

# 物流進退貨規範手冊

## 全家店到店寄件取貨服務



# 目錄



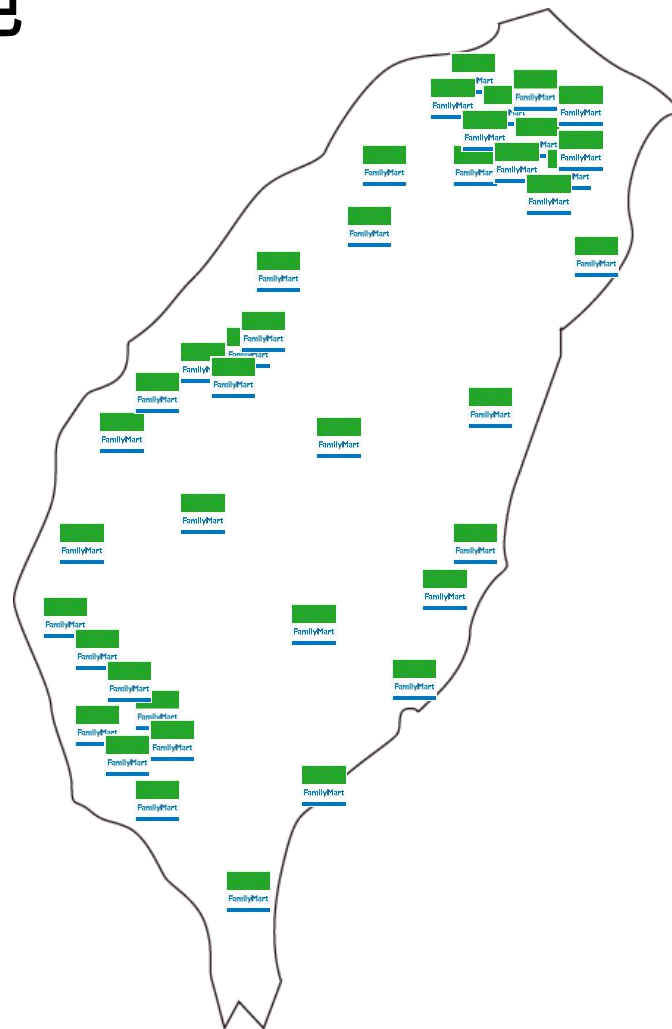
**FamilyMart**

- 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、寄件教學流程
- 六、買家未取件處理流程
- 七、門市關轉處理方式

## 一、服務特色

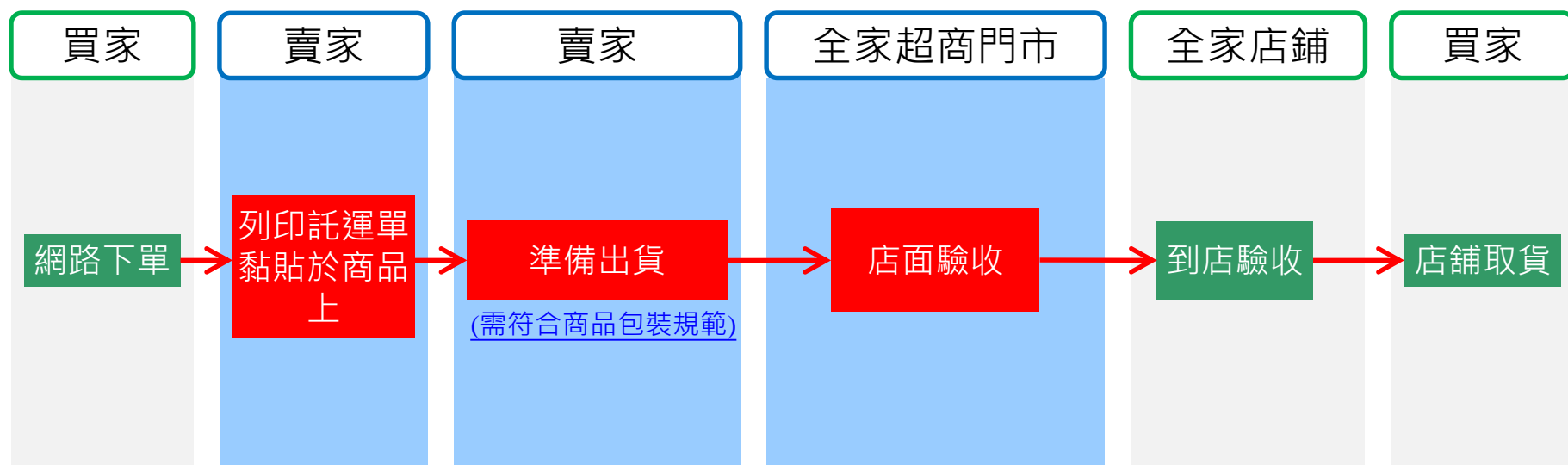
1. 賣家今天寄件，買家後天取貨。  
(台灣本島不限區域、不限時段皆可寄件)
2. 全台店鋪總數超過4000家，24小時均可取貨。  
(部分校園店鋪及封閉型園區店鋪除外)
3. 貨到簡訊提醒買家。
4. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
5. 提供廠商後台「綠界物流訂單編號」至以下  
網址查詢貨態：(請輸入綠界物流訂單編號即可查詢)

