

# 物流進退貨規範手冊

## 黑貓宅急便



## 目錄

- 一、服務特色
- 二、宅配到府流程
- 三、商品規範
- 四、寄件教學流程
- 五、退貨處理流程
- 六、宅配退貨(逆物流)服務
- 七、寄件及退貨須知

## 一、服務特色

1. 今天寄件，明天取貨。
2. 365天全年無休。
3. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
4. 提供廠商後台「配送編號 / 託運單號」(12碼)至以下網址查詢貨態：

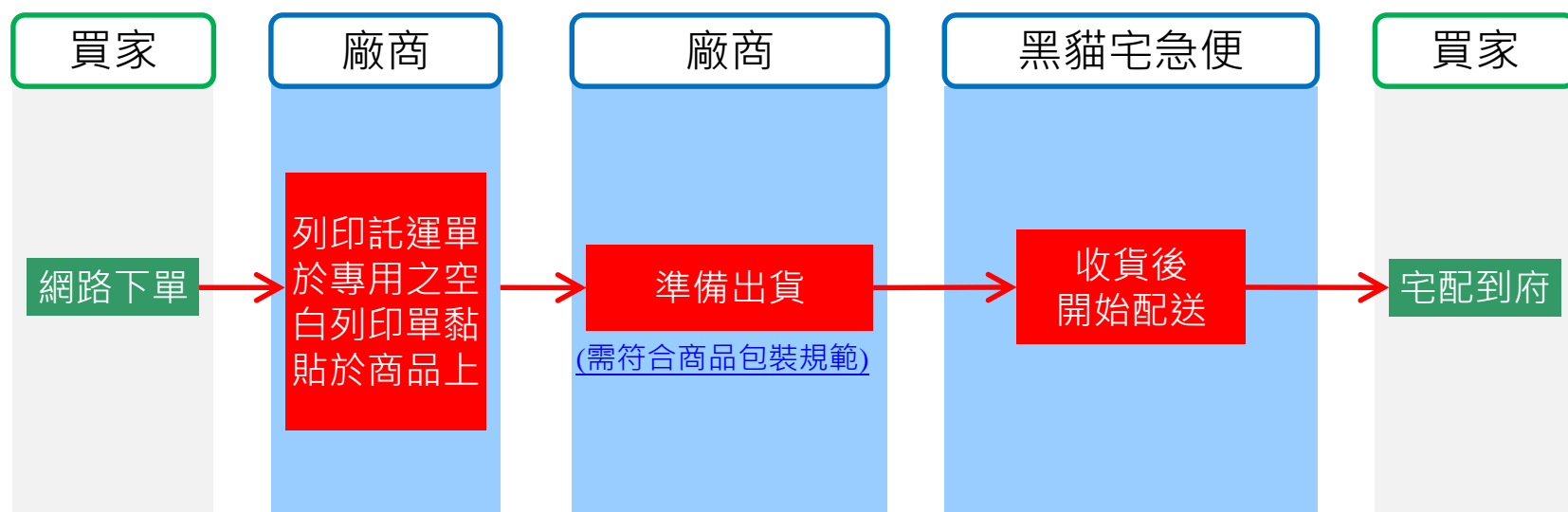
<http://www.t-cat.com.tw/inquire/trace.aspx>

服務	送達時間	材積規範	配送範圍	備註
常溫 宅急便	今天寄件 明天送達	商品外包裝長+寬+高 ≤150公分	· 台灣本島各地各縣市、澎湖部分地區、金門部分地區(大金門、小金門)、小琉球、馬祖全部地區、綠島。	· 限當日17:00前寄件，逾時不收貨。
低溫 宅急便	今天寄件 明天送達	商品外包裝長+寬+高 ≤120公分		· 宅配前務必將低溫包裹預冷6小時至冷藏狀態，或12小時至冷凍狀態，且確認未漏水。 · 限當日17:00前寄件，逾時不收貨。

以下區域恕不提供宅急便包裹收送服務：

1. 宜蘭縣-釣魚台列嶼(全)
2. 南海諸島-東沙(全)、南沙(全)
3. 澎湖縣-馬公(虎井島、桶盤島)、望安(全)、七美(全)、白沙(大倉嶼、員貝嶼、鳥嶼、吉貝嶼)
4. 金門縣-烈嶼(大膽島、二膽島)、烏坵(全)
5. 台東縣-蘭嶼(全)。
6. 連江縣-南竿鄉、北竿鄉、莒光鄉、東引鄉。

