

# 物流進退貨規範手冊

## 全家店到店寄件取貨服務



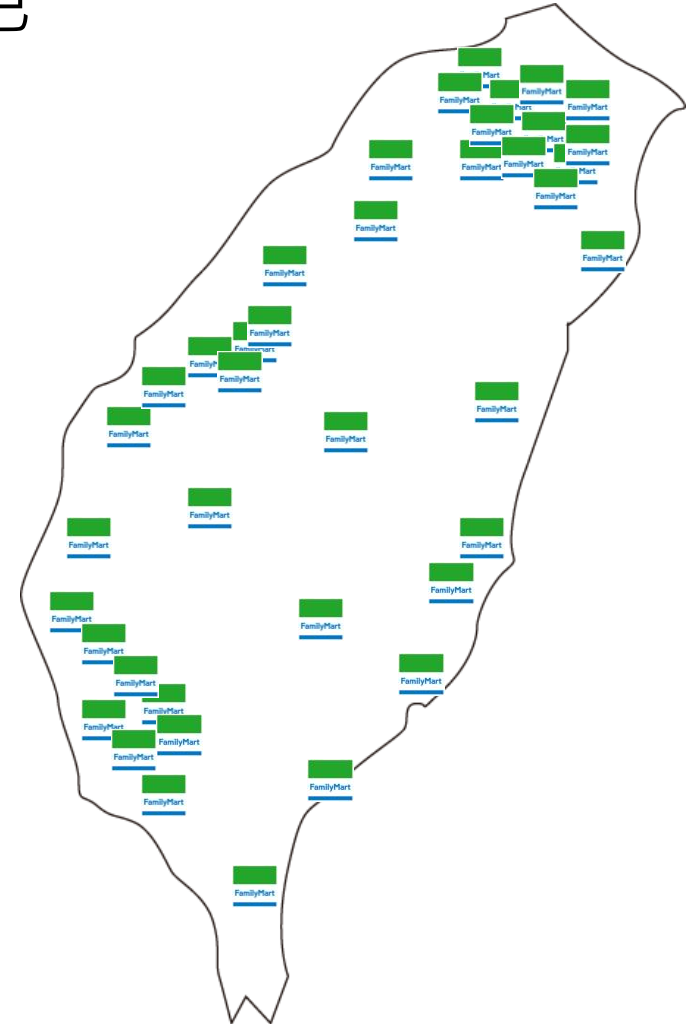
## 目錄

- 一、服務特色
- 二、寄件/取貨流程
- 三、商品包裝規範
- 四、寄件教學流程
- 五、消費者未取件處理流程
- 六、寄件及退貨須知

## 一、服務特色

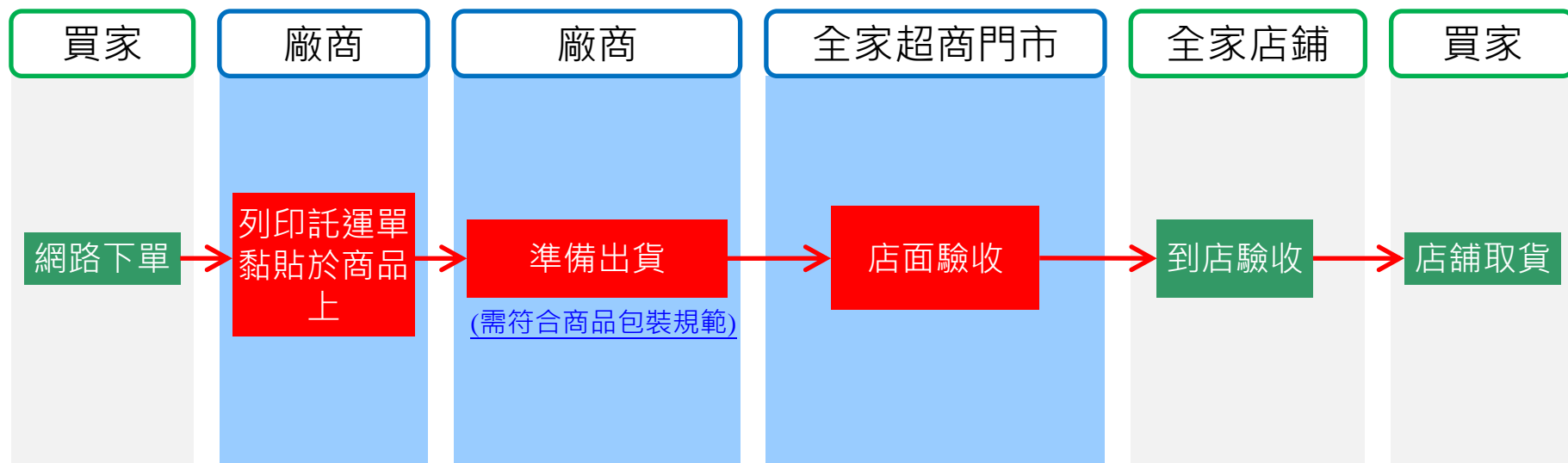
1. 賣家今天寄件，買家後天取貨。  
(台灣本島不限區域、不限時段皆可寄件)
2. 全台2,900多家全家，24小時均可取貨。  
(部分校園店舖及封閉型園區店舖除外，[點我](#)看說明)
3. 貨到簡訊提醒買家。
4. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
5. 提供廠商後台「綠界物流訂單編號」至以下網址查詢貨態(請輸入綠界物流訂單編號7碼即可查詢)：

