



黑貓宅急便

物流進退貨規範手冊

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、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。

(每週一至週六，早上 9:00~下午 5:00)

2. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。

3. 官網提供「貨件配送查詢」專屬頁面：

https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics_Search

4. 也可使用可使用廠商後台之「配送編號 / 託運單號」(12碼) 至黑貓網站查詢貨態：

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

一、服務特色

服務	送達時間	材積規範	配送範圍	備註
常溫	今天寄件 明天送達	商品外包裝 長+寬+高 ≤ 150公分	1. 台灣本島各地各縣市 2. 澎湖部分地區 3. 金門部分地區(大金門、小金門) 4. 小琉球 5. 馬祖全部地區 6. 綠島	限當日 11:00 前通知司機取貨，逾時不收貨。
低溫	今天寄件 明天送達	商品外包裝 長+寬+高 ≤ 120公分		1. 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。(低溫包裹溫度 0°C ~ 7°C，冷凍包裹 -15°C以下。) 2. 限當日 11:00 前通知司機取貨，逾時不收貨。

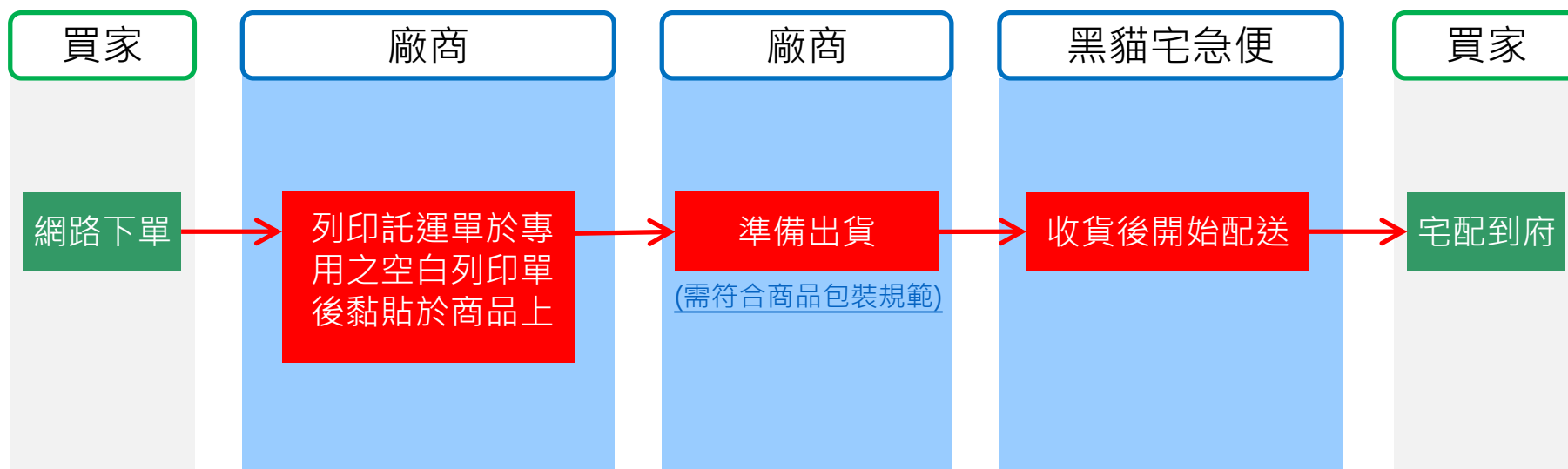
以下區域恕不提供宅急便包裹收送服務：

- 宜蘭縣-釣魚台列嶼(全)
- 南海諸島-東沙(全)、南沙(全)
- 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)
- 金門縣-烈嶼(大膽島、二膽島)、烏坵(全)
- 台東縣-蘭嶼(全)

※ 不提供離島寄離島，以及離島島內互寄。例：馬祖與澎湖皆為離島地區，故馬祖不提供寄往澎湖服務，也不提供馬祖島內互寄服務。

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



材積、重量

1. 商品總重量： ≤ 20 公斤。
2. 常溫宅急便：商品外包裝長+寬+高 ≤ 150 公分。
3. 低溫宅急便：商品外包裝長+寬+高 ≤ 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

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. 易碎品，例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等。
12. 化學藥品、液體、檢體。
13. 精密儀器：3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。
14. 具通訊性質之信函

禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [黑貓網站](#) 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將該筆訂單列印託運單，並將託運單貼在外包裝上!

