

黑貓宅急便

物流進退貨規範手冊

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、退貨處理流程
- 六、逆物流服務
- 七、寄件及退貨須知



一、服務特色

1. 今天寄件,明天取貨。

(每週一至週六,早上9:00~下午5:00)

- 2. 廠商後台「物流狀態欄位」貨態查詢。
- 3. 官網提供「貨件配送查詢」專屬頁面:

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

4. 也可使用可使用廠商後台之「配送編號/託運單號」 (12碼) 至黑貓網站查詢貨態:

https://www.t-cat.com.tw/inquire/trace.aspx



一、服務特色

服務	送達時間	材積規範	配送範圍	備註
常溫	今天寄件 明天送達	商品外包裝 長+寬+高≦150公分	1. 台灣本島各地各縣市 2. 澎湖部分地區 3. 金門部分地區(大金門、小金門) 4. 小琉球 5. 馬祖全部地區 6. 綠島	限當日 11:00 前通知司機取貨,逾時不收 貨。
低溫	今天寄件 明天送達	商品外包裝 長+寬+高≦120公分		 宅配前務必將低溫包裹預冷6小時至冷藏狀態,或12小時至冷凍狀態,且確認未漏水。(低溫包裹溫度 0°C ~ 7°C,冷凍包裹-15°C以下。) 限當日 11:00 前通知司機取貨,逾時不收貨。

以下區域恕不提供宅急便包裹收送服務:

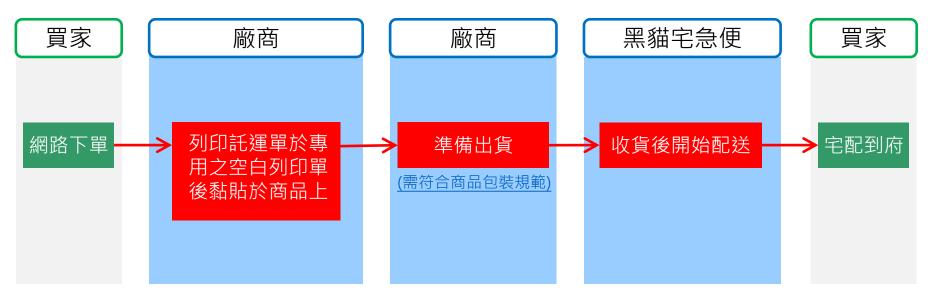
- 1. 宜蘭縣-釣魚台列嶼(全)
- 2. 南海諸島-東沙(全)、南沙(全)
- 3. 澎湖縣-馬公(虎井島、桶盤島)、望安(全)、七美(全)、白沙(大倉嶼、員貝嶼、鳥嶼、吉貝嶼)
- 4. 金門縣-烈嶼(大膽島、二膽島)、烏坵(全)
- 5. 台東縣-蘭嶼(全)

※ 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。



二、宅配到府流程

隔日到貨、快速便捷!





三、商品包裝規範:商品須有外包裝



材積、重量

1. 商品總重量:≦20公斤。

2. 常溫宅急便:商品外包裝長+寬+高≤150公分。

3. 低溫宅急便:商品外包裝長+寬+高≤120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,由廠商自行負責,若其他商品因此受損或沾污,亦由破損商品之廠商負全部賠償責任。
- 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,由廠商自行負責。



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. 易碎品,例如玻璃製品、線香、瓷器、玉器、瓷磚等。
- 12. 化學藥品、液體、檢體。
- 13. 精密儀器: 3C 產品(含電池)、特殊功能之儀器、GPS 等。
- 14. 具通訊性質之信函



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列印託運單,並將託運單貼在外包裝上!



注意事項:

- 1. 託運單列印請使用專用之空白列印單(A4二模單)。A4二模單由配合之黑貓營業所提供。
- 2. 建立訂單後請於20天內通知營業所派車取件。一筆訂單僅能對應一個包裹。
- 3. 如未使用廠商管理後台建立之訂單(包括但不限於手寫託運單),其造成綠界科技股份有限公司受有損害,廠商同意負擔損害賠償責任,且綠界科技得不經通知逕行於廠商綠界帳戶餘額抵扣款項。



四、寄件教學流程

Step 1.



買家網路下單





五、退貨處理流程

買家未取件處理方式





出貨後7日內·若因收件者 不在家或未將商品送達

拒收或商品有誤



買家拒收或託運單內容有誤時 商品直接退回發貨地址

退回原發貨地址



聯絡寄件人後退貨 商品退回原發貨地址

如為貨到付款之訂單 會酌收退貨手續費每筆30元



五、退貨處理流程

買家要求退貨處理方式





六、逆物流服務



說明:黑貓訂單建立後,宅配業者會自行至取退貨地址收件。



七、寄件及退貨須知

【前置作業】

- 1. 黑貓宅急便將依照廠商提供的地址所在地,並告知配合收貨之黑貓營業所司機。
- 2. 該黑貓營業所司機將主動與賣家聯繫,並提供空白托運單(A4二模單)。
- 貨品寄送可使用「黑貓智能客服」的「寄件服務」,或電話通知黑貓營業所司機前來收貨。
 黑貓智能客服: https://neko.t-cat.com.tw/webchat/index.html

【開始出貨】

- 1. 打電話給上述指定的黑貓營業所司機通知來收貨。
 - ※常溫/低溫宅急便:當日上午11點前通知司機,司機會在下午5點前來收貨(實際收貨時間以聯繫站所為主,若站所當日業務量過大可能無法當日取貨)。
- 2. 收貨司機將與賣家現場進行貨品件數比對,比對無誤則雙方簽收,開始宅配。

【其他】

- 1. 理賠判賠: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。

【退貨須知】

- 1. 買方未取件,退件寄回發貨地址,賣方需負擔額外費用(退回運費、退回手續費)。
- 2. 買方如簽收後欲退貨, 賣方得聯絡黑貓營業所前往該地址取件, 退貨時將收取原寄件運費。





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