

esCrm 操作手冊

給總務（後台管理員）與提出申請的同仁看的操作說明。每個主要流程都有  **開始引導**，跟著畫面一步一步做。

行政優化系統 | 適用 esCrm 1.8 系列 | 2026 年 10 月 18 日

開始之前

這份手冊給誰看

依角色分成兩部分，只看和自己有關的章節即可：

總務後台（管理員）

審核來賓停車與公務車、看月曆、管理車隊、開帳號。用電腦操作。

申請同仁

用手機 LINE 登錄來賓車輛、申請公務車、查進度。

常見問題

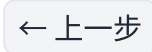
沒收到通知、車牌被擋、日期選不到…

操作引導清單

全部「開始引導」一次看。

「開始引導」怎麼用

每個主要流程旁邊都有  **開始引導** 按鈕。按下去會用實際畫面一步一步標出要點哪裡：

- 黃色框就是這一步要看或要點的地方。
- 按  **下一步** ，或用鍵盤左右鍵切換；手機可左右滑。
- 上方進度條和小圓點告訴你走到第幾步；按 **×** 或 **Esc** 隨時離開。

說明

手冊裡的畫面是示意畫面，用的是示範資料，人名、車牌與單號不是真的；實際按鈕位置以你們系統為準。標「待補截圖」的灰框，之後會換成正式截圖。

開了哪些功能

類別	功能	用途
專業模組	來賓停車	同仁用 LINE 幫來賓登錄車輛；總務在後台指定停車區與最晚離場時間後核准，結果用 LINE 通知。
專業模組	公務車預約	同仁用 LINE 申請公務車；總務審核、看預約月曆、管理車隊。
核心模組	案件管理	每一筆停車登錄與公務車申請都會自動留一筆案件，方便在工作台追蹤。
核心模組	訂單管理	有開，但這個系統用不到，可以在「模組」隱藏。

網址	誰用
後台：https://<您的系統網址>/login（目前網址，之後可能會更改，屆時益盛會通知）	總務、管理員（用電腦）
前台：從 LINE 官方帳號選單進入（網址 https://<您的系統網址>/portal）	申請同仁（用手機 LINE）

說明

方案與使用期限

：專業版（年繳），使用期限至

2027 年 10 月 18 日

。到期前益盛科技會通知續約。

注意

前台要用 LINE 開啟，第一次會要求 LINE 登入。

請先加官方帳號好友

，不然收不到審核結果。

申請到核准的流程

① 同仁申請

② 總務審核

③ LINE 通知

④ 查詢與匯出

在 LINE 填來賓停車或公務車申請，送出拿到單號。

後台看到「審核中」的單，核准或退回。

申請人收到核准（停車區／車輛）或退回理由。

雙方都能查紀錄；後台可匯出 CSV。

小技巧

第一次使用：先到 [車隊管理](#) 確認車輛資料正確，再請同仁加官方帳號好友開始申請。

第一部分 總務後台（管理員）

給總務與管理員，用電腦操作。

1 登入與畫面

1.1 登入

- 1 用電腦瀏覽器打開 <https://<您的系統網址>/login>（目前網址，之後可能會更改，屆時益盛會通知）。
- 2 輸入電子郵件與密碼，按 。
- 3 登入後會進入「工作台」。

