



超商物流交寄
全家出貨講義

The logo for FamilyMart, consisting of a green horizontal bar above the word 'FamilyMart' in a blue, sans-serif font, which is underlined with a blue horizontal bar.



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



賣家交寄規範

➤ 物流交寄說明

全家的物流交寄服務，廠商不需門市寄件，由全家發貨到全家各門市，廠商需自行安排物流商，將商品配送到**全家日翊文化-物流中心**。(蝦皮不介入此段配送過程)

➤ 日翊倉庫的寄貨地址

收貨人：日翊文化 電子商務部收

收件地址：33543桃園市大溪區仁善里15鄰新光東路76巷22-2號

聯絡電話：(03) 307-5581

➤ 進貨時間

每週一至週日(包括例假日) 08:00 - 14:00前，

(如遇舊曆年、天災或不可抗力之因素期間，則另行公告時間。)

未於上述可驗收時間內送達者，日翊均以「驗退」處理。

➤ 進貨異常

賣家若發現進貨貨態差異，**可於3個工作天內向蝦皮客服聯繫**



注意事項

門市交寄和物流交寄**兩種模式不可混用**，物流交寄開通後，寄件標籤將無法與門市交寄的標籤通用。



賣家交寄規範

- 廠商進貨預約說明
全家大物流進倉前請需先至「日翊文化-廠商進貨預約」平台預約進倉時間並於預約時間準時至警衛室報到。[預約平台請點](#)
- 預約操作
點選 > 新增 > 填寫預約資料、選擇預約時段 > 完成預約，紀錄預約單號
操作步驟可參考[影片教學請點](#)or [線上手冊請點](#)
- 報到後進度顯示說明**※車輛不可於停等區排隊可用手機查看查詢入廠進度**

等待中 當日預約且已準時報到完成，等待收發安排入廠

可入廠 上述報到者，收發排定碼頭完成後，即可顯示於可入場 (請至警衛室過刷**第二次報到**，即可得知指定停靠碼頭，並駛進廠區)

逾時報到 當日預約未於「報到時間」報到者，需等候收發安排入廠。

現場預約 到廠後未預約且當日碼頭預約已滿時，於警衛室現場登記(現場預約後需先離廠，待收發人員電聯後再入廠)
※ 車輛不可於停等區排隊(可用手機查看查詢入廠進度)



賣家交寄規範

➤ 廠商進貨預約注意事項提醒

1.委由以下 7 家配送廠商進貨者，不需另外預約每日固定時段。

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

2.請依預約單之『報到時間』準時至警衛室報到入廠。

3.同一車號或統編每日只可預約 2 個時段 不同進貨倉分開計算。

4.當月累計超過3次未報到者此車號或統編兩週內不可再預約。

5.若已預約時段無法進貨者，請於『報到時間前』至平台取消預約。

6.已預約號碼經取消即無法恢復，若需進貨請重新操作廠商進貨預約。

7.逾時進倉、現場報到者須 等待 叫號。

8.現場報到者，於現場預約後 需離廠等待電話聯繫叫號，可入廠時間以收發電聯通知為主 亦可上預約平台查詢入廠進度。

9.進貨車型為17 噸以上或貨櫃，請告知日翊協助預約。聯繫方式

日翊文化股份有限公司03-3075581 請告知總機 轉接收發室 要預約大車進倉

10.司機不需停靠收發碼頭作業者 如：機車則不需預約。

11.退貨相關

司機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。司機入廠純收退貨且有停靠碼頭需求者，需 至平台預約 碼頭 進貨類型請選擇『電子商務』



賣家交寄規範



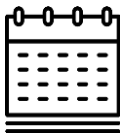
材積與賠償上限

- 貨品之尺寸 (長寬高總合) 上限為120公分、最長邊 $\leq 50\text{cm}$ 且其他兩邊長均 $\leq 40\text{cm}$ 。
本服務所允收之託運貨品重量上限為10公斤 (門市交寄為105公分、5公斤)
- 賠償上限2萬元



