

VibePOS 全方位門市營運系統

第二篇：門市日常營運與收銀業務閉環 SOP

手冊屬性項目	規格與定義內容
手冊主題定位	第二篇：門市日常營運作業標準程序 (SOP 全業務閉環實務指南)
適用角色對象	門市店長、早晚班收銀人員、倉管人員、專職會計、實習工讀生
核心覆蓋流程	開班備用金 → 商品進貨 → 點選刷碼 → 會員促銷 → 保留清單 → 結帳發票 → 退換作廢 → 交班日結
文件更新日期	2026 年 09 月

前言：門市人員的一日標準營運業務閉環

⚡ 本章核心速覽 · 前言：門市一日營運生命週期

🎯 本章核心目標：掌握從開門營業打卡、備用金登錄，到尖峰快速收銀、售後處理，直至收班盲結關班的完整 SOP

⌚ 建議預估耗時：3 分鐘 (快速通讀)

🚀 門市落地效益：建立標準化作業流程，杜絕帳目不清與找零短少，大幅提升櫃台結帳週轉率

當第一篇的「系統初始化與開台設定」完成後，門市即進入最核心的常態性日常營運階段。對前線門市人員而言，收銀不僅僅是按計算機找零，而是一套嚴密且具備因果關係的「業務閉環鏈條」：

- **1. 晨間日始階段 (Day Start)**：員工簽到打卡、開啟錢箱盤點昨日遺留現鈔、登錄當日「開班備用金 (Cash Float)」，解鎖前台收銀功能。
- **2. 日間營運階段 (Day Operations)**：新貨到店驗收上架、POS 條碼秒刷收銀、會員識別累點、促銷優惠套用、遇顧客離櫃時啟用稍後結帳釋放櫃台、發票開立與自動出單。
- **3. 異常處置階段 (Exception Handling)**：顧客售後退換貨申請、商品庫存自動反沖、發票作廢與折讓、主管授權審批防呆。
- **4. 晚間日結階段 (Day End)**：清點當日所有實體現鈔與硬幣、執行「盲結交班 (Blind Shift)」、系統自動比對並產出長短溢報表、列印日結清單並正式關閉班次。

一、晨間開班準備與備用金登錄 (Day Start SOP)

STEP

01

步驟 01：員工出勤打卡與開班備用金登錄

- 📍 **操作入口路徑**：【側邊欄】→ 點擊【開始班次】按鈕，或進入【金流管理】
- 🎯 **核心配置目標**：登入收銀員身分，確認錢箱起始找零現金，解鎖前台 POS 收銀權限
- 📝 **關鍵必填欄位**：開班員工姓名、當班開班備用金金額（如：\$3,000）、開班備註事項
- ⚠️ **現場防呆提示**：若系統啟用了「強制開班才能結帳」，未完成開班前收銀台將處於鎖定保護狀態！

1.1 開班打卡與備用金登錄實務

每天第一位到店的收銀員或店長，開啟 POS 系統後的第一項標準作業：

- **步驟 1：開始班次**：點擊側邊欄綠色醒目的【開始班次】按鈕。
- **步驟 2：輸入開班備用金**：系統彈出開班對話框。請確認錢箱內的錢是門市固定的起始找零備用金（例如新台幣 3,000 元或 5,000 元），清點鈔票與硬幣無誤後，在「起始現金金額」欄位輸入該金額。
- **步驟 3：指派班次名稱與備註**：可輸入班次名稱（如「早班」、「全日班」），若有特定交接事項可在備註欄填寫。點擊【開始班次】，前台新增訂單功能即刻全面開通！

圖 1-1：晨間開班備用金登錄與班次啟動視窗

開始班次 ×

選擇班次並設定起始現金金額

選擇班次

全日班 (08:00:00 - 18:00:00) ▾

起始現金金額

\$ 30000

建議金額: \$5,000

備註 (交接事項，選填)

例如：抽屜有 \$500 零錢待核對

取消 開始班次

固定額度備用金制 (強烈推薦)

[連鎖門市標準·帳目最乾淨]

- ✓ 每天早晚班開始時，錢箱內的起始備用金永遠維持固定金額 (如 \$3,000)
- ✓ 前晚交班時，將「當日營業所得」全數取出上繳入庫，僅留固定備用金於箱內
- ✓ 日結對帳公式極度單純：錢箱總現金 - 固定備用金 = 當日現金營收實額
- ✓ 任何金額短少一秒即可精確抓出，最適合連鎖零售與排班輪替門市

累積浮動結轉制

[傳統小店·核帳繁瑣]

- 昨晚交班後的剩餘金額直接全額作為次日開班備用金
- 錢箱金額每日隨機變動 (如週一 \$3,210、週二 \$4,580)
- 核帳時必須反覆回溯前一日結存數字，容易因小數算錯產生混淆
- 僅適合單一經營者親自掌櫃、不換班之夫妻獨立小店

二、商品建檔、期初進貨與標籤列印

STEP

02

步驟 02：商品資料建檔、採購入庫與標籤貼紙列印

📍 操作入口路徑：【側邊欄】→【商品列表】&【庫存變化 → 採購進貨】

🎯 核心配置目標：為新進商品建立系統檔案（名稱/條碼/售價/成本/規格），執行採購入庫並印製商品標籤

📁 關鍵欄位：商品名稱、商品分類、零售售價 (Price)、進貨成本 (Cost)、條碼 (Barcode)

