

物流進退貨規範手冊

全家店到店寄件取貨服務



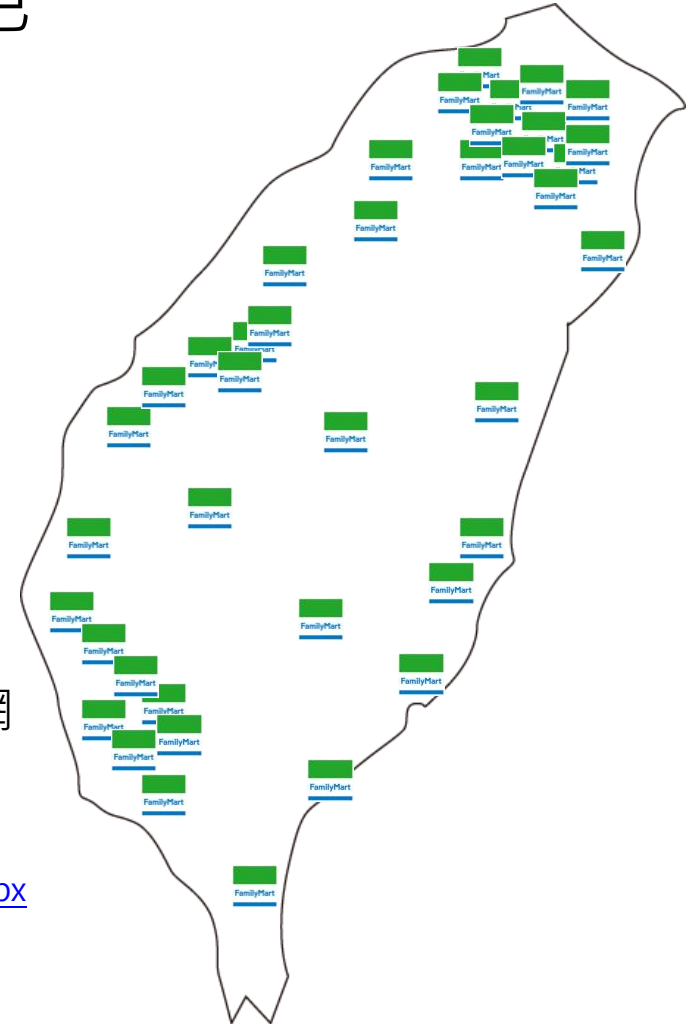
目錄

- 一、服務特色
- 二、寄件/取貨流程
- 三、商品包裝規範
- 四、寄件教學流程
- 五、消費者未取件處理流程
- 六、寄件及退貨須知

一、服務特色

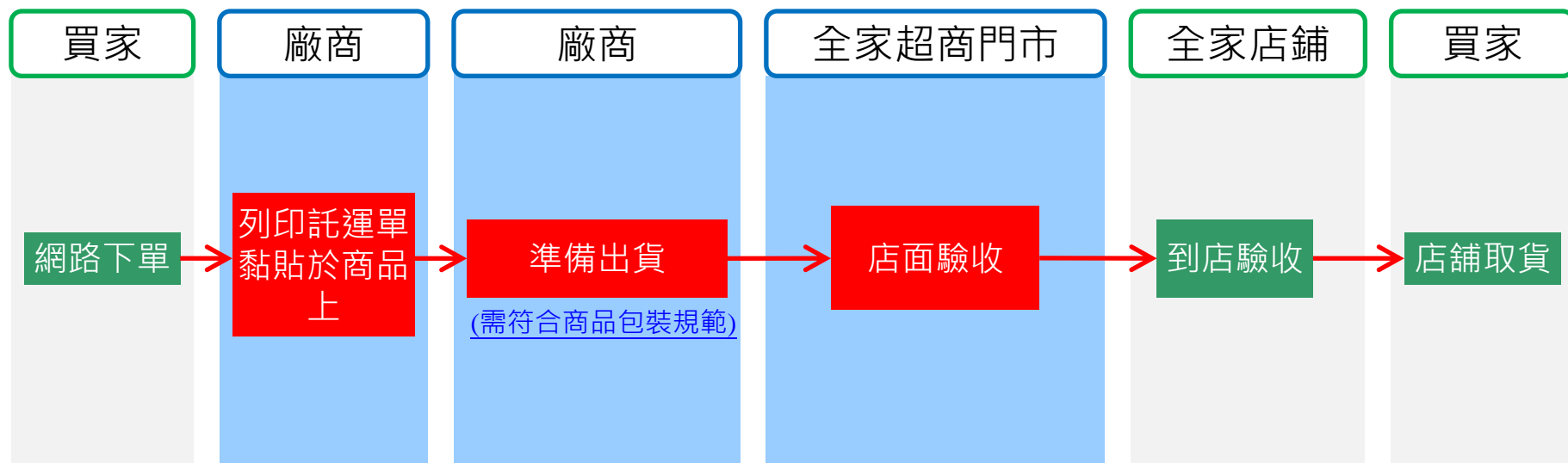
1. 賣家今天寄件，買家後天取貨。
(台灣本島不限區域、不限時段皆可寄件)
2. 全台2,900多家全家，24小時均可取貨。
(部分校園店鋪及封閉型園區店鋪除外，[點我](#)看說明)
3. 貨到簡訊提醒買家。
4. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
5. 提供廠商後台「綠界物流訂單編號」至以下網址查詢貨態：
(請輸入綠界物流訂單編號即可查詢)

https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/process.aspx



寄/取貨不支援外島、離島

二、寄件/取貨流程



注意事項：

1. 廠商須至全家超商門市繳款寄件，全家超商會再執行店面配送。

三、商品包裝規範：商品須有外包裝



材積、重量：

商品外包裝長+寬+高 \leq 105公分；

最長邊 \leq 45公分，其他邊則需 \leq 30公分。

商品總重量 \leq 5公斤。

(建議適當尺寸規格為 < 45公分×30公分×30公分)

注意事項：

- 1. 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。
- 2. 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。
- 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，由廠商自行負責。
- 4. PP袋(透明包裝)請勿交寄。**為提升消費者個人隱私權益，請避免使用透明包裝袋。

三、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，還請廠商配合正確面單黏貼方式。

1. 條碼及QRcode請勿凹折
2. 標籤面單請平貼於寬面 (使貨件可平穩於設備上運送)
3. 面單尺寸不可縮放
