

麥味登智取櫃 — 訂單查詢系統 使用手冊

1. 系統簡介

「訂單查詢系統」是提供給客服人員使用的線上查詢工具，用來追蹤智取櫃中每一筆訂單的狀態——從店員存入餐點，到顧客取走餐點的完整過程。

當顧客反映取餐問題時，客服人員可以透過這套系統，快速查到訂單目前的進度，判斷問題原因並給予協助。

2. 畫面總覽

系統共有兩個主要畫面：**訂單清單** 與 **訂單詳情（操作時間軸）**。

2.1 頂部導航列

頁面最上方的深綠色橫條：

位置	內容
左側	麥味登 Logo 與「智取櫃系統」字樣
中間	品牌標語「餐餐陪你，溫暖每一天」
右側	目前的日期與時間（自動更新）

2.2 訂單查詢區

畫面上方的查詢條件區，可依不同方式搜尋訂單：

欄位	操作說明	預設值
店號	從下拉選單選擇要查的店家，或選「全部店家」	全部店家
訂單編號 影響	直接輸入訂單號碼。輸入後會直接查這筆訂單，不受其他條件影響	空白
取餐碼	輸入顧客的取餐碼	空白
存餐格口	選擇格口編號（1~12），或選「全部格口」	全部格口
開始日期 / 時 間	設定查詢的起始時間	7 天前 / 06:00
結束日期 / 時 間	設定查詢的結束時間	今日 / 23:59
查詢按鈕	點擊開始查詢，也可以在輸入欄位按 Enter 鍵	—

至少要填寫一個條件才能查詢。

2.3 查詢結果 – 訂單清單

訂單清單畫面

查詢後會列出符合條件的訂單表格。

統計列 (表格上方) :

標籤	意義
共 N 筆	查到的訂單總數
已取餐 N	顧客已成功取走餐點的筆數
未取餐 N	餐點仍在格口中，或已被取消的筆數

表格各欄位：

欄位	說明
店號	該筆訂單所屬的店家
訂單編號	訂單號碼（可點擊，進入詳細時間軸）
取餐碼	顧客用來開櫃取餐的代碼
格口	餐點存放在哪個格口
存餐時間	店員存入餐點的時間
取餐時間	顧客取走餐點的時間，若尚未取餐顯示「-」
狀態	「已取餐」或「未取餐」

2.4 訂單詳情 — 操作時間軸

點擊訂單編號後，進入該筆訂單的**操作時間軸**。這是本系統最重要的功能——以時間順序呈現這筆訂單從頭到尾發生了什麼事。

操作時間軸畫面

The screenshot shows the 'Smart Locker System' interface for the '麦味营 Cafe & Brunch' branch. At the top, there's a banner with the text '餐餐陪你，温暖每一天' and the date '2026/02/12 (週四) 上午11:36'. Below the banner, the main header says '訂單查詢' (Order Search). The search form includes fields for '店號' (Branch), '訂單編號' (Order ID), '取餐碼' (Pickup Token), '存餐格口' (Storage Slot), '開始日期' (Start Date), '結束日期' (End Date), and time ranges '06:00' to '23:59'. A '查詢' (Search) button is also present. Below the search form, the order number '訂單 #1770840101' is displayed along with the pickup token '取餐碼: QQQ' and slot '格口: 7'. The main content area is titled '操作時間軸' (Operation Timeline) and shows a vertical timeline of events for order #1770840101. The events are color-coded: green for successful storage ('存餐完成'), red for preparation ('準備取餐'), and orange for closing the slot ('格口07 [7→6] 前門關閉'). Each event is timestamped and includes a status message indicating the transition between states (e.g., 'PROCESS → store/store_ok').

頂部資訊

項目	說明
「返回清單」按鈕	回到訂單列表
訂單 #XXXXXXXXXXXX	目前檢視的訂單編號
取餐碼	該訂單的取餐碼
格口	餐點存放的格口編號

時間軸上的三種事件

時間軸以不同顏色區分事件來源：

顏色	來源	說明
青色	存餐機	店員端的操作（存入餐點）
珊瑚紅色	取餐機	顧客端的操作（取走餐點）
橙色	格口	格口硬體的狀態變化（開門、關門、有無物品）

每個事件顯示的資訊

- **時間**：精確到秒的事件發生時間
- **事件說明**：以中文描述發生了什麼（如「存餐完成」、「取餐完成」等）
- **來源標籤**：顯示是「存餐機」還是「取餐機」
- **時間差**：與下一個事件相隔多久（格式 +時:分:秒）

常見事件說明

標記	事件	意義
[存]	開始存餐	店員開始操作存餐機放入餐點
[存]	存餐中	餐點正在放入格口
[存]	存餐完成	餐點已成功存入格口，等待顧客取餐
[取]	準備取餐	顧客輸入取餐碼，核銷成功，格口正在開門
[取]	取餐完成	顧客已取走餐點，格口門已關閉
[刪]	訂單刪除	訂單被取消，格口已清空
[系]	訂單開始	系統收到新訂單
[系]	讀取輸入	偵測到掃碼或輸入動作
[格]	格口狀態變化	格口的門或感測器狀態改變（見下方說明）

