

物流進退件規範手冊 大嘴鳥宅配通



目錄

- 一、服務特色
- 二、宅配到府流程
- 三、商品規範
- 四、寄件教學流程
- 五、退件處理流程
- 六、宅配退貨(逆物流)服務
- 七、寄件及退件須知

一、服務特色

1. 今天寄件，隔日配送。
2. 365天全年無休。
3. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
4. 提供廠商後台「配送編號 / 託運單號欄位」(12碼)至以下網址查詢貨態：

https://www.e-can.com.tw/search_Goods.aspx

配送範圍	備註
· 台灣本島各地各縣市。	· 當日17:00前通知取件， 隔日 配送。 · 超過17:00通知取件，隔日取件，後天配送。
· 澎湖、金門本島。	· 當日17:00前通知取件， 後天 配送。 · 超過17:00通知取件，隔日取件，大後天配送。

※ 不提供離島寄離島，以及離島島內互寄。例：馬祖與澎湖皆為離島地區，故馬祖不提供寄往澎湖服務，也不提供馬祖島內互寄服務。

一、服務特色

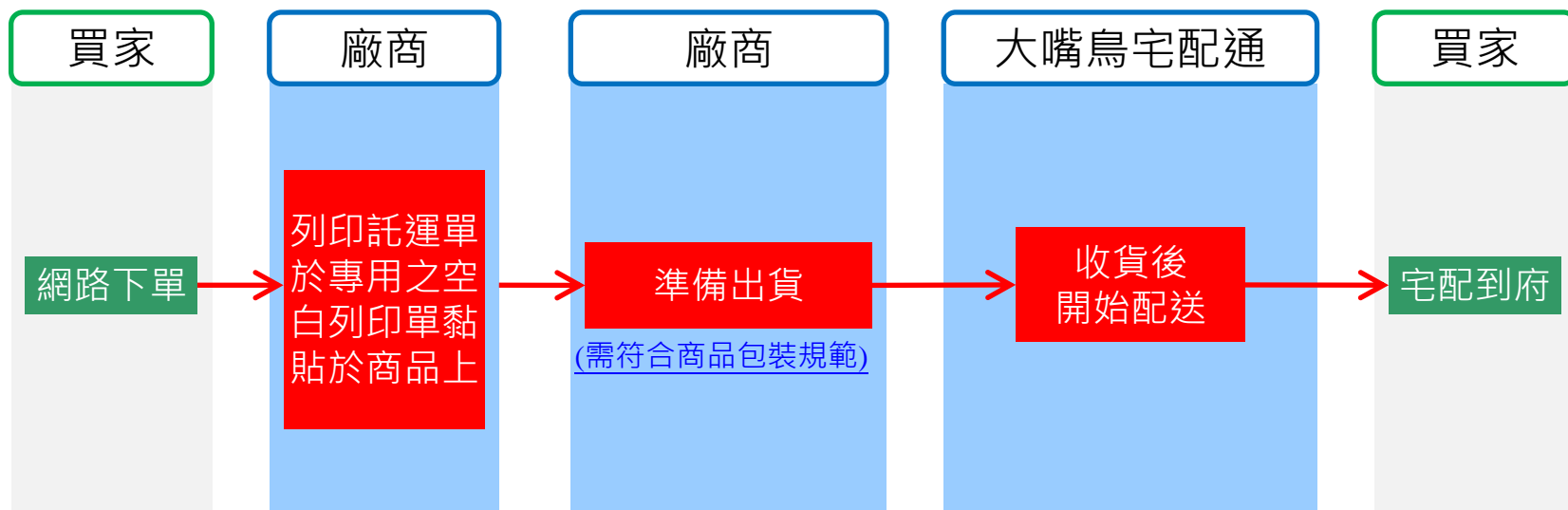
下列偏遠區域之配送時效為寄件日之**隔日**起算，**三天**內配送完畢。

- 1.宜蘭縣：大同鄉、南澳鄉
- 2.桃園市：復興區
- 3.新竹縣：五峰鄉、尖石鄉
- 4.苗栗縣：三灣鄉、南庄鄉、獅潭鄉、泰安鄉、西湖鄉
- 5.台中市：和平區
- 6.南投縣：仁愛鄉、信義鄉
- 7.嘉義縣：番路鄉、梅山鄉、竹崎鄉、阿里山鄉、中埔鄉、大埔鄉
- 8.雲林縣：古坑鄉草嶺村、古坑鄉樟湖村
- 9.台南市：南化區、東山區
- 10.高雄市：桃源區、那瑪夏區、茂林區
- 11.屏東縣：三地門鄉、霧台鄉、泰武鄉、來義鄉、春日鄉、獅子鄉、牡丹鄉、滿洲鄉
- 12.花蓮縣：秀林鄉、豐濱鄉、瑞穗鄉、萬榮鄉
- 13.台東縣：延平鄉、海端鄉、東河鄉、長濱鄉、大武鄉、金峰鄉、達仁鄉

