

物流進退貨規範手冊

7-ELEVEN大宗寄倉冷凍超商取貨



目 錄

一、服務特色

二、寄件作業流程

三、進貨前商品標籤測試

四、進貨作業規範

五、退貨作業規範

六、寄件作業規範及理賠

七、標籤黏貼規範

八、禁運商品規範

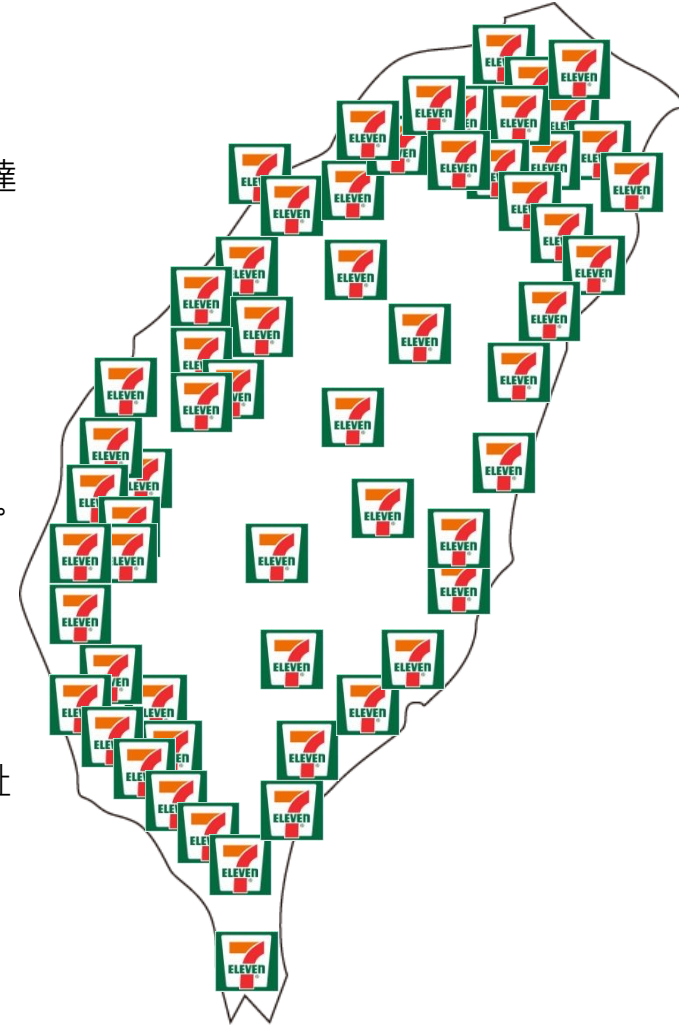
九、消費者未取件

十、門市關轉處理方式

十一、送錯倉/無標商品處理方式

一、服務特色

1. 賣家今天建單、明天寄件，包裹進入物流中心後，預定 2-3 日配達指定門市(實際依物流作業時間為準)。
2. 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3日到貨承諾之中，詳情請參考 7-ELEVEN 排外門市名單。
<https://www.7-11.com.tw/form/store.pdf>
3. 冷凍店取僅提供台灣本島之 7-ELEVEN 門市，**暫不提供離島服務**。
詳細可至 7-ELEVEN 電子地圖查詢有提供冷凍店取服務之門市：
<https://emap.pcsc.com.tw/>
4. 商品到店發送貨到通知簡訊，提醒買家到店取件。
5. 提供商品配送進度查詢，可持「配送編號 / 託運單號」至下列網址查詢貨態：
https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics_Search



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！ 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.



將商品寄至統昶物流中心
(商品需預冷溫度最少負18度，配送過程亦同)

Step 4.



商品寄到統昶物流中心
進行到倉驗收

Step 5.



配送至指定門市店鋪

Step 6.

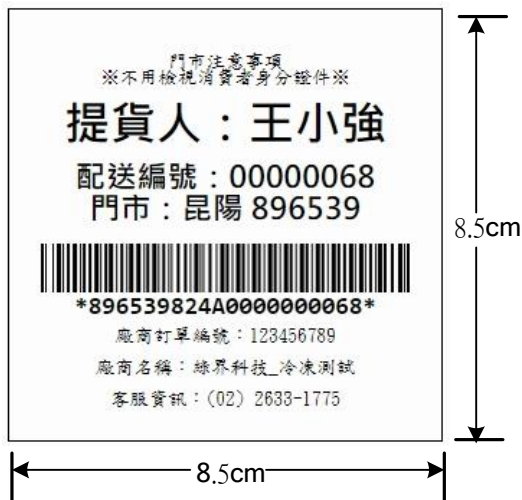


簡訊通知買家到
指定門市店鋪取貨

【注意事項】首次寄送商品，請先進行標籤測試 (請參閱手冊第5頁)