禁運品

- 易碎、易腐、易燃、揮發、具污染性或危險性之物品、信用卡、提款卡、及票據、股票、債券等有價證券，以及服務條款中所標示之違禁物品(液體、生鮮、易碎品)。



運費及寄件天數

- 運費：45元(賣家實際運費) /買家運費60元
- 賣家應於次日起算二日內，每日的08:30~14:00點前將商品送達全家物流中心。



賣家交寄規範

➤ 進貨方式

採點收方式採快速驗收，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，後果一律由店家自行承擔。到倉點收，亦以箱數為點收單位，而非以件數進行對點。



包裝方式

- 進貨僅能使用紙箱或不透明塑膠破壞袋包裝，託運人應按貨品之性質、重量、體積等，做妥適之包裝，不可裸露，且封口處需黏緊。
- 單一訂單編號僅可交寄一件商品，不得將多箱貨品以任何形式網綁為一箱後交寄。
- 若因賣家未適當包裝，造成商品破損濕損，由賣家自行負責，若其他商品因此受損或沾污，賣家亦應負全部賠償責任。



進貨時依照日翊物流中心所訂之規則，進行進入、下貨、擺放及離場相關作業。



出貨標籤

- 每件商品包裝上只可有一張出貨標籤，若賣家需使用舊包裝出貨，需將舊包裝上原有之任何標籤完全撕除避免混淆。
- 標籤條碼列印品質以物流中心實際判讀作為基準，若發生物流中心無法刷讀則視為條碼品質異常，由物流中心保留發生異常之條碼以供店家查核。
- 條碼品質異常狀況如下：
 - 1) 條碼不符者。
 - 2) 顏色過深、過淺、使用彩色(非黑色)或模糊不清。
 - 3) 條碼間距不可過密或是過疏，應依規範，不得任意改變比例。
 - 4) 店家裁切標籤位置超過標籤條碼本身。
 - 5) 標籤濃度太高，線條不分明，線與線接連在一起。
 - 6) 標籤未妥善黏貼，無法刷讀，例如標籤上覆蓋膠帶。
 - 7) 條碼資料匯入錯誤，例如條碼中含有閒雜文字。
 - 8) 標籤因受潮淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀。
 - 9) 標籤凹折、標籤破損、標籤黏貼窄面。

※上述異常狀況發生時，商品不予驗收，以廠退處理



賣家交寄規範 - 出貨異常標籤範例

標籤凹折



未妥善黏貼



標籤破損



標籤黏貼窄面





進驗流程 & 配送時效



申請寄件編號

- 須於訂單所設定之備貨天數結束前，將商品備貨完成，於賣家中心申請寄件編號，逾期系統將會自動取消訂單。



超商物流中心配送商品

- 超商物流中心驗收成功之商品，將於次日送達指定超商門市。
- 超商物流中心配送商品至超商門市時間為每週一至週日（含例假日）。
- 進貨至日翊物流中心，需配合3.5噸以上的貨車（不得使用自家車）。



進貨方式

- 店家出貨時，應錄影或是照相紀錄出貨數量，並請店家保存寄件貨運單簽收單，以便後續有驗收數量爭議時調閱。
- 商品除了原先包裝，需有另外有外包裝，嚴禁包裹上直接黏貼出貨標籤與宅配單，並嚴禁使用透明外包裝寄送。



超商物流中心驗收

- 已申請出貨寄件編號之訂單，賣家應於次日起算二日內，每日的14點前將商品送達全家物流中心。（當日要號可於當日14點前配達）
（備註：基準日為申請寄件編號當天）



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



超商-物流出貨申請



如欲退出大物流服務，請通知開店顧問或是進線蝦皮客服反映



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

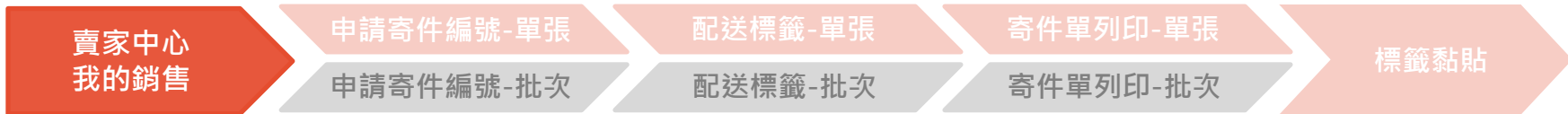
第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