⚠️ 現場防呆提示：若商品屬於無實體之純勞務（如：安裝工資、維修工資），務必將『是否追蹤庫存』設為『否』！

2.1 單品商品與多規格商品建檔實務

在【商品列表】點擊右上角【新增商品】按鈕，依品項特性選擇建檔模式：

- 1. **單品商品 (Single Product)**：適用於無多種顏色尺寸變體的標準品（如：【Type-C 快充編織線 1m】）。填寫名稱、選擇分類、輸入零售價 \$290、進貨成本 \$120。將條碼槍對準商品包裝上的國際條碼刷讀，系統自動帶入 13 碼 EAN 條碼，若是沒有條碼的商品也能【一鍵補齊條碼】快速生成，規格中的庫存欄位可以在鍵檔時填數字，系統會自動生成調整單，後續進到商品編輯頁面是無法改庫存量的，得從庫存頁面調整更改，達到數量可追蹤避免竄改。
- 2. **多規格矩陣商品 (Variants Product)**：適用於具備多種顏色、容量或尺寸之商品（如：【極薄防摔保護殼】）。在規格區塊勾選顏色（黑色、霧透白）與型號（iPhone 16、16 Pro），系統自動產生 4 筆獨立規格細項，可為各規格分別自訂專屬條碼與在庫安全存量。
- 3. **大量新增商品 (批次匯入 Excel)**：若門市初次建置或單次到貨品項達數十筆以上，不建議逐筆手動輸入，可在【商品列表】頁點擊【大量新增】按鈕進入「批次匯入商品」頁面：先點擊【下載範本】，系統會依本店在【營運設定】中已啟用的商品與規格欄位，自動產生對應的 Excel 範本（商品名稱、條碼、售價為必填欄位，其餘欄位依啟用狀況顯示，並內建下拉選單防呆）；依範本填寫資料後點擊【上傳 Excel】，系統會先在後端解析並顯示可直接線上編輯修正的預覽表格——同一商品有多規格時，只需將商品名稱留空即自動視為沿用上一列的同商品規格，未填寫條碼的品項也會依單品建檔相同規則自動生成條碼並標示提醒；確認資料無誤後點擊【開始導入】送出，系統會在背景分批處理並即時顯示匯入進度，完成後自動建立範本中尚未存在的分類、標籤與供應商，新商品的期初庫存也會同步產生庫存調整紀錄以利日後追蹤。若匯入資料中的商品名稱與條碼與既有商品相符，系統會視為「更新」而非「新增」，未填寫的欄位將保留原有資料，方便門市日後以匯出、修改、再匯入的方式批次調整既有商品價格或庫存。

註: 大量匯入的 EXCEL 來源也支援商品列表頁面匯出的 EXCEL 檔，上傳已存在的商品會是更新模式

- **4. 複製商品快速建檔：**若只需新增與既有商品高度相似的單一品項（例如同系列不同款式，但共通欄位眾多懶得重填），可進入該商品的商品詳情頁點擊【複製商品】，系統會將原商品所有欄位帶入新增商品頁面（名稱自動加註「（複製）」），微調差異後點擊儲存即可產生一筆全新商品，不會更動原商品資料。
- **5. 設定安全存量預警值 (Low Stock Threshold)：**例如設定為 5。當門市銷售至庫存僅剩 4 件時，系統首頁與商品清單會標註醒目紅字「庫存不足」，並自動排入補貨工作台推薦清單，並自動計算該補貨數量。

圖 2-1：商品新增與規格條碼設定介面

The screenshot shows the VibePOS system interface for adding a new product. The interface is in Chinese and shows a form for '高腰直筒牛仔褲' (High-waisted straight-leg jeans). The form includes fields for product name, category, unit, and description. There are also sections for product images and a table for product specifications.

商品名稱：高腰直筒牛仔褲

商品規格：上短中

商品分類：褲子

商品單位：件

供應商：選擇供應商

商品描述：輸入商品描述...

商品規格表：

顏色	款式	規格名稱	規格描述	條碼	建議售價	實際售價	成本	庫存數量	安全庫存	是否可退貨	是否可換貨	操作
				TLUHEEQ-5...		1280	620	10	2			

使用提示：

- 依序方向鍵或 Tab 鍵導航
- 點擊或按 Enter 鍵確認，Esc 鍵取消
- 從 Fiscal 螢幕後，點擊右側電子屏 Chir-V 貼上
- 點擊格子右下角的噴嘴圖示（藍色三角形）向下按覆可噴光相關圖

2.2 採購進貨入庫與條碼標籤批次列印

- **採購入庫：**新貨抵達門市時，點擊【建立採購單】，逐項刷讀商品條碼或輸入本次到貨數量（如 50 件），選擇供應商，點擊【送出採購進貨單】。系統庫存量即刻增加，並自動依加權平均法重新計算庫存成本。
- **一鍵批次列印標籤貼紙：**進貨完成後，【庫存變化紀錄】頁點擊上方【採購單】卡片進到採購單列表，點擊剛建立的採購單，進入採購單詳情頁，右下角【列印按鈕/列印標籤】。系統連線標籤貼紙機，依採購商品對應數量自動高速連續吐出印有商品名、條碼、售價之專屬熱感貼紙，隨即可撕下貼在商品外包裝上架展示！

