

物流進退貨規範手冊

中華郵政



目錄

- 一、服務特色
- 二、宅配到府流程
- 三、寄送時間說明
- 四、商品包裝規範：商品標籤格式、禁運商品
- 五、寄件教學流程
- 六、買家未取件處理流程
- 七、賠償說明

一、服務特色

1. 全國共1299間營業據點(不含代辦所、自助郵局、臨時郵局)。

<https://subservices.post.gov.tw/post/internet/emap/index05.jsp>

2. 台灣本島純宅配寄件，無貨到付款。

(不提供離島配送。例：本島寄離島、離島寄離島)

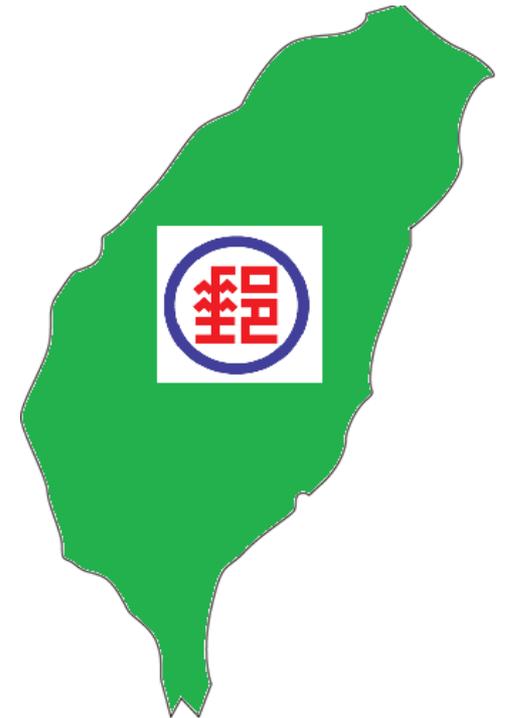
3. 支援本島偏遠地區寄送，特殊節日運費不加價。

4. 包裹待收通知簡訊，提醒收件者有包裹待取。(綠界提供一封)

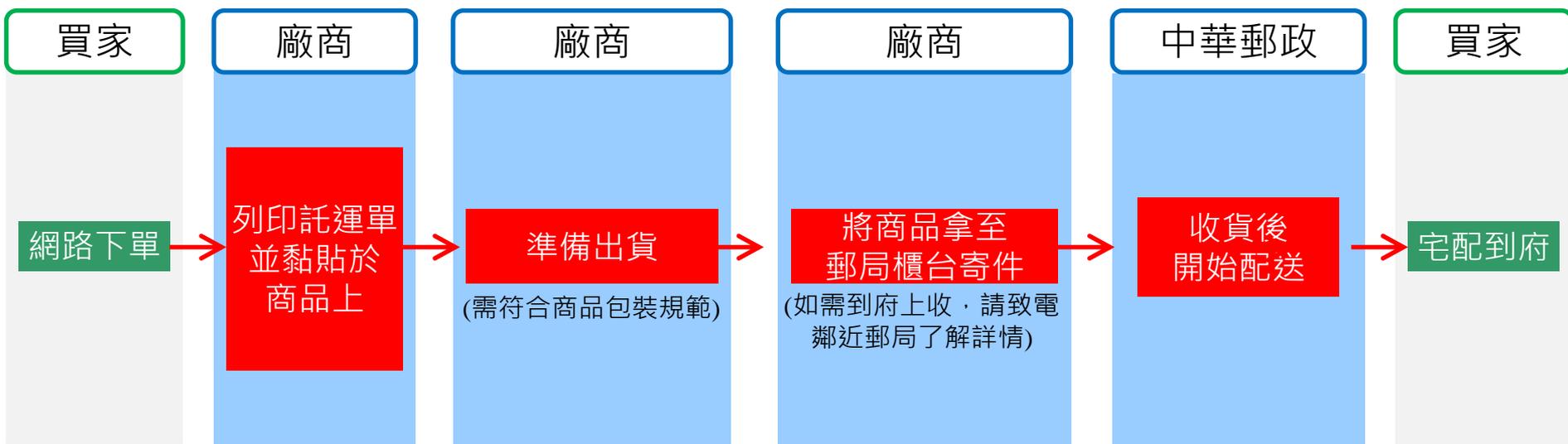
5. 提供官網與廠商後台貨態查詢。

6. 可至以下網址輸入「配送編號 / 託運單號」(20碼) 查詢貨態：

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



二、宅配到府流程



三、寄送時間說明

互寄地區	本地互寄	其餘都市、鄉鎮互寄
寄送時間	包裹交寄第2日 (遇假日順延送達時間)	包裹交寄第2、3日 (遇假日順延送達時間)
服務時間	週六、週日、國定假日及連續假日期間不投遞	

注意事項：

1. 本地互寄：同一郵遞區號之鄉、鎮、市、區互寄。
2. 寄達時間依收、寄件地區遠近不同而略有差異，寄往偏遠地區原則3-5工作日。(遇假日順延)
3. 如遇天候、雨量過大致道路封閉或郵運不便...等因素，則送達時間順延。
4. 各地詳細截郵及預計送達時刻，請向當地郵局洽詢。

