

# 物流進退貨規範手冊

## 7-ELEVEN大宗寄倉超商取貨



# 目 錄

一、服務特色

二、寄件作業流程

三、商品標籤測試步驟

四、標籤黏貼規範

五、禁運商品規範

六、寄件作業規範

七、商品包裝規範

八、消費者未取件

九、退貨便服務

十、退貨作業規範

十一、送錯倉/無標商品 處理方式

## 一、服務特色

1. 賣家今天建單、明天寄件，買家後天取貨。

※ 部份特殊門市因週末不營業或其他特殊原因之故，恕不在保證2日到貨承諾之中，詳情請參考7-ELEVEN排外門市名單。

<https://www.7-11.com.tw/form/store.pdf>

2. 全台店鋪總數達5000家，24小時均可取貨。

(台灣本島之內部分門市如台鐵門市、高鐵門市等恕不提供本服務)

3. 提供離島取貨服務。

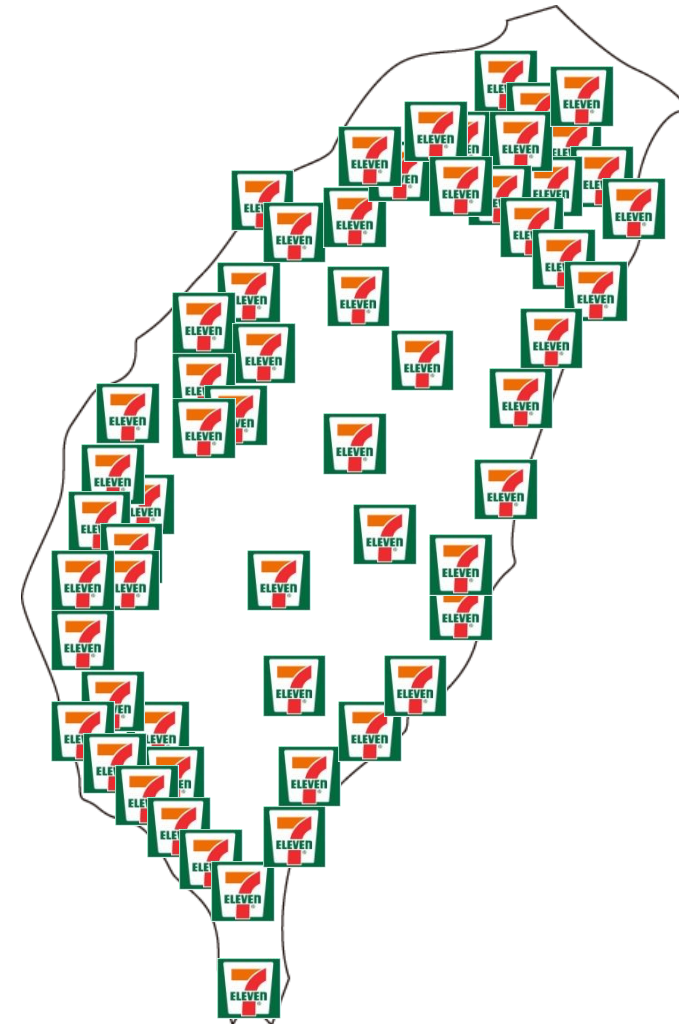
4. 貨到簡訊提醒買家到店取件。

廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢

5. 提供廠商後台「配送編號 / 託運單號欄位」(11碼)至以下

網址查詢貨態：

<https://eservice.7-11.com.tw/E-Tracking/search.aspx>



## 二、寄件作業流程

### Step 1.

訂單成立	
若您對於商品及配送過程有任何問題，請您直接與商店聯繫！ 付款資訊已寄至您的Email信箱 123@greenworld.com.tw 本次交易明細如下：	
訂單編號	1310091097849747
商店名稱	小資女團購網

