

# 物流進退貨規範手冊

## 7-ELEVEN大宗寄倉超商取貨



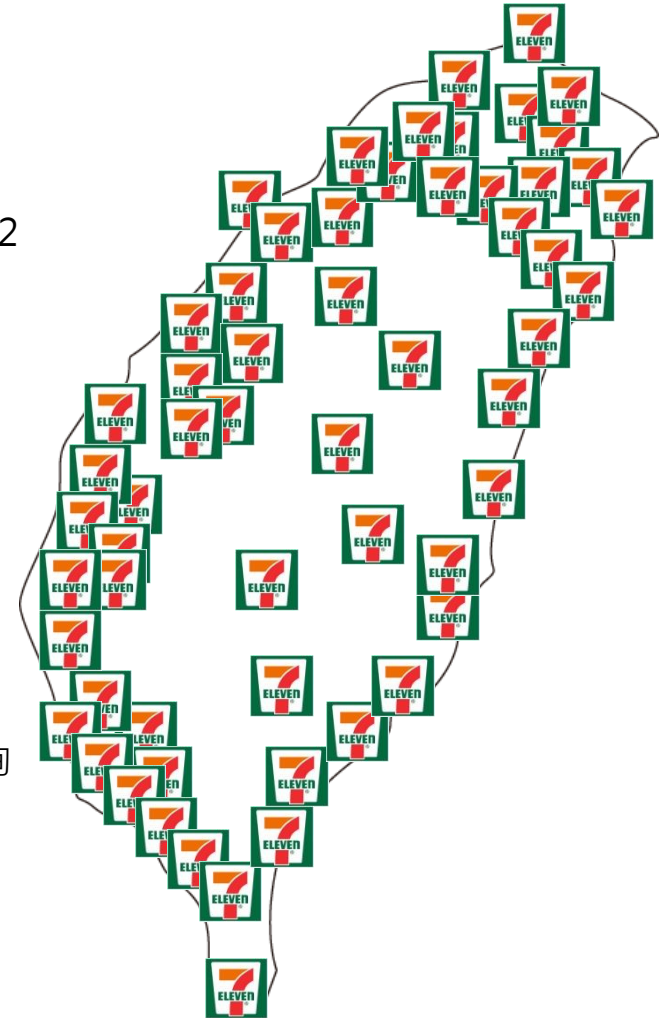
# 目 錄



- 一、服務特色
- 二、寄件/取貨流程
- 三、寄件須知及異常處理
- 四、商品包裝規範
- 五、商品委託物流配送到倉驗收規範
- 六、寄件教學流程
- 七、買家未取件處理流程
- 八、退貨便服務
- 九、退貨作業規範
- 十、賣家找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式
- 十一、門市關轉處理方式

