



# 7-ELEVEN 跨境門市取貨/宅配取件

物流進退貨規範手冊

# 目錄

- 一、服務特色
- 二、寄件作業流程
- 三、各國標籤範本
- 四、標籤黏貼規範
- 五、各國禁運商品規範
- 六、寄件作業規範
- 七、商品包裝規範
- 八、消費者未取件處理方式
- 九、送錯倉/無標商品處理方式

# 一、服務特色

1. 物流中心驗收進件後，買家可於隔2天取件(不含國訂假日)  
※ 部份特殊門市因週末不營業或其他特殊原因之故，恕不在保證2日到貨承諾之中。
2. 商品寄送到達門市後，可於廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢  
※ 如以宅配取件寄送亦可查詢貨態。
3. 提供廠商後台「配送單號 / 託運單號欄位」(17碼)，可至以下網址查詢貨態：<https://cbec.sp88.tw/web/shipment/track>
4. 取貨地點：



|      | 香港   | 馬來西亞   | 新加坡 |
|------|------|--|-----|
| 取貨點  | 7-11 | HL銀行、7-11、美妝店(Guardian/peek a box)、咖啡店(milleniawalk) |     |
| 店數   | 900間 | 2,000間   |     |
| 取貨期限 | 3天   | 4天   | 4天  |

## 二、寄件作業流程

### 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！<br>付款資訊已寄至您的Email信箱 123@greenworld.com.tw<br>本次交易明細如下： |                  |
| 訂單編號   | 1310091097849747 |
| 商店名稱   | 小黃女團購網           |

買家網路下單並完成付款

### Step 2.



列印一段標黏貼於商品上

### Step 3.



將商品寄至物流中心  
並進行到倉驗收

### Step 4.



商品於海關進行檢驗

### Step 5.



空運配送至指定海外門市  
店鋪/宅配取件


### Step 6.



簡訊通知買家到  
指定門市店鋪取貨



# 三、各國標籤範本

香港

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>HKG</b><br>Store: 1378  |  | <br>PRE2011000002160         |
| <b>Consignee</b>   | <b>Name:</b> TEST<br><b>Mobile:</b> 85200000000<br><b>Addr:</b> XXXXXX,00-000,Hong Kong  |   |
| <b>Shipper</b>   | <b>Name:</b> Presco<br><b>Mobile:</b> 0900000000<br><b>Addr:</b> 4F., No. 27, Sec. 1, Anhe Rd., Da'an Dist., Taipei City 106646, Taiwan (R.O.C.) |   |
| <b>Item Description</b><br>Cosmetic and Beauty Care  |  | <br>7110000006011            |
| <b>PSCHK01</b><br><b>PRESCO</b><br><b>REF#:8170110000000000000001</b><br><b>Store:1378</b><br>Shop B1, G/F, Far East Bank Mongkok Building, No.244 Portland Street, Mongkok, Kowloon |  |   |
|  |  | <br>8170110000000000000001 |



18cm (height), 10cm (width)

新加坡

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>SGP</b><br>Store: PICK_460058   |   | <br>PRE2011000002160 |
| <b>Consignee</b>   | <b>Name:</b> TEST<br><b>Mobile:</b> 65800000000<br><b>Addr:</b> XXXXXX,00-000,Singapore   |   |
| <b>Shipper</b>   | <b>Name:</b> Presco<br><b>Mobile:</b> 09000000000<br><b>Addr:</b> 4F., No. 27, Sec. 1, Anhe Rd., Da'an Dist., Taipei City 106646, Taiwan (R.O.C.) |   |
| <b>Item Description</b><br>托運物<br>Pet Supplies<br>Pet Supplies<br>Pet Supplies |   |   |
|  |   | <br>7110000006011  |

18cm (height), 10cm (width)

馬來西亞

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>MYS</b><br>Store: SB_NV_SDK   |   | <br>PRE2011000002160 |
| <b>Consignee</b>   | <b>Name:</b> TEST<br><b>Mobile:</b> 60100000000<br><b>Addr:</b> XXXXXX,00-000,Malaysia  |   |
| <b>Shipper</b>   | <b>Name:</b> Presco<br><b>Mobile:</b> 09000000000<br><b>Addr:</b> 4F., No. 27, Sec. 1, Anhe Rd., Da'an Dist., Taipei City 106646, Taiwan (R.O.C.) |   |
| <b>Item Description</b><br>托運物<br>Cosmetic and Beauty Care<br>Cosmetic and Beauty Care |   |   |
|  |   | <br>7110000006011  |

18cm (height), 10cm (width)