<http://ecfme.famiport.com.tw/FMEDCFPwebV2/Inquiry.aspx>



寄/取貨不支援外島、離島

## 二、寄件/取貨流程



注意事項：

1. 廠商須至全家超商門市繳款寄件，全家超商會再執行店面配送。

### 三、商品包裝規範：商品須有外包裝



#### 材積、重量：

商品外包裝長+寬+高 $\leq$ 105公分；

單邊長 $\leq$ 45公分。

商品總重量 $\leq$ 5公斤。

(建議適當尺寸規格為 < 45公分 $\times$ 30公分 $\times$ 30公分)

#### 注意事項：

- 1. 商品須有外包裝、不可裸露。**無包裝者或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，由廠商自行負責，若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。
- 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，由廠商自行負責。
- 4. PP袋(透明包裝)請勿交寄。**為提升消費者個人隱私權益，請避免使用透明包裝袋。

## 三、商品包裝規範：禁運商品

禁運商品：

1. 現金、票據、股票等有價證券之貴重物品。
2. 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性、有毒性之物品。
3. 食品類，例如麵、飯、粿、水餃、蛋糕、肉粽、月餅等，需指定溫度、溼度、方向，或其他不耐曝曬、密閉之物品。
4. 植物類，如盆栽、種苗等或其他活體動物。
5. 菸、酒、保險套、情趣用品、限制級圖書、光碟及其他依法限制販售對象年齡者。
6. 精密3C類，例如電腦主機、螢幕、手機、數位相機等。
7. 化學藥品、易因擠壓而流出之液體。
8. 具危險性或其他有違公共秩序、善良風俗等之物品。
9. 其他經運送人認定無法受理之物品。
10. 託運貨品價值超過新台幣 5,000元者。

[超商禁運商品規範以服務提供廠商的網站公告為準](#)

## 四、寄件教學：方法1

在 [廠商管理後台](#) 直接列印託運單，並將標籤貼在外包裝上!

北區 店到店寄件單

080220859

781781099362075523

23599126900000

類別:代收繳費系統 項目:綠界科技  
寄件人: 宋建澎

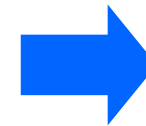
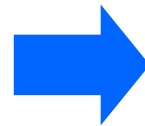
取件人: 雷神索爾

訂單編號: 164934  
繳費金額: 60元  
繳費期限: 2019-02-20 23:59

店舖注意事項:

1. 包裹長、寬、高 ≤ 105cm，單邊長 ≤ 45cm，重量 ≤ 5Kg，不符合寄件規範請勿交寄。
2. 一張單據限貼一件包裹，寄件完成後無法取消寄件或更換包裹。
3. 建議使用紙箱、破壞袋包裝內容物及請寄件人將寄件單據黏貼平整至包裹上，店舖才可收貨。

17810009936207552M



**FamilyMart**

全家櫃檯繳款、寄件

注意事項：

1. 託運單請使用雷射印表機列印，訂單建立後需在**6天內進行寄送**，逾期該筆訂單將由系統自動刪除，將無法再做寄送。

## 四、寄件教學流程：方法2-1

持綠界廠商後台物流管理之對帳查詢報表提供【店到店編號】至全家Famiport列印繳費單。

### 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.

送編號 / 托運單號	交貨便代碼 / 店到店編號	物流費
2028113	05908198380	0
C92603183185	C92603183185	0
2028109	05908196342	0