## 二、宅配到府流程



隔日到貨、快速便捷！

### 三、商品包裝規範：商品須有外包裝



#### 重量、材積：

商品總重量 $\leq$ 20公斤。

1. 常溫宅急便

商品外包裝長+寬+高 $\leq$ 150公分。

2. 低溫宅急便

商品外包裝長+寬+高 $\leq$ 120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：禁運商品

禁運商品：

1. 常溫包裹物品尺寸超過150公分或重量超過20公斤。
2. 低溫包裹物品尺寸超過120公分或重量超過20公斤。
3. 鮮奶油蛋糕及造型蛋糕。
4. 現金、票據、股票等有價證券。
5. 珠寶、古董、藝術品、貴金屬等貴重物。
6. 准考證、身份證、護照、機票、標單等難以再補發之物品。
7. 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟或其他同性質之物品等。
8. 信用卡、提款卡。
9. 遺骨、牌位、佛像等。
10. 狗、貓、小鳥等寵物或動物。
11. 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品。
12. 槍炮彈藥刀劍類等具危險性物品、違禁物品、有毒性物品。
13. 具通訊性質之信函、或有違公共秩序、善良風俗等之物品。
14. 託運貨品價值超過新台幣20,000元者。

### 三、商品包裝規範：商品標籤格式

廠商需透過廠商管理後台將該筆訂單直接列印於A4二模單，並將託運單貼在外包裝上！

高麗宅急便寄試專線 412-8888 (手機直撥請2002)

11-115-34

3685573656

收貨日 2014/3/5 預定配達日 2014/3/6 指定時段 9-12 代收貨款 不收款

發貨所 南港營業所

收貨人 11534 台北市南港區重陽路200號5樓(宅急便總部) 總部行銷部測試SD不用來

寄件人 11534 台北市南港區重陽路200號5樓(宅急便總部) 總部行銷部測試SD不用來

品名 測試

訂單編號 A201403050112

收貨日 2014/3/5 發貨所 南港營業所

收貨人 11534 台北市南港區重陽路200號5樓(宅急便總部) 總部行銷部測試SD不用來

寄件人 11534 台北市南港區重陽路200號5樓(宅急便總部) 總部行銷部測試SD不用來

品名 測試

訂單編號 A201403050112

代收貨款 不收款

寄件人簽名

客代單號 0000000000

3685573656

預定配達日 3月 6日

指定時段 9-12

尺寸 60cm

常溫

19cm

15cm



注意事項：

1. 列印託運單請使用專用之空白列印單(A4二模單)。
2. A4二模單由配合之黑貓營業所提供。

## 四、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.



列印託運單於專用之空白列印單  
(A4二模單)黏貼於商品上

### Step 3.



通知黑貓宅配人員上門取件

### Step 4.



收到商品後開始配送

### Step 5.



宅配到府



## 五、退貨處理流程

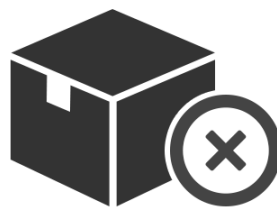
### 未取件處理方式：

7日未取



出貨後7日內，若因收件者  
不在家或未將商品送達

拒收或商品有誤



買家拒收或託運單內容有誤時  
商品直接退回發貨地址



退回原發貨地址



聯絡寄件人後退貨  
商品退回原發貨地址

### 退貨處理方式：

1



買家簽收後要求退貨  
須與商家聯絡確認退貨



2



商家聯絡宅配人員  
處理退貨程序



3



退貨之運費須由商家負擔

## 六、宅配退貨(逆物流)服務



買家向商家透過電話  
或email申請退貨



商家至廠商管理後台  
建立逆物流(退貨)訂單



建立逆物流(退貨)  
訂單資料



綠界科技將逆物流(退貨)  
訂單資料傳送给宅配物流商



宅配物流商依照指定  
取貨地址向買家取貨



綠界科技每周二向商家  
結算收取該筆物流費

說明：

黑貓訂單建立後，宅配業者會自行至取退貨地址收件。

## 七、寄件及退貨須知

寄件須知：

### 一、前置作業

1. 黑貓宅急便將依照廠商提供的地址所在地，並告知配合收貨之黑貓營業所司機。
2. 該黑貓營業所司機將主動與廠商聯繫，並提供空白托運單(A4二模單)。
3. **廠商若有貨品要寄送，需電話通知黑貓營業所司機前來收貨。**

### 二、開始出貨

1. 打電話給上述指定的黑貓營業所司機通知來收貨。  
**※常溫/低溫宅急配：當日下午16:00前通知司機，司機會在17:00前來收貨。**
2. 收貨司機將與廠商現場進行貨品件數比對，比對無誤則雙方簽收，開始宅配。

### 三、其他

1. 理賠判賠是依照商品訂單金額，單筆賠償上限為新台幣20,000元。
2. 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。

退貨須知：

1. 買方未取件，退件寄回發貨地址，賣方不需再負擔額外費用。
2. 買方如簽收後欲退貨，賣方得聯絡黑貓營業所前往該地址取件，退貨時將收取原寄件費用。

如您對綠界科技物流還有其他疑問，  
請與綠界客服(02)2655-1775聯繫，謝謝。