## 四、標籤黏貼規範

在**廠商管理後台**直接列印託運單，並將標籤貼在外包裝上！



一段標請黏貼在外包裝最大面積的左上角處

1. 標籤整張實貼於外包裝**最大面積的左上角處**，並確認四角無翹起。
2. 一個包裹**只能有1張**出貨標籤，若有2張以上出貨標籤，以廠退處理。
3. 商品訂單標籤請使用**雷射印表機**列印。
4. 貨品運送過程標籤因噴墨淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀，商品不予驗收，以廠退處理。

# 五、各國禁運商品規範-香港

1. 活生動物(蜜蜂、水蛭及蠶除外)
2. 各類動物之骨骼
3. 無煙菸草製品
4. 攝氏60度以下會產生引火點之油漆、洋漆、亮漆及其類似物質
5. 炸藥、煙火、火柴及各類易燃、易爆物質
6. 仿製郵政出版之信封、明信片及郵政用品
7. 具煽動性之物品
8. 彩券及與彩券有關之文件
9. 涉及非法業務之賭博性廣告
10. 相命廣告及任意散發之地下非法借貸廣告
11. 猥褻或有傷風化之字語/物品
12. 載有仿製郵政機關使用之字語/物品、信函或標記之物品
13. 侵害商標或著作權之物品
14. 印有模仿郵票之物品
15. 含有猥褻或下流之繪畫或文字
16. 偽造郵票或具有模仿郵票之物品
17. 香水產品
18. 鋰電池

使用者同意並遵守上述禁運商品之規定，如有違反造成本公司損害，使用者同意本公司逕行自使用者綠界帳戶或將給付予使用者之款項中扣除該賠償金額。

# 五、各國禁運商品規範-馬來西亞

1. 活生動物及動物製品、肉類及動物內臟、海鮮類
2. 奶製品、燕窩、蛋類
3. 植物（包括任何種類之植物及其部分，例如根、莖、葉、花果、種子等）及其製品、動物性肥料
4. 菲律賓或印尼生產之可可、紅毛丹、山荔枝、龍眼等水果
5. 易燃燒、易爆炸之化學混合物及任何會釋放瓦斯及發熱的物質、煙火、爆竹
6. 錄音或錄影的磁帶
7. 未加工的木頭、廢棄紙類、硬紙板及用以造紙之紙材
8. 猥褻、淫穢之書報、圖畫、照片
9. 未使用之郵資、銀行支票、錢幣
10. 印染沙龍（裙）之布料
11. 印有可蘭經經文之紡織品
12. 軍用衣物及裝備
13. 繩索、防水卡其外套及長襪、紡織設備
14. 安全帽（除了腳踏車、機車騎士使用者）
15. 未製成形之玻璃
16. 鑽石、珠寶
17. 刀劍及魚叉、魚槍、武器、彈藥
18. 碾米機及其零件、電力設備(含各類型電池)及其零件、電訊設備及廣播器材、單色影印機器
19. 遊戲機的代幣或磁片
20. 通訊產品（如手機等）須提出SIRIM許可證，在海關規定之時間內無法提供認證者，郵件將扣押不予退回。

使用者同意並遵守上述禁運商品之規定，如有違反造成本公司損害，使用者同意本公司逕行自使用者綠界帳戶或將給付予使用者之款項中扣除該賠償金額。

# 五、各國禁運商品規範-新加坡

1. 菸草、電子香煙、電子菸斗、電子雪茄菸、回轉式打火機
2. 口香糖、食品(新鮮雞蛋、牛肉及含牛肉的熟食或加工食品；羊肉、豬頭、以及禽類的規定同牛肉)
3. 手槍
4. 醫藥品、精神疾病用藥
5. 野生保護動物和其副產品
6. 炮竹類、汽油
7. 猥褻物(書、電子媒體皆禁止)
8. 有著作權的書、電子媒體、DVD等(軟體的copy、盜版品也同樣禁止)
9. 妨害治安、危害思想的物品
10. 礦泉水或其他飲料、酒類
11. 手機、電腦、筆電等電子產品
12. 天線
13. 護身符、幸運物、除魔等相關的廣告宣傳物
14. 環己基磺醯酸鈣 (calcium cyclamate) (甜味劑的一種)
15. 電力設備(含各種類型之電池)

使用者同意並遵守上述禁運商品之規定，如有違反造成本公司損害，使用者同意本公司逕行自使用者綠界帳戶或將給付予使用者之款項中扣除該賠償金額。

# 六、寄件作業規範

## 1. 物流中心收貨時間

| 物流中心收貨時間          | 處理流程       |
|-------------------|------------|
| 週一至週五 09:30~16:00 | 如完成驗收，後天到貨 |
| 其他時間              | 不收貨        |

