enGo 安購商城 使用手冊（顧客端 / App 端）

適用對象：社區住戶與一般買家。 版本：2026 年 11 月（v2.2）｜語言：繁體中文。 本手冊依實際畫面撰寫，畫面文字以系統實際顯示為準。

歡迎您使用 **enGo 安購商城**。這是一個專為社區設計的購物平台，您可以在這裡**訂閱每週、每月定期配送的居家生活用品**，也可以**單次選購**鄰里商家的好物，並由社區大廳取貨或宅配到府。

畫面導覽：本手冊的畫面皆為實際 App 與網站畫面（示範資料），橘色編號對應文中的步驟。

文件修訂紀錄

本手冊的更新分為三類：**文件更新**（內容修訂、勘誤）、**App 版本更新**（對應 App／網站改版）、**主題更新**（新增或大幅改寫某一主題章節）。

版本	日期	類型	變更摘要
1.0	2026-06-28	文件更新	首次發布顧客端使用手冊，涵蓋註冊登入、逛商品、購物結帳、訂閱方案、團購、帳戶設定、訂單與退換貨、客服與帳號安全；新增操作流程圖，並提供 HTML／PDF／Word 版本。
2.0	2026-11-05	主題更新	付款改為僅信用卡（綠界 ECPay）並新增「付款與繼續付款」章節（含銀行 3D 驗證與待付款訂單），新增庫存、缺貨、到貨通知與接單生產說明，新增「通知」章節與 enGo Shop App 下載說明，更新取消與退款文字、訂單進度、帳號與隱私設定及常見問題。
2.1	2026-11-06	主題更新	改為以實際畫面為主的圖解步驟：iPhone／iPad 與網站畫面附上標號與對應步驟。
2.2	2026-11-18	主題更新	新增「洽詢報價的商品」：送出詢價、我的詢價與到府評估預約；新增「同意與簽署紀錄」；補充第一個收件地址自動成為預設、訂單編號格式、App 1.0.8 的新功能（搜尋即時顯示、取消原因選項、登出確認、使用手冊入口、平板與折疊式手機）；iPhone／iPad 版已在 App Store 上架，更新下載說明；品牌名稱更新為 enGo 安購商城。

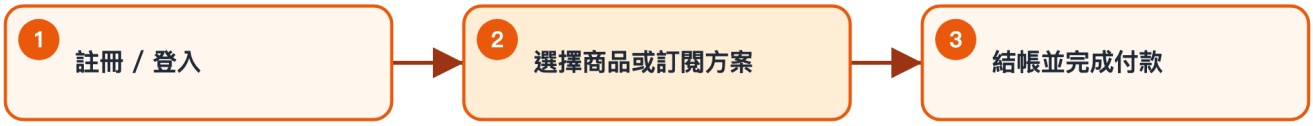
目錄

1. 快速開始（三步驟完成第一筆訂單）
2. 註冊與登入
3. 逛商品與商家（含庫存、到貨通知與洽詢報價）
4. 購物車與結帳
5. 付款與繼續付款
6. 訂閱方案
7. 鄰里團購
8. 我的帳戶與設定
9. 通知
10. 訂單、取消與退換貨
11. 客服、生活誌與使用手冊
12. 帳號安全、隱私與同意紀錄
13. 下載手機版（含平板與折疊式手機）
14. 常見問題

一、快速開始

第一次使用，只要三步驟就能完成訂購：

三步驟完成第一筆訂單



1. **註冊或登入**：用手機號碼或電子信箱建立帳號。
2. **選擇商品**：在「商品」頁挑選，或在「訂閱方案」選擇定期配送的會員方案。
3. **結帳付款**：確認收件地址與發票，以信用卡透過綠界（ECPay）完成付款。

首頁上方會出現「**第一次使用嗎？三步驟完成訂購**」的小提示，看完可按「我知道了」關閉。

> 提醒：M1 階段配送範圍以**紅森 2 社區**為主，結帳時系統會提示適用範圍。
>
> 手機版 enGo Shop App 與網站使用同一組帳號，下載方式見第十三節。
>
> 訂單編號是「#」加 8 個英數字（例如 #K7F3Q9D2），網站與 App 相同。結帳完成的「感謝您的訂購」畫面會顯示訂單編號；Android App 自 1.0.8 版起也會在這個畫面顯示。

二、註冊與登入

從登入畫面開始

目的：需要登入時，知道畫面上有哪些選擇。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 尚未登入時，若按「加入購物車」，會出現這個畫面，寫著「登入或註冊後，即可把商品加入購物車並結帳。」。
2. 想先看看商品，點右上角的「先逛逛」①。
3. 還沒有帳號，點「立即註冊」②。

結果：「先逛逛」讓您先不登入、繼續瀏覽商品；「立即註冊」會前往註冊畫面。

註冊新帳號

目的：建立帳號，之後才能結帳與訂閱。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在登入畫面點「立即註冊」，進入「註冊」畫面。
2. 選擇「電子郵件」或「手機號碼」。
3. 依序填寫「姓名（選填）」「電子郵件」與「密碼（至少 8 碼）」。
4. 勾選「我已閱讀並同意 服務條款 與 隱私權政策」②（必填）。「同意接收行銷與優惠資訊」為選填。
5. 按「發送驗證碼」③，再依畫面提示輸入收到的驗證碼。

6. 想放棄時，按左上角的「取消」①。

結果：驗證完成後，帳號即建立。

> 小提醒：「使用統計」的同意是另外詢問的，不在註冊畫面勾選。詳見第十二節。

在網站註冊（此段為網站畫面的步驟）：

1. 點右上角「**登入**」→ 切換到「**註冊新帳號**」，或直接前往註冊頁。
2. 選擇註冊方式：
   - **手機號碼註冊**：輸入手機 → 按「發送驗證碼」→ 收到簡訊後輸入 6 位數驗證碼 → 設定密碼（至少 8 個字）。
   - **電子郵件註冊**：輸入信箱與密碼。
3. 勾選同意《服務條款》與《隱私權政策》（必填）。「同意接收行銷與優惠資訊」為選填。
4. 按「**同意協議並註冊**」。

登入

目的：用已有的帳號登入商城。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在登入畫面上方，選擇「電子郵件」或「手機號碼」。
2. 在欄位①輸入「電子郵件」與「密碼」。欄位填寫完成前，「登入」按鈕為灰色，無法按。
3. 按「登入」②。
4. 還沒有帳號時，點「立即註冊」③。

結果：登入後，首頁右上角的「登入」按鈕會消失。

> 小提醒：畫面上也有「使用 Apple 登入」。忘記密碼時，點「忘記密碼?」。

手機登入與其他登入方式：

- **手機**：輸入手機 → 「發送驗證碼」→ 輸入 6 位數驗證碼 → 「登入」。
- 若登入頁有提供「**使用 Google 繼續**」或「**使用 Apple 登入**」，也可以用已綁定的 Google 或 Apple 帳號登入。綁定方式見第八節。
- 忘記密碼時，點「**忘記密碼？**」，輸入註冊信箱，系統會寄出重設連結，點擊後即可設定新密碼。

> 若您已啟用「兩步驟驗證（MFA）」，登入時會再要求輸入驗證器 App 顯示的 6 位數驗證碼，也可以改輸入備援碼（8 碼，例如 ABCD-2345）。設定方式見第十二節。

從「帳戶」頁登入或註冊

目的：未登入時，從帳戶頁進入登入或註冊。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方的「更多」，進入「帳戶」頁。
2. 已有帳號，按「登入」①。
3. 還沒有帳號，按「註冊」②。

