

物流進退貨規範手冊

全家超商大宗寄倉超商取貨



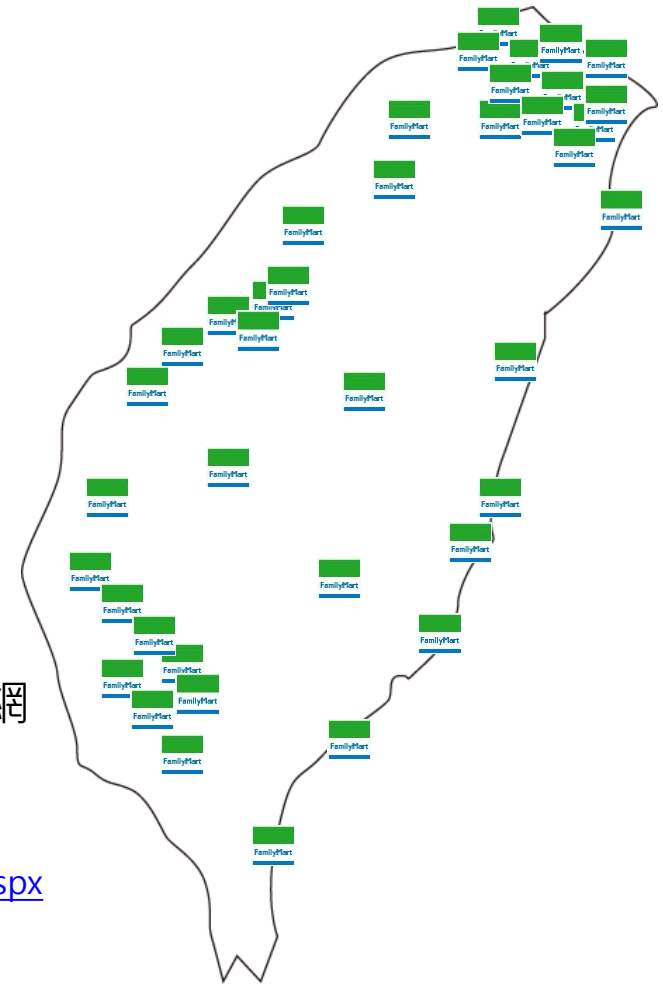
目錄

- 一、服務特色
- 二、寄件/取貨流程
- 三、商品包裝規範
- 四、商品委託物流配送到倉驗收規範
- 五、寄件教學流程
- 六、消費者未取件處理流程
- 七、退貨通服務
- 八、寄件及退貨須知
- 九、廠商找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式
- 十、門市關轉處理方式

一、服務特色

1. 賣家今天寄件，買家明天取貨。
(需當日14:00前送達物流中心，逾時遞延至隔日)
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即可查詢)

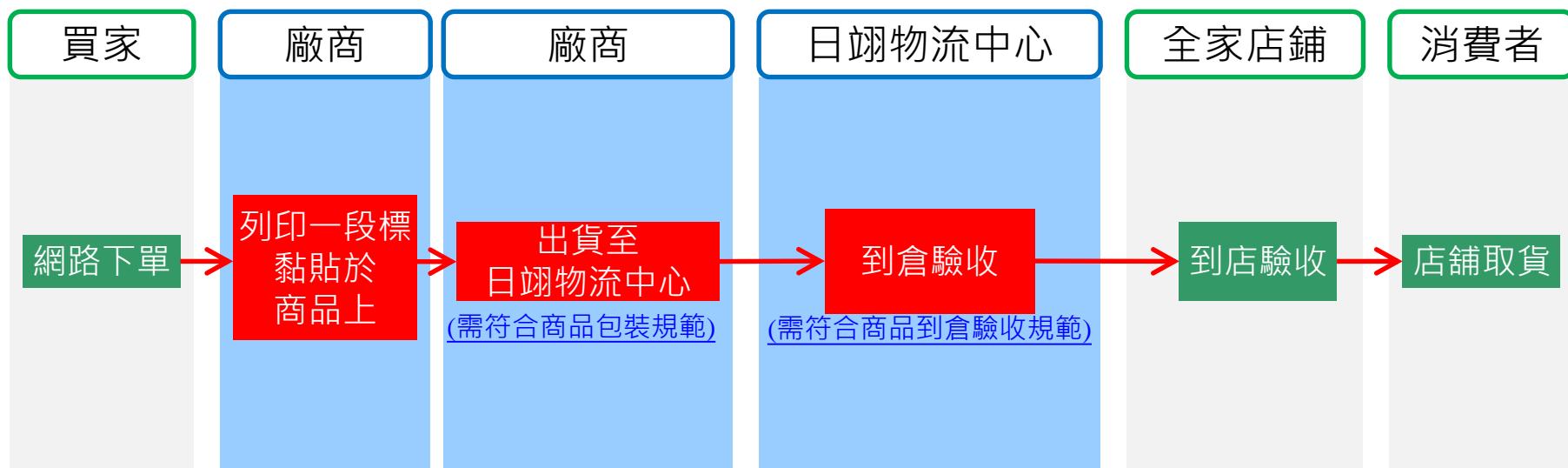
https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/process.aspx