4. 貨件尺寸需大於面單 (若貨件尺寸小於面單，請使用紙箱或破壞袋，貨件大於面單才能寄送喔)



X 標籤不能折角喔↵



X 標籤不能黏貼於窄面喔↵



X 標籤不能黏貼於窄面喔↵

三、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. 精密儀器：3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。
15. 菸、酒、保險套、情趣用品、限制級圖書、光碟及其他依法限制販售對象年齡者。

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

四、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!

店到店寄件單

北區

080220859

781781099362075523

23599126900000

類別:代收繳費系統 項目:綠界科技

寄件人: 宋建澎

取件人: 雷神索綯

訂單編號: 164934

繳費金額: 60元

繳費期限: 2019-02-20 23:59

店舖注意事項:

1. 包裹長、寬、高 ≤ 105cm，單邊長 ≤ 45cm，重量 ≤ 5Kg，不符合寄件規範請勿交寄。

2. 一張單據限貼一件包裹，寄件完成後無法取消寄件或更換包裹。

3. 建議使用紙箱、破壞袋包裝內容物及請寄件人將寄件單據黏貼平整至包裹上，店舖才可收貨。

17810009936207552M



FamilyMart

全家櫃檯繳款、寄件

注意事項：

1. 託運單請使用雷射印表機列印，訂單建立後需在**6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。

四、寄件教學流程：方法2-1

持綠界廠商後台物流管理之對帳查詢報表提供【店到店編號】至全家Famiport列印繳費單。

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	小資女團購網

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
2028113	05908198380	0
C92603183185	C92603183185	0
2028109	05908196342	0

抄下店到店編號

Step 3.