結果：登入或註冊後，帳戶頁會顯示您的個人資料與各項設定。

三、逛商品與商家

看首頁

目的：從首頁開始逛商城。

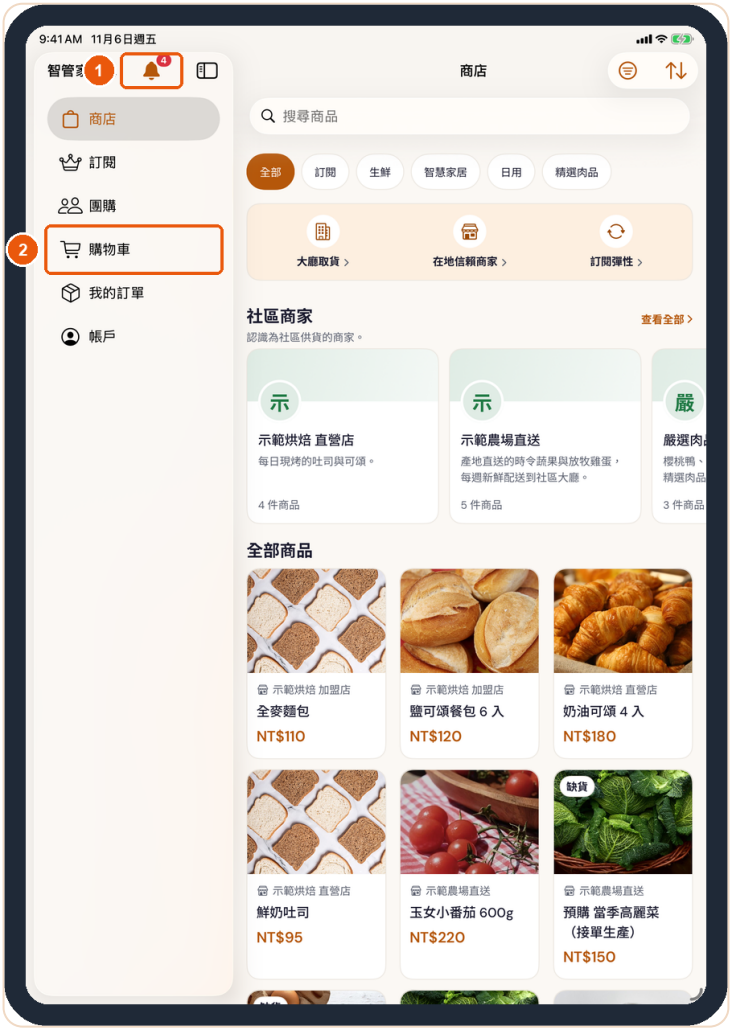


畫面為示範資料（iPhone）。

1. 打開 App，首頁的標題是「商店」。尚未登入時，左上角會有「登入」①。
2. 想找特定商品，點「搜尋商品」②。
3. 搜尋框下方是分類：全部、訂閱、生鮮、智慧家居、日用、精選肉品。
4. 再往下是「大廳取貨」「在地信賴商家」「訂閱彈性」的說明，以及「社區商家」與「全部商品」。
5. 要看已加入的商品，點下方的「購物車」③。

結果：您可以從首頁進入商品、商家與購物車。

在 iPad 上，左側會固定顯示功能列（商店、訂閱、團購、購物車、我的訂單、帳戶），登入後，頂端的鈴鐺①可查看通知，「購物車」②在功能列中。



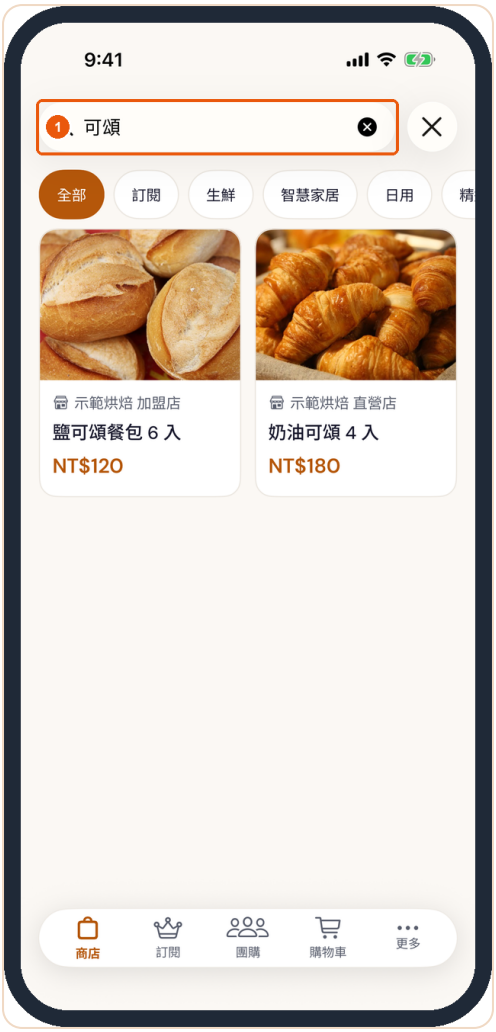
iPad 畫面（示範資料）。

網站首頁由上而下包含：

- **主視覺橫幅**：「開始選購」帶您到商品頁，「查看訂閱方案」帶您到會員方案。
- **分類快速導覽**：依生鮮、日用、智慧家居等分類快速進入。
- **本週推薦 / 社區嚴選 / 為您推薦**：小編精選與依您瀏覽、購買紀錄產生的個人化推薦。
- **會員方案**：銀卡／金卡／白金卡三張卡片，點任一張可前往訂閱頁。

搜尋商品

目的：用關鍵字很快找到想買的商品。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在首頁點上方的搜尋框，輸入關鍵字，例如「可頌」①。
2. 結果會顯示商品圖片、商家、名稱與價格（NT$）。
3. 點任一商品，即可進入商品詳情。

結果：畫面只顯示符合關鍵字的商品。

小提醒：iPhone／iPad 的 enGo Shop App 自 1.0.8 版起，邊輸入邊顯示搜尋結果，不必再按搜尋鍵。

小提醒：商品頁還可以用**篩選**（全部、訂閱、生鮮、智慧家居、日用品、精選肉品）與**排序**（銷量、價格由低到高、價格由高到低）縮小範圍。每個商品卡片顯示圖片、名稱、價格（NT$）、已售數量與星級評分；標籤會標示「每週配送」「每月配送」「訂閱方案」或「單次購買」。庫存用完的商品會標示「缺貨」。

把商品加入購物車

目的：先把想買的商品放進購物車，之後再一起結帳。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 進入商品詳情，查看價格與庫存（例如「尚有 40 件」）。
2. 要買多件時，點「數量」旁的「＋」②。
3. 點「加入購物車」①。

結果：商品會放進購物車。尚未登入時，會先出現登入畫面（見第二節）。

商品詳情還提供：

- 大圖、規格（品牌／產地／保存期限／認證等）、商品介紹與**顧客評價**。

- 查看庫存（「尚有 N 件」、「僅剩 N 件」或「缺貨中」）。
- 「**購買**」（直接結帳）。
- 「**收藏**」商品、「**分享連結**」，或「**進入商店**」「**關注商店**」。
- 若為訂閱型商品，可選擇配送頻率（每週／每月）與數量。