三、 前台 POS 收銀開單核心作業

STEP

03

步驟 03：前台商品挑選、規格加料與購物車調整

📍 **操作入口路徑：**【左側導覽列】→ 點擊【新增訂單】進入主收銀工作台

🎯 **核心配置目標：**掌握觸控點餐與條碼槍掃碼雙操作模式，熟練修改商品數量、客製規格與購物車整單清理

📝 **關鍵必填欄位：**選取欲購買品項、挑選規格屬性、確認明細數量與單品金額

⚠️ **現場防呆提示：**條碼槍刷讀前無需手動點擊搜尋框！VibePOS 具備全域焦點監聽，拿起條碼槍隨刷隨入！

3.1 雙軌選品操作：觸控大圖點選 vs 條碼槍極速刷讀

收銀工作台為提升尖峰效率，提供兩種高效率操作路徑：

- **途徑 A：條碼槍無感秒刷（零售業最高頻）：**收銀員無需觸碰滑鼠或鍵盤，直接拿起 USB/無線條碼槍對準商品條碼刷讀「嗶」一聲，商品瞬間加入購物車。若同一商品連續刷讀 3 次，購物車數量自動遞增為 3，反應延遲低於 0.05 秒。
- **途徑 B：觸控螢幕大分類點選（餐飲/無條碼商品）：**輕觸頂部大分類分頁標籤（如【充電配件】），中央網格即刻過濾出該類所有大圖卡片。點擊商品卡片即可加入；若商品具備多種規格或甜度冰塊加料，系統自動彈出【規格加料選單】，挑選後確認入單。

圖 3-1：POS 前台購物車即時明細介面

 **購物車**
1 項商品

清空

 **高腰直筒牛仔褲** 

-

 3

+

\$3840
\$1280 每件

客戶

搜尋客戶姓名或電話...

+

 新增客戶

◇ 訂單標籤



暫無訂單標籤
可至設定頁面新增標籤

備註

訂單備註 (選填)

優惠碼

輸入優惠碼

套用

手動折扣

固定金額

百分比

100

\$

項目數量

3 件

商品小計

\$3840

手動折扣

-\$100

總計

\$3740

訂單類型

一般

預購訂單

 成立訂單 (\$3740)

⌚ 稍後結帳

☰

3.2 購物車明細調整與清空防呆機制

- **1. 數量加減與快速手動改量：**在購物車項目點擊【+】或【-】按鈕可遞增遞減數量；若顧客一次購買 50 件，直接點擊數量數字可呼叫數字鍵盤直接輸入「50」，免去連按 50 次的困擾。
- **2. 單品自訂改價與單品備註：**點擊購物車明細項目，可填寫該品項的特殊顧客需求（如「螢幕保護貼需現場代貼」、「微冰微糖」），該備註將自動印製在廚房單或顧客收據明細下方。
- **3. 購物車整單清空防呆：**若顧客因故整單放棄購買，點擊購物車右上角【清空】按鈕。系統具備雙重防呆，按鈕會以深紅高亮警告，避免收銀員誤觸清空辛辛苦苦掃描的大單。

3.3 前台收銀常見異常排查

尖峰收銀時段最怕遇到系統或商品端的突發狀況，以下兩種是門市最常見的異常，請立即依 SOP 排除：

- **門市突然斷網，收銀機還能繼續結帳嗎：**完全可以。VibePOS 內建智慧離線運作機制，網路中斷時前台頂部會顯示橘色【離線模式】警示，仍可正常掃碼、新增會員、現金結帳與列印收據；離線期間產生的訂單與庫存扣減會安全暫存於本地瀏覽器，待網路恢復後系統會自動批次補傳，無須人工重打單。唯離線期間暫時無法使用「線上信用卡刷卡機」與「即時雲端報表查詢」，建議優先引導顧客現金支付。
- **商品明明剛新增，前台收銀機卻搜尋不到：**檢查商品狀態是否設為「已上架」（草稿或下架狀態前台會自動隱藏）；多門市架構下請確認商品詳情頁的「可售門市清單」有勾選當前門市；

四、會員識別、促銷活動與折扣套用

STEP

04

步驟 04：會員手機秒速辨識、會員等級折扣與優惠券抵用

📍 **操作入口路徑：**【新增訂單】→ 購物車頂部【會員搜尋 / 電話輸入框】

🎯 **核心配置目標：**在收銀台 2 秒完成顧客會員身分綁定，自動套用會員專屬折數、抵用生日禮券與自訂折扣

📝 **關鍵必填欄位：**顧客手機號碼、套用優惠券代碼、整單手動折扣（需主管權限審批）

⚠️ **現場防呆提示：**輸入手機號碼後直接按鍵盤 [Enter]，系統秒速比對；若為新顧客可點擊一鍵快速建檔！

4.1 會員快速辨識與熟客尊榮權益連動

提升客單價與回購率的關鍵在於收銀當下的會員識別：

- **輸入手機快速查詢：**收銀員詢問顧客手機號碼（如 0912345678），輸入後按 Enter。系統即刻於購物車頂部掛載會員資訊卡，顯示姓名（如 王小明）、會員等級（如 金卡 VIP）、目前累積紅利點數與累積消費額。
- **會員等級折扣自動計算：**若折扣中設定針對顧客等級的訂單折扣，系統自動在購物車最下方代入「智慧折扣」，無需收銀員手動計算或手動改價，100% 杜絕人為算錯。
- **新客現場 3 秒極速建檔：**若電話查無資料，點擊輸入框下的【+新增客戶】開啟「快速新增客戶」視窗，填寫客戶類型、姓名與電話（三者皆為必填）即可完成入會；LINE 帳號為選填欄位，系統並不會於建檔後自動發送 LINE 綁定推播。顧客可自行至品牌官網以 LIFF 一鍵綁定 LINE 會員；若門市另有開通 CRM 自動化與 LINE 會員模組，系統才會在顧客生日當天（前提是生日資料已存在）自動致贈生日優惠券，而非邀請補齊生日資料。

