



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 bold, blue, sans-serif font, which is underlined by 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

地址：桃園市大溪區仁善里 15 鄰松樹 21 之 12 號

聯絡電話：(03)307-5581

### ➤ 進貨時間：

每週一至週日(包括例假日) 08:30~14:00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



### 材積與賠償上限

- 貨品之尺寸 (長寬高總合) 上限為105公分、最長邊 $\leq 45\text{cm}$ 且其他兩邊長均 $\leq 30\text{cm}$ 。
- 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
- 賣家應於次日起算四個工作日內，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：

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。



## 賣家交寄規範



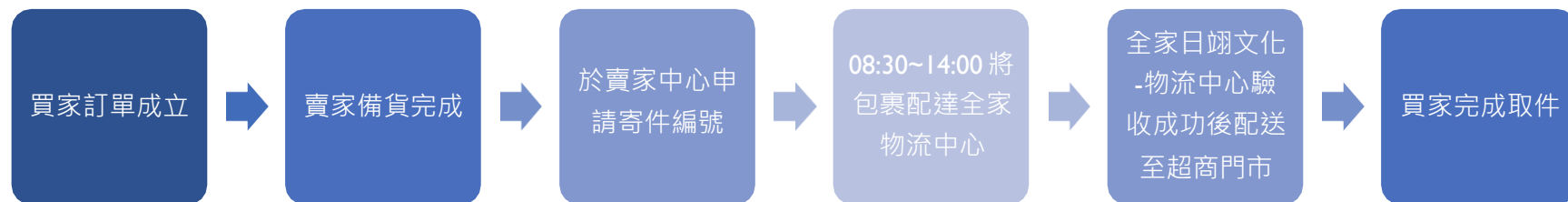
### 出貨標籤

- 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。

上述異常狀況發生時，商品不予驗收，以廠退處理。



## 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。



### 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：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)



### 超商物流中心驗收

- 已申請出貨寄件編號之商品，賣家應於次日起算四個工作日內，每日的**14**點前將商品送達全家物流中心。  
(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

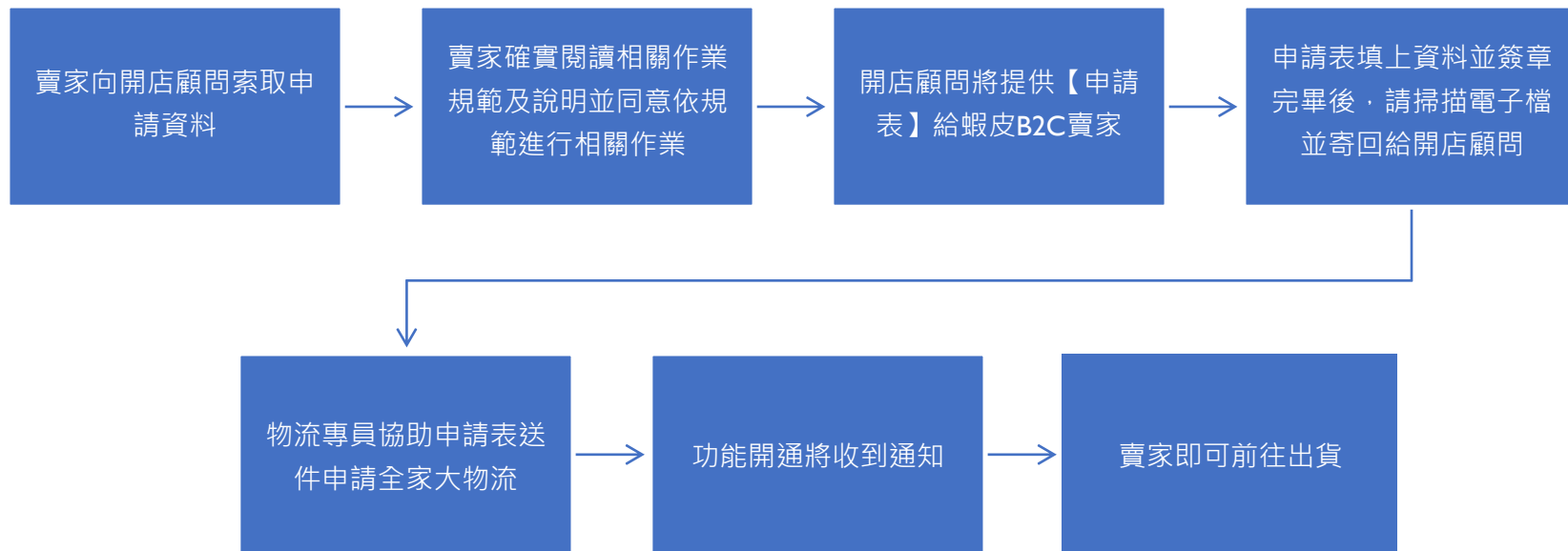
第四節 退貨流程

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

1

The screenshot shows the Shopee Seller Center interface. On the left sidebar, the '我的銷售' (My Sales) menu item is highlighted with a red box and a '1' in a circle. The main content area includes a navigation banner, a '待辦事項清單' (To-do list) with various order and product counts, and a '賣家數據中心' (Seller Data Center) showing sales performance metrics.