了解庫存與缺貨

目的：知道缺貨商品為什麼不能買。

商城**只販售實際有庫存的數量**，不會先收款再等補貨。

- 商品頁會即時顯示庫存。顯示「**缺貨／待補貨**」的商品，會註明「目前缺貨，補貨後即可購買」，暫時無法購買，也無法付款。
- 購物車中若有商品缺貨，會提示「目前缺貨，補貨後即可購買。請移除此商品後再結帳。」。
- 若庫存不足您選的數量，會提示「目前僅剩 N 件，請調整數量後再結帳。」。
- 購物車有庫存不足的商品時，無法結帳。請依提示調整數量或移除商品。
- 訂閱型商品若遇個別品項缺貨，店家可能以等值商品替代，或於下次出貨補足，實際處理方式以店家說明為準。

登記缺貨商品的到貨通知

目的：缺貨商品補貨後，請系統通知您一次。

此功能目前在網站提供，App 版本將陸續推出。



畫面為示範資料（網站）。

1. 登入後，進入缺貨商品的詳情頁，商品上方會標示「缺貨／待補貨」①。
2. 按「**到貨通知我**」②。尚未登入時，按鈕會帶您先登入，登入後回到該商品頁。

結果：登記成功。



畫面為示範資料（網站）。

1. 登記成功後，商品上方仍標示「缺貨／待補貨」①。
2. 按鈕會變成「**已登記到貨通知**」②，並提示「補貨後會通知您一次，可在「通知」查看。」。
3. 若不再需要，可按「**取消通知**」③。

結果：補貨後，您會收到一次通知。

使用前請留意：

- 商品補貨後，我們會以 App 推播通知您**一次**，同一則消息也會留在「通知」頁。
- 通知只在**白天 09:00 至 21:00** 發送。補貨發生在夜間時，會等到隔天 09:00 再通知。
- 到貨通知**不會為您保留商品**，補貨後請儘早下單。

購買「接單生產」商品

目的：知道「接單生產」商品可以隨時下單。

此功能目前在網站提供，App 版本將陸續推出。



畫面為示範資料（網站）。

1. 進入商品頁，「庫存」欄顯示「接單生產」①。
2. 確認數量後，按「**購買**」②，或按「加入購物車」。

結果：「接單生產」商品是店家在您下單後才製作或備貨，因此**不受庫存數量限制，不會顯示缺貨**，可隨時下單。

- 出貨時間依店家製作或備貨所需時間而定，實際時間以商品頁或店家說明為準。

- 如對出貨時間有疑問，可在訂單頁聯絡客服。

洽詢報價的商品（送出詢價）

目的：有些商品（例如需要到府評估與安裝的設備）沒有統一售價，由門市報價。了解如何向門市送出詢價。

這類商品的頁面會標示「洽詢」，只顯示「建議售價」，**沒有「加入購物車」與「購買」按鈕**，也無法直接付款。實際價格由門市來電報價。



畫面為示範資料（網站）。App 1.0.8 的 iPhone、iPad 與 Android 版也提供詢價，操作相同。

1. 進入標示「洽詢」的商品頁，找到「建議售價」與「本商品採洽詢報價，實際價格由門市報價」①。
2. 按「送出詢價」②，由門市來電報價。尚未登入時，會先帶您登入，登入後回到這個商品。

3. 想直接與門市通話，按「撥打電話」③（門市有留電話才會出現）。
4. 若門市設定了「預約到府評估」④，可先預約並支付評估預約金（本例為 NT$1,000）。預約金是一般商品，按下後會前往預約金商品頁，照一般購買流程結帳；預約金如何折抵最後的報價，由門市在報價時說明。

結果：商品頁不會讓您把洽詢報價的商品放進購物車或結帳；要買，請先送出詢價，與門市談妥後再由門市處理。

送出詢價的步驟：



畫面為示範資料（網站）。

1. 按「送出詢價」後，畫面下方會打開表單。「姓名」與「手機號碼」①取自您的帳號，無法在這裡修改；手機號碼只顯示部分數字。

2. 在「想詢問的事項」②寫下需要門市知道的內容（選填，最多 500 字），例如安裝地點、坪數或希望的時間。
3. 在「方便聯絡的時段」③選擇「不限時段」「上午」「下午」或「晚上」。
4. 按「送出詢價」④。
5. 看到「已送出，門市會盡快與您聯絡」，按「完成」。

結果：門市會以您帳號的手機號碼來電。

注意事項：

- **需要已驗證的手機號碼。** 帳號尚未驗證手機時，表單會先請您完成手機驗證，驗證後再回到表單送出。
- **同一商品同一時間只有一筆進行中的詢價。** 送出後，按鈕會改為灰色的「已送出詢價」，並提示「已送出，門市會盡快與您聯絡」。門市處理完、結案後，才能再次詢價。
- **每天最多送出 5 筆詢價。** 超過時畫面會提示明天再試，也可直接來電門市。
- 您的姓名、手機號碼與留言只會提供給該商品的門市，門市用來與您聯絡。



畫面為示範資料（網站）。

詢價送出後，按鈕①顯示為「已送出詢價」，下方②說明門市會盡快與您聯絡。

> 若購物車裡原本已有後來改為洽詢報價的商品，結帳時會提示「購物車內有採洽詢報價的商品，請先移除再結帳」，移除後即可結帳。

查看我的詢價

目的：知道送出的詢價，門市處理到哪一步。



畫面為示範資料（網站）。

1. 登入後，網站點右上角「我的」，進入帳戶中心，選「我的詢價」；App 1.0.8 也提供「我的詢價」，入口以 App 畫面為準。
2. 每一筆詢價會顯示商品、送出日期與您的留言。
3. 右側的狀態標籤：「已送出」①表示門市已收到、尚未聯絡；「門市已聯絡」②表示門市已與您聯絡；「已結案」表示這筆詢價已處理完畢（無論是否成交）。
4. 點商品名稱，可回到該商品頁。

結果：您可以隨時回來查看進度。門市內部的處理備註不會顯示給顧客。

> 詢價與購買是兩條不同的流程：送出詢價不會產生訂單，也不會扣款。

找商家

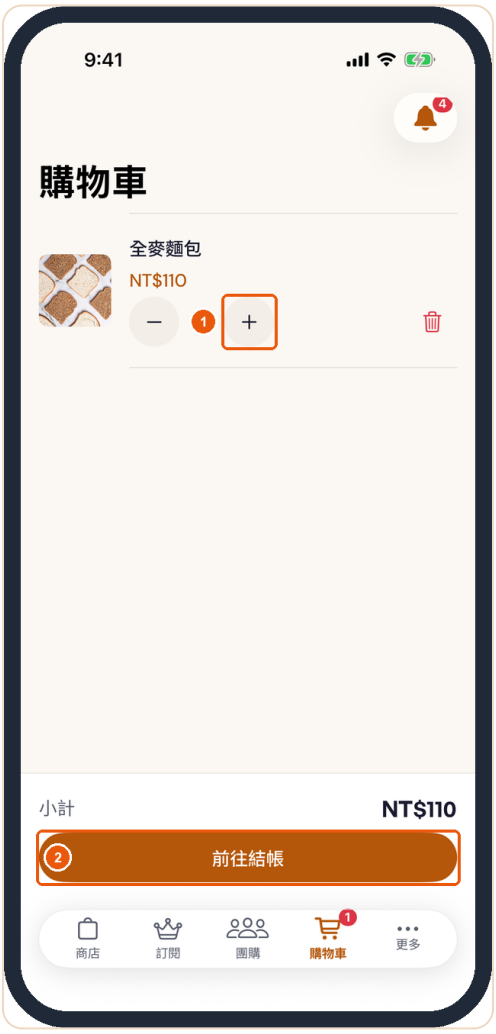
目的：瀏覽社區內的商家。

- **商家**：瀏覽平台上所有商家，點卡片進入商家頁看其商品與文章。
- **附近商家**：依您所在位置（需授權定位）顯示距離最近的商家。
- 部分商家有專屬門市頁（網址形如 `/m/商家代稱`），有自己的版面與品牌風格。

