HQ 帮助：完整指南

目录

入门

两分钟了解 HQ 能做什么
查找内容和铃铛
配置：设置你的公司
注册
用你自己的演示公司试用 HQ
设置步骤，以及我们为什么要问
通过与 Orsa 对话来设置
从电子表格导入服务、配件和技师
你的 HQ 号码和短信审批
转入你已有的号码
给新客户发送联系人名片
“准备上线”逐项说明
收款：连接 Stripe
你的公司颜色
你在 Google 上的号码

电话和短信

客户如何联系你
助手对你的客户说什么
开启或关闭助手，以及给它起名字
免打扰时段
紧急情况和安全规则
同意、STOP 和 HELP
在你的网站上添加聊天
通话：提示语、未接来电和通话记录
营业时间和非营业时间接听
从 HQ 给客户打电话

工单和日程

工单是怎么来的
批准一个时间
通过电话预约工单
改期或改派工单
路线：把每位技师的一天看成一段行程
插入紧急工单
班组和学徒
值班
30 天内返修
取消工单

工单评论

你的团队

添加技师
邀请办公室人员或记账员
角色及各自能看到什么
工作时间和休假
技师在手机应用中的一天
当日总结
有人请病假时

价格和报价

设置你的价目表
利润率和加价率，附示例
制作和发送报价
在报价中提供选项
定金
现场变更
让 Orsa 起草报价

账单和付款

发送账单
提醒客户付款
退款，以及为什么银行卡手续费不会退还
争议付款
款项什么时候到你的银行账户

客户

从电子表格导入客户
合并重复记录
客户备注
客户要求获取自己的资料或要求删除时

Orsa，你的助手

你可以问 Orsa 什么
Orsa 绝不会做的事
确认和撤销 Orsa 做的事
把电子表格或照片交给 Orsa
用手机给 Orsa 发短信
用说话代替打字
AI 能看到什么，以及你的隐私

你的账户和获取帮助

Orshi 如何向你收费
“是我们弄错了”抵扣
登录和重置密码

你的个人资料和通知
两步登录
语言：你的、公司的和每位客户的
短信没有送达
更新后页面显示异常
向 Orshi 的工作人员求助
请客户留评价

两分钟了解 HQ 能做什么

HQ 接待你的客户，与你的团队一起安排工作，并跟进每个工单直到收款。

步骤

1. 客户给你的 HQ 号码发短信、打电话，或使用你网站上的聊天。
2. HQ 询问客户需要什么、有多紧急，并根据团队的真实工作时间提供真实可选的时间。
3. 由一名技师接下工单。在技师接下之前，不会向客户确认任何事情。
4. 工单的一切都在同一个地方：报价、上门、照片、账单和付款。

须知

客户无需安装应用，也无需注册账户。他们只需发短信、聊天或打电话，并阅读你发给他们的简单网页。

任何事情都不会自动发生。HQ 和 Orsa 可以提出建议和起草内容，但每一次预约、每一条消息和每一项更改都由你团队中的一个人批准。

你可以为公司开启或关闭各项功能，即使关闭 AI，普通页面也始终可以使用。

https://orshihq.com/help/what-hq-does

查找内容和铃铛

HQ 顶部的搜索栏可搜索你能看到的所有内容，铃铛里保存着所有发给你的消息。

步骤

1. 在顶部搜索框中输入工单号、姓名、电话、报价或发票号。
2. 点一个结果即可打开。
3. 点铃铛查看发给你的内容：工单、答复、提及等。红色数字表示新消息数量。

须知

搜索只会找到你的角色可以打开的内容。技术员只能找到自己的工单。

内容有变化时页面会自动更新，无需刷新。

https://orshihq.com/help/search-and-bell

配置：设置你的公司

所有者和经理在 HQ 顶部的“ 配置 ”中设置公司。日常工作仍在左侧菜单中。

步骤

1. 点 HQ 顶部的“ 配置 ”。
2. 从左侧菜单选择一个部分：团队、服务、公司、短信、付款等。
3. 完成后，点菜单顶部的“ 返回 HQ ”。

须知

只有所有者和经理能看到“ 配置 ”。每个人自己的设置在姓名缩写下的“ 你的个人资料 ”中。

你也可以让 Orsa 修改设置。它会显示将要更改的内容，并等待你确认。

https://orshihq.com/help/configure

注册

在 orshihq.com/start 创建你的公司。大约需要十分钟，你可以随时暂停，之后再回来。

步骤

1. 前往 orshihq.com/start，然后点按“创建你的公司”。
2. 每页回答一个问题：公司名称、你做什么、客户拨打的号码、时区、你的姓名和电子邮件。
3. 说明你是自己上门干活，还是负责办公室。
4. 查看你的电子邮件，通过我们发送的链接设置密码。

须知

每一页都有一行简短说明告诉你我们为什么要问，还有一个可以点按查看更多内容的 i。

注册期间不会给任何人发短信。等电话运营商批准后，你的短信功能才会开启。

https://orshihq.com/help/signing-up

用你自己的演示公司试用 HQ

创建一个免费账户，就能得到一家属于你自己的试用公司，里面有示例客户、工单和团队。

步骤

1. 打开 orshihq.com，点按“ 试用演示 ”。
2. 用 Google、Microsoft 或你的邮箱创建免费账户，然后点按“ 创建我的账户 ”。
3. 你自己的演示公司会打开。你可以预约工单、发送报价、问 Orsa，想改什么都可以。
4. 准备好后，点按“ 注册并保留我的设置 ”。你的服务、价格、团队、营业时间和设置会转到一家真实的公司。

须知

演示公司可以使用 14 天。最后一天结束时（太平洋时间），里面的一切都会被清除，除非你注册。

演示里的任何内容都不会发到真实的手机、邮箱或银行卡。它的短信、邮件和付款都只是模拟的。

注册时，示例客户和工单会留在演示里，所以你的真实公司是从头开始的。

https://orshihq.com/help/try-the-demo

设置步骤，以及我们为什么要问

注册后，九个简短步骤帮你准备好公司：行业、服务、服务区域、营业时间、你的 HQ 号码、来电、免打扰时段、短信和 Google。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 设置向导 ”，或点按主屏幕上的卡片。
2. 逐步完成每一步并点按“ 保存 ”。Orsa 会查看每个回答，告诉你它是详尽、良好还是不完整，并说明原因。
3. 需要的话可以跳过某一步。你保存的所有内容都会保留，因此你可以随时回来。
4. 当 Orsa 指出缺少某些内容时，可以当场补上，也可以以后再回来处理。

