



宅配通服務

# 目錄

| 內容     | 頁數      |
|--------|---------|
| 使用規範   | 3 - 7   |
| 物流設定   | 8 - 12  |
| 出貨作業   | 13 - 24 |
| 運送歷程說明 | 25 - 26 |
| 異常處理流程 | 27-28   |



# 使用規範

# 使用規範

## ➤ 宅配通說明

1. 系統自動產生該筆訂單專用宅配通預約單號（需自行列印宅配單）。
2. 將訂單商品包裝好，等待宅配人員上門取件。
3. 等待包裹配送成功，訂單完成交易。
4. 完成交易後，運費將自該筆訂單賣家銷售金額扣除。
5. 若買家逾時未能正常收件或是拒收包裹的狀況，物流商會將其包裹返回原寄件處。

## ➤ 宅配通取件說明

宅配通的收寄件服務，賣家僅需自行列印宅配單，並將包裹準備妥善。

不需前往宅配站所寄件，由宅配商上門與賣家取件。

## ➤ 宅配上門取件服務時間：

若於當日15:00前安排取件，最快於0-1個工作日取件；

超過15:00後預約之取件，最快於1-2個工作日取件。

上收時間：每週一至週六(包括例假日)08:00~17:00，如遇舊曆年、天災或不可抗力之因素期間，則另行公告時間。



# 使用規範

## ➤ 物流取件方式：

採取一單一件形式，一個託運單對應一個包裹，請勿自行合併訂單寄送。

## ➤ 運費計算：

請根據包裹尺寸設定運費，如設定的運費和物流人員實際測量不符，將以物流商測量的運費價格為主，有以下兩種情況。

1. 若實際運費超過預設金額，將自賣家銷售金額中扣除；
2. 若實際運費低於預設金額，差額部分將視為銷售金額一併撥款賣家。



# 使用規範



## 包裝方式

- 配送僅能使用紙箱，託運人應按貨品之性質、重量、體積等，做妥當之包裝，黏貼至正確宅配單。
- 若因賣家未包裝不完全，造成商品損毀，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。包裝不完整定義如下
  - (1) 裸品。
  - (2) 二件貨品僅以繩索網綁。
  - (3) 僅以塑膠袋包裝之貨品。
  - (4) 裝置瓶裝容器之置瓶架。
  - (5) 外觀有明顯包裝破損之貨品。
  - (6) 低溫宅配貨品未密封、已滲水及戳洞。
  - (7) 玻璃瓶裝類無硬質隔板或緩衝防護。
  - (8) 3C維修件無以硬質外箱包裝，或內部未填以緩衝材質之貨品。



# 使用規範



## 材積與賠償上限

- 貨品之尺寸（長寬高總合）上限為150公分，單邊長120公分。
- 本服務所允收之託運貨品重量上限為20公斤
- 賠償上限20,000元



## 禁運品

- 冰淇淋、蛋糕、母奶、等需以特殊品溫儲存或容易變質之物品
- 榴槤、鹹魚等會散發特殊氣味，無以密封包裝之物品
- 血液、尿液等檢體恐污染其他貨件之物品。
- 有價證券及會計憑証、貴重物、易消磁之物件、活體、違禁品、危險易燃爆裂物。
- 自寄件日當日起算，在三日以內即容易變質、腐壞、損毀及功能喪失等貨品

## 尺寸運費對照表



| 尺寸/區域 | 0-60cm | 61-90cm | 91-120cm | 121-150cm |
|-------|--------|---------|----------|-----------|
| 本島    | NT 70  | NT 80   | NT 90    | NT 130    |
| 外島    | NT 200 | NT 250  | NT 300   | NT 350    |



# 物流設定



# 物流設定開啟

賣家中心

物流設定

開通物流渠道

商品尺寸設定

前往[賣家中心](#) > 點選頁面左手邊 > 物流設定



# 物流設定開啟

賣家中心

物流設定

開通物流渠道

商品尺寸設定

物流設定 > 開通宅配通物流渠道(可開啟貨到付款服務)

萊爾富 [貨到付款開啟]



▼

OK Mart



▼

2

宅配通 [貨到付款開啟]