四、購物車與結帳

檢查購物車並前往結帳

目的：確認要買的商品與數量。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方的「購物車」，查看已加入的商品。
2. 要增加數量，點「＋」①；要減少，點「−」；要移除，點垃圾桶圖示。
3. 確認「小計」無誤後，按「前往結帳」②。

結果：畫面進入結帳頁。

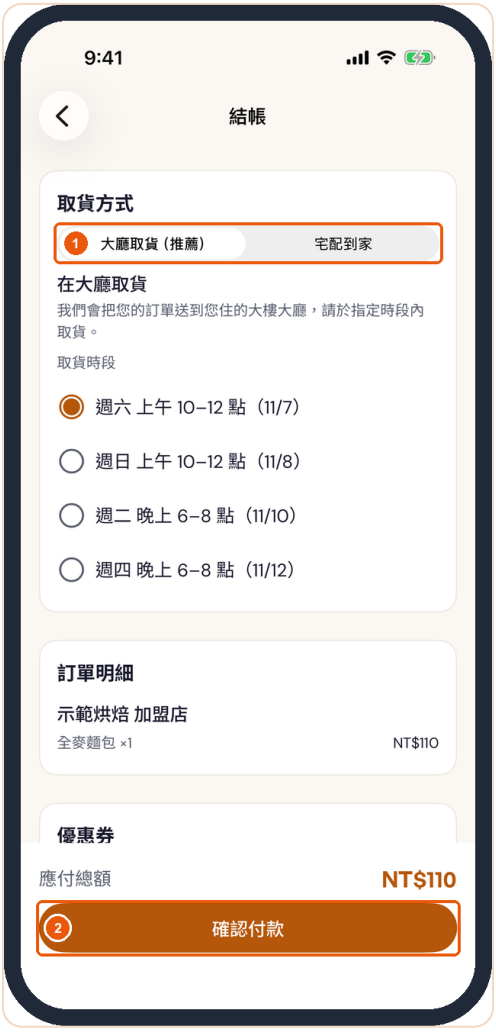
購物車分成兩區，各自獨立計算小計：

- **訂閱項目**：依設定頻率定期配送，可隨時於「我的」中暫停或調整。
- **單次購買項目**：下單後依社區配送排程出貨。

庫存不足的商品會直接在該項下方顯示提示（見第三節）。

選擇取貨方式與時段

目的：決定商品送到哪裡、何時取貨。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在「取貨方式」①選擇「大廳取貨（推薦）」或「宅配到家」。
2. 選大廳取貨時，在「取貨時段」點選一個時段。

3. 往下核對「訂單明細」，並確認畫面下方的「應付總額」。

結果：取貨方式與時段已選好，可以繼續往下確認付款。

> 小提醒：大廳取貨需先綁定住家；尚未綁定時，系統會改為宅配到家，並提供「綁定住家」入口（見第八節）。

確認付款方式並送出訂單

目的：完成結帳，前往付款。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 有優惠券時，在「優惠券」輸入代碼，按「套用」。

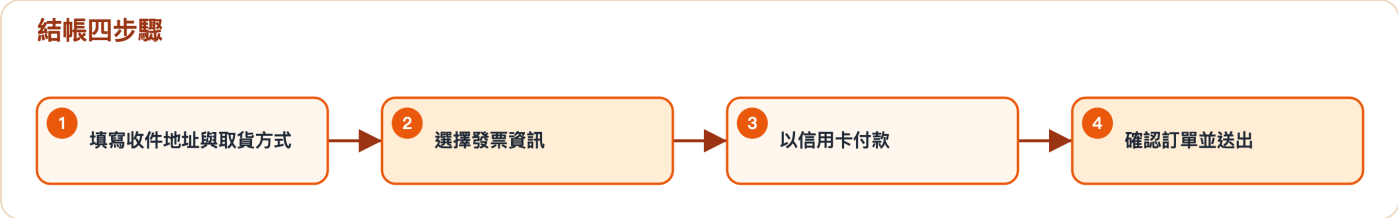
2. 「發票」欄會說明發票的開立方式。
3. 需要時，在「訂單備註」填寫（例如「放在大廳警衛桌」）。
4. 「付款方式」顯示為「信用卡」①。
5. 確認「應付總額」後，按「確認付款」②。

結果：送出後會前往綠界付款頁，付款完成後會看到「感謝您的訂購」並顯示訂單編號。

> 小提醒：送出後會前往綠界付款頁，**請勿關閉視窗**。訂單金額需至少 **NT$5** 才能付款。若金額不足，請調整購物車內容或優惠碼。

> 說明：依設計，**訂閱**與**單次購買**會拆成兩張訂單分開出貨，但在本頁一次結帳。

網站的結帳步驟（此段為網站畫面的步驟，共四步）：



1. **收件地址**：選擇已儲存地址或「新增地址」（收件人、電話、縣市、區、詳細地址）。**第一次儲存的地址會自動成為預設地址**，之後結帳時會先帶入；要更換預設，到「帳戶」的「收件地址」設定。並選擇**取貨方式**：
   - **大廳取貨（推薦）**：可選取貨時段。需先綁定住家；尚未綁定時，系統會改為宅配到家，並提供「綁定住家」入口。
   - **宅配到家**。
   - 可填寫備註（例如「請放在管理室」）。
2. **發票資訊**：選擇雲端發票或紙本；個人發票可綁載具（手機條碼、自然人憑證等），公司發票需填統一編號、抬頭與公司寄送地址。
3. **付款方式**：目前為**信用卡（綠界 ECPay）**，詳見第五節。若您有 engo 幣餘額，可選擇折抵。
4. **確認送出**：核對訂單摘要、地址、發票與付款，勾選同意《服務條款》與《退款政策》，按「**提交訂單**」。

五、付款與繼續付款

付款方式

- 目前商城的付款方式為**信用卡**，由綠界科技（ECPay）處理，**網站與 App 相同**。
- **ATM 轉帳與超商代碼暫不提供**。
- **訂閱方案**同樣以綠界信用卡**定期扣款**（月繳或年繳），可隨時取消。
- 完整卡號由綠界保管，本平台只保存付款代碼與卡片末四碼，不會儲存您的完整卡號。

信用卡銀行驗證（3D 驗證）

部分發卡銀行在刷卡時會要求額外的身分驗證，例如輸入銀行以簡訊寄送的驗證碼。

- **網站**：銀行驗證頁會在付款頁面或新視窗開啟。
- **App**：會以標題為「**銀行驗證**」的視窗開啟，視窗上有關閉按鈕。
- 請在視窗內完成驗證。**完成前請勿關閉視窗，也請勿離開 App**。驗證完成後，畫面會自動回到付款結果。

驗證視窗沒有出現時：

- 使用網站：請允許本網站開啟彈出式視窗，再試一次。
- 使用 App：請更新到最新版本。
- 驗證失敗或逾時：訂單會保留為待付款，請到「我的訂單」按「**繼續付款**」再試一次。
- 收不到驗證碼：驗證碼由發卡銀行發送，請直接洽詢發卡銀行。

完成待付款訂單（繼續付款）

目的：結帳後沒有付完款時，補完付款。

結帳後若沒有完成付款（例如關閉了付款頁，或銀行驗證未完成），訂單會顯示為**待付款**。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方「更多」，進入「訂單」，打開標示「待付款」的訂單（網站為「我的」→「**我的訂單**」）。
2. 明細頁會寫著「尚未完成付款」，並註明「將以信用卡付款。」。
3. 按「**繼續付款**」①，以信用卡完成付款。
4. 若這筆付款同時涵蓋同次結帳的多筆訂單，畫面會列出筆數與合計金額，請核對後再付款。
5. 如果不再需要這筆訂單，可按「取消訂單」②。