賣家出貨作業



◆ 前往賣家中心 > 點選頁面左手邊 > 我的銷售



Shopee 賣家中心

- 物流中心
 - 待出貨
 - 批次出貨
 - 物流設定
- 訂單管理
 - 我的銷售
 - 不成立
 - 退貨/退款
- 商品管理
 - 我的商品
 - 新增商品
 - 商品違規
- 我的行銷活動
 - 我的行銷活動
 - 蝦皮廣告
 - 優惠券
- 財務管理
 - 我的進帳
 - 我的錢包
 - 銀行帳號
 - 付款設定

A screenshot of the Shopee Seller Center dashboard. At the top, there is a banner for a promotion: "許一個長大的勇氣 牽起小手向前行 9/1 - 9/30" with a "響應去" button. Below the banner is a "待辦事項清單" (To-do list) section with four cards:

- 待付款訂單: 0
- 待出貨訂單: 3
- 已出貨訂單: 0
- 待取消訂單: 0
- 待退貨/退款訂單: 0
- 已購買/搜尋排序降俗商品: 0
- 已置完商品: 0
- 待確認活動: 0

Below the to-do list is a "賣家數據中心" (Seller Data Center) section, showing a graph of sales data and several key metrics:

- 不重複訪客數: 0 (和昨天比 0.00% -)
- 頁面瀏覽數: 0 (和昨天比 0.00% -)
- 已售出: 0
- 訂單: 0 (和昨天比 0.00% -)
- 下單轉換率: 0.00% (和昨天比 0.00% -)



申請寄件編號-單張

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

寄件單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

寄件單列印-批次

- ◆ 點選待出貨 > 找到欲出貨的訂單 > 點選產生寄件編號

全部 尚未付款 **待出貨 7** 運送中 已完成 已取消 退款/退貨

搜尋訂單 **2** 訂單成立時間(單) 2020/08/04 - 2020/09... 匯出 ⁰

需要使用7-11或全家店到店寄件? 立刻查看 [超商寄送列印教學](#)

全部 7 待處理 1 已處理 6

7 訂單 排序 訂單確認時間 - 最新... 批次出貨

商品	總額	狀態	出貨時間	所有方式	動作
					訂單編號 200903QYPS8B3V
杯子木不子 玻璃杯子	x1 \$100	待出貨		全家	產生寄件編號 3
<small>貨到付款 為了避免延遲出貨，請在 2020-09-08 之前 運送。</small>					



配送標籤-單張

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

申請寄件編號-批次

配送標籤-單張

配送標籤-批次

寄件單列印-單張

寄件單列印-批次

標籤黏貼

◆ 點選列印寄件單

The screenshot shows a web interface for order management. At the top, there are tabs for '全部' (All), '尚未付款' (Not Paid), '待出貨 6' (6 Pending Shipments), '運送中' (In Transit), '已完成' (Completed), '已取消' (Cancelled), and '退款/退貨' (Refund/Return). A search bar and date range filter (2020/08/04 - 2020/09...) are visible. A notification banner at the top reads: '需要使用7-11或全家店到店寄件? 立刻查看 超商寄遞列印教學'. Below this, a modal window titled '查看寄件編號' (View Shipping Number) is open, displaying the number '727 014 612 969 4' with a FamilyMart logo. The modal also shows '運送資訊選項' (Shipping Information Options) with a status '賣家已出貨' (Seller has shipped) on '2020-09-03 17:03'. In the background, a list of orders is visible, including items like '杯子' (Cups) from 'faroxiang'. A red box highlights the '列印寄件單' (Print Shipping Labels) button, with a large red circle containing the number '4' next to it.



