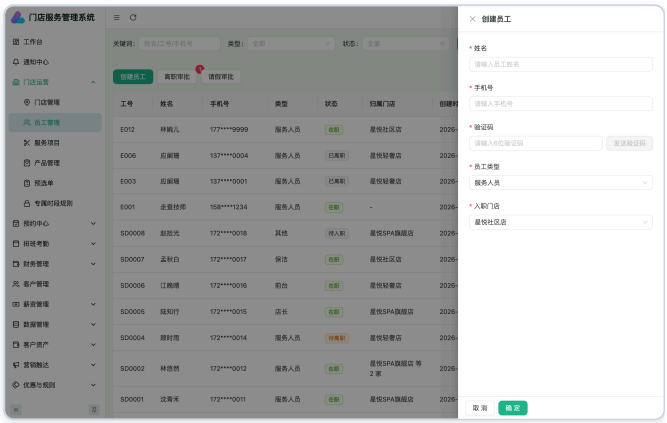


图 11　创建员工：手机号现场验证后生效

员工状态流转

创建 → **待入职**（可删除）

↓ 商家「确认入职」

待培训（可登录员工端，仅查看）

↓ 商家「转在职」（转在职后记得配排班与可做服务，否则不可被预约）

在职（配好可做服务后可被预约）

↓ 员工提交离职 → 商家「离职审批」

已离职（不可登录，历史数据保留）

日常操作

操作	说明
管理可做服务	从**上架服务**中勾选该员工会做的服务项目（若还没创建服务，请先完成 3.3 再回来配）。**没配可做服务的员工永远无法被预约**，页面会强提示
管理门店	员工可归属多家门店（档案 / 权限 / 提成维度），至少保留 1 家；移除门店会提示影响排班。注意：**同一员工同一天只能在一家门店排班**
离职审批	列表上方按钮（带待审批角标）。**通过前系统强制校验该员工无未完成预约**（须先完成或标记爽约）；通过后自动清除未来排班、锁定已产生提成、员工会话失效
编辑	姓名、员工类型、**技师主页**（头衔 ≤32 字、简介 ≤500 字、作品集图片）——主页是 C 端展示给顾客的名片
换人	「已暂停（套餐）」状态的员工（免费版超额被冻结）出现换人按钮：1:1 冻结一名在岗员工换回此人

离职流程要点员工在小程序员工端提交离职 → 商家审批。审批通过前请先结清：处理完其未完成预约（系统阻断）、导出当月提成报表（系统会引导）。改员工手机号同样需要员工现场收码验证（已提交离职申请的员工不可再改手机号）。

3.3 服务项目

菜单：门店运营 → 服务项目。服务是可预约的项目（剪发、护理、美甲等）。

新增服务

字段	规则
所属门店 *	创建后不可更改；服务是门店专属的
名称 * / 描述	名称 ≤50 字，同门店内唯一
价格 *	≥0.01 元，两位小数。价格调整不影响已售次卡，只影响新订单
时长 *	＞0 且为 **5 的倍数**（分钟）。修改时长须该服务无未完成预约
产品成本（材料费）	选填。配置后**提成基数 = 实收 − 产品成本**，即只对手工部分计提成

上下架与删除

- 新服务默认**下架**，手动 上线 后 C 端才可见可约。
- **下架**须无未完成预约；下架后不可被新预约。
- **删除**仅下架状态可操作，且须无未完成预约、无关联活跃次卡。

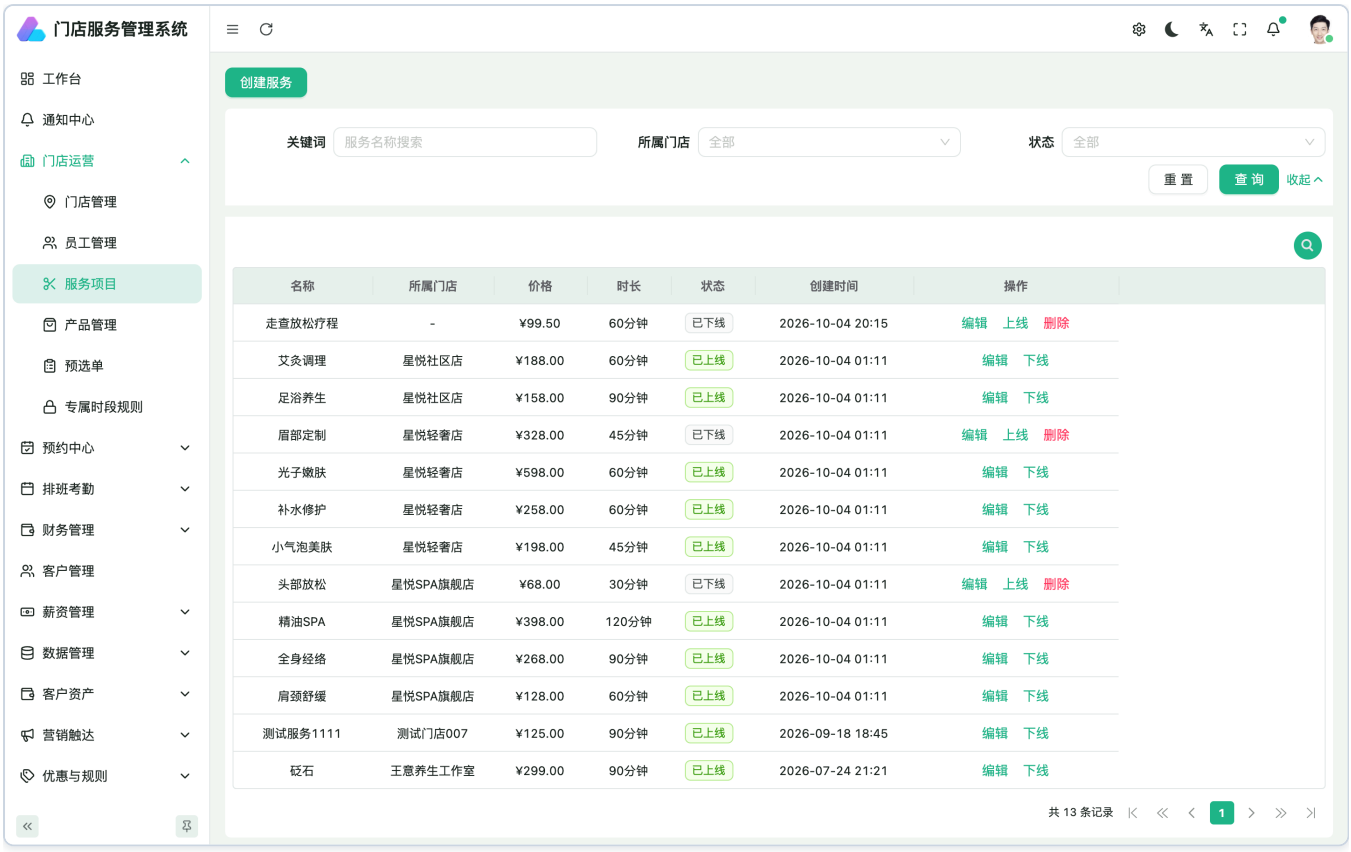


图 12　服务项目：价格 / 时长 / 产品成本维护与上下架

3.4　产品管理（零售商品）

菜单：门店运营 → 产品管理。管理门店零售的**实物商品**（区别于预约服务）。

- 顶部选择门店；管理分类维护商品分类（添加 / 改名 / 删除）。
- 新增产品：名称（≤64 字）、分类、描述、售价（≥0.01）、单位（默认「件」）、**初始库存**、**安全库存**（低于它会在工作台出现库存告警）。
- 行操作：编辑、上架 / 下架、**入库 / 出库 / 盘点**（记录库存流水；出库数量不可超当前库存，账实不符请走盘点）、删除（仅下架）。
- 库存状态四档：售罄 / 告警 / 偏低 / 充足。

> 与预选单联动C 端顾客可把商品加入「预选单」到店购买；商家确认收款后自动**扣减库存**（见 3.5）。



图 13　产品管理：零售商品、分类与库存操作

3.5　预选单

菜单：门店运营 → 预选单。顾客在小程序提交的**商品购买意向单**（平台不代收钱）。

1. 选择门店，按状态筛选（待处理 / 已确认 / 已取消 / 已过期）。
2. 待处理单点击 确认收款：核对商品明细与合计 → 选择**支付方式**（现金 / 微信 / 支付宝 / 第三方）与**售出员工**（产品提成归属）→ 该客户有可用券时可同时核销 → 确认。系统生成零售消费记录并扣库存。
3. 无法满足时 拒绝：填写原因（≤200 字，顾客在小程序可见）。

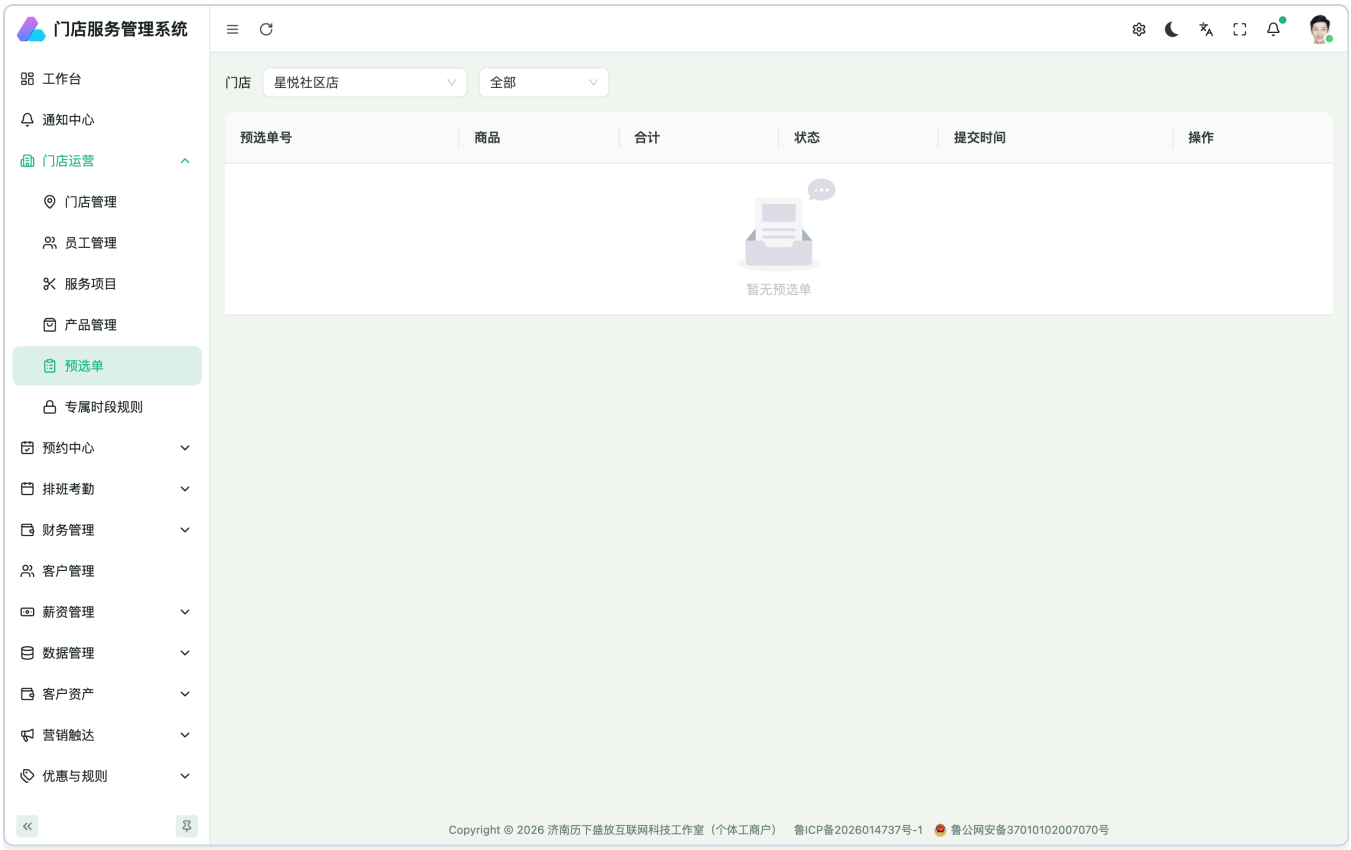


图 14　预选单：顾客线上选货，到店确认收款

确认前请实际收款「确认收款」表示你已当面收到款项；页面也有橙色提醒。这一动作会产生记账与提成。

第 4 章

预约中心：预约管理与评价

4.1 预约列表与状态流转

菜单：预约中心 → 预约管理。这是日常使用频率最高的页面。

查找预约

- 筛选：状态、门店、预约日期；**「待补录」开关**专看「已完成但未录款」的单子（工作台提醒条可一键跳入）。
- **按预约编号精确查询**：输入单号回车直达详情——电话沟通时让顾客报单号最快。
- 列表列：编号、客户姓名 / 电话（脱敏）、日期、时段、总时长、技师、来源（线上预约 / 到店预约）、状态。

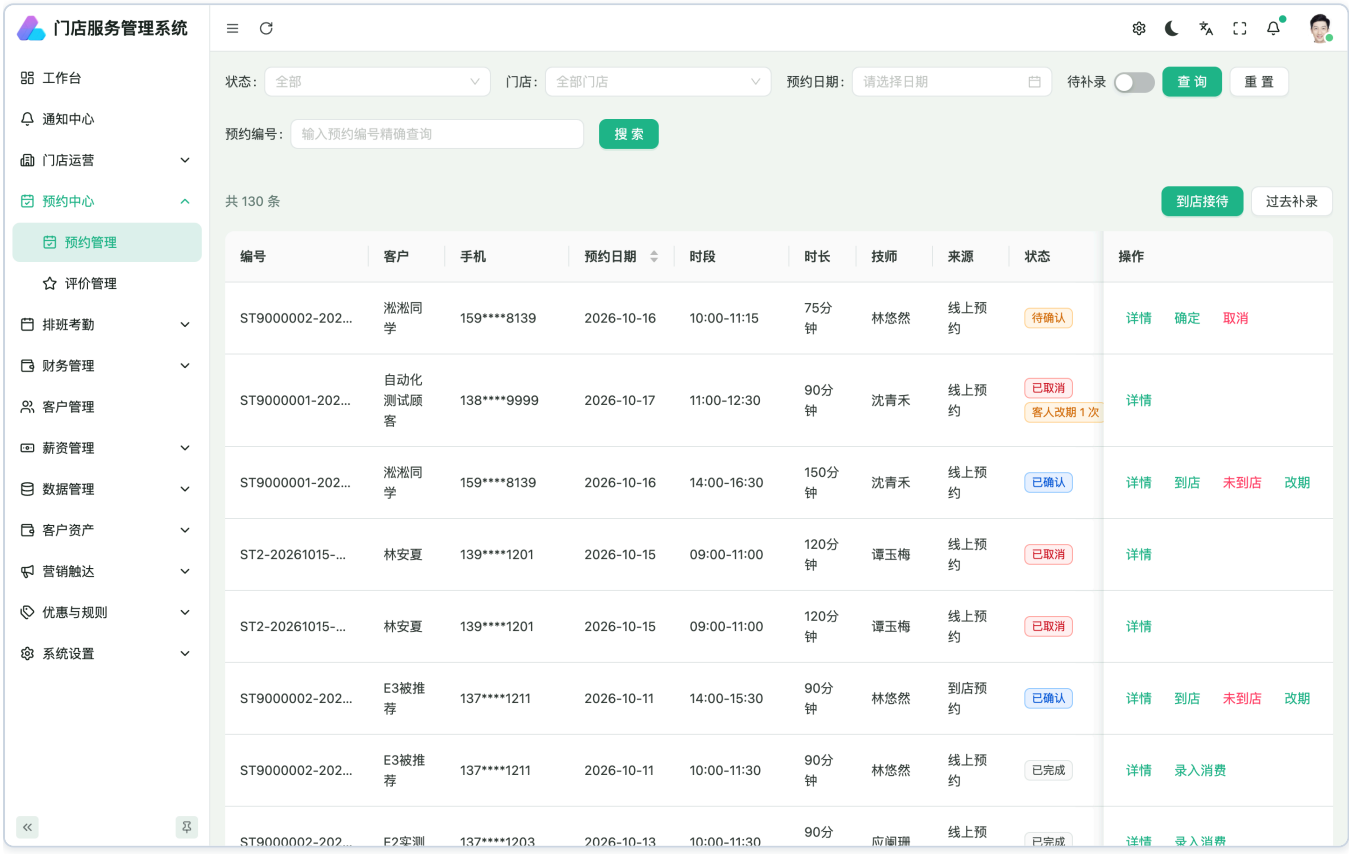


图 15　预约管理：全店预约流水，支持按编号精确查询

推进状态（按当前状态出按钮）

状态	可用操作	注意
待确认	确定 接单；取消 （填原因 ≤256 字）	超时未确认自动取消（系统统一 30 分钟）；确认动作会触发对顾客的通知

已确认	到店；改期（弹窗选新时间，系统自动校验冲突 / 排班 / 营业时间，改期不限次数）；未到店（爽约，红色）	Web 端不提供「已确认后取消」按钮（顾客可在时限内自助取消；小程序商家端可取消，见 12.3）；改期后自动通知顾客新时间
已到店	开始；未服务（客户到店又离开，红色）	已到店不可取消，只能开始服务或标记未服务
服务中	完成	完成后时段释放，进入可收款状态
已完成	录入消费（见 4.3）	收款记账入口，触发提成与统计
未到店 / 未服务	详情中撤销误标（仅管理员，标记后 48 小时内，须填原因）	误标爽约可撤销；爽约记录会累计进顾客的风控标签

两个徽标状态旁可能出现：**「客人改期 N 次」**（顾客自助改期的累计）；**「排班冲突」**（黄色，排班变更后该预约时段已不被排班覆盖）——点击徽标**直接跳到排班页并定位该员工当日格子**，处理完排班即可。

4.2 代客预约与过去补录

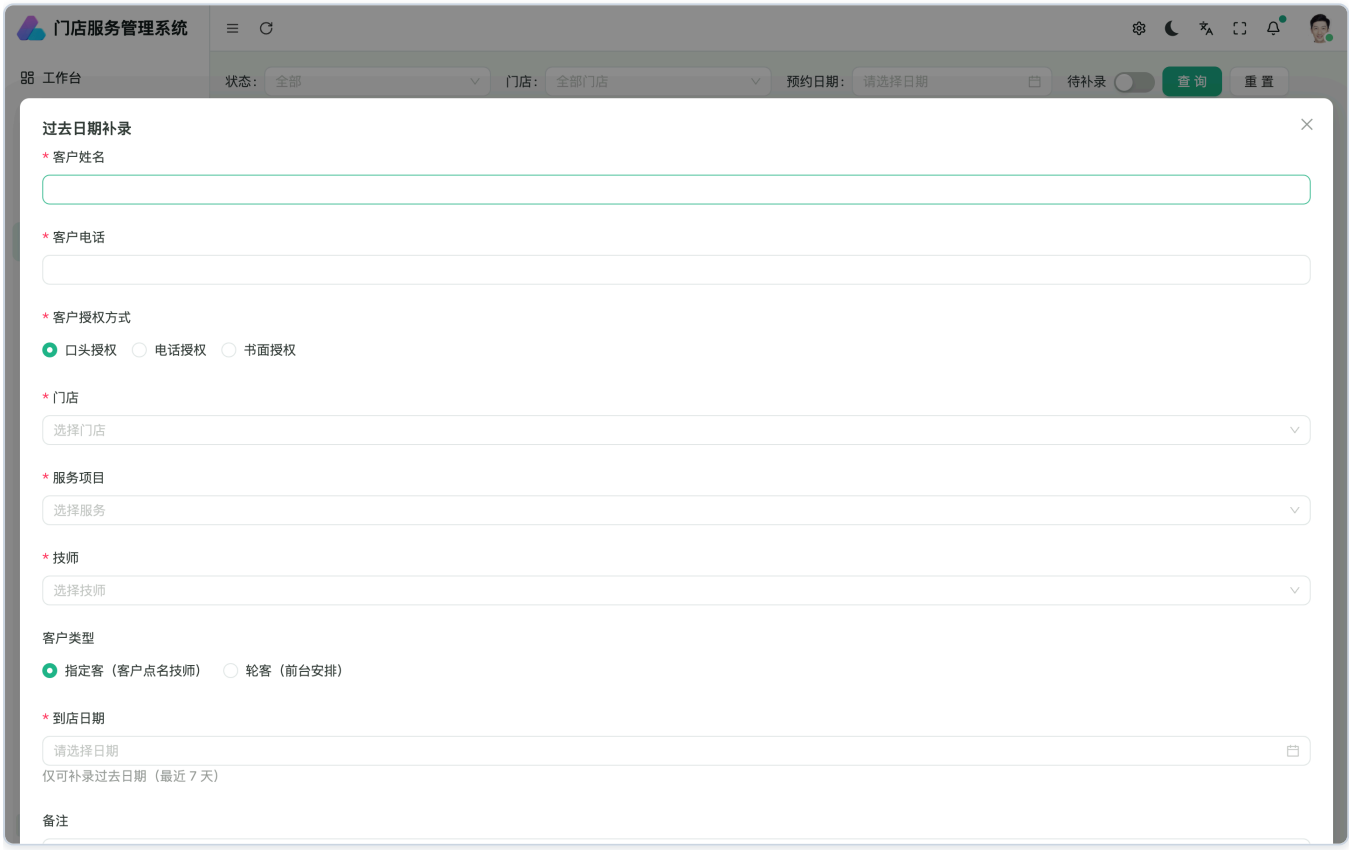


图 16　过去补录：补记已发生的服务单

代客预约（到店接待）

顾客到店 / 来电话时替顾客下单：点击到店接待打开弹窗。

1. **选客户**：从「快速选客」横滑条点选最近客户（自动带出姓名，按档案定位，无需输手机号）；或手输新客户姓名 + 手机号。输入完整手机号后自动显示该客户的**资产提示**（次卡余次、套餐剩余、可用券）。

2. 选择**客户授权方式**：口头 / 电话 / 书面（合规留痕，默认口头）。
3. 依次选择门店 → 服务 → 日期（今天起 14 天内）→ 开始时间（下拉只给可用时段）→ 技师（该时段可约者，仅 1 人时自动选中）。
4. 选择**客户类型**：**指定客**（顾客点名技师，提成按指客比例）或**轮客**（前台安排，按轮客比例）。
5. 填写备注（≤256 字）后提交。与顾客线上预约撞车时系统会列出冲突单，确认后仍可创建。

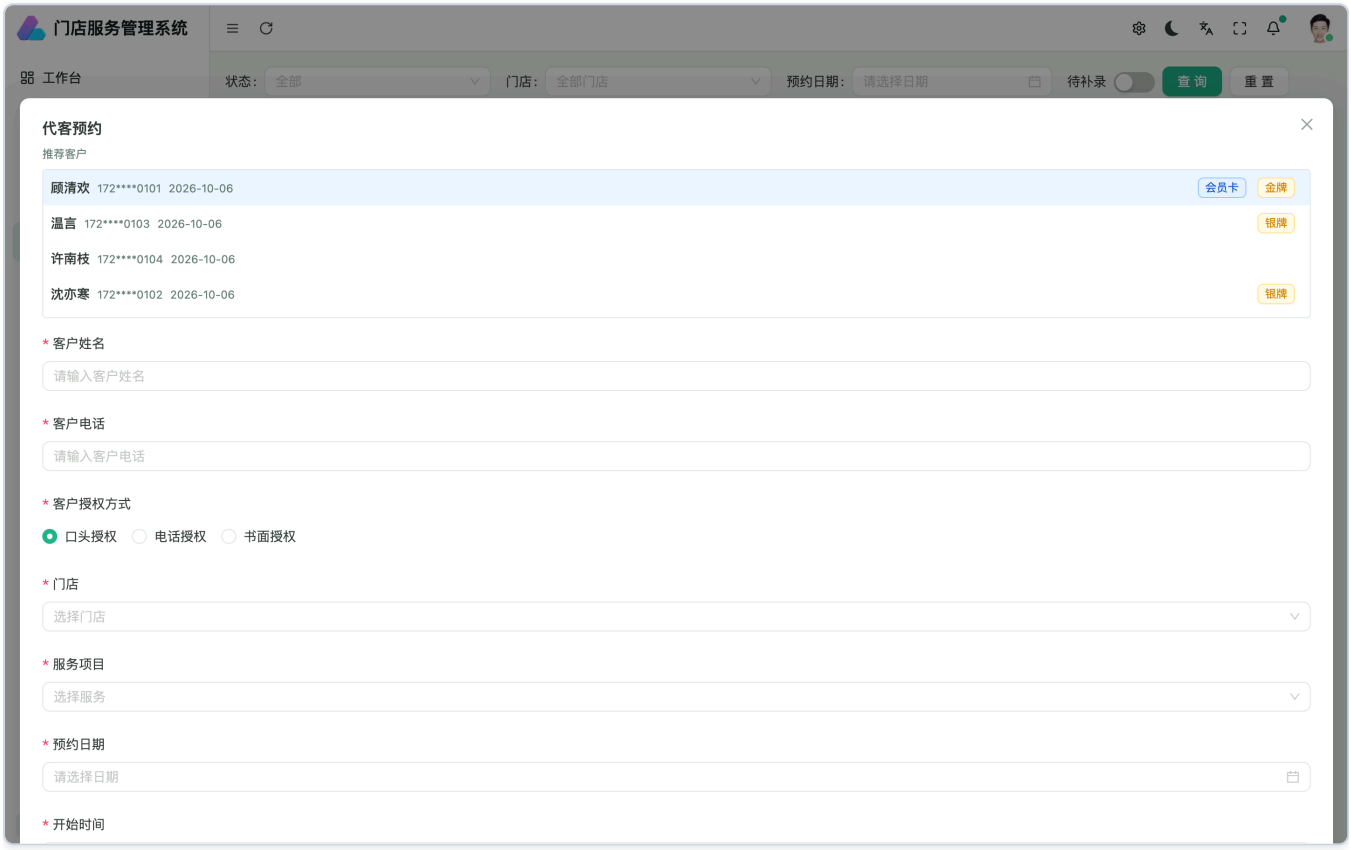


图 17　代客预约（到店接待）：快速选客、资产提示与授权方式

过去补录

为**已经发生**的到店服务补记录（如昨天忙忘记录入）：点击 过去补录 ，日期只能选过去（默认可回溯 7 天，防重复），姓名与电话必填。补录单同样可录入消费、参与统计。

4.3　录入消费（开单收款）

Web 端的入口在**已完成的预约**上点 录入消费 （不关联预约的独立开单 / 零售单请在小程序收银台做，见 12.4）。开单流程：

1. 确认 / 修改**原价**（默认带出服务标价）。
2. （可选）输入**券码**、打开**积分**开关并填写使用积分数。
3. 点击 评估 ：系统按促销、会员等级、优惠券、积分一次性算出各项折扣与应付总额，**折扣金额只读回填**（手动改会被后端对账拒绝）。