結果：付款完成後，訂單狀態會自動更新。

重要說明：

- 下單後，系統會為待付款訂單**保留商品約 60 分鐘**。逾時未付款，訂單會自動取消，保留的商品也會放回庫存。如仍需要，請重新結帳。

- 訂單頁出現「付款結果確認中」時，我們正在向付款服務確認，**確認完成前請勿重複付款**，可按「重新確認」查看最新狀態。
- 付款未完成時，款項不會被扣除。

無法繼續付款的情況：若訂單頁沒有「繼續付款」按鈕，或顯示無法繼續付款的說明，請依提示**取消此筆訂單後重新結帳**。常見原因如下：

- 訂單中的商品已缺貨，或剩餘數量不足。
- 商品已無法購買（例如已下架）。
- 團購活動已結束，無法再以團購價付款。
- 這筆訂單與同次結帳的其他訂單一起付款，而其中有訂單已取消或已付款。
- 訂單金額未達 NT$5（信用卡付款的最低金額）。
- 這筆訂單重新付款的次數已達上限。
- 訂單使用的優惠券已退還，無法再以原優惠價付款。

其他情況若顯示「這筆訂單無法在線上繼續付款，請聯絡客服協助。」，請聯絡客服。若不確定先前是否已付款成功，請先重新整理訂單頁查看狀態，或聯絡客服確認，避免重複付款。

六、訂閱方案

選擇與購買

在「**訂閱方案**」頁（App 為下方的「訂閱」，往下捲動即可看到「會員方案」），您可以：

- 比較三種方案：**銀卡 / 金卡 / 白金卡**，並切換「月繳 / 年繳」（年繳通常更划算，會顯示折扣）。
- 查看每個方案的配送頻率與包含內容，點「**開始訂閱**」即進入綠界，以信用卡完成定期定額授權。
- 下方有「方案完整比較」表與「常見問題」。

授權完成後會看到「訂閱授權完成」；首次扣款確認後，訂閱才正式生效（狀態會自動更新為「使用中」）。授權確認期間請勿重複付款。

暫停或取消訂閱

目的：查看訂閱狀態，需要時暫停或取消。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方的「訂閱」。
2. 最上方的「我的訂閱」①卡片，會顯示狀態（例如「使用中」）、每期金額與扣款週期、開始日與下次扣款日。
3. 要暫時停止，按「暫停」②。
4. 要結束訂閱，按「取消訂閱」③。

結果：取消後本期仍會配送至結束，不收手續費，之後不再自動續訂。

在網站的「**我的訂閱**」（帳戶 →「我的訂閱與會員」）可以：

- 查看每筆訂閱的**狀態**（使用中／已暫停／已取消／已到期／待付款）、扣款週期、每期金額與下次扣款日。
- **暫停 / 恢復 / 取消訂閱**。
  - 取消後本期仍會配送至結束，不收手續費，之後不再自動續訂。
- 變更配送方式（大廳取貨或送到府上，依該大樓是否提供為準）。

七、鄰里團購

「**團購**」讓鄰居一起買，越多人加入越便宜。

加入或發起鄰里團購

目的：和鄰居一起買，取得更划算的價格。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方的「團購」。
2. 在「本棟鄰居開團」查看同棟鄰居發起的團購：畫面會顯示目前人數（例如「已揪 3/5 人」）、取貨時段與剩餘名額。
3. 想參加，按「**一鍵加入**」；已參加會顯示「已加入」。
4. 想自己發起，按「我要開團」①。
5. 若不想參加了，按「退出」②。

結果：加入後，團購人數會增加。

詳細說明如下：

- **您的大樓正在團**：顯示同棟鄰居發起的團購，按「**一鍵加入**」即可參加；已參加會顯示「已加入」。畫面會顯示目前人數、還差幾人解鎖、取貨時段。
- **商家精選團購**：商家發起的活動，採**分級價格**（累積數量越多，單價越低）。點「**查看活動**」進入詳情後加入並完成結帳。
- **開團（當團長）**：在「開團」頁設定取貨時段、最低成團人數（3～50 人）、人數上限（選填）與結束時間（最長 7 天），即可發起鄰里團購。

> 說明：團購的累積數量只計算**已付款**的訂單，團購價依結帳當下已付款的累積數量計算。若團購活動在付款前已結束，待付款訂單無法再以團購價付款（見第五節）。

八、我的帳戶與設定

進入帳戶頁

目的：找到個人資料、地址、通知等設定。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在 App 點下方的「更多」，再進入「帳戶」；網站則點右上角「**我的**」，進入帳戶中心。
2. 最上方是您的個人資料列①，點選即可編輯個人資料。
3. 「購物」區有「通知」②、「配送地址」③、「付款卡片」「發票設定」「我的退貨」「附近商家」。
4. 往下捲動，還有「社區」與「帳號安全」等區塊。

結果：從這裡可以進入各項設定。

> 登出：Android App 自 1.0.8 版起，按「登出」時會先請您確認，確認後才會登出，避免誤按。

> 小提醒：App 帳戶頁上，下表的「收件地址」顯示為「配送地址」，「發票載具與抬頭」顯示為「發票設定」，「家庭成員」顯示為「我的家庭」，「訊息」顯示為「聊聊」。

帳戶中心的主要功能如下：

項目	您可以做什麼
會員中心	一覽訂單、訂閱、購物車與家庭資訊
個人資訊	修改姓名、電子信箱、聯絡電話
我的訂閱與會員	查看與管理訂閱方案
家庭成員	管理同住家人；戶長可調整成員權限
收件地址	新增／編輯／刪除地址、設定預設（第一個儲存的地址會自動成為預設）
發票載具與抬頭	管理載具、統編與發票抬頭，結帳時可直接套用
付款卡片	查看已儲存卡片末四碼、移除卡片
我的訂單	查看訂單、繼續付款、取消、申請售後
我的包裹	查看包裹到貨狀態與取件 QR Code
通知	訂單、付款、配送與訂閱的最新消息（見第九節）
訊息	與商家的對話
客服中心	聯絡客服、查看諮詢紀錄
登入與安全	變更密碼、兩步驟驗證
綁定登入	管理 Google 與 Apple 登入綁定
綁定住家 / 加入社區	用邀請碼或從目錄選擇戶別，綁定您的住家
我的詢價	查看送出的詢價與門市處理進度（見第三節）
同意與簽署紀錄	查看您同意過的文件與時間，另有使用統計、匯出個人資料、隱私政策、刪除帳號（見第十二節）

家庭成員（戶長制）

同住一戶的家人會列在「家庭成員」。**戶長**可將成員「設為戶長」或「取消戶長」。只有戶長能調整成員權限。

綁定住家 / 加入社區

目的：把帳號與戶別連結，才能使用大廳取貨等社區服務。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在「帳戶」頁往下捲動到「社區」。
2. 點「綁定住家 / 加入社區」②。（同住家人的名單在「我的家庭」①。）



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在上方的「加入方式」①選擇一種方式。
2. 使用邀請碼時，在「邀請碼」欄②輸入社區管理員給您的邀請碼，再按「使用邀請碼加入」③。欄位未填寫前，按鈕為灰色。