 包裹查詢號碼 1008-3118-2391		希望配達日 06 - 24	
收貨日 希望配達日 希望配達時段 發貨所 2020-06-23 2020-06-24 不限時 南港		希望配達時段 不限時	
收件人 116 台北市文山区興隆路168巷88號8樓 林小美 0987-654321		尺寸 60cm 常溫	
寄件人 115 台北市南港區三重路19-2號D棟6樓 王小明 0912-345678		備註 品名	
訂單編號 GW2006231504117116 客代 9702597802 南港 收貨日: 2020-06-23 單號 1008-3118-2391		代收貨款 不收款 收件人簽名	
託運單號 100831182391 收貨日 希望配達日 希望配達時段 代收貨款 2020-06-23 2020-06-24 不限時 不收款		希望配達日 06月 24日 希望配達時段 不限時	
收件人 116 台北市文山区興隆路168巷88號8樓 林小美 0987-654321		尺寸 60cm 常溫	
寄件人 115 台北市南港區三重路19-2號D棟6樓 王小明 0912-345678		代收貨款 不收款 寄件人簽名	
訂單編號 GW2006231504117116 品名		客代 9702597802 單號 1008-3118-2391	



注意事項：

1. 託運單列印請使用專用之空白列印單(A4二模單)。A4二模單由配合之黑貓營業所提供。
2. 建立訂單後請於20天內通知營業所派車取件。一筆訂單僅能對應一個包裹。
3. 如未使用廠商管理後台建立之訂單(包括但不限於手寫託運單)，其造成綠界科技股份有限公司受有損害，廠商同意負擔損害賠償責任，且綠界科技得不經通知逕行於廠商綠界帳戶餘額抵扣款項。

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.



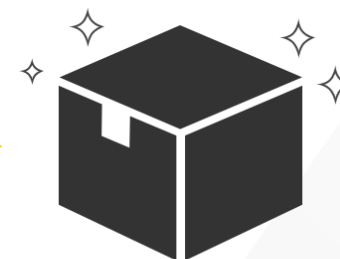
通知黑貓宅配人員上門取件

Step 4.



收到商品後開始配送

Step 5.

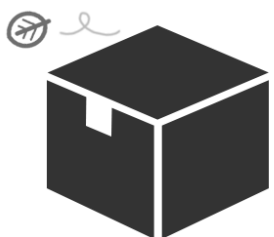


宅配到府

五、退貨處理流程

買家未取件處理方式

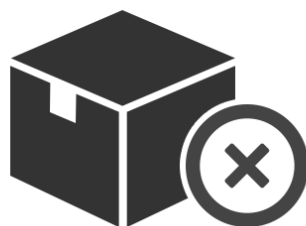
7日未取



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

五、退貨處理流程

買家要求退貨處理方式

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

如為貨到付款之訂單
會酌收退貨手續費每筆30元

六、逆物流服務

1



買家向商家透過電話
或email申請退貨

2



商家至廠商管理後台
建立逆物流(退貨)訂單

3



建立逆物流(退貨)
訂單資料

4



綠界科技將逆物流(退貨)
訂單資料傳送給宅配物流商

5



宅配物流商依照指定
取貨地址向買家取貨

6



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

【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賣家聯繫，並提供空白托運單(A4二模單)。
3. 貨品寄送可使用「**黑貓智能客服**」的「**寄件服務**」，或電話通知黑貓營業所司機前來收貨。

黑貓智能客服：<https://neko.t-cat.com.tw/webchat/index.html>

【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/低溫宅急便：當日上午11點前通知司機，司機會在下午5點前來收貨(實際收貨時間以聯繫站所為主，若站所當日業務量過大可能無法當日取貨)。
2. 收貨司機將與賣家現場進行貨品件數比對，比對無誤則雙方簽收，開始宅配。

【其他】

1. 理賠判賠：依照商品訂單金額(**一筆訂單僅能對應一筆包裹**)，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，賣方需負擔額外費用(退回運費、退回手續費)。
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運費。

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