如果你欲使用此物流方式寄送包裹，請開啟此物流選項。 材積限制：長寬高三邊長度合計不得超過150公分(單邊長上限90cm)包裝限制：請寄件者自行包裝，裸裝商品恕無法寄件 本島運費計算方式：依包裹尺寸計算(物品的長寬高三邊長度合計，單位為公分) 60公分以下：70元；61-90公分：80元；91-120公分：90元；121-150公分：130元。 外島運費計算方式：60公分以下：200元；61-90公分：250元；91-120公分：300元；121-150公分：350元。 禁運品項(請詳閱宅配服務條款)：\* 有價證券 \* 會計憑証 \* 貴重物 \* 容易消磁之物件 \* 時效彈性極小之物品 \* 動物 \* 違禁品 \* 危險物品 \* 易燃品 \* 爆裂物 \* 郵政法所稱之通信文件 \* 非法物品 提醒：1. 目前蝦皮僅提供常溫包裹配送，若你的商品需低溫配送，請選擇其他物流商進行包裹配送。 2. 如你設定的運費與實際測量不符時，將以物流商所訂之運費價格為主。

開啟此物流方式



開啟貨到付款







# 物流設定開啟

賣家中心

物流設定

開通物流渠道

商品尺寸設定

於商品編輯頁面>運費>開啟宅配通物流選項

- ✓ 基本資訊
- ✓ 屬性
- ✓ 銷售資訊
- ✓ 運費
- ✓ 其他

買家支付運費

|          |               |        |                                                                                     |                                     |
|----------|---------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 全家       | 蝦皮支援物流        | NT\$60 |  | <input type="checkbox"/>            |
| 黑貓宅急便    | 蝦皮支援物流        | NT\$90 |  | <input type="checkbox"/>            |
| 7-ELEVEN | 蝦皮支援物流        | NT\$60 |  | <input type="checkbox"/>            |
| 宅配通      | 我會負擔運費 蝦皮支援物流 | NT\$0  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 萊爾富      | 蝦皮支援物流        | NT\$50 |  | <input type="checkbox"/>            |



# 物流設定開啟

賣家中心

物流設定

開通物流渠道

商品尺寸設定

點選鉛筆符號> 選填商品尺寸(會自動代入對應運費)

The screenshot displays the 'Logistics Settings' interface. In the background, there is a list of shipping channels with their respective fees and toggle switches:

| Carrier | Service | Fee    | Status |
|---------|---------|--------|--------|
| 全家      | 蝦皮支援物流  | NT\$60 | Off    |
| 黑貓宅急便   | 蝦皮支援物流  | NT\$90 | Off    |
|         |         | NT\$60 | Off    |
|         |         | NT\$0  | On     |
|         |         | NT\$50 | Off    |
|         |         | NT\$45 | Off    |

A modal window is open in the foreground, titled '運費選項: 宅配通' (Shipping Options: Home Delivery). It contains the following information:

- A red circle with the number '4'.
- The text 'NT\$80 依照尺寸大小計算運費:' (NT\$80 calculated by size).
- A dropdown menu currently showing '61-90cm'.
- A checkbox labeled '我會負擔運費?' (Will I bear the shipping fee?).
- A list of size ranges: '0-60cm', '61-90cm' (selected with a green checkmark), '91-120cm', and '121-150cm'.
- Buttons for '取消' (Cancel) and '套用' (Apply).



# 出貨作業

# 上收流程 & 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。



## 出貨上收

- 已申請出貨寄件編號之商品，賣家應將宅配面單印出貼至商品外箱，並妥善包裝完成後，等待宅配商上門取件。



## 宅配商取件

- 若於15:00前進行申請寄件編號，宅配商會於0-1日前往取件。
- 若於15:00後進行申請寄件編號，宅配商會於1-2日才能取件。
- 物流收貨時間周一至周六。



# 賣家出貨作業

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>我的銷售

首頁 > 我的銷售

物流中心  
待出貨  
待出貨  
物流設定

1 訂單管理  
我的銷售  
取消  
退貨/退款

商品管理  
我的商品  
新增商品  
商品違規

顧客關係管理  
品牌會員 **NEW**

我的行銷活動  
我的行銷活動  
銀皮廣告 **NEW**

財務管理  
我的權限

全部 尚未付款 待出貨 389 運送中 137 已完成 取消 退款/退貨 35

搜尋訂單

訂單成立時間 (單) 2021/03/21 - 2021/04/20

匯出

需要使用者7-11或全家到店寄件? 立刻查看 [超商寄送列印教學](#)

