

# 物流進退貨規範手冊

## 7-ELEVEN交貨便寄件取貨服務



# 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、寄件教學流程
- 六、買家未取件處理流程
- 七、離島配送須知
- 八、門市關轉處理方式

## 一、服務特色

### 1. 賣家今天寄件，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. 全台店鋪總數超過6000家，24小時均可取貨。

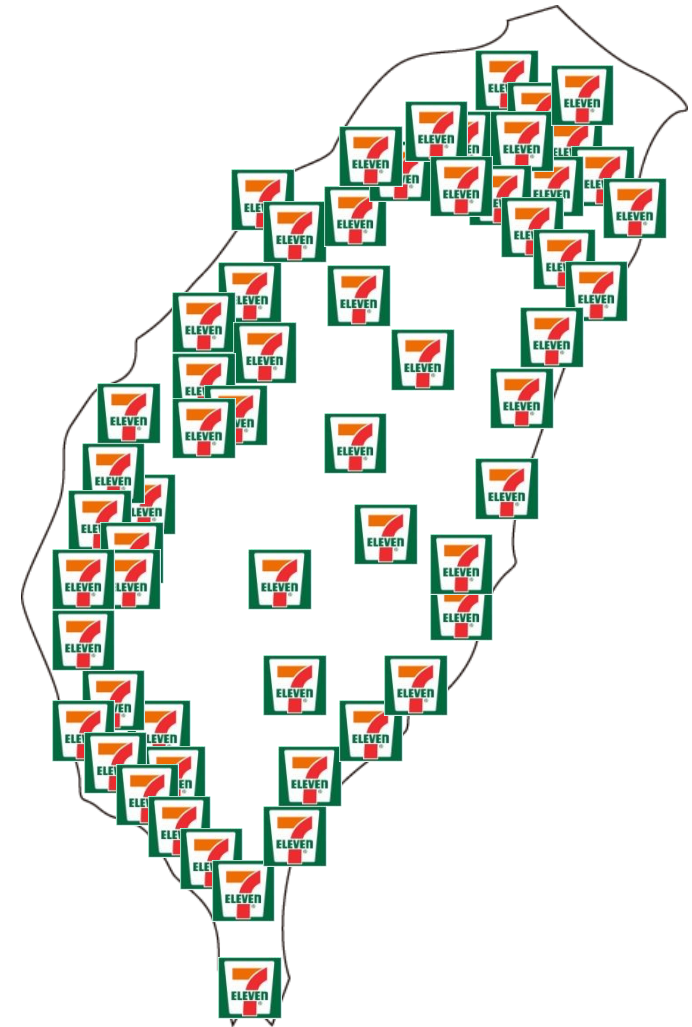
(服務範圍僅限於台灣本島及離島，且台灣本島之內部分門市如台鐵門市、高鐵門市等恕不提供本服務。)

### 3. 貨到簡訊提醒買家到店取件。

### 4. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。

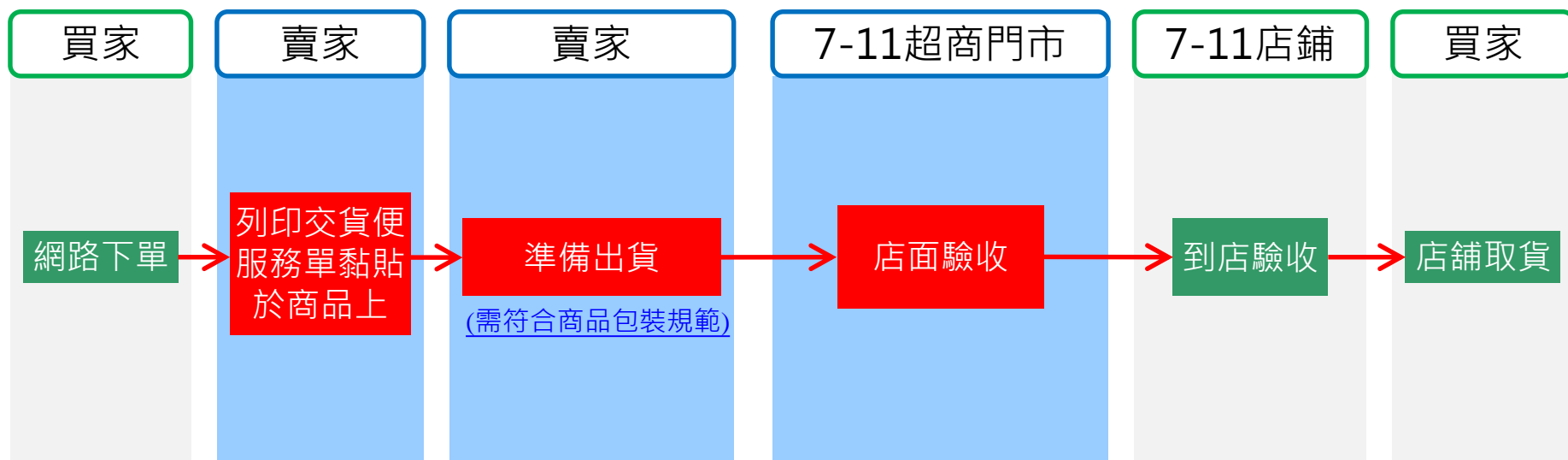
### 5. 提供「配送編號 / 託運單號」(12碼) 貨態查詢服務：

[https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics\\_Search](https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics_Search)