寄件單列印-單張

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

申請寄件編號-批次

配送標籤-單張

配送標籤-批次

寄件單列印-單張

寄件單列印-批次

標籤黏貼

◆ 即可列印寄件單

預覽列印

· 出貨文件已下載完成 · 已成功下載1個包裹中的1個包裹的出貨文件 · 0個包裹下載失敗 ·
· 您可至 [我的報表-我的報表-我的報表](#) 查詢最新下載進度

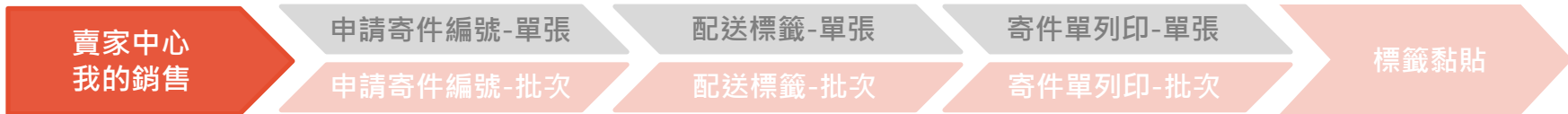
5

列印出貨文件

蝦皮編號: 20903QQ7V09QM			
訂單編號: 00907398662			
廠商訂單編號: 7270146129694		廠商出貨號碼	
	3	北	
FO13			
DIME: 727 1000 (請印) 統一運送			
蝦皮大物流		請收款結帳	
取件	蝦皮	手機末三碼	722
專用	全家聯合店		
	727009950		
	0739866210010088		



申請寄件編號-批次



◆ 前往賣家中心 > 點選頁面左手邊 > 批次出貨



Shopee 賣家中心

- 物流中心
 - 得出貨
 - 批次出貨**
 - 物流設定
- 訂單管理
 - 我的銷售
 - 不成立
 - 退貨/退款
- 商品管理
 - 我的商品
 - 新增商品
 - 商品違規
- 我的行銷活動
 - 我的行銷活動
 - 蝦皮廣告
 - 優惠券
- 財務管理
 - 我的進帳
 - 我的錢包
 - 銀行帳號
 - 付款設定

待辦事項清單
您的待處理事項

0 待付款訂單	3 待出貨訂單	0 已出貨訂單	0 待取消訂單
0 待退貨/退款訂單	0 已購買/搜尋排序降俗商品	0 已置完商品	0 待確認活動

賣家數據中心 (顯示資料至 GMT+8 17:00) [更多 >](#)

可出貨訂單的賣場數據概述

已售出 ① 0	不重複訪客數 ① 0 和昨天比 0.00% -	頁面瀏覽數 ① 0 和昨天比 0.00% -
	訂單 ② 0 和昨天比 0.00% -	下單轉換率 ② 0.00% 和昨天比 0.00% -



申請寄件編號-批次

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

申請寄件編號-批次

配送標籤-單張

配送標籤-批次

寄件單列印-單張

寄件單列印-批次

標籤黏貼

◆ 批次出貨 > 選取全家 > 選取欲批次出貨的訂單 > 大量寄件

出貨
同時申請、列印多筆訂單的配送標籤!

申請單號置碼 三

待出貨 已 下載出貨文件 **2**

依照物流方式篩選訂單: 黑貓宅急便 7-11 **全家 (6)** 萊爾富 OK Mart

萊爾富-超荷包 其他寄送方式 < 1 / 1 > 10 / 每頁

出貨狀態 全部訂單 排序 出貨時間...

<input checked="" type="checkbox"/>	商品	訂單編號	買家	寄送方式	信用卡付款	訂單狀態
<input type="checkbox"/>		200831FU6315MQ	faroxiang	全家	—	已申請寄件單號
<input type="checkbox"/>		200831FU6QDTYG	faroxiang	全家	—	已申請寄件單號
<input checked="" type="checkbox"/>		200901K1NE2JFV	minjye	全家	—	請在2020-09-04前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>		200903QQ6MSNC8	faroxiang	全家	—	請在2020-09-08前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>		200903QQ73WTTC	faroxiang	全家	—	請在2020-09-08前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>		200903QQ7V09QM	faroxiang	全家	—	請在2020-09-08前完成出貨

3

批次出貨
已選取4張訂單

4 **大量寄件**



申請寄件編號-批次

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

寄件單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

寄件單列印-批次

◆ 點選確認

出貨

同時申請、列印多筆訂單的配送標籤!