圖 4-1：會員電話辨識與 VIP 會員專屬折扣套用介面

客戶

0922111333

林芯瑜

0922-111-333

VIP • 回饋 1.00%

8 點

移除

+ 新增客戶

紅利折抵 (可用 8 點)

4

全部使用

🔖 訂單標籤

暫無訂單標籤

可至設定頁面新增標籤

備註

訂單備註 (選填)

優惠碼

輸入優惠碼

套用

手動折扣

固定金額

百分比

100

\$

項目數量

3 件

商品小計

\$3840

紅利折抵

-\$4

× 智慧折扣 (訂單折扣：老顧客)

-\$576

手動折扣

-\$100

總計

\$3160

可獲得紅利

+31 點

訂單類型

一般

預購訂單

🛒 成立訂單 (\$3160)

4.2 整單手動折扣與主管授權防呆機制

除了系統自動套用的折扣券外，門市常遇到特殊議價（如老闆熟客整單折 100 元、瑕疵品特惠 95 折）：

- **手動改價操作**：購物車底部的【手動折扣】部分，可選擇「百分比」（例如 9 折）或「固定金額」（例如 折抵 \$100）。註：百分比部分輸入 10 為 10% off，打九折
- **主管授權審批視窗（Manager Approval）**：此機制須先於【營運設定】開啟「手動折扣需主管核准」並設定門檻百分比。開啟後，只要整單手動折扣或單品臨時改價幅度達到該門檻（或應付金額變為負數），結帳就會跳出【需要主管核准】視窗，須由具核准權限之主管輸入 4 位數 POS PIN 碼方可繼續；未具備「手動折扣」權限的人員則一開始就看不到折扣輸入介面，不會走到跳窗這一步。核准後，系統會在「交易風險與舞弊監控」留下一筆稽核紀錄，記錄經手操作員與核准主管姓名；不論是整單手動折扣、還是單一商品臨時改價觸發的核准，「授權明細」都會列出實際數字（例如「商品臨時改價（原價 \$500 → 改後 \$50）」或「手動折扣 \$200（20%）」），方便事後對帳查核。紀錄最上層的「金額」欄位本身記的是這筆訂單的總金額，不是改價差額，差額是放在授權明細/備註裡呈現，而不是獨立的「差額」欄位。

五、尖峰離櫃操作秘訣：稍後結帳（保留單/掛單）

STEP

05

步驟 05：稍後結帳極速保留單與叫回結算

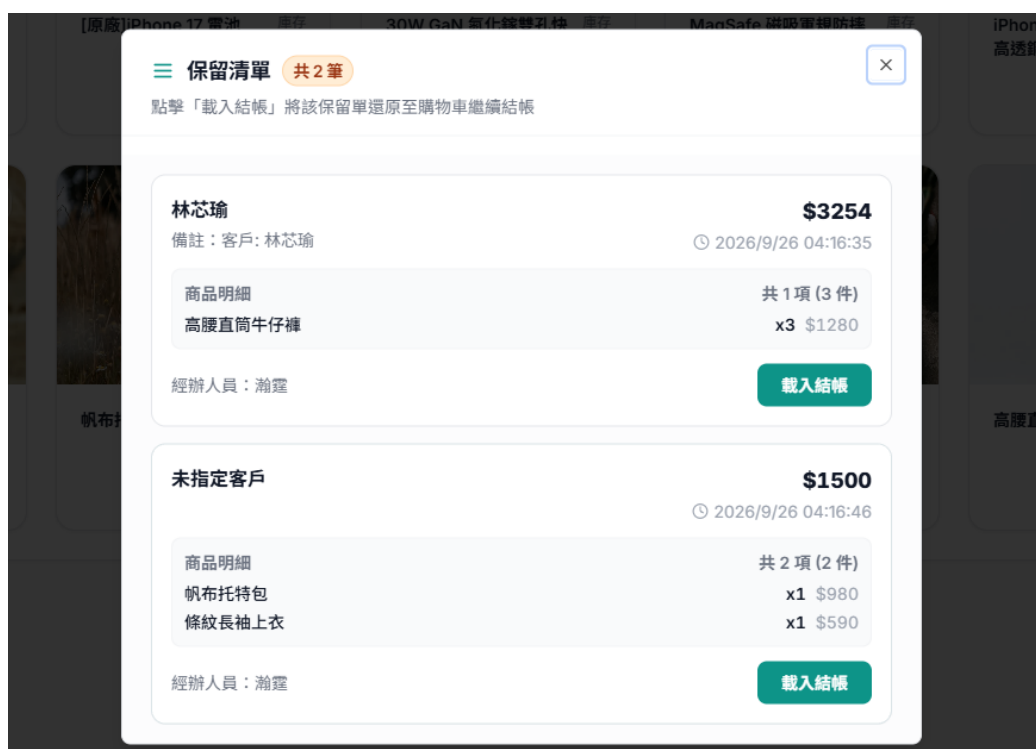
- 📍 **操作入口路徑**：【新增訂單】→ 購物車底部【稍後結帳】與【保留清單】
- 🎯 **核心配置目標**：解決顧客排隊到櫃台結帳時臨時離櫃加拿商品，一秒釋放收銀台服務下一位顧客
- 📝 **關鍵必填欄位**：購物車暫存單據、叫回單據核對、過期保留單手動釋放
- ⚠️ **現場防呆提示**：空購物車時保留清單按鈕常駐於頂部，方便隨時調閱昨日或當班未結案件！