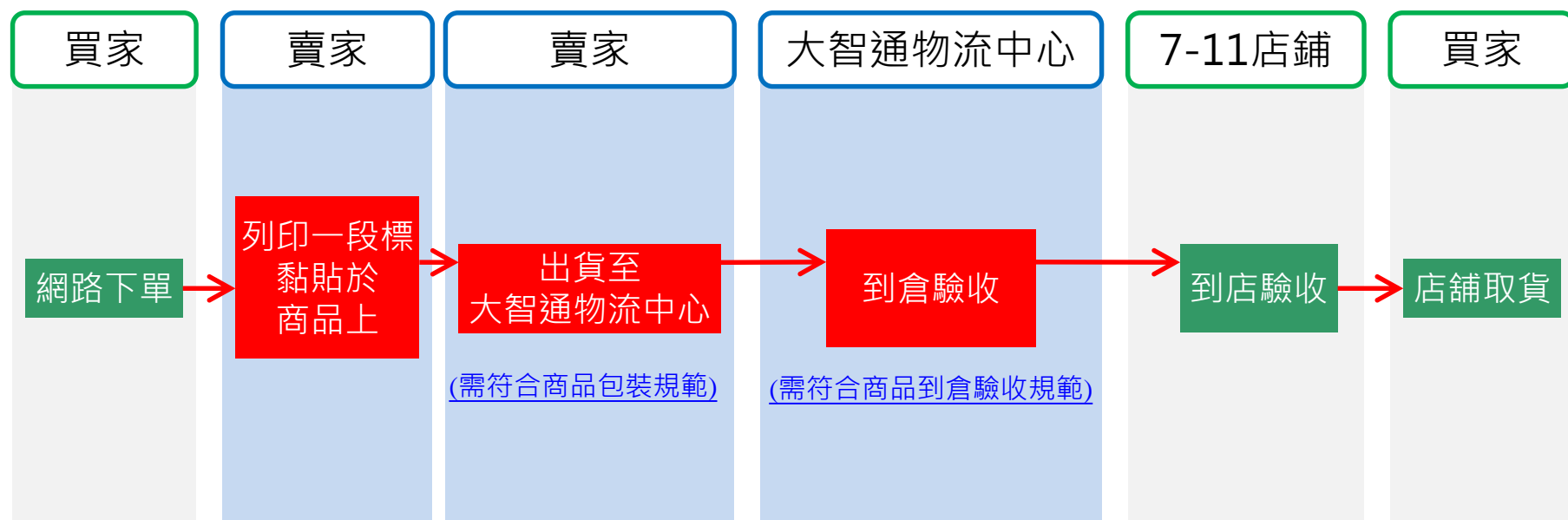
# 一、服務特色

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/取貨流程

隔日到貨、快速便捷！



注意事項：

1. 賣家須把商品寄至大智通物流中心，大智通會再執行店面配送。例如：高雄的賣家要寄送商品給高雄的買家，請先將商品寄送至樹林大智通流中心進行配送。
2. 商品寄送地址為：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

※ 提醒您，寄送商品前，請先進行標籤測試，詳本手冊第7頁。

## 三、寄件須知及異常處理(1)

### ※寄件須知：

#### 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。

大智通物流中心收貨時間	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，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7頁)**

## 三、寄件須知及異常處理(2)

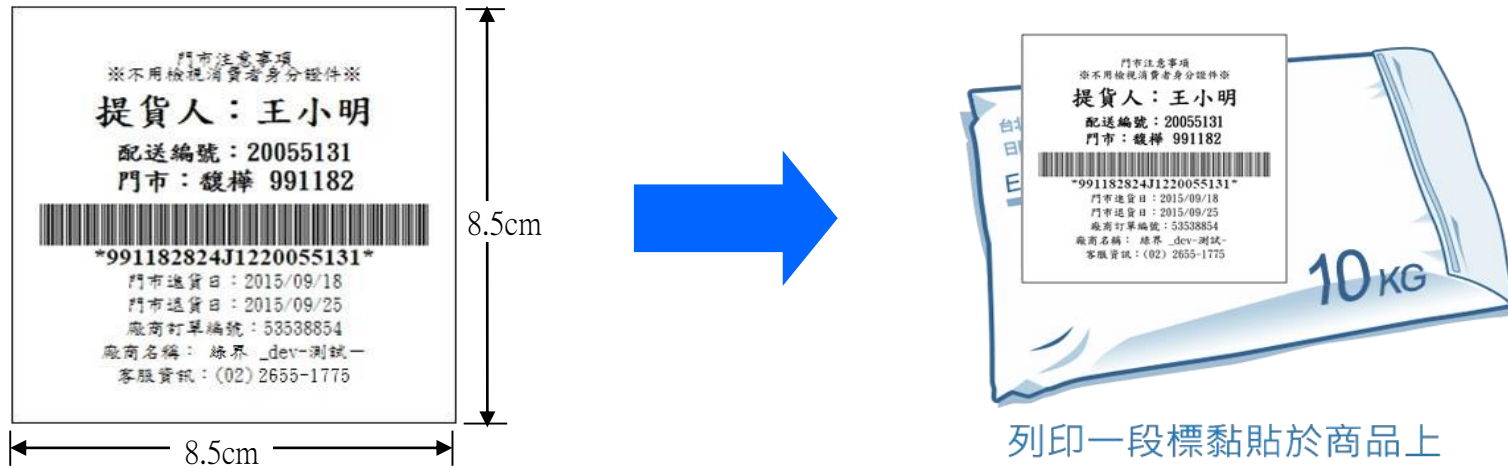
4. 寄件至物流中心須以3.5T以上型式的貨車運送物品。禁止使用自用客、轎車及步行進入廠區送貨，警衛室也不提供收貨服務，不符合的運送車輛及送貨方式物流中心將一律拒收。
5. 須遵循【[7-ELEVEN 大智通廠區進退貨車輛工作安全管理規範](#)】
6. **如賣家出貨因寄錯超商物流中心，所衍生的商品遺失或其他爭議，賣家須自行負責。**
7. 商品一經物流司機運送恕無法進行取消寄件作業，寄件人亦無法於配送過程中申請變更取件店舖、取件人姓名、訂單金額。
8. 為確保取件人權益，取件人姓名請務必輸入真實姓名；純取貨者須提供本人證件驗證取件人姓名。
9. 取貨付款門市代收金額上限為**20,000**元。
10. 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)。
11. 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。