[https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics\\_Search](https://www.ecpay.com.tw/IntroTransport/Logistics_Search)



不支援離島寄/取件

## 二、寄件/取貨流程



注意事項：

1. 賣家須至全家超商門市寄件，全家超商會再執行店面配送。

## 三、寄件須知及異常處理

### ※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舖。
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**(含稅，含原寄貨費用)；取貨不付款遺失理賠上限為新台幣**5,000元**(含稅，含原寄貨費用)，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。

### ※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. PP袋(透明包裝)請勿交寄。**為提升買家個人隱私權益，請避免使用透明包裝袋。
- 5. 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。

## 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 等相關產品。
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

※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、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！

FamilyMart寄取貨單	
請自行黏貼後至櫃檯結帳	
寄件專用	項目：廠商名稱
	繳費金額：60元
	訂單編號：09936707559
	廠商編號：1158812
繳費期限：108-10-30 23:59	
QR Code	
物流專用	# TP23
	北 DRE 781 0001
取件專用	測試 請核對證件
	測試 手機末三碼
	111
	全家台醫店
	781 099 975
3670 7559 3000 0018	



全家櫃檯辦理寄件

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。

## 五、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】

## 五、寄件教學流程：方法2-2

### Step 7.

請輸入此筆訂單金額

輸入欄位

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

重新輸入 列印繳費單

確認資料後  
點選【**列印繳費單**】

### Step 9.



持繳費單(無須付費)  
與商品至櫃檯辦理

### 附註：

若您該筆訂單是【純配送】，在全家Famiport的【Step7. 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。

## 六、買家未取件：處理流程



### 附註：

- 買家未取件，退回原寄件門市，賣家不需再負擔額外費用。
- 買家未取件退回原寄件門市會以簡訊通知(賣家)寄件人。
- 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。
- 退回原寄件門市7日內未取件，將送至日翊物流中心，若要領取退件，請於**10日**內於**廠商後台/物流管理/對帳查詢**申請配送，由日翊物流中心將退件商品送回賣家並收取退件運費，若超過申請期限則會銷毀該包裹，並自綠界帳戶中收取**註銷費\$50元/筆(含稅)**。
- 退貨異常：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。**

## 七、門市關轉處理方式

- 若買家選擇的門市因天災、門市調整、連假.....等原因暫停取件服務，若為取件門市全家會發送【門市關轉】貨態，寄件門市則為【寄件門市閉店】貨態。
  - 綠界科技在收到上述貨態後會寄送【綠界科技】門市關轉店通知信，提醒賣家變更門市
  - 請在收到上述貨態**第7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 > 對帳查詢 > 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	貨態最後更新時間 	取退件/更換門市 
全家超商(店到店)	超商門市寄/取貨	貨到付款	寄件門市閉店	2020-11-12 15:01:47	
全家超商(店到店)	超商門市寄/取貨	純配送	門市關轉	2020-11-11 15:04:14	

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5/25當天收到門市關轉貨態，須於5/31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。

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。