結果：綁定完成後，即可使用大廳取貨等社區服務。

帳戶中心若偵測到您尚未綁定住家，會顯示「您尚未綁定住家」與「立即綁定」按鈕。有三種方式：

- **邀請碼**：輸入 8 碼邀請碼，按「使用邀請碼」。
- **從目錄選擇**：依序選擇社區、大樓、戶別，按「加入此戶別」。
- **找不到我的戶別**：輸入您的戶別號（例如 4F-1），按「申請新增戶別」，管理員確認後會建立您的戶別。

加入已有人居住的戶別時，可能顯示「已送出加入申請，待戶長或管理員確認。」，確認後才會生效。

我的包裹

「我的包裹」列出包裹的收件時間、取件期限與狀態（待取件／已通知／已取件／已移置保管／逾期）。需要在智取櫃取件時，按「**顯示取件 QR Code**」，在智取櫃螢幕點選「取件」並掃描。請勿將 QR Code 提供給非本戶人員。

發票載具與抬頭

在「發票載具與抬頭」可新增手機條碼載具、自然人憑證載具等，以及個人或公司（統一編號）的發票抬頭，並設為預設。公司發票若日後發生退款，會寄送「折讓證明單」到公司地址請公司簽回，因此需填寫公司寄送地址。

綁定 Google / Apple 登入

在「綁定登入」可綁定或解除綁定 Google 與 Apple 帳號。系統要求**至少保留一種登入方式**（密碼或第三方帳號），才允許解除綁定。解除綁定不會影響原本的密碼。

九、通知

「通知」會列出商城的訂單、付款、配送、訂閱與提醒等消息。

打開通知

目的：查看訂單、付款、配送與訂閱的最新消息。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 登入後，點右上角的「通知」鈴鐺①，鈴鐺上的數字是未讀消息的數量。
2. 也可以從「帳戶」頁的「通知」進入（見第八節）。

結果：畫面會打開「通知」頁。網站則是點頁首的「**通知**」鈴鐺，或「我的」→「通知」。

閱讀與整理通知

目的：分類查看消息，並把看過的消息標為已讀。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在「通知類別」①選擇**全部／訂單／配送／訂閱／提醒**。
2. 未讀的消息會標示「未讀」。點選一則消息會標為已讀，並帶您前往該消息相關的頁面（例如訂單或訂閱）。
3. 要一次標示全部，按「**全部標為已讀**」②。若正在查看某個分類，按鈕會是「此分類全部標為已讀」。
4. 看完後，按左上角的「完成」③關閉。
5. 消息較多時，按「載入更多」查看更早的消息。

結果：看過的消息不再顯示未讀標記。

網站的「通知」頁如下，缺貨商品補貨後的「您關注的商品到貨了」也會出現在這裡。



畫面為示範資料（網站）。

1. 按「全部標為已讀」①，一次標示全部。
2. 「您關注的商品到貨了」②是到貨通知，點選後前往相關頁面。
3. 上方的分類（例如「訂單」③）可切換查看。

注意事項

- 通知會**保留 90 天**，之後自動刪除。
- 商品送達社區大廳後，系統會透過簡訊或 App 推播通知您領取，同一則消息也會留在「通知」頁。到貨通知（缺貨商品補貨）同樣會出現在這裡。

- 若沒有收到 App 推播，請到手機設定確認已允許 enGo Shop 傳送通知。即使沒有推播，消息仍會出現在「通知」頁。
- 這裡是商城（enGo 安購商城）的通知。社區公告等大樓消息，請在 enGo 智慧管家 App 查看。

十、訂單、取消與退換貨

查看訂單

目的：知道每筆訂單目前在哪個階段。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 點下方「更多」，進入「訂單」（網站為「**我的訂單**」）。
2. 每筆訂單會顯示商家、訂單編號（「#」加 8 個英數字，例如 #K7F3Q9D2）、成立日期、類型與金額。向客服詢問訂單時，請提供這組編號。
3. 右側的狀態標籤，例如「待付款」①、「已出貨」②，表示訂單目前的狀態。
4. 點任一筆訂單，打開訂單明細。

結果：您可以一眼看出哪些訂單尚待付款、哪些已出貨。

在「**我的訂單**」可看到每筆訂單的編號、成立日期、類型（訂閱／單次購買）、付款狀態（待付款／已付款／付款失敗／已退款）與訂單狀態（待付款／已付款／待出貨／已出貨／已送達／已完成／已取消）。

查看訂單進度

目的：確認商品送到哪個步驟。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在訂單列表打開訂單，進入「訂單明細」。
2. 找到「訂單進度」①。

3. 時間軸②由上而下是：**已下單 → 已付款 → 備貨中 → 配送中 → 已送達大廳**，每一步完成後會顯示日期與時間。

結果：全部步驟打勾，表示商品已送達。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 商品已出貨時，時間軸①會停在「配送中」。
2. 「已送達大廳」尚未完成，表示商品還在路上。

結果：商品送達後，最後一步也會完成。

選擇宅配時，最後一步顯示為「已送達」。尚未付款時，第二步會顯示「待付款」或「付款確認中」。



iPad 的訂單明細在右側顯示，左側仍保留功能列。



iPad 畫面（示範資料）。

待付款的訂單，明細頁會提供「**繼續付款**」，說明見第五節。

取消訂單

目的：訂單尚未出貨，不再需要時取消。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 打開訂單明細，若訂單**尚未出貨**，會有「**取消訂單**」按鈕（待付款訂單的畫面見第五節）。
2. 按「取消訂單」，畫面會寫著「請簡短說明取消原因。已付款的訂單，款項將原路退回。」。
3. 在「取消原因」①欄簡短說明原因。
4. 確認無誤後，按紅色的「確認取消」②。

結果：訂單取消後無法復原。

> 小提醒：不想取消時，按左上角的「返回」即可離開。

> Android App 自 1.0.8 版起，取消原因提供選項可直接點選：下錯商品、想修改收件資訊或配送方式、想更換商品規格或數量、價格或優惠有變動、不需要了、其他。選「其他」時，請簡短填寫原因。

- **未付款的訂單**：取消後不會產生任何費用。
- **已付款的訂單**：取消時，系統會**自動為您送出退款申請**，審核通過後款項原路退回。
- 付款逾時的訂單會自動取消，需要時請重新下單。

查看退款進度與入帳時間

目的：知道退款目前處理到哪一步。



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 打開已取消的訂單，畫面會寫著「此訂單已取消，退款處理中，款項將退回原付款方式。」。
2. 往下找到「退款進度」①。
3. 標籤②顯示目前狀態，例如「退款處理中」，下方會說明「退款已核准，款項將退回原付款方式。」。
4. 想了解規定，點「查看退換貨政策」。