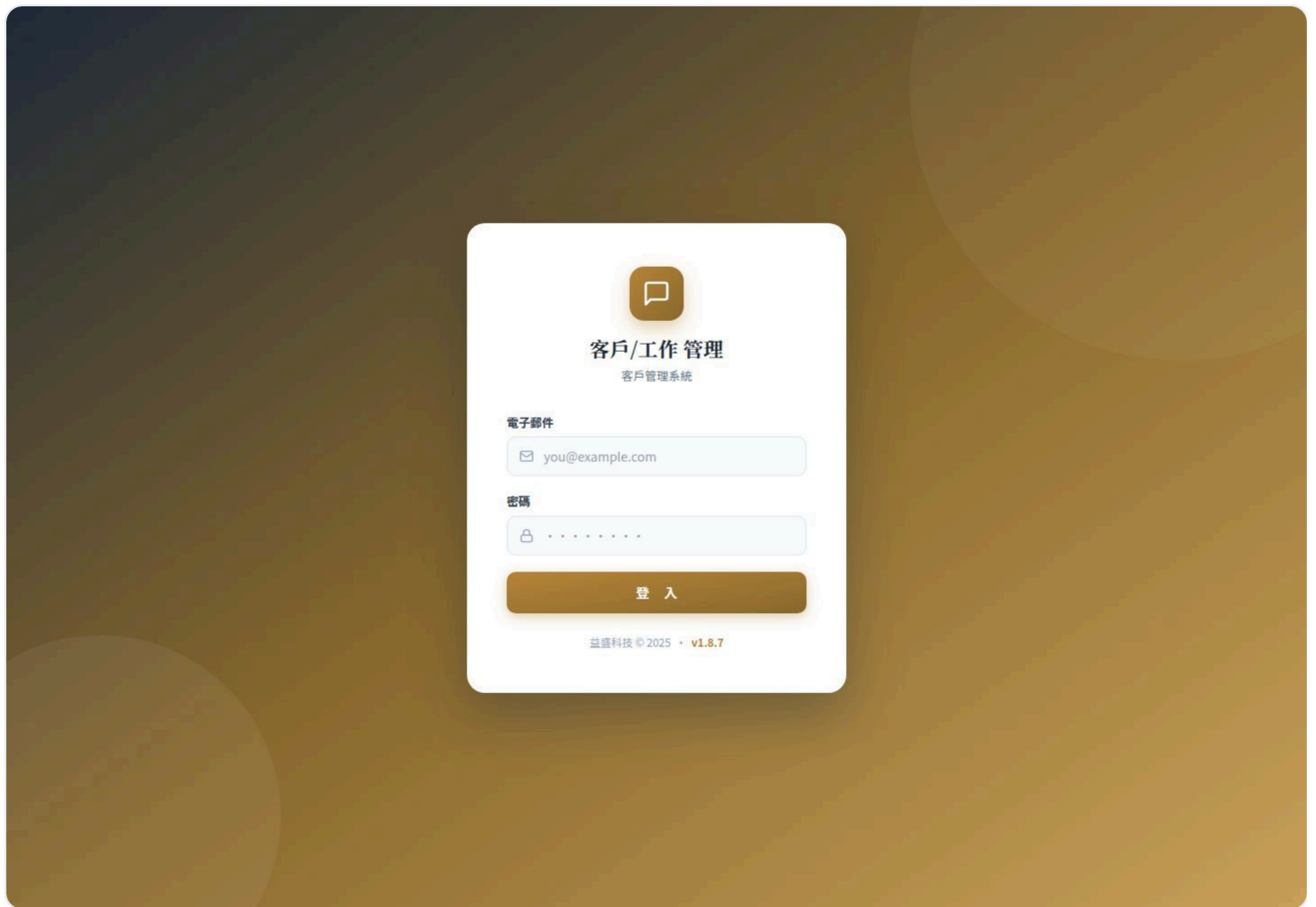


圖 1 後台登入畫面（示意）

小技巧

後台入口一定要加

/login

。只打 <https://<您的系統網址>> 會進到同仁用的前台，不是後台。建議把 <https://<您的系統網址>/login> 加入書籤。

說明

忘記密碼請找管理員到「使用者管理」重設；管理員自己忘記請聯絡益盛科技。

1.2 畫面怎麼看

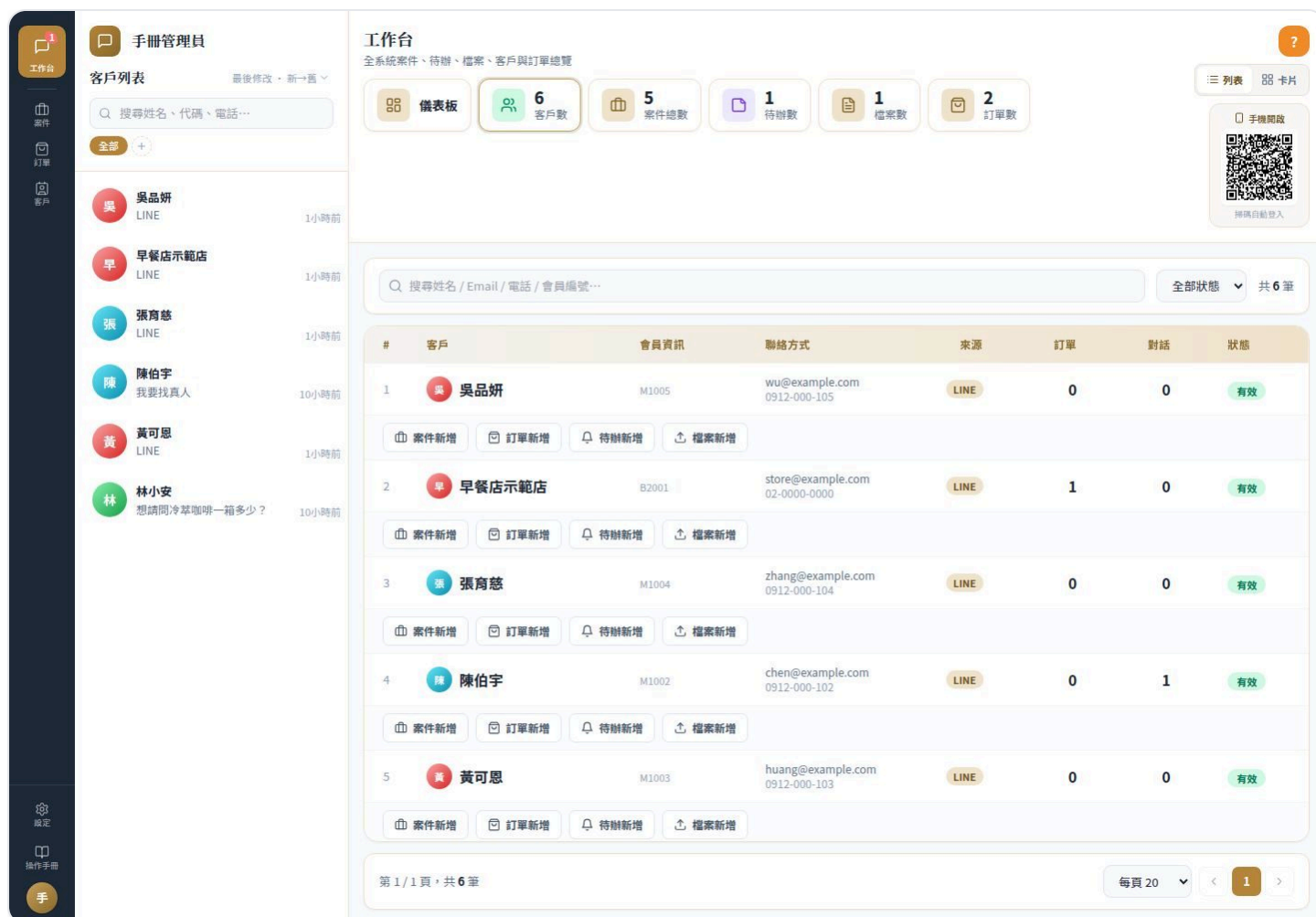


圖 2 登入後的工作台（示意）

區域	說明
最左邊圖示列	工作台、停車、公務車、案件、客戶等功能入口；下方是設定、操作手冊與頭像。
第二欄	點了某個功能後，列出它底下的頁面，例如公務車的公務車審核、預約月曆。
右上角	上一頁、下一頁、返回工作台；橘色？可以重看系統內的導覽。

小技巧

系統內建的「操作手冊」（左下角）是完整版說明；這份手冊只挑行政優化系統會用到的部分。

1.3 登出

- 1 點左下角頭像。
- 2 選單最下面按 登出 。

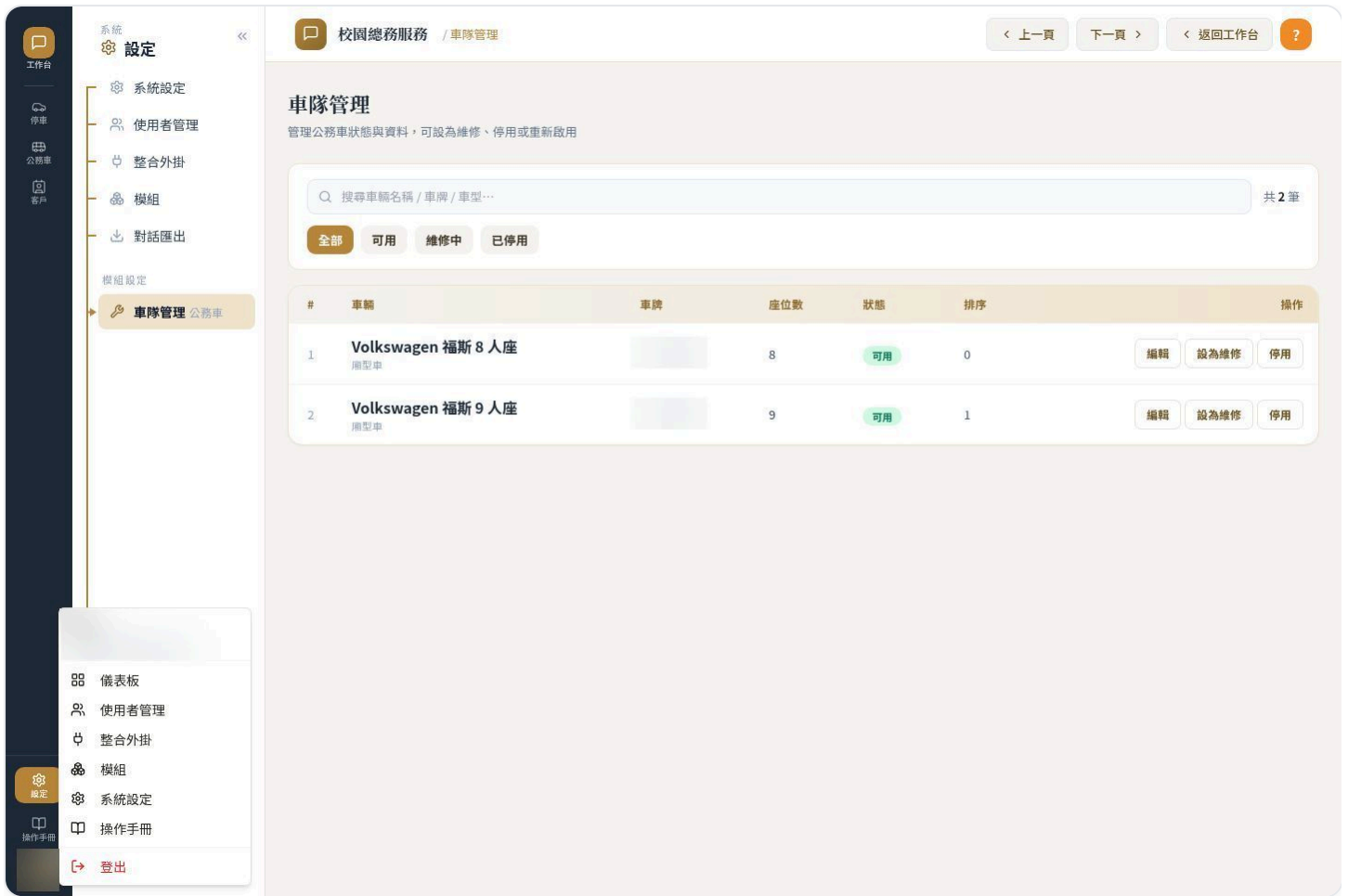


圖 3 頭像選單

說明

共用電腦用完請記得登出。

2 來賓停車審核

同仁在 LINE 幫來賓登錄車輛後，由總務指定停車區與最晚離場時間。

2.1 核准來賓停車

- 1 點左側 **停車** → **停車審核**。
- 2 按 **待審** 只看還沒處理的（預設是「全部」）。
- 3 待審那一列按 **審核**。
- 4 填 **停車區**（例如 A 區）與 **最晚離場時間**（例如 17:00），按 **核准**。