### ※異常處理：

買家收到商品，若發現包裹有異常、毀損、短少等狀況，請賣家於**3個工作天內**反應綠界客服，並提供商品明細、圖檔、影片等資訊，綠界客服將通知物流中心進行查核，若確認無誤將由物流中心負責後續處理或賠償，**若賣家未於3個工作天內反應異常，由賣家自行負責。**

## 四、商品包裝規範：商品標籤格式

賣家需透過 [廠商管理後台](#) 列印標籤，並將標籤貼在外包裝上！



### 注意事項：

賣家開始使用7-11店取服務前，請務必郵寄標籤至大智通物流中心，測試標籤是否符合刷讀標準，測標未通過前無法建立訂單。

### 標籤測試步驟：

1. [綠界廠商管理後台](#) > 物流管理 > 物流建單及查詢，點選【**建立7-ELEVEN測標資料**】按鈕產生測標訂單
2. 使用雷射印表機列印該筆訂單的一段標/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。(僅供測標使用)
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](#) > 物流管理 > 物流寄退件設定 > 測標結果查詢，若測標成功，方可正常建立訂單。

### 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。

(標籤請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**5天內送達**大智通物流中心，逾期該筆訂單將由系統自動失效，將無法再做寄送。)



## 四、商品包裝規範：商品須有外包裝

### 材積、重量：

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**。

### 注意事項：

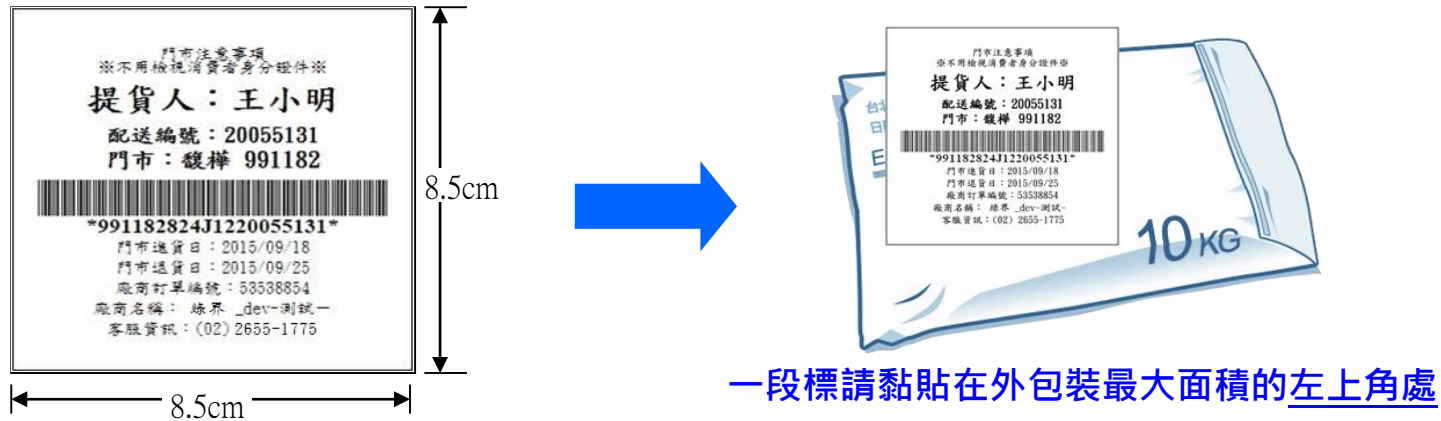
- 1. 商品必須有外包裝**、不可裸露、不可捆包、不透明包裝，無包裝者及包裝不完整商品不予驗收。
- 2. 易碎物品請勿交寄**(如：**玻璃**、**液體**、乾粉末類商品等不得寄送)，惟若有非易碎但相類似之商品，廠商應特別注意並自行加強包裝，並於外包裝黏貼上「易碎品」警示。
- 3. 商品封口處需黏緊**，如未黏緊造成商品脫落遺失或損壞，導致其他商品因此受損或沾污，亦由破損商品之廠商負全部賠償責任。
- 4. 小件商品建議盒裝或加厚包裝避免遺失**，實際驗收數量以物流中心為主。