買家網路下單

### Step 2.



列印一段標黏貼於商品上

### Step 3.



將商品寄至大智通物流中心

### Step 4.



商品到大智通物流中心  
進行到倉驗收

### Step 5.



配送至指定門市店鋪

### Step 6.



簡訊通知買家到  
指定門市店鋪取貨

**【注意事項】首次寄送商品，請先進行標籤測試 (請參閱手冊第5頁)**

## 三、商品標籤測試步驟

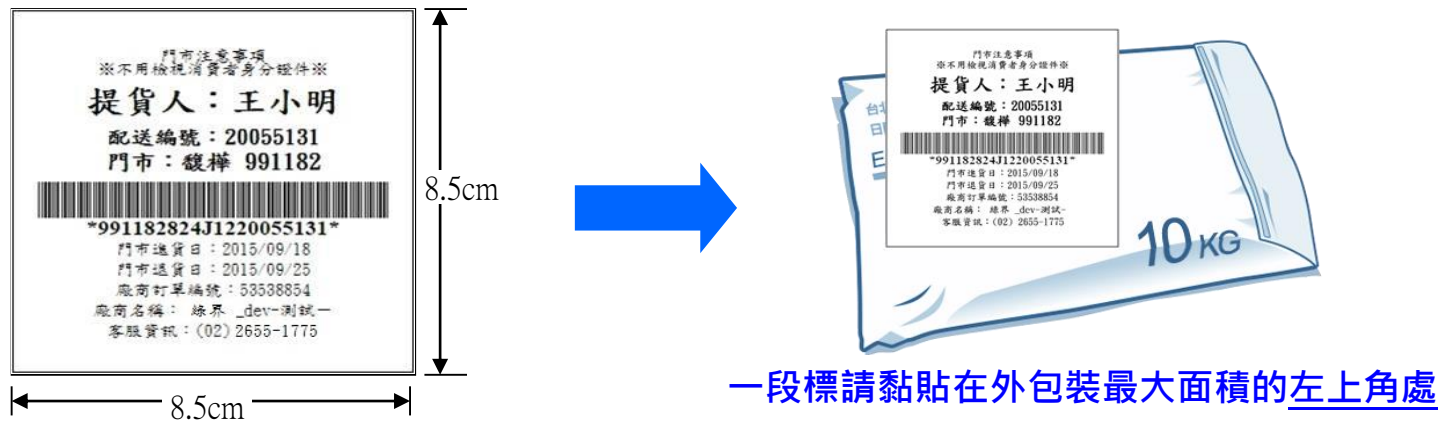
※首次寄送商品，務必先完成測試標籤



1. [綠界廠商管理後台](#) > 物流管理 > 對帳查詢點選【建立7-ELEVEN測標資料】按鈕產生測標訂單。
2. 請使用**雷射印表機**列印該筆訂單一段標/託運單，寄送至物流中心進行測標。
3. 標籤寄送地址：238新北市樹林區佳園路二段70-1號。大智通文化行銷-EC驗收組收。(僅供測標用)
4. 測標時間須7個工作天不含例假日，測標結果由綠界科技客服通知，或可在[廠商管理後台](#) > 廠商專區 > 物流管理 > 對帳查詢 > 測標結果查詢，若測標成功，方可正常建立訂單。

## 四、標籤黏貼規範

※ 廠商需透過廠商管理後台列印標籤



1. 標籤整張實貼於外包裝**最大面積的左上角處**，並確認四角無翹起。
2. 一個包裹**只能有1張**出貨標籤，若有2張以上出貨標籤，以廠退處理。
3. 商品訂單標籤請使用**雷射印表機**列印。
4. 貨品運送過程標籤因噴墨淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀，商品不予驗收，以廠退處理。

## 五、禁運商品規範

1. 現金、票據、股票等有價證券或珠寶、古董、藝術品、貴金屬等貴重物。
2. 信用卡、提款卡、標單或類似物品。
3. 遺骨、牌位、佛像等。
4. 動、植物類。
5. 證件類：諸如身份證、健保卡、准考證、護照、機票類等。
6. 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等。
7. 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品。
8. 有毒性物品、氣體、易爆炸、放射性物品、汽機車蓄電池(電瓶)。
9. 具危險性、危害人體、環境或有違公共秩序、善良風俗等之物品。
10. 其他經運送人認定無法受理之物品。
11. 低溫需冷藏、冷凍之生鮮商品。
12. 易碎品，例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等。
13. 化學藥品、液體。
14. 精密儀器：3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。

禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [超商網站](#) 公告為準

## 六、寄件作業規範(1)

### 1. 大智物流中心收貨時間：

建立綠界物流訂單後，物流貨態為**訂單上傳處理中**，請於**隔天**的08:00~14:00 (週一至週六)將商品寄達物流中心進行驗收，提早或延遲物流中心將一律不收貨。

大智物流中心收貨時間	處理流程
週一至週六 08:00~14:00	正常收貨，隔天到貨
其他時間	不收貨

### 2. 逾期訂單將取消無法配送，而進入驗退程序(請預留貨運所需配送時間提早寄出)。

- 例1：12/12(三)建單，須於12/13(四)8點後才可送件至物流中心，最晚須於12/17(一)14點前送達。

- 例2：週日不收貨，若12/18(二)建單，最晚請於12/22(六)14點前送達。

### 3. 商品寄/送地址：

238 新北市樹林區佳園路二段70-1號；大智通文化行銷電子商務組收。

(例如：高雄的賣家要寄送商品給高雄的買家，請先將商品寄送至新北市樹林大智通物流中心進行配送。)

**【注意事項】 首次寄送商品，請先進行標籤測試 (請參閱手冊第5頁)**



## 六、寄件作業規範(2)

4. 物流中心採快速驗收，僅對「**進貨箱數**」為點收單位，建議廠商封箱前應確實清點件數，於打包時可全程錄影或拍照存證以供日後備查。
5. 寄件至物流中心須以3.5T以上型式的貨車運送物品。禁止使用自用客、轎車及步行進入廠區送貨，警衛室也不提供收貨服務，不符合的運送車輛及送貨方式物流中心將一律拒收。
6. 須遵循【[7-ELEVEN 大智通廠區進退貨車輛工作安全管理規範](#)】
7. **如廠商出貨因寄錯超商物流中心，所衍生的商品遺失或其他爭議，廠商須自行負責。**
8. 商品一經物流司機運送恕無法進行取消寄件作業，寄件人亦無法於配送過程中申請變更取件店鋪、取件人姓名、訂單金額。
9. 為確保取件人權益，取件人姓名請務必輸入真實姓名；純取貨者須提供本人證件驗證取件人姓名。
10. 取貨付款門市代收金額上限為**20,000**元。
11. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，取貨付款遺失理賠上限為新台幣**20,000**元(含稅，含原寄貨費用)、取貨不付款賠償上限為新台幣**4,000**元(含稅，含原寄貨費用)。
12. 若發生天然災害等不可抗因素導致配送延遲或中斷，將不補償運費。

## 七、商品包裝規範

1. 包裹材積、重量：商品外包裝 **長+寬+高 合計 $\leq$ 105公分**；  
單邊長 $\leq$ 45公分；**商品總重量 $\leq$ 10公斤**。
2. **商品必須有外包裝**、不可裸露、不可捆包、不透明包裝，無包裝者及包裝不完整商品不予驗收。
3. **易碎物品請勿交寄**(如：**玻璃**、**液體**、乾粉末類商品等不得寄送)，惟若有非易碎但相類似之商品，廠商應特別注意並自行加強包裝，並於外包裝黏貼上「易碎品」警示。
4. 商品封口處需黏緊，如未黏緊造成商品脫落遺失或損壞，導致其他商品因此受損或沾污，亦由破損商品之廠商負全部賠償責任。
5. 標籤須黏貼在外包裝最大面積的**左上角處**，且貼平標籤四角避免標籤不平或翹起。



- ← 箱/罐 蓋必須釘牢，以不易鬆脫為準。
- ← 瓶蓋、擠壓瓶嘴等，需將瓶嘴處栓緊，並外加收縮膜(如左圖範例)，避免瓶蓋破損造成液體外流。

## 八、消費者未取件



### 服務說明：

- 買方未取件，退件寄回物流中心，賣方不須再負擔額外費用。
- 請在收到綠界科技拋送退貨貨態([廠商後台](#)>對帳查詢>物流狀態)後，依照您選擇的退貨週期派車或自行前往物流中心領取退貨。
- 詳細的退貨週期、退貨規範流程請參閱手冊第13頁：十、退貨作業規範