**待辦事項清單 (To-do list):**

待付款訂單: 0	待出貨訂單: 9	已出貨訂單: 2	待退貨/退款訂單: 0
待取消訂單: 0	已禁賣商品: 0	已售完商品: 0	待確認活動: 0

**賣家數據中心 (Seller Data Center):**

今日賣場數據總覽 (全部訂單)

已售出: \$ 0.00	不重複訪客: 0 (和昨天比 0.00% -)	頁面瀏覽數: 0 (和昨天比 0.00% -)
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



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) 自 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
faroxiang <span style="float: right;">訂單編號 200903QYPS8B3V</span>					
杯子木不子 玻璃杯子	x1 \$100	待出貨		貨到付款	<b>產生寄件編號</b> <b>3</b>
<small>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

配送標籤-單張

面單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-批次

點選列印寄件單

全部 尚未付款 待出貨 6 運送中 已完成 已取消 退款/退貨

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

需要使用7-11或全家到店寄件? 立刻查看 [超商寄送列印教學](#)

全部 6 待出貨

6 訂單

商品

faroxiang 杯子

faroxiang 杯子

faroxiang 杯子

faroxiang 杯子

minjye

查看寄件編號

FamilyMart 727 014 612 969 4

使用說明

列印配送標籤

- 產生寄件編號後五天內, 均可列印配送標籤出貨
- 請務必列印配送標籤後盡速將訂單商品寄送至日翔物流中心
- 如訂單商品未於2020-09-07 23:59前送至日翔物流中心並驗收成功, 寄件編號將失效
- 日翔物流中心收件時間為週一至週日 09:00~14:00

運送資訊選項

● 賣家已出貨  
2020-09-03 17:03

列印寄件單

訂單確認時間 - 最新... 批次出貨

所有方式 動作

訂單編號 200903QQ7V09QM 查看物流 列印寄件單

全家 寄寄件訂單

訂單編號 200903QQ73WTTTC 查看物流 列印寄件單

全家 寄寄件訂單

訂單編號 200903QQ6MSNC8 查看物流 列印寄件單

全家 寄寄件訂單

訂單編號 200901K1NE2JFV 查看物流 列印寄件單



# 面單列印-單張



## 點選列印寄件單

預覽列印

· 出倉文件已下載完成。已成功下載1個包裹中的1個包裹的出倉文件。0個包裹下載失敗。

· 您可至 [賣場管理](#) - [我的報表](#) - [寄件量](#) 查詢最新下載進度

🖨 列印出真文件

5







# 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

面單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-批次

前往 [賣家中心](#) > > 點選頁面左手邊 > 訂單出貨

Shopee 賣家中心

[訂單管理](#)  
[我的銷售](#)  
**訂單出貨**  
[退貨/退款](#)

[商品管理](#)  
[我的商品](#)  
[新增商品](#)  
[禁賣商品](#)

[我的行銷活動](#)  
[我的行銷活動](#)  
[我的廣告](#) New

[財務管理](#)  
[我的進帳](#)  
[我的錢包](#)  
[銀行帳號](#)

[數據中心](#)  
[賣家數據中心](#) New  
[我的表現](#) New  
[賣家計分系統](#) New

[賣場管理](#)  
[賣場評價](#)  
[賣場介紹](#)

蝦皮賣家獨享 蝦皮x國泰世華 蝦米貸 賣家專屬最高300萬快速核貸，線上申辦免附財力證明！立即了解

**行銷工具問卷調查** 提供您的想法協助我們改善行銷工具 僅需花費您幾分鐘即可完成 [立即填寫](#)

**待辦事項清單**  
 您的待處理事項

0 待付款訂單	8 待出貨訂單	3 已出貨訂單	0 待退貨/退款訂單
0 待取消訂單	0 已禁賣商品	0 已賣完商品	0 待確認活動 <span>New</span>

**賣家數據中心** (顯示資料至 GMT+8 09:00) [更多 >](#)  
 今日賣場數據總覽 (全部訂單)

已賣出 <b>\$ 0.00</b>	不重複訪客 <b>0</b> 和昨天比 0.00% —	頁面瀏覽數 <b>0</b> 和昨天比 0.00% —
訂單 <b>0</b> 和昨天比 0.00% —	下單轉帳率 <b>0.00%</b> 和昨天比 0.00% —	



# 申請寄件編號-批次



點選待出貨 > 選取全家 > 選取欲出貨的訂單 > 點選大量寄件

出貨  
同時申請、列印多筆訂單的配遞標籤!

申請單號查詢 三

待出貨 已 下載出貨文件

2

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

萊爾富-經濟包 其他寄遞方式 < 1 / 1 > 10 / 每頁

出貨狀態 全部訂單 排序 出貨時間...