三、進貨前商品標籤測試(新廠商)

※首次寄送商品，務必先完成測試標籤



1. 建立 7-11 冷凍測標資料前，請務必先至官網【**物流寄退件設定**】或廠商後台左側欄節點【**物流管理**】>【**物流寄退件設定**】中的「**B2C大宗寄倉超商取貨-退貨設定**」完成冷凍處理方式的設定。
2. [綠界廠商管理後台](#)> 物流管理> 物流建單及查詢，點選【**建立7-ELEVEN冷凍測標資料**】按鈕產生測標訂單。
3. 請使用「**雷射印表機**」列印該筆訂單之一段標(託運單)，完成列印將一段標放置信封內，以「掛號」方式寄到至物流中心，信封標註「**統昶物流中心-EC冷凍店取測標**」(僅供測標使用)。
4. 標籤寄送地址：744 台南市新市區大營里7號

測標時間須7個工作天不含例假日，測標結果由綠界科技客服通知，或可在[廠商管理後台](#)> 物流管理> 物流寄退件設定> 測標結果查詢，若測標成功，方可正常建立訂單。

四、進貨作業規範

廠商進貨方式：廠商「自行派車」進貨 / 申請「到府上收」進貨。

每次進貨前須透過 Line@ 申請(每週一至五9:00-17:00)。

統昶ES冷凍店取官方客服 Line@：<https://lin.ee/K56aOXC>

「自行派車」進貨

- 1、進貨時間：每週一至週五(08:00~14:00)，如遇舊曆年、連假、天然災害或不可抗力之因素期間，另行研議時間。
- 2、建立綠界物流訂單後，物流貨態為**訂單上傳處理中**，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；另廠商於當日23:59前建立訂單，最快入倉時間為隔日上午8點，**若發生綠界會員進貨至物流中心，商品無資料可驗收，物流中心有權拒收，後續將以退貨處理，並依退貨作業規範提及之退貨方式收取費用。**
- 3、寄送地址：303 新竹縣湖口鄉八德路三段30之1號。
- 4、廠商抵達物流中心，驗收人員會測量車溫，車溫若不符合規範達-18度C以下，得予拒收。
- 5、寄件至物流中心須以3.5T以上型式的貨車運送物品，禁止使用自用客、轎車及步行進入廠區送貨。
- 6、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。

四、進貨作業規範

廠商進貨方式：廠商「自行派車」進貨 / 申請「到府上收」進貨。

每次進貨前須透過 Line@ 申請(每週一至五9:00-17:00)。

統昶ES冷凍店取官方客服 Line@：<https://lin.ee/K56aOXC>

申請「到府上收」進貨

1、申請規範：

(1) 廠商一次只能提供一個取貨點，無法多點載運。

(2) **每個取貨點包裹未達30件，每件加收150元；達30件(含)每件加收50元(費用以超商公告為主)。**

※ 上收費用收取方式：會由收到的代收款扣除結算後，再從廠商綠界帳戶中扣除。

(3) 如上收環境非低溫，若導致後續商品失溫，且經查上收至門市作業物流作業無異常，將不理賠包裹。

※ 上收司機並不會主動測量廠商包裹溫度，提醒廠商於收件前先測量包裹溫度並拍照留存，避免後續爭議問題發生。

(4) 廠商須事前完成包裹封裝作業，僅限於一樓交件；因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。

四、進貨作業規範

廠商進貨方式：廠商「自行派車」進貨 / 申請「到府上收」進貨。

每次進貨前須透過 Line@ 申請(每週一至五9:00-17:00)。

統昶ES冷凍店取官方客服 Line@：<https://lin.ee/K56aOXC>

申請「到府上收」進貨

2、取件通知及方式

- (1) 使用上收服務之廠商，每次上收前皆須透過Line@申請，申請時間請於每週一至五 9:00-17:00。
- (2) 每週一至四下午3:00前，廠商通知上收客服收件，最快於隔天早上 09:00~17:00 完成收件(無服務地區除外)，另週五及週六下午3:00前通知則次週一收件。
- (3) 取件時間點無法指定，廠商通知上收客服前往取件後，**若廠商累計超過2次取件失敗，將永久取消到府上收服務。**

3、注意事項

如廠商有啟用7-ELEVEN「冷凍店取」到府上收之服務，其衍生之費用將由本公司於廠商的綠界帳戶餘額扣除後轉交予7-ELEVEN，故在此提醒，於收件人員收取物件時，務必確認並自行記錄實際收取物件之數量。**如因後續到府上收之費用有爭議之情事發生者，本公司僅協助將相關證明收件資料提供予7-ELEVEN確認之，本公司將不負擔該爭議費用之處理。**

