全家超商大宗寄倉超商取貨服務

物流進退貨規範手冊

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2,900多家全家超商門市，24小時均可取貨。**

   (部分校園店鋪及封閉型園區店鋪除外)

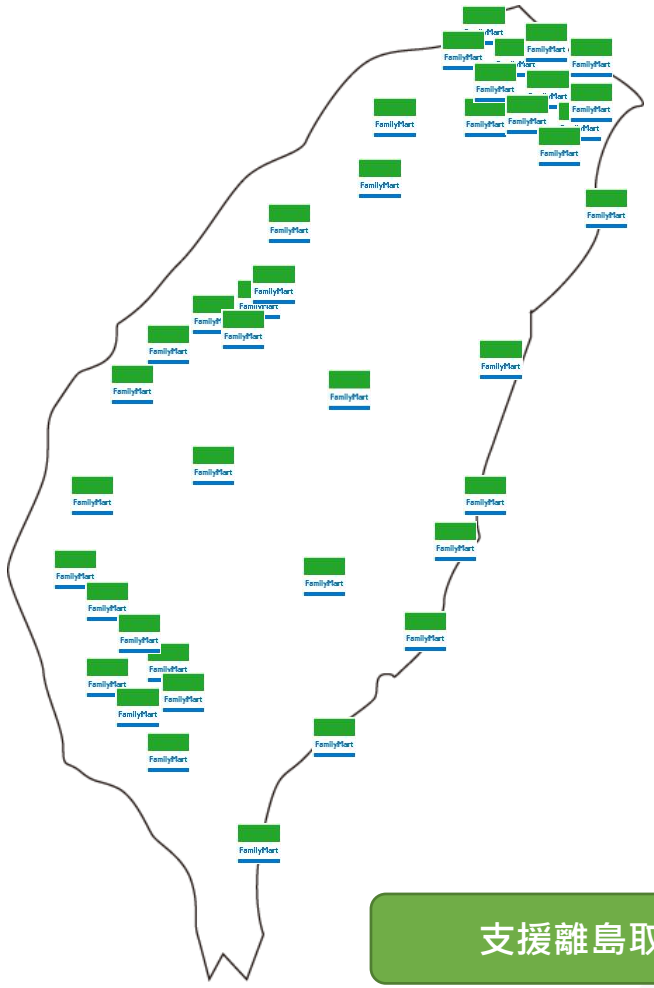
3. **提供離島及本島取件服務。**

4. **提供貨到簡訊提醒買家取件。**

5. **廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。**

6. **官網提供「貨件配送查詢」專屬頁面：**

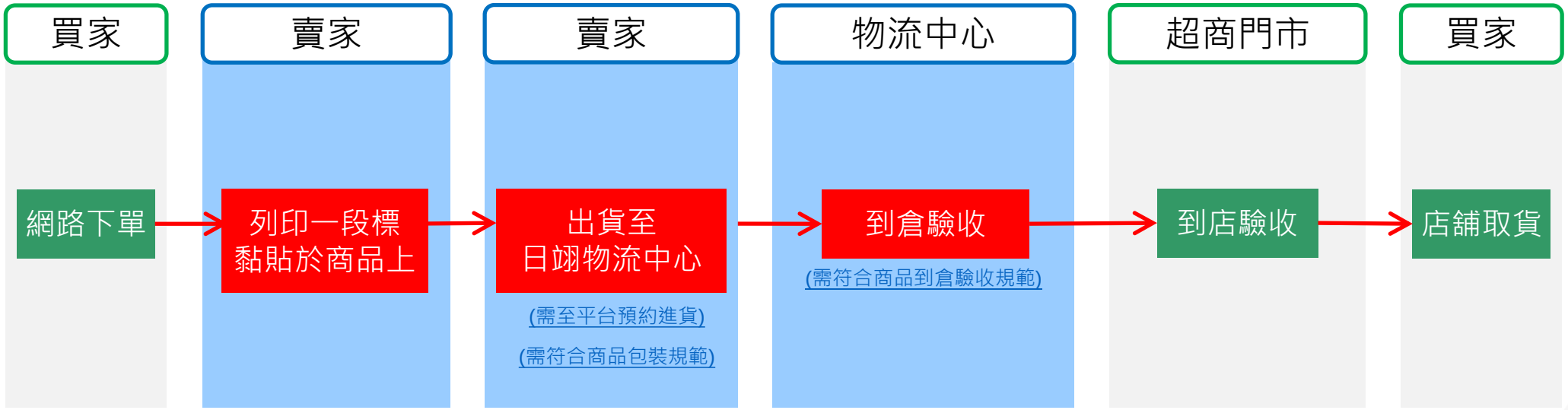
   https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics_Search



支援離島取件

二、寄件/取貨流程

隔日到貨、快速便捷！



注意事項：

1. 賣家須把商品寄至桃園大溪日翊物流中心，日翊會再執行店面配送。(例：高雄的賣家要寄送商品給高雄的買家，請先將商品寄送至桃園大溪日翊物流中心進行配送。)
2. 全家(日翊)物流中心，採預約進貨制，預約進貨請參考詳細說明。
3. **商品寄送地址為：335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化EC電子商務-測標組收 / 電話：03-307-5581**