寄/取貨不支援離島

二、寄件/取貨流程

隔日到貨、快速便捷！



注意事項：

1. 廠商須把商品寄至桃園大溪日翊物流中心，日翊會再執行店面配送。例如：高雄的賣家要寄送商品給高雄的買家，請先將商品寄送至桃園大溪日翊物流中心進行配送。
 2. 商品寄送地址為：**335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化電子商務部收、**
電話：03-307-5581
- ※ 提醒您，寄送商品前，請先進行標籤測試，詳本手冊第7頁。

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；
最長邊 \leq 45公分，其他兩邊均需 \leq 30公分。
商品總重量 \leq 5公斤。

(建議適當尺寸規格為 < 45公分×30公分×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。

三、商品包裝規範：面單黏貼方式

為讓現場作業及店舖端作業更順暢，還請廠商配合正確面單黏貼方式。

1. 標籤條碼及QRcode**請勿凹折**(設備無法正常掃描驗收)
2. 請**平貼於寬面**(讓貨件可平穩在設備上運送)
3. 請**完整緊密貼合**在貨件上，避免紙張破損或脫單
4. 標籤尺寸**不可縮放**
5. 貨件尺寸**需大於面單**(如貨件尺寸小於面單，請使用紙箱或破壞袋包裝，以保護商品)
6. 包裝**不可有破損**(包裝完整良好，才可避免商品掉出短少)

【異常標籤範例】

項次	QR Code 凹折	標籤/貨件太小	標籤破損	標籤黏貼窄面	破損
範例					
建議	標籤需平整，勿凹折	貨件請使用紙箱或破壞袋包裝	標籤請緊密貼合於貨件上	標籤請平貼於寬面	請使用適合之紙箱或包材

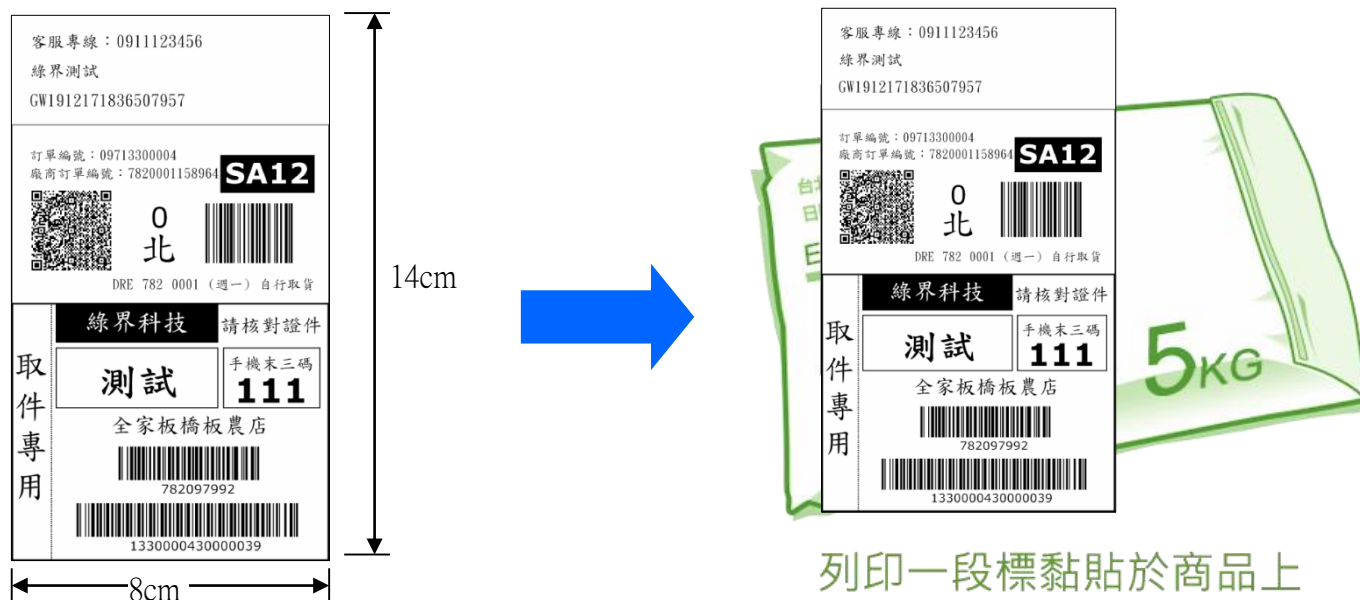
三、商品包裝規範：禁運商品

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

三、商品包裝規範：商品標籤格式

廠商需透過廠商管理後台列印標籤，並將標籤貼在外包裝上!