[申請單號查詢](#)

🏷️ 待出貨
📄 下載出貨文件

商品	訂單編號	買家	寄送方式	信用卡付款	訂單狀態	操作
	200901K1NE2JFV	minjye	全家	—		
	200903QQ6MSNC8	faroxiang	全家	—		
	200903QQ73WTTC	faroxiang	全家	—		
	200903QQ7V09QM	faroxiang	全家	—		

批次出貨

已選取4張訂單

即將出貨4筆訂單

請選擇“確認”繼續下一步，或選擇“捨棄”返回上一步

5

確認

取消



申請寄件編號-批次

賣家中心
我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

寄件單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

寄件單列印-批次

◆ 寄件編號申請成功 > 點選下載

申請單號進度 收起

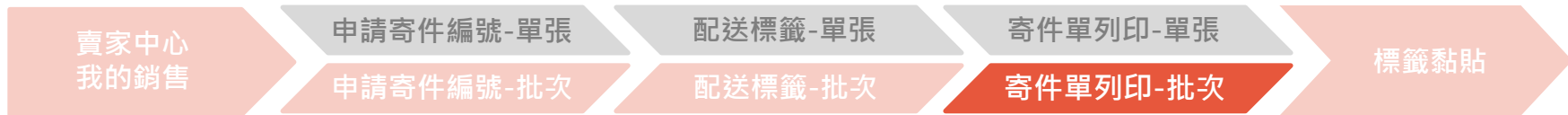
商品 訂單編號	買家	取件編號/交貨便代碼	狀態
 200901K1NE2J FV	minjye	7273190697259	成功
 200903QQ6MS NC8	faroxiang	7270888200687	成功
 200903QQ73W TTC	faroxiang	7272269626169	成功

您已成功申請寄件單號4個包裹中的4個包裹。您現在可以下載這些包裹的寄件單。

6 下載



寄件單列印-批次



◆ 點選列印寄件單

申請單號進度

收起

商品 訂單編號	買家	取件編號/交貨便代碼	狀態
 200901K1NE2J FV	minjye	7273190697259	成功
 200903QQ6MS NC8	faroxiang	7270888200687	成功
 200903QQ73W TTC	faroxiang		

建議 PDF: 檢貨單 + 寄件單 + 裝箱單 

最近使用 PDF: 寄件單 

[下載其他出貨文件](#)