3

商品	訂單編號	買家	寄遞方式	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

4

批次出貨  
已選取4張訂單

大量寄件



# 申請寄件編號-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



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。

下載 ▾

6



# 面單列印-批次

賣家中心

我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

面單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-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



# 標籤黏貼

賣家中心

我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

面單列印-單張

標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-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

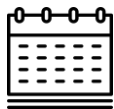
**第四節 退貨流程**

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：每週一至週五08:00~12:00、13:00~15:30
- 取件地址：桃園市大溪區仁善里松樹 21-12號
- 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，於賣家所指定的貨運商對應之廠退日退回，賣家收到廠退約3-5天(實際依照賣家配合之貨運商為主)
- 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：黑貓宅急便 (廠退日期為週四，如上方圖檔)

退貨區間：上週四-本週三 有驗收失敗 & 買家逾期未取的訂單皆會於當週四廠退黑貓。



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，需於商品退回物流中心隔日自派物流前往取回退貨。

**-不受限於上方告知”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
			自取 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

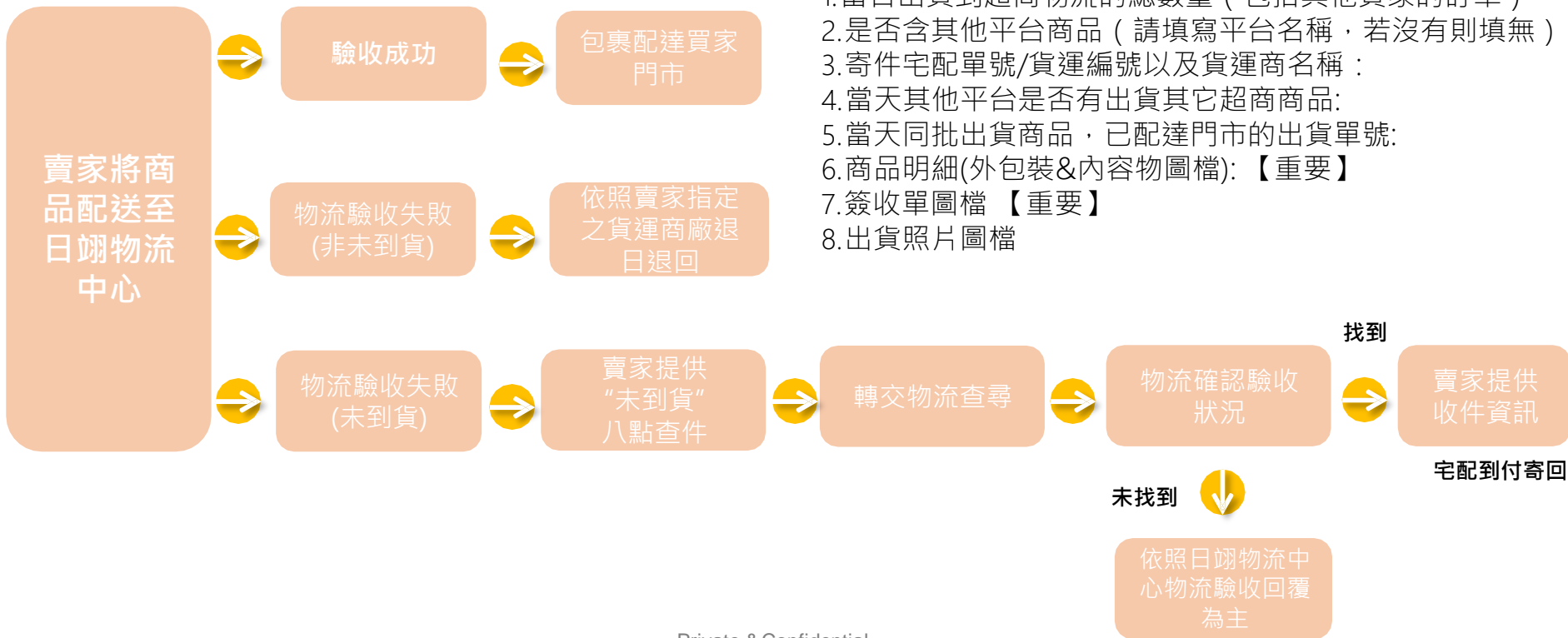
第四節 退貨流程

第五節 運送歷程說明

**第六節 異常處理流程**



# 商品查件流程



未到貨8點:

- 1.當日出貨到超商物流的總數量 ( 包括其他買家的訂單 )
- 2.是否含其他平台商品 ( 請填寫平台名稱，若沒有則填無 )
- 3.寄件宅配單號/貨運編號以及貨運商名稱：
- 4.當天其他平台是否有出貨其它超商商品:
- 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): **【重要】**
- 7.簽收單圖檔 **【重要】**
- 8.出貨照片圖檔



蝦皮購物

THANK YOU