须知

你的行业会选出一份初始服务清单。你的区域决定你服务哪些客户。你的营业时间决定向客户提供哪些时间。

免打扰时段没有默认值。你可以选择不设免打扰时段，或者设定不发送任何短信的时段。

短信步骤会收集电话运营商批准你发短信所需的信息。Orsa 可以为你起草三个最难的回答，供你修改。

https://orshihq.com/help/setup-steps

通过与 Orsa 对话来设置

你可以不用设置页面，而是用自己的话向 Orsa 介绍你的公司，打字或说话都可以。

步骤

1. 打开“ 设置向导 ”，然后选择“ 直接和 Orsa 聊 ”。
2. 想说多久就说多久，介绍你的业务：做什么、在哪里、什么时候营业、怎么收费。
3. Orsa 会把你说的内容变成卡片，每项设置一张，并询问仍然缺少的内容。
4. 阅读每张卡片，在正确的卡片上点按“ 保存 ”。在你点按之前，不会保存任何内容。

须知

你可以随时切换回设置页面。你通过对话保存的内容也会显示在那里。

价格会完全按照你说的记录下来。所有计算都由 HQ 的价目表完成，绝不由 AI 完成。

你保存的所有内容都会以你的名义记录在更改历史中。

https://orshihq.com/help/setup-by-talking

从电子表格导入服务、配件和技师

把你已有的清单导入 HQ，或在 Excel 里修改这里的内容后再导回来。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 导入 / 更新列表 ”。
2. 选择清单：服务、配件或技师。选择一个 Excel 或 CSV 文件，或直接从 Excel 或 Google 表格粘贴行。
3. 点按“ 导入 / 更新列表 ”，查看会新增或更改什么。在你确认之前，什么都不会改变。
4. 点按“ 确认 ”。改主意了？点按“ 撤回 ”。

须知

要一次修改很多价格，点按“ 下载为 Excel ”，修改文件后再导回来。已有的内容会被更新。

客户有自己的位置：“ 客户 ”，然后“ 添加客户 ”。

https://orshihq.com/help/bring-your-lists

你的 HQ 号码和短信审批

客户会给你的 HQ 号码发短信和打电话。任何短信发出之前，电话运营商都必须先批准你的公司，这个申请由你自己在 HQ 里提交。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 本公司 ”，找到“ 给客户发短信 ”。如果你还没有 HQ 号码，点按“ 显示号码 ”，再点按“ 选这个 ”。
2. 填写运营商要求的信息：公司法定名称、EIN、网站，以及客户如何同意接收短信。点按“ 保存这些信息 ”。
3. 如果 HQ 提示你的措辞与它实际发送的内容不符，点按“ 使用 HQ 自己的措辞 ”。
4. 点按“ 提交给运营商 ”。只有所需信息都齐全时，这个按钮才能用。
5. 留意你的邮件。运营商批准后，短信会自动开启。如果被拒绝，会显示运营商的原话：改好相关答案后点按“ 重新提交 ”。

须知

在美国，企业注册之前，运营商不会投递企业短信。这是为了保护客户免受垃圾短信骚扰，所有公司都一样。

审批通常需要 10 到 15 天。等待期间，客户仍然可以打电话给你，也可以使用你网站上的聊天。

你的法定名称必须与 EIN 通知函上的完全一致，包括 LLC 或 Inc。名称不一致是被拒绝的最常见原因。

https://orshihq.com/help/hq-number-and-texting

转入你已有的号码

你的客户已经知道你的号码。你可以把它转入 HQ，而不用换一个新号码。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 本公司 ”，在“ 您的 HQ 号码 ”下展开“ 或者带来你已有的号码 ”。
2. 阅读转号可能带来的风险。填写号码、这条线路属于谁、现在的电话公司以及账户上的姓名，然后点按“ 请总部转入号码 ”。
3. 接着填写转移信息：电话账单上的账号和 PIN、账单上的地址、由谁签字，以及账单的副本。勾选表示你已了解，然后点按“ 发送转移 ”。
4. 留意你的邮件，Twilio 会发来一封需要签字的信。HQ 每小时检查一次，号码转好后会发邮件通知你。

须知

新号码一天内就能用，而且不影响你现在的手机，所以更快。转入号码需要更长时间。

转移期间号码可能会短暂无法使用；转入 HQ 的手机号码在原来那部手机上将不能再用。

账号和 PIN 会直接发给负责转号的 Twilio 公司。HQ 不会保存它们。

https://orshihq.com/help/bring-your-own-number

给新客户发送联系人名片

新客户第一次发短信或来电之后，HQ 会给他们发一次您的联系人名片，这样您的号码会以您的名称保存在他们的手机里。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，再打开“ 本公司 ”。
2. 勾选或取消“ 用短信把您的联系人名片发给新客户 ”，然后按“ 保存 ”。除非您关掉，否则它一直开着。

须知

每个电话号码只发一次，并且要在客户同意接收短信之后：通过短信、在电话中、在您网站的聊天里，或办公室接电话登记工作的时候。

名片上有您公司的名称、HQ 号码和网站。绝不包括您的地址。

它和其他所有短信遵守同样的规则：免打扰时段、STOP，以及运营商的批准。运营商批准您的短信之前，不会发出名片。

https://orshihq.com/help/contact-card

“准备上线”逐项说明

“准备上线”列出了你的短信送达真实手机之前必须准备好的所有事项。

步骤

1. 打开“配置”，然后打开“准备上线”。
2. 每一项完成后会显示一个勾，未完成时会说明该怎么做。
3. 逐项完成，然后回来。清单会自动更新。

须知

必需的项目有：真实的公司（不是演示公司）、有一位管理公司的人能登录、一个客户可以拨打的号码、你服务的城镇或邮编、至少一项有价格的服务、至少一位有工作时间的技师、通过 Stripe 收卡付款、为你的套餐绑定一张卡，以及运营商批准的短信。另外推荐两项：你的营业时间，以及导入你的客户。