5.1 稍後結帳極速保留 SOP

門市尖峰時段最怕遇到的排隊瓶頸：客人商品全掃讀完畢，突然說「不好意思，我再去拿一瓶飲料」或「我皮夾忘在車上，我去拿一下」。此時若卡在櫃台，後面顧客全數被迫空等。VibePOS 的標準處置 SOP 如下：

- **步驟 1：點擊稍後結帳**：收銀員直接點擊購物車底部的【稍後結帳】按鈕。系統完全不彈出囉嗦的確認視窗，秒將當前購物車所有商品、數量、已選會員與折扣全部打包存入「暫存保留池」。
- **步驟 2：購物車秒速清空**：收銀台立即恢復初始全新狀態，收銀員可微笑招呼「下一位顧客請進！」，繼續為排隊顧客掃碼收銀。

圖 5-1：稍後結帳保留清單彈窗與單據叫回介面



5.2 保留單叫回結算與清理防呆

- **顧客返回一鍵叫回：**當暫存顧客回到櫃台時，收銀員點擊購物車底部的【保留清單（附帶暫存筆數徽章）】按鈕，彈出保留視窗。核對暫存時間或顧客姓名後，點擊該單右側的【載入結帳】按鈕。
- **原單完整復原：**整筆單據（包含已選規格、會員卡、折價券）100% 還原回購物車，顧客補拿的新商品直接補刷上去，即可無縫點擊結帳完成收款！

🏪 門市實務落地案例·週年慶尖峰排隊的稍後結帳極速分流實戰【適用業態：大型美妝生活選物店】

【現場營運痛點】週六下午收銀台前排了十幾位顧客。一位小姐結帳時突然發現優惠券忘記領取，站在櫃台滑手機找券耗時 3 分鐘，後方排隊顧客極度不耐煩。

【VibePOS 最佳解法】

- 收銀員親切告知「小姐沒關係，我先替您保留訂單，您在旁邊慢慢找！」，一秒點擊【稍後結帳】。
- 收銀台立刻清空，收銀員在 2 分鐘內迅速為後方兩位趕時間的顧客完成結帳出單。
- 小姐找到優惠券回到櫃台，收銀員點開【保留清單】點擊【載入結帳】，補上優惠券，順暢完成收款！

💡 **核心獲益：**善用「稍後結帳」一鍵極速保留機制，能徹底化解尖峰排隊民怨，門市櫃台接待效率提升 40% 以上！

六、多元支付結帳、發票開立與出單

STEP

06

步驟 06：多元支付結算、電子發票載具刷讀與出單開箱

📍 操作入口路徑：【新增訂單】→ 購物車右下角【成立訂單】彈出支付對話框

🎯 核心配置目標：完成款項收取（現金找零/刷卡/LINE Pay）、開立統一發票或手機載具、自動吐單切紙並彈開錢箱

📌 關鍵必填欄位：選定付款方式、輸入實收現金（或刷卡扣款）、輸入統一編號或刷讀手機條碼載具

⚠️ 現場防呆提示：出單機開箱為 24V 瞬間脈衝，若連續快速刷讀現金，請確認錢箱已推回定位避免碰撞！

6.1 三大主流行動與現金支付收銀操作指引

點擊購物車下方綠色大按鈕【成立訂單】，系統彈出結帳對話框：

- 1. 現金結帳 (Cash) SOP：右上角顯示應收總額（例如 \$450）。顧客支付千元大鈔時，收銀員輸入「1000」或點擊快捷數字「\$1000」，系統瞬間以綠色大字顯示「應找：\$550」。點擊確認付款瞬間，出單機吐出收據明細，底下的電子錢箱自動「匡啣」一聲秒彈開，收銀員拿取零錢找給顧客。
- 2. 信用卡刷卡 (Credit Card) SOP：若為連動 EDC 刷卡機，系統自動傳送金額至刷卡機螢幕，顧客插卡或感應 Apple Pay 扣款成功後自動返回結案。
- 3. LINE Pay / 街口支付 SOP：收銀員拿條碼槍直接對準顧客手機出示的一維付款條碼刷讀，系統透過雲端 API 秒級扣款，交易授權碼自動打印於明細聯，顧客手機與收銀機同步收到扣款成功推播。

圖 6-1：前台收銀結帳對話框與多元支付選擇介面

The screenshot displays the '結帳收款' (Checkout/Receive Payment) screen. At the top right, it shows '應收：NT\$ 833'. The '收款方式' (Payment Method) section on the left includes three options: '現金' (Cash) with a sub-option '現金付款' and a text input field containing '400', '信用卡' (Credit Card) with a sub-option '信用卡' and a text input field containing '500', and '轉帳' (Transfer) with a sub-option '轉帳' and a text input field. Each option has a '全額' (Full Amount) button. Below the cash input, there are buttons for '收\$850', '收\$900', '收\$1000', and '收\$2000', and a '應找 NT\$ 67' (Change) display. On the right, the '開立電子發票' (Issue E-invoice) section has a checkbox for '開立電子發票' and a '明細' (Details) button. Below this are buttons for '紙本' (Paper), '載具' (Carrier), and '統編' (Unified Code). A note at the bottom states '將開立一般 B2C 電子發票 (紙本列印)'.