## 2171 訂單

| 商品                                                                          | 買家應付金額 | 狀態 | 出貨時間 | 所有方式 | 操作 |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|----|------|------|----|
| micky.chen 仙草蜜 仙草蜜 x1 NT\$70 未到付款 區 將在23小時內出貨 7-11 產生寄件編號 訂單編號 210420HR     |        |    |      |      |    |
| 區 將在23小時內出貨 待出貨 為了避免延遲出貨,請在 2021-04-21 之前 運送。                               |        |    |      |      |    |
| micky.chen 仙草蜜 仙草蜜 x1 NT\$10 未到付款 區 將在22小時內出貨 OK Mart 產生寄件編號 訂單編號 210420HQI |        |    |      |      |    |
| 區 將在22小時內出貨 待出貨 為了避免延遲出貨,請在 2021-04-21 之前 運送。                               |        |    |      |      |    |



賣家幫助中心  
出貨作業

# 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

面單列印-單張

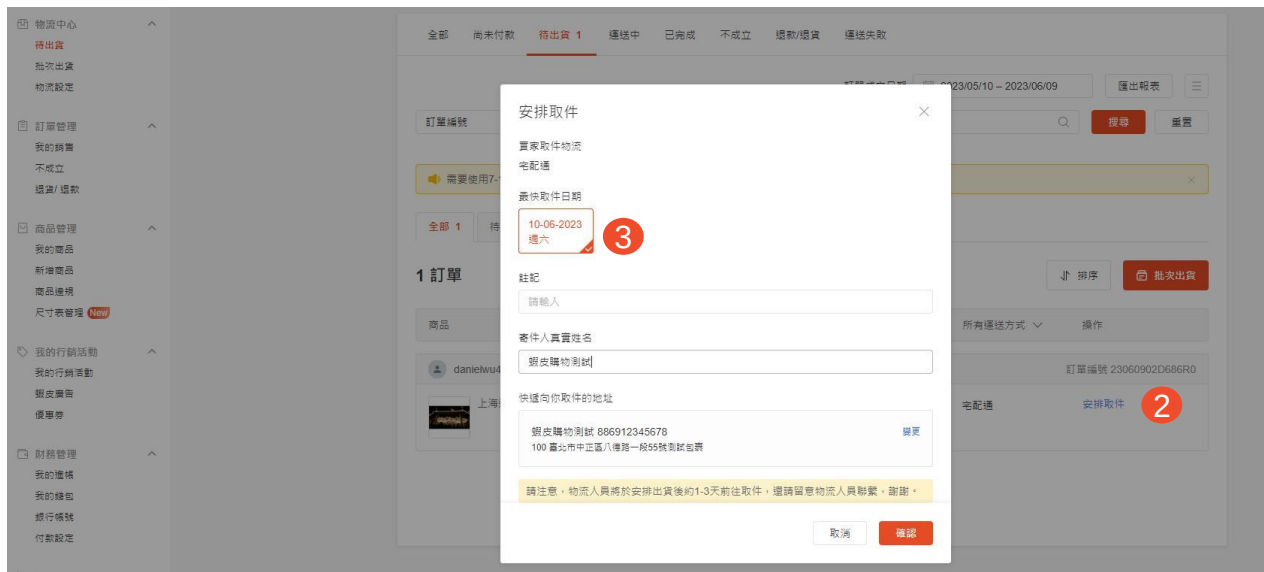
標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-批次

點選待出貨>找到欲出貨的訂單>點選安排取件



賣家幫助中心  
出貨作業



# 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

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

點選安排取件>確認取件資訊正確>產出寄件編號

快遞取件詳情



4



377 195 992 574

取件資訊

買家取件物流

註記

宅配通

快遞向你取件的地址

最快取件日期

2023/06/08

台灣, 100 臺北市中正區八德路一段55號4樓

- 請注意，物流人員將於安排出貨後約1-3天前往取件，還請留意物流人員聯繫，謝謝。  
- 成功安排取件後，請列印寄件單，並將寄件單黏貼至包裹外箱上，否則快遞將無法成功取件。  
- 提醒您，若未依照交寄規範妥善包裝包裹，蝦皮及物流商將不會承擔損失及賠償責任。  
<https://seller.shopee.tw/edu/article/442>

