

物流進退貨規範手冊

萊爾富店到店寄件取貨服務



萊爾富



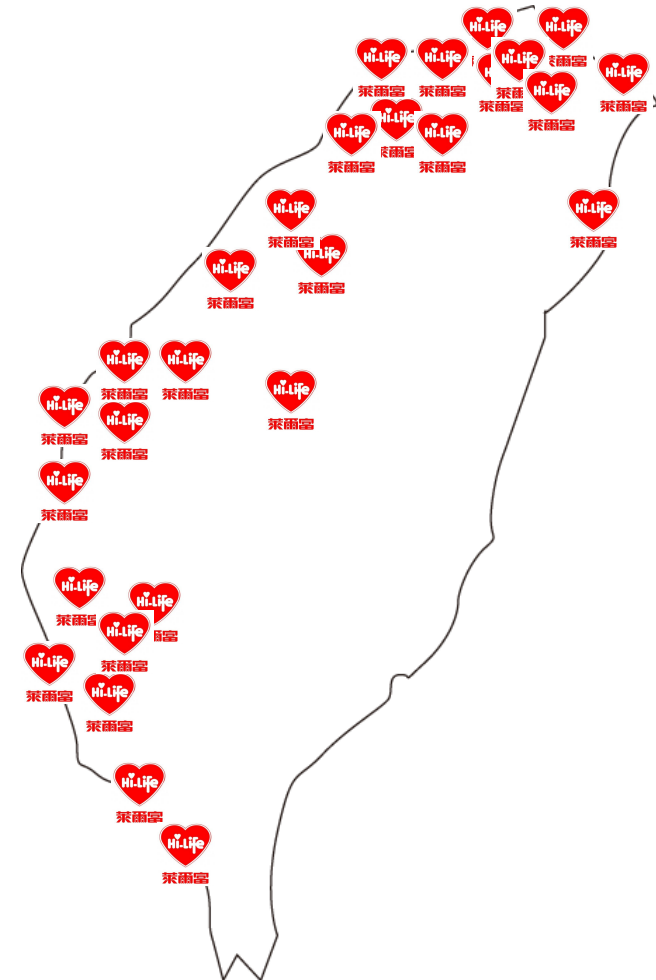
目錄



- 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、門市關轉處理方式

一、服務特色

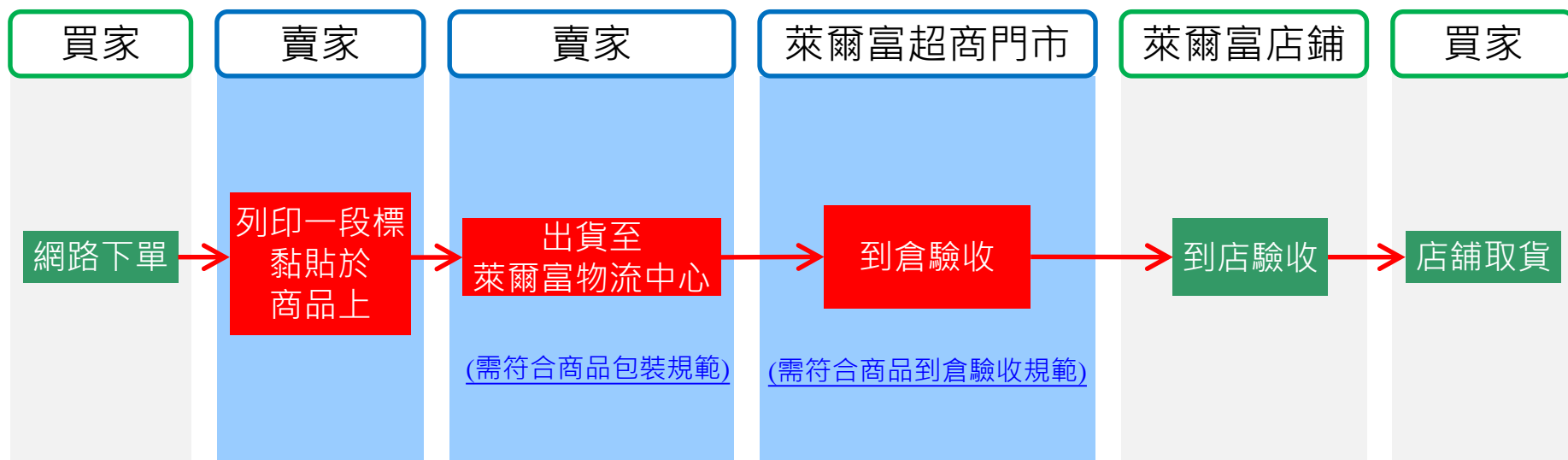
1. 賣家今天寄件，買家明天取貨。
(需當日12:00前送達物流中心，逾時遞延至隔日)
2. 全台1,300多家萊爾富，24小時均可取貨。
3. 貨到簡訊提醒買家。
4. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
5. 提供廠商後台「交貨便代碼/店到店編號」
(12碼)至以下網址，選擇寄送查件(C2C)查詢
貨態：https://www.hilife.com.tw/serviceInfo_search.aspx