支援本島及離島寄/取件

## 二、寄件/取貨流程



注意事項：

1. 賣家須至7-11超商門市寄件，7-11超商會再執行配送。
2. 因7-11托運單上的賣家名稱，若帶有特殊符號，將會導致訂單建立失敗，故系統會自行將特殊符號轉為“\_”以利訂單建立。(交易則不受此影響)
3. 若因訂單產生特殊符號，買家無法順利取件者，將由黑貓宅配退回於賣家並收取退件運費。

## 三、寄件須知及異常處理

### ※寄件須知：

1. 您的商品於當日寄件(不超過17:00)，該筆商品即可在後天(第三天)送至買家指定的超商門市取貨。
2. 每日物流司機收件後所交寄之貨件(17:00之後的寄件)，視為隔日之寄件。
3. 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。
4. 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。
5. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，取貨不付款理賠上限為新台幣4,000元(含稅，含原寄貨費用)，取貨付款理賠上限為新台幣20,000元(含稅，含原寄貨費用)，因包裝不當造成破損恕不賠償。
6. 取貨付款門市代收金額上限為20,000元。
7. 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。
8. 賣家進貨之商品，可能在運送途中因標籤脫落無法順利進倉變成無標籤商品，將放置物流中心倉庫待賣家協尋，自進物流中心日起至多保留15天，逾期末領取將執行拋棄作業。

### ※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：商品須有外包裝

材積、重量：

商品外包裝最長邊 $\leq 45$ 公分；  
長+寬+高 $\leq 105$ 公分；  
商品總重量 $\leq 5$ 公斤。

注意事項：

1. **商品須有外包裝、不可裸露、不可併箱**，不透明包裝、無包裝者及包裝不完整商品不予驗收。
2. **易碎品請勿交寄**。配送中造成商品破損，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。
3. **商品封口處需黏緊**。若因包裝封口未黏緊導致商品露出，則該商品不予驗收，商品脫落、遺失或損壞，由賣家自行負責。
4. 上、下方不平整、未妥善包裝及用交貨便服務單專用袋寄件者不予驗收。
5. **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。



## 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. 寄送物品保存期限或有效期限少於7天者，無法受理寄送。
16. 寄送活體動物、昆蟲、易腐壞商品或生鮮食品、對人身危害物等將不配送、保管及賠償責任、將會由物流中心逕為處理(包括但不限於拋棄、銷毀或送交相關收受處理單位)，寄件者不得再為任何主張。

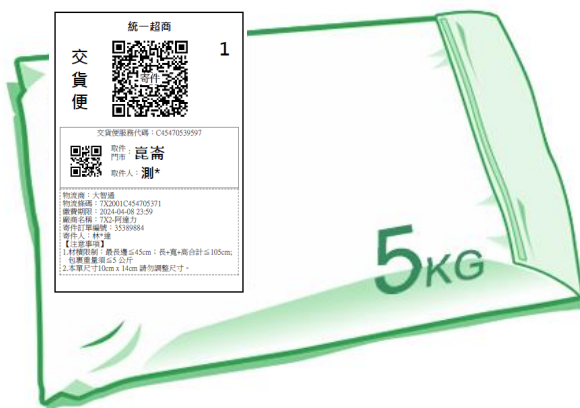
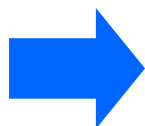
禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [超商網站](#) 公告為準

※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、寄件教學流程：方法1

在廠商管理後台直接列印交貨便服務單，並將標籤貼在外包裝上！

統一超商	
交貨便	1
	
交貨便服務代碼：C45470539597	
	取件：崑崙 門市 取件人：測*
物流商：大智通 物流條碼：7X2001C454705371 繳費期限：2024-04-08 23:59 廠商名稱：7X2-阿達力 寄件訂單編號：35389884 寄件人：林*達 【注意事項】 1. 材積限制：最長邊≤45cm；長+寬+高合計≤105cm； 包裹重量須≤5公斤 2. 本單尺寸10cm x 14cm 請勿調整尺寸。	



7-11櫃檯寄件

注意事項：

1. 託運單請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**5天內**列印托運單並完成交寄，逾期該筆訂單將由系統自動刪除，將無法再做寄送。
2. 因7-11托運單上的賣家名稱，若帶有特殊符號，將會導致訂單建立失敗，故系統會自行將特殊符號轉為“\_”以利訂單建立。(交易則不受此影響)
3. 若因訂單產生特殊符號，買家無法順利取件者，將由黑貓宅配退回於賣家並收取退件運費。



## 五、寄件教學流程：方法2-1

持綠界廠商後台物流管理之物流建單及查詢報表提供【交貨便代碼】至7-11 ibon機台列印交貨便服務單。

### 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.



列印交貨便服務單黏貼於商品上  
或抄下交貨便代碼

### Step 3.



到ibon點選【購物/寄貨】

### Step 4.



點選【交貨便】

### Step 5.



點選【寄件】

### Step 6.



點選【iBon寄件】

## 五、寄件教學流程：方法2-2

Step 7.