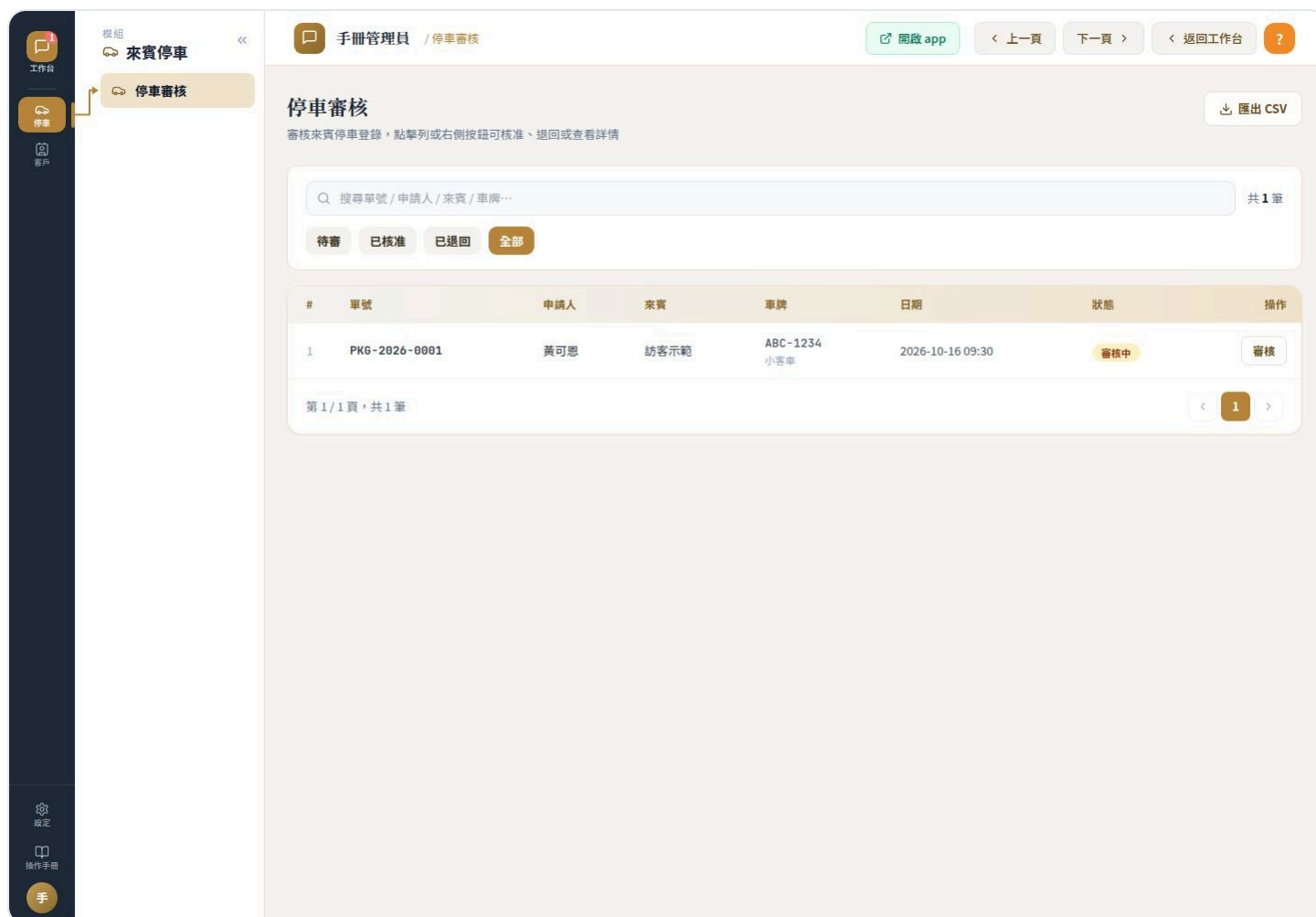


圖 4 停車審核清單（示意）

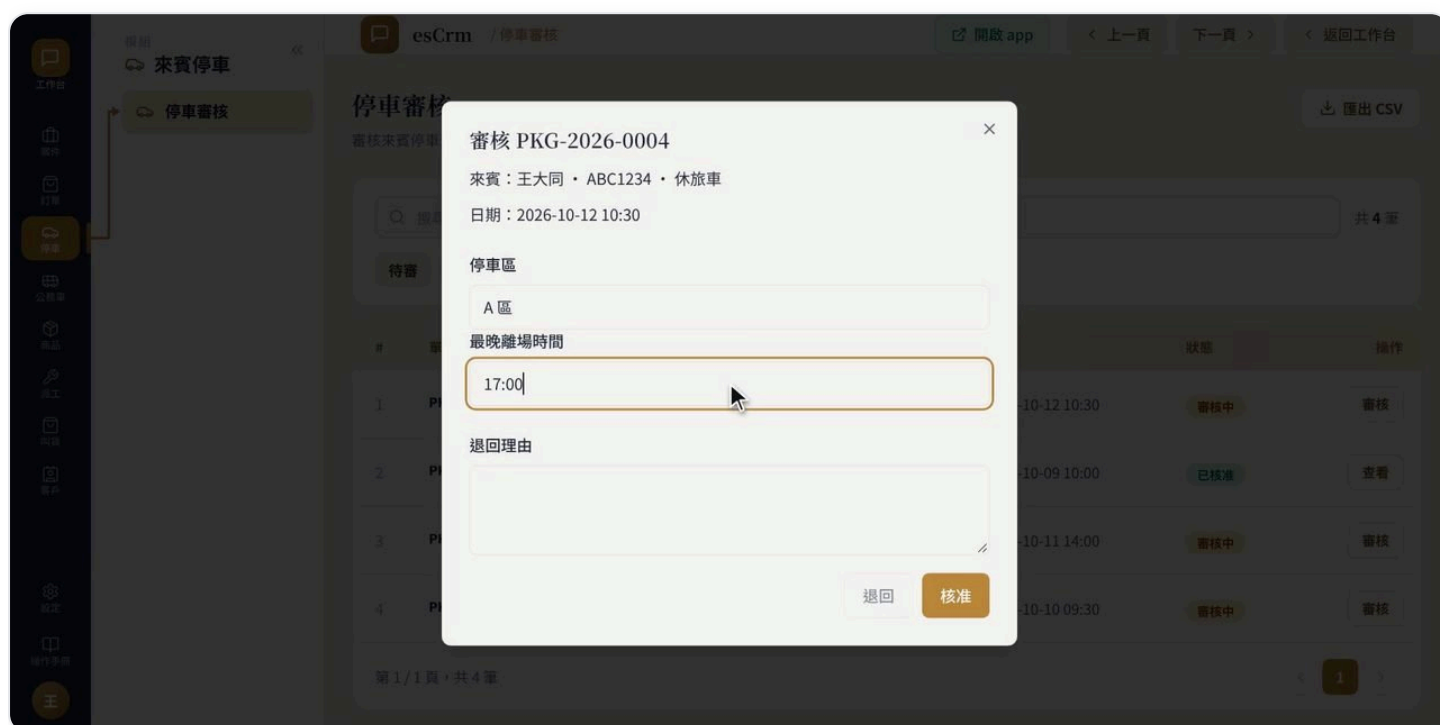


圖 5 審核視窗：填停車區與最晚離場時間（示意）

說明

核准後申請人會收到 LINE 通知「停車登錄已核准」，內容有登錄編號、來賓、車牌、到訪日期、停車區與最晚離場。

2.2 退回

- 1 在審核視窗的 **退回理由** 寫原因（例如：當天車位已滿）。
- 2 按 **退回**。

說明

退回一定要填理由，申請人會在 LINE 通知與紀錄裡看到。已核准或已退回的單不能再改，需要的話請申請人重新登錄。

2.3 哪些登錄會被系統擋下

情況	申請人看到的訊息
同一車牌同一天已經登錄過	同車牌同日已有登錄紀錄
車牌在黑名單	此車牌無法登錄
超過每人每日上限（預設 10 筆）	已達今日登錄上限
超過每人每月上限（預設 50 筆）	已達本月登錄上限