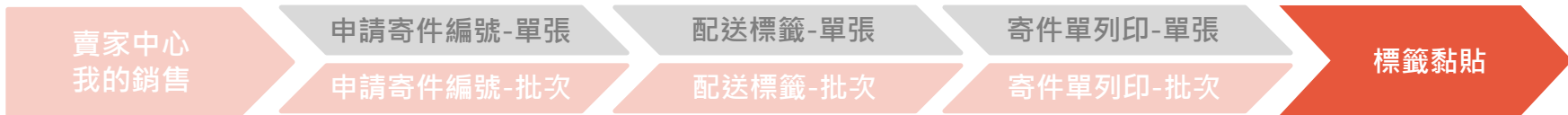
您已成功申請寄件單號4個包裹中的4個包裹。您現在可以下載這些包裹的寄件單。

下載

7



申請寄件編號-批次



- ◆ 將標籤整張實貼於包裹靠右中間，勿黏貼於包裹正中央或黏貼於窄面。





Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



退貨規範

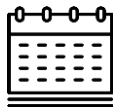


退貨取件時間及退貨週期

- 領退貨時間：每週一至週五08:00-16:30
取件地址：桃園市大溪區仁善里15鄰新光東路76巷22-2號
日翊新光二倉7號碼頭左側

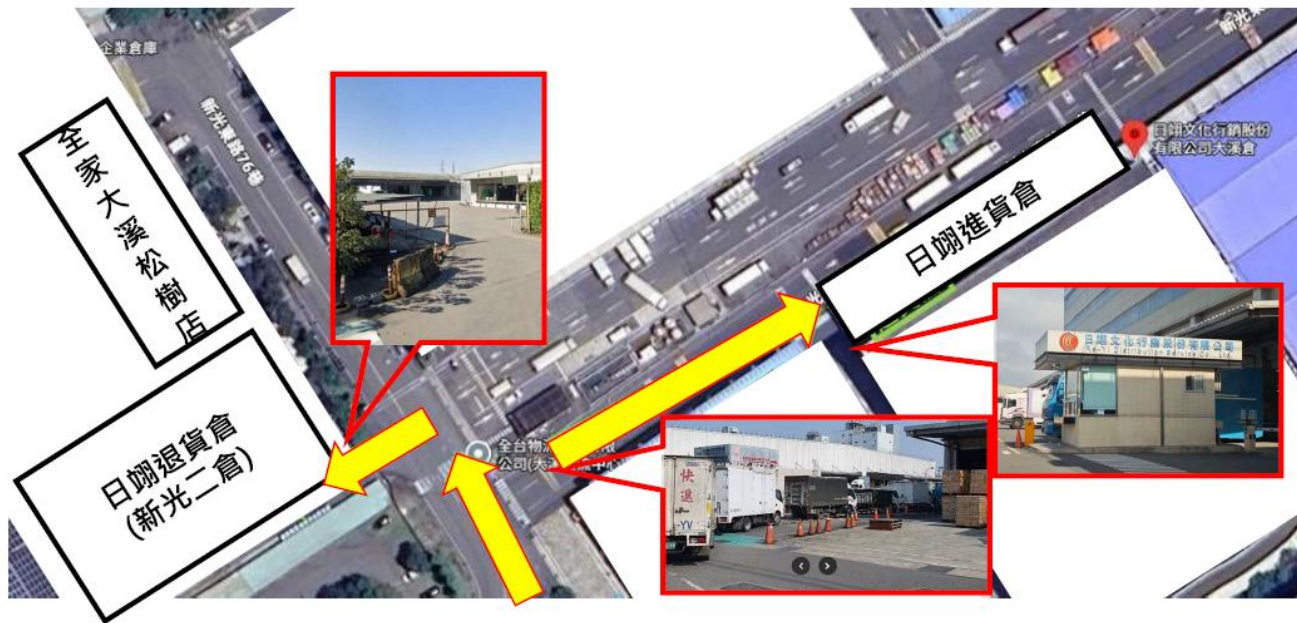


退貨規範



退貨取件時間及退貨週期

- 領退貨時間：每週一至週五08:00-16:30
取件地址：桃園市大溪區仁善里15鄰新光東路76巷22-2號日翊新光二倉7號碼頭左側

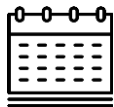


退貨倉位置:桃園市大溪區仁善里松樹21之1號(全家大溪松樹店-斜後方倉庫)

收退時間:週一至週五 8:00-16:30



退貨規範



退貨取件時間及退貨週期

- 每箱上會有封條，上有母子代號，件數
- 物流週退各貨運排程如下：
 - 週二 → 限新竹、大榮
 - 週三 → 限自取、其他貨運（非四大貨運）
 - 週四 → 限黑貓宅急便
 - 週五 → 限宅配通
- 賣家需按照所選擇的退貨週期，並於上述時間內安排貨運前往物流中心取件，其餘時間恕不受理廠退取件作業。
- 賣家若未於規定之時間內安排貨運前往取件，將由物流中心以貨到付款方式送回店家，且不得指定貨運公司。