运营商批准短信、且所有必需项目都完成后，短信会自动开启。如果那时还缺某一项，请补上，然后请 Orshi 为你开启短信。

https://orshihq.com/help/ready-to-go-live

收款：连接 Stripe

客户通过 Stripe 用银行卡向你付款。你的公司是商户，款项直接进入你的银行账户。

步骤

1. 打开“配置”，然后打开“收款”。
2. 点按设置付款的按钮。你会前往 Stripe 自己的页面，填写你的企业和银行信息。
3. 你回来后，HQ 会向 Stripe 查询进展，并显示仍然缺少的内容。
4. 如果 Stripe 要求更多信息，提供之后请再次点按“询问 Stripe”。

须知

银行卡信息从不经过 HQ。客户是在 Stripe 的页面上输入的。

Stripe 的银行卡手续费由 Stripe 从每笔付款中扣除。HQ 从不持有你客户的钱。

https://orshihq.com/help/connect-stripe

你的公司颜色

选择一种颜色，客户打开的每个页面都会使用它，可读的对比度会自动为你计算好。

步骤

1. 打开“配置”，然后打开“本公司”。
2. 在“你的颜色”下，选择你在车辆或名片上使用的颜色，或者不勾选以使用标准颜色。
3. 点按“保存”。

须知

HQ 会根据你的这一种颜色算出较浅和较深的色调，并检查每种搭配都易于阅读。

你的客户看到的是你的公司名称和颜色。他们永远不会看到 Orshi 或 HQ。

https://orshihq.com/help/company-color

你在 Google 上的号码

如果你有 Google 商家资料，请把其中的电话号码改为你的 HQ 号码，这样来电者就会打到 HQ。

步骤

1. 打开“ 设置向导 ”，进入 Google 这一步。
2. 在另一个标签页中登录 Google 商家资料，把电话号码改为你的 HQ 号码。
3. 回来后点按“ 我已更改 ”或“ 我没有 Google 商家信息 ”。

须知

HQ 无法替你在 Google 上更改任何内容。这一步只记录你做了什么，以便“ 准备上线 ”可以显示出来。

https://orshihq.com/help/google-business-profile

客户如何联系你

客户可以给你的 HQ 号码发短信、打电话，或使用你网站上的聊天。每一段对话都会进入“对话”。

步骤

1. 打开“对话”，查看所有对话，最新的在前。
2. 打开其中一段，阅读客户写的所有内容以及所有回复。
3. 点按“回复”以人工身份回答。在你回复期间，助手会退后。

须知

短信和网页聊天是同一段对话，问题相同，同意也相同。

通话在“通话”页面上，显示谁打来、什么时候，以及发生了什么。

https://orshihq.com/help/how-customers-reach-you

助手对你的客户说什么

你可以查看并更改客户在对话每个环节看到的文字。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 发给客户的内容 ”。
2. 选择一条消息，查看现在使用的文字。
3. 修改文字，然后点按“ 保存 ”。

须知

有些措辞会被有意拒绝。例如，在技师接单之前，消息不能说工单已经预约好。

征求同意的问题和 STOP 的措辞是固定的，因为电话运营商会逐字检查。

客户永远不会看到 Orsa 这个名字。你的短信助手会使用你给它起的名字，或者只说它是你的助手。

https://orshihq.com/help/what-the-assistant-says

开启或关闭助手，以及给它起名字

给客户发短信的助手可以随时关闭，你也可以给它起一个客户能看到的名字。

步骤

1. 打开“功能”。
2. 找到 AI 开关，开启或关闭客户助手。
3. 要给它起名字，请打开“设置向导”，或者告诉 Orsa 你希望它对客户使用什么名字。

须知

助手关闭时，客户会收到 HQ 简单的预设问题，一切照常运行。

有名字的助手会自我介绍为你公司的 AI 助手，这样客户始终知道自己在和 AI 交谈。

https://orshihq.com/help/assistant-on-off-and-name

免打扰时段

免打扰时段是不给客户发送任何短信的时间。是否设置、设置在什么时候，由你决定。

步骤

1. **打开“ 配置 ”，然后打开“ 免打扰时段 ”。**
2. **选择“ 没有免打扰时段 ”，或者设置短信停止发送的时间和恢复发送的时间。**
3. **点按“ 保存 ”。**

须知

免打扰时段按每位客户自己的时区计算。

原本会在免打扰时段发出的短信会等到时段结束后再发送。这适用于所有类型的短信，包括评价邀请。

在免打扰时段给你发短信的客户仍会收到回复，因为对话是他们发起的。

https://orshihq.com/help/quiet-hours

紧急情况和安全规则

固定的安全规则会识别燃气、火灾、水淹、一氧化碳、触电危险和需要照顾的人，适用于 HQ 支持的所有语言和所有行业。

步骤

1. 规则触发时，客户会先收到安全指示，然后才是其他任何问题。
2. 工单会被标记为紧急情况，并立即通知办公室。
3. 在“ 团队看板 ”上查看紧急情况。它会说明是安全规则识别出来的、客户自己说明的，还是 AI 读出来的。

须知

AI 只能提高紧急程度，绝不能降低。经理可以在工单上降低紧急程度，但需要说明原因，并且会被记录。

HQ 会评估情况有多紧急、多危险。它从不告诉客户如何自己修理任何东西。

https://orshihq.com/help/emergencies-and-safety

同意、STOP 和 HELP

在收集任何信息之前，会先询问客户是否同意接收短信，客户可以随时停止。

步骤

1. 第一条回复会请客户表示同意，并记录日期、时间和确切的措辞。
2. 如果对方回复 STOP，或用自己的语言回复对应的词（例如 PARAR、ARRET、STOPP、SAIR、LEIRATKOZAS、TIGIL 或 退订），发往该号码的短信会立即停止。
3. 如果客户回复 HELP，会收到你的公司名称和联系方式。

须知

HQ 只接收来信。任何人都不能给没有先联系你的客户发短信。

如果有人写了类似“ 别再给我发短信了 ”但没有使用确切的关键词，会提醒办公室，由人来处理。

https://orshihq.com/help/consent-stop-help

在你的网站上添加聊天

在你的网站中粘贴一行代码，就会添加一个聊天按钮，进行与短信相同的对话。

步骤

1. 打开“配置”，然后打开“本公司”，找到“你网站上的聊天”。
2. 复制那里显示的那一行。
3. 把它粘贴到你的网站中，放在 body 结束标签之前。你的网页设计师一分钟就能完成。