4. 编辑**收款明细**：每行一种支付方式 + 金额（现金 / 微信 / 支付宝；抖音、美团须填凭证号仅作记录）；客户用次卡时添加**「次卡抵付」行**（选卡扣次，至多一行）；各行合计必须等于应付金额。
5. 填备注（≤256 字），确定。**提交即自动确认**——自动核销券、扣次卡、计算提成；若自动确认失败，单子留在「待确认」态，到消费记录页收尾即可。

> 关于组合支付一笔消费可拆多种方式（如现金 200 + 微信 180）；次卡抵付的部分实收记 0 元（已预付），但照常触发次卡核销提成。

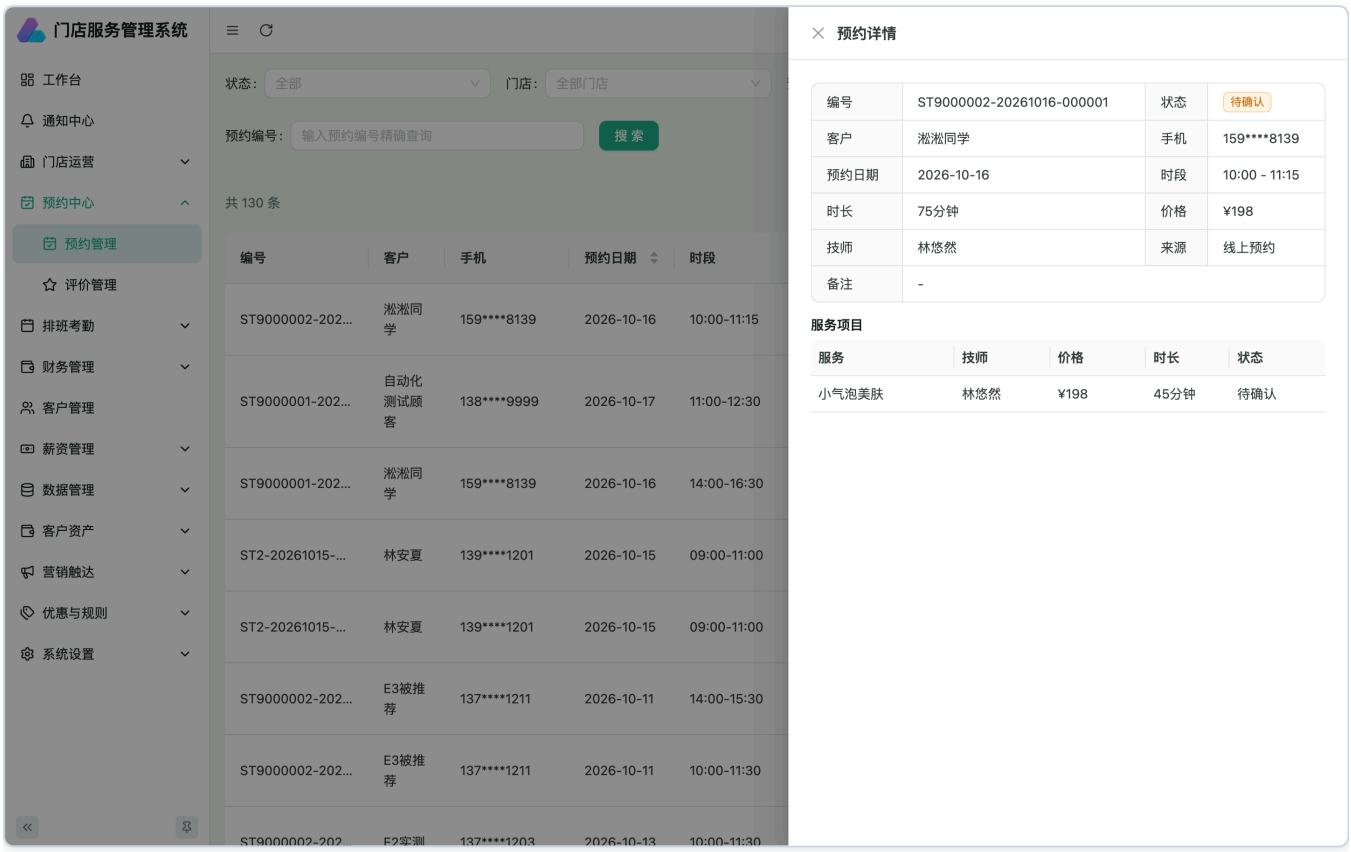


图 18　预约详情抽屉：服务明细与状态操作

4.4　评价管理

菜单：预约中心 → 评价管理。查看顾客评价并回复。

- 顶部统计卡（评价总数、平均服务分、平均员工分、五星率）随筛选维度联动（选了技师按技师、选了门店按门店）。

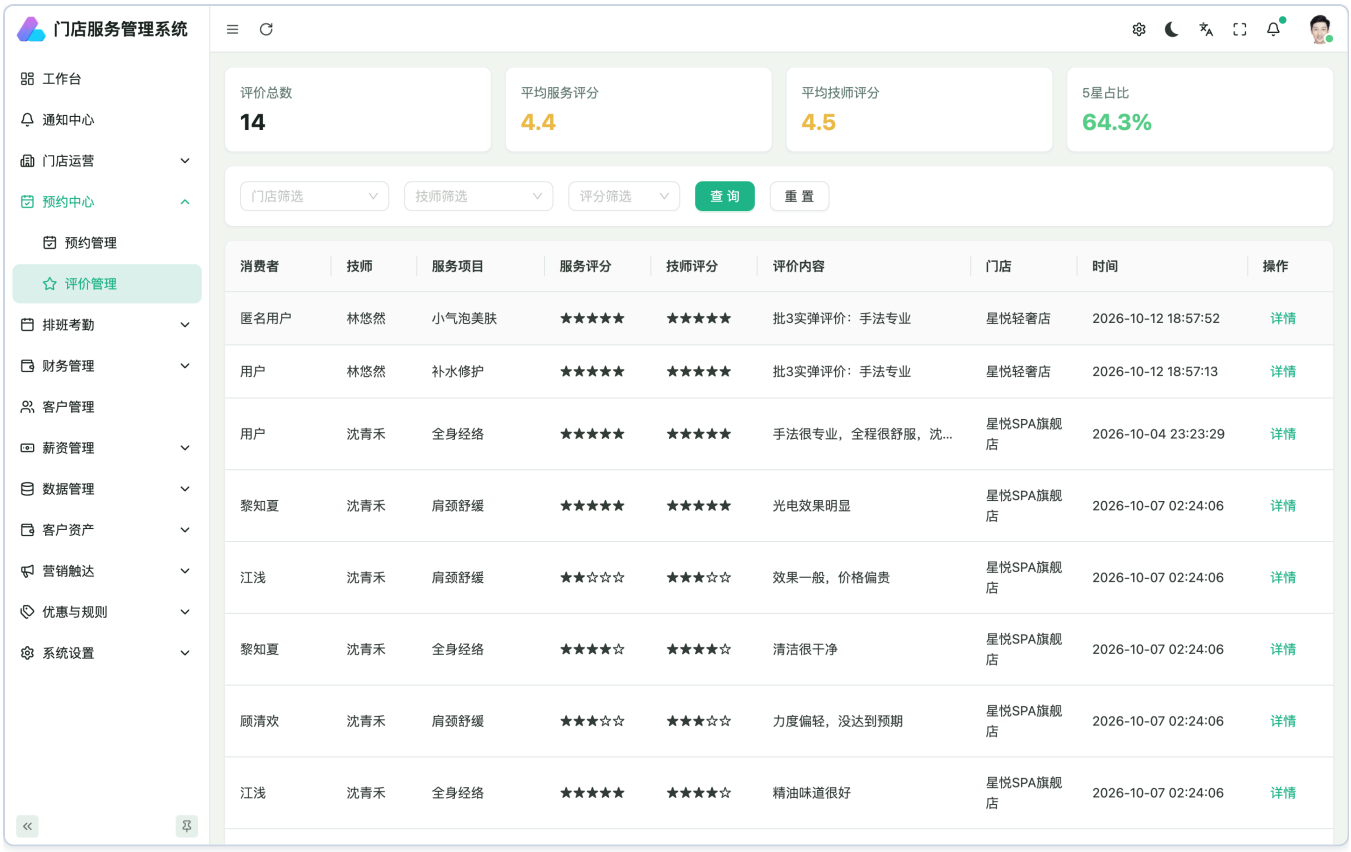


图 19　评价管理：统计卡、筛选与商家回复

- 筛选：门店、技师、服务评分（5～1 星）。
- 点详情查看完整评价（双星级、标签、评论），在弹窗中**回复**（≤500 字）。回复一次后不可再编辑，请斟酌措辞。

第 5 章

排班考勤：排班 / 请假 / 换班

5.1 排班工作台与循环排班

菜单：排班考勤 → 排班管理。**员工当天有排班才能被预约**，排班是预约的前置条件。

周网格工作台

1. 筛选**门店**（必选）与员工（选填），页面即加载**本周**的排班网格——行为员工、列为周一到周日；点 < > 切换上 / 下周。改动筛选即时刷新，无需查询按钮。
2. 每个格子显示该员工当天的班次（早班 / 中班 / 晚班 / 全天 / 通宵班 / 半天假 / 休息）与时间；手工插入的班带「手动」角标；**半天假格由请假审批生成、只读**（要调整请走请假销假）。

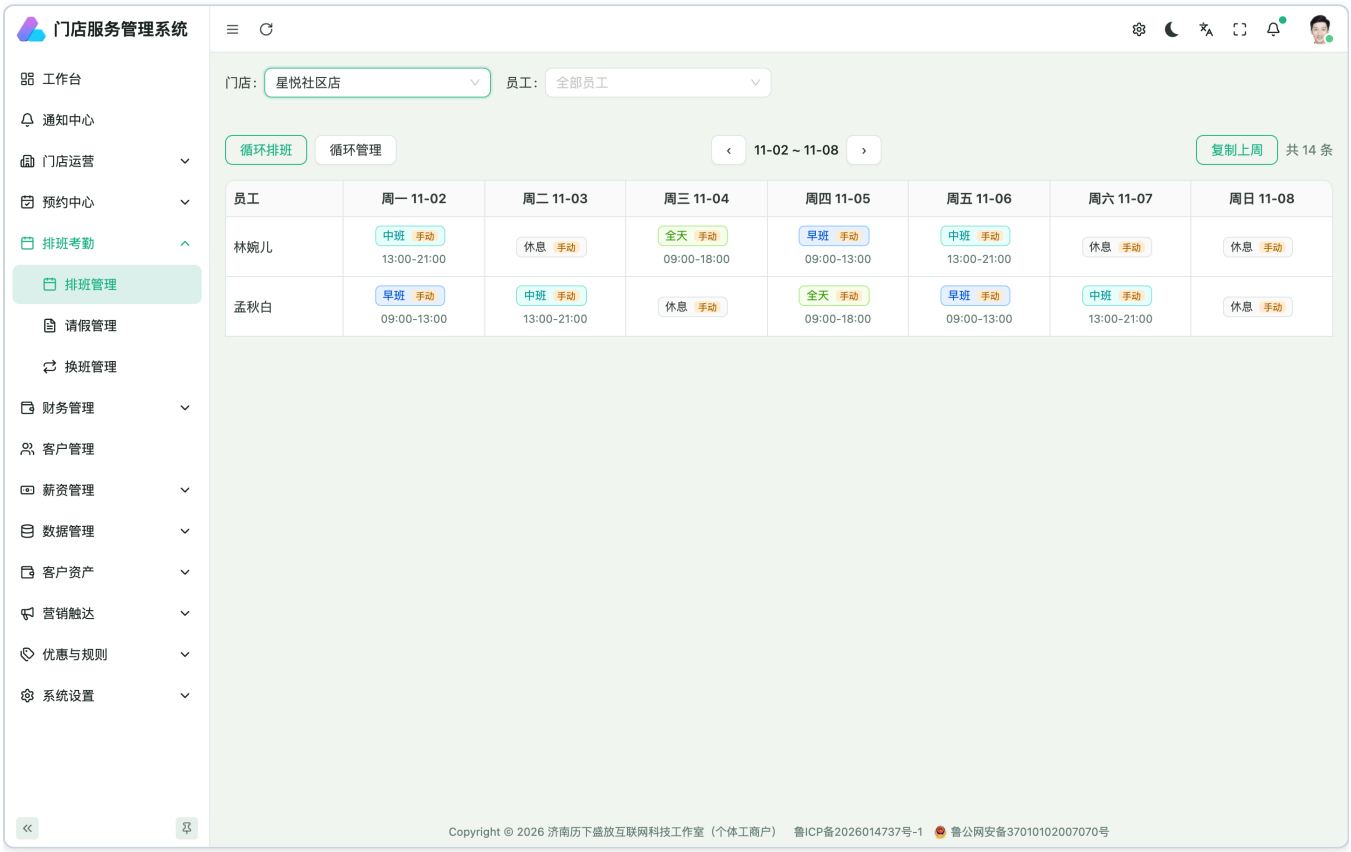


图 20　排班周网格：员工 × 7 天，班次可点编辑

复制上周（一键搬整周）

1. 切到目标周后点 复制上周：系统先预检并弹窗确认，明确告诉你将**新建几格、按上周覆盖几格**；上周没有排班、或目标周已与上周相同时会直接提示，不会产生空操作。
2. 覆盖带**未完成预约**的格子前会专项提醒：**放不下预约的格子自动保留原排班，预约不受影响**。

3. 确认后执行，结果提示「已新建 X 格，覆盖 Y 格，跳过 Z 格」。复制生成的排班为手动排班，**不向员工发送变更通知**（避免整周轰炸）；需要正式告知请走换班 / 请假流程。

排一个人的班

- 点空白格子的「+」**新建**（选班次块出班）——仅限**今天及未来**；点已有班次进**编辑抽屉**（改班次类型 / 起止时间，切换类型自动带出默认时间）。
- 若该员工有运行中的循环排班，会提示「手工排班仅当日生效，明天起仍按循环模板」。
- **删除**：系统先做影响检查——该时段有未完成预约则**阻断**（提示先处理预约），确认后删除。

循环排班（推荐固定班表使用）

1. 点击 循环排班 创建：选门店、多选员工、选**循环模式**（每周 / 双周 / 四周，对应 1 / 2 / 4 个周模板）、**锚定日期**（从哪一周开始套用）、**提前生成周数**（2～4 周）。
2. 在周模板里逐日设置班次类型与时间（休息日无需时间），保存后系统按模板自动续排未来排班。
3. 「循环管理」中可**编辑**（仅「提前生成周数」与模板配置可改；员工 / 门店 / 循环模式 / 锚定日期为循环身份字段，要换请停止后新建）、**停止 / 恢复**循环；编辑时勾选**「覆盖手动修改过的未来排班」**会按新模板重生成该员工未来同店全部排班（换班、请假、有预约及他店支援的排班仍保留）。

> 排班三条铁律①同一员工**同一天只能有一条排班**且绑定唯一门店（不支持跨店排班）；②排班变更若影响**未完成预约**会被系统阻断，先处理预约再改排班；③排班变更成功后系统自动通知受影响员工。前台角色对排班只读。

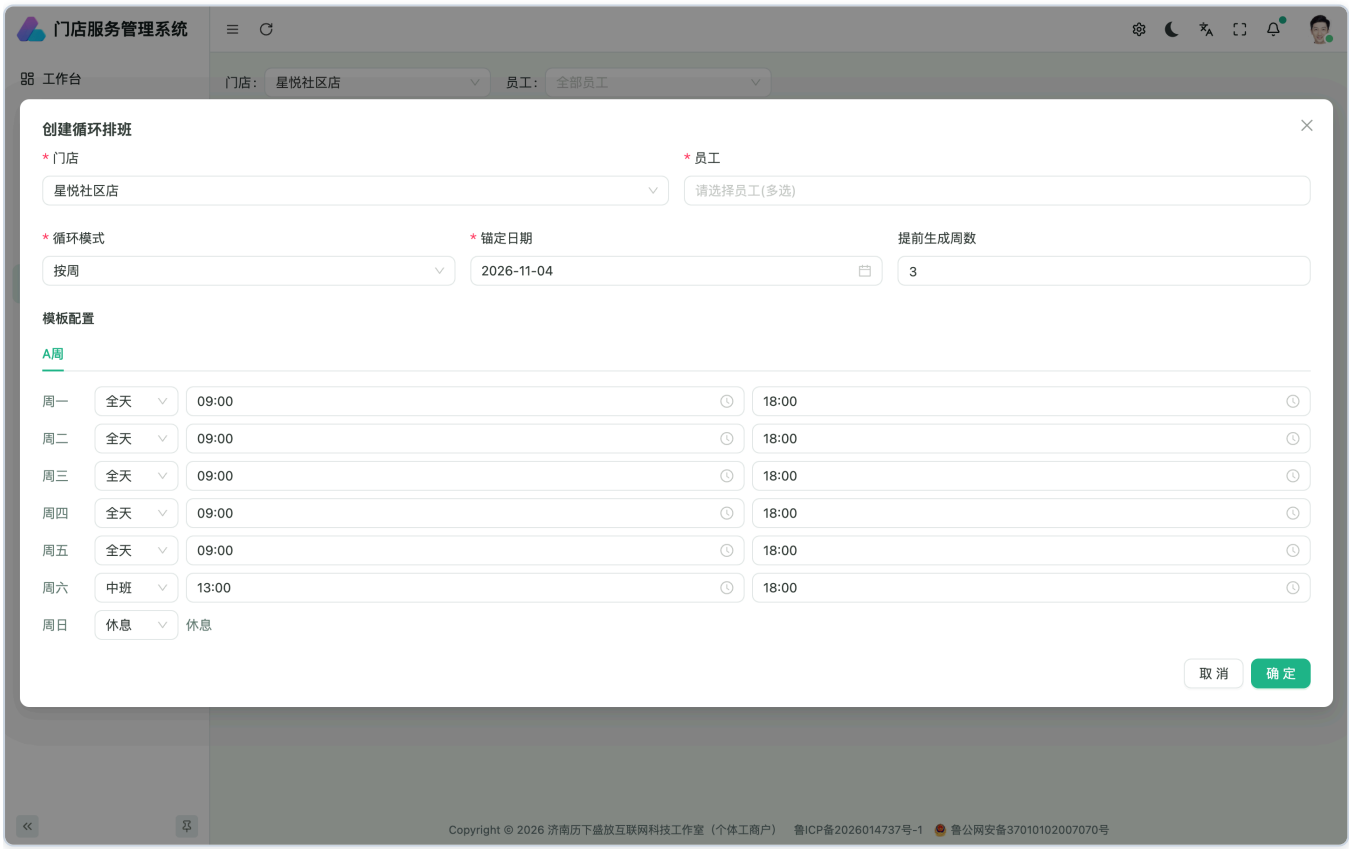


图 21　循环排班：每周 / 双周 / 四周模板与循环管理

5.2 请假管理

菜单：排班考勤 → 请假管理。审批员工在小程序端提交的请假申请。

- 列表展示：员工、门店、请假类型（病假 / 事假 / 年假 / 婚假 / 丧假 / 产检假 / 其他）、起止日期、时长（全天 / 半天 + 上午 / 下午）、原因、**审批截止时间**、驳回原因。
- **批准**：系统自动更新排班（全天 → 休息；半天 → 半日假并调整时段）、**自动取消假期内受影响的预约**（顾客会在小程序消息通知中收到取消提醒（短信已随 2026-10-19 终收敛停发）），并通知员工。**已批准且假期尚未开始**的可以 销假 （撤销并恢复排班）。
- **拒绝**：驳回原因必填（≤256 字，员工可见）。
- 超时未审批的申请自动取消（默认 24 小时）；列表中显示「审批已过期」。

> 审批前请留意员工提交请假**不会**因「当天有预约」被拦截；**批准时系统会自动取消假期内受影响的预约**（半天假只取消时段重叠的），并向顾客发送取消短信——建议批准前先与顾客沟通改期。系统会比对申请时的排班快照，排班已变更的申请会被拒，请员工撤回重提。



图 22　请假管理：审批截止时间与销假入口

5.3 换班管理

菜单：排班考勤 → 换班管理。处理员工之间的换班申请，或商家直接调班。

员工换班流程

员工 A 发起换班（选日期 + 目标员工 B）

↓

员工 B 确认同意

↓

商家审批（你的操作点）→ 交换两人班次

- 审批弹窗自动展示**双方当日预约冲突检查**：有冲突橙色警示、无冲突绿色通过；确认后生效并通知双方。
- 拒绝须填原因（≤256 字）。待确认 / 已确认状态都可以取消。
- 换班目标员工须为**同门店、在职的服务岗**；双方换班后的时段若与各自未完成预约冲突，申请阶段即被拦截。

商家直接调班

点击直接调班：选门店 → 源员工 → 目标员工（不能同一人）→ 日期 → 原因（选填）。 跳过员工确认直接互换班次（员工仍可提出异议还原），适合紧急顶班。

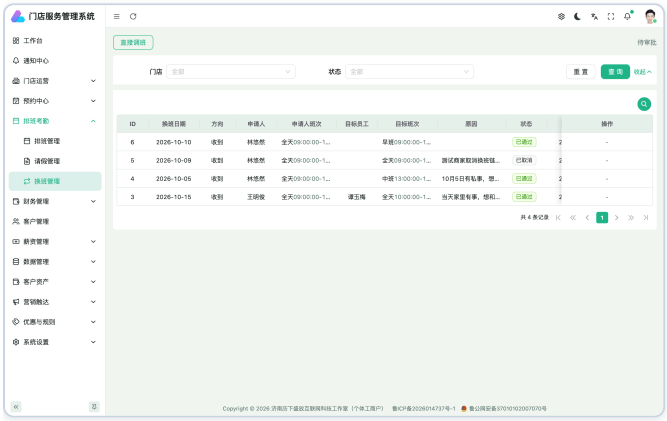


图 23　换班管理：申请列表与商家直接调班

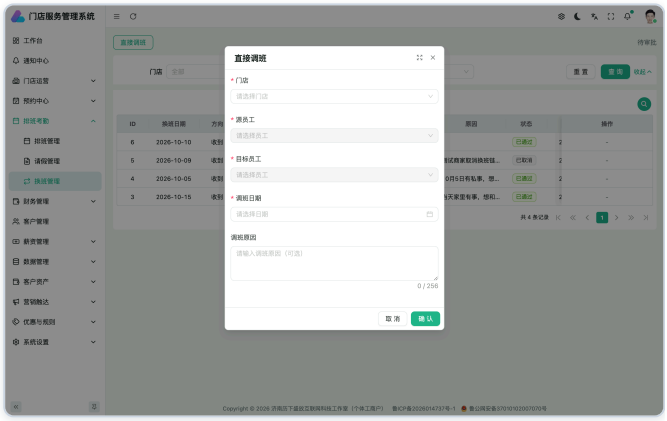


图 24　商家直接调班：店长代调免确认

超时机制对方员工确认超时（默认 12 小时）或商家审批超时（默认 24 小时）的换班申请自动取消；时限可在商家配置中调整。

第 6 章

财务与薪资：消费记录 / 业绩提成 / 提成配置

6.1 消费记录：确认 / 作废 / 退款

菜单：财务管理 → 消费记录。所有收款单（含 Web 开单与小程序收银）都在这里管理。

查询

按状态（待确认 / 已确认 / 部分退款 / 已作废 / 已退款）、支付方式（现金 / 微信支付 / 支付宝 / 抖音支付 / 美团支付 / 组合支付 / 次卡核销）、日期范围筛选。列表含原价、折扣、实收、状态、收款时间。

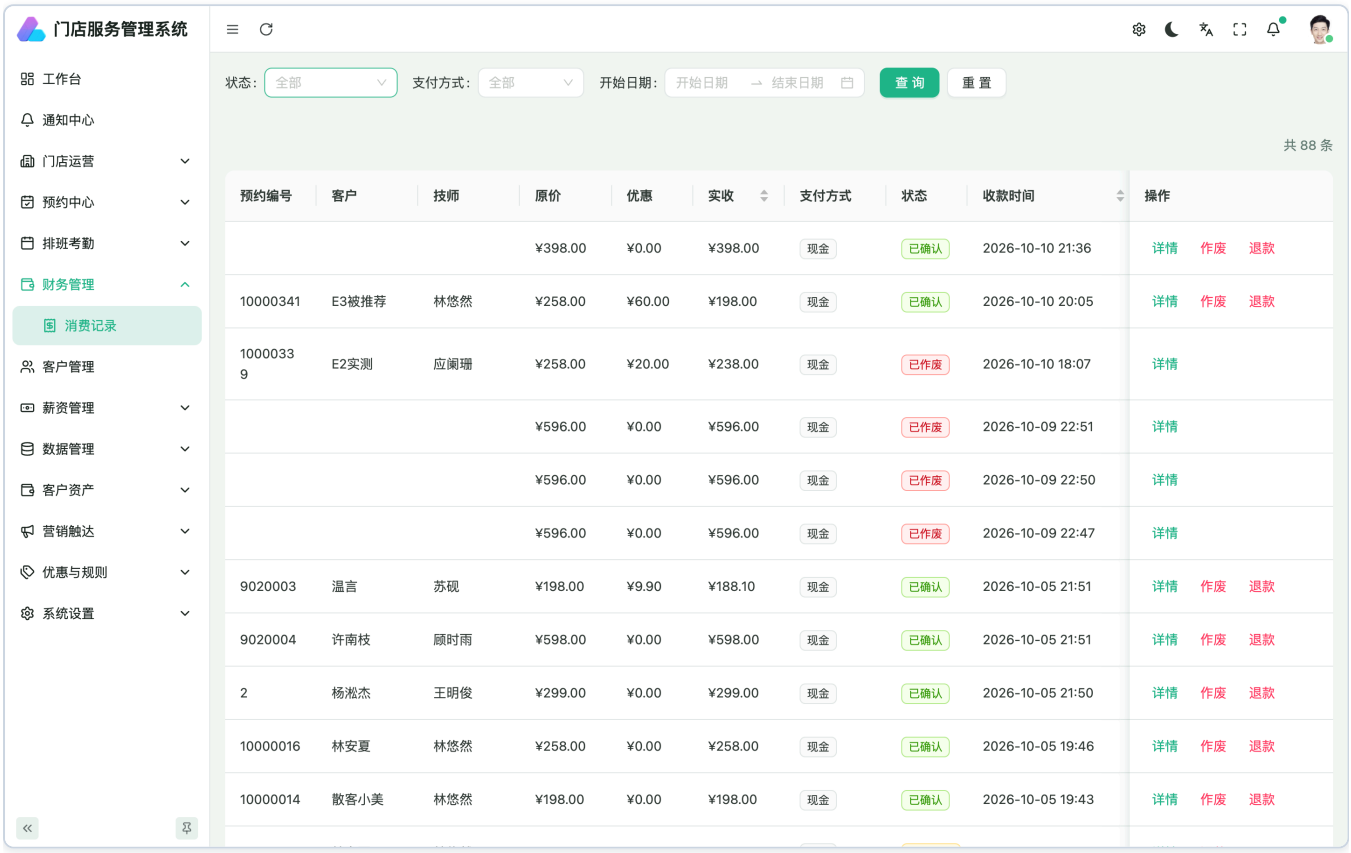


图 25　消费记录：收款单的确认、作废与退款（权限从严）

三个关键操作（权限从严）

操作	权限	说明
确认	管理员 / 店长 / 前台	待确认单落账：**核销优惠券、扣次卡、计算提成**都在确认时发生。正常开单会自动确认，手动确认用于自动确认失败的补漏
作废	仅管理员	录错的单子整体作废（须填原因）。待确认 / 已确认可作废；已退款的单不可再作废
退款	仅管理员	已确认 / 部分退款且有剩余的单可退。见下方详细说明