- ← 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。



## 四、商品包裝規範：面單黏貼方式



1. 標籤整張實貼於外包裝**最大面積的左上角處**，並確認四角無不平或翹起。
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。

## 四、商品包裝規範：禁運商品

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。
15. 逾期即失其效果或目的之節慶物品、訂婚結婚禮品、生日禮物、情人節禮物或其他同性質物品。

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

※若賣家交寄違禁品致運送過程中內容物有破損，由賣家自行負責。若其他商品因此受損或沾污，亦由破損商品之賣家負全部賠償責任。

## 五、商品委託物流配送到倉驗收：流程說明

賣家出貨時間(週一至週六)

大智通物流中心收貨時間	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

到倉驗收規範

- 1. 貨品不可散裝且應以外裝紙箱保護**，若因無紙箱保護而造成商品遺失、損壞，後果一律由賣家自行承擔。
- 2. 箱數驗收**：司機與收發人員點交完畢後，雙方人員在「進貨登記表」上簽名，以供備查。
- 3. 件數驗收**：由大智通物流實際過刷數量為主。建議賣家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，若因商品外袋破損/包裝不良，將轉為退貨商品退回賣家。

## 六、寄件教學流程

### 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

## 七、買家未取件：處理流程



### 退貨週期說明：

1. 買家未取件，退件寄回物流中心，賣家不須再負擔額外費用。
2. 請在收到綠界科技拋送退貨貨態([廠商後台](#)>物流建單及查詢>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。
3. 詳細的退貨週期、退貨規範流程請參閱手冊第15頁：九、退貨作業規範
4. 退貨驗收：賣家收回後，應立即確認包裹數量及內容物，若發現異常、毀損等狀況，請於**3個工作天內**反應綠界客服，綠界客服將通知物流中心進行查核，若確認無誤將由物流中心負責後續處理或賠償。若賣家未於**3個工作天內**反應異常，由賣家自行負責。

## 八、退貨便服務

1. 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，賣家須負擔物流費用38元(未稅)，於每周二結算。
2. 適用賣家範圍：可接受每日至物流中心取退件者，得以申請。
3. 退貨便流程(參閱下圖)：



## 九、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)，賣家可自行設定日退(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>●賣家收到「綠界科技-拋送退貨貨態」 (請至<a href="#">廠商管理後台</a>&gt; 物流建單及查詢 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>物流中心依賣家指定的週期，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>

※若賣家未依指定方式收取退貨，物流中心將退件商品送回賣家，運費由賣家自己負擔；賣家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、賣家找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式

- 無標商品：含沒有7-ELEVEN標籤商品、無標籤商品、賣家寄錯物流中心、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賣家協尋。
- 未領取之無標商品，或逾期末領包裹退回物流中心，自進物流中心日起至多保留**15**天。

### 【賣家協尋商品流程】

1. 賣家(申請人)通知綠界客服查詢無標商品。
2. 綠界客服會發E-mail請賣家提供：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. 賣家(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. 若賣家(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賣家的**綠界帳戶餘額中扣除支出運費，不得異議**。
5. 綠界客服收到賣家(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；賣家(申請人)未同意前，綠界客服將不會做任何處理。

## 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，提醒賣家變更門市
  - 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 > 物流建單及查詢 > 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賣家可依照[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。

若對綠界科技【物流服務】有其他疑問  
請詳閱物流常見問題或與綠界線上客服聯繫。