結果：您可以隨時回到這裡查看最新狀態。

訂單頁會顯示退款目前的狀態：

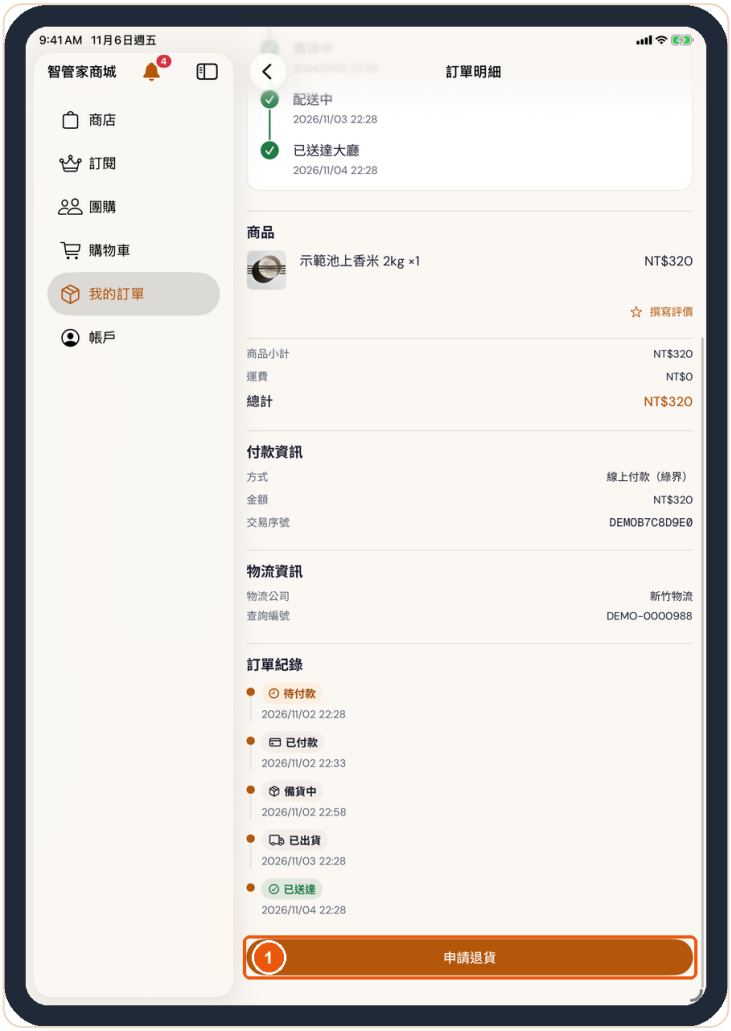
畫面文字	說明
退款申請審核中	已送出退款申請，等待平台審核。
退款處理中，款項將退回原付款方式	退款已核准，款項會透過綠界原路退回您的信用卡。
退款結果確認中	我們正在與付款服務確認退款結果，如有疑問請聯絡客服。
退款已完成	款項已原路退回。

- 信用卡退款依發卡銀行作業，**通常需數個工作天入帳**，實際入帳時間會因發卡銀行而略有差異。
- 信用卡退款可能依您的帳單結帳日，顯示於本期或次期帳單。
- 超過合理時間仍未看到退款時，請聯絡客服，我們會協助查詢。

申請退款 / 退換貨

目的：已收到的商品有問題時，向平台提出申請。

若訂單**已送達或完成**，才可申請。



iPad 畫面（示範資料）。

1. 打開已送達的訂單，往下捲動到最下方，按「申請退貨」①。在 iPhone 上，這個按鈕位於訂單頁的最底部。（網站上此按鈕的名稱為「**申請退款**」。）



畫面為示範資料（iPhone）。

1. 在「退貨原因」①詳細說明商品問題或原因（至少 10 個字）。
2. 按「送出退貨申請」②。

結果：我們會儘速審核。同一筆訂單同一時間只能有一筆進行中的退款申請。

退換貨流程

1 於訂單明細申請退款 → 2 等待平台審核 → 3 核准後原路退款 → 4 完成

退貨期限：收貨日起 7 日內，商品需保持原狀（生鮮等品項另有規定）。

退換貨重點（詳見平台《退換貨政策》）：

- 退貨期限：**收貨日起 7 日內**。
- 商品需保持原狀、未拆封。
- 生鮮等特定品項另有規定；若收到的生鮮商品有瑕疵、損壞或變質，仍可聯絡客服申請處理。
- 退款一律經平台審核，核准後由平台透過綠界退回原付款方式。
- 訂閱訂單只能整筆申請退款。退款不會取消您的訂閱方案，如需停止請至「我的訂閱」管理。
- 有疑問請至「客服中心」。

十一、客服、生活誌與使用手冊

客服中心與智能助理

在「**客服中心**」可以開立新對話。輸入主旨與問題後送出，**客服小幫手（AI 助理）會立即回應**，需要時會升級給真人客服。

- 助理會依您的購買與瀏覽紀錄做個人化推薦。
- 若您是**從某個商家頁**點「詢問智能助理」進來，助理會**優先推薦該商家的商品與庫存**。
- 對話會列在「我的客服對話」，可隨時回來查看。

與商家對話

「**訊息**」是您與商家的一對一對話，可詢問商品、訂單等問題。

生活誌與說明中心

- **生活誌**：社區生活、選品故事與商家分享的文章。
- **說明中心 / 幫助中心**：輸入問題關鍵字即可搜尋常見問題解答；找不到時可直接前往客服中心提問。

打開使用手冊

目的：隨時查閱這本顧客端使用手冊。



畫面為示範資料（網站）。

1. **App**：進入「幫助中心」，點「使用手冊」列（App 1.0.8 起提供），即會開啟手冊的 PDF。
2. **網站**：進入「說明中心」，選「使用手冊」，找到「顧客端使用手冊」①（會標示版本與月份），按「開啟 PDF」②。
3. 手冊可線上閱讀，也可存成 PDF。

結果：開啟的是最新的顧客端使用手冊。商家、加盟店與平台人員登入後，可在同一頁看到各自的使用手冊。

十二、帳號安全、隱私與同意紀錄

變更密碼

「登入與安全」→ 輸入目前密碼 →「寄送驗證碼」（寄到您的信箱，3 分鐘內有效）→ 輸入驗證碼與新密碼 →「更新密碼」。更新後其他裝置會被登出。若帳號沒有電子信箱，請先在「個人資訊」新增。

兩步驟驗證（MFA）

建議開啟以保護帳號：

1. 按「**啟用兩步驟驗證**」，依畫面提示再次輸入目前密碼。
2. 用驗證器 App（如 Google Authenticator）**掃描 QR Code** 或手動輸入金鑰。
3. 輸入 App 顯示的 6 位數驗證碼 →「確認並啟用」。
4. 系統會顯示 **10 組備援碼**。每組只能使用一次，適用於遺失驗證裝置時登入。離開頁面後無法再次取得，請列印或複製後妥善保管。
5. 之後登入時需要輸入驗證碼（或備援碼）。

備援碼用完或遺失時，可在同一頁輸入目前的 6 位數驗證碼，按「產生新備援碼」。重新產生後，舊的備援碼會立即失效。

如需停用，需同時輸入目前密碼與一組有效驗證碼。

使用統計

登入後，系統會請您閱讀「使用統計說明」，並選擇「**同意**」或「**不同意**」。兩個選項的重要性相同。

- 不論您怎麼選，購物、訂閱與付款都不受影響。
- 在您選擇之前，我們不會記錄您的使用統計。
- 之後可隨時到「同意與簽署紀錄」頁的「使用統計」區塊，按「更改選擇」或「閱讀並選擇」變更。
- 說明內容更新時，需要您重新閱讀並選擇。

同意與簽署紀錄

目的：查看您什麼時候、同意過哪些文件。



畫面為示範資料（網站）。

1. 網站點右上角「我的」，再選「同意與簽署紀錄」；App 目前尚未提供紀錄清單，請在網站查看。
2. 「同意與簽署紀錄」①列出您同意、撤回或簽署過的文件，每筆會顯示文件、版本、狀態（同意或撤回）、日期時間（臺北時間）、方式與平台。
3. 點文件名稱（例如「服務條款」②），可閱讀該文件。

結果：您隨時可以確認自己同意過的文件與版本。紀錄只會新增，不會修改；若您撤回同意，會新增一筆「撤回」紀錄。

> 小提醒：註冊時勾選的「服務條款」與「隱私權政策」，以第一次同意的紀錄為準，之後不會重複詢問。

隱私與資料

同一頁的下方還可以：

- **下載我的資料**（JSON 格式）。
- 查看《隱私權政策》。
- **刪除帳號**（永久且無法復原，需重新驗證身分）。

刪除帳號前請留意：

- 若仍有進行中的訂閱，需先取消訂閱才能刪除；刪除帳號不會自動停止扣款。
- 驗證身分可用密碼，或用寄到手機或信箱的驗證碼。
- 依稅法規定，已完成的訂單、付款與統一發票紀錄須保存法定期間（目前為 5 年），即使刪除帳號亦同。
- 已無法登入時，可使用不需登入的申請頁：https://shoph5.smtengo.com/account-deletion 。