须知

客户在聊天中发送的内容会和其他所有内容一起进入“对话”。

如果这行代码出现在不该出现的地方，请点按“生成新密钥”。在你粘贴新的一行之前，旧的那行将无法使用。

https://orshihq.com/help/web-chat

通话：提示语、未接来电和通话记录

当客户拨打你的 HQ 号码时，HQ 会先呼叫合适的人，未接通的来电者也绝不会无人理会。

步骤

1. 打开“通话”页面，查看所有呼入和呼出的电话。
2. HQ 呼叫你时，在接通之前你会先听到一段简短的提示语，说明是谁打来以及为什么。
3. 如果没人接听，来电者可以选择收到回复短信或留下语音留言，办公室会收到一条备注。
4. 点按“试打练习电话”，听听效果如何。

须知

每通电话都会显示谁打来、什么时候、多长时间，以及发生了什么。

录音默认关闭，除非你在“配置”中开启，而且来电者总会先听到通话正在录音的提示。

https://orshihq.com/help/calls-whisper-missed

营业时间和非营业时间接听

你的营业时间决定由谁接电话。非营业时间由你选择：值班人员、助手，或者语音信箱加一条短信。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 电话 ”。
2. 为每一天设置营业时间，或者使用“ 复制到其他日期 ”。
3. 选择营业期间由谁接听，以及非营业时间如何处理。
4. 点按“ 保存 ”。

须知

如果你这样选择，紧急情况始终可以直接转给人工处理。

免打扰时段是另外一回事。它只决定短信什么时候发出。

https://orshihq.com/help/business-hours-after-hours

从 HQ 给客户打电话

用你公司的号码给客户打电话，这样客户看到的是你的 HQ 号码，而不是你自己的手机号。

步骤

1. 打开客户或工单，点按“ 用公司号码拨打 ”。
2. HQ 会先呼叫你自己的手机。接听后，HQ 再呼叫客户。
3. 挂断后，记录发生了什么：已打通、已留言或无人接听。

须知

这通电话会记录在“ 通话 ”页面和客户资料中。

如果你的公司会录音，客户会先听到录音提示。

https://orshihq.com/help/calling-from-hq

工单是怎么来的

客户请求一个时间，技师接单，只有这时才会向客户确认工单。

步骤

1. **客户在对话中选择时间，或者由办公室通过电话预约。**
2. **工单会派给当时有空的合格技师。**
3. **技师接受或拒绝。拒绝后会转给其他人，如果没人有空就转给办公室。**
4. **接单后，客户会收到工单已确认的通知。**

须知

等待有人处理的申请在“ 申请 ”页面上。

如果没人及时回应，工单会上报给经理。

https://orshihq.com/help/how-a-job-comes-in

批准一个时间

需要人工处理的时间和更改在“ 申请 ”页面上，等待“ 批准 ”或“ 拒绝 ”。

步骤

1. 打开“ 申请 ”。
2. 打开一条申请，查看申请内容以及它会带来的更改。
3. 点按“ 批准 ”或“ 拒绝 ”。你可以加一条简短备注。

须知

提出申请的人会立即收到你的答复。

办公室可以替没有回应的技师确认工单。技师会收到通知，并会记录是谁确认的。

https://orshihq.com/help/approving-a-time

通过电话预约工单

“ 电话接单 ”使用与短信相同的预约流程，因此电话接到的工单与其他工单一视同仁。

步骤

1. 打开“ 电话接单 ”。
2. 找到客户或添加客户，并用客户自己的话写下他们需要什么。
3. 点按“ 查找时间 ”，和客户一起选一个时间，然后点按“ 预约 ”。

须知

如果客户没有同意接收短信，就不会给他们发任何短信。如果他们想通过短信获取进展，请在电话里给他们读一遍征求同意的问题。

时间列表会把最近的空闲技师排在前面，并显示大约会增加多少车程。

https://orshihq.com/help/phone-in-job

改期或改派工单

在工单本身或“团队看板”上，把工单改到其他时间，或交给另一位技师。

步骤

1. 从“工单”列表或“团队看板”打开工单。
2. 按“改期”选择新时间。要交给别人，在“工单”列表中该行按“更多”，然后按“重新分配”。
3. 查看会有哪些变化，然后确认。

须知

客户会收到新时间的通知。原来负责的技师会收到通知，告知他们不用再去了。

你也可以问 Orsa：“把 Maria 的工单改到周四下午 2 点。”

https://orshihq.com/help/move-or-reassign

路线：把每位技师的一天看成一段行程

“ 路线 ” 按顺序显示每位技师的各个站点、每段车程大约多久，有更好的顺序时也会显示出来。

步骤

1. 打开 “ 路线 ”，选择日期。
2. 每位技师的站点按顺序排列，并显示站点之间大约几分钟车程。点按 “ 在地图中打开全天路线 ”，即可获得经过所有站点的导航。
3. 如果有能节省车程的更好顺序，它会显示在当天旁边。点按 “ 使用这个顺序 ” 或 “ 暂不 ”。
4. 在 “ 车辆每天的出发地点 ” 中填写你的店铺或场地地址。在 “ 开回家的货车 ” 中，为从家里出发的人添加家庭住址。

须知

在你点按 “ 使用这个顺序 ” 之前，什么都不会变。点按后，每位客户都会收到新时间的短信，技师也会收到通知。

预约工单时，最近的空闲技师会排在最前面，并显示大约会增加多少车程。

车程时间是 HQ 自己估算的。不在地图上的站点不计入车程。

https://orshihq.com/help/routes-and-better-order

插入紧急工单

当紧急情况需要马上有人处理时，HQ 会显示哪个工单可以挪动来腾出时间，以及原因。

步骤

1. 在“团队看板”上打开这个紧急情况。
2. 点按“哪些可以挪动？”，查看可以腾出时间的工单，每个都附有原因。
3. 选一个并确认。在你确认之前，什么都不会挪动。

须知

工单被挪动的客户会收到其他可选时间。

等待电话联系的紧急情况会列在“团队看板”的顶部。

https://orshihq.com/help/emergency-squeeze-in

班组和学徒

一个工单可能需要不止一名技师，学徒也可以随行学习，但不计入技师人数。

步骤

1. 打开服务项目，设置它需要几名技师。
2. 工单上的每个名额都会单独派出、单独接单。所有名额都有人接后，工单才会确认。
3. 要派学徒，请把他们添加为其师傅的随行人员。