四、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！

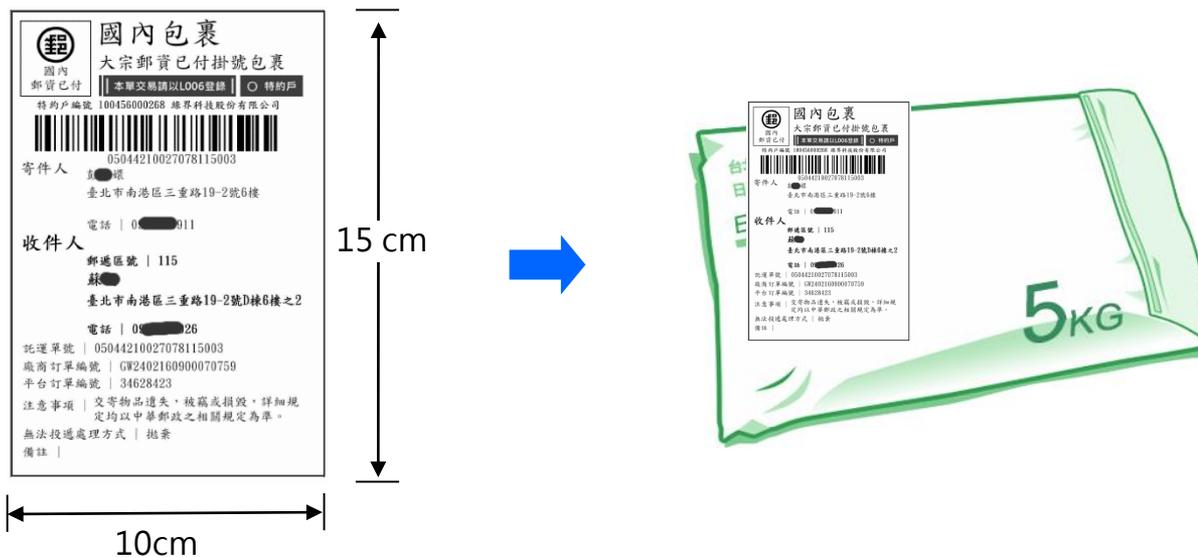


注意事項：

1. 標籤格式：廠商可透過廠商管理後台(一般列印)、API串接建立訂單，印出後請正面朝上黏貼，切勿貼於外箱折角處，避免無法正確判讀條碼。(郵局不接受手寫單，若廠商持手寫單寄件，交寄窗口有權拒絕)
2. 廠商建立訂單後請隔日再至臨櫃寄件(請留意貨態為「郵局已確認資料」再寄件)，並於20天內完成交寄(超過寄件時間訂單將失效)。
3. 託運單上請勿劃記塗改，若有任何塗改記號，交寄窗口有權拒絕。

四、商品包裝規範：商品標籤格式(直式)

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!



注意事項：

1. 標籤格式：廠商可透過廠商管理後台(熱感列印)、API串接建立訂單，印出後請正面朝上黏貼，切勿貼於外箱折角處，避免無法正確判讀條碼。(郵局不接受手寫單，若廠商持手寫單寄件，交寄窗口有權拒絕)
2. 廠商建立訂單後請隔日再至臨櫃寄件(請留意貨態為「郵局已確認資料」再寄件)，並於20天內完成交寄(超過寄件時間訂單將失效)。
3. 託運單上請勿劃記塗改，若有任何塗改記號，交寄窗口有權拒絕。

四、商品包裝規範：商品須有外包裝



重量、材積：

商品外包裝尺寸限制：長+寬+高 \leq 150公分
重量級距採4個階段，最高上限20kg。

5kg以下(含)	未滿1kg以1kg計算
5-10kg(含)	
10-15kg(含)	
15-20kg(含)	

注意事項：

- 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。
- 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。
- 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。
- 商品超重、超材加收費用說明：**
 - 若商品為不可分割且重量超過20kg，每增加1kg加收10元(未滿1kg以1kg計算)。
 - 若商品為不可分割且尺寸(長+寬+高)超過150公分，每增加10公分加收10元(未滿10公分以10公分計算)。
 - 若商品為不可分割且超重、超材，則依上述(1)、(2)規定加收對應費用。

四、商品包裝規範：禁運商品

◎ 郵政禁寄物品：（詳郵件處理規則相關規定）

- 一. 物品之性質或其封裝有傷害郵政服務人員或污損郵件或郵政設備之虞者。
- 二. 封口用之金屬扣鈕有鋒利之邊緣，致妨害郵件處理者。
- 三. 易燃、易爆裂或其他危險物品。但立案機構以特殊方法封裝互寄之易壞生物學物料，經相關主管機關核發運輸憑照者，不在此限。
- 四. 活生動物。但蜜蜂、蠶、水蛭、由立案機構互寄之寄生蟲或為消除害蟲之蟲類或無害活紅蚯蚓者，不在此限。
- 五. 放射性物品。
- 六. 鴉片、嗎啡及其他麻醉物品。但經相關主管機關核發運輸憑照或司法機關、司法警察機關備文證明係供訴訟證據之用，並作保價或報值包裹在國內互寄，或作保價包裹寄往國外供醫藥或科學之用，經寄達國准許者，不在此限。
- 七. 猥褻妨害風化之文件或物品。但由司法機關或司法警察機關備文證明係供訴訟證據之用，作掛號信函或包裹互寄者，不在此限。

禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [郵局官網](#) 公告為準

四、商品包裝規範：禁運商品

- 八. 政府禁止發售及製造之文件或物品。但由司法機關或司法警察機關備文證明係供訴訟證據之用，作掛號信函或包裹互寄者，不在此限。
- 九. 彩票及與彩票有關之廣告傳單。但經政府特許發行或未經特許發行而由司法機關或司法警察機關按掛號信函或包裹互寄作為訴訟證據之用者，不在此限。
- 十. 其他法令規定之違禁品。
- 十一. 上述禁寄之文件或物品於郵局收寄後發現者，將根據郵件處理規則相關規定辦理。
- 十二. 交寄或投遞之信函，郵局認其裝有禁寄之文件或物品、錢幣或夾寄他人郵件者，得請寄件人或收件人當面拆驗，拒絕拆驗者，不予收寄或投遞。拆驗時，不得查閱信函內容。
- 十三. 郵件因內裝有禁寄之文件或物品或不依規定交寄，致其他郵件受有損害者，郵局得向寄件人請求賠償。郵件雖經郵局收寄，寄件人仍不免除前項責任。
- 十四. 郵寄法定紙幣、硬幣、金銀條塊、金銀器具、寶石珍飾等貴重物品，以法令許可者為限。

禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [郵局官網](#) 公告為準

五、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	小黃女團購網

買家網路下單

Step 2.



列印託運單並黏貼於商品上
(請留意貨態為「郵局已確認資料」再寄件)

Step 3.



將商品拿至郵局營業據點寄件
(不含代辦所、自助郵局、臨時郵局)
如需到府上收，請致電鄰近郵局預約

※註：如需**到府上收**，請廠商每日**下午2點前**自行致電鄰近郵局預約，以利郵局隔日派車收件
(實際服務依各地郵局為主)

Step 4.



收到商品後開始配送

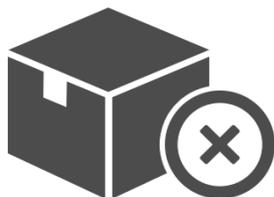
Step 5.



宅配到府

六、買家未取件處理流程

郵局投遞未成功



若因收件者不在家或未將商品送達，郵差將會提供買家通知單。

郵局主動聯繫買方



買家依通知單上聯絡資訊，與郵差約定取貨方式，詳如下方說明。
(需於15天內取貨)

包裹超過15天未領



將依託運單上「無法投遞處理方式」作業



若選擇退回，將退回託運單上的寄件地址，費用依郵局官網公告之普通資費牌價貨到付款。



若退回過程聯繫不上賣家，包裹將退回當初交寄之郵局
公告招領1個月。



公告招領後無人領回，郵局將銷毀包裹(無銷毀費)

說明：

郵局提供買家三種再次取貨方式(需於15天內取貨)：(1)約定再次投遞時間 (2)臨近郵局取貨 (3)臨近 i 郵箱取貨
若選擇 i 郵箱取貨3天未取，包裹將退回收件者臨近郵局且有12天的取貨期限，另 i 郵箱取件為郵局官方提供，若遇取貨異常或其他問題需協助，請與中華郵政客服聯繫0800-700-365，手機請改撥付費電話(04)23542030。

七、賠償說明

一、包裹遺失、破損申請賠償流程

1. 若廠商有包裹遺失、破損情形，需依下方作業時間向綠界客服申請辦理：
 - (1)遺失：請於**包裹寄出30天**內提出申請
 - (2)破損：請於**消費者收到包裹7天內**提出申請，若外箱破損且消費者當下未拒收，將不補償廠商需提供寄件郵局名稱、託運單編號、包裹寄出日期、包裹重量、包裹內容、收件人(姓名/電話/地址)。
▶廠商可至**廠商後台**查閱相關資料 或至**郵局包裹查詢網頁**
2. 依郵局內部調查作業，確認包裹遺失、破損責任歸屬判定為郵局端才執行理賠。
3. 綠界將通知您開立賠償收入發票，請於一週內寄回，逾期將無法申請理賠。
4. 收到發票後，物流理賠作業時間內綠界科技主動將款項撥至綠界餘額帳戶，不另行通知。
5. 理賠作業時間約10~12週。

二、包裹遺失、被竊或毀損之補償金額，單件以重量計算：

1. 5公斤以下(含)者，不逾新臺幣575元。
2. 超過5公斤至10公斤以下(含)者，不逾新臺幣865元。
3. 超過10公斤者，不逾新臺幣1155元。

三、如有下列狀況，將不補償運費

1. 發生天然災害等不可抗因素導致配送延遲或損失。
2. 禁運商品或其他依法規不得遞送之物品。
3. 商品未妥善包裝，導致損毀。
4. 收件人簽收當下未提出異議並簽收。

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。