退款操作细则

1. 点击 退款，填写**退款原因**（必填，≤500 字），选择**全额 / 部分**退款。
2. 按支付明细行**逐项填写退款金额**：每行上限 = 该行剩余可退；**次卡行锁定为全额回补**（退次数不退钱）；全额模式不可编辑。
3. 查看合计与剩余可退，提交前有二次确认弹窗（区分全额 / 部分文案）。

注意①退款是**记账动作**，实际退钱请通过你的收款渠道操作（扫码原路退、现金退还等）；②**部分退款不回补**已核销的优惠券 / 次卡次数 / 促销，只有整单全额退款才回补；③退款会实时冲减对应提成明细。

6.2　业绩提成报表

菜单：薪资管理 → 业绩提成（管理员 / 店长）。

- 按**结算月份**（必选，默认当月；按自然月结算，消费归其发生的当月）、门店、员工筛选；汇总显示各员工的提成基数合计与提成合计。
- 点 明细：弹窗顶部**近 6 个月提成趋势**柱图 + 每一单的提成明细（服务、客户类型指定 / 轮客、规则类型、基数、比例、金额、时间）。
- 导出：创建异步导出任务，完成后直接发到邮箱（见 11.1）；未设默认邮箱会提示先去设置。文件含**汇总**与**明细**两张表：汇总按员工逐月列基数与提成合计；明细逐笔列出**员工**、来源、服务/卡种、基数、比例、金额、时间与规则类型（退款冲正笔金额为负，已删除员工的提成仍归其名下、照常显示姓名）。

口径系统只核算**提成**；底薪、扣款、发薪在系统外完成（导出报表给财务合并算薪）。提成规则修改只影响之后的新消费，历史不回溯。子账户只能看到授权门店的业绩。

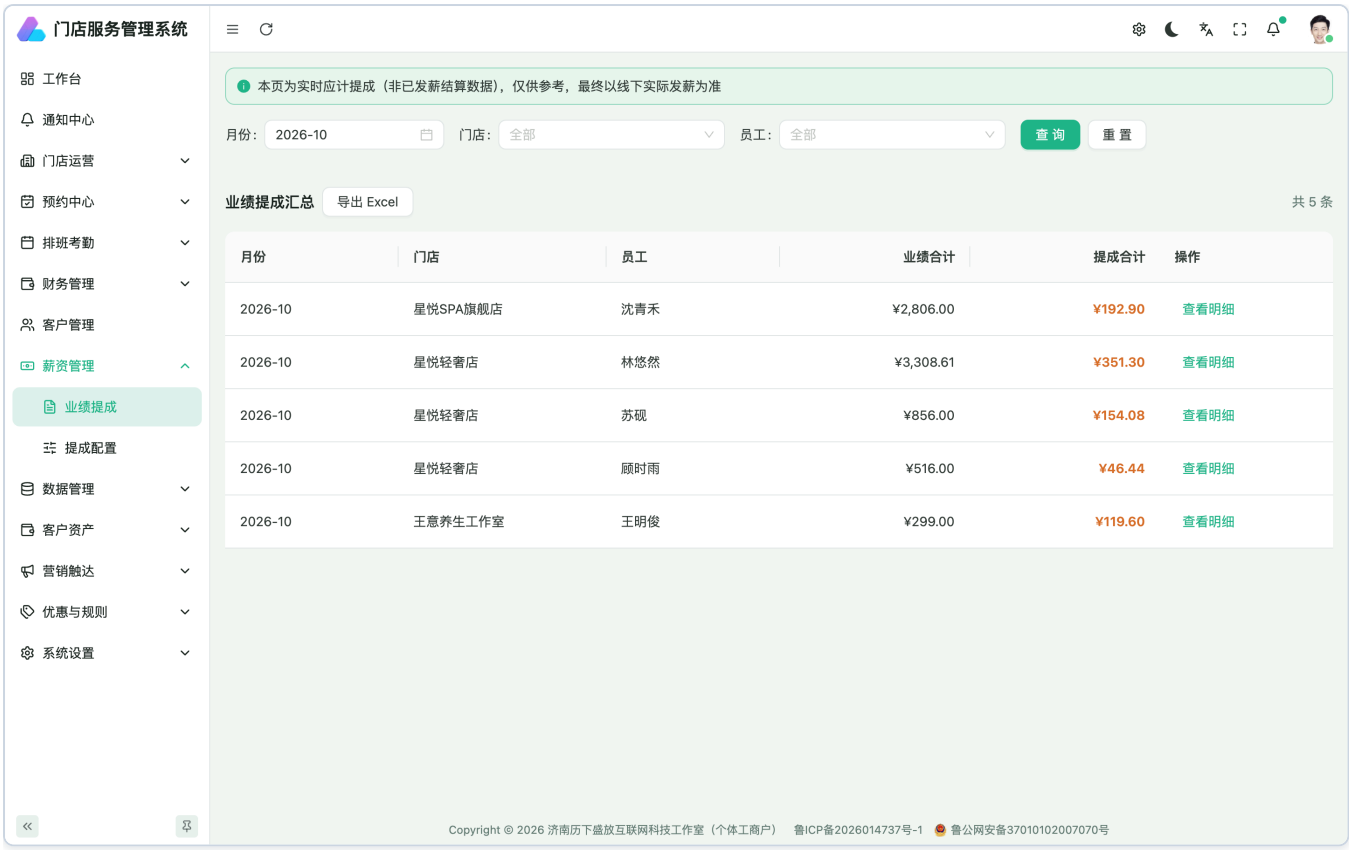


图 26　业绩提成：按月汇总与明细（含近 6 月趋势）

6.3　提成配置

菜单：薪资管理 → 提成配置。提成按**员工 + 门店**双维度配置（同一员工在不同店可以有不同方案），先选门店再操作。

配置入口

- 列表按门店显示员工与配置状态（未配置 / 默认比例 N%），点「配置」进入详情页。
- 「批量套用」：把默认比例一键应用到本店全部员工，适合统一底薪比例的门店。

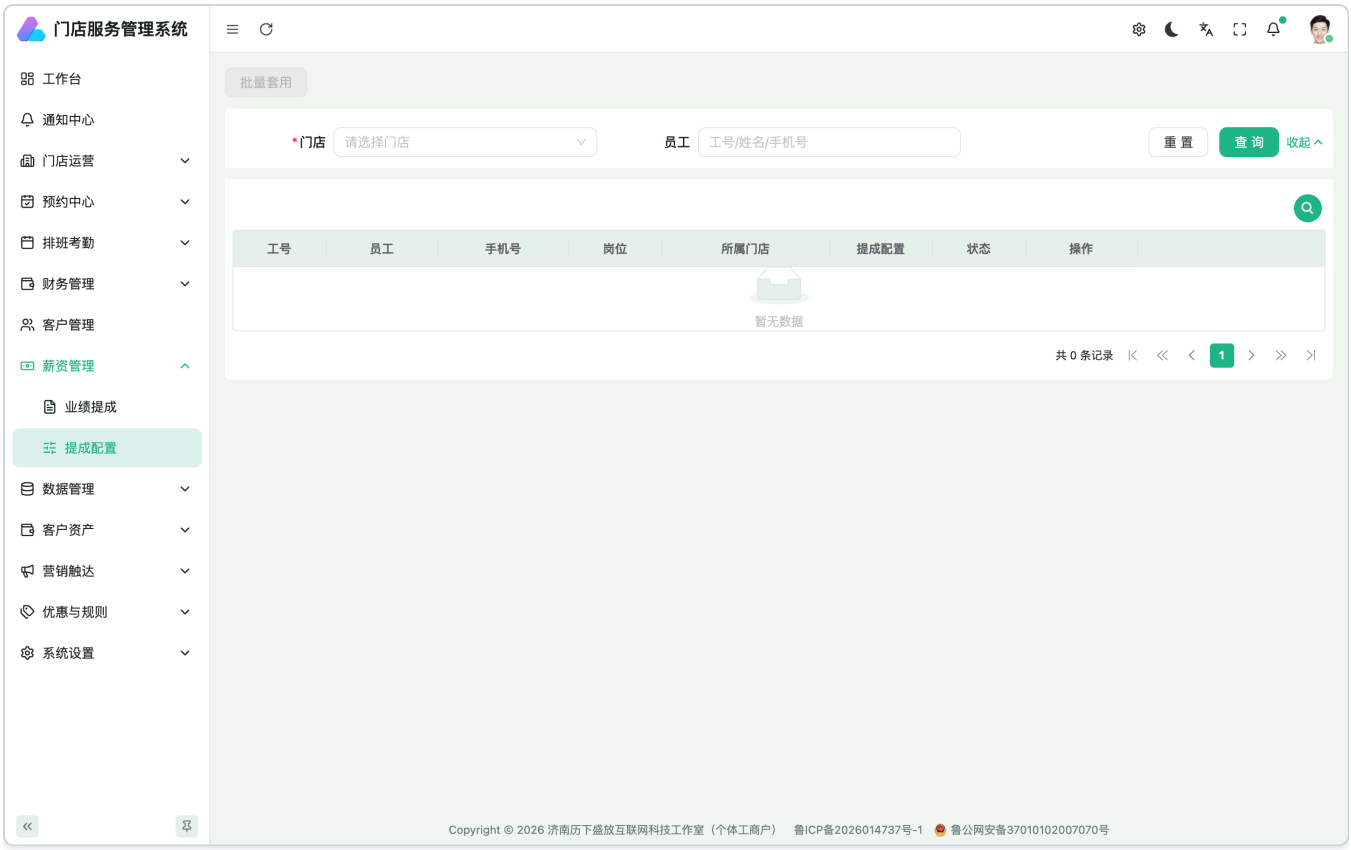


图 27　提成配置：按员工 + 门店双维度设置方案

详情页五个配置区

分区	说明
基础比例	默认提成比例 *（0～100%）；**指定客 / 轮客**差异化比例；**次卡提成模式**：按原价算（技师积极性）或按分摊价算（成本对齐）
服务项目提成	对特定服务单独设比例，覆盖基础比例（如烫染 30%、剪发 20%）
阶梯提成	最多 3 档（月业绩阈值 + 比例），**增量累进**（类似个税，跨档那笔拆两段算）。内置**试算框**：输入假设月业绩即时算出提成
售卡提成	按卡种设售卡提成比例（开卡时产生）
产品销售提成	按零售商品设提成比例（预选单确认收款时产生，归属「售出员工」）

编辑保护若他人刚保存过这份配置，你再保存时系统会提示冲突并自动刷新为最新值，**请勿多人同时编辑**同一员工配置。已有指客 / 轮客比例被清空的保存会被「资损守卫」拦截，防止误操作降薪。

提成怎么算（速记）比例按**服务级 → 指客 / 轮客差异 → 阶梯 → 默认**的优先级取适用的一档（命中即采用，不逐层叠加）；阶梯按「单店单月」累计业绩分档、增量累进。基数 = 实收金额 − 产品成本；次卡核销按「次卡提成模式」取原价或分摊价；指定客 / 轮客按开单时选择的客户类型判定。**想精确预演某一单 / 某个月的提成，用上方配置页内置的「试算框」**输入假设业绩即时验证，比手工按公式算更稳妥。

第 7 章

客户管理

菜单：客户管理。客户档案在你与顾客第一次发生预约 / 代客下单时自动建立， 此后消费、标签、资产、生命周期持续累积，是营销与回访的数据底座。

7.1 客户列表

- 筛选：关键词、标签（多选）、生命周期（新客 / 潜客 / 活跃 / 沉默 / 流失）、VIP 等级（铜 / 银 / 金 / 钻）、门店。
- 列表列：客户（点名字进详情）、手机号（脱敏）、标签、VIP 等级、生命周期、累计消费金额、最近消费时间。

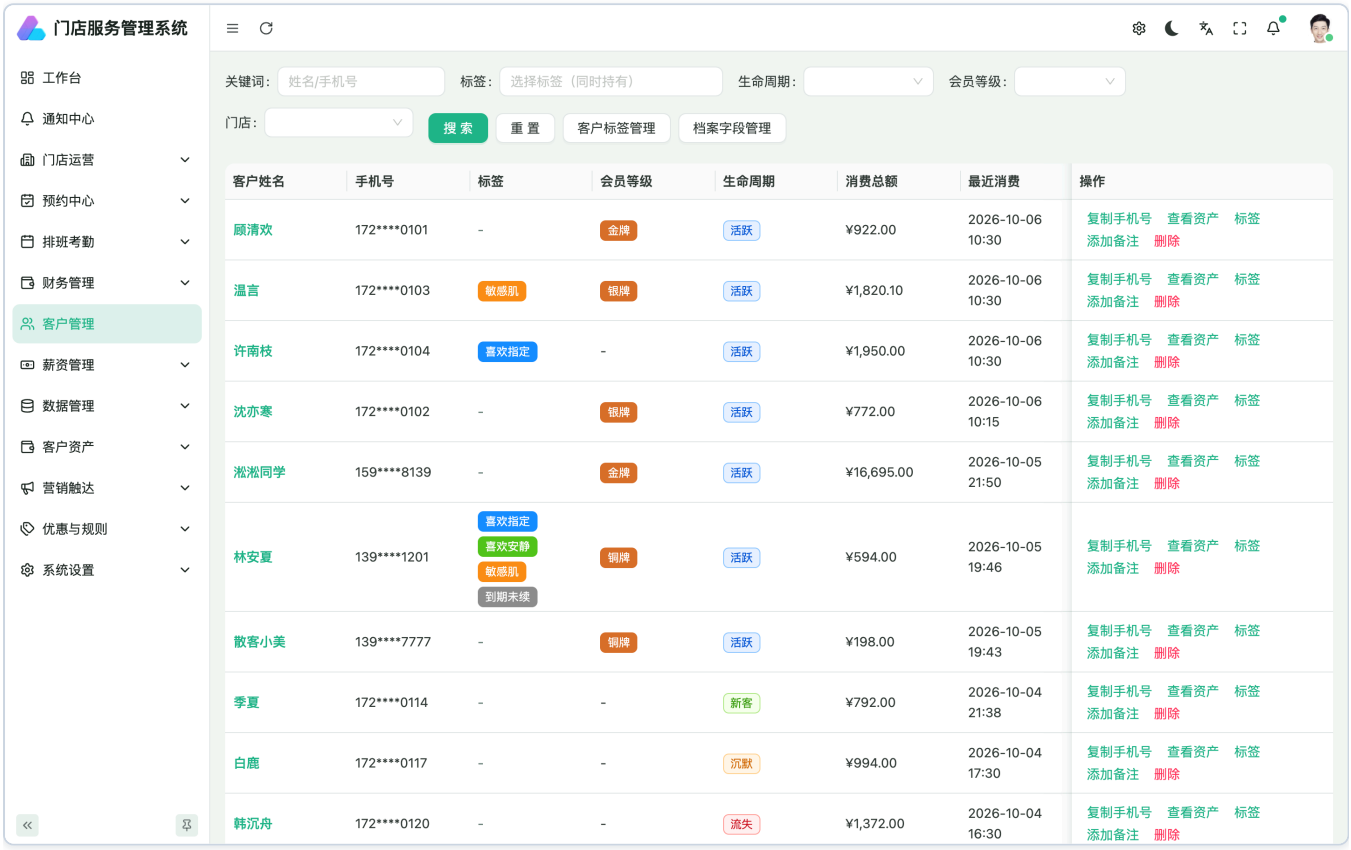


图 28　客户管理：标签、生命周期、VIP 与消费统计

行内操作

操作	说明
复制手机号	管理员 / 店长。向服务端取**明文**手机号并复制（自动记审计日志）；前台无此按钮
查看资产	抽屉展示：**营销触达授权**（未授权时可代客「授权营销触达」，选择口头等授权方式；授权后显示来源与时间）、会员卡余额、可用优惠券

打标签	多选**手动标签**；「自动」类型为系统预置的标签类型（当前未运行自动打标）
添加备注	≤500 字
删除	管理员 / 店长。删除后个人信息脱敏、积分清零、券作废，**不可恢复**；有未完成预约或会员卡剩余次数的客户会被拒绝删除

7.2 客户详情页

点击客户名进入，三个标签页：

- **画像**：行动推荐（营销触达未授权的顾客对应行动不可点）、基本信息、**RFM 分析**（按最近一次消费、来店频次、消费金额三个维度自动给客户分层）、标签、会员卡（套餐卡显示各项剩余）、最近消费。
- **备注**：备注历史时间线，可继续添加；另可写**服务日志**（服务名 + 内容），沉淀服务过程记录。
- **档案**：按你自定义的档案字段填写（见 7.4）。

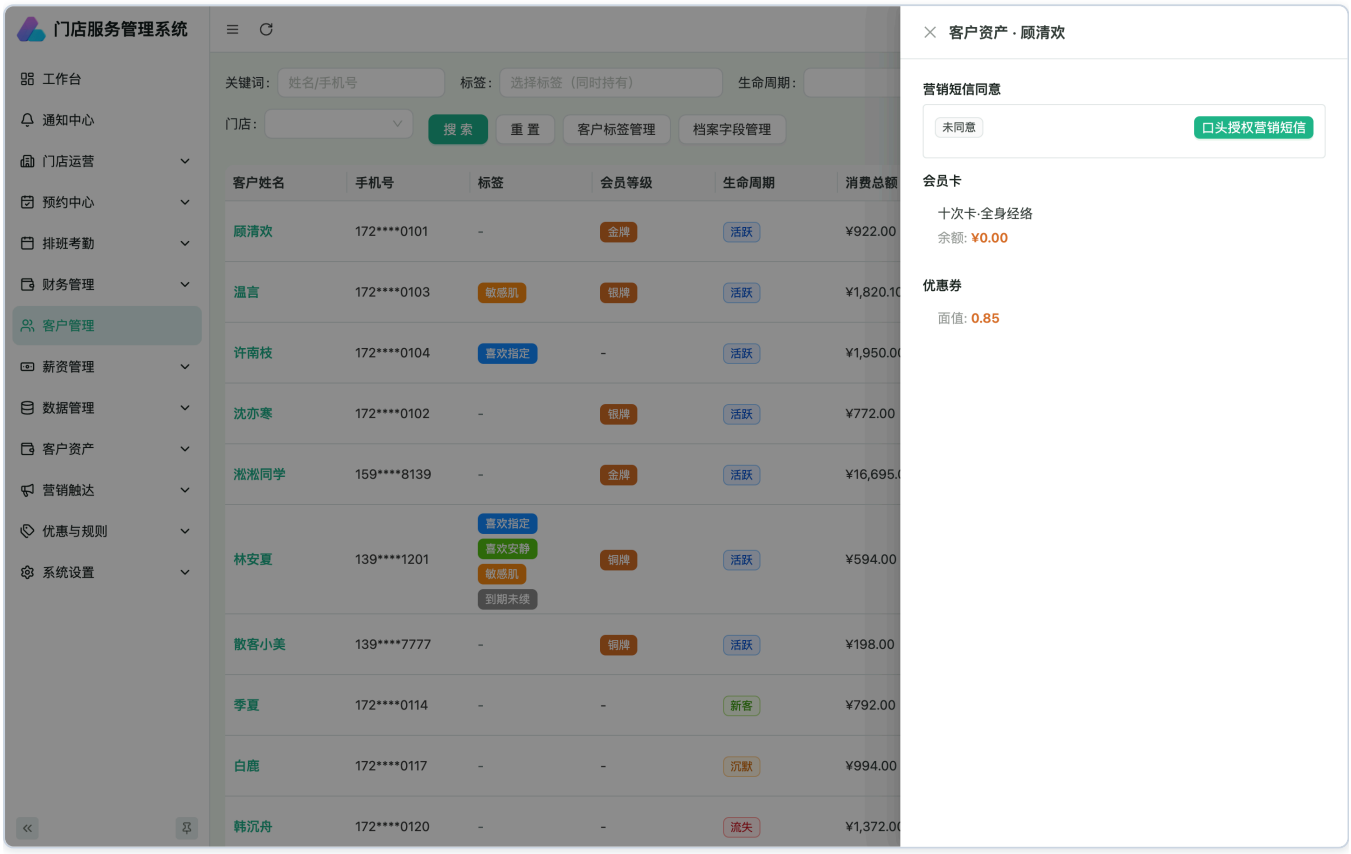


图 29 「查看资产」抽屉：营销授权、会员卡与优惠券

7.3 客户标签管理

入口：客户管理页顶部 客户标签管理 。

- 新建标签：名称（≤32 字）+ 从 8 色色板选颜色 + 排序（0～9999）。
- **自动标签**（系统预置）只能查看，不可修改；删除标签仅管理员。

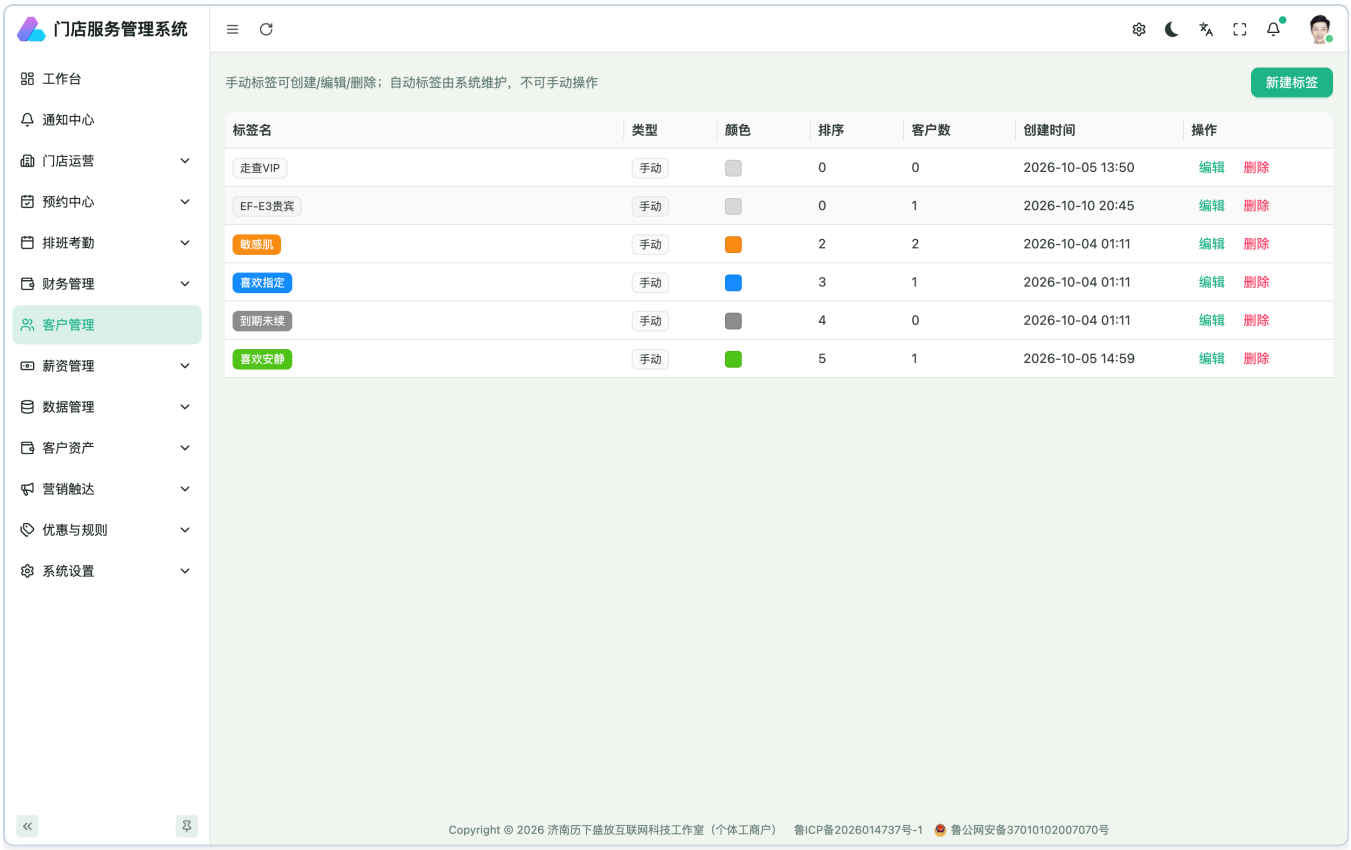


图 30　客户标签：打标与圈选人群

7.4　档案字段管理

入口：客户管理页顶部「档案字段管理」。为行业画像自定义字段（如「肤质」「过敏史」「偏好力度」）。

- **行业模板**：一键加挂预置的字段组合（有名额与重名校验）。
- **新建字段**：字段名（≤32 字）+ 类型（单行 / 多行文本、单选、多选、日期）；单选 / 多选须逐行填写选项，之后可追加选项或停用某个选项（历史值保留）。
- 字段可停用 / 启用（仅管理员）。

合规提醒客户档案可能涉及敏感个人信息（健康、肤质等），请遵循最小必要原则收集使用，页面也有相应提示。营销触达必须先获得顾客授权（代客口头授权需顾客本人口头同意并留痕）。

7.5　爽约风控（自动）

爽约统计标记「未到店 / 未服务」会记入顾客画像：系统按 90 天滚动窗口统计爽约次数（≥3 次视为频繁爽约），体现在客户详情的画像与行动建议里，供你接单时参考；系统**不自动拒绝**任何预约。误标可通过「撤销误标」纠正（管理员，标记后 48 小时内）。

第 8 章

会员卡体系：卡定义 / 售卡 / 核销 / 退卡

会员卡是锁客利器。体系分两层：**卡种定义**（卖什么卡）与**客户持卡**（谁持有哪些卡）。 购卡与充值均为**到店线下收款**，系统负责记账与扣次。卡与**购卡门店绑定**，只在开卡门店可核销。