须知

技师可以申请和另一个班组一起做某个工单。该申请会在“申请”页面上等待“批准”。

如果师傅退出某个工单，由办公室决定学徒做什么。不会替你做任何决定。

https://orshihq.com/help/crews-and-trainees

值班

值班轮班表规定了非营业时间发生紧急情况时叫醒谁。

步骤

1. 打开“ 技师 ”，然后打开“ 值班 ”。
2. 设置轮班表：谁值班，以及在哪些日期和时间。
3. 保存。“ 团队看板 ”会显示现在谁在值班。

须知

非营业时间的紧急情况会通知值班人员。如果轮班表上没有人，就改为通知办公室。

https://orshihq.com/help/on-call

30 天内返修

在第一次上门后 30 天内因同一问题再次上门属于返修，不向你收费。

步骤

1. 当客户就之前的工作再次联系时，HQ 会将其标记为可能的返修。
2. 打开工单，点按“是，返修”或“不是，新工单”。
3. 返修会在技师的当天安排中标记为“回访”。

须知

30 天从第一次预约开始计算，永远不会重新计算。

返修按技师长期统计，这样你可以看出规律，而不需要排行榜。

https://orshihq.com/help/callbacks

取消工单

在工单本身上取消。客户和技师都会收到通知。

步骤

1. 打开工单。
2. 点按“取消工单”并选择原因。
3. 确认。

须知

这个时间会立即重新空出来。

原因会被保留，如果客户说了什么，也会保留客户的原话。

https://orshihq.com/help/cancel-a-job

工单评论

在工单上直接留言或向团队提问。输入 @ 和名字即可通知对方。

步骤

1. 打开工单。在电脑上，点“ 工单 ”列表中的那一行，它会在列表旁边打开。
2. 在“ 评论 ”下写下内容。输入 @ 并选择名字即可通知对方。
3. 保持“ 内部 ”仅团队可见，或选择“ 发给客户 ”同时发送给客户，然后按“ 发送评论 ”。

须知

被你提及的人会在铃铛中收到通知。有人回复时，之前评论过的人也会收到通知。

技术员可以在应用中查看和撰写自己工单的评论。Orsa 在你确认后也能读取和添加评论。

https://orshihq.com/help/job-comments

添加技师

添加技师时填写姓名、联系方式、他们做的服务项目以及工作时间。

步骤

1. 打开“技师”，点按“添加技师”。
2. 填写姓名、电话、电子邮件和语言，并勾选他们做的服务项目。
3. 设置工作时间。使用“复制到其他日期”可以少打字。
4. 点按“邀请登录”，让他们获取手机应用。

须知

你可以中途停下。没填完的技师会作为草稿保留，等你回来。

客户只能看到技师的名字，看不到姓。

https://orshihq.com/help/add-a-technician

邀请办公室人员或记账员

办公室人员和记账员用自己的账户登录，只能看到其角色允许的内容。

步骤

1. 打开“人员和权限”。
2. 点按“邀请”，输入姓名和电子邮件，然后选择角色。
3. 他们会收到一封电子邮件，里面有设置密码的链接。

须知

要阻止某人登录，打开其所在行并将其移除。他们过去的工作会保留在其名下。

如果有人忘记密码，在其所在行点按“重置密码链接”。

https://orshihq.com/help/invite-office-person

角色及各自能看到什么

每家公司开始时都有四个角色：所有者、办公室、技师和记账员。每个角色可以查看或更改 HQ 的不同部分。

步骤

1. 打开“人员和权限”，然后打开“各角色可以做什么”。
2. 选择一个角色，查看每个区域以及该角色可以查看、更改，还是都不可以。
3. 更改某个角色可以做的事，或创建新角色，然后保存。

须知

所有者始终可以做任何事。

任何人都不能把自己没有的权限给别人。

Orsa 遵守同样的规则。它只能看到和做提问者能看到和做的事。

https://orshihq.com/help/roles

工作时间和休假

每位技师都有自己的工作时间，休假在 HQ 中申请和批准。

步骤

1. 要更改工作时间，打开“ 技师 ”，选择这个人，然后更改其时间。
2. 技师在手机应用中申请休假。申请会在“ 申请 ”页面上等待处理。
3. 批准或拒绝。HQ 会先根据你的休假规则进行检查。

须知

在“ 配置 ”中打开“ 休假规则 ”来设置规则：最多连续休几天，以及同时最多几人休假。

HQ 从不查看也从不询问休假原因。

https://orshihq.com/help/hours-and-time-off

技师在手机应用中的一天

技师通过手机上的 HQ 应用完成一天的工作：今天的工单、路线、照片和当日总结。

步骤

1. 打开应用，查看“ 你的一天 ”：下一个工单、当天其余的安排，以及之间的路程。
2. 接受或拒绝派给你的工单。
3. 在每个工单上，依次点按出发了、已到达、已开始和已完成。办公室会实时看到。
4. 拍摄施工前和施工后的照片。有信号时会自动发送。

须知

在手机上开启提醒，这样有工单派来或有变化时手机会震动。

你也可以在应用里问 Orsa：“ 我的下一个工单是什么？ ”或“ 把我标记为已完成。 ”

https://orshihq.com/help/technician-day

当日总结

一天结束时，每位技师提交一份简短报告：完成了什么、用了哪些零件，以及有什么需要回去处理。

步骤

1. 在应用中打开“ 当日总结 ”。
2. 填写每个工单的栏目，或者告诉 Orsa，再检查它写的内容。
3. 点按“ 提交 ”。

须知

办公室在“ 技师 ”下查看这些报告。

Orsa 只会把说过的内容抄到栏目里。它从不编造已完成的工作。

https://orshihq.com/help/end-of-day-report

有人请病假时

把某人标记为不在，HQ 会显示哪些工单需要人、每个工单还有谁可以接，并在更改任何内容之前先询问。

步骤

1. 打开“ 技师 ”，选择这个人，点按“ 标记为不在 ”。或者告诉 Orsa：“ Marcus 周四之前都不在。 ”
2. HQ 会列出现在需要人的工单，今天的紧急工作排在最前面。
3. 对每个工单，选择“ 把名额派给他们 ”交给有空的人，或选择“ 请客户改时间 ”。