6.2 電子發票字軌、統編開立與手機條碼載具刷讀

- **手機共通性載具刷讀：**若顧客出示「手機條碼載具（/開頭的 8 碼條碼）」，收銀員直接拿條碼槍刷讀，系統自動寫入載具欄位，發票將上傳財政部大平台自動兌獎，出單機僅列印交易明細，免印實體紙本發票，環保又節省熱感紙成本。
- **公司統一編號統編發票：**顧客報統編時，於統編欄輸入 8 位數字。系統內建邏輯檢驗公式，若統編輸入錯誤（如只有 7 位或校驗碼不符）立即紅字防呆報錯，開立成功後發票證明聯上會自動印上買方統一編號供公司報帳。

6.3 現場付款異常應變：混合支付、發票字軌用罄與刷卡逾時確認

結帳現場偶爾會遇到顧客要求混合付款方式，或系統端出現發票、刷卡授權異常，請依以下方式現場排除：

- **顧客要求部分現金 + 部分信用卡混合支付：**點擊【前往結帳】後，每種已啟用的支付方式各自顯示獨立的金額輸入框，直接在現金卡片輸入顧客交付的現金金額，再到信用卡卡片輸入要刷卡的金額即可；畫面上方會即時顯示「還需 NT\$XXX」或「已收足」，金額湊滿即可送出結帳。系統只會在訂單完成後統一系列一次發票與收款明細，不會分階段列印。
- **電子發票字軌號碼用罄或開立失敗：**電子發票字軌號碼用罄或開立失敗：本系統串接的電子發票平台採自動配號機制，正常情況下不會發生字軌用罄；只有在國稅局配發給商家的字軌真的已全數用罄時，該筆訂單的發票才會開立失敗（訂單本身仍可正常完成，只是這筆沒有發票）。屆時須先向國稅局申請新字軌，並於電子發票大平台（加值中心）完成設定，系統會自動抓取新字軌使用。回到【訂單管理】點開該筆訂單，點擊【補開發票】，系統會以目前平台上可用的字軌重新嘗試開立即可。
- **顧客刷卡成功但 POS 顯示連線逾時：**一律以實體刷卡機（EDC）自行印出的簽單為準；若簽單顯示交易失敗或未印出，代表銀行端未扣款，直接在 POS 重新刷卡即可；若簽單已印出「交易成功 / 授權碼」，代表銀行端已扣款成功，此時切勿讓顧客重複過卡。門市應至【收款方式】頁面新增一個「手動刷卡」作為備用收款方式；點擊該筆訂單的【更改收款方式】改選「手動刷卡」讓訂單處於已完成狀態。當天結帳交班時，需將「手動刷卡」與「刷卡」兩筆金額合計，與刷卡機本身的結算報表核對是否吻合，確保帳目一致。

七、售後服務、退換貨與訂單作廢處置 (Exceptions SOP)

STEP

07

步驟 07：歷史訂單檢索、商品退貨退款與訂單作廢審批

📍 **操作入口路徑：**【左側導覽列】→ 點擊【訂單列表】進入訂單管理中樞

🎯 **核心配置目標：**正確調閱過往交易記錄、辦理全單或部分商品退貨（庫存自動回補）、訂單作廢主管授權

🔑 **關鍵必填欄位：**訂單編號 / 顧客手機號碼檢索、退貨原因註記、退款金額核對、店長授權密碼

⚠️ **防呆提示：**「退貨退款」與「訂單作廢」在會計定義上完全不同！作廢為整筆交易無效，退款為合規退貨銷帳。

7.1 歷史訂單多維度檢索與補印單據

顧客返回門市要求退換貨或補印明細時：

- **快速秒級查單：**在訂單列表頂部搜尋框，可輸入「訂單編號」、「顧客手機號碼」或「發票號碼」，亦可透過日期範圍與門市篩選，一秒調閱出該筆交易詳情。
- **補印收據明細與發票：**點擊該筆訂單的【發票/收據】欄位，點擊右上角【列印明細】，出單機會自動列印一張收據明細。

圖 7-1：訂單列表詳情、退貨退款與主管授權視窗

訂單 #27

20260926040124242de1 | 2026.09.26 at 04:01 AM

已完成

狀態說明：

出貨

收款

發票：未開立

補開發票

商品名稱	數量	單價	小計
條紋長袖上衣	1	NT\$ 590	NT\$ 590
純棉素色T恤 (白)	1	NT\$ 390	NT\$ 390

備註：[退貨] [老顧客]

原始小計：

實際小計：

智慧折扣：

訂單總計：

退貨金額：

NT\$ 980

NT\$ 590

-NT\$ 147

NT\$ 501

-NT\$ 332

客戶資訊

客戶名稱：

林芯瑜

紅利點數：

獲得 +5 點

收款方式

現金

NT\$ 833

退款

-NT\$ 332

實際收款：

NT\$ 501

退貨記錄

退款 #3

-NT\$ 332

時間: 2026.09.26 04:21

操作者: 蕭雲

原因: 商品瑕疵

退貨商品:

純棉素色T恤 (白) × 1 NT\$ 332

更改收款方式

退貨/退款

作廢訂單

刪除訂單

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

退貨退款處置 (Refund)

[合法售後・會計帳目合規]

- ✓ 適用情境：顧客買回家後發現尺寸不合、商品瑕疵前來退換貨
- ✓ 系統處理：原訂單保留記錄，自動生成一筆負數金額之折讓/退款單
- ✓ 庫存連動：退回之實體商品自動加回門市在庫數量（庫存反沖回補）
- ✓ 發票處置：開立電子發票折讓證明單上傳財政部，會計報稅帳目完全吻合

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

訂單作廢處置 (Void)

[嚴格管制・防弊重點稽核]

- 適用情境：結帳當下打錯統編、刷錯收款方式，當場立即註銷重開
- 系統處理：直接將原訂單狀態標記為「已作廢 (Void) 」，交易金額歸零
- 庫存連動：該筆交易扣減之庫存立即取消扣量並還原
- 權限控制：必須具備專屬作廢權限或輸入店長授權碼，且觸發 AI 舞弊監控日誌

7.2 結帳打錯折扣或多刷一件：訂單作廢更正 SOP

若結帳當下發現打錯折扣、刷錯商品或發票已印出才發現錯誤，請依以下四步驟現場更正，不可直接塗改收據：

- **第一步（回收舊單）**：向顧客收回剛印出的電子發票證明聯正本（若已存入載具則免回收）。
- **第二步（整單作廢）**：進入【訂單管理】找到該筆剛建立的訂單，點擊【作廢訂單】。
- **第三步（主管授權）**：作廢原因填寫「操作人員輸入錯誤」，依門市風控權限輸入店長授權密碼，系統會自動將發票作廢訊號傳送至財政部，庫存同步自動回補。
- **第四步（重新開單）**：修正錯誤品項或折扣後，重新向顧客結帳收款。

八、日常收班作業：交班日結與盲結清點（Day End SOP）

STEP

08

步驟 08：錢箱現鈔盲結清點、長短溢對帳與正式日結關班

📍 **操作入口路徑**：【左側導覽列】→【金流管理】→ 點擊【結束班次 / 交班】

🎯 **核心配置目標**：清點當日門市錢箱實體現鈔，由系統比對銷售金額計算長短溢差額，列印日結單完成關班

📝 **關鍵必填欄位**：清點 1000 元/500 元/100 元/50 元等各幣別實體數量、確認非現金金流總額、正式關班

⚠️ **現場防呆提示**：盲結模式下切忌由收銀員偷看系統應有金額！如實清點輸入才能發揮最強防弊效益！

8.1 門市盲結清點（Blind Shift）標準四步法

每天營業時間結束後，收銀員進行錢箱結算：

- **步驟 1：進入金流交班工作台**：在【金流管理】頁面點擊【結束班次 / 交班日結】按鈕。
- **步驟 2：實體現鈔數鈔（盲盤）**：收銀員打開錢箱，將所有現金依面額整齊排好。在盲結清點清單中，逐一輸入：千元鈔幾張、五百元幾張、百元幾張、五十元硬幣幾個...。系統完全不顯示「應該要有幾張」，員工只需據實填寫。
- **步驟 3：系統自動長短溢試算**：輸入完畢點擊【提交清點】。系統後台將（開班備用金 + 當日現金營收 - 零用金支出）與收銀員清點之實體金額自動比對。若完全吻合，長短溢顯示「\$0」；若有短少（如 -\$100）或溢收（如 +\$50），以醒目警記呈現。

- **步驟 4：列印日結單與正式關班：**出單機自動列印一張【門市交班日結清單】，上面載明各支付管道營收、現金總額、長短溢金額與收銀員簽名欄。店長確認無誤後點擊【正式結束班次並關班】，當日帳目正式封存封帳！

圖 8-1：日常收班盲結清點現鈔與長短溢日結畫面

結束班次 - 全日班

請點錢並確認結束現金金額

目前清點實際總金額

\$5,000

盲盤模式：系統理論應有金額與盤差將於送出後由系統後端統一計算記錄

2000 0	1000 \$2,000 2	500 \$1,000 2
200 0	100 \$1,500 15	50 \$250 5
10 \$190 19	5 \$50 10	1 \$10 10

清空

取消

確認結束班次點錢

8.2 現金短溢異常處置

盲結清點後若出現現金短少或溢收，切勿為求數字吻合而虛報，請依以下方式誠實處置：

- **短溢金額如何產生與記錄：**交班清點請如實輸入實際點算的鈔票硬幣金額；系統會自動比對【理論應有現金】與【實際清點現金】並算出長短溢差異（如 -\$500）；請於交班備註欄詳細填寫排查狀況（如：疑似下午找零錯誤未登記），由交班人員與接班人員雙方確認簽名後送出；該短溢金額會自動記入當日【日結對帳報表】，店長可於次日調閱監控錄影並進行帳務沖銷處置。