列印寄件單



賣家幫助中心  
出貨作業

## 面單列印-單張

賣家中心

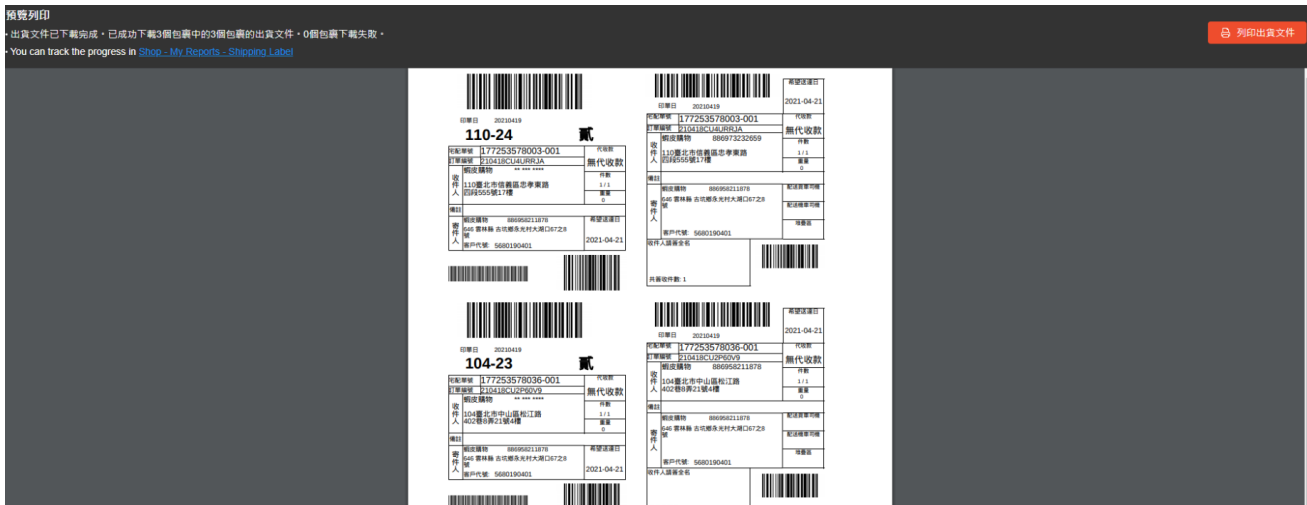
## 我的銷售

申請寄件編號-單張

配送標籤-單張

面單列印-單張

## 點選列印寄件單



# 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>批次出貨

首頁 > 待出貨 > 批次出貨

1

批次出貨

同時申請、列印多筆訂單的配送標籤！

待出貨 下載出貨文件

依照物流方式篩選訂單: 美買網 蝦皮送到店 OK Mart 宅配通 (1) 全家 7-ELEVEN

無腦宅急送 送到家宅配 美買網-經銷商 其他寄送方式

搜尋商品 請輸入商品名稱、主商品貨號、商品選項貨號

全部 訂單類型 待處理

訂單確認時間

排序

| <input type="checkbox"/> | 商品 | 訂單編號           | 賣家             | 賣家收件物流 | 信用卡付款 | 訂單狀態              |
|--------------------------|----|----------------|----------------|--------|-------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> |    | 23060902D686R0 | daniehu4<br>27 | 宅配通    | —     | 請在2023/06/14前完成出貨 |



賣家幫助中心  
出貨作業

# 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

點選待出貨>選取宅配通>選取欲出貨的訂單>點選一次安排取件出貨

批次出貨  
同時申請，列印多筆訂單的配送標籤！

待出貨 已下載出貨文件

依購物方式選擇訂單：☐ 展覽廳 ☐ 展售活動區, OK Mart ☒ 宅配通 (1) ☐ 全家 ☐ 7-ELEVEN

☐ 展售宅急便 ☐ 店到家宅配 ☐ 展售展-超寶包 ☐ 其他寄件方式

< 1 / 1 > 50 / 每頁

搜尋商品 請輸入商品名稱、主商品貨號、商品備庫貨號

全部 訂單類型 待處理

訂單確認時間 訂單確認時間

3

| <input checked="" type="checkbox"/> | 賣品                                                                                | 訂單編號           | 賣家          | 買家收件地址 | 信用卡付款 | 訂單狀態              |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------|-------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 23060902D666R0 | danielhu427 | 宅配通    | —     | 請在2023/05/14前完成出貨 |