须知

在你确认之前，什么都不会改变。永远不会告诉客户某人为什么不在。

https://orshihq.com/help/someone-out-sick

设置你的价目表

你的价目表包含服务项目、零件和人工费率。每份报价和账单都由它计算得出。

步骤

1. 打开“服务项目”，添加你提供的服务，或者从你所在行业的清单开始。
2. 打开“价格”，设置每个服务项目、零件和人工费率的成本以及你的收费。
3. 设置上门费、非营业时间费率和税费。

须知

价目表以整数美分完成所有计算。AI 从不计算价格。

没有价格的服务项目表示客户会在现场拿到报价。

超过六个月的价格会被标记，提醒你检查。

https://orshihq.com/help/price-book

利润率和加价率，附示例

利润率是你从价格中留下的比例。加价率是你在成本之上加了多少。它们不是同一个数字。

步骤

1. 假设一个零件的成本是 $100，你收费 $150。
2. 你的加价率是 50%，因为你在 $100 的成本上加了 $50。
3. 你的利润率是 33.33%，因为 $50 是 $150 价格的三分之一。

须知

在“价格”中，你可以说明你指的是哪一个，HQ 会根据你的成本计算价格。

如果某个价格低于你的目标利润率，HQ 会标记出来。

https://orshihq.com/help/margin-vs-markup

制作和发送报价

报价是客户可以在线接受的确定价格。它由你的价目表生成。

步骤

1. 打开工单开始一份报价，或者打开“ 报价 ”。
2. 从价目表中添加服务项目、零件和人工。HQ 会算出合计。
3. 检查无误后点按“ 发送 ”。客户会收到一个链接，可以阅读并同意。

须知

每份报价都有有效期。没有期限的确定价格是谁也做不到的承诺。

报价发出后不能直接修改。任何更改都会生成一个新版本。

https://orshihq.com/help/make-and-send-quote

在报价中提供选项

在同一份报价中给客户提供选择，例如维修或更换，让客户自己挑选。

步骤

1. 在报价中，把每个选择添加为一个选项，各自有自己的明细行。
2. 发送。客户会看到每个选项及其价格，并选择其中一个。

须知

客户选择的选项会进入工单，之后也会进入账单。

https://orshihq.com/help/quote-options

定金

客户接受报价时收取定金：固定金额或百分比。

步骤

1. 打开“价格”，找到“接受报价时收取定金”。
2. 选择不收取、固定金额或百分比。
3. 保存。从现在起发送的报价都会要求支付定金。

须知

客户在接受时用银行卡支付定金。支付定金并不会预约上门：仍需技师接单。

https://orshihq.com/help/deposits

现场变更

如果工作量比预想的大，可以在工单上向客户提供新版本的报价。

步骤

1. 打开工单，点按“ 工作量变大了 ”。
2. 添加现在需要的内容。
3. 点按“ 提供新版本 ”。客户阅读并接受后，你才继续施工。

须知

第一份报价会原样保留。每个版本都保存在工单上，这样以后不会有人为当初商定的内容争执。

https://orshihq.com/help/changes-on-site

让 Orsa 起草报价

Orsa 可以根据客户的描述起草报价，只使用你自己的价目表。

步骤

1. 打开工单，点按“ 据此起草 ”。
2. Orsa 从你的价目表中挑选明细行。每个数字都由价目表计算。
3. 检查每一行，修改任何内容，然后由你自己发送。

须知

Orsa 从不发送报价，也从不编造价格。如果某样东西不在你的价目表中，它会直接说明。

https://orshihq.com/help/orsa-draft-quote

发送账单

工作完成后，从工单发送账单。客户在线用银行卡付款。

步骤

1. 打开工单开始开具账单。账单以已接受的报价为基础。
2. 检查明细行、已付的定金和税费。
3. 点按“发送”。客户会收到一个链接，可以阅读并付款。

须知

账单在“账单”页面上，显示已付金额和仍欠金额。

https://orshihq.com/help/send-invoice

提醒客户付款

直接在账单上发送未付账单的提醒。

步骤

1. 打开“账单”，选择未付的那一张。
2. 点按“发送提醒”。客户会再次收到同一个链接。

须知

和其他所有短信一样，提醒也遵守你的免打扰时段。

https://orshihq.com/help/payment-reminders

退款，以及为什么银行卡手续费不会退还

从账单上退款。在你确认之前，HQ 会显示你将损失的银行卡手续费。

步骤

1. 打开账单，点按“ 退款 ”。
2. 选择退多少以及原因。
3. 阅读关于银行卡手续费的提示，然后确认。

须知

退款时，Stripe 会保留原付款时收取的处理费。在你点按按钮之前，HQ 会显示这笔费用大约是多少。

款项会退回客户的银行卡。可能需要几天才能到账。

https://orshihq.com/help/refunds

争议付款

如果客户向银行对某笔付款提出争议，你需要通过 Stripe 回应，HQ 会帮你收集证据。

步骤

1. 打开“资金”，查看争议及其截止日期。
2. 打开工单，把它的照片下载为一个 PDF。
3. 在截止日期前，把它和已签署的报价一起上传到 Stripe 的争议页面。

须知

只有在你选择时才会共享照片。照片拍摄时就已去除了位置和相机信息。

https://orshihq.com/help/disputes

款项什么时候到你的银行账户

银行卡付款先进入你的 Stripe 账户，再按照 Stripe 的打款周期转入你的银行账户。

步骤

1. 打开“资金”，查看收入和支出。
2. 打款日期请查看你的 Stripe 控制台。

须知

HQ 从不持有你的钱。每笔付款中，你的公司都是商户。

https://orshihq.com/help/when-money-arrives

从电子表格导入客户

从 Excel 或 CSV 文件把你的现有客户导入 HQ，或更新已经在这里的客户。

步骤

1. 打开“客户”，然后打开“添加客户”。
2. 选择你的文件（Excel 或 CSV），或粘贴表格行，并把每一列对应到一个字段：姓名、电话、邮箱、地址。
3. 点按“先看看”，查看会新增或更改什么，然后点按“导入”。
4. 改主意了？点按“撤销导入”。