8.1 卡定义管理

菜单：客户资产 → 卡定义管理。

- **新建卡种**：卡名 *、卡类型 *（创建后不可改）：

类型	配置
次卡	面值（次数，≥1 的整数）+ 适用服务 + 售价（≥1 元）
套餐卡	套餐项目明细（服务 + 次数，**至少 2 项**且服务不重复；创建后明细只读）+ 售价

- 行操作：**上架 / 下架**。新建卡种**默认下架**，核对无误后手动上架才可开卡售出（与服务上线同一惯例）；下架不影响已售出的卡。

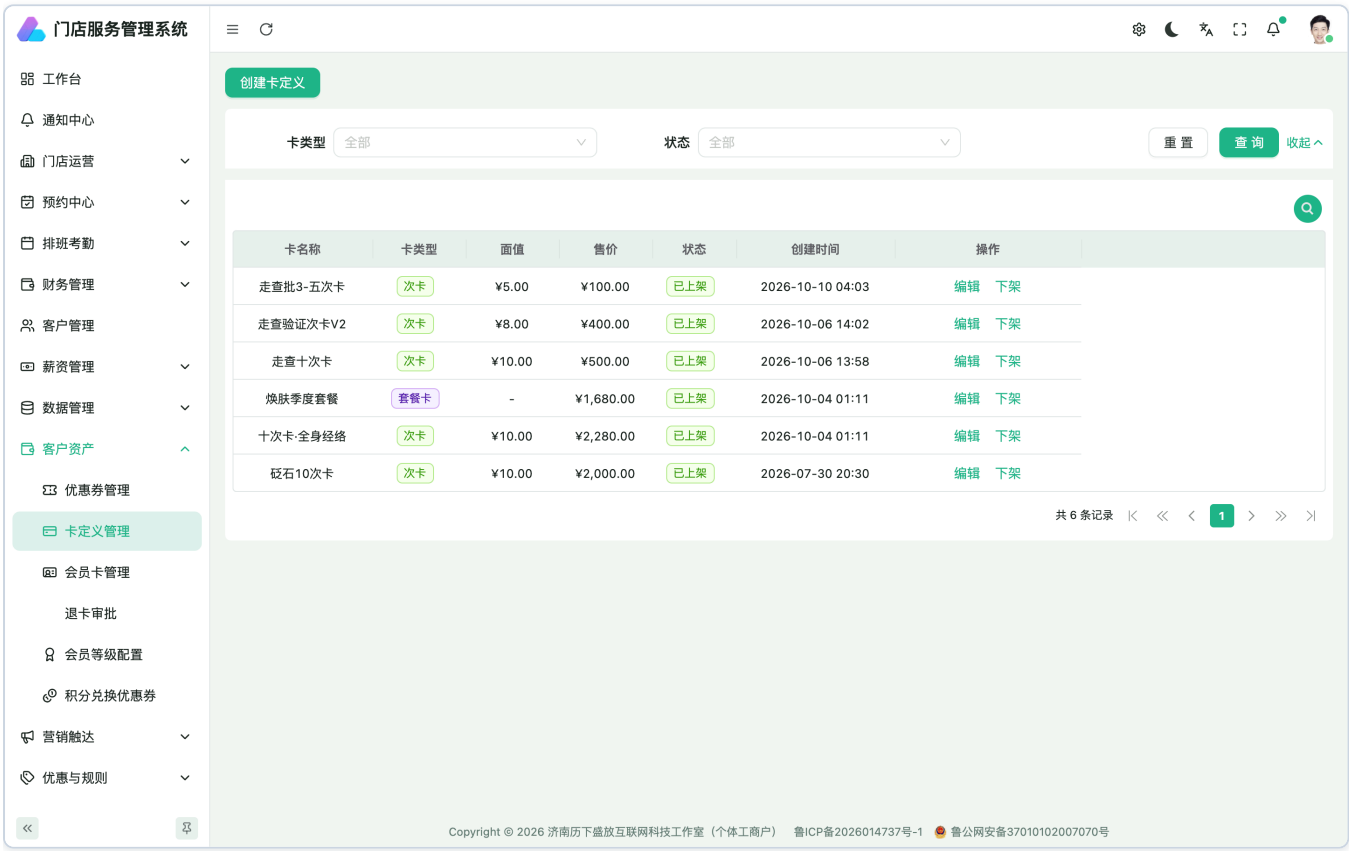


图 31　卡定义管理：次卡 / 套餐卡卡种维护与上下架

8.2　会员卡管理（客户持卡）

菜单：客户资产 → 会员卡管理。按客户手机号或状态查询持卡情况。

售卡（购卡）

1. 点击 购卡：选择**在售卡种** *，填写客户手机号 *（11 位）与姓名。
2. （建议）选择**售卡归属门店 / 员工**：两者都选才会产生售卡提成；卡同时绑定到该门店（仅该店可核销）。
3. 填写**实际成交价**（不填按卡种标价记）。收款在线下完成，这里记录的是成交金额——退卡折算与积分按实收计。

核销（客户用卡消费）

次卡 / 套餐卡的扣次有两个入口，效果一致：

- **随单核销**：开单收款时添加「次卡抵付」行（Web 见 4.3，小程序见 12.4），系统自动扣次；
- **独立核销**：在会员卡管理行点 核销（选择门店）直接扣次，适合不开单的纯耗卡场景。

> 顾客会收到短信每次核销成功，系统自动向顾客发送核销确认短信（剩余次数 + 时间），防止误会，也让顾客放心。独立核销时系统会要求选择**服务技师**（在职服务岗），用于提成归属。

退卡与冲正（管理员 / 店长）

操作	说明
退卡	正常状态的卡可退。系统按**未使用比例**计算退款：建议退款 = 剩余次数 ×（实际成交价 ÷ 总次数）——例如 10 次卡实收 1000 元、已用 3 次，建议退 7 × 100 = 700 元；实退金额以系统计算为准，线下退款后完成操作。卡状态变为「已退卡」
冲正	针对**历史核销记录**的回补：某次扣次记错了，选流水冲正，次数回补（幂等防重复回补）。适合误核销纠正
详情	查看卡信息与**全部流水**（购卡 / 消费 / 冲正 / 赠送 / 退卡），对账依据

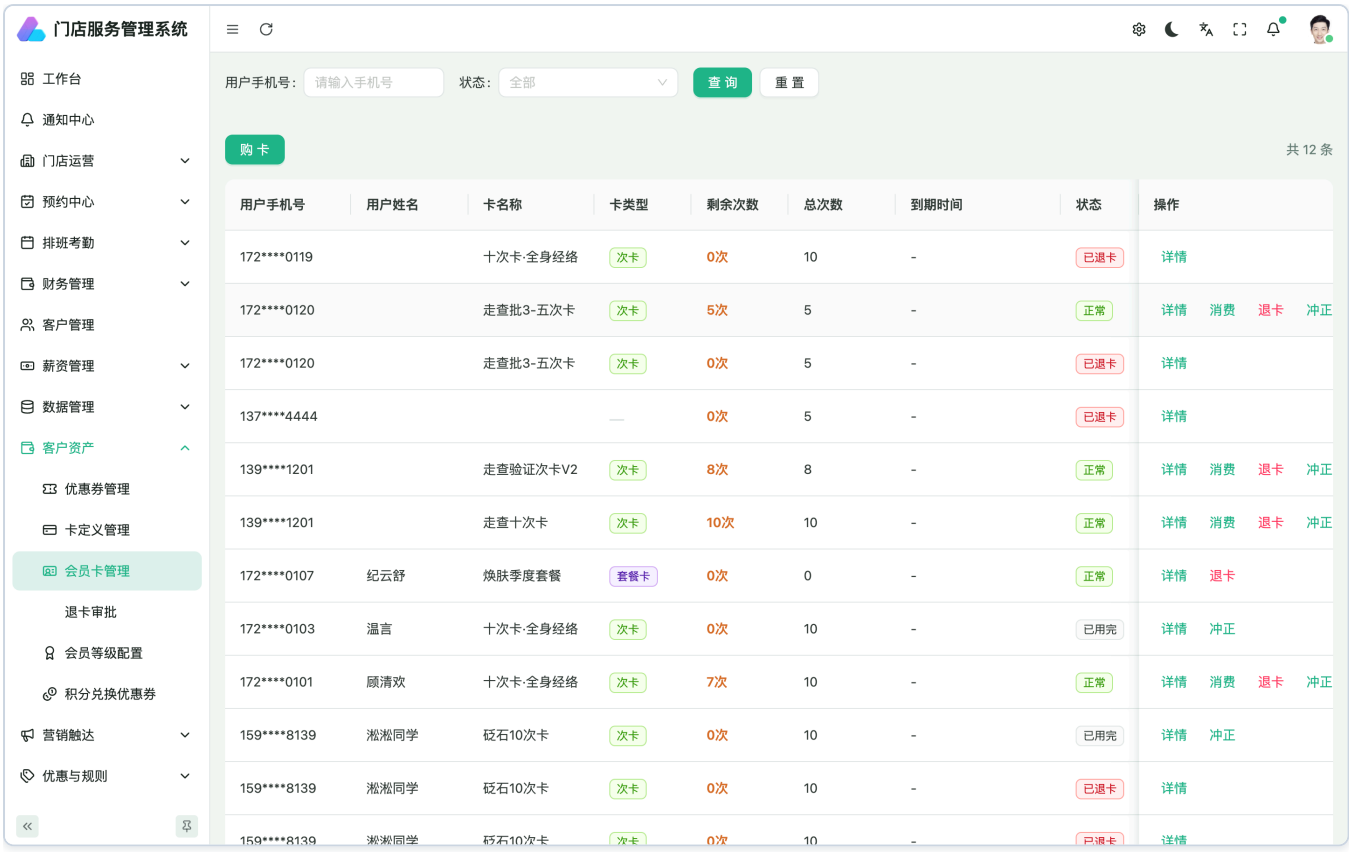


图 32　会员卡管理：客户持卡查询、购卡 / 核销 / 退卡 / 冲正

8.3　退卡审批

菜单：客户资产 → 退卡审批。顾客在小程序端**自助申请退卡**后，由你审批：

1. 「待审批」标签查看申请：申请原因、**预估退款额**、审批截止时间。
2. 通过：确认弹窗显示预估退款额；通过后系统自动完成——卡置「已退卡」、**扣回该卡产生的积分**、**冲正对应提成**。
3. 驳回：填写原因（≤256 字，顾客端可见）。

时限退卡申请有审批时限（默认 72 小时），超时自动取消。实际退款请线下完成并留凭证。

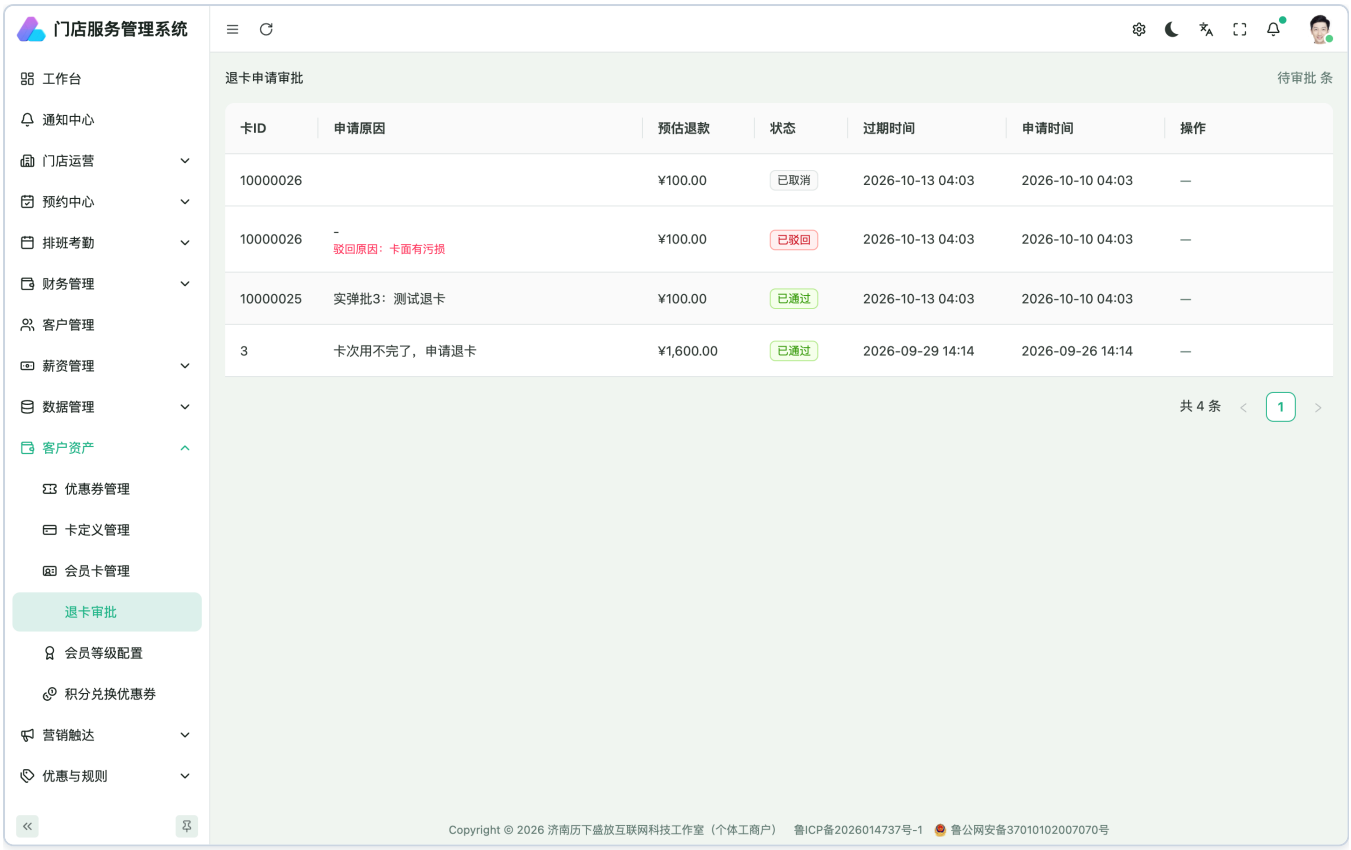


图 33　退卡审批：消费者退卡申请的通过 / 驳回

8.4　会员等级配置

菜单：客户资产 → 会员等级配置。固定四级（铜 / 银 / 金 / 钻），可编辑**等级名称**、**折扣率**（0.01～1，如 0.9 = 9 折）、**积分倍率**（0.1～9.9）。等级按客户**累计消费**自动升降，无需手动调整；各等级的累计消费门槛为商家级参数（默认银 1000 / 金 5000 / 钻 10000 元），在「系统设置 → 商家配置」中调整。

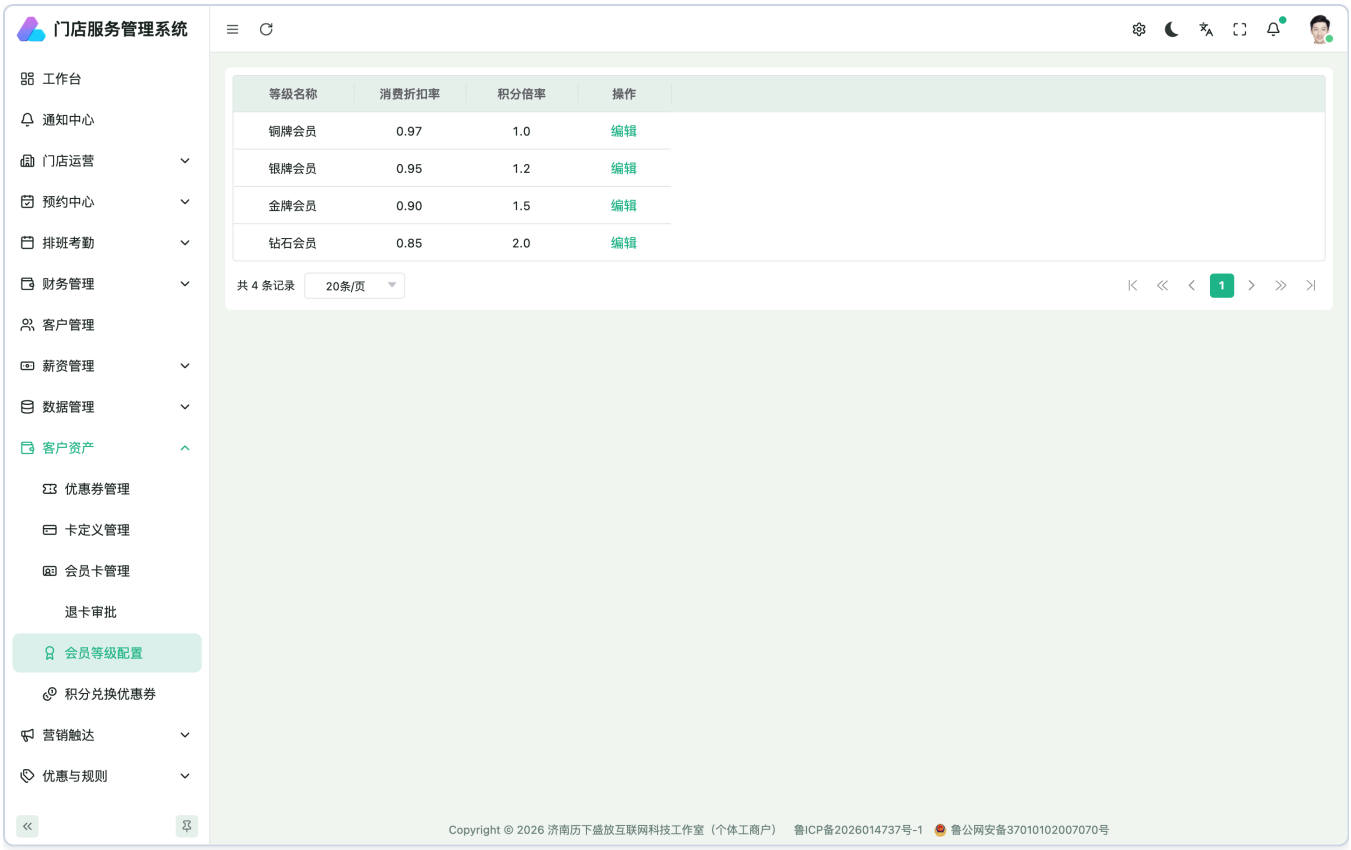


图 34　会员等级配置：四级折扣与积分倍率

8.5　专属时段规则

菜单：门店运营 → 专属时段规则。把特定时段设为**会员专享**，提升高等级会员体验：

1. 先选择门店（规则按门店维度）。
2. 新建：勾选**周几**（至少一天）→ 设起止时间（**结束早于开始视为跨午夜到次日；结束等于开始视为全天 24 小时**）→ 选**最低 VIP 等级**（金卡 / 钻石卡）→ 启用。

生效后，等级不足的顾客在小程序预约该时段时会看到「会员专享」提示并引导升级。

> 与营业时间必须有交集保存时系统会校验规则时段与门店**营业时间**存在交集——零交集的规则永远匹配不到任何时段，会被直接拒绝（提示「规则时段与门店营业时间无交集，不会生效」），不会保存成一个空转规则。

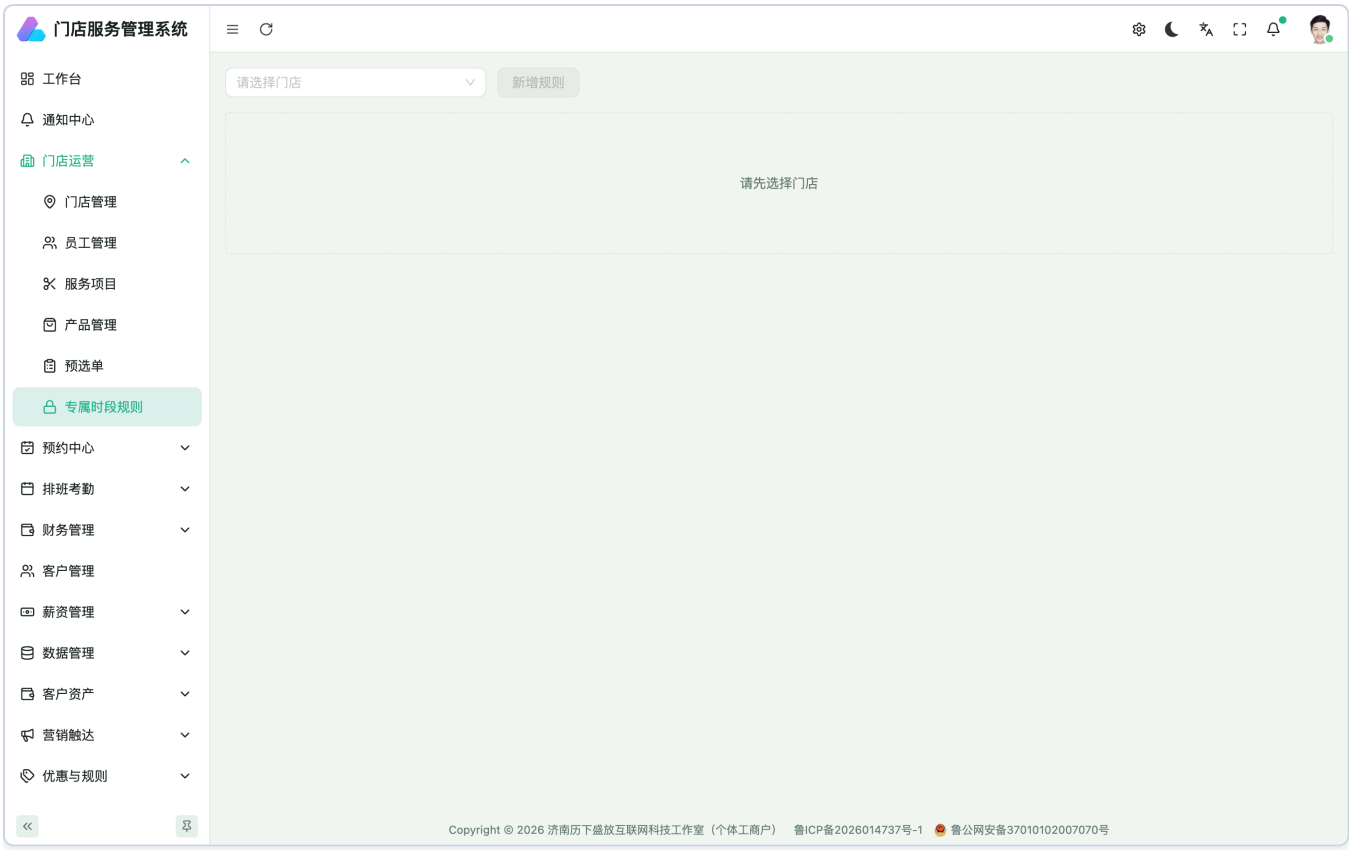


图 35　专属时段规则：把特定时段设为会员专享

8.6　营销规则（自动触发）

菜单：优惠与规则 → 营销规则。配置**满足条件自动执行动作**的规则，当前支持「购卡满赠」等类型：

- 规则三要素：条件（如卡类型 ≥ 某档）→ 动作（发放指定优惠券批次 / 赠送次数 / 赠送积分）→ 有效期与优先级。
- 支持批量启用 / 停用；条件行与操作符按规则类型联动白名单。
- 典型用法：顾客购任意年卡 → 自动发一张「护理 8 折券」。

> 卡没有有效期当前版本的会员卡**无有效期概念**：不会自动过期、剩余次数不清零，也没有到期提醒。卡的生命周期就是「正常使用 → 用完 / 退卡」；长期闲置的卡请按门店与顾客的约定自行管理（可用营销触达唤回）。

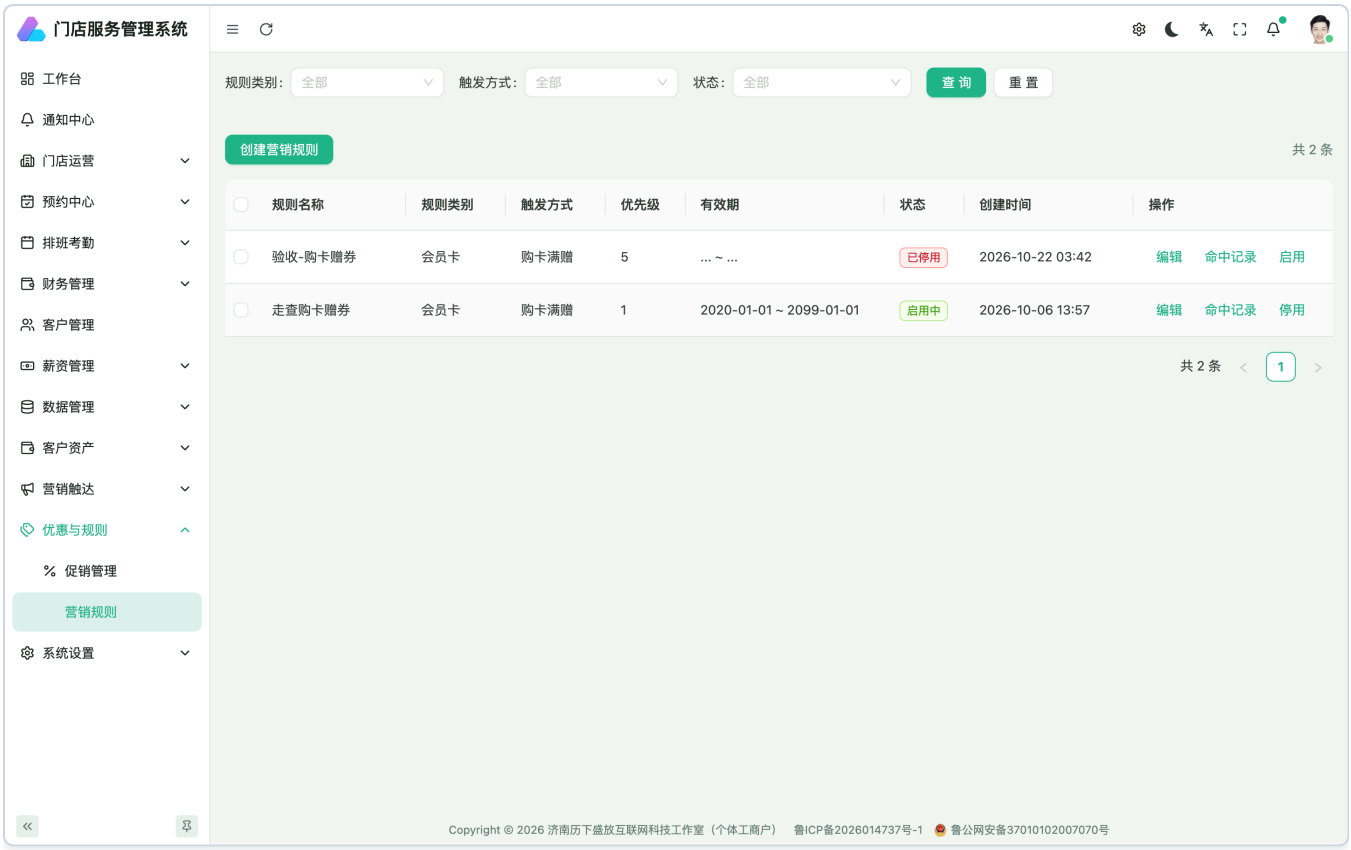


图 36　营销规则（买卡赠）：条件满足自动发放

第 9 章

营销工具：优惠券 / 促销 / 积分 / 推荐有礼

9.1 优惠券管理

菜单：客户资产 → 优惠券管理。券按**批次**管理：创建批次 → 发放给客户 → 到店核销。

创建批次

字段	说明
批次名 * / 券类型 *	五类：折扣券 / 现金券（满减）/ 赠品券 / 随机券 / 兑换券。类型创建后不可改
绑定门店	不选 = 全门店通用；选定后仅该店可核销
按类型的条件	折扣券：折数 + 门槛 + 最高优惠上限；现金券：面值（须小于门槛金额）+ 门槛；随机券：随机最小 / 最大金额；兑换券：兑换服务 + 兑换价
总量 * / 每人限领	总量 ≥1；每人限领 ≥1，限领周期分「终身 / 每年」
有效期（二选一）	**固定日期**：起止日期区间（止须 ≥ 起）；或 **领券后 N 天**：顾客领券当日起算，1～365 天（默认 30 天）。过期未用的券自动作废