說明

可預約天數上限（預設 30 天）、每日／每月上限、車牌黑名單、前台公告、到訪事由與時段選項，畫面上沒有可改的地方，

目前由益盛設定

- 要調整請聯絡益盛。

3 停車紀錄查詢與匯出

3.1 搜尋與匯出

- 1 在停車審核頁上方輸入單號、申請人、來賓或車牌。
- 2 用狀態按鈕篩選。
- 3 按右上角 匯出 CSV 。

esCrm / 停車審核

開啟 app < 上一頁 下一頁 > < 返回工作台

匯出 CSV

停車審核

審核來賓停車登錄，點擊列或右側按鈕可核准、退回或查看詳情

搜尋單號 / 申請人 / 來賓 / 車牌... 共 4 筆

待審 已核准 已退回 全部

#	單號	申請人	來賓	車牌	日期	狀態	操作
1	PKG-2026-0004	林志明	王大同	ABC1234 休旅車	2026-10-12 10:30	已核准	查看
2	PKG-2026-0003	許佩珊	劉先生	KFC-3321 休旅車	2026-10-09 10:00	已核准	查看
3	PKG-2026-0002	吳宗翰	張廠商	RAA-1023 廬型車	2026-10-11 14:00	審核中	審核
4	PKG-2026-0001	陳雅婷	黃建民	BCD-5678 小客車	2026-10-10 09:30	審核中	審核

第 1 / 1 頁，共 4 筆

圖 6 停車紀錄清單（示意）

CSV 欄位

單號、狀態、申請人、來賓、車牌、車型、來訪日、時段、停車區、最晚離場、送單時間

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	單號	狀態	申請人	來賓	車牌	車型	來訪日	時段	停車區	最晚離場	送單時間		
2	PKG-2026-0015	審核中	測試使用者	王小明	TEST-0003	小客車	2026-10-23	14:00			2026-10-19T01:12:08.000Z		
3	PKG-2026-0014	已核准	示範同仁甲	張示範	TEST-0005	休旅車	2026-10-22	10:00	B 區	12:00	2026-10-18T07:40:51.000Z		
4	PKG-2026-0012	已核准	測試使用者	陳美美	TEST-0002	小客車	2026-10-21	09:00	A 區	17:00	2026-10-17T02:05:33.000Z		
5	PKG-2026-0011	已核准	示範同仁乙	李示範	TEST-0004	機車	2026-10-21	13:30	C 區	16:00	2026-10-16T09:21:47.000Z		
6	PKG-2026-0009	已退回	測試使用者	林大同	TEST-0001	小客車	2026-10-20	09:30			2026-10-15T03:48:02.000Z		
7	PKG-2026-0007	已退回	示範同仁甲	黃示範	TEST-0006	廂型車	2026-10-14	15:00			2026-10-06T06:30:19.000Z		
8													
9													
10	示範資料，非真實案例（車牌皆為測試用）												
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													

圖 7 匯出的 CSV 用 Excel 打開

4 公務車審核

4.1 核准或退回

- 1 點左側 **公務車** → **公務車審核**。
- 2 按 **待審**，或搜尋單號、申請人、單位、車牌。
- 3 待審那一列按 **審核**，看申請內容。
- 4 按 **核准**；不核准就填 **退回理由** 再按 **退回**。



圖 8 公務車審核清單 (示意)



圖 9 審核視窗 (示意)

狀態	意思
審核中（待審）	剛送出，等總務處理。
已核准	車子那幾天保留給這筆申請。
已退回	不核准，申請人看得到理由。
已失效	超過天數沒審（預設 7 天），系統自動失效、車位釋出。
已釋放	總務按了強制釋放，車位空出。