【注意事項】首次寄送商品，請先進行標籤測試 ，請參閱【商品包裝規範】。

ECPay 綠界科技 股票代號 6763

三、寄件須知及異常處理

※寄件須知

1. 完成綠界物流訂單建立，且訂單貨態顯示為「**訂單上傳物流中**」後再進行出貨流程；出貨前須先完成**進貨預約**(**預約進貨方式說明**)，並於預約時間準時抵達日翊物流中心警衛室。

2. 特別提醒：若委託以下7家貨運商進行進貨，則無需事先預約，並請依物流中心收貨時間進倉。
   無需預約的貨運商：新竹物流、黑貓宅急便、宅配通、嘉里大榮、中華郵政、通盈貨運、祥億貨運

日翊物流中心收貨時間	處理流程
08:30~14:00	正常收貨，當天出貨
14:01~16:30	正常收貨，隔日出貨
超過16:31	不收貨，不出貨

三、寄件須知及異常處理

3. 逾期訂單將取消無法配送，進入驗退程序(請依照預約寄倉進貨時間，提早寄出商品)。
4. 理賠事宜：理賠判賠是依照商品訂單金額，取貨付款遺失理賠上限為新台幣**20,000**元(含稅，含原寄貨費用)；取貨不付款遺失理賠上限為**5,000**元(含稅，含原寄貨費用)。
5. 取貨付款門市代收金額上限為新台幣**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。

※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。**

四、商品包裝規範-商品標籤格式

在廠商管理後台直接列印託運單，**並將標籤貼在外包裝上!**

列印一段標黏貼於商品上

一段標請黏貼在外包裝最大面積的左上角處

一、注意事項：賣家開始使用全家店取服務前，請務必郵寄標籤至日翊物流中心，測試標籤是否符合刷讀標準，測標未通過前無法建立訂單。

二、標籤測試步驟：

1. 綠界廠商管理後台>物流管理>物流建單及查詢，點選**【建立全家測標資料】**按鈕產生測標訂單
2. 使用雷射印表機列印該筆訂單的一段標/託運單，寄送至物流中心進行測標。
3. 標籤寄送地址： 335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化電子商務部–EC測標組收**(僅供測標使用)**
4. 測標時間須**2個工作天**不含例假日，**測標結果請務必點擊測標結果查詢>步驟 4測標結果通知>【全家測標結果】按鈕查詢後，若測標成功，方可正常建立訂單。**

三、商品寄送地址：335桃園市大溪區新光東路76巷22-2號。日翊文化EC電子商務部-測標組收/電話：03-307-5581

(標籤請使用雷射印表機列印，訂單建立後需於**6天內**送達日翊物流中心，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

1. 商品外包裝長+寬+高 ≦ 105公分；最長邊 ≦ 45公分，其他兩邊均需 ≦ 30公分。
2. 商品總重量 ≦ 5公斤。
3. 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. 精密儀器：3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。
15. 逾期即失其效果或目的之節慶物品、訂婚結婚禮品、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(週一至週六)

賣家出貨至日翊物流中心	處理流程
08:30-14:30	正常收貨，當天出貨
14:01-16:30	正常收貨，隔天出貨
當日超過16:31	當日不收穫，不出貨

進貨登記表(由日翊物流中心提供)

到倉驗收規範

1. **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。
2. **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。
3. **件數驗收：**由日翊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，將轉為退貨商品退回賣家。

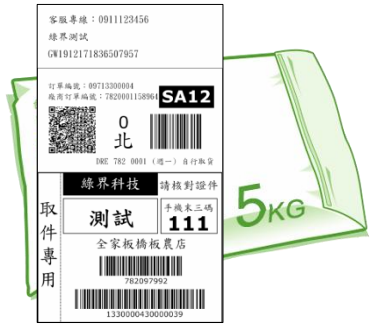
ECPay 綠界科技 股票代號 6763

六、寄件教學流程

Step 1.

買家網路下單

Step 2.



列印一段標黏貼於商品上

Step 3.

將商品寄至日翊物流中心
出貨前須先完成**進貨預約**
(預約進貨方式說明)

Step 4.

商品到日翊物流中心
進行到倉驗收

Step 5.

配送至指定門市店鋪
進行到店驗收

Step 6.

簡訊通知買家到
指定門市店鋪取貨

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，且須先預約
   - **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。
   - **週退**：商家可自行選擇退貨週期及取貨方式。
   - **注意事項：**

     1) 進貨時順收退貨(已有進貨預約單號)，不需另外預約退貨時段。

     2) 純收退貨且有停靠碼頭需求者，需至平台預約【進貨類型：電子商務 / 進貨倉：大溪倉】。
2. 若退件退回物流中心翌日起算7天後，賣家仍未收取退貨，日翊物流中心會**收取保管費50元/筆**，並將退件商品以貨到付款方式送回賣家收取該筆退件運費。
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、退貨便服務

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。
2. 適用賣家範圍：可接受每日至物流中心取退件者，且須先至平台預約(預約進貨方式說明) 。
3. **注意事項：若至全家官網查詢貨態僅需輸入前11碼。**

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

1. 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，全家會發送【取件門市關轉，請重選門市】貨態。
2. 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。
3. 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 >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	貨態最後更新時間	異常件編號	取退件	更換門市
全家超商	大宗寄倉超商取貨	純配送	寄件門市關轉，請重選門市	2025-01-06 16:10:56	-		申請

   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1/25當天收到門市關轉貨態，須於1/27早上10點前變更門市，若未進行變更，將依照第七點的未取退貨流程處理。

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