十三、下載手機版

enGo 安購商城有獨立的購物 App「**enGo Shop**」，與網站使用**同一組帳號**，訂單、訂閱與通知都會同步。

- **iPhone / iPad**：已在 App Store 上架，搜尋「**enGo Shop**」即可下載。
- **Android**：已在 Google Play 上架，搜尋「**enGo Shop**」即可下載。
- 也可以直接使用網站 https://shoph5.smtengo.com/ 購物。

enGo Shop 與「enGo 智慧管家」（控制家電、社區公告）是兩支不同的 App，請留意下載的名稱。

平板與折疊式手機

目的：在較大的螢幕上使用 App。

- **平板**：iPad 與 Android 平板會在左側固定顯示功能列（商店、訂閱、團購、購物車、我的訂單、帳戶），畫面比手機寬（見第三節的 iPad 畫面）。
- **iPhone Duo（折疊式手機）**：App 1.0.8 起，摺起或展開手機時，會停留在同一個畫面。

> 手機版與網站使用同一組帳號，更新到最新版本即可使用以上功能。

十四、常見問題

Q：可以用手機登入嗎？ 可以。登入與註冊都支援手機號碼 + 簡訊驗證碼，或電子信箱 + 密碼。

Q：配送範圍？ M1 階段以紅森 2 社區為主，結帳時會提示適用範圍。可選大廳取貨或宅配。

Q：可以用哪些方式付款？ 目前僅提供信用卡付款，由綠界（ECPay）處理，網站與 App 相同。ATM 轉帳與超商代碼暫不提供。訂閱方案以信用卡定期扣款。

Q：刷卡時跳出銀行驗證視窗，要怎麼做？ 請在視窗內完成銀行驗證（例如輸入簡訊驗證碼），完成前請勿關閉視窗或離開 App。若視窗沒有出現，網站請允許彈出式視窗，App 請更新到最新版本。驗證沒有完成時，訂單會保留為待付款，可到「我的訂單」按「繼續付款」再試一次。收不到驗證碼，請洽詢發卡銀行。

Q：結帳後沒有付款成功，訂單會怎樣？ 訂單會顯示為待付款，並為您保留商品約 60 分鐘。請到「我的訂單」打開該筆訂單，按「繼續付款」。逾時未付款，訂單會自動取消，需要時請重新結帳。

Q：為什麼訂單沒有「繼續付款」按鈕？ 可能是商品已缺貨或下架、團購已結束、同次結帳的其他訂單已取消或已付款、訂單金額未達 NT$5，或重新付款次數已達上限。請依訂單頁的說明取消此筆訂單後重新結帳。不確定是否已付款成功時，請先重新整理訂單頁，或聯絡客服，避免重複付款。

Q：商品顯示缺貨，還能下單嗎？ 不行。商城只販售實際有庫存的數量，缺貨商品無法購買，也無法付款。登入後可在商品頁按「到貨通知我」，補貨後會通知您一次。

Q：到貨通知什麼時候會收到？會幫我保留商品嗎？ 商品補貨後，我們會以 App 推播通知您一次，同一則消息也會留在「通知」頁。通知只在白天 09:00 至 21:00 發送。到貨通知不會為您保留商品，補貨後請儘早下單。

Q：「接單生產」是什麼意思？ 店家在您下單後才製作或備貨的商品，不受庫存數量限制，不會顯示缺貨。出貨時間依店家製作或備貨所需時間而定，以商品頁或店家說明為準。

Q：通知在哪裡看？可以保留多久？ 網站頁首的「通知」鈴鐺、「我的」→「通知」，以及 App 的「通知」頁。可依全部、訂單、配送、訂閱、提醒分類查看，也可按「全部標為已讀」。通知保留 90 天。

Q：沒有收到 App 推播怎麼辦？ 請到手機設定確認已允許 enGo Shop 傳送通知。即使沒有推播，消息仍會出現在「通知」頁。

Q：訂閱怎麼取消？ 到「我的訂閱」按「取消訂閱」。本期仍會配送至結束，之後不再自動續訂。

Q：付款失敗怎麼辦？ 若是訂閱卡片扣款失敗，頁面上方會出現提醒，請更新付款資料。單筆訂單付款未完成，請到「我的訂單」按「繼續付款」。付款未完成時，款項不會被扣除。

Q：取消已付款的訂單，款項怎麼退？ 取消已付款的訂單時，系統會自動為您送出退款申請。審核通過後，訂單會顯示「退款處理中，款項將退回原付款方式」，款項透過綠界原路退回您的信用卡。

Q：退款多久會入帳？ 信用卡退款依發卡銀行作業，通常需數個工作天入帳，也可能依帳單結帳日顯示於本期或次期帳單。超過合理時間仍未看到退款，請聯絡客服協助查詢。

Q：退貨期限多久？ 收貨日起 7 日內，商品需保持原狀；生鮮等品項另有規定，詳見《退換貨政策》。

Q：enGo Shop App 在哪裡下載？ iPhone / iPad 版已在 App Store 上架，Android 版已在 Google Play 上架，搜尋「enGo Shop」即可。也可以使用網站購物。App 與網站使用同一組帳號。

Q：怎麼綁定住家？ 到「我的」→「綁定住家 / 加入社區」，可用邀請碼、從目錄選擇戶別，或在找不到戶別時申請新增。加入已有人居住的戶別，可能需要戶長或管理員確認。

Q：怎麼刪除帳號？ 到「我的」→「同意與簽署紀錄」→「前往刪除帳號」，重新驗證身分後確認。仍有進行中的訂閱時，需先取消訂閱。訂單與發票紀錄依法保存 5 年。

Q：商品只有「洽詢」、沒有購買按鈕，要怎麼買？ 這類商品採洽詢報價，沒有統一售價。請在商品頁按「送出詢價」，門市會來電報價；也可以按「撥打電話」直接洽詢。價格談妥後由門市處理，詢價本身不會產生訂單或扣款。

Q：送出詢價後多久會有人聯絡？ 門市收到後會盡快以您帳號的手機號碼來電，實際時間依門市而定。可到「我的詢價」查看狀態：已送出、門市已聯絡、已結案。

Q：為什麼不能再送出詢價？ 同一商品同一時間只能有一筆進行中的詢價（按鈕會顯示「已送出詢價」），每天最多 5 筆。門市結案後即可再次詢價。

Q：訂單編號是什麼格式？ 「#」加 8 個英數字，例如 #K7F3Q9D2，網站與 App 相同，在訂單列表與明細都看得到。

Q：第一個收件地址要設成預設嗎？ 不用。第一次儲存的收件地址會自動成為預設地址，之後可在「收件地址」更換。

Q：在哪裡查看我同意過的文件？ 到「我的」→「同意與簽署紀錄」，會列出您同意過的文件、版本、日期時間與方式。

Q：手冊在哪裡看？ App 的「幫助中心」有「使用手冊」列（1.0.8 起），網站在「說明中心」→「使用手冊」，都可以開啟本手冊的 PDF。

Q：找不到問題的答案？ 到「說明中心」搜尋，或在「客服中心」開立對話，智能助理會立即回應，必要時轉真人客服。