以下區域恕不提供大嘴鳥宅配服務：

- 1.台東縣-蘭嶼鄉(全)、綠島鄉(全)
- 2.屏東縣-琉球鄉(全)
- 3.澎湖縣-澎湖本島以外區域。例如：虎井島、桶盤島、望安鄉、七美鄉、大倉嶼、花嶼、員貝嶼、鳥嶼、吉貝嶼
- 4.金門縣-金門本島(大金門)以外區域。例如：烈嶼(小金門)、大膽、二膽及烏坵鄉二島嶼(大坵與小坵)
- 5.馬祖地區(連江縣)-南竿鄉、北竿鄉、莒光鄉、東引鄉
- 6.南海諸島-東沙、南沙
- 7.釣魚台列嶼(全)

二、宅配到府流程



三、商品包裝規範：商品須有外包裝



重量、材積：

商品總重量 \leq 20公斤。

商品外包裝長+寬+高 \leq 150公分。

注意事項：

1. 商品須有外包裝、不可裸露。
2. 商品僅以繩索捆綁、塑膠袋包裝請勿交寄。
3. 易碎品請勿交寄。
4. 外觀包裝不可破損。
5. 3C維修件無包裝及無緩衝材質請勿交寄。

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、血液、尿液等檢體恐污染其他貨件之物品。
14. 精密儀器：3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。
15. 常溫包裹物品尺寸超過150公分或重量超過20公斤。
16. 低溫包裹物品尺寸(長+寬+高)超過120公分或重量超過20公斤。
17. 母奶、奶酪、雞蛋、豆腐、布丁等易腐壞物品。
18. 信函、明信片具通訊性質之文件、郵政信箱或收件地址不明確。

禁運規範以 [《物流暨收款服務處理辦法》](#) 及 [宅配通網站](#) 公告為準

三、商品包裝規範：商品標籤格式

廠商需透過 廠商管理後台 將該筆訂單直接列印於3P小黃單，並將託運單貼在外包裝上!

2020/6/23		PrintTradeDocument	
5		5	
寄件日/2020/06/23		希望送達日 不限時	
116-00		貳	
宅配單號 677-02-877-7025		不限時	
客戶單號 GW2006231504418926		測試標籤無法寄送	
收件人 臺北市文山區興隆路168巷88號8樓 林小美		代收款 沒有	
備註 王小明 臺北市南港區三重路19-2號 0樓0樓 客戶代碼 9702597801		件數 1/1	
寄件人 王小明 (0912345678) 臺北市南港區三重路19-2號 0樓0樓		代收款 沒有	
收件人請簽全名		共簽收 1 件	
客戶代碼 9702597801		件數 1/1	

21cm

10cm



注意事項：

1. 列印託運單請使用專用之空白列印單(3P小黃單)。
2. 3P小黃單會由配合之大嘴鳥宅配通營業所提供，供日後列印出貨訂單用，請勿拒收以免影響您的權益。
※若使用手寫單寄件，宅配司機人員有權利不收件，廠商不得拒絕；若造成包裹遺失綠界不負相關責任
3. 建立訂單後請於**20天**內通知營業所派車取件。
4. 一筆訂單僅能對應一個包裹

四、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	小資女團購網

買家網路下單

Step 2.



列印託運單於專用之空白列印單
(3P小黃單)黏貼於商品上

Step 3.



撥打就近營業所電話
通知宅配員上門取件

Step 4.



收到商品後開始配送

Step 5.



宅配到府

五、退件處理流程

退件處理方式：

7日內未配達



出貨後7日內，若因收件者
不在家或未將商品送達

拒收或寄件資料有誤



買家拒收或託運單內容有誤時
商品直接退回大嘴鳥營業所

宅配通聯絡綠界科技
處理退件



商品退回原發貨地
或改址再配

六、宅配退貨(逆物流)服務



買家向商家透過電話
或email申請退貨



商家至廠商管理後台
建立逆物流(退貨)訂單



建立逆物流(退貨)
訂單資料



綠界科技將逆物流(退貨)
訂單資料傳送給宅配物流商



宅配物流商依照指定
取貨地址向買家取貨



綠界科技每周二向商家
結算收取該筆物流費

說明：宅配通訂單建立後，宅配業者會自行至取退貨地址收件。

七、寄件及退件須知

寄件須知：

一、前置作業

1. 初次寄件需先請營業所提供託運單，電話中告知為「綠界科技第三方出貨的廠商，煩請站所隔日送3P小黃單」。
2. **廠商若有貨品要寄送，須電話通知配合之大嘴鳥宅配通營業所司機前來收貨。**

二、開始出貨

1. 打電話給上述指定的大嘴鳥營業所司機通知來收貨。
※當日寄件須於下午17:00前通知司機收貨，隔日配送。
2. 收貨司機將與廠商現場進行貨品件數比對，比對無誤則雙方簽收，開始宅配。

三、其他

1. 理賠判賠是依照商品訂單金額**(一筆訂單僅能對應一筆包裹)**，單筆賠償上限為新台幣20,000元。
2. 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。

退件須知：

1. 買方未取件，退件寄回大嘴鳥營業所，宅配通聯絡綠界科技，綠界科技與賣家確認後續商品處理問題。
2. 綠界科技確認7日內未配達商品退回原發貨地不收取額外費用。
3. 配送中可以接受免費改址配送(限一次)台灣本島其他地址不收取額外運費。若須改址配送，請與綠界科技客服聯絡。

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。