不支援離島寄/取件

二、寄件/取貨流程

隔日到貨、快速便捷！



注意事項：賣家須至萊爾富超商門市寄件，萊爾富超商會再執行店面配送。

三、寄件須知及異常處理

※寄件須知：

1. 您的商品於當日寄件（17:00前），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後的寄件），視為隔日寄件。
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. 遺失理賠上限：理賠判賠是依照商品訂單金額，遺失理賠上限為新台幣**5,000元**(含稅，含原寄貨費用)，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：新台幣**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。

※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：

- 長寬高總和 ≤ 105 公分
- 單邊最長邊需 ≤ 45 公分，且高度需 > 1 公分
- 商品總重量需 ≥ 40 公克且 ≤ 5 公斤



注意事項：

1. **商品須有外包裝、不可裸露，且上下方為平整立方體**，寄件單可完整平貼無皺褶，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. **PP袋(透明包裝)請勿交寄**。為提升買家個人隱私權益，請避免使用透明包裝袋。
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：面單黏貼方式

為讓現場作業及店舖端作業更順暢，還請賣家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

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. 3C產品及精密儀器：包含但不限於家電類、手機類、相機類、特殊功能儀器、GPS等相關產品。
15. 逾期即失其效果或目的之節慶物品、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

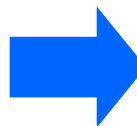
※若賣家交寄違禁品致運送過程中內容物有破損，由賣家自行負責。若其他商品因此受損或沾污，亦由破損商品之賣家負全部賠償責任。

五、寄件教學：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！



列印託運單



將標籤貼於外包裝



萊爾富櫃檯交寄

注意事項：

- 託運單請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**7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。

五、寄件教學流程：方法2-1

持綠界科技廠商後台物流管理之物流建單及查詢報表提供【店到店編號】至萊爾富Life-ET列印寄件單。

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	小黃女團購網

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
F90918700494	F90918700494	3
01100011412	66HE20150448	0
01100011411	66HE17170854	0
01100011410	66HE10570979	0
01100011244	66FE51560198	0

抄下店到店編號

Step 3.



到Life-ET
點選【生活、服務】

Step 4.



點選【Hi-Life店到店】

Step 5.



點選【廠商】

Step 6.



進入服務條款
點選【同意、進行下一步】

五、寄件教學流程：方法2-2

Step 7.

輸入【寄件代碼】、【手機】完，
點選【確定】

Step 8.

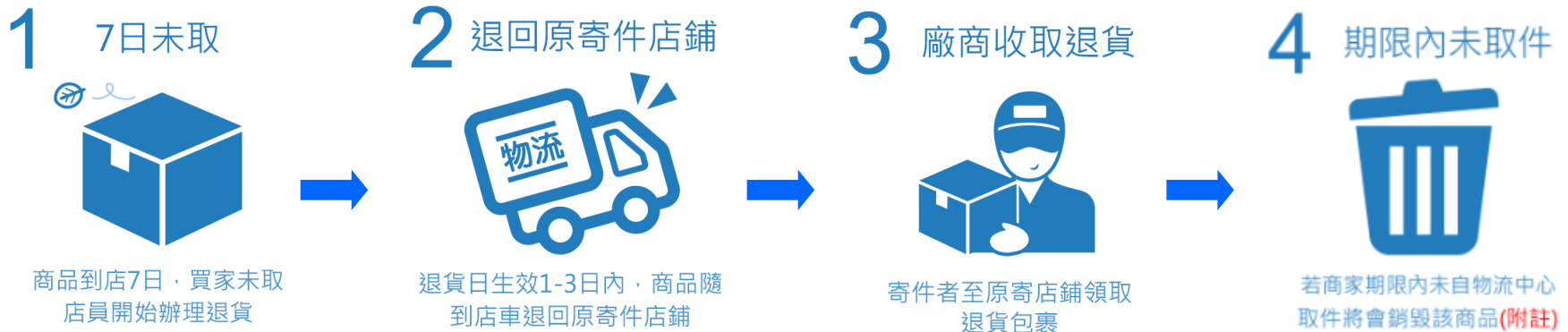
確認【寄取件人資料】、【取件門市】後
點選【列印寄件單】

Step 9.



持寄件單與商品至櫃檯辦裡

六、買家未取件處理流程



附註：

- 買家未取件，商品退件回原寄件門市，優惠期間賣家不需再額外負擔退件費用。(優惠期間依綠界科技官網公告為主)
- 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。
- 退回原寄件門市後7日內未取件，將送至萊爾富物流中心。若要領取退件，請於**25日**內於[廠商後台/物流管理/物流建單及查詢](#)申請配送，由萊爾富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。
- 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、門市關轉處理方式

- 若門市因天災、門市調整、連假.....等原因暫停取件服務，若為取件門市萊爾富會發送【門市關轉】貨態，寄件門市則為【寄件門市閉店】貨態。
 - 綠界科技在收到上述貨態後會寄送【綠界科技】門市關轉通知信，提醒賣家變更門市
 - 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 > 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 
萊爾富	大宗寄倉超商取貨	純配送	門市關轉	

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。

※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
請詳閱物流常見問題或與綠界線上客服聯繫。