九、員工排班與出勤打卡管理（選用模組）

STEP

09

步驟 09：建立排班表與員工出勤打卡

📍 **操作入口路徑：**【左側導覽列】→【更多功能】→【排班班表】建立班表；員工打卡於獨立頁面【打卡紀錄】或設定 LINE 官方帳號選單一鍵打卡

🎯 **核心配置目標：**建立每日班次表與員工出勤紀錄，確保排班透明、出勤可稽核

📁 **關鍵必填欄位：**班次名稱與起訖時間、員工排班指派（日期 × 班次）、打卡地點定位與照片存證

⚠️ **現場防呆提示：**排班打卡為「專業版以上」選用模組，且與收銀「開班 / 交班」是兩套完全獨立的機制——員工完成打卡不代表收銀台已開班，仍須依第一章 SOP 另外執行開班備用金登錄！

9.1 建立班次與排班表

在【排班班表】頁面可先建立門市固定「班次」（如早班 09:00-18:00、晚班 13:00-22:00），再以「日期 × 班次 × 員工」為單位指派排班；若各週班表相近，可直接點擊【複製上週班表】一鍵帶入，無須逐日重建。

9.2 員工打卡與出勤異常申訴

員工上下班透過獨立的【打卡紀錄】頁面或 LINE 官方帳號選單「一鍵打卡」完成，系統自動記錄打卡地點與照片存證，並依上下班時間自動標記「正常 / 遲到 / 早退 / 曠職」四種狀態（超過 8 小時自動判定加班）；若員工對打卡結果有異議，可在紀錄旁點擊【申訴】並填寫原因，由店長於【出勤報表】審核【核准】或【駁回】。

9.3 出勤報表查詢與匯出

店長可在【打卡紀錄】依日期查看全店「正常 / 遲到 / 早退 / 曠職」統計，或點擊【匯出 Excel】取得含員工姓名、上下班時間地點、工時與狀態的完整報表，供月底核算出勤獎懲使用。一般員工僅能查看自己的打卡紀錄，僅店長與具備權限的管理員可檢視全店資料。

十、零用金登記與核銷（免費模組）

STEP

10

步驟 10：門市零用金登記與餘額核銷

📍 操作入口路徑：【左側導覽列】→【更多功能】→【零用金】

🎯 核心配置目標：登記門市零星撥入與領用支出，確保每日交班長短溢對帳精準

📝 關鍵必填欄位：撥入 / 領用方向、金額、發生時間、摘要說明

⚠️ 現場防呆提示：零用金「領用」金額會直接計入每日交班長短溢對帳公式（詳見本篇八、系統架構深探），漏登記會導致當日錢箱出現無法解釋的短少！

10.1 零用金登記實務

門市因故需從錢箱支出零星費用（如代收包裹運費、緊急採買清潔用品）時，應立即在【零用金】頁面登記一筆「領用（out）」紀錄，填寫金額、發生時間與摘要說明；若總部撥補零用金至門市，則登記為「撥入（in）」。系統目前未提供憑證上傳欄位，建議於摘要或備註欄清楚寫明用途，方便日後稽核。

10.2 零用金餘額查詢與日結連動

頁面頂部會顯示零用金「期初金額」（依【營運設定】所設之初始金額）、累計撥入、累計領用與目前餘額；所有「領用」金額會自動計入每日交班日結的長短溢對帳公式，與第八章的長短溢演算法共用同一份資料來源，兩邊金額必定一致，無需重複登記。

十一、附錄：門市每日收銀運營 SOP 檢核表

為確保門市每天營運步步到位、帳目分毫不差，請列印本檢核表張貼於收銀櫃台內側，供當班收銀員逐項落實：

營運階段	執行標準作業項目 (SOP)	合格標準與驗收指標	每日打勾覆核
 早班開門	清點開班備用金	錢箱實體現鈔與系統固定備用金（如 \$3,000）100% 相符	☐ 已清點確認
 早班開門	執行開班打卡登錄	點擊系統頂部開班按鈕，輸入備用金，解鎖收銀台功能	☐ 已開班完成
 早班開門	出單機與條碼槍測試	確認熱感紙充足，出單機綠燈恆亮，條碼槍能順暢秒刷	☐ 已測試正常
 日間收銀	主動詢問顧客會員手機	每筆交易主動報電話，累積會員點數並套用 VIP 折扣	☐ 已落實執行
 日間收銀	找零雙重唱票防呆	收取現金覆誦「收您一千」，找零覆誦「找您五百五十」	☐ 已落實防呆
 日間收銀	善用稍後結帳保留單	顧客離櫃時一鍵暫存，絕不讓櫃台停滯塞車超過 30 秒	☐ 已熟練運用
 日間收銀	嚴格執行主管改價授權	未獲店長授權 PIN 碼前，嚴禁基層私下口頭給予折價	☐ 已嚴格遵守
 晚班打烊	收銀台桌面與設備清潔	擦拭觸控螢幕，清理出單機切刀碎紙屑，保護硬體壽命	☐ 已完成清潔
 晚班打烊	執行現金盲盤清點	不看系統帳面數字，如實清點所有鈔票硬幣輸入系統	☐ 已完成盲結
 晚班打烊	列印日結單並正式關班	印出交班日結單，確認長短溢，收銀員與店長雙簽名封存	☐ 已日結關班

— 本手冊依據 VibePOS Enterprise 專屬核心規範編制，版權所有·翻印必究 —

官方技術支援與門市諮詢服務·脈搏智慧零售科技團隊