

物流進退貨規範手冊

萊爾富超商大宗寄倉超商取貨



萊爾富



目 錄

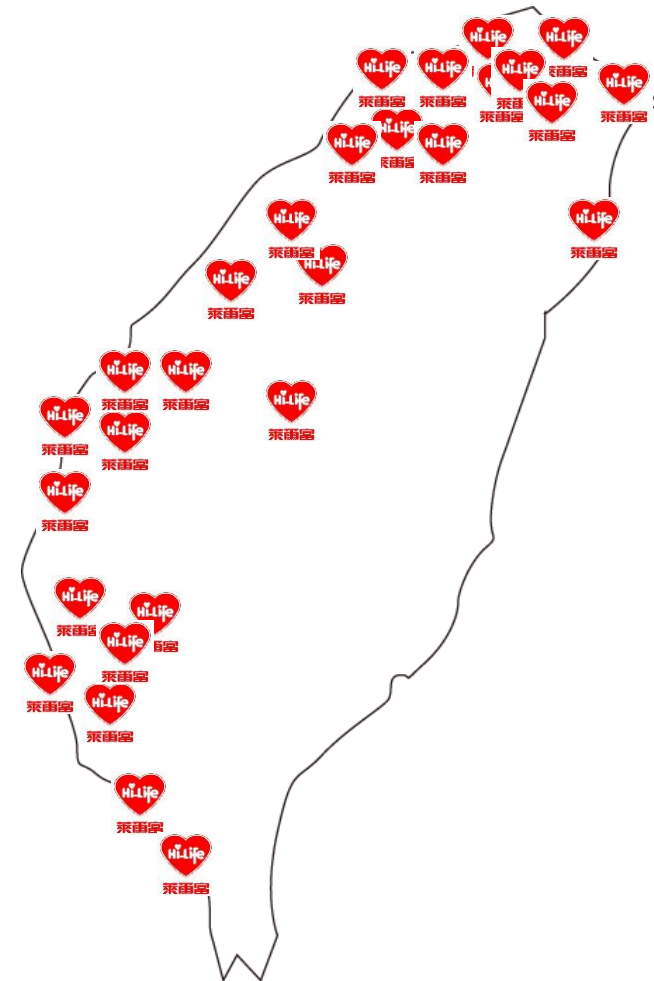


- 一、服務特色
- 二、寄件/取貨流程
- 三、寄件須知及異常處理
- 四、商品包裝規範
- 五、商品委託物流配送到倉驗收規範
- 六、寄件教學流程
- 七、買家未取件處理流程
- 八、退貨通服務
- 九、賣家找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式
- 十、門市關轉處理方式

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「配送編號 / 託運單號欄位」
(11碼)至以下網址，選擇一般查件(B2C)查詢
貨態：

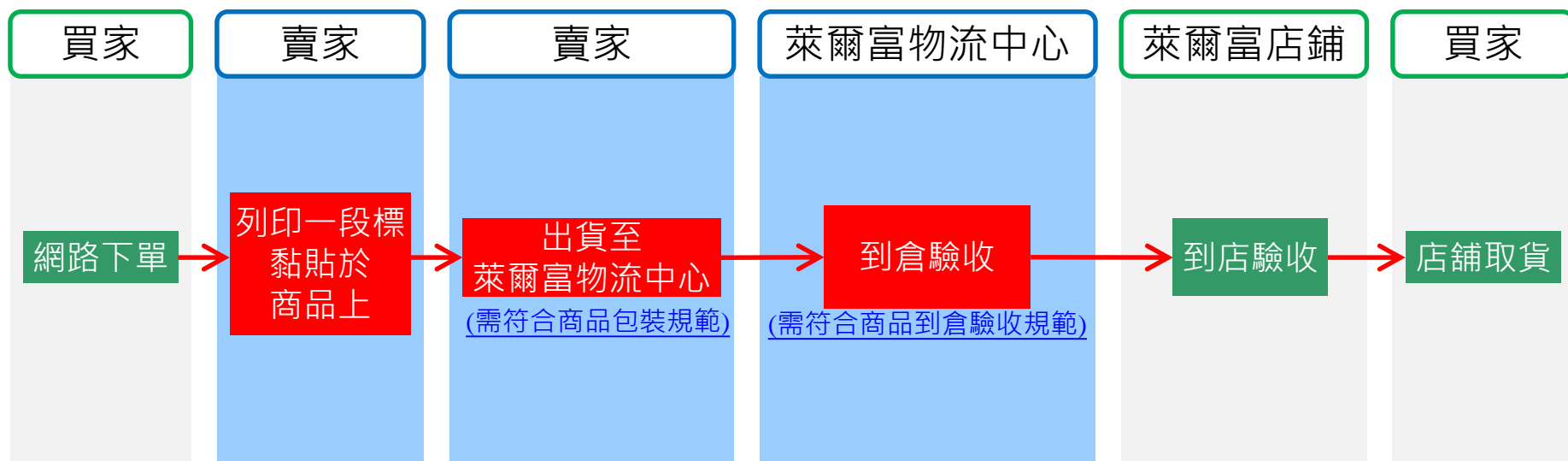
https://www.hilife.com.tw/serviceInfo_search.aspx