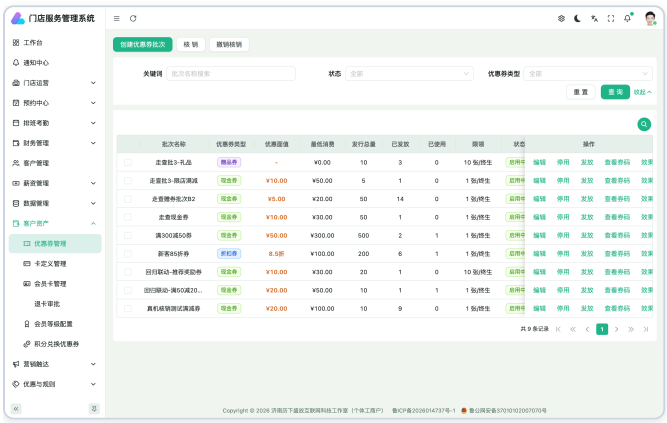


图 37　优惠券管理：批次列表与核销 / 撤销入口



图 38　创建批次：类型、条件与有效期

发放与核销

- 发放：弹窗提供**三种发放方式**：

方式	说明
按群体发放	选目标群体——**全部客户 / 新客 / 回头客 / 沉默客户 / 按标签**（可多选标签，按并集圈人）。选定后系统**自动预览**「将向 N 位客户发放」与脱敏示例，确认无误再提交（预览未就绪不能提交；单次上限 1000 人，超出部分不发放）
选择客户	从客户列表勾选（可按姓名 / 手机号搜索，手机号脱敏展示），服务端按勾选名单发放
手机号粘贴	粘贴客户手机号（换行或中英文逗号分隔，可批量），适合名单在手上的场景

发放后顾客在小程序「我的优惠券」可见并收到通知；**发放不可撤销**，已达每人限领的顾客会自动跳过（结果提示「发放 N 张，M 人已达限领跳过」）。群体发放按整批校验库存——**库存不足会整批截停**（提

示「发放中途停止：已发 x/y 张，请核对批次库存后重试」），不会发出一部分留一部分。

- 核销（页顶独立按钮）：选择核销门店 → 输入顾客出示的**券码** → 填消费金额（校验门槛；现金券还要求消费金额**高于券面金额**才能使用——面值即门槛，抵扣不找零）→ 核销。**30 分钟内**可「撤销核销」。
- 开单收款时输入券码评估，确认收款即联动核销（与手动核销互斥，同一券不会核销两次）。
- 查看券码：该批次每张券的码与状态（未使用 / 已使用 / 已过期 / 已作废）。
- 效果分析：按日期范围看发放数、使用数、使用率、带来营收、优惠总额、投入产出比（ROI，即优惠花费换来的营收倍数）、新客数与客单价对比。
- 支持勾选多批次**批量启用 / 停用**；已发放批次可**作废未核销券**（确认时显示真实未核销数，不可恢复），错发收场用。

9.2 促销管理

菜单：优惠与规则 → 促销管理。促销是**收银时自动参与评估**的优惠规则（与会员折扣、券可按配置叠加）。

- 五种可创建类型：**满减 / 满折 / 套餐组合 / 体验价 / 会员价**。

类型	规则结构
满减 / 满折	阶梯行「满 N 元 减 / 折 M」，可设多档
套餐组合	多服务组合价
体验价	指定体验价格（常配「仅新客」）
会员价	会员折扣率 + 适用最低等级（铜～钻或全部）+ **会员日**（指定周一～周日生效）

- 通用设置：绑定门店、优先级、有效期、总限次 / 每人限次、**可叠加 / 可与会员优惠叠加**开关、**仅新客**开关（从未到店才可享）。
- 行操作：编辑、上线 / 下线。

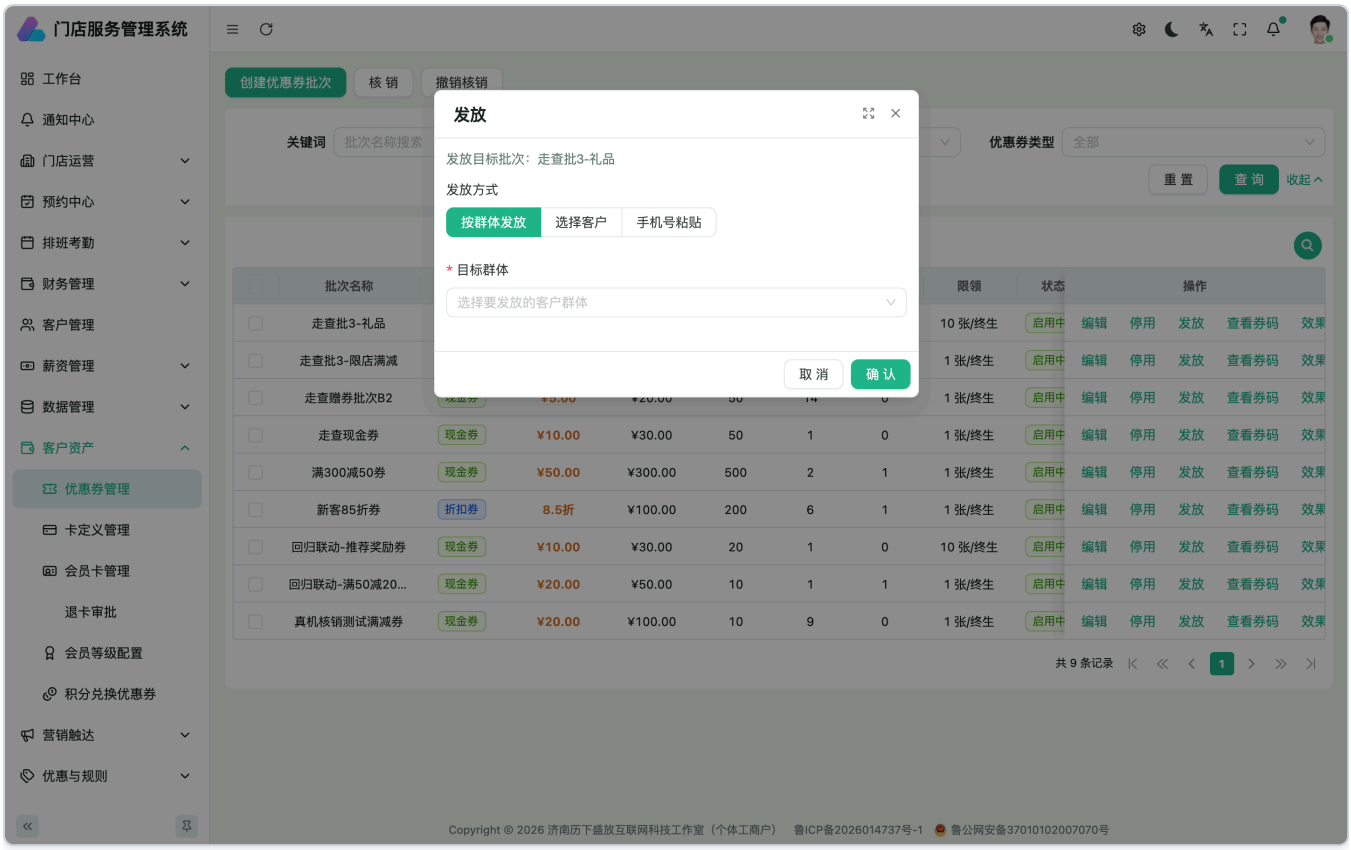


图 39 「发放」弹窗：按群体 / 选择客户 / 手机号粘贴三种方式发券（发放不可撤销）

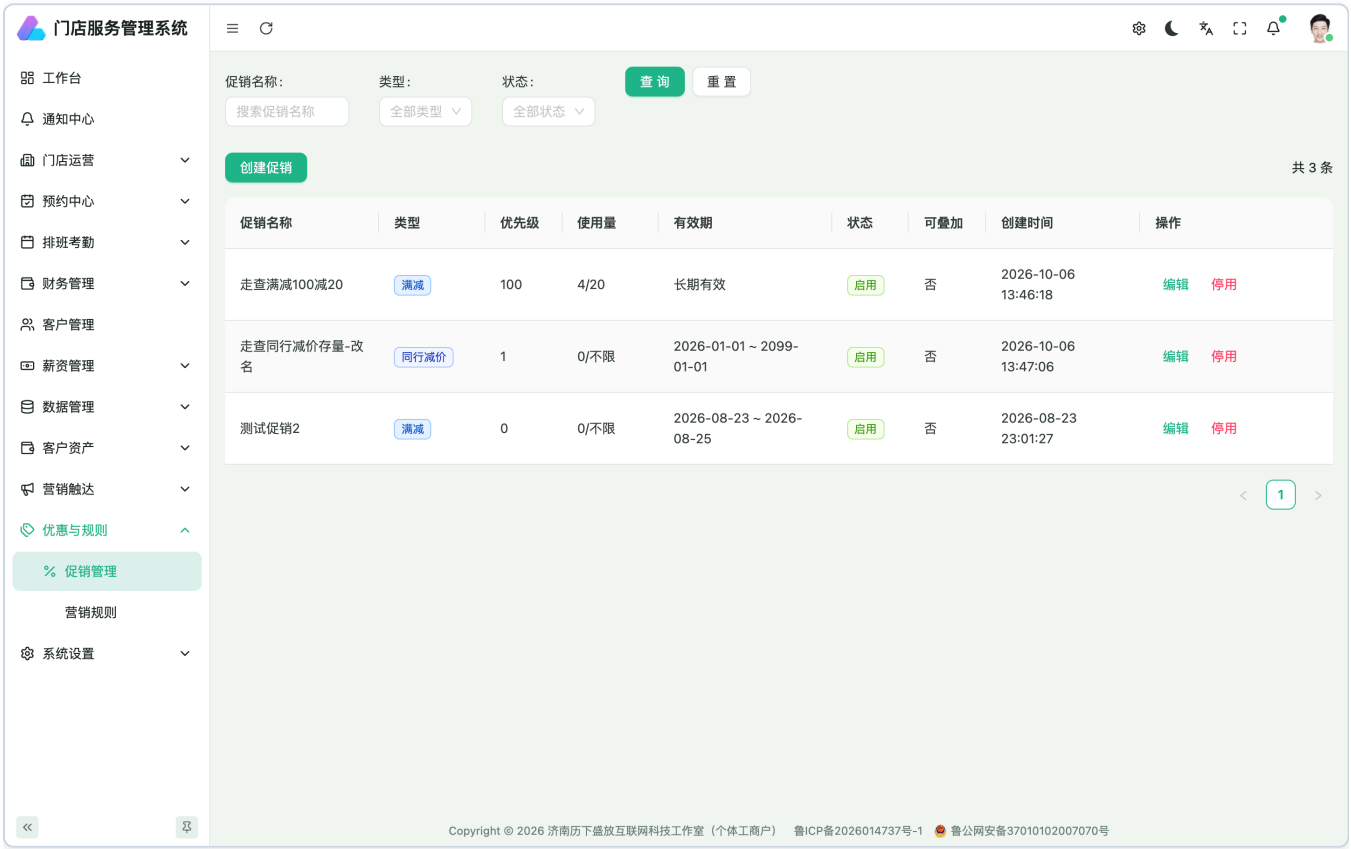


图 40 促销管理：满减 / 满折 / 套餐 / 体验价 / 会员价规则

9.3　积分兑换

菜单：客户资产 → 积分兑换优惠券。维护**积分商城**里的兑换项：

- 新建：名称、类型（线上优惠券 / 线下自提券，联动可选的券批次——类型切换会清空原绑定）、所需积分、库存（留空 = 无限）、启停。
- 顾客在小程序「我的积分 → 兑换」自助兑换；兑换消耗的积分按先进先出原则扣减。
- 消费产生积分的规则：按消费金额与**会员等级倍率**计算（等级配置见 8.4）。

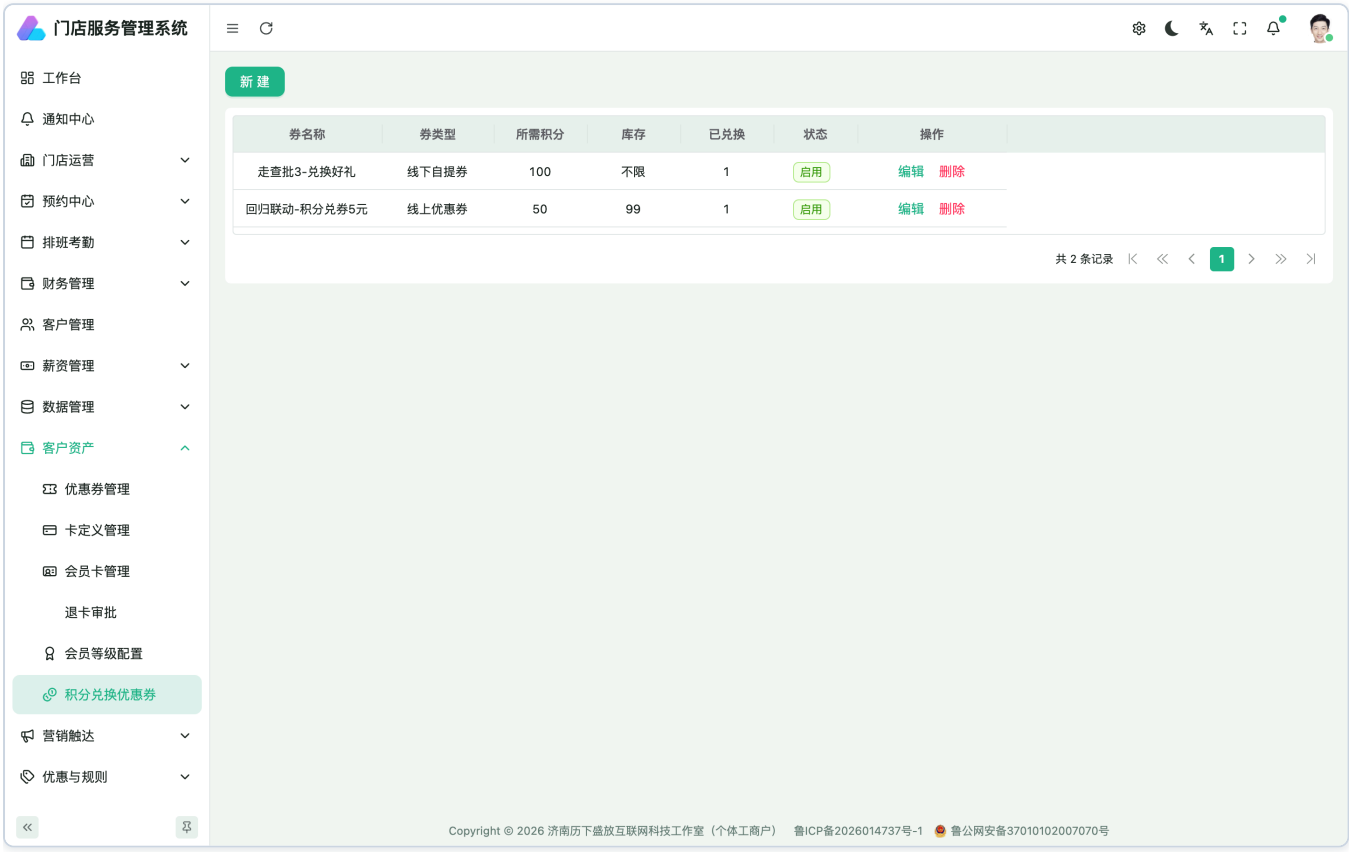


图 41　积分兑换：维护积分商城兑换项

9.4　推荐有礼（老带新）

菜单：营销触达 → 推荐有礼。顾客把门店推荐给朋友，双方得券：

1. 新建：选择**推荐人奖励批次**（启用中的券批次，必选）与**被推荐人奖励批次**（可选），设置推荐次数上限（留空不限）。
2. 顾客在小程序「推荐有礼」页获得专属推荐码，分享给朋友；朋友登录后自动绑定推荐关系。
3. 推荐达标（被推荐人完成首单等条件）后系统自动发券，双方可在推荐记录中查看进度。

> 合规说明推荐奖励**统一为优惠券**（非现金），单层计酬、有上限，符合社交营销合规要求。裂变类玩法已按合规要求下线。

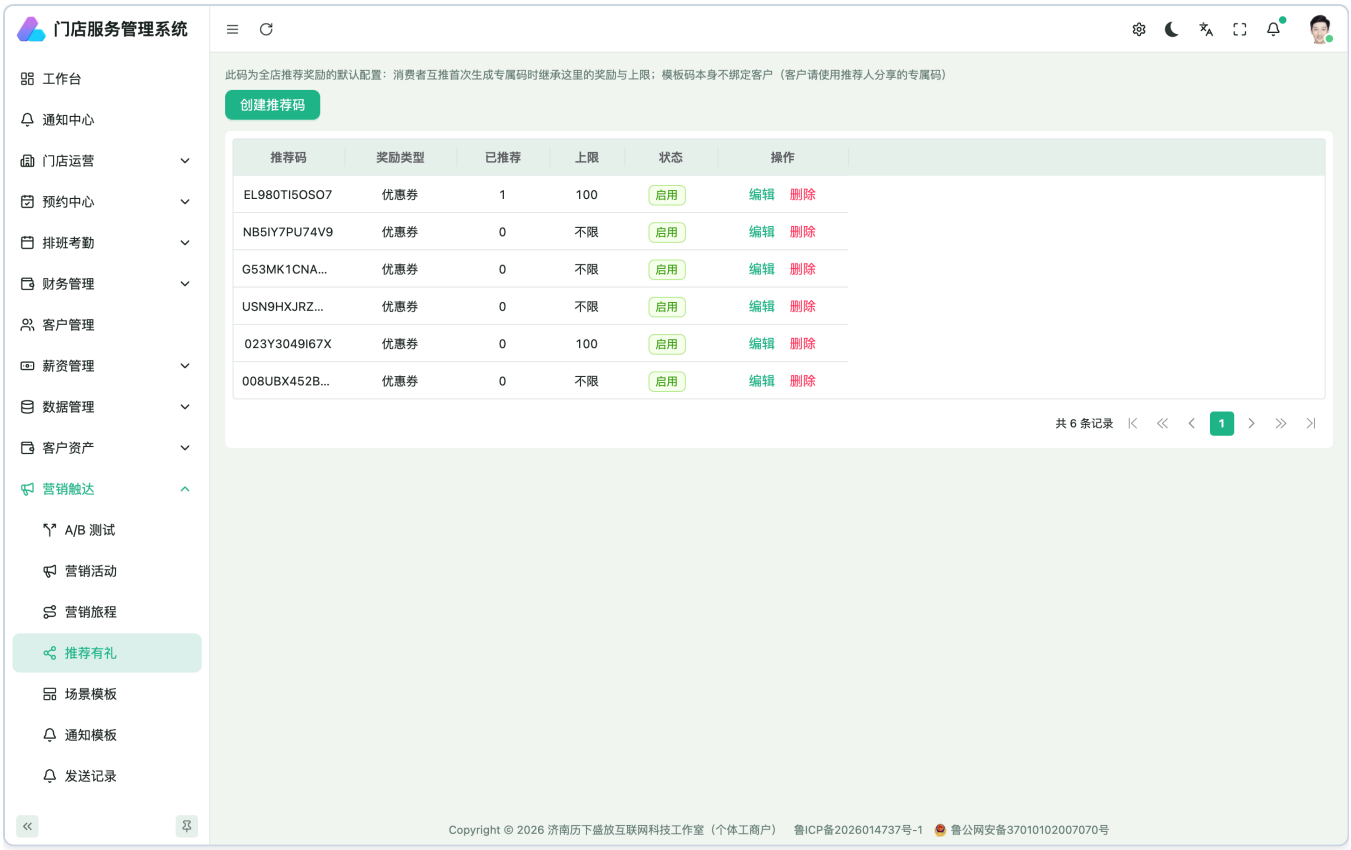


图 42　推荐有礼：推荐码活动与奖励券批次配置

9.5　进店有礼（新客礼包）

在「系统设置 → 商家配置」中搜索**「进店有礼」**配置项，选择一个启用中的券批次：顾客首次浏览该门店的小程序门店页时自动发放该券。选择「未配置」则不发放。

第 10 章

营销触达：短信活动 / 场景模板 / 发送记录

短信文案由平台托管短信通过阿里云通道发送，**文案模板由平台统一申请并维护**（营销重设计后商家侧不再自行报备、不再填写模板编码）：你在「营销活动 / 场景模板」中直接选用平台预置的场景模板即可，选中即显示文案预览与可用变量。

先读我①所有营销短信**消耗营销触达额度**（额度来自套餐，详见 11.3；验证码短信平台承担；履约/通知类短信已停发转站内气泡（2026-10-19 终收敛）、不占额度）；②系统有**防骚扰硬约束**：同一客户每天最多约 1 条、每周最多约 3 条（平台级规则），且只能在发送时段（默认 09:00～21:00）内发送，已退订客户自动排除；③「营销版」套餐专属页面：营销活动、场景模板。

10.1　营销活动（短信群发）

菜单：营销触达 → 营销活动。创建一次群发（可带券）：

1. 新建：填标题 *、活动类型（手动活动 / 新客自动 / 沉默唤醒 / 生日关怀）。
2. 选择**发送对象** *：全部客户 / 新客 / 回头客 / 沉默客户 / 按标签 / 指定客户 / **按档案条件**（选档案字段 + 运算符 + 值，如「肤质 = 敏感」）。
3. 在**短信场景模板**下拉中选择平台预置文案（必选，选中自动显示文案预览与可用变量）；所选模板含券变量时必须关联**优惠券批次**（发送时自动发券）。
4. 发送方式：立即 / 定时（定时须未来时间）。提交后进入排期 → 发送中 → 已完成。

- 行操作：编辑、发送、取消、**转化报告**（送达统计）、**收件人**明细。
- 状态流转：草稿 → 已排期 → 发送中 → 已完成 / 已中断 / 已取消；**漏发由系统每 5 分钟自动检测并补发**，无需人工操作。
- 「全部完成但有失败」会标红提示，防止误判为全部成功。

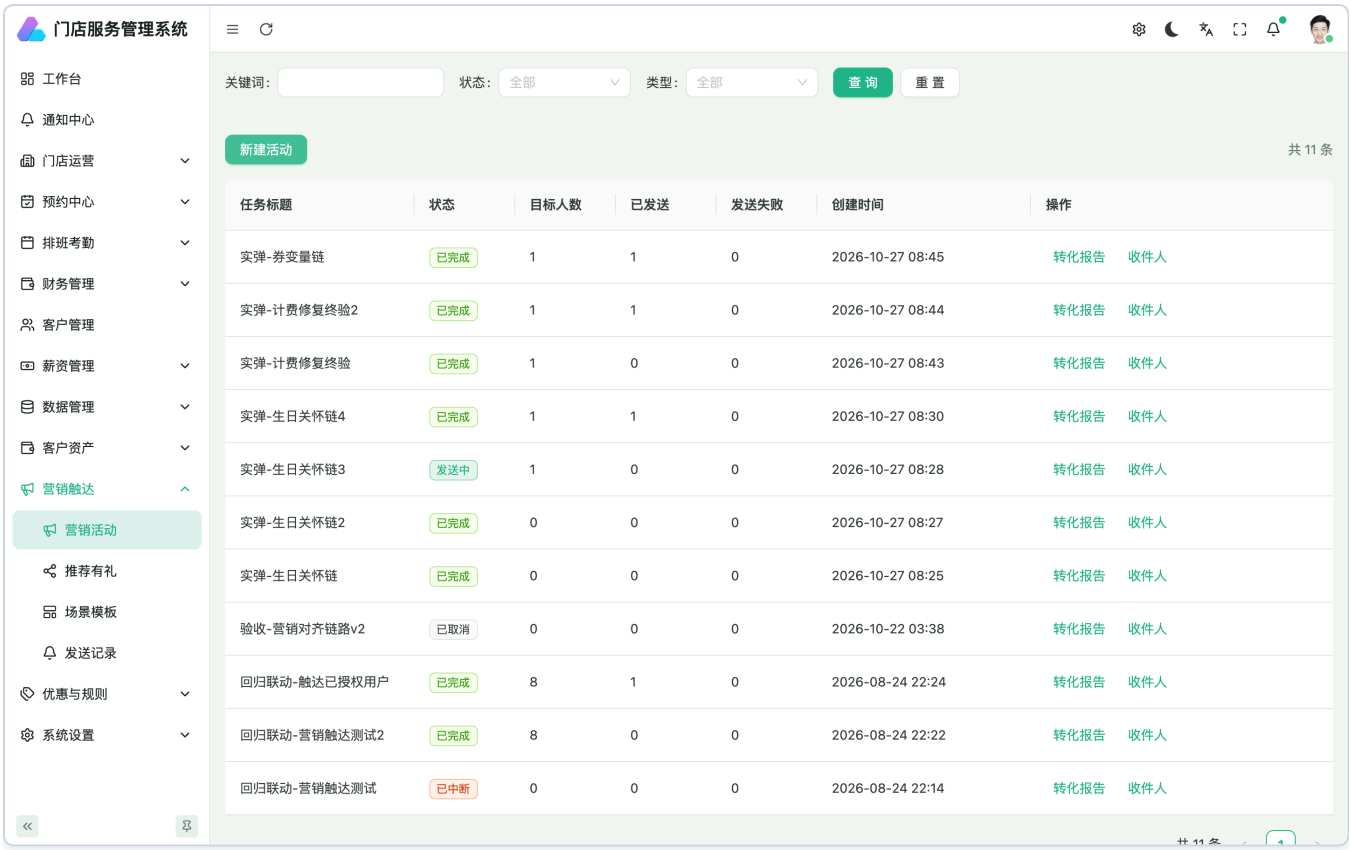


图 43　营销活动：短信群发（可带券），文案选平台场景模板

10.2　场景模板（七类自动触达）

菜单：营销触达 → 场景模板。系统预置七类场景的自动化参数定制：

场景	触发参数
新客欢迎	新客建档后延迟 N 小时发送欢迎短信
沉默唤醒	客户沉默 N 天后触达
消费次日回馈	消费后 N 天发送回馈（可配券）
会员升级	按铜 / 银 / 金 / 钻四级分别配升级礼券批次
流失召回	按流失天数分多档位配券（某档不配券则该档仅发短信、不带券）
周期复购提醒	按服务建议周期 + 缓冲天数提醒复购
生日关怀	按四级会员分别配生日礼券批次