4.2 車子在維修或停用時

- **維修中**的車仍可核准（例如用車日前會修好），系統會再問一次「確定仍要核准？」。
- **已停用**的車不能核准，請改按 **退回**。

4.3 強制釋放

待審或已核准的單，如果申請人臨時不用車，按 **強制釋放** 把那幾天的車空出來給別人預約。

注意

強制釋放

不會發 LINE 通知

，請自行告知申請人。前台沒有取消按鈕，申請人要取消會打電話給總務，由總務按強制釋放。

4.4 匯出

審核頁右上角 **匯出 CSV** 可下載目前清單。

5 預約月曆

5.1 看哪天哪台車有人用

- 1 點左側 **公務車** → **預約月曆**。
- 2 用 **上一頁** / **下一頁** 換月份，**本日** 回到今天。

3 點日期，右邊列出每台車當天是否已出租與單號。

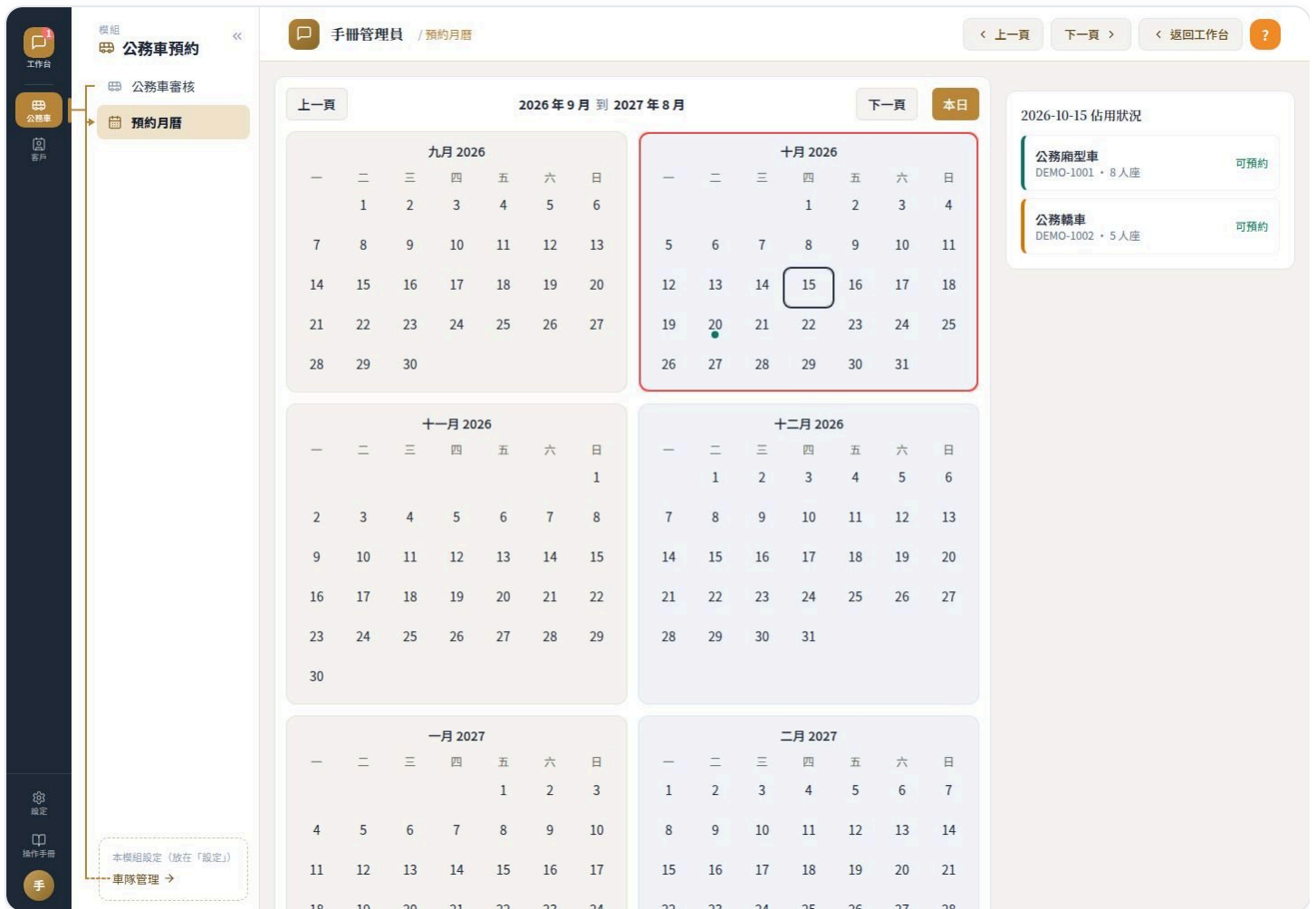


圖 10 預約月曆（示意）

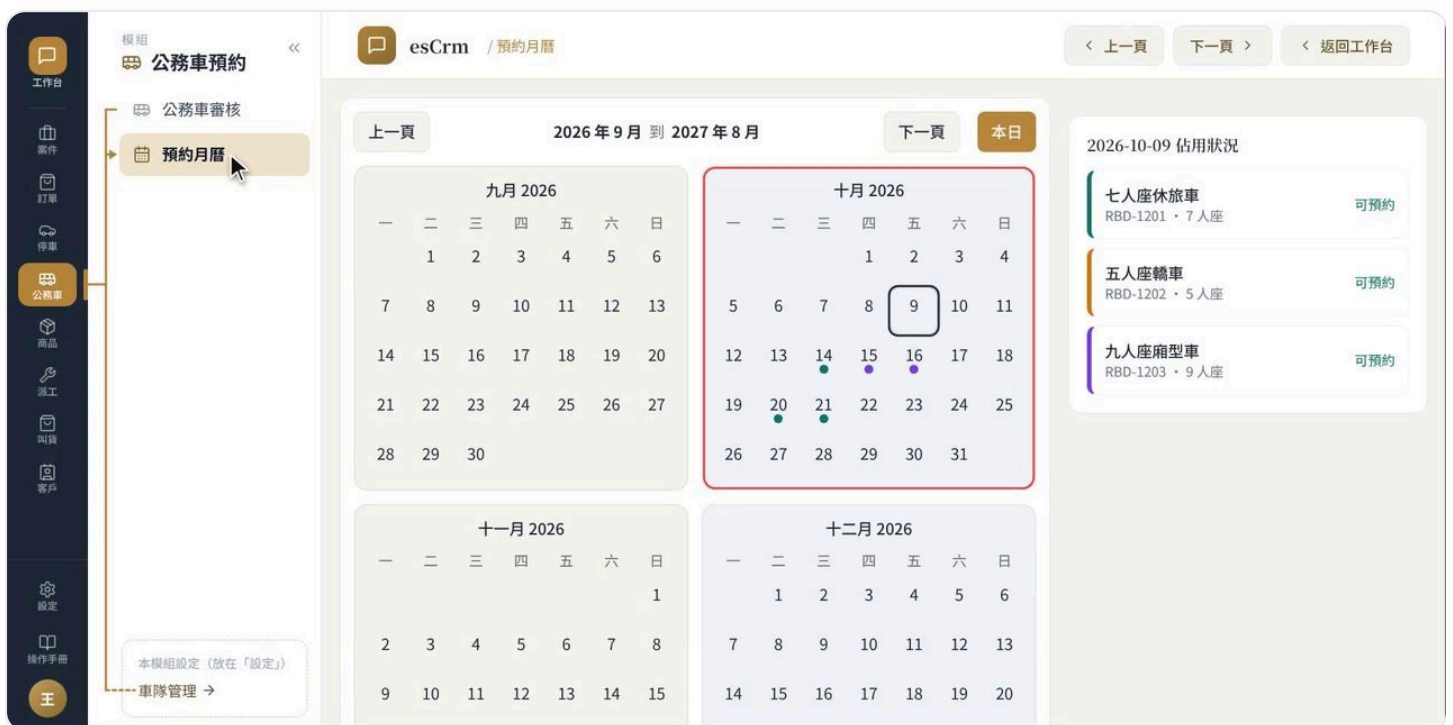


圖 11 點日期看當天佔用狀況（示意）

6 車隊管理

6.1 車輛狀態與資料

- 1 點左下 **設定**，在第二欄「模組設定」底下點 **車隊管理**（路徑：設定›模組設定›車隊管理）。
- 2 用 **全部**、**可用**、**維修中**、**已停用** 篩選。
- 3 在車輛那列按 **編輯**、**設為維修**、**恢復可用**、**停用** 或 **重新啟用**。