3. 格口狀態變化說明

格口事件在時間軸中會顯示為類似這樣的格式：

格口07 [7 -> 6] 前門關閉

其中：

部分	意義
格口07	第 7 號格口
[7 -> 6]	格口狀態值從 7 變成 6
前門關閉	系統自動解讀的狀態變化摘要

格口可能出現的狀態變化

變化描述	意義
前門開啟	顧客側的門打開了（通常是取餐碼核銷後自動開門）
前門關閉	顧客側的門關上了（顧客取餐後關門）
後門開啟	店員側的門打開了（店員正在放入或取出餐點）
後門關閉	店員側的門關上了
感測有物	格口內偵測到有東西（餐點已放入）
感測無物	格口內偵測到沒有東西（餐點已被取走或格口已清空）

4. 常見情境時間軸範例

4.1 正常取餐流程

一筆順利完成的訂單，時間軸會依序出現以下事件：

時間	事件	來源
10:15:30	[存] 開始存餐 約 5 秒	存餐機
10:15:35	[存] 存餐中 約 20 秒	存餐機
10:15:55	[存] 存餐完成	存餐機
===== 等待顧客前來取餐 (約 1 分 32 秒) =====		
10:17:27	[取] 準備取餐 - 取餐碼核銷成功，格口開門中 約 3 秒	取餐機
10:17:30	[格] 格口07 前門關閉 約 2 秒	格口
10:17:32	[取] 取餐完成 - 格口已關門	取餐機

解讀：

1. 店員在 10:15 透過存餐機將餐點放入 7 號格口
2. 顧客在 10:17 輸入取餐碼，格口自動開門
3. 顧客取走餐點後關門，系統確認取餐完成

4.2 取消訂單

訂單被取消時的時間軸：

時間	事件	來源
10:15:55	[存] 存餐完成	存餐機
===== 長時間未取餐 (約 1 小時 30 分) =====		
11:45:55	[刪] 開始刪除 約 10 秒	存餐機
11:46:05	[刪] 訂單刪除	存餐機

解讀：

1. 餐點存入後長時間無人領取
2. 店員主動或系統自動取消訂單，清空格口
3. 此訂單在清單中顯示為「未取餐」，取餐時間欄位顯示「-」

4.3 格口開關與物品感測的完整變化

一次完整的存餐到取餐過程中，格口的狀態會如何變化：

存餐階段（店員操作後門）：

時間	格口事件	說明
10:15:30	格口07 後門開啟	店員打開後門
10:15:50	格口07 感測有物	餐點放入，感測器偵測到
10:15:55	格口07 後門關閉	店員關上後門

取餐階段（顧客操作前門）：

時間	格口事件	說明
10:17:27	格口07 前門開啟	取餐碼核銷，前門自動開啟
10:17:28	格口07 感測無物	顧客取走餐點
10:17:30	格口07 前門關閉	顧客關上前門

重點提醒：

- **後門** = 店員側（用於存餐或清理）
- **前門** = 顧客側（用於取餐）
- **感測有物** = 格口裡有餐點
- **感測無物** = 格口裡是空的

5. 操作指南

5.1 查詢特定訂單

1. 在「訂單編號」欄位輸入訂單號碼
2. 點擊「查詢」
3. 在結果中點擊訂單編號，查看完整時間軸

5.2 用取餐碼查詢

1. 在「取餐碼」欄位輸入顧客提供的取餐碼
2. 可搭配選擇店號縮小範圍
3. 點擊「查詢」

5.3 查詢某個格口的使用紀錄

1. 從「存餐格口」下拉選單選擇格口編號
2. 設定日期範圍
3. 點擊「查詢」，可看到該格口的所有訂單歷史

5.4 查看某段時間的所有訂單

1. 設定開始日期與時間
2. 設定結束日期與時間
3. 選擇店號（若有多家店）
4. 點擊「查詢」

5.5 如何判斷訂單狀態

在清單中看到	代表
狀態「已取餐」、取餐時間有值	顧客已成功取走餐點
狀態「未取餐」、取餐時間為「-」	餐點可能還在格口中，或已被取消

進入時間軸可以進一步確認：

- 最後一筆是 **取餐完成** → 訂單正常完成
- 最後一筆是 **訂單刪除** → 訂單已被取消
- 只有存餐紀錄，沒有取餐紀錄 → 餐點仍在格口中等待

6. 常見問題排查

顧客反映的問題	查詢方式	如何判斷
取餐碼無法使用	用取餐碼查詢	確認訂單是否存在、是否已被取消
格口裡沒有餐點	用訂單編號查詢，看時間軸	查看是否出現「感測無物」，是否已被其他人取走
格口門打不開	查看時間軸中的格口事件	若無「前門開啟」事件，可能是硬體問題，需通知維修
不確定餐點是否已存入	用訂單編號查詢	時間軸中是否有「存餐完成」事件
訂單為何被取消	用訂單編號查詢，看時間軸	查看「訂單刪除」事件的時間與原因