抄下店到店編號

### Step 3.



到FamiPort  
點選【店到店寄件服務】

### Step 4.



點選【店到店寄件】

### Step 5.



點選【全家平台寄件】

### Step 6.

請輸入FamiPort店到店編號

1

2

3

← 倒退

4

5

6

清除

7

8

9

確認

←

0

→

輸入【店到店編號】



## 四、寄件教學流程：方法2-2

### Step 7.

請輸入此筆訂單金額

\_\_\_\_\_

1	2	3	← 倒退
4	5	6	清除
7	8	9	確認
←	0	→	

輸入【**訂單金額**】

### Step 8.

請確認簡訊寄件資料

寄件編號	50885967
取件店舖	全家敦安店
取件人姓名	金小家
寄件人手機	0912****78
訂單金額	800

點選【**列印繳費單**】

### Step 9.

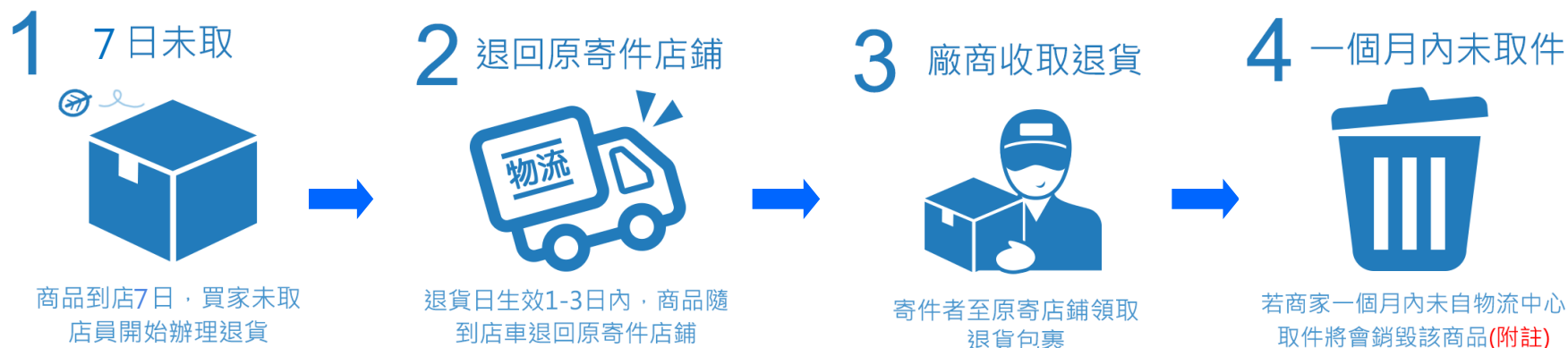


將寄件單黏貼妥當後  
到櫃台繳費寄件

### 附註：

若您該筆訂單是【**純配送**】，在全家Famiport的【**Step 7. 請輸入此筆訂單金額**】欄位，則須輸入為 0，才能確認簡訊寄件資料及列印繳費單。

## 五、消費者未取件：處理流程



### 附註：

- 1.買方未取件，退件寄回原寄件店，賣方不需再負擔額外費用。
- 2.消費者未取件退回原寄件門市會以簡訊通知寄件人。
- 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7日內未取件，將送至日翊物流中心。若要領取該筆退件，則由日翊將退件商品送回賣方並收取退件運費；若**一個月內（2019/3/1起改為15天）**未自物流中心取件，全家將會銷毀該包裹並自綠界帳戶中收取**註銷費(50元/筆)**。

## 六、寄件須知

寄件須知：

1. 每日物流司機收件後所交寄之貨件，視為隔日之寄件。
2. 貨件一經物流司機收回恕無法進行取消寄件作業，賣家亦無法於配送過程中申請變更取件店鋪。
3. 為確保取件人權益，取件人姓名請務必輸入真實姓名。
4. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，取貨付款的一濕理賠上限為**20,000**元；取貨不付款遺失理賠上限為新台幣**5,000**元(包裝不當造成破損恕不賠償)。
5. 取貨付款門市代收金額上限：新台幣**20,000**元。
6. 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。

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。