4

批次安排取貨

已選取1筆訂單

提醒您，若未在指定時間前妥善包裝包裹，賣家及物流商將不會承擔損失及賠償責任，買家損壞包裹概與包裝無關。  
<https://seller.shopee.tw/edu/article/442>

一次安排取件出貨



賣家幫助中心  
出貨作業

# 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

確認取件資料及時間>點選確認

### 批次出貨

同時申請，列印多張訂單的配送標籤！

[待出貨](#) [下載出貨文件](#)

| 商品 | 訂單編號               | 買家              | 買家收件地址 | 信用卡付款 | 訂單狀態 | 操作 |
|----|--------------------|-----------------|--------|-------|------|----|
|    | 23060902D686<br>R0 | danielwu4<br>27 | 宅配通    | —     |      |    |

### 批次安排取貨

已備取1 張訂單

**有1筆訂單將通知快遞前來取貨**

請注意，物流人員將於安排出貨後約1-3天前送取件，  
屆時請留意物流人員聯繫，謝謝。

**最快取件日期**  
請在時間內儘快安排取件

10-06-2023  
週六

**註記**  
可以在此填寫備註

**寄件人員實姓名\***  
銀皮購物測試

**快遞向你取件的地址**  
銀皮購物測試 886912345678  
100 臺北市中正區八德路一段55號測試館

取消 確認



賣家幫助中心  
出貨作業

# 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

寄件編號申請成功>點選下載

待出貨 下載出貨文件

申請單號進度

| 商品/訂單編號                                                                                          | 買家          | 收件編號/交貨便代碼   | 狀態             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------|
|  23060902D686R0 | danielwu427 | 377196067124 | 成功<br>可下載出貨文 6 |

申請單號進度: 已成功申請1個包裹中的1個寄件單號。您現在可以下載1個包裹中的1張寄件單。

下載

批次安排取貨

已選取0張訂單

提醒您，若未依照交寄規範妥善包裝包裹，蝦皮及物流商將不會承擔損失及賠償責任。蝦皮損壞包裹規範與包裝指南  
<https://seller.shopee.tw/edu/article/442>

一次安排取件出貨



賣家幫助中心  
出貨作業

# 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

勾選品項>勾選檢貨單>點選下載所件

批次出貨

同時申請、列印多筆訂單的配送標籤！

色 待出貨 品 下載出貨文件

依照物流方式篩選訂單：☐ 買寶單 ☐ 歷史運到區, OK Mart ☒ 宅配通 (1) ☐ 全家 ☐ 7-ELEVEN

☐ 黑貓宅急便 ☐ 送到家宅配 ☐ 買寶單-經濟版 ☐ 其他寄遞方式

< 1 / 1 > 50 / 每頁

搜尋商品 請輸入商品名稱、主商品貨號、商品選項貨號 重置 搜尋

全部 出貨單 全部 訂單類型 已處理

全部 訂單 訂單類型

自 訂單確認時間 至 訂單確認時間

排序

| <input checked="" type="checkbox"/> | 商品                                                                                | 訂單編號           | 賣家          | 賣家取件檢流 | 信用卡付款 | 取件編號/次貨便代碼   | 已列印 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------|-------|--------------|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 23060902D686R0 | danielhu427 | 宅配通    | —     | 377196067124 | —   |