须知

导入的人都不会收到短信。每位客户只有在同意之后才会收到短信。

已经在 HQ 里的人不会被重复添加。系统按电话、邮箱或姓名加地址来识别，你可以选择用表格更新他们。空白单元格永远不会删除任何内容。

https://orshihq.com/help/import-customers

合并重复记录

当两条记录是同一个人时，把它们合并为一条。

步骤

1. **打开其中一位客户。**
2. **点按“这和……是同一个人”，然后选择另一条记录。**
3. **检查将保留哪些内容，然后点按“合并”。**

须知

所有工单、消息和备注都会移到你保留的那条记录中。

如果合并错了，点按“撤销这次合并”。

https://orshihq.com/help/merge-duplicates

客户备注

为团队给客户添加备注：大门密码、家里的狗、最佳来电时间。

步骤

1. 打开客户。
2. 写下备注，然后点按“ 添加备注 ”。

须知

备注是给你的团队看的。客户永远看不到。

或者告诉 Orsa：“ 给 Maria Lopez 加一条备注：侧门密码 4471。 ”

https://orshihq.com/help/customer-notes

客户要求获取自己的资料或要求删除时

客户可以要求获取你保存的关于他们的所有资料，或要求删除。

步骤

1. 打开客户。
2. 点按“下载关于此人的所有资料”，获取其完整记录并发给他们。
3. 要删除他们，点按“删除此客户”并确认。此操作无法撤销。

须知

即使删除后，他们要求不接收短信的记录仍会保留，这样就永远不会再给他们发短信。

只有被允许查看或删除客户完整记录的角色才会看到这些按钮。

https://orshihq.com/help/customer-records

你可以问 Orsa 什么

Orsa 可以回答关于你的工作和 HQ 的问题，并且在你点按“ 确认 ”后，几乎能做你在 HQ 里能做的任何事。

步骤

1. 在任意页面点按“ 问问 Orsa ”。
2. 输入或说出你想要的，例如“ 周五谁休息？ ”“ 把玛丽亚的工单改到周四下午 2 点 ”或“ 怎么添加技师？ ”
3. 阅读回答。如果会更改某些内容，请检查后点按“ 确认 ”。

须知

Orsa 打开时会显示一些你可以问的示例，只包括你有权限做的事。

关于如何在 HQ 中操作的问题，会从这些帮助页面中给出步骤，并附有“ 带我去 ”和“ 了解更多 ”。

Orsa 可以预约、改期和取消工单，添加和更新客户，修改价格和设置，起草并发送报价和发票，还能管理你的团队。它只能做你本人有权限做的事。

https://orshihq.com/help/what-orsa-can-do

Orsa 绝不会做的事

Orsa 从不自行保存任何内容，从不做金额计算，看到的也从不会比你多。

步骤

1. 每项更改都要等你点按“ 确认 ”。
2. 每个数字都来自 HQ 的价目表或 HQ 自己的计算，绝不来自 AI。
3. Orsa 从不降低紧急情况的紧急程度，也从不给没有先联系你的人发短信。

须知

Orsa 做的每件事都记录在批准它的人名下。你要为你确认的内容负责。

Orsa 只根据这些帮助页面回答操作问题，因此它不可能编造一个不存在的按钮。

https://orshihq.com/help/what-orsa-never-does

确认和撤销 Orsa 做的事

在保存任何内容之前，Orsa 会显示它要修改的全部内容；一整批修改可以一键撤销。

步骤

1. 阅读 Orsa 显示的修改清单。此时还没有保存任何内容。
2. 点按“确认”即可全部执行。退款、作废发票或删除客户会标有“会问你两次”，需要再确认一次。
3. 改主意了？点按“全部撤销”，把整批修改恢复原样。

须知

无法恢复的修改会在你确认之前说明。

每项修改都会记录在你的名下，并标明是通过 Orsa 完成的。

https://orshihq.com/help/orsa-confirm-undo

把电子表格或照片交给 Orsa

在“问问 Orsa”里附加一个电子表格或照片，并告诉 Orsa 要怎么处理。

步骤

1. 打开“问问 Orsa”，点按“附加文件”。选择一个 Excel 或 CSV 文件，或一张照片。
2. 说出你想要做什么，例如“更新这些价格”或“添加这些客户”。
3. 检查 Orsa 会修改的内容，然后点按“确认”。

须知

文件由 HQ 自己读取，永远不会发送给 AI，之后只保留文件名。

文件最大可以是 10 MB。

https://orshihq.com/help/orsa-files

用手机给 Orsa 发短信

用你自己的手机给 HQ 号码发短信，就能向 Orsa 提问或修改内容，不用打开 HQ。

步骤

1. 点右上角你的姓名缩写，打开“ 你的个人资料 ”。在“ 来电时打给我 ”下填入你的手机号，勾选“ 允许我用这部手机给 Orsa 发短信 ”，然后按“ 保存 ”。
2. 用那部手机给你的 HQ 号码发短信，就像在 HQ 里问 Orsa 一样：“ 我的下一个工单是什么？ ”或“ 把洛佩斯的工单改到 3 点。 ”
3. 如果 Orsa 要修改什么，它会先告诉你。回复“ 是 ”执行，回复“ 否 ”放弃。回复“ 撤销 ”可恢复上一次修改。

须知

Orsa 只回复那里保存的号码发来的短信，而且只涉及你有权限查看和操作的内容。

退款、作废发票或删除客户时，需要你回复两次“ 是 ”。

https://orshihq.com/help/text-orsa

用说话代替打字

按一次“ 说话 ”，说出你想要的。你停下后 Orsa 会自动发送，并以文字回答。

步骤

1. **打开“ 问 Orsa ”，按一次“ 说话 ”。**
2. **说出你的问题或要做的事。你说话时文字会显示出来，停下后自动发送。**
3. **阅读回答。再按一次“ 说话 ”提出下一个问题。更改仍需按“ 确认 ”。**

须知

语音由你的手机或浏览器转换成文字。声音本身不会传到 HQ。

如果也想听到朗读的回答，请在你的姓名缩写下的“ 你的个人资料 ”中打开“ 朗读 Orsa 的回答 ”。

https://orshihq.com/help/talking-instead-of-typing

AI 能看到什么，以及你的隐私

每项任务中，AI 只能看到它需要的内容，而且只能看到提问者有权查看的内容。

步骤

1. 为了读懂问题，AI 看到的是这句话，而不是你的记录。
2. 然后由 HQ 自己的代码通过你自己的账户、按你自己的权限读取你的记录。
3. Orsa 会用你自己的语言回答，内容来自 HQ 已有的信息。