每个场景可定制：模板名、触发参数、关联券批次；**短信文案由平台统一维护**，场景支持启停。

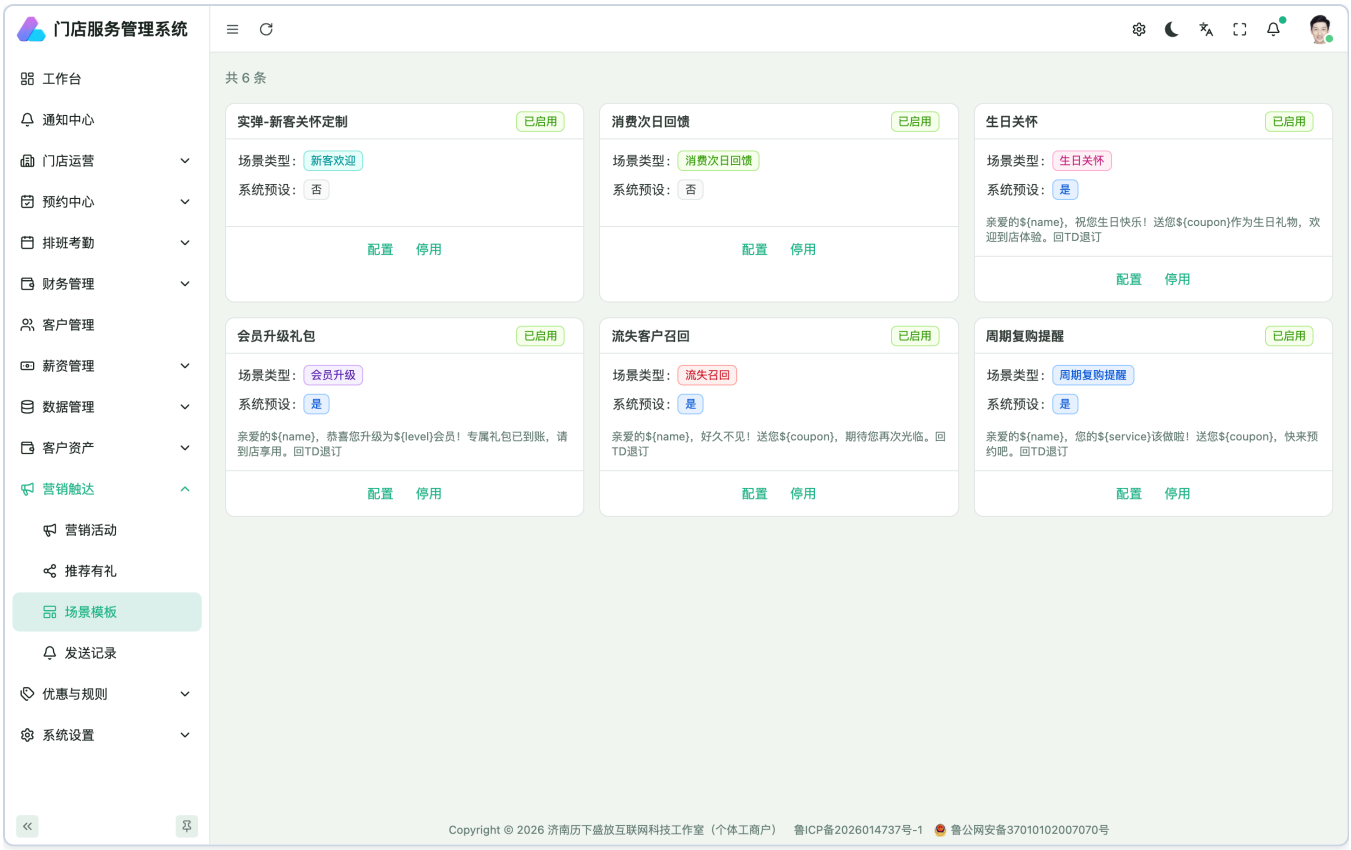


图 44　场景模板：七类自动触达场景的参数定制

10.3　发送记录

菜单：营销触达 → 发送记录。全部短信触达的流水与统计：

- 筛选：场景码、状态（待发送 / 发送中 / 已发送 / 发送失败 / 重试耗尽 / 失败 / 已跳过）、手机号、通知类型、日期范围；顶部有汇总统计卡。
- 点行查看发送详情（完整内容与结果）。「发送中」是队列中的短暂中间态，积压时会看到，不是故障。
- 被防骚扰规则跳过的记录状态为「已跳过」。
- 手机上随时查：商家小程序「我的 → 营销触达 → 通知日志」与本页同口径（见 12.7）。

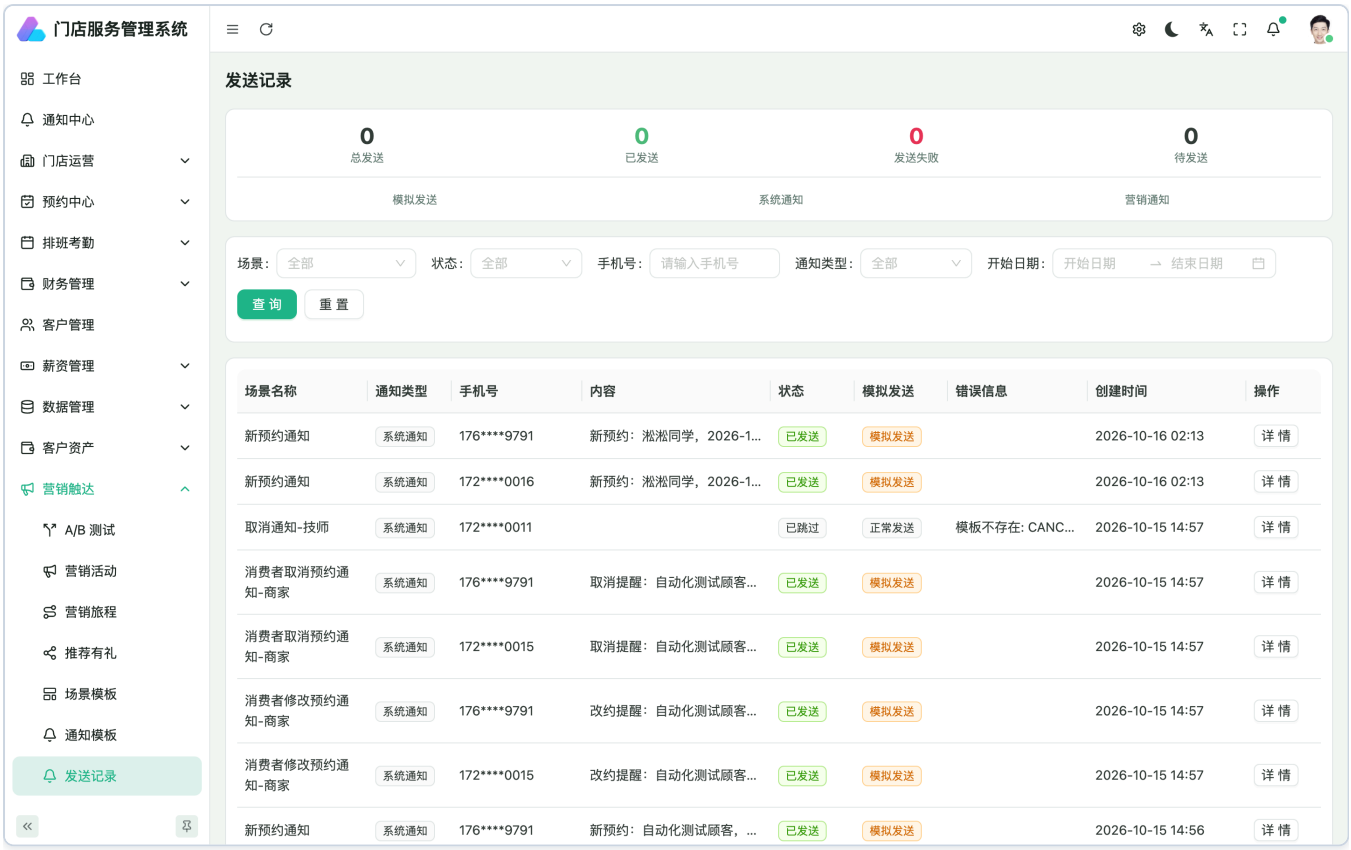


图 45　发送记录：送达状态与失败明细

第 11 章

数据与系统设置

11.1 数据导出与导入

导出任务（异步 + 邮件投递）

菜单：数据管理 → 导出任务（管理员 / 店长）。导出不产生下载按钮，**完成后附件直接发送到邮箱**（个人信息保护要求，服务器不留文件）。

1. 点击 新建导出：选导出类型（预约数据 / 薪资数据 / 交易数据 / 会员卡交易明细）、**月份范围**（默认当月，不可选未来）、**门店**（非管理员必选授权门店；仅管理员可不选＝全部门店）、员工（薪资类）、**投递邮箱**（可勾选「保存为商家默认」）。
2. 提交前有**二次确认**（防个人信息误发）。
3. 列表跟踪任务：待处理 → 处理中 → 已完成；**进行中每 5 秒自动刷新**；投递失败可「重发」（历史整商户任务仅管理员可见、可重发）。

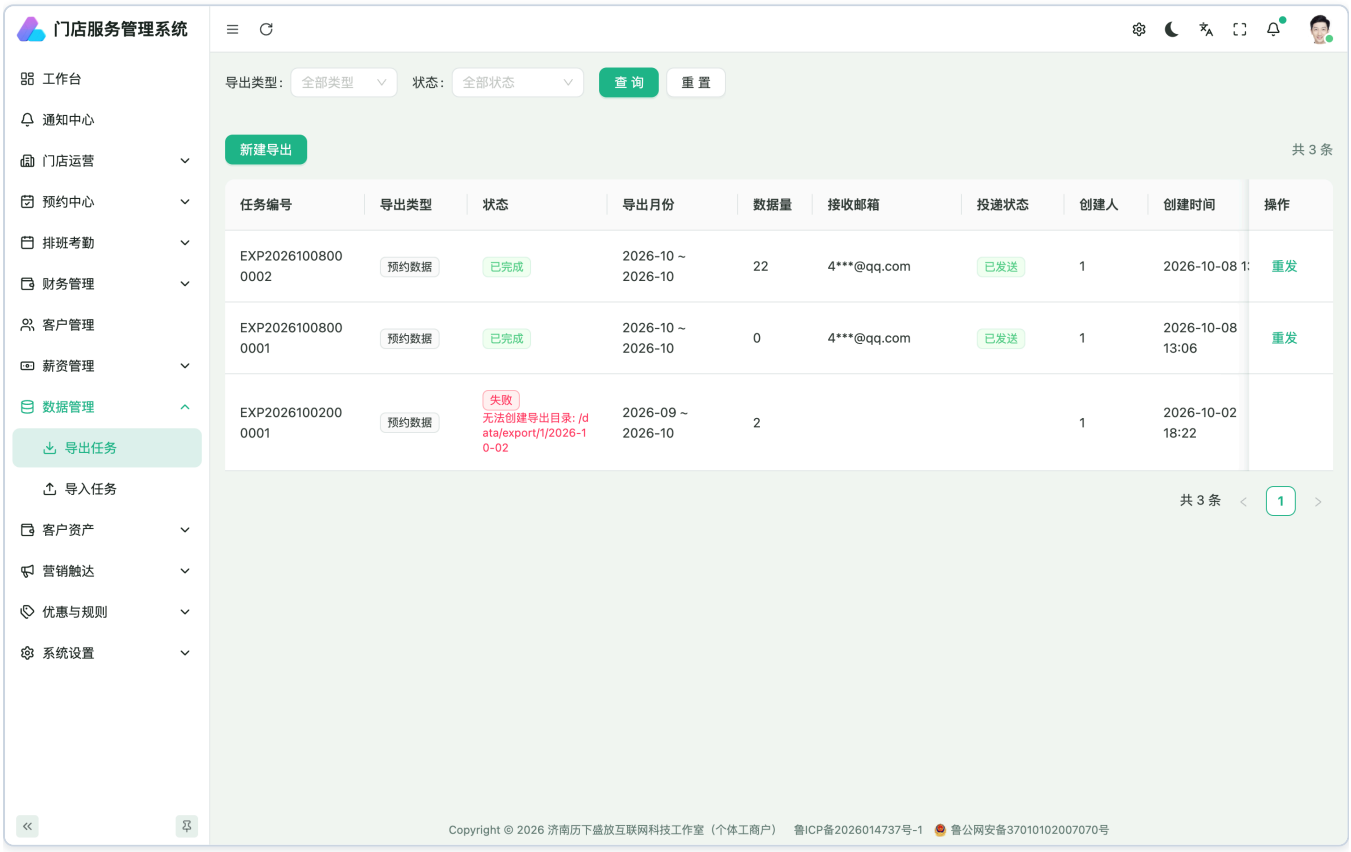


图 46　导出任务：异步导出，附件直发邮箱

导入任务（客户 / 员工批量）

菜单：数据管理 → 导入任务。

1. 下载模板（选客户 / 员工类型，得到带表头与示例的 xlsx）。
2. 按模板整理数据（手机号格式、必填列完整；单次建议 ≤5000 行）。
3. 「导入数据」弹窗中上传文件：系统**先校验**，给出有效 / 无效 / 已存在统计与错误明细（行号 + 原因）。
4. 确认执行导入。客户按手机号匹配：已存在则跳过（不覆盖）。
5. 列表查看每次导入的成功 / 跳过 / 失败数，失败明细可逐行查看。

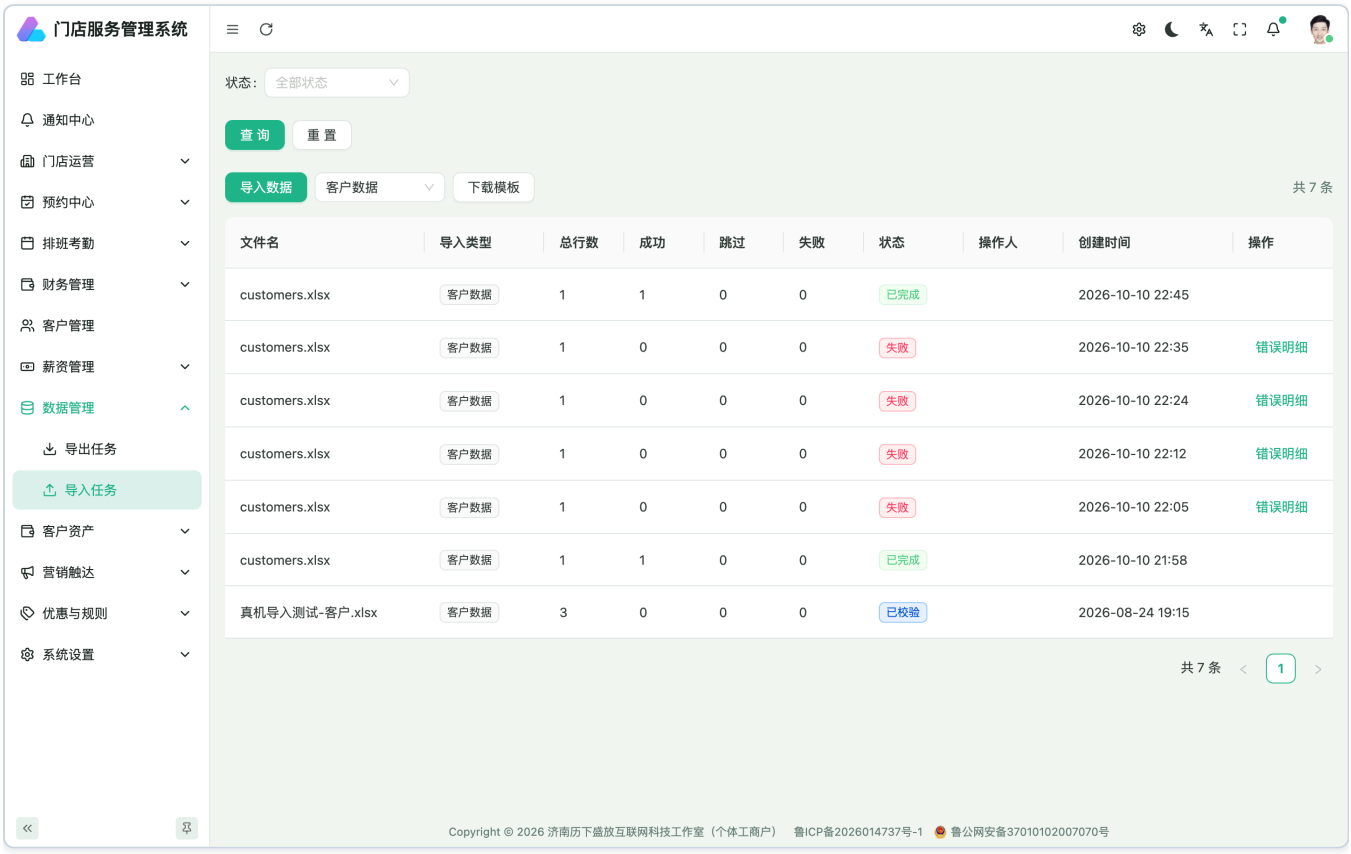


图 47　导入任务：模板下载、校验与执行结果

11.2　子账户管理

菜单：系统设置 → 子账户管理（**仅管理员**可见）。为店长、前台创建独立登录账号：

1. 新建：手机号 *、初始密码 *（8～32 位强密码）、姓名 *、角色 *（管理员 / 店长 / 前台）。
2. 角色为店长 / 前台时，必须勾选**授权门店**（至少 1 家）——决定其数据可见与操作范围。
3. 行操作：**编辑**（姓名 / 角色；门店授权在角色变更时联动，同角色调整请走「授权门店」入口）、授权门店（多选）、重置密码（对方下次登录强制改密）、**禁用 / 启用**（不能停用自己的账号，本人行不显示该按钮）、**删除**（不能删除自己）。

为什么用子账户子账户用各自手机号登录，权限受控、操作留痕（操作日志按人记录）；员工离职只需禁用其账号，主账号密码不受影响。角色能做什么由系统预置（见 1.2 权限表），暂不支持自定义权限点。

11.3 商家配置 · 操作日志 · 订阅 · 额度 · 合规

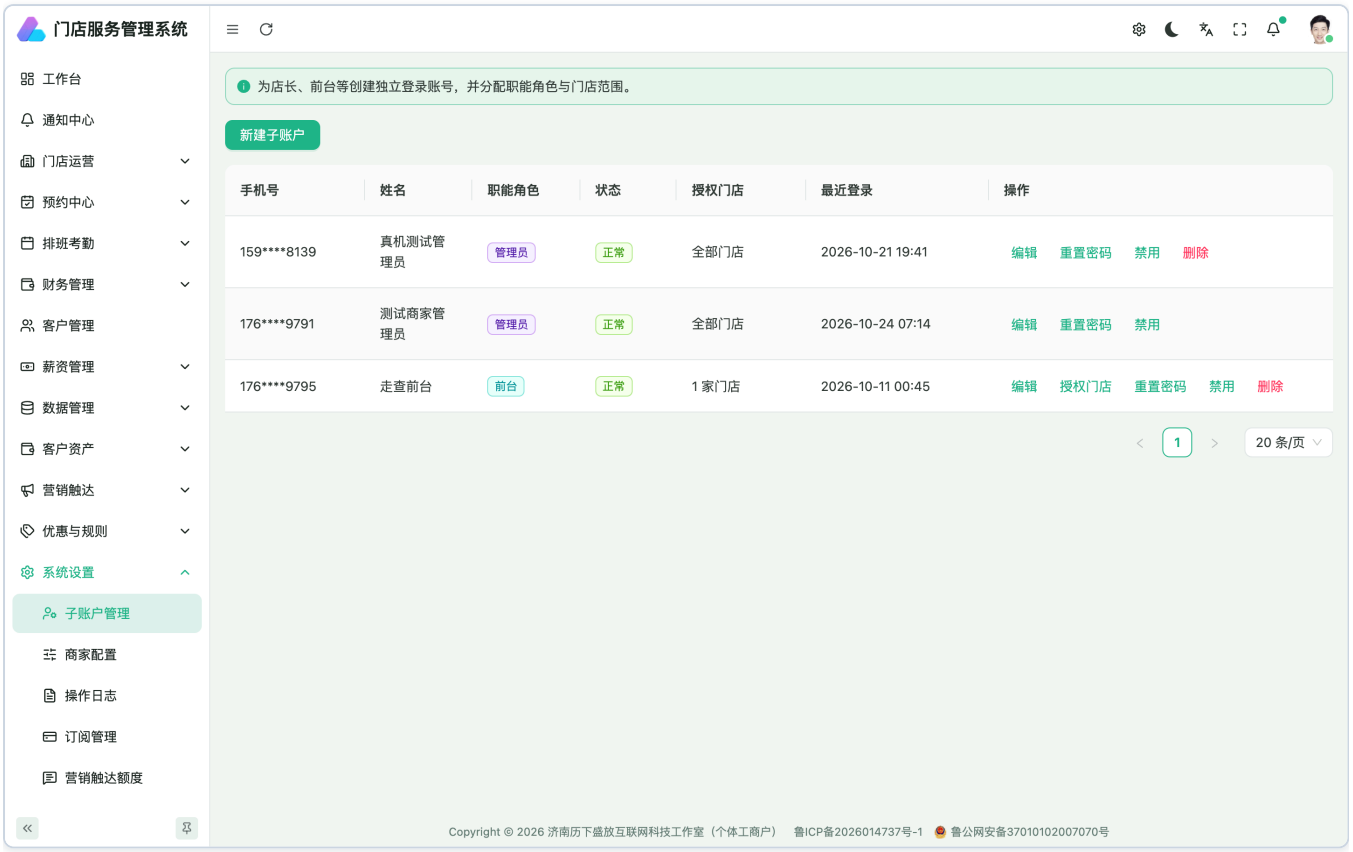


图 48　子账户管理：为店长 / 前台创建账号并授权门店（仅管理员）

商家配置

菜单：系统设置 → 商家配置。本商家维度的运行参数（预约、短信、营销、评价、零售开关等 20+ 组），按分组筛选或用页面锚点快速定位。每个配置项一张卡：改完点 保存 （值未变不提交；越界会被拒绝并提示范围）。常用项：

- **预约域**：确认后可取消时限（默认 2 小时，0 = 不可取消）等；可预约天数（14 天）与待确认超时（30 分钟）为系统统一规则，商家不可调；
- **权限域**：店长看他人提成、前台看营收的开关（默认关）；
- **营销域**：发送时段（默认 09:00～21:00）等；防骚扰的条数上限为平台级规则；
- **进店有礼批次**：渲染为券批次下拉（见 9.5）。

> 默认值即可用绝大多数配置已有合理默认值，新商家无需调整；改前请理解含义，所有修改有审计记录。

操作日志

菜单：系统设置 → 操作日志（管理员 / 店长）。本商家全部写操作的审计流水，默认查最近 7 天（最长 90 天），可按模块 / 操作 / 操作员筛选；打开「包含归档」可查近 5 年。



图 49　商家配置：分组参数，逐卡保存

订阅管理

菜单：系统设置 → 订阅管理。套餐的查看 / 购买 / 续费 / 升级与退款：

- **当前订阅卡**：套餐、计费周期（月 / 年）、状态与到期时间；有待付账单时可一键支付（支付后页面自动感知到账刷新）。
- **套餐选购**：各档显示价格（月付 / 年付，年付有折算月均价）与权益上限。低于当前档的按钮禁用（**不可降级**），高于当前档显示 升级 （弹窗给出按剩余价值折抵的费用预估），同档可 续费 或做周期升级（月付升年付）。确认后微信扫码支付。
- **门店加购**：在套餐门店数之外按需加购门店额度（累计上限 2 家），扫码支付。
- **账单与订单**：账单列表（待支付 / 支付失败 / 已支付 / 已退款）；支付订单行内**按单退款**申请（全额退最后一单的未生效时段，到期日相应回退、订阅仍生效；原因必填）。退款申请提交后走平台审核、原路退回。

两点提醒①订阅 / 续费 / 升级 / 支付**仅管理员**可操作，店长前台只读；②降级到免费版会触发**资产钳制**——超出免费额度的服务、员工、门店被停用（页面提示可恢复），升级后自动解冻。