四、進貨作業規範

到府上收無服務區域一覽表

縣市	無服務區域
宜蘭縣	壯圍、大同、南澳
新北市	金山區、平溪鄉、雙溪鄉、貢寮區、石門區、石碇、坪林、烏來、三芝區
桃園市	復興區
新竹縣	關西、五峰、尖石、橫山、北埔、峨眉
苗栗縣	三灣鄉、南庄鄉、獅潭、大湖鄉、泰安、三義鄉、西湖鄉、銅鑼鄉、後龍鎮、頭屋鄉、造橋鄉、通霄、苑裡、卓蘭、石岡區、外埔區
台中市	東勢區、和平區、新社區、大安區
彰化縣	二水鄉
南投縣	中寮鄉、國姓鄉、仁愛鄉、集集鎮、水里鄉、魚池新、信義鄉、鹿谷鄉
雲林縣	崙背鄉、林內鄉
嘉義縣	梅山鄉、竹崎鄉、番路鄉、阿里山、大埔鄉、鹿草鄉、東石鄉、溪口鄉、台西鄉、麥寮鄉
離島	金門、澎湖、馬祖等離島:均無
台南市	南化區、左鎮區、玉井區、楠西區、南化區、龍崎區、大內區、白河區、東山區
高雄市	田寮區、旗山區、美濃區、六龜區、內門區、杉林區、甲仙區、桃源區、那瑪夏區、茂林區、旗津區
屏東縣	林邊、佳冬、枋寮、三地門、霧台、瑪家、高樹、泰武、來義、萬巒、新埤、琉球、枋山、春日、獅子、車城、牡丹、恆春、滿州
花蓮縣	豐濱鄉、鳳林鎮、光復鄉、瑞穗鄉、萬榮鄉、玉里鎮、卓溪鄉、富里鄉
台東縣	綠島、蘭嶼、延平、海端鄉、東河、成功、長濱、太麻里、金峰、大武、達仁

※最新無服務區域以物流更新為主，建議寄件前可先與Line@ 客服確認※

四、進貨作業規範

冷凍商品出貨作業時程

日程	D-2	D-1	D	D+2~D+3	D+7~D+10	D+12
項目	15:00 前 通知收件	收貨	入總倉	到店日	門市收退	每週二、五 廠商取退件

註1、廠商須於**入倉前2日**先行完成商品包裝並冷凍至-18°C完全凍結的狀態。

註2、若發生綠界會員進貨至物流中心，商品無資料可驗收，物流中心有權拒收，後續將以退貨處理，並依退貨作業規範提及之退貨方式收取費用。

五、退貨作業規範

退貨時間	每週二、週五 (08:00~15:30) , 如遇舊曆年、連假、天然災害或不可抗力之因素期間, 另行研議時間。		
退貨方式	宅配退回	報廢銷毀	廠商自取
費用	150元/件	300元/件	無
退貨收件地址	303 新竹縣湖口鄉八德路三段30之1號		
<p>1. 廠商自取：依據包裹貨態，經Line@(https://lin.ee/K56aOXC)通知後再至物流中心取退貨。 ※若退回包裹至物流中心超過一週未取，Line@會再次通知並詢問廠商是否改採宅配退回或銷毀(依據退貨方式收費如上表)，並請廠商於2天內回覆，若逾期未回覆，物流中心將直接進行報廢銷毀，並收取報廢處理費(300元/件)。</p> <p>2. 廠商若無法於約定時間內到廠區取退貨，物流中心有權得以拒絕廠商收退，後續將會進行報廢銷毀，並收取銷毀費用。</p> <p>3. 若廠商對於退貨內容有疑慮時，請透過綠界向物流中心申請調閱相關廠退明細，以釐清商品流向，物流中心調閱廠退單據以廠退日後3個工作天內為限。</p> <p>4. 超商有權隨時異動報廢處理費，最新費用以超商公告為主。</p>			

六、寄件作業規範及理賠

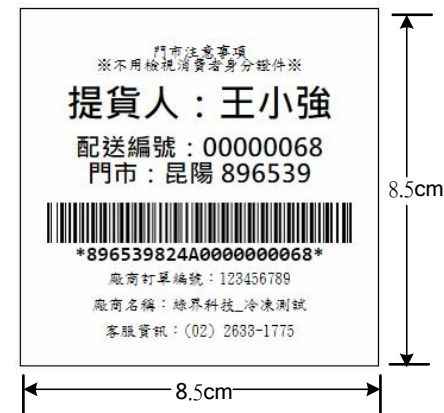
1. 商品材積：三邊外尺寸不可大 30x30x45 公分，重量不可超過10公斤。
2. 建議外箱貼上註有「冷凍商品」貼紙字樣，商品出貨前預冷溫度負18度C，且配送途中亦同。
3. 商品必須有外包裝、不可裸露、不可捆包、不透明包裝，無包裝者及包裝不完整商品不予驗收。
4. 商品封口處需黏緊，如未黏緊造成商品脫落遺失或損壞，導致其他商品因此受損或沾污，亦由破損商品之廠商負全部賠償責任。
5. 為確保取件人權益，取件人姓名請務必輸入真實姓名；純取貨者須提供本人證件驗證取件人姓名。
6. 取貨付款門市代收金額上限為**20,000**元。
7. 理賠事宜：理賠依照商品訂單金額，取貨付款遺失理賠上限為新台幣**20,000**元(含稅，含原寄運費)；取貨不付款賠償上限為新台幣**4,000**元(含稅，含原寄運費)。
8. 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。