退貨規範



- 賣家需自行留意貨態並於申請的固定取件日退/週退派車前往全家日翊文化-物流中心取件。
- 退回商品，若發現差異，請於3個工作天內向蝦皮客服聯繫，並提供照片及差異的商品明細，蝦皮將會協助轉達全家進行確認，若店家收回後3天內未反映差異，事後發現差異則由賣家自行負責。
- 針對買家未取退回物流之商品&全家驗退之商品，如賣家未於十五內向物流中心領取退回商品，即視同賣家拋棄該商品之一切權利，物流中心將有權利該商品丟棄、銷毀。
- 賣家若選擇自行前往全家日翊文化-物流中心收取退貨，需告知退貨窗口店家之母、子代碼，避免無法領取到退貨商品。
- 合併退貨注意事項
 - ◆ 提供合併廠商母 / 子代號 (廠退單為主)
 - ◆ 寄送資訊需一致 (退貨商 / 週期 / 收件人 / 地址)
 - ◆ 合併退貨廠商：須已與全家簽約完成



廠退流程 (四大物流)

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
		新竹物流 大榮物流		黑貓宅急便	宅配通	

- 全家日翊文化-物流中心會將退貨裝箱，並由賣家所指定的貨運商於對應廠退日前往取件，賣家約莫3-5天後收到廠退包裹。(實際仍依照賣家配合之貨運商為主)
※ 若賣家所指定貨運商未於規定時間收取退貨，則宅配到付退回。
- 廠退包裹內會有廠退明細表，請賣家收到廠退商品務必清點，如明細與實際收到數量有落差，請於三日內向蝦皮客服反應。



週退舉例

退回方式：雙週，並於第二週取退

賣家簽約廠退物流：新竹物流 (廠退日為週二，如上方圖片)

退貨區間：上週二 - 本週一，有驗收失敗 & 買家逾期未取的訂單皆會於當週二前理貨完成，待貨運領取。



日退舉例

退回方式：日退，並於隔日取退

退貨區間：賣家有退貨時，須於商品退回物流中心隔日自行派物流前往取回退貨。

-不受於上方告知“指定的貨運商對應之廠退日退回”此規定。



廠退流程 (自取&非四大物流)

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
			自行取貨 非四大物流			

- 週三自取及使用非四大貨運之賣家，務必留意相關通知及追蹤物流貨態，於當週三自行至全家日翊文化-物流中心取回廠退包裹，取廠退包裹時務必報對母子代號給現場人員，若有取不到退貨之狀況，請立即反應給蝦皮。
- 若賣家未於時間內取回退貨，則以宅配到付退回。若賣家拒收退回商品，即視同賣家拋棄該商品之一切權利，物流中心將有權利該商品丟棄、銷毀，賣家無法對全家及蝦皮提出求償。



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



運送歷程說明

APP分類顯示	貨態顯示
待出貨	賣家已安排出貨
	物流中心確認包裹中
待收貨	包裹配送中
	準備送去取件門市
	門市關轉，買家需重新選擇取件門市
	包裹配達取件門市
	買家逾期未取，商品已退回物流中心
已取消	退件抵達物流中心，退貨完成



Agenda

第一節 交寄規範

第二節 申請開通

第三節 出貨作業

第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

第六節 異常處理流程



商品查件流程

賣家將商品配送至
日翊物流中心

物流未有驗收紀錄
(未到貨)

物流確認
驗收狀況

未尋獲

依日翊物流中心
驗收狀況回覆為主

賣家提供
未到貨八點查件

尋獲

賣家提供
收件資訊寄回

未到貨八點

- 1) 當日出貨到超商物流的總數量 (含其它平台)
- 2) 是否含其他平台商品 (請填寫平台名稱及母、子代號)
- 3) 寄件貨運名稱及貨運宅配單號
- 4) 當天其他平台是否有出貨7-11/萊爾富/蝦皮店到店商品
- 5) 當天同批出貨商品, 已配達門市的出貨單號
- 6) 商品明細 (外包裝&內容物圖檔)
- 7) 貨運簽收單圖檔
- 8) 出貨照片圖檔

(若外箱照、包裝照並無保存, 請提供類似照片)

註: 物流尋獲商品後請賣家於三天內提供宅配資訊安排寄回。



大物流交寄 - 包裹異常狀況

- [請參閱賣家中心說明連結](#)



大物流交寄 - 延遲申訴

- [請參閱賣家申訴說明連結](#)
- [賣家計分系統](#)



蝦皮購物

THANK YOU