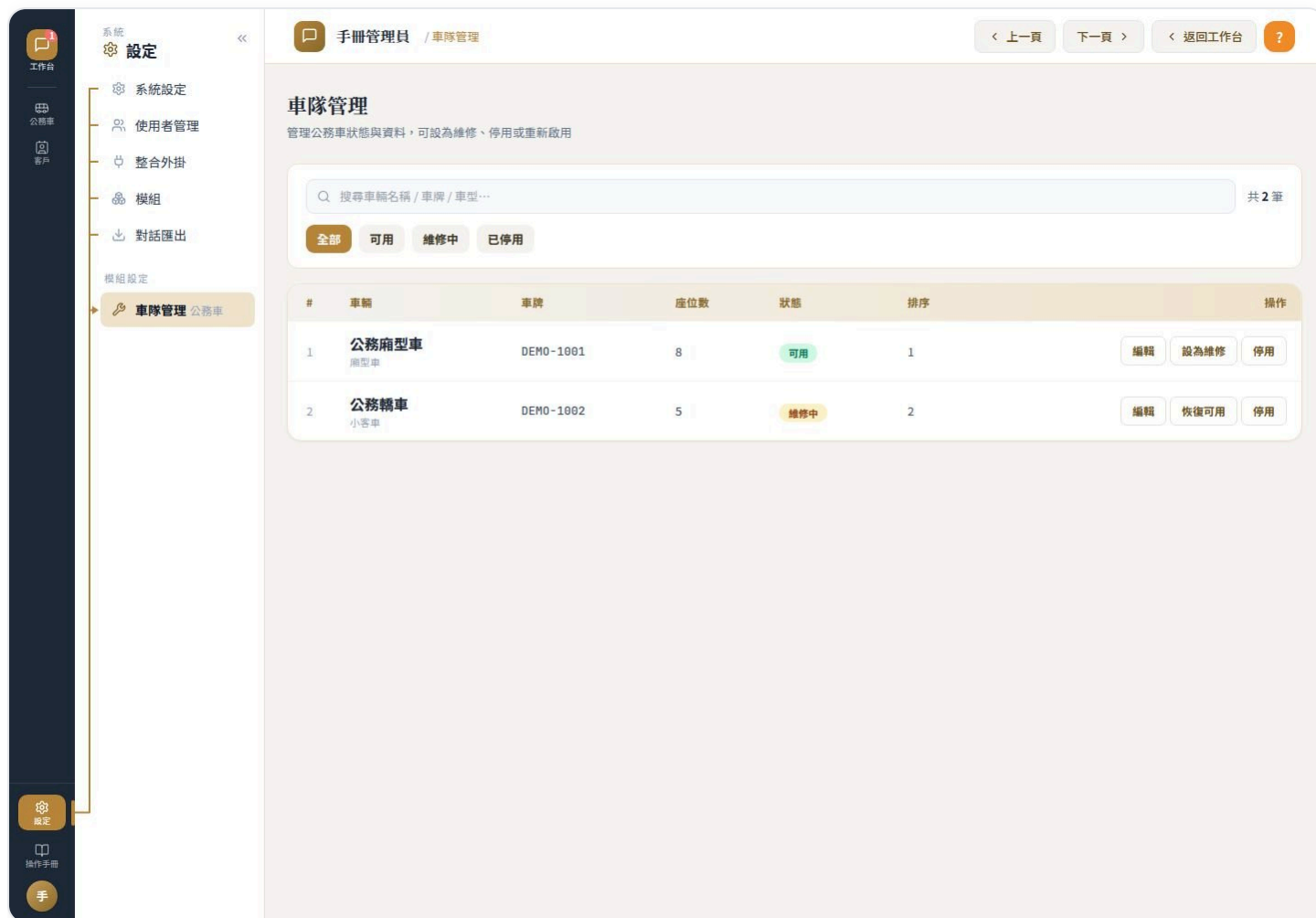


圖 12 車隊管理（示意）

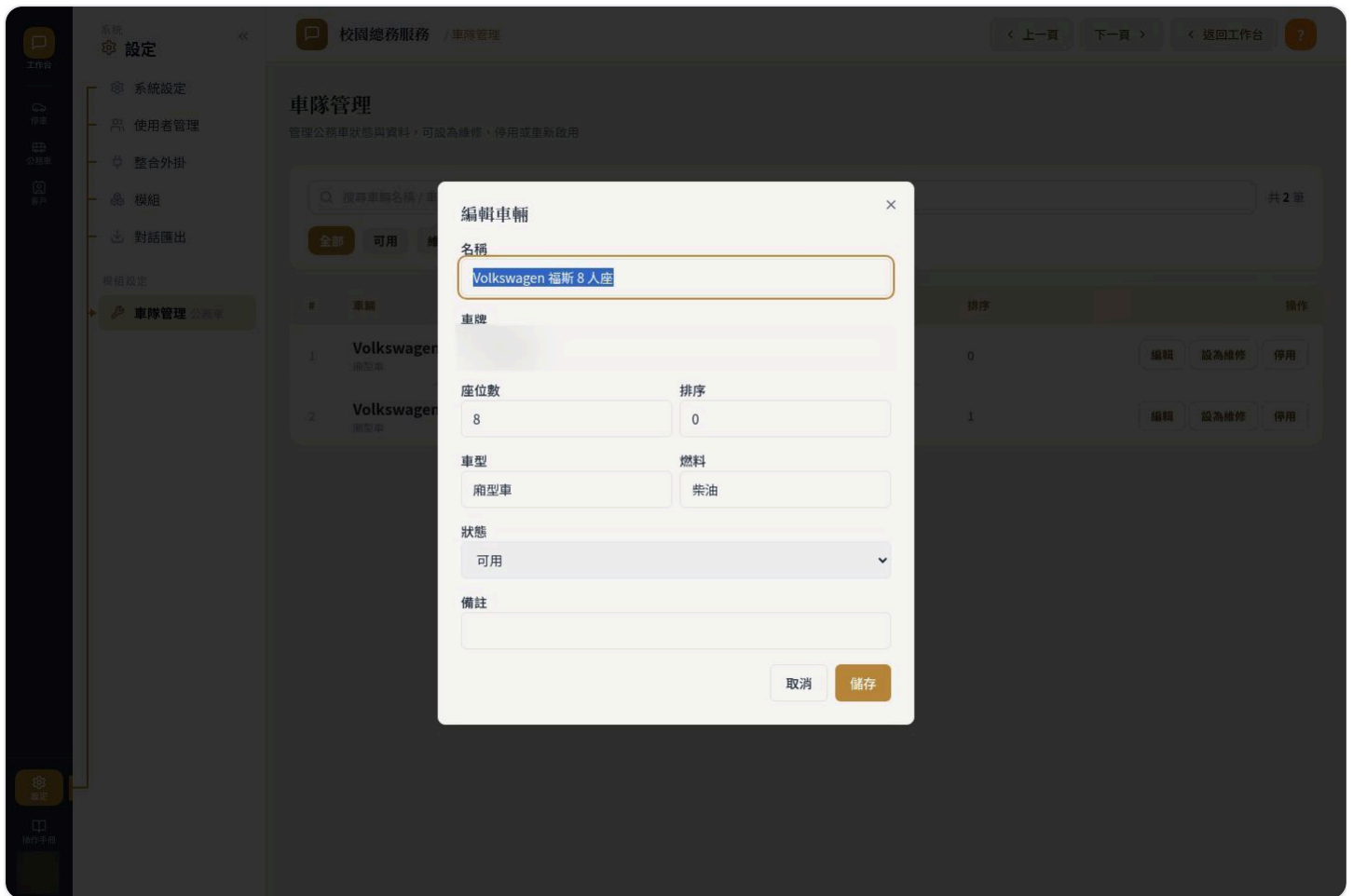


圖 13 編輯車輛視窗

可以改的欄位

名稱、車牌、座位數、排序、車型、燃料、狀態、備註

注意

畫面上

沒有「新增車輛」按鈕

。第一次開啟且還沒有車時，系統會放入預設車隊，請用 **編輯** 改成你們實際的車；要增加車輛請聯絡益盛。

說明

停用後前台不再顯示這台車，歷史預約仍會保留。

7 申請規則與 LINE 通知

7.1 公務車申請規則

規則	預設
需提前幾個工作天申請	2
單次最長借用天數	7
最遠可預約幾天後	90
每人每日／每月送單上限	10／30
未審核自動失效天數	7

說明

以上數字、前台的預約須知、確認頁警語，以及單位、系所、職稱的選項，畫面上沒有可改的地方，

目前由益盛設定

。要改請聯絡益盛。額度只算「審核中」與「已核准」的申請。

7.2 申請人會收到哪些 LINE 通知

時機	通知標題
公務車申請送出	公務車預約已送出
公務車核准	公務車預約已核准（附取車提醒）
公務車退回	公務車預約已退回（附理由與「重新申請」）
停車核准	停車登錄已核准
停車退回	停車登錄已退回（附理由）

說明

來賓停車送出時沒有 LINE 通知，畫面上會顯示登錄編號。強制釋放與逾期失效也不會通知。



圖 14 公務車送出通知

7.3 案件會自動建立

每一筆停車登錄（標題「來賓停車 PKG-…」）與公務車申請（「公務車預約 CAR-…」）都會在 **案件** 自動建立一筆，掛在申請人的客戶資料底下。核准或退回後案件會自動結案，不用手動處理。