七、標籤黏貼規範

※ 廠商需透過廠商管理後台列印標籤

1. 標籤整張實貼於外包裝**正面左上角處**，並確認四角無翹起。
2. 每件商品包裝**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. 出貨前留意標籤上條碼品質是否異常，例：
 - 顏色過深、過淺、使用非黑色或條碼模糊不清。
 - 條碼間距不可過密或是過疏，且不得任意改變比例。
 - 標籤濃度太高、線條不分明、線與線接連在一起。
 - 標籤未妥善黏貼、無法刷讀，例如標籤上覆蓋膠帶。
5. 廠商使用的標籤紙材若有反光、亮面等材質，出貨前務必再次檢查條碼輸出品質。
6. 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。

標籤請黏貼在外包裝最大面積的左上角處



列印一段標黏貼於商品上

八、禁運商品規範

1. 不接受蛋糕、冰品等需保持商品外觀的產品。
2. 液體，如酒類、牛奶、果汁、沐浴乳、乳液、化妝水、防蚊液、清潔劑、醋、醬油、化學藥品...等。
3. 現金、票據、股票等有價證券、展演會票券、禮券或珠寶、古董、藝術品、貴金屬等。
4. 貴重物、信用卡、提款卡、標單或類似物品。
5. 遺骨、牌位、像等。
6. 動、植物類。
7. 證件類：諸如准考證、護照、機票類等。
8. 不能再複製之圖、稿、卡帶、磁碟、重要文件或其他同性質之物品等。
9. 煙火、油品、瓦斯瓶、稀釋劑等易燃、揮發、腐蝕性物品。
10. 電池、有毒性物品、氣體、易爆炸、放射性物品、汽機車蓄電池(電瓶)。
11. 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。
12. 個人藥品、中藥、草藥。
13. 易碎品,例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷破等。
14. 精密儀器：3C產品(電視、電器、電腦、手機...等)特殊功能之儀器、GPS等。

※若違反上述規定,發生任何問題廠商須負全責

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

九、消費者未取件



服務說明：

1. 商品到店5日買家逾期未取，店員開始辦理退貨。
2. 請在收到綠界科技拋送退貨貨態(廠商後台>物流建單及查詢>物流狀態)後，依照您選擇的退貨方式領取退貨。**選擇自取的廠商需依據貨態，經Line@(<https://lin.ee/K56aOXC>)通知後再至物流中心取退貨。**
 ※若退回包裹至物流中心超過一週未取，Line@會再次通知並詢問廠商是否改採宅配退回或銷毀(依據退貨方式收費如上表)，並請廠商於2天內回覆，若逾期未回覆，物流中心將直接進行報廢銷毀，並收取報廢處理費(300元/件)。
3. 廠商若無法於約定時間內(每週二、週五08:00-15:30)到物流中心取退貨，物流中心有權得以拒絕廠商收退；包裹放置物流中心7天未取回，視廠商同意拋棄取回之權利。

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，統一會發送【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，提醒廠商變更門市
 - 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 
7-ELEVEN	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廠商可依照物流技術串接規格文件中的說明內容變更出貨門市。

※ 如10/25當天收到門市關轉貨態，須於10/27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。

十一、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，因包裹為冷凍商品超過有效期限領取，造成商品毀鎖或腐壞，廠商須自己行負責。
- 未領取之無標商品，或逾期未領包裹退回物流中心，自進物流中心日起至多保留**15**天。

【 廠商協尋商品流程 】

1. 綠界會員(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. 綠界會員(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，將退件商品以**貨到付款方式宅配退回且不得拒收**。
4. 若綠界會員(申請人)拒收該無標品，物流中心將會直接銷毀退件之無標品，**該筆無標商品衍生之貨到付款運費及銷毀費，全數由該無標商品所屬之綠界會員帳戶餘額扣除，不得異議**。
5. 綠界客服收到綠界會員(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；綠界會員(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
請與[綠界線上客服](#)聯繫，謝謝。