须知

与 Orsa 的对话会保留一年，之后被遗忘。你也可以在面板上提前让它遗忘某段对话。

每家公司都可以在“功能”中关闭 AI 功能。

https://orshihq.com/help/what-ai-sees

Orshi 如何向你收费

你的套餐、欠款和以往账单都在“ 配置 ”中的“ 本公司 ”下。

步骤

1. **打开“ 配置 ”，然后打开“ 本公司 ”，找到“ 你的套餐 ”。**
2. **查看本月截至目前的情况和以往账单。**
3. **点按“ 添加银行卡 ”或“ 更换银行卡 ”，用另一张卡付款。**

须知

一个工单只在客户选定第一个时间时计入一次你的账单。改期免费。

每个工单自己的页面都会说明它是否计入你的账单，以及原因。

https://orshihq.com/help/orshi-bill

“是我们弄错了”抵扣

如果 HQ 的错误让你丢了一个工单，可以立即把这个工单从账单中去掉。

步骤

1. 打开工单，找到“计入你的账单”。
2. 点按“是我们弄错了”，然后选择 HQ 哪里做错了。
3. 它会立即从你的账单中去掉。如果选择的是“其他”，Orshi 的工作人员会答复你。

须知

每个未计入账单的工单都记录了原因，所以账单总能对得上。

https://orshihq.com/help/we-got-it-wrong

登录和重置密码

用邮箱和密码登录，或用 Google 或 Microsoft 登录。如果忘记密码，可以申请重置链接。

步骤

1. 在登录页面上点按“ 忘记密码？ ”
2. 输入你的电子邮件。你会通过电子邮件收到一个链接。
3. 打开链接并设置新密码。

须知

经理也可以在“ 人员和权限 ”中给你发送重置链接。

如要改用 Google 或 Microsoft 登录，请点右上角你的姓名缩写，打开“ 你的个人资料 ”，在你使用的那个旁边按“ 连接 ”。你的密码依然有效。

https://orshihq.com/help/sign-in-and-password

你的个人资料和通知

关于你的一切都在姓名缩写下的同一个地方：姓名、照片、登录、语言、外观、起始页以及你接收的通知。

步骤

1. 点右上角你的姓名缩写，再点“ 你的个人资料 ”。
2. 修改你想改的内容，然后按“ 保存 ”。新邮箱在你打开发送给它的链接后才会生效。
3. 在“ 通知 ”下，勾选 HQ 关闭时每类通知的接收方式：本手机、短信或电子邮件。

须知

铃铛里始终有全部内容。手机、短信和电子邮件默认关闭，直到你打开。

“ 减少动效 ”会让 HQ 保持静止：没有滑动，铃铛也不会摇动。

https://orshihq.com/help/your-profile

两步登录

开启两步登录后，登录时还需要输入手机应用里的验证码，所以光有被盗的密码是不够的。

步骤

1. 在手机上安装一个身份验证应用，例如 Google Authenticator、Microsoft Authenticator 或 1Password。
2. 点右上角你的姓名缩写，打开“ 你的个人资料 ”，按“ 开启两步登录 ”。
3. 用应用扫描方块，或输入方块下方显示的密钥。然后输入应用显示的六位数字，点按“ 开启 ”。
4. 把备用验证码保存在安全的地方。每个只能用一次，用于手机丢失的那天。

须知

在正式运行的 HQ 上，所有人都必须使用两步登录。

手机丢了？用一个备用验证码登录，然后点按“ 生成新的备用验证码 ”。或者请公司负责人为你关闭两步登录，再在新手机上重新设置。

“ 你的个人资料 ”还会列出你最近的登录记录，方便你查看是否有其他人登录。

https://orshihq.com/help/two-step-sign-in

语言：你的、公司的和每位客户的

HQ 支持八种语言。每个人用自己的语言阅读 HQ，每位客户也会收到用他们自己语言写的消息。

步骤

1. 要用你自己的语言阅读 HQ，请点右上角你的姓名缩写，在“ 语言 ”下选择。
2. 要设置公司使用的语言，打开“ 配置 ”，然后打开“ 语言 ”，在“ 本公司使用的语言： ”旁边选择。
3. 每位客户会收到用他们写信所用语言的消息。要更正某位客户的语言，在同一页面上他们名字旁边选择另一种语言。

须知

这八种语言是：英语、西班牙语、法语、德语、葡萄牙语、匈牙利语、中文和他加禄语。

安全规则和停止接收短信的词在每种语言中都有效。

https://orshihq.com/help/languages

短信没有送达

在运营商确认之前，HQ 从不会说短信已送达。以下是检查方法。

步骤

1. 打开对话并查看那条消息。它会显示是已发送、已送达还是发送失败。
2. 检查“准备上线”。短信获批之前，短信不会发到真实手机上。
3. 检查客户是否回复了 STOP，或者是否被你的免打扰时段暂缓了。

须知

如果客户无法接收短信，请改为从 HQ 给他们打电话。

https://orshihq.com/help/text-didnt-arrive

更新后页面显示异常

HQ 更新后，你的浏览器可能仍在显示旧页面。重新加载通常就能解决。

步骤

1. 重新加载页面。
2. 如果看起来仍然不对，请在无痕或隐私窗口中打开。
3. 还是不对？点按页面上的“有点不对劲”。它会把你看到的内容原样发给我们。

须知

“有点不对劲”会给你一个参考编号，联系我们时可以提供。

https://orshihq.com/help/page-looks-broken

向 Orshi 的工作人员求助

支持人员可以进入你的账户帮忙，但只有在你允许时才能进入。

步骤

1. 通过 contact@orshihq.com 联系 Orshi。
2. 支持人员请求进入时，打开“ 配置 ”，然后打开“ 支持人员 ”，点按“ 让对方进入 ”或拒绝。
3. 或者点按“ 创建一次性验证码 ”，在电话里读给对方。

须知

支持人员在账户中时，每个页面都会显示提示，他们做的所有事都会被记录。你可以随时结束访问。

https://orshihq.com/help/help-from-a-person

请客户留评价

工单完成后，HQ 可以给客户发短信，附上给你留评价的链接。

步骤

1. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 本公司 ”，粘贴你的评价页面链接。
2. 打开“ 配置 ”，然后打开“ 评价 ”，检查评价邀请是否已开启，并查看是什么阻止了某些邀请。

须知

没有评价链接时，完全不会发送评价邀请。评价邀请也遵守你的免打扰时段。

https://orshihq.com/help/review-requests