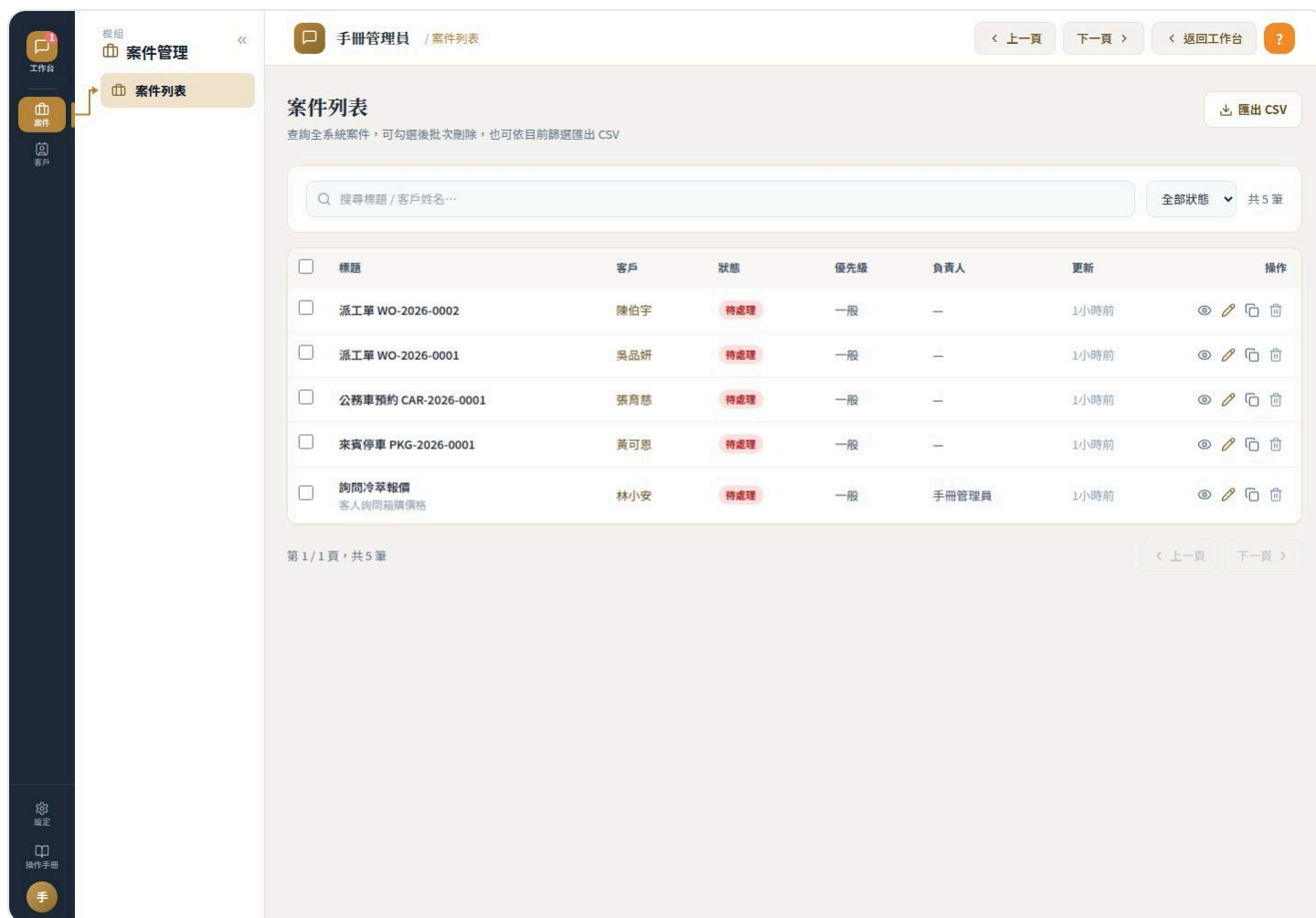


圖 15 案件清單（示意）

8 帳號與權限

8.1 新增同仁帳號

- 1 點左下角頭像 → 使用者管理（只有管理員看得到）。
- 2 填姓名、Email、密碼，選角色。
- 3 按 新增，把帳號密碼交給同仁。

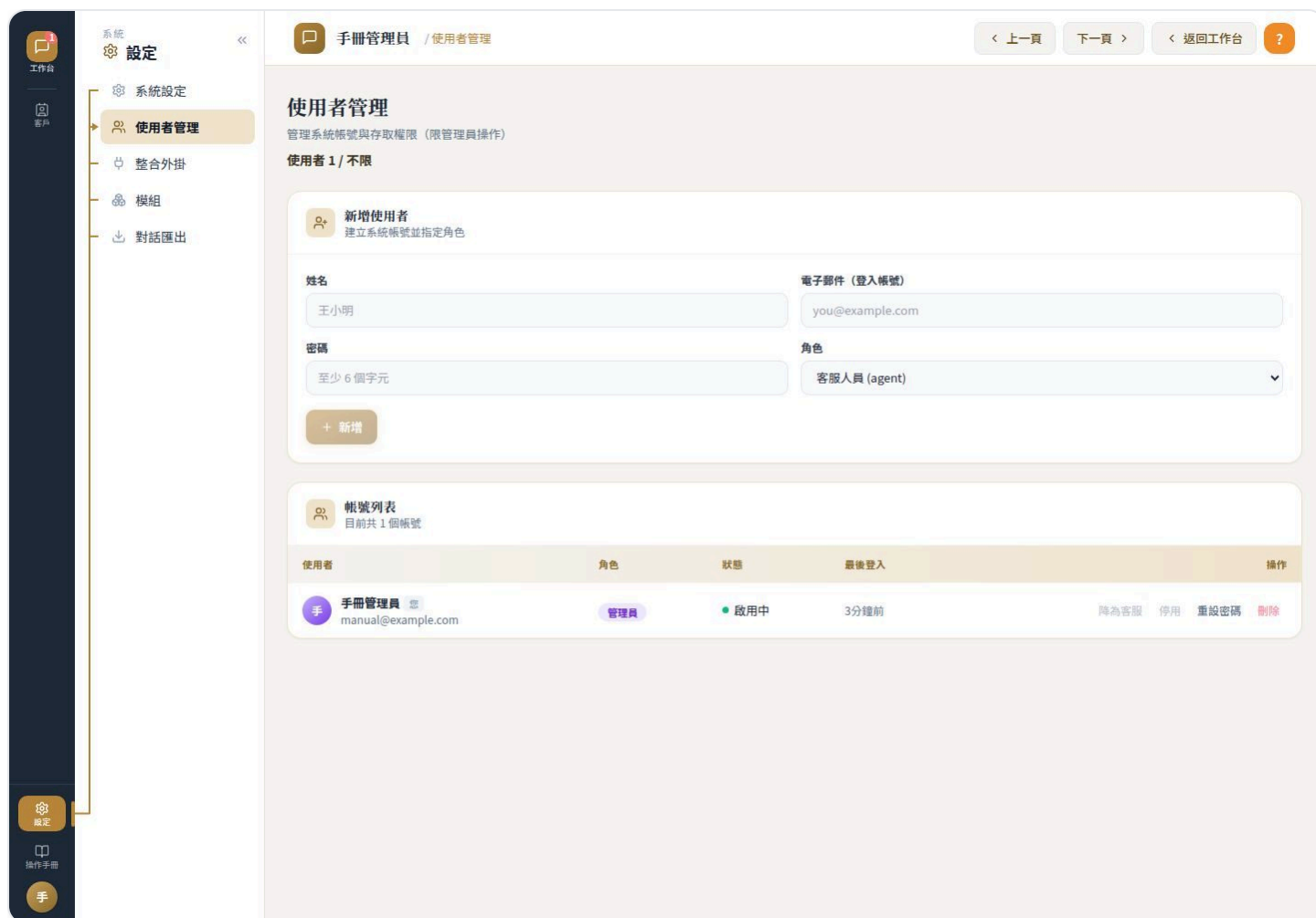


圖 16 使用者管理（示意）

8.2 角色差別

角色	可以做
管理員	全部功能：停車審核、公務車審核、預約月曆、車隊管理、使用者管理、系統設定。
客服人員	工作台、客戶、案件等日常功能。停車與公務車選單看得到，但打開只會看到空清單，不能審核。