列印一段標黏貼於商品上

注意事項：

廠商開始使用全家店取服務前，請務必郵寄標籤至日翊物流中心，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 > 對帳查詢點選【**建立全家測標資料**】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：335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化電子商務部-EC測標收。(僅供測標使用)
4. 測標時間須**2個工作天**不含例假日，**測標結果請務必點擊測標結果查詢**>步驟4測標結果通知>【**全家測標結果**】按鈕查詢後，若測標成功，方可正常建立訂單。

商品寄送地址：

335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化電子商務部收 03-307-5581

(標籤請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**6天內送達**日翊物流中心，逾期該筆訂單將由系統自動失效，將無法再做寄送。)

四、商品委託物流配送到倉驗收：流程說明

廠商出貨時間(週一至週六)

進貨登記表由日翊物流中心提供 ↓

廠商出貨至日翊物流中心	處理流程
08:30~14:00	正常收貨，當天出貨
14:01~16:30	正常收貨，隔日出貨
超過16:31	不收貨，不出貨

日翊文化 YAHOO賣家 進貨登記表

日期：2013 年 7 月 9 日

編號	到倉時間	司機簽名	賣家名稱	進貨箱數	收貨日期	收貨簽名	品別區	備註
1	14:20	張國	日翊	1	1	張國		
2	14:40	張國	日翊	1	1	張國		
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

1. 本表於每日16:00前(作業結束)影印一份交日翊電子商務服務專員，正本交區課收訖。
2. 本表由區課提供與廠商。

到倉驗收規範

- 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，後果一律由廠商自行承擔。
- 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。
- 件數驗收**：由日翊物流實際過刷數量為主。若因商品外袋破損/包裝不良，將轉為退貨商品回店家。



五、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.



將商品寄至日翊物流中心

Step 4.



商品到日翊物流中心
進行到倉驗收

Step 5.



配送至指定門市店鋪
進行到店驗收

Step 6.



簡訊通知買家到
指定門市店鋪取貨

六、消費者未取件：處理流程



退貨週期說明：

- 商家可設定日退或週退
 - 日退(隔日收退貨)**：您收到綠界科技拋送退貨貨態(請至[廠商後台](#)>對帳查詢查看)，需於隔日前往收取退貨。
 - ※若退貨方式設定為自取，須持子母廠商代號及相關證明文件前往物流中心方可取件。
 - ※子母廠商代號可至[廠商管理後台](#)>物流管理>物流寄退件設定的退貨設定中查詢。
 - 週退**：商家可自行選擇退貨週期及取貨方式。
- 若退件退回物流中心翌日起算7天後，賣方仍未收取退貨，日翊物流中心會收取保管費50元/筆，並將退件商品以貨到付款方式送回賣方收取該筆退件運費。
- 退貨驗收：賣家收回後，應立即以物流中心隨貨提供之明細進行清點數量及核對，若發現差異，請於3個工作天內通知物流中心進行查核，確認差異後由物流中心負責後續處理或賠償。若賣家收回後3天內未反應差異，事後發現差異則由賣家自行負責。

七、退貨通服務



服務說明：買家收到商品後欲做更換或退貨時，可使用退貨通辦理。

適用廠商範圍：可接受每日至物流中心取退件者，得以申請。

注意事項：若至全家官網查詢貨態僅需輸入前11碼。

八、寄件須知

寄件須知：

1. 廠商需將商品在建立綠界物流訂單後(物流貨態為**訂單上傳處理中**)，週一至週六08:30~14:00期間送至日翊物流中心，日翊物流中心收貨後，該筆商品即可在明天(隔日)送交於消費者指定的超商門市取貨。
2. 若您的商品寄至日翊物流中心已是當日14:01~16:30(16:30後不收貨)，該筆商品則會於次日才出貨，會於後天(第三天)送交於消費者指定的超商門市取貨。
3. 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)；取貨不付款遺失理賠上限為**5,000**元(含稅，含原寄貨費用)。
4. 取貨付款門市代收金額上限為新台幣**20,000**元。
5. 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。

九、廠商找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式

無標品處理流程：

1. 廠商(申請人)通知綠界客服查詢無標品。
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，退件取回方式，將會以**貨到付款**方式宅配退回給寄件人，且寄件人不得拒收。
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或傳真等方式的同意尋找無標品回覆後，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。

十、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，全家會發送【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 > 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	溫層	物流狀態 ?	貨態最後更新時間 ?	取退件 ?	更換門市 ?
全家超商	大宗寄倉超商取貨	貨到付款	常溫	門市關轉	2023-09-10 10:00:00		<input type="button" value="申請"/>

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。

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。