

1. 帳號與登入

Q1-1: 怎麼註冊帳號? 需要哪些資料?

A1-1: 點擊 註冊/加入會員, 可用手機號碼或 Email 建立, 也支援 Google / Apple / Facebook / LINE 一鍵註冊。

必要欄位:

- 姓名 (或稱呼)
- 手機或 Email
- 密碼

選填項目:

- 行銷同意
 - 電子發票載具綁定
-

Q1-2: 可以不註冊直接下單嗎?

A1-2: 支援 訪客結帳。但建議註冊, 可以:

- 查詢訂單
 - 追蹤出貨
 - 申請退換貨與發票查詢
 - 累積點數與享受會員優惠
-

Q1-3: 收不到驗證簡訊/Email 怎麼辦?

A1-3:

簡訊問題:

- 確認門號未封鎖商業簡訊、訊號良好
- 重新取得驗證碼 (每次間隔 60 秒)
- 改用語音驗證

Email 問題:

- 檢查垃圾信件匣
 - 將 @chih-haoliao.tw (範例網域) 加入信任名單
 - 稍候 3-5 分鐘再重試
 - 仍無法請聯繫客服
-

Q1-4：忘記密碼了怎麼重設？

A1-4：於登入頁點擊 **忘記密碼**，輸入註冊的手機或 Email，依指示收取驗證碼/重設連結並於 30 分鐘內 完成設定。若綁定 2FA，需同時通過第二步驗證。

Q1-5：如何啟用兩步驟驗證（2FA）？

A1-5：前往 **帳號安全** → 開啟 2FA，可選：

- 驗證器 App（建議）：掃描 QR 建立一次性密碼
- 簡訊驗證：每次登入接收驗證碼

重要： 請下載備用復原碼以防手機遺失。

Q1-6：我用社群帳號登入，能改綁手機/Email 嗎？

A1-6：可以。到 **帳號與綁定** 新增手機/Email 並完成驗證後，即可用新方式登入；亦可解除社群綁定（至少保

Q1-7：更換手機號或 Email 的流程？

A1-7：操作流程：

1. 進入 **個人資料**
2. 點擊 **編輯聯絡方式**
3. 輸入新手機/Email
4. 收驗證碼/連結完成更換

特殊情況： 若原門號已失效且開啟 2FA，請用身分驗證（訂單資訊 + 身分證後四碼或其他佐證）向客服協助處

Q1-8：發現有兩個重複帳號，可以合併嗎？

A1-8：可申請合併（前提：兩帳號持有人一致）。

合併流程：

1. 提交兩邊的登入方式與基本資料
 2. 客服完成核對後，保留主要帳號
 3. 合併點數、優惠券與地址簿
 4. 歷史訂單會依系統規則一併轉移或留存查詢權限
-

Q1-9：異常登入/裝置通知怎麼處理？

A1-9： 若收到 新裝置登入 或 異常嘗試 通知：

1. 立即更改密碼並檢視最近登入紀錄
2. 在 安全設定 點選 登出所有裝置
3. 開啟/強化 2FA

注意： 仍有疑慮請聯繫客服進一步凍結帳號。

Q1-10：如何登出所有裝置？

A1-10： 操作路徑：帳號安全 → 管理裝置 → 登出所有裝置

影響： 此動作會使所有已登入的手機/電腦需要重新輸入密碼與 2FA。

Q1-11：刪除帳號與個資可以嗎？

A1-11： 可在 隱私權與個資 申請刪除。

注意事項：

- 刪除後無法恢復
 - 點數/優惠券將失效
 - 基於會計與稅務規範，與交易相關的必要資料與發票資訊將依法定保存期限留存並做去識別化處理
-

Q1-12：登入一直失敗/跳錯怎麼排查？

A1-12： 請依序檢查：

基本檢查：

- 確認帳號密碼正確
- 確認時區與系統時間正確

瀏覽器設定：

- 關閉瀏覽器阻擋第三方 Cookie（社群登入需要）
- 停用廣告/隱私外掛後重試
- 改用無痕視窗
- 更新 App 至最新版

仍無法解決： 請截圖錯誤畫面給客服。