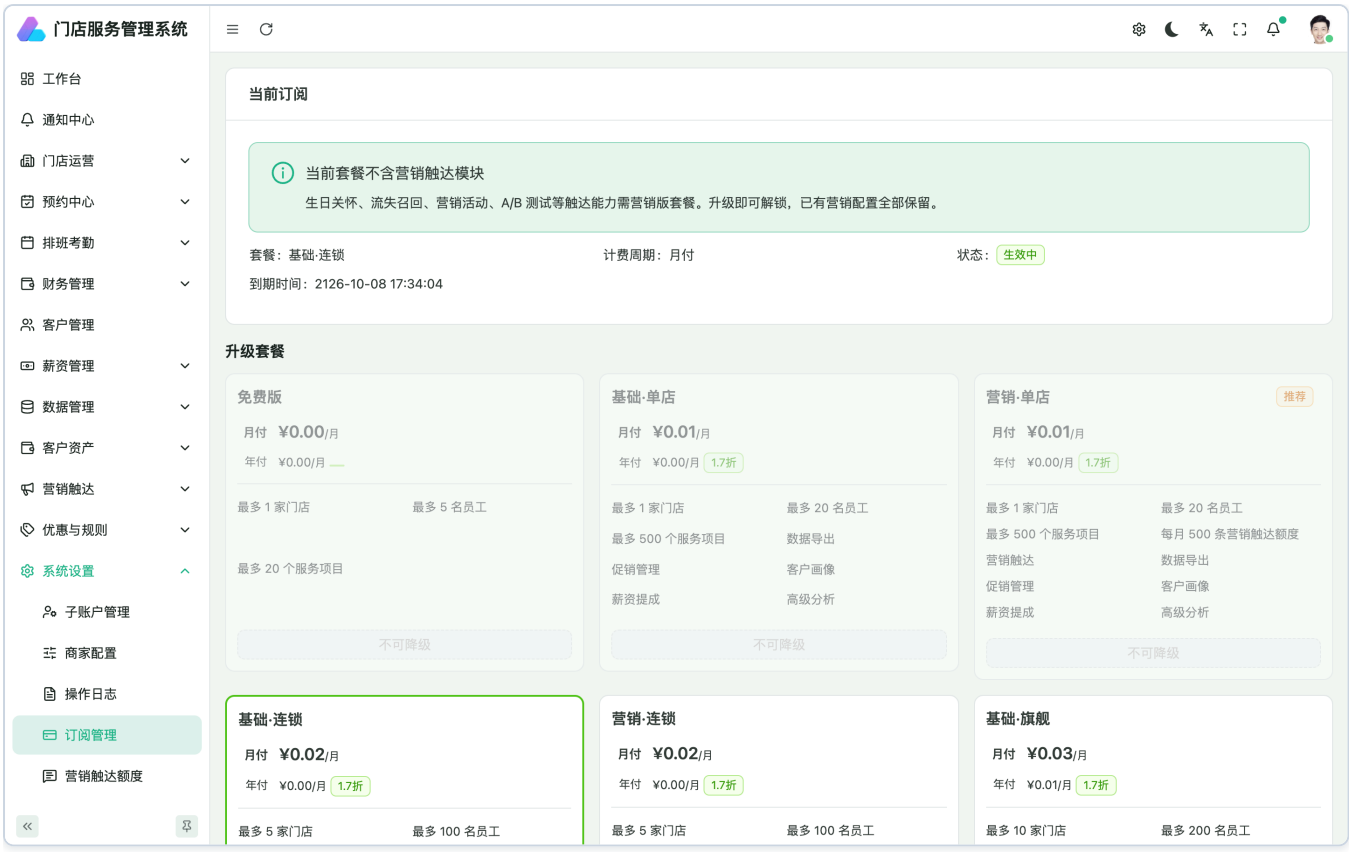


图 50　订阅管理：套餐选购 / 续费 / 升级与账单订单

营销触达额度

菜单：系统设置 → 营销触达额度（只读）。查看**剩余额度、套餐月额度、累计消耗、近 30 天费用**与分场景用量 （系统 / 营销 / 验证码各类的条数与计费条数）。额度**每月自动重置**；低额度有黄色警示，可升级套餐立即扩容。 短信充值已下线，**套餐是唯一额度来源**。

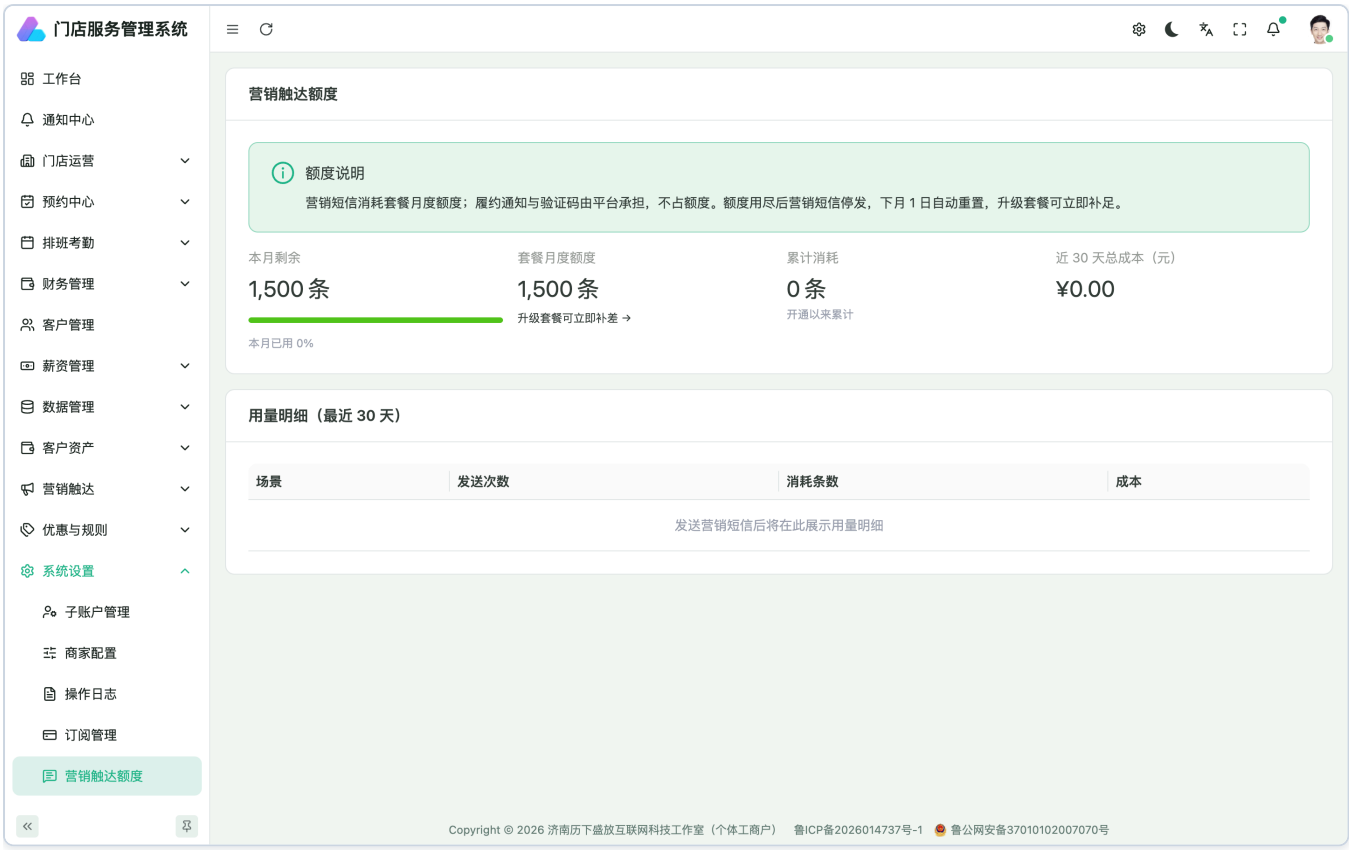


图 51　营销触达额度：余量与分场景用量（只读）

合规须知

菜单：系统设置 → 合规须知。两份必读材料：**单用途预付卡备案**（开展售卡业务达到条件时的备案义务）与**积分财税说明**。 内容版本更新后需重新「我已阅读并确认」（商户级留痕），「我的」小程序端也会同步提示。



图 52　合规页面：数据与隐私口径总览

第 12 章

小程序商家端（移动办公）

商家端小程序覆盖店里最高频的操作：接单、收银、核销、审批。功能与 Web 后台数据实时互通， 复杂低频配置（如多档促销规则）仍建议回 Web 端完成。本章按使用场景归纳。

12.1 登录与开店

> 小程序从哪进商家端与消费者、员工在**同一个小程序**「盛放科技门店服务管理系统」里：微信扫码（注册成功通知 / 平台提供的小程序码）或搜索该名称进入，欢迎页有「消费者 / 员工 / 商家」三个登录入口，点**「商家登录」**即进入本章功能。把这个小程序码发给店员，店员选「员工登录」即可使用第 13 章的员工端。

三种登录方式

1. **自动登录**：已绑定微信的账号，打开即静默登入（推荐，无感）。
2. **微信手机号一键登录**：点一下授权按钮，用微信绑定手机号登录。
3. **短信验证码登录**：输入手机号 + 验证码（微信侧不便时的兜底）。

- 一个手机号关联**多家商户**时，登录会弹出「选择商家」；短信通道会先让你选好商家再消费验证码。
- 底部另有**注册商家**（手机上直接开店）与**找回密码**。
- 管理员为你重置密码后，进入小程序会被强制引导**先改密码**。



图 53　商家登录：短信验证码通道



图 54　商家工作台：今日经营与快捷入口

注册后的开店向导

手机注册成功后进入**开店引导**，三步走完即可开张：① 建门店（名称 / 地址 / 电话 / 营业时间）→ ② 加员工（员工本人在场收验证码）→ ③ 录服务（名称 / 价格 / 时长）。每步都可跳过，之后在对应管理页补齐；向导里员工在前、服务在后不影响使用——**给员工配可做服务需要先有服务**（见 3.2）。

12.2 工作台 / 待办 / 通知

- **工作台**（首屏）：今日营收、今日预约、在职员工、客户总数；**开店进度卡**（即 Web 端工作台的「上线待办清单」，未上线门店逐项点哪补哪）；近 7 / 30 日营收趋势；员工营收 TOP5；**快捷入口**（7 个最常用功能排成宫格：预约管理 / 代客下单 / 消费录入 / 消费记录 / 券核销 / 请假审批 / 换班审批，带待办角标）。
- **待办中心**：六类待办聚合（待确认预约、请假 / 换班 / 退卡审批、服务计划到期、评价待回复），逐条直达。
- **站内通知**：未读 / 全部过滤，点读 + 全部已读。

底部导航三个锚点：**工作台 / 预约 / 我的**；「我的」按功能域聚合全部入口（与 Web 菜单对应）。



图 55 待办中心：六类待办聚合



图 56 预约管理：编号直查 + 状态筛选



图 57 消息通知：站内通知列表

12.3 预约与到店

- **预约管理**：按**预约编号精确查**或九态筛选（待确认 / 已确认 / 已到店 / 服务中 / 已完成 / 爽约 / 未服务 / 已取消 / 全部），下拉刷新。
- **预约详情**：与 Web 同一套状态机按钮（确认 → 到店 → 开始 → 完成 → 消费录入）；管理员 / 店长另有**改期 / 取消 / 标记未到店 / 标记未服务**，管理员可**撤销误标**。顾客短信额度受限时页面会提示「请电话联系顾客」。

- **代客下单**：双模式——**代客预约**（推荐客横滑条快速选客 / 手输姓名手机号；门店 → 服务 → 技师三级联动；选今天起 14 天内的日期与有余员时段；必选授权方式）与**历史补录**（过去日期的补单，须明文手机号）。
- **服务计划**：为顾客建立**周期性服务方案**（如「每 4 周补染」）。到期实例出现「去建约」按钮，一键带全套参数跳到代客预约；计划可暂停 / 恢复。
- **预选单管理**：确认收款（选支付方式 + 可核销顾客的券 + 备注，生成零售记录并扣库存）或拒绝。

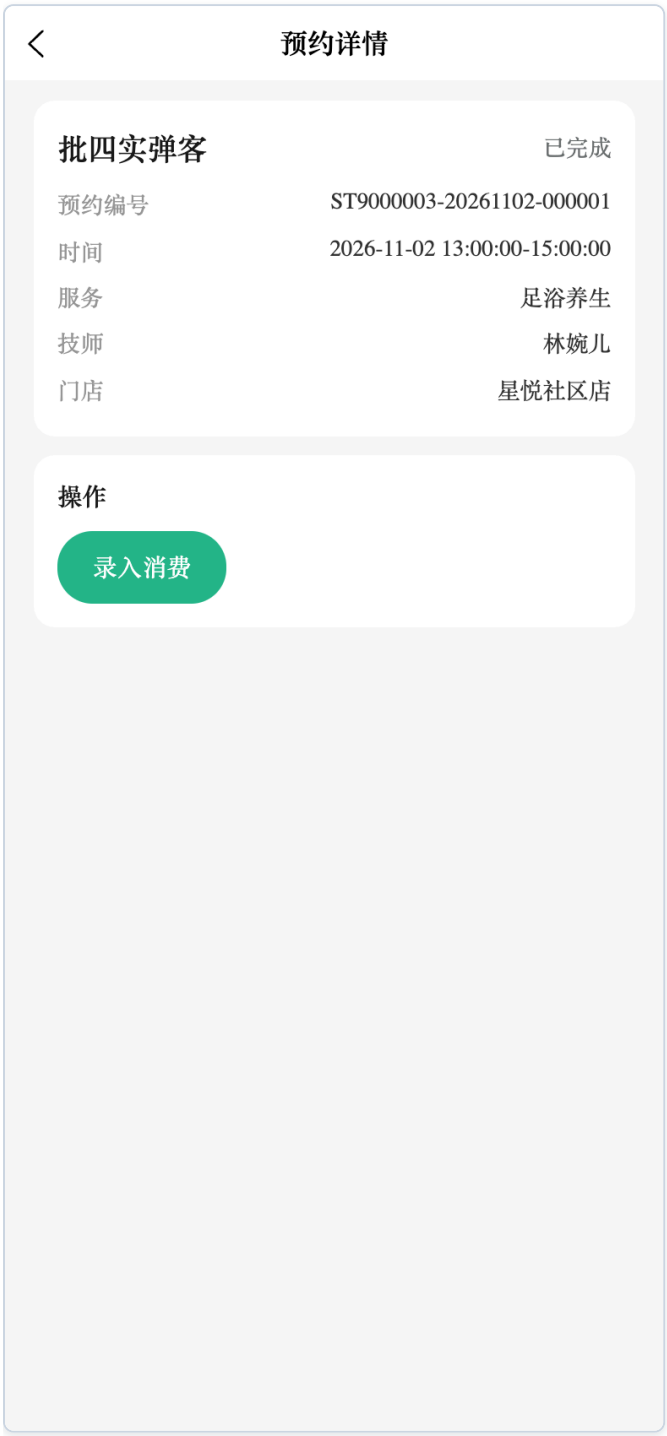


图 58　预约详情：状态机操作台



图 59　代客下单：代客预约 / 历史补录双模式

12.4　收银三件套

消费录入（收银台）

三种开单形态：

- **关联预约**：从已完成预约带入，自动带出门店与原价；
- **独立零售单**：选门店 + 商品数量（可关联客户手机号记账）；也可「查可结算预约」把某客户已完成未收款的单捞出来结；
- 收款核心：优惠评估 一键算促销 / 会员价 / 券 / 积分并回填折扣（**折扣只能评估产生**，手改无效）；组合支付明细行（现金 / 微信 / 支付宝；抖音 / 美团填凭证号）+ 服务单可加**次卡抵付**行（按客户 + 门店反查选卡）；各行合计必须等于应付。

消费录入

关联预约（可选） 选今日已完成预约

选择门店 星悦社区店

客户手机号（可选） 计入客户档案与消费统计

查可结算预约（已完成未收款）

原价（元）

优惠金额（元） 0

实收金额（元）

券码（可选，确认时自动核销） 输入优惠券码

零售商品 · 零售单（不关联预约）

+ 添加商品



图 60　消费录入（收银台）：优惠评估与组合支付

消费记录

- 顶部**今日收银汇总**（按支付方式的金额与单数）。
- 待确认行可 确认 （触发核销 / 扣次 / 提成）；管理员 / 店长可编辑；管理员可**作废**与**退款**（整单 / 部分，次卡行整行回补）——规则同 Web 端（见 6.1）。

券核销

1. 选核销门店 → **输入券码或扫码**（摄像头扫顾客手机上的码）。
2. 填消费金额（满减门槛校验）→ 核销 。
3. **30 分钟内**可撤销核销（误扫补救）。



图 61　消费记录：今日汇总与退款 / 作废

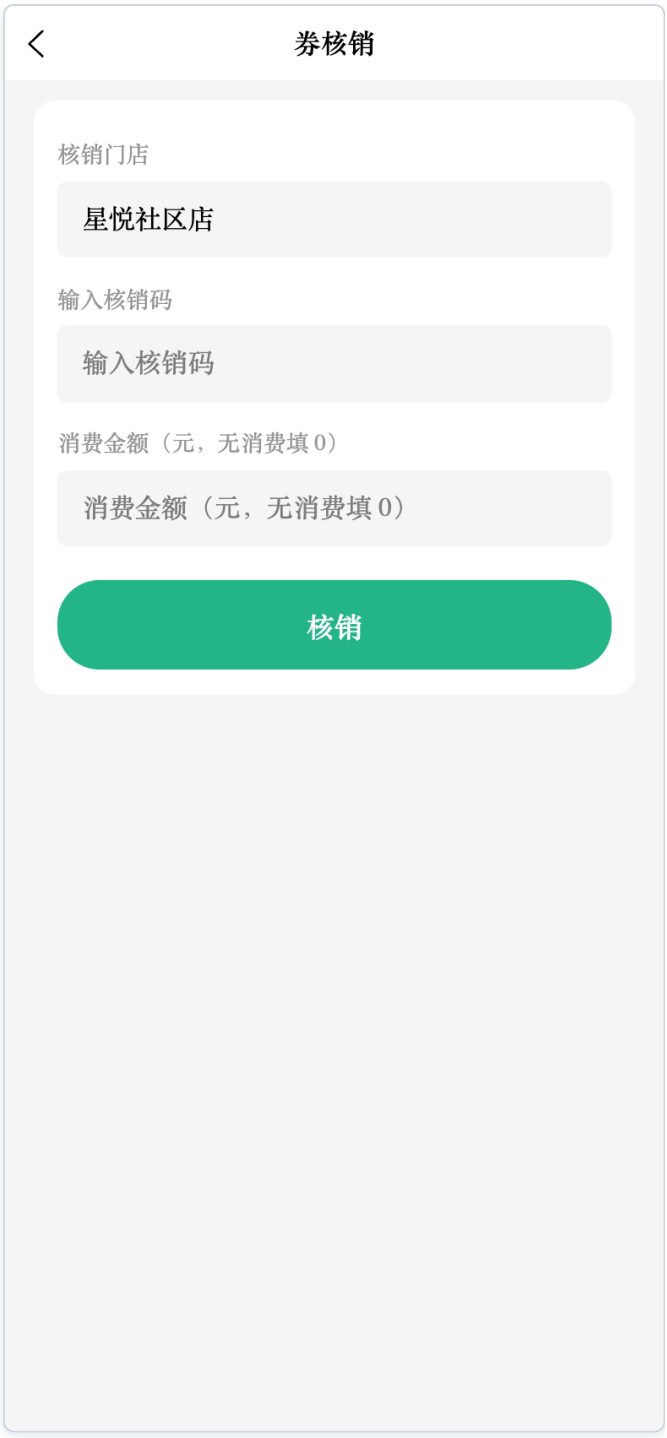


图 62　券核销：输码 / 扫码 + 30 分钟撤销

12.5　员工 · 排班 · 审批

- **员工管理**：搜索 + 五态筛选；**新增员工**（与 Web 相同：员工本人现场收验证码，自动走完「创建 → 确认入职 → 激活（即 Web 端的『转在职』）」三步）；**员工详情**：可做服务管理（点选标签添加、点标签上的 × 移除）、门店归属、入职链路按钮、离职审批、编辑资料（含改手机号、作品集）。
- **排班管理**：按门店 + 日期逐日查看；改班 / 删除（先做影响检查，有预约则阻断）/ 手工新建（仅当天与未来）。

- **循环排班**：周期模板（每周 / 双周 / 四周，同 Web 端 5.1）的新建、编辑、停用恢复——固定班表一劳永逸。
- **请假审批**：通过（明示将级联取消假期内受影响预约）/ 驳回（原因必填）；假期未开始可**销假**。
- **换班审批**：通过前先看**冲突预览**（双方当日预约明细）；可取消；顶部**商家直接调班**（选源 / 目标员工互换，员工可异议）。
- **薪资报表**：按月查提成**汇总**（按员工列提成合计与基数合计）与**明细**——每张卡片是一笔服务/售卡提成，含**员工**、门店、基数 × 比例、时间；金额为负的条目是**退款冲正**（部分退款实时冲减提成）；已删除员工的提成仍归其名下、照常显示姓名。只读，导出走 Web；口径为实时应计（同 Web 端 6.2，发薪在系统外）。



图 63　员工管理：花名册与状态筛选

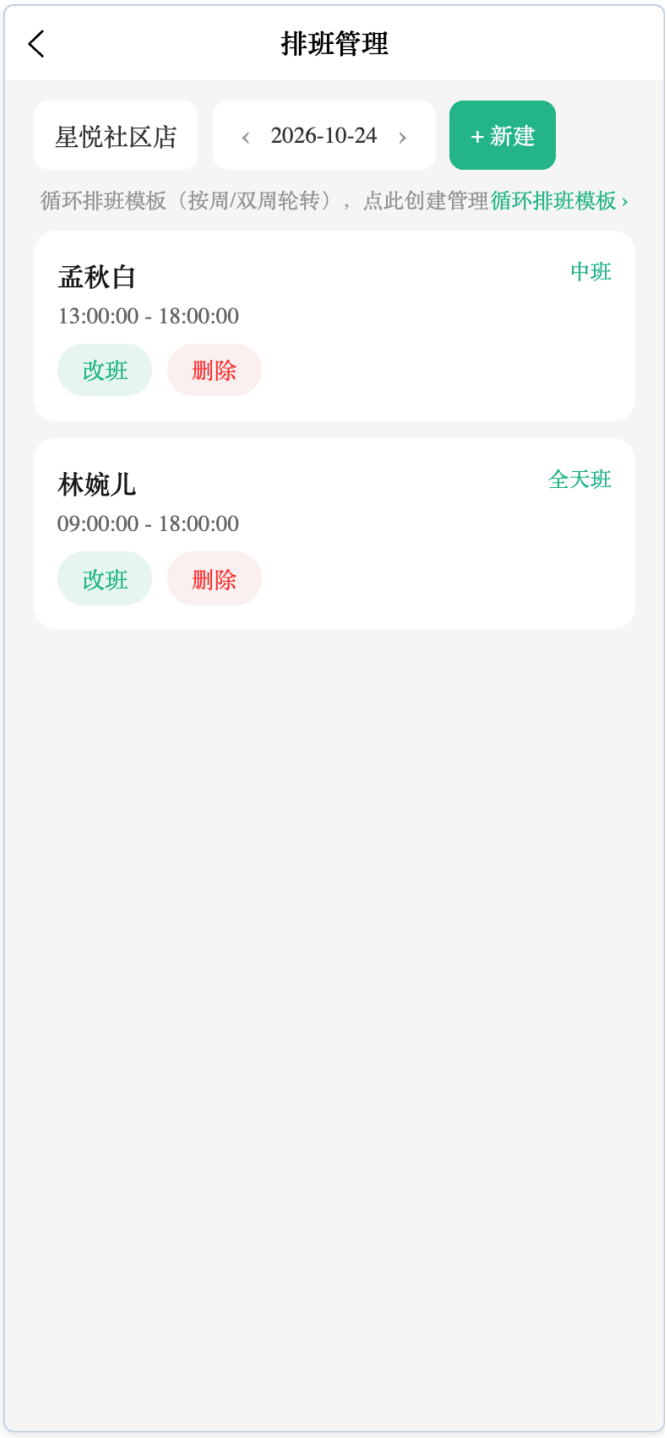


图 64　排班管理：按日查看与调整

请假审批

全部 | 待审批 | 已通过 | 已驳回



暂无待审批

图 65　请假审批：通过后联动取消受影响预约

换班审批

直接调班

全部 | 待审批 | 已通过 | 已驳回



暂无待审批

图 66　换班审批：员工换班需双方确认

循环排班

星悦社区店 ›

+ 新建模板

孟秋白

生效中

循环类型 按周

最近生成 2026-11-06

预生成周数 3

一	二	三	四	五	六	日
全	全	全	全	全	午	休

编辑模板 停用

林婉儿

生效中

循环类型 按周

最近生成 2026-11-13

预生成周数 4

一	二	三	四	五	六	日
全	全	全	全	全	全	休

编辑模板 停用

图 67　循环排班：固定班表批量生成

12.6　商品 · 服务 · 客户

- **服务项目**：新增（名称 / 门店 / 价格 / 时长 / 复购周期 / 产品成本）、编辑、上下架、下架态删除。
- **商品管理**：商品与分类双标签；低库存预警区；入库 / 出库 / 盘点（出库数量不可超当前库存，账实不符请走盘点）。
- **客户管理**：搜索 + 分页；列表行显示 VIP 等级、脱敏手机号（管理员 / 店长可 查看 明文，留审计）、消费统计、标签；点行展开**画像区**：RFM、行动推荐、标签管理、备注与服务日志快捷写入、服务计划、自定义档案、营销授权状态、资产（会员卡余次 + **划次**（即扣 1 次）、可用券）。管理员 / 店长可删除客户（合规校验）。



图 68　客户管理：列表 + 展开画像运营



图 69　门店管理：营业状态一手掌控

服务计划

淞淞同学 15911088139 进行中 ›

每周7 14:00 · 砭石 · 王明俊

停用

E3被推荐 13700001211 进行中 ›

每周7 14:00 · 补水修护 · 林悠然

停用

图 70　服务计划：周期性服务编排

预选单管理

待审批 | 全部 | 已确认 | 已驳回 | 已取消



暂无数据

图 71　商品预购：客户预订登记

12.7　会员与营销

- **会员卡**：客户持卡（开卡购卡、卡详情与流水、退卡、次卡冲正）+ **卡种定义**（新建仅次卡；套餐卡组合编辑请在 Web）双标签。
- **退卡审批**：审批顾客的退卡申请（通过时展示实时预估退款额）。
- **会员与积分**：四级会员的名称 / 折扣率 / 积分倍率行内调参（等级门槛在 Web）；**积分兑换商品**维护（绑定券批次 / 所需积分 / 库存）。
- **优惠券**：批次 CRUD、启停、**发放**（三种方式：**按群体发放**——全部客户 / 新客 / 回头客 / 沉默客户 / 按标签（多标签并集），选好后预览人数与脱敏样本核对再提交；**选择客户**——搜索勾选，手机号脱敏、按勾选档案发放；**手机号粘贴**——单批上限 100）、券码明细（按状态过滤）。已达限领的顾客自动跳过并明示。已发放批次可**作废未核销券**（确认时显示真实未核销数，不可恢复）；批次一经发放规则字段锁定，仅可改名称与有效期。多档位复杂规则请在 Web 建好后此处管理。
- **促销规则**：满减 / 满折 / 体验价 / 会员价的新建与上下线（多档位与会员日配置留 Web）。
- **社交增长**：推荐码活动（推荐人 / 被推荐人奖励券批次 + 推荐上限）维护。
- **消息通知**：发送记录查询（统计条 + 状态 / 通知与营销类型筛选 + 手机号搜索）；短信文案模板由平台统一维护，商家无需自行报备。