注意

負責審核的總務同仁，請開「管理員」角色。

- 同仁離職：在使用者管理按 **停用**，資料會保留。
- 忘記密碼：管理員按 **重設密碼**。

說明

申請同仁不需要後台帳號，用 LINE 就能申請。

第二部分 申請同仁（手機 LINE）

給要登錄來賓車輛或借公務車的同仁，用手機 LINE 操作。

9 從 LINE 進入

9.1 打開服務

- 1 加入官方帳號好友（沒加好友收不到審核結果）。
- 2 在聊天室下方圖文選單點 **來賓停車** 或 **公務車預約**。
- 3 第一次打開會要求 LINE 登入，按同意。



圖 17 LINE 圖文選單（示意畫面；系統入口是「來賓停車」「公務車預約」，其他格子依你們官方帳號的設定）

小技巧

送出成功頁如果出現「請加入官方帳號好友」，請按 [加入好友](#)。

10 登錄來賓停車

10.1 三個步驟送出

- 1 來賓停車首頁按 [新增登錄](#)。
- 2 申請人：姓名、電話必填，單位選填 → [下一步](#)。

- 3 **來訪資訊**：來賓姓名、電話、來訪事由、日期、預計時段 → [下一步](#)。
- 4 **車輛確認**：車牌、車型，核對後按 [確認送出](#)。
- 5 看到「登錄已送出」和登錄編號就完成。



圖 18 來賓停車首頁（示意）

新增登錄

1
申請人

2
來訪資訊

3
車輛確認

步驟 1 / 3

請填寫承辦人或送單人資料。

申請人姓名 *

林志明

申請人電話 *

0912345678

申請單位

業務部

下一步

返回







圖 19 第 1 步：申請人（示意）

請填寫來賓與來訪時間。

來賓姓名 *

王大同

來賓電話 *

0900000000

來訪事由

開會

來訪日期 *

10/12/2026

預計時段 (如 09:00)

10:30

上一步

下一步

返回

Home List Profile

圖 20 第 2 步：來訪資訊 (示意)

申請人

來訪資訊

車輛確認

步驟 3 / 3

確認車牌與車型後送出。

車牌號碼 *

ABC1234

車型 *

休旅車

確認資訊

來賓：王大同 • 0900000000

日期：2026-10-12 10:30 • 開會

車牌：ABC1234 • 休旅車

上一步

確認送出

返回

Home

Calendar

Profile

圖 21 第 3 步：車輛確認（示意）



圖 22 登錄已送出（示意）

說明

電話要填 09 開頭的 10 碼手機。時段格式是 09:00。同一車牌同一天只能登錄一次。

11 查停車審核結果

11.1 我的登錄紀錄

- 1 來賓停車首頁按 [查詢紀錄](#)。
- 2 點一筆看明細：已核准會顯示停車區與最晚離場；已退回會顯示理由。



圖 23 我的登錄紀錄



圖 24 登錄明細



圖 25 核准的 LINE 通知（示意）

小技巧

核准後請把停車區與最晚離場時間轉告來賓。被退回要重新登錄，按 **新增登錄** 再送一次。

12 申請公務車

12.1 送出申請

- 1 公務車預約首頁按 **申請預約**。
- 2 點 **使用日期～結束日期**，在月曆先點開始日、再點結束日，按 **確認日期**。

- 3 選一台可預約的車。
- 4 填申請單位、系所、申請人、職稱、電話、目的地、使用目的（乘車人數、備註選填）。
- 5 按 下一步：確認申請 ，核對後按 確認送出 。
- 6 看到「申請已送出」和案件編號就完成。



圖 26 公務車預約首頁（示意）

esCrm

示範公司服務中心

林

林志明
LINE 登入

← 公務車申請

使用日期～結束日期 *

請選擇使用日期與結束日期

選擇車輛 *

請先選擇使用日期與結束日期

申請單位 *

請選擇

申請系所 *

請選擇

Home

Calendar

Profile

圖 27 填申請單（示意）

選擇用車期間

一次選起迄日期，灰色日期為額滿或不可預約

<

十月 2026

>

一	二	三	四	五	六	日
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

確認日期

圖 28 選用車期間（示意）

申請單位 *

行政處

申請系所 *

管理學院

申請人 *

林志明

申請人職稱 *

組長

聯絡電話 *

091234567

目的地 *

例如 臺中市政府

使用目的 *

請說明此方單查目的

首頁 申請 我的

圖 29 申請資料（示意）

申請單位：行政處

申請系所：管理學院

申請人：林志明

申請人職稱：組長

聯絡電話：0912345678

目的地：臺中市政府

使用目的：參加業務研習

乘車人數：4

用車資訊

使用日期：2026-10-20

結束日期：2026-10-21

預約車輛：七人座休旅車

⚠ 送出後如需取消，請於用車前 24 小時以電話通知總務處事務組。

返回修改

確認送出

Home

Calendar

User

圖 30 確認申請（示意）

選不到的原因	說明
日期是灰色	額滿，或不符合提前工作天、最遠可預約天數。
沒有車可選	那段期間車都被借走，或車在維修、已停用。
送不出去	已到每人每日／每月上限，或電話格式不對。

注意

送出後前台不能自己取消

- 要取消請依確認頁的說明，在用車前打電話通知總務。

13 查公務車申請進度

13.1 我的預約紀錄

- 1 首頁按 **查詢申請**，或下方 **紀錄**。
- 2 點一筆看車輛、期間與狀態。
- 3 被退回時看退回理由，按 **重新申請** 再送一次。



圖 31 我的預約紀錄



圖 32 核准的 LINE 通知（示意）



圖 33 被退回的明細

說明

狀態顯示「審核中」代表總務還沒處理。超過 7 天沒審會自動變「已失效」，需要的話請重新申請。

附錄

常見問題

申請同仁

送出後沒收到 LINE 通知？

打不開申請頁？

車牌送不出去？

公務車日期選不到？

想取消公務車申請？

總務後台

打開審核頁是空的？

為什麼一打開就看到已處理的單？

可以改已核准的停車區嗎？

要新增一台公務車？

上限、選項要改？

操作引導清單

全部引導

按下按鈕就能開始，右欄可跳到說明章節。

引導	步數	所在章節
▶ 登入後台	5	1.1 登入
▶ 審核來賓停車	8	2.1 核准來賓停車
▶ 查停車紀錄與匯出	3	3.1 搜尋與匯出
▶ 審核公務車預約	8	4.1 核准或退回
▶ 看預約月曆	5	5.1 看哪天哪台車有人用
▶ 管理車隊	4	6.1 車輛狀態與資料
▶ 新增同仁帳號	4	8.1 新增同仁帳號
▶ 申請人：登錄來賓停車	8	10.1 三個步驟送出
▶ 申請人：查停車審核結果	4	11.1 我的登錄紀錄
▶ 申請人：申請公務車	8	12.1 送出申請
▶ 申請人：查公務車申請進度	4	13.1 我的預約紀錄

名詞對照與版本說明

名詞對照

名詞	意思
登錄編號	來賓停車的單號，PKG 開頭，例 PKG-2026-0001。
案件編號	公務車的單號，CAR 開頭，例 CAR-2026-0001。
待審／審核中	後台篩選叫「待審」，清單與前台顯示「審核中」，是同一個狀態。
強制釋放	總務把已預約的車位空出來，不通知申請人。
已失效	超過天數沒審核，系統自動作廢。
LIFF	LINE 裡開啟的網頁，前台申請頁就是 LIFF。

版本說明

本手冊依 esCrm 1.8 系列整理，來賓停車與公務車預約的功能在 1.8.8 與最新版相同。

說明

如需協助，請聯絡益盛科技。

益盛科技軟體有限公司
本手冊畫面為示意，使用示範資料。