※商品退貨收件地址：238新北市樹林區佳園路二段70-1號。

## 九、退貨便服務

- 服務說明：買家收到商品後欲做更換或退貨時，可使用退貨便辦理。
- 適用廠商範圍：可接受每日至物流中心取退件者，得以申請。
- 退貨便流程(參閱下圖)：



## 十、退貨作業規範

1. 退貨時間：每週一至週六 ( 08:00~12:00、13:00~15:30 )。
2. 商品退貨地址：238新北市樹林區佳園路二段70-1號。
3. 退貨週期說明(如下表)，廠商可自行設定日退(隔日退)/週退。

<p><b>日退 (隔日退)</b></p>	<p>自行取貨</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●每週一至週六 ( 08:00~12:00、13:00~15:30 )</li> <li>●廠商收到「綠界科技-拋送退貨貨態」 (請至<a href="#">廠商管理後台</a>&gt;對帳查詢查看)，於隔日前往收取退貨。</li> <li>●領取退貨請告知物流中心 <u>母子廠商代號</u> (請至<a href="#">廠商管理後台</a>&gt;物流管理&gt;物流寄退件設定的退貨設定中查詢)</li> </ul>
<p><b>週退</b></p>	<p>物流中心依廠商指定的週期，請貨運公司將退貨退回指定的地址</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●週二：新竹大榮</li> <li>●週三：自取(請自行取貨或派車取件)</li> <li>●週四：黑貓</li> <li>●週五：宅配通</li> </ul>

※若廠商未依指定方式收取退貨，物流中心將退件商品送回廠商，運費由廠商自己負擔；廠商收回退貨如有差異請於三日內向物流中心反應，超過時間自行負責。

## 十一、門市關轉 處理方式

- 若買家選擇的取件門市因天災、門市調整、連假.....等原因暫停取件服務，統一會發送【門市關轉】貨態。
  - 綠界科技在收到上述貨態後會寄送【綠界科技】門市關轉通知信，提醒廠商變更門市
  - 請在收到上述貨態**第3日(含例假日)早上10點前**以下列方式變更貨態
1. 收到【綠界科技】門市關轉通知信後，至[廠商後台](#) > 物流管理 > 對帳查詢 > 取退件/更換門市，點選**申請**按鈕變更門市，

物流廠商	服務名稱	純配送 / 貨到付款	物流狀態	取退件/更換門市 
7-ELEVEN	大宗寄倉超商取貨	純配送	門市關轉	

2. 若為自行串接使用綠界物流服務的廠商可依照[物流串接規格文件](#)中的更新門市說明變更門市。

※如5/25當天收到門市關轉貨態，須於5/27早上10點前變更門市，若未進行變更，將依照未更新門市退貨流程處理。

## 十二、送錯倉/無標商品 處理方式

- 無標商品：含沒有7-Eleven標籤商品、無標籤商品、廠商寄錯物流中心、標籤無法判讀之商品。
- 若出現上述狀況之一，商品將放置物流中心倉庫待廠商協尋。
- 未領取之無標商品，或逾期未領包裹退回物流中心，自進物流中心日起至多保留**15**天。

### 【 廠商協尋商品流程 】

1. 廠商(申請人)通知綠界客服查詢無標商品。
2. 綠界客服會發E-mail請廠商提供：商品外包裝樣式、內容物明細、材積大小、重量、收件人姓名、收件人電話、收件地址。
3. 廠商(申請人)須同意若請物流端查詢無標品，只要有找回該無標品，將退件商品以**貨到付款方式宅配退回且不得拒收**。
4. 若廠商(申請人)拒收該無標品，物流端將會直接銷毀退件之無標品，且該筆貨到付款的運費會由該廠商的**綠界帳戶餘額中扣除支出運費，不得異議**。
5. 綠界客服收到廠商(申請人)的E-mail或傳真等方式，同意協尋無標品回覆後，才會請物流端協助查詢及找回；廠商(申請人)未同意前，綠界客服將不會做任何處理。

若對綠界科技【物流服務】有其他疑問  
，請與[綠界線上客服](#)聯繫，謝謝。