到FamiPort
點選【店到店寄件服務】

Step 4.



點選【店到店寄件】

Step 5.



點選【全家平台寄件】

Step 6.

請輸入FamiPort店到店編號

1	2	3	← 倒退
4	5	6	清除
7	8	9	確認
←	0	→	

輸入【店到店編號】

四、寄件教學流程：方法2-2

Step 7.

請輸入此筆訂單金額

1	2	3	← 倒退
4	5	6	清除
7	8	9	確認
←	0	→	

輸入【**訂單金額**】

Step 8.

請確認簡訊寄件資料

寄件編號	50885967
取件店舖	全家敦安店
取件人姓名	金小家
寄件人手機	0912****78
訂單金額	800

點選【**列印繳費單**】

Step 9.

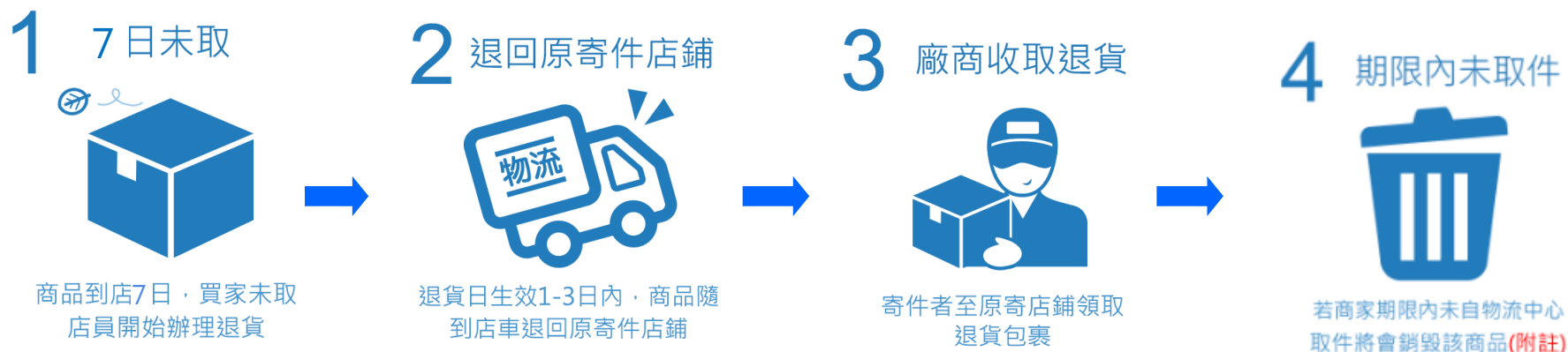


將寄件單黏貼妥當後
到櫃台繳費寄件

附註：

若您該筆訂單是【純配送】，在全家Famiport的【Step 7. 請輸入此筆訂單金額】欄位，則須輸入為 0，才能確認簡訊寄件資料及列印繳費單。

五、消費者未取件：處理流程



附註：

- 1.買方未取件，退件寄回原寄件店，賣方不需再負擔額外費用。
- 2.消費者未取件退回原寄件門市會以簡訊通知寄件人。
- 3.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。
- 4.退回原寄件門市7日內未取件，將送至日翊物流中心。若要領取該筆退件，則由日翊將退件商品送回賣方並收取退件運費；若**15日內**未自物流中心取件，全家將會銷毀該包裹並自綠界帳戶中收取**註銷費(50元/筆)**。

六、寄件須知

寄件須知：

1. 每日物流司機收件後所交寄之貨件，視為隔日之寄件。
2. 貨件一經物流司機收回恕無法進行取消寄件作業，賣家亦無法於配送過程中申請變更取件店鋪。
3. 為確保取件人權益，取件人姓名請務必輸入真實姓名。
4. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，取貨付款的遺失理賠上限為20,000元；取貨不付款遺失理賠上限為新台幣5,000元(包裝不當造成破損恕不賠償)。
5. 取貨付款門市代收金額上限：新台幣20,000元。
6. 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。

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。