营销触达五件套（「我的 → 营销触达 / 优惠与规则 / 门店运营」）

以下五页与 Web 端**营销触达**组同一套功能，手机上可随时发起（admin / 店长）：

- **营销活动**（短信群发，可带券）：新建选发送对象（全部客户 / 新客 / 回头客 / 沉默客户 / 按标签 / 指定客户 / 按档案条件），在**短信场景模板**中选平台预置文案（选中即显示文案预览与可用变量）；所选模板含券变量时必须关联券批次。立即或定时发送，发送有**二次确认**（消耗短信额度不可撤回）；行操作含取消、**转化报告**（送达统计）与**收件人**明细。漏发由系统每 5 分钟自动检测补发，无需人工操作。「全部完成但有失败」会标红提示，防误判成功。
- **场景模板**：系统预置**七类自动触达场景**（新客欢迎 / 沉默唤醒 / 消费次日回馈 / 会员升级 / 流失召回 / 周期复购提醒 / 生日关怀）的参数定制与启停（模板名 / 触发参数 / 券批次等；短信文案由平台托管，口径同 Web 10.2）。
- **通知日志**：短信发送记录随时查（统计条 + 状态 / 类型筛选 + 手机号搜索），与 Web 端发送记录同口径。
- **营销规则（买卡赠）**（「优惠与规则」组）：满足条件自动执行动作——条件（如卡类型 ≥ 某档）→ 动作（发券 / 赠次数 / 赠积分）→ 优先级与启停；可查看**命中记录**。
- **时段独占规则**（「门店运营」组）：把特定时段设为**会员专享**。按门店维护：勾选周几 → 起止时间**滚轮选择**（结束早于开始视为跨午夜到次日；**结束等于开始视为全天 24 小时**）→ 最低 VIP 等级（金卡 / 钻石卡）→ 启用；保存时校验与门店营业时间有交集，零交集会被拒绝。删除后 C 端锁定即时解除。

> 套餐特性闸营销活动 / 场景模板两页需要**订阅含「营销」功能的套餐**（或试用期内）才会出现在菜单里；未解锁时其余功能不受影响。详细口径见 Web 端 10 章与 11.3 额度说明。



图 72　营销活动：短信群发（可带券）与转化报告



图 73　场景模板：七类自动触达场景的参数定制



图 74　营销规则（买卡赠）：条件满足自动发券 / 赠次 / 赠积分

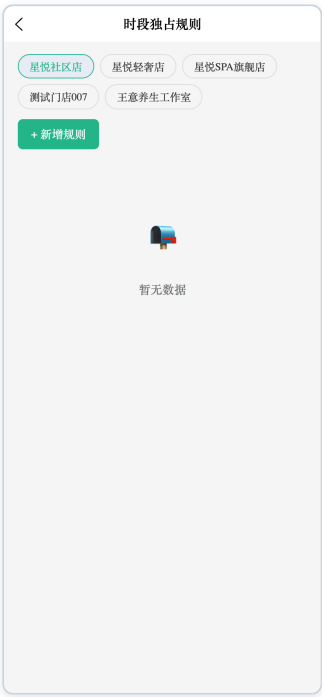


图 75　时段独占规则：按门店设会员专享时段



图 76　会员卡：持卡运营与卡种定义



图 77　优惠券：批次管理与发放

12.8　门店 / 数据 / 系统

- **门店管理**：新建 / 编辑（含缓冲分钟）、上下线、**暂停接单**（原因 + 恢复时间）与恢复、删除（仅管理员 + 下线态）。
- **数据导出**：先选门店（管理员可选全部门店，其他角色必选授权门店），四类数据按月导出至邮箱（任务列表 5 秒轮询，超时可手动刷新）；**数据导入**：客户 / 员工模板下载与上传（从微信聊天文件选 xlsx / csv）。
- **操作日志 / 评价管理**（回复评价）：同 Web 口径的移动版。

- **系统配置**：商家配置项移动端调整（分组筛选，按类型渲染控件）。
- **子账户管理**：仅管理员；新建 / 编辑 / 授权门店 / 启停（不能停用自己的账号）/ 重置密码。
- **订阅管理**：套餐选购 / 续费 / 升级 / 门店加购（**微信支付内直接拉起付款**）、账单与订单、按单退款申请。
- **营销触达额度**：余量与用量只读总览。
- **我的**：账号信息、修改密码、**切换商户**、解绑微信、退出登录。



图 78　订阅管理：套餐选购与微信支付



图 79　「我的」：全部功能入口与账号安全

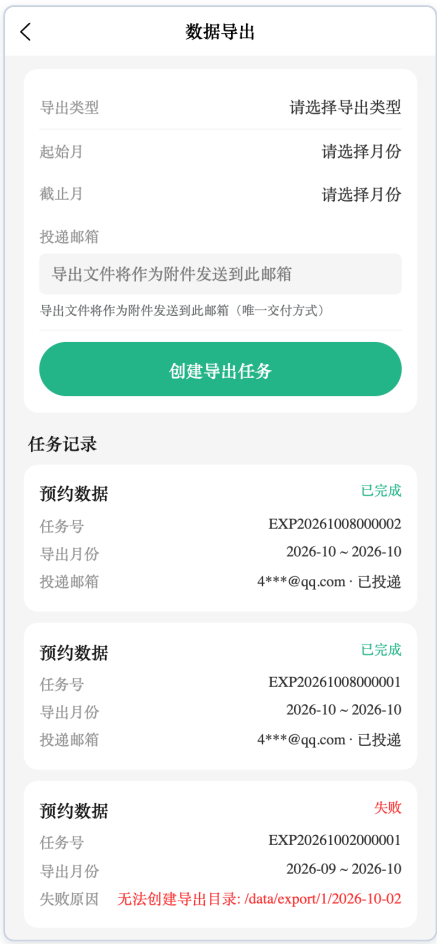


图 80　数据导出：按月投递邮箱

角色与门禁小程序与 Web 同权限体系：管理员 > 店长 > 前台逐级收窄（资金、删除、审批类操作集中在管理员 / 店长）；本手册 1.2 节的权限表同样适用。部分复杂配置页面会明确提示「请前往 Web 端操作」。

第 13 章

小程序员工端

员工端供门店店员使用：看排班和客单、推进服务状态、请假换班、查提成。 入口在欢迎页点**「员工登录」**，手机号 + 短信验证码登录（须已被商家录入且非离职状态）。

13.1　首页工作台

员工登录后首页即工作台（小程序入口见 12.1，欢迎页选「员工登录」）：

- 三张今日卡片：**今日客单数、今日班次与时段、本月累计提成**；
- **排班日历**：< > 切换月份，每天显示班次徽标与起止时间（早班 / 中班 / 晚班 / 全天 / 通宵 / 半日假 / 休息）。



图 81　员工登录入口

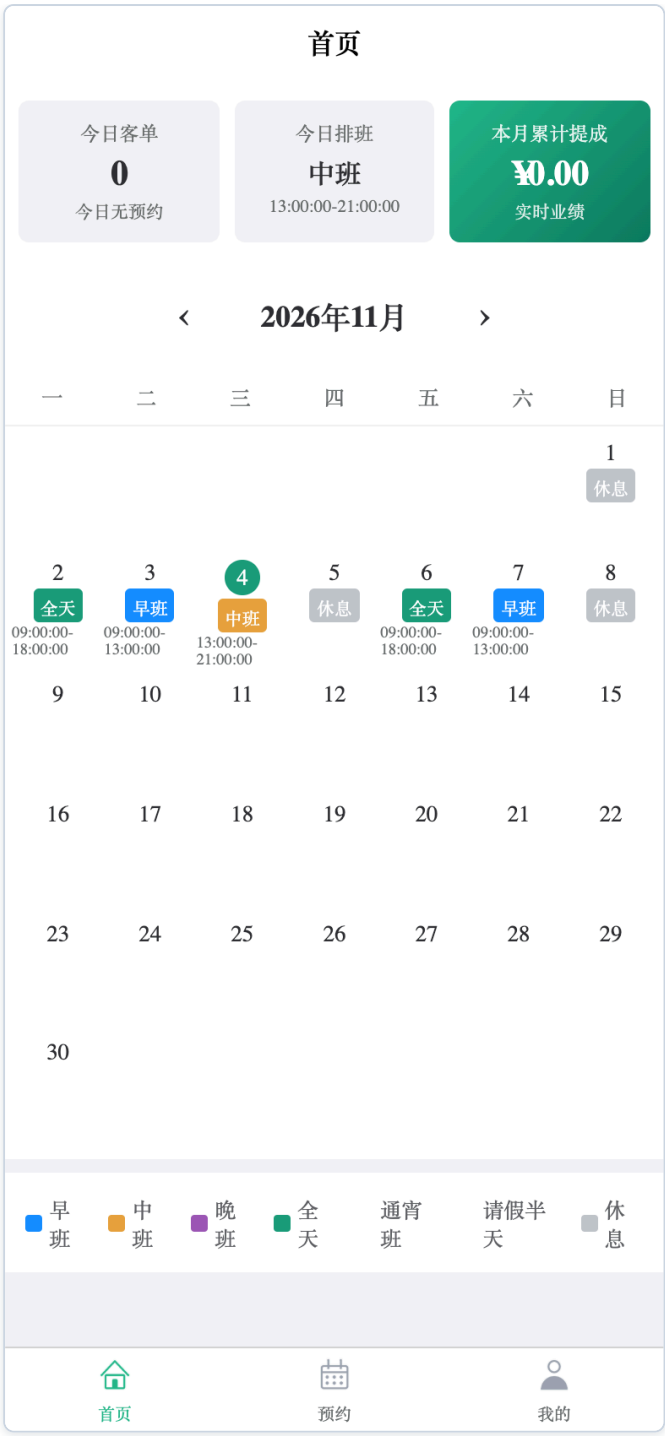


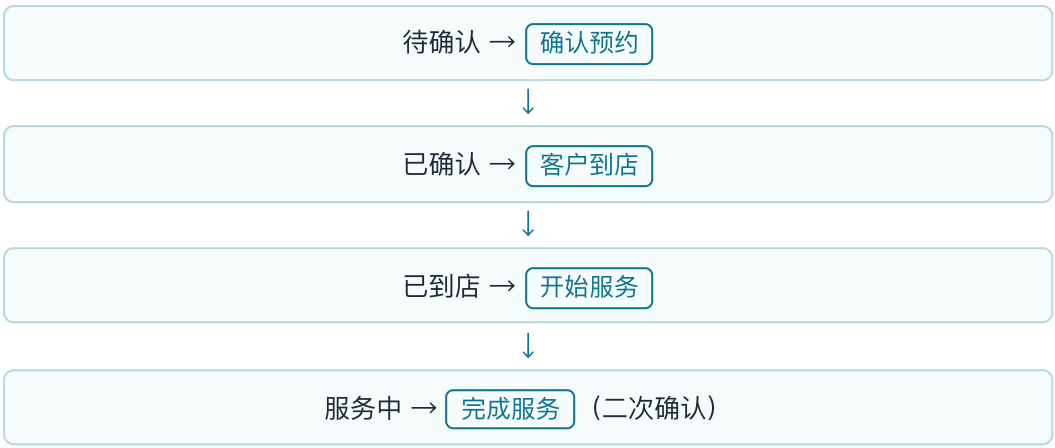
图 82　员工首页：今日三卡 + 排班日历

13.2　我的客单（今日 / 即将）

- **今日**：今天的全部服务单，按时间正序——下一个该服务的排最前；
- **即将**：明后天的预约，可下滑加载；
- 客单卡片：时段、状态、客户姓名 + **脱敏手机号**（保护客户隐私，员工端不显示完整号码）、服务、备注。

13.3　客单详情与推进服务

点开客单，底部按当前状态显示**唯一主操作按钮**：



> 说明你只能看到并操作**自己作为技师**的客单。所有操作与商家端同一套状态机，实时同步——店长在后台看得到你推进的每一步。手机上操作失败时（如状态已被店长处理），按提示刷新即可。



图 83　我的客单：今日 / 即将



图 84　客单详情：按状态推进服务

13.4　请假

1. 「我的」→**请假管理**→ 右上角 申请请假。
2. 填表：门店（多店员工才显示）、请假类型（病假 / 事假 / 年假 / 婚假 / 丧假 / 产检假 / 其他）、时长（全天 / 半天，半天选上午或下午且只能单日）、起止日期（**今天起，不能补过去的假**）、事由（必填，≤512 字）。
3. 提交后进入「待审批」；列表可按状态筛选，待审批单显示**审批截止时间**并可 撤回；被驳回的单显示驳回原因。

请假与预约提交请假**不会**因当天有预约被拦截，但**审批通过时系统会自动取消假期内受影响的预约**（顾客会在小程序消息通知中收到取消提醒（短信已停发））——有约在身时建议先和店长沟通好顾客的改期。审批通过后当天排班自动变休息 / 半日假。超时未审批自动取消。培训期员工暂不可申请请假。

13.5　换班

1. 「我的」→**换班管理**；顶部有**「待你确认 N 条」**提醒（同事发给你的换班）。
2. 申请换班：选门店 → 搜索并选择目标员工（须同店在职服务岗）→ 换班日期 → 理由（≤256 字）→ 提交。
3. 流程：对方员工确认 → 店长审批 → 双方班次互换。
4. 你在自己卡片上可以：**确认 / 拒绝**（同事发给你的）、**撤回**（自己发起的待处理单）、**异议**（已确认后仍可反对）、**刷新冲突检查**（换班与预约的冲突，结果 5 分钟内有效）。

超时对方确认或店长审批超时（默认 12 / 24 小时）申请自动取消并通知双方。换班后的时段若与各自未完成预约冲突会被拦截，先处理预约。

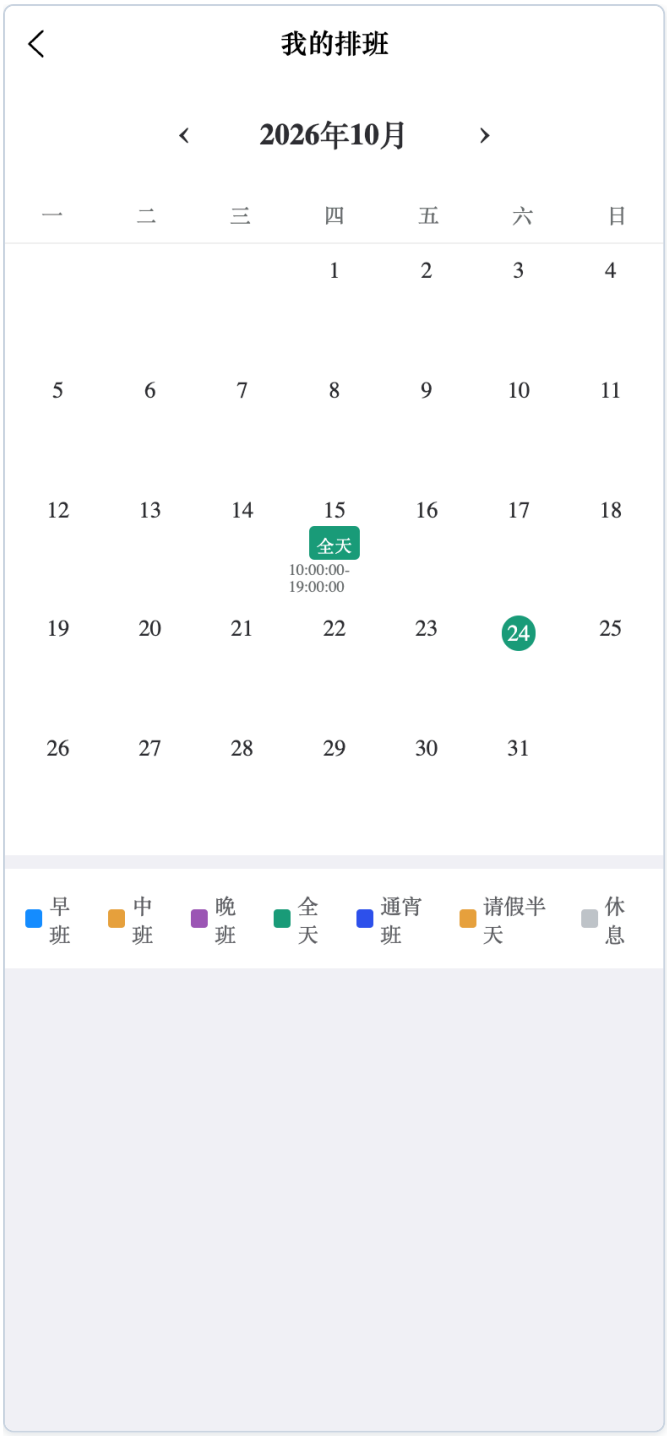


图 85　我的排班：月历视图

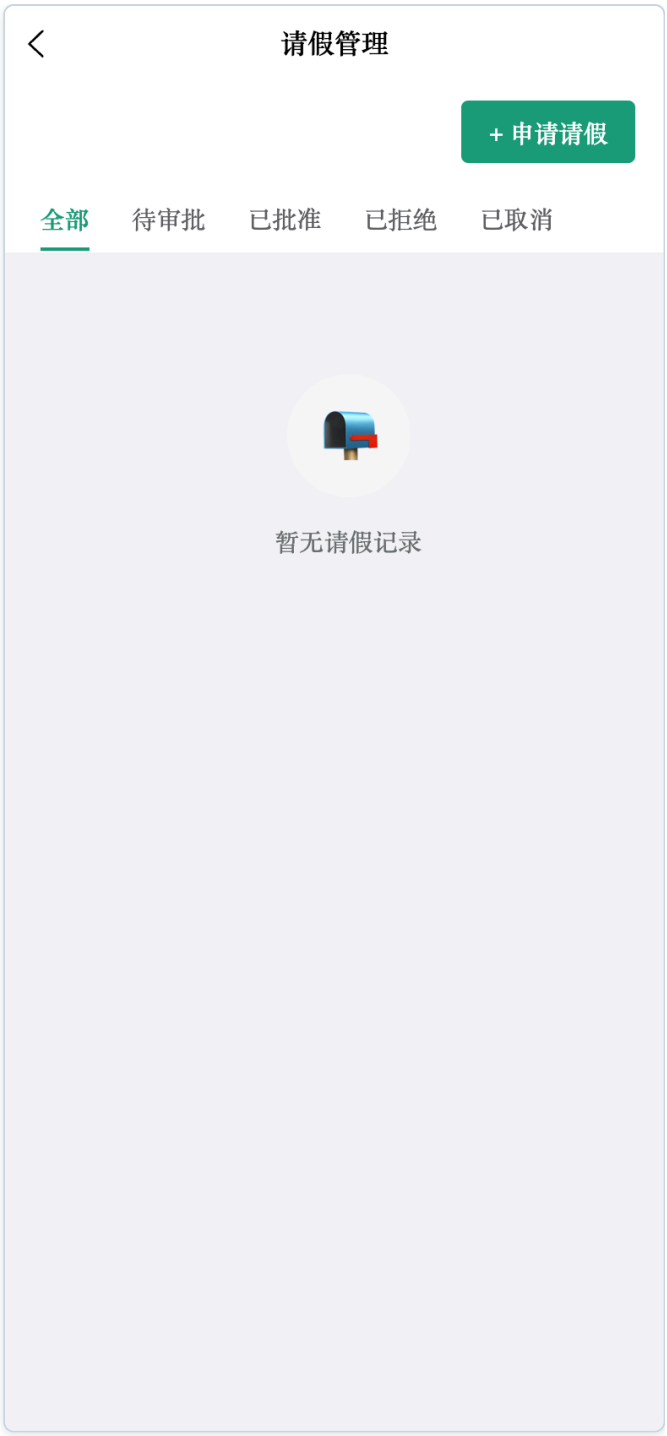


图 86　请假管理：申请与记录

13.6　我的提成

「我的」→**我的提成**：

- 当月（结算月）提成卡：门店、总提成、提成基数；
- 横滑查看**近 6 个月趋势**柱图；
- 展开**提成明细**：每一单的服务、金额（正绿负红）、客户类型（指定 / 散客（即轮客）/ 默认）、基数与比例。

口径系统核算的是**提成**，底薪与发薪由门店在系统外完成；明细如与预期不符请与店长核对提成配置。报表导出由商家端完成。



图 87　换班管理：申请与确认



图 88　我的提成：当月与近 6 月趋势

13.7　个人中心与其他

- **我的评价**：顾客给你的评价统计（平均分、星级分布、**连续好评徽章**）与列表。
- **我的推广码**：你的专属获客码，分享给顾客（需门店套餐达到相应档位，页面会提示）。

- **离职申请**：在职或培训期可发起（填原因）→ 进入「待离职」；审批前可随时撤回。离职通过后账号即无法登录，请先确认提成已结清、预约已处理完（系统也会阻断）。
- **退出登录**：回欢迎页，可换身份（如以消费者身份进入）。

92

王明俊

员工

手机号 176****9792

我的排班 >

我的评价 >

我的推广码 >

请假管理 >

换班管理 >

申请离职 >



图 89　个人中心：员工账号与设置

我的推广码

把专属推广码分享给新客户，客户扫码进入小程序后即归因到您名下，其后续到店消费可获推广提成（随薪资发放）。

H226ZX4833AP

分享给朋友

仅对新客户生效；老客户与您本人不参与归因

图 90　我的推荐码：专属二维码分享

附录 A

常见问题（FAQ）

Q1：顾客说约不了某个技师 / 时段，为什么？

依次排查四件事：① 员工是否**在职**且为服务岗；② 是否**配了可做服务**；③ 当天是否**有排班**（且非休息）；④ 该时段是否已被约满（含缓冲时间）。任何一环不满足，时段就不会出现在可约列表里。

Q2：门店上线按钮点了没反应 / 提示条件不满足？

上线三条件：营业时间（≥1 小时）与位置信息完整、至少 1 名在职服务岗员工、至少 1 个上架服务。工作台与门店详情的「开店待办清单」会逐项标注缺什么，点进去补齐即可。

Q3：已确认的预约商家想取消怎么办？

Web 端预约管理没有「已确认后取消」按钮——用**改期**（调整时间）或标记**未到店 / 未服务**（顾客不来时）；小程序商家端的预约详情里可以直接取消已确认预约（管理员 / 店长）。顾客自己可在时限内（默认开始前 2 小时）自助取消。

Q4：预约列表里出现「排班冲突」黄色徽标？

说明排班变更后，该预约的时段已不被新排班覆盖。点击徽标直接跳到排班页定位该员工当日格子，把班次补上（或与顾客改期）。

Q5：员工要离职，提示还有未完成预约？

系统强制要求先处理完该员工的全部未完成预约（完成服务 / 改期 / 标记爽约或未服务）才能审批通过离职。审批通过后系统自动清除其未来排班、锁定已产生提成并引导导出报表。

Q6：收款时折扣能手动改吗？

不能。折扣只能由**优惠评估**产生（促销 / 会员价 / 券 / 积分），手动修改会被系统对账拒绝。想给顾客特殊优惠，用「改原价」或线下让利后按实收录入。

Q7：次卡和优惠券能同时用吗？

不能。次卡与优惠券**系统硬性互斥**：收银评估时直接拒绝组合使用，没有开关可以放开。

Q8：退款怎么退？顾客的钱从哪走？

系统里的「退款」是**记账动作**：冲减营收与提成、回补次卡次数（整单全额时）。实际资金请通过原收款渠道退给顾客（扫码原路退、现金退等）。部分退款不回补已核销的券与促销。

Q9：营销短信发不出去 / 发送的比预期少？

三种常见原因：①**额度不足**（营销触达额度看「系统设置 → 营销触达额度」，套餐是唯一来源）；②**防骚扰规则**（同一客户每天 / 每周上限，超出被跳过，发送记录里状态为「已跳过」）；③**发送时段**限制（默认 09:00～21:00 之外暂停等待）或顾客已退订。

Q10：前台说看不到营收 / 改不了排班？

这是权限设计：前台默认不见营收、不改排班。「前台是否可见营收」可在「商家配置 → 权限域」调整（默认关）；排班编辑权限固定为管理员 / 店长，不可下放。

Q11：免费版被「钳制」了，服务 / 员工被停用?

降级到免费版后，超出免费额度的服务、员工、门店会被冻结（页面提示明细）。两种恢复方式：升级套餐自动解冻；或在员工管理里用「换人」1:1 冻结换回关键员工。

Q12：导出的文件在哪里下载?

导出不提供下载链接——完成后附件**直接发送到你填写的投递邮箱**（个人信息保护要求）。未收到请检查垃圾箱，或在导出任务列表对失败任务「重发」。

Q13：一个手机号能既是商家又是员工 / 顾客吗?

能，三种身份相互独立、可同时在线。切换身份 = 退出当前身份后从欢迎页选另一入口登录。但**员工身份**在全系统同一时间只能归属于一家商家（离职后才能去下一家）。

Q14：遇到问题找谁?

系统登不上、付款对不上、功能有疑问时，联系平台客服（联系方式见开通交付信息）；反馈时准备好商家名称 / 手机号、发生时间与预约单号，处理更快。员工端问题先找店长。

Q15：数据会丢吗？服务到期后会怎样?

订阅或试用到期后账号无法登录，但**数据完整保留**，续费后立即恢复。日常数据（预约 / 收款 / 客户）均有审计日志与定期归档。

附录 B

名词表

名词	含义
待确认 / 已确认 / 已到店 / 服务中 / 已完成	预约的进行中状态，依次推进；「已完成」后即可录入消费
爽约（未到店）/ 未服务	两种终态：未到店 = 顾客没来；未服务 = 到店后又离开。均不计提成与营收，累计计入顾客爽约风控标签
代客预约 / 过去补录	商家替顾客下单（当面或电话）；补录 = 为已发生的到店服务补记录
缓冲时间	门店级配置：每个预约在服务时长之外追加的准备 / 清洁时间，参与时段占用计算
指定客 / 轮客	客户类型：顾客点名技师 = 指定客；前台分配 = 轮客。开单时选择，影响提成比例
次卡 / 套餐卡	会员卡两种形态：某服务 N 次；多个服务各若干次的组合。到店购买，仅购卡门店可核销
核销	把顾客的券 / 卡「用掉」的动作：券核销（凭券码）、次卡核销（扣 1 次），完成后自动短信告知顾客
冲正	对已发生的核销 / 收款的纠正性回补（如误扣次、误收款）
提成基数	计算提成的基数 = 实收金额 − 产品成本；次卡核销按「次卡提成模式」取原价或分摊价
RFM	客户价值分层模型：最近一次消费（R）、消费频率（F）、消费金额（M），自动分档
生命周期	客户阶段：新客 → 活跃 → 沉默 → 流失（按无预约天数自动判定，天数可配）
营销触达额度	套餐附带的营销短信条数，按月重置；履约与验证码短信不占额度
钳制	套餐降级后对超额资产（服务 / 员工 / 门店）的冻结，升级后自动恢复
预选单	顾客在小程序选好商品提交的购买意向单，到店付款、商家确认收款
服务计划	顾客的周期性服务方案（如每 4 周护理一次），到期提醒商家代客建约

—— 全文完 ——