2. 建立訂單後，請於**5天**內將商品寄達物流中心進行驗收，逾期訂單將取消無法配送，而進入驗退程序**(請預留貨運所需配送時間提早寄出，並注意是否有國定假日)**。

例：12/01建單，需於12/5前送件至物流中心並進行驗收，貨物將於12/7送達目的地(如遇假日則順延)。

3. 商品寄/送物流中心地址：24890新北市五股區五權七路18號1樓 統一數網海外配送 收

※若發生包裹有不符合航空法規或物流出貨規範之情況，且商品仍在台灣物流中心時，得將商品退回廠商(退貨時間週一至週五 09:30~16:00)。

# 六、寄件作業規範

4. 物流中心採快速驗收，僅對「**進貨箱數**」為點收單位，建議廠商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。
5. 如**廠商出貨因寄錯超商物流中心，所衍生的商品遺失或其他爭議，廠商須自行負責**。
6. 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。
7. 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。
8. 跨境門市配送**需遵守違禁品檢驗相關規定**，若廠商違反相關規範，**最高將面臨300萬元罰款**；如造成統一數網連帶損失，統一數網保留求償之相關權利。
9. 貨物損毀理賠事宜：統一回報給數網客服協助釐清責任。

※若發生包裹有不符合航空法規或物流出貨規範之情況，且商品仍在台灣物流中心時，得將商品退回廠商(退貨時間週一至週五 09:30~16:00)。

# 七、商品包裝規範

## 1. 包裹材積：

|                 | 香港                                     | 馬來西亞                       | 新加坡                             |
|-----------------|--|----------------------------|---------------------------------|
| 7-11超取材積限制(長寬高) | 30*50*30 cm                            | 20*17*15cm<br>單件重量需小於 1 kg | 長+寬+高總和小於 80 cm<br>單件重量需小於 5 kg |
| 其他取貨點材積限制(長寬高)  | 無                                      | 35*34*34cm<br>單件重量需小於 8 kg |                                 |
| 宅配材積限制(長寬高)     | 單件重量小於20 kg，單建材積任兩邊長(例：長跟寬)不能同時大於85 cm |                            |                                 |

※不論超取或宅配，凡材積重大於包裹實際重量，則取材積重計價(長×寬×高÷6000=材積重)；不滿1(0.5)公斤以1(0.5)公斤計。

2. 商品必須有外包裝，不可裸露、不可捆包、不透明包裝，無包裝者及包裝不完整商品不予驗收。
3. 易碎物品請勿交寄(如：玻璃、液體、乾粉末類商品等不得寄送)，惟若有非易碎但相類似之商品，廠商應特別注意並自行加強包裝，並於外包裝黏貼上「易碎品」警示。
4. 商品封口處需黏緊，如未黏緊造成商品脫落遺失或損壞，導致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。
5. 標籤須黏貼在外包裝最大面積的**左上角處**，且貼平標籤四角避免標籤不平或翹起。



- ← 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。

# 八、消費者未取件處理方式

## 1.到店後未取件



商品到店後3~4日(依各國規範時間)，消費者未取件後辦理退貨

## 2.退回當地物流中心



退貨至當地物流中心，將保管7日，期間會再通知消費者取件

## 3.再進行配送



如成功聯繫消費者取件則完成配送；若未聯絡上則將聯絡寄件廠商後續處理

## 4.期限內未取件



超過物流中心保管期限，且廠商確定不取回退件，則該商品將進行銷毀

### 服務說明：

1. 買方未於限定時間內取件(依各國規範時間)，將退件至當地的物流中心保存**7天**，期間會連絡買方宅配取貨(廠商不需支付該筆費用)，若超過7天仍未完成配送，統一數網會通知廠商，決定貨物是以拋棄處理或是寄回台灣(如要寄回台灣，廠商需自行支付寄送費)。
2. 可於綠界科技查詢貨態([廠商後台](#)>跨境物流管理>物流建單及查詢)。
3. 選擇宅配取件之消費者，將配送2次(簡訊通知1次)，**如配送失敗，商品一樣會退至物流中心保管。**

# 九、送錯倉/無標商品處理方式

- 無標商品：含沒有7-ELEVEN標籤商品、無標籤商品、廠商寄錯物流中心、標籤無法判讀之商品。
- 若出現上述狀況之一，商品將放置物流中心倉庫待廠商協尋。

## 【 廠商協尋商品流程 】

1. 廠商(申請人)通知綠界客服查詢無標商品。
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)須同意若物流端查詢無標品，只要有找回該無標品，將**退件商品以貨到付款方式宅配退回，且不得拒收**。
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。
5. 綠界客服收到廠商(申請人)的E-mail或傳真等方式，同意協尋無標品回覆後，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。

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