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：

1. 賣家須把商品寄至萊爾富物流中心，萊爾富會再執行店面配送。例如：高雄的賣家要寄送商品給高雄的買家，請先將商品寄送至萊爾富物流中心進行配送。
2. 商品寄送地址為：**325桃園市龍潭區中原路二段545巷146號1~3號碼頭。萊爾富物流中心-EC收件組收**。電話：03-286-5168#611、612

三、寄件須知及異常處理

※寄件須知：

1. 建立綠界物流訂單後，物流貨態為**訂單上傳處理中**，請於**隔天**的08:00~14:00(週一至週日)送至萊爾富物流中心，提早或延遲物流中心將一律不收貨。

賣家出貨至萊爾富物流中心	處理流程
08:00~14:00	正常收貨，當天出貨
14:01~15:00	隔天出貨

2. 逾期訂單將取消無法配送，進入驗退程序(請預留貨運所需配送時間提早寄出)。
 - 例1：12/12(三)建單，須於12/13(四)8:30後才可送件至物流中心，最晚須於12/17(一)14點前送達。
 - 例2：週日不收貨，若12/18(二)建單，最晚請於12/22(六)14點前送達。
3. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，遺失理賠上限為新台幣**20,000**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。

※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。**

三、商品包裝規範：商品標籤格式

賣家需透過廠商管理後台列印標籤，並將標籤貼在外包裝上!

物流專用	5159 1配 B	QR
	每週二 統一速達	
	2A0002016158152077 配:IE07 店:2001 訂單編號:01615815207 取號日期:2020-12-23 D11 016 A00	
取件專用	北市杭州店 王小明 門市取貨條碼 A00016862 1581520730000055 手機末三碼 456 Cashier	

9cm

8cm



列印一段標黏貼於商品上

商品寄送地址：

325桃園市龍潭區中原路二段545巷146號1~3號碼頭。萊爾富物流中心-EC 收件組收 電話: 03-286-5168#611、612

(標籤請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**7天內送達**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. **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。



- ← 箱/罐 蓋必須釘牢，以不易鬆脫為準。
- ← 瓶蓋、擠壓瓶嘴等，需將瓶嘴處栓緊，並外加收縮膜(如左圖範例)，避免瓶蓋破損造成液體外流。

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、商品委託物流配送到倉驗收：流程說明

賣家出貨時間(週一至週日)

賣家出貨至萊爾富物流中心	處理流程
08:00-14:00	正常收貨，當天出貨
14:01-15:00	正常收貨，隔天出貨

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，後果一律由賣家自行承擔。
- 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**：由物流實際過刷數量為主。建議賣家封箱前應確實清點件數，於打包時可全程錄影或拍照存證以供日後備查，若因商品外袋破損/包裝不良，將轉為退貨商品回店家。

六、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.



將商品寄至萊爾富物流中心

Step 4.



商品到達物流中心
進行到倉驗收

Step 5.



配送至指定門市店鋪

Step 6.



簡訊通知買家到
指定門市店鋪取貨

※商品寄送地址為：325桃園市龍潭區中原路二段545巷146號1~3號碼頭。萊爾富物流中心-EC收件組收

七、買家未取件：處理流程



退貨週期說明：

1. 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](#)>物流建單及查詢 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。

2. 若退件退回物流中心翌日起算7天後，賣家仍未依指定方式收取退貨，物流中心會以宅配方式逐件退回給賣方，並向賣方收取該筆宅配貨到付款的退件費用(不得指定宅配業者)。

3. 退貨驗收：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。**

八、退貨通服務(1)



1. 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，賣家須負擔物流費用38元(未稅)，於每周二結算。
2. 適用賣家範圍：可接受每日至物流中心取退件者，得以申請。
3. 萊爾富操作機器 (Life-ET) 退貨步驟：生活服務>Hi-Life退貨通

八、退貨通服務(2-1)

持綠界科技廠商後台物流管理之逆物流(退貨)訂單，提供【退貨通代碼】至萊爾富Life-ET列印寄件單。

Step 1.



買家向商家透過電話
或email申請退貨

Step 2.



商家將退貨通代碼
12碼交給買家

Step 3.



到Life-ET
點選【生活、服務】

Step 4.



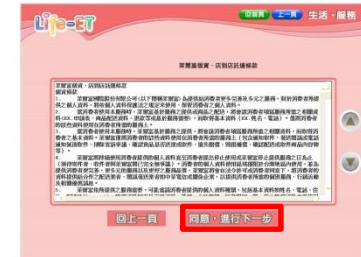
點選【退貨通】

Step 5.



點選【一般退貨】

Step 6.



進入服務條款
點選【同意，進行下一步】

八、退貨通服務(2-2)

Step 7.



輸入【寄件代碼】、【手機】完
點選【確定】



Step 8.



確認【寄件人資料】後
點選【列印寄件單】



Step 9.



將退貨通包裹及單據
交給櫃台人員

九、賣家找尋無標品(未貼標籤/送錯貨倉)流程方式

無標品處理流程：

1. 賣家(申請人)通知綠界客服查詢無標品。
2. 綠界客服會發E-mail請賣家提供：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. 賣家(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. 若賣家(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賣家的綠界帳戶餘額中扣除支出運費，不得異議。
5. 綠界客服收到賣家(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；賣家(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，萊爾富會發送【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。