批次下載

已獲取1張訂單，選擇出貨文件以下載檔案

☐ 檢貨單

☐ 寄件單+裝箱單

☒ 寄件單

☒ 一般列印 ☐ 熱敏列印

☐ 裝箱單

☐ PDF ☐ Excel

即將下載的出貨文件

☒ 寄件單

下載所選文件

\*請允許彈出視窗以下載出貨文件

7



賣家幫助中心  
出貨作業

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

- 面單列印-單張
- 面單列印-批次

## 標籤黏貼

將標籤整張實貼於包裹，膠帶勿貼在條碼上。





# 運送歷程說明

# 物流設定開啟

APP分類顯示

包裹狀態說明

貨態顯示

待出貨

待出貨

■ 訂單處理

賣家取件異常

■ 另約時間

■ 資料有誤

■ 超大超重

■ 商品未到

■ 電聯不上

■ 無件可取

■ 同業已取

■ 公司休息

運送中

配送中

■ 已取件

■ 配送中

■ 運轉中

■ 轉交配送中

買家配送異常

■ 拒收

■ 包裹遺失

■ 另約時間

■ 貨物過量

■ 公司行號休息

■ 搬家

■ 包裹損壞

■ 電聯不上

■ 地址不明

■ 買家修改地址

已完成

已配達

■ 配送完成

■ 配完



# 物流設定開啟 - 宅配通

## APP分類顯示

## 包裹狀態說明

## 貨態顯示

待出貨

待出貨

■ 訂單處理

賣家取件異常

■ 另約時間

■ 資料有誤

■ 超大超重

■ 商品未到

■ 電聯不上

■ 無件可取

■ 同業已取

■ 公司休息

運送中

配送中

■ 已取件

■ 配送中

■ 運轉中

■ 轉交配送中

買家配送異常

■ 拒收

■ 包裹遺失

■ 另約時間

■ 貨物過量

■ 公司行號休息

■ 資料有誤

■ 搬家

■ 包裹損壞

■ 電聯不上

■ 地址不明

■ 買家修改地址

■ 不在家

已完成

已配達

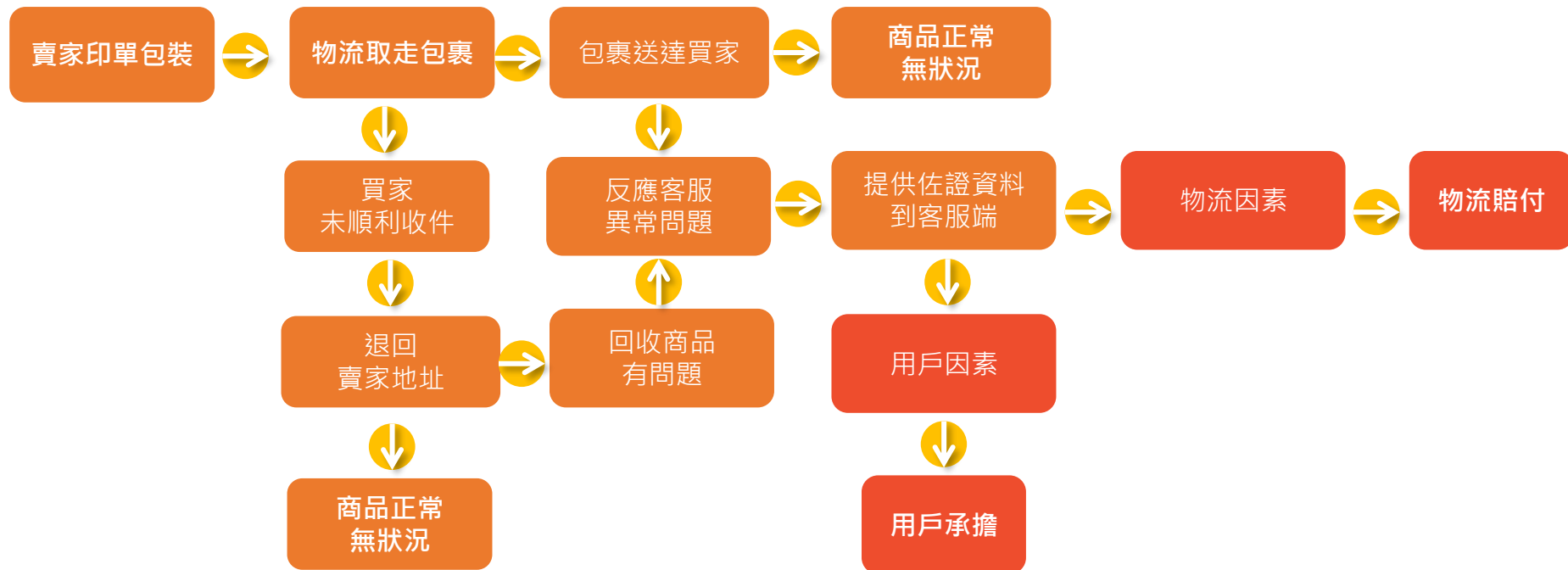
■ 配送完成

■ 配完

# 異常處理流程

# 異常處理流程

反應異常需提供取件出貨收據單以及用戶端寄件與收件影資





謝謝！

前往賣家幫助中心了解更多

<https://seller.shopee.tw/edu/>