點選【代碼輸入】

Step 8.



輸入交貨便代碼

Step 9.



輸入12位代碼

Step 10.



閱讀服務須知並按下同意

Step 11.



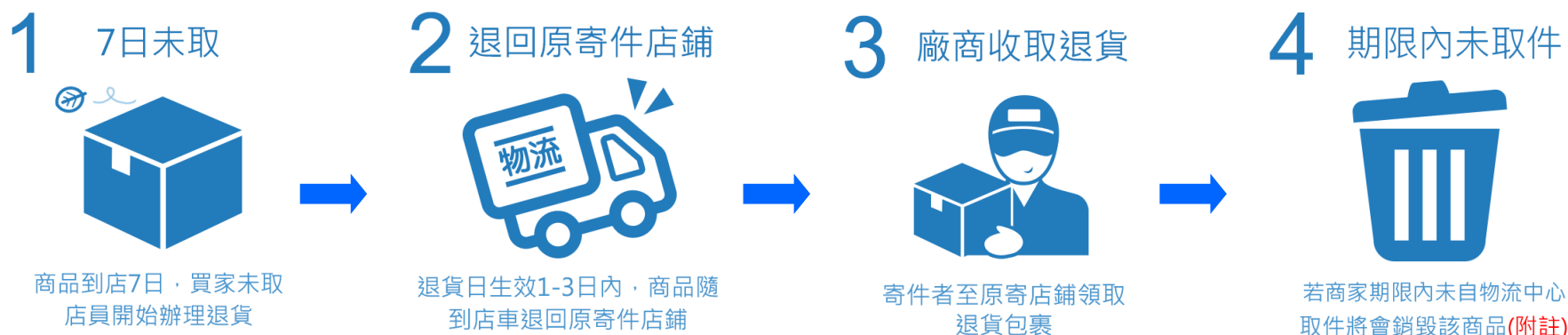
確認明細

Step 12.



等候列印寄件資料  
並至櫃檯辦理

## 六、買家未取件：處理流程



### 附註：

1. 買家未取件，退件寄回原寄件店，賣家不需再負擔額外費用。
2. 買家未取件退回原寄件門市會以簡訊通知(賣家)寄件人。
3. 店到店未取退回原寄件門市，須出示身分證件領取，請勿填寫公司名稱，避免無法領取退件。
4. 退回原寄件門市後7日內未取件，將送至大智通物流中心，若要領取退件，請於**10日**內於 [廠商後台/物流管理/物流建單及查詢](#) 申請配送，由大智通將退件商品送回賣家並收取退件運費；若超過申請期限則會銷毀該包裹。
5. 退貨異常：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。**

## 七、離島配送須知

### 物流運費說明：

- ◎ 本島寄離島、離島寄本島，門市會向寄件人額外收取離島費用。
- ◎ 離島寄離島，門市會向寄件人額外收取離島費用。  
(門市向寄件人額外收取之費用，將依7-ELEVEN交貨便官網公告 <https://myship.7-11.com.tw/> )

區域	物流運費	離島服務費	運費 總計
	綠界結算	門市收取	
本島->離島	65元	40元	105元
離島->本島	65元	40元	105元
離島->離島	65元	80元	145元

※上述運費為優惠價，優惠結束時間依照7-ELEVEN官網公告。

※ 綠界科技將於每週二結算時收取物流費用。


※ 一般會員之費率及牌價皆為未稅金額，最終結算費用需加收5%營業稅；特約會員之費率及牌價需依實際簽訂合約之內容為未稅或是含稅以計算金額。

※ 因離島交通受天候影響大，以實際配送作業為準，不保證到貨時效。

※ 離島店到店取件門市以建立訂單時能選擇為主，若無法選擇表示該門市尚未開放此服務。

## 八、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【門市臨時關轉店】貨態。
  - 綠界科技在收到上述貨態後會寄送【綠界科技】門市關轉店通知信，提醒賣家變更門市
  - 請在收到上述貨態**第7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(交貨便)	超商門市寄/取貨	純配送	門市臨時關轉店	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 3px;">申請</span> </div>

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。  
 ※ 若為寄件門市關轉，未於期限內完成變更，包裹將從收到關轉通知的貨態開始計算保留於物流中心10日，期間可至廠商後台申請【取退件】，填寫宅配貨到付款相關資訊，以利包裹順利寄送，逾期包裹將進行銷毀。

※如5/25當天收到門市關轉貨態，須於5/31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(僅能以宅配貨到付款退件)。

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。

