



# 蝦皮店到店 物流交寄出貨講義

# 目錄

內容	頁碼
賣家交寄規範	3-11
申請開通	12-14
出貨作業	15-25
退貨流程	26-31
運送歷程說明	32-33
異常處理流程	34-43



# 賣家交寄規範

# 賣家交寄規範

## 物流交寄說明

- 蝦皮店到店**物流交寄**服務，廠商不需前往門市寄件，由廠商自行安排宅配商，將蝦皮店到店與OK超商商品配送到蝦皮店到店理貨中心，後續由理貨中心與指定物流商將商品配達至蝦皮店到店或OK超商各門市。

## 蝦皮店到店理貨中心地址

- 收件人：蝦皮店到店理貨中心
- 收件地址：**337桃園市大園區建國路102號**
- 連絡電話：**03-2610566 轉3521**

## 進貨時間

- 每週一至週日(包括例假日) **10:00~16:00**，如遇舊曆年、天災或不可抗力之因素期間，則另行公告時間。

## 進貨異常

- 賣家若發現進貨貨態異常，需於**3個**工作天內向蝦皮客服聯繫。請勿聯繫理貨中心收發室。

### ※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，寄件單將無法與門市交寄的寄件單通用。



賣家幫助中心

賣家交寄規範

## 理貨中心碼頭位置

地址：337桃園市大園區建國路102號

請依照箭頭方向  
前往碼頭



# 賣家交寄規範

## 材積與賠償上限

- 貨品之尺寸最長邊限制  $\leq 45$ 公分；長+寬+高總合上限  $\leq 105$ 公分。  
※注意：包裹大小不可小於寄件單 **15\*10公分**
- 本服務所允收之託運貨品重量上限為10公斤。
- 賠償上限為新台幣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、票據、股票及債券等有價證券，以及服務條款中所標示之違禁物品(液體、生鮮、易碎品)。
- 詳情可至「蝦皮店到店[物流交寄服務規範](#)」查看。



# 賣家交寄規範

## 運費

- 根據買家選擇取件門市為定  
選擇取件門市為蝦皮店到店：新台幣 35 元整(含稅)；  
選擇取件門市為OK超商：新台幣 45 元整(含稅)

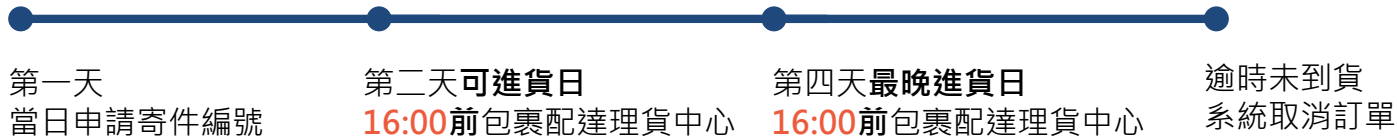
收費標準			買家	
			取件門市選擇	
			蝦皮店到店	OK超商
賣家	寄件方式 選擇	蝦皮店到店 物流交寄 服務	NT\$35 / 訂單	NT\$ 45 / 訂單 OK包裹需寄至 蝦皮店到店理貨中心

- 即日起至 **2021/04/30** 為活動推廣期，推廣期間**享運費\$19**，推廣期限屆至後，依蝦皮購物公告收取。
- 如蝦皮購物舉辦相關推廣活動時，則物流服務費之收費標準將依蝦皮購物公告之活動辦法為準。



# 賣家交寄規範

## 包裹到貨時間



- 當日23:59前申請寄件編號之訂單
  - 可進貨日：應於申請寄件編號起，每日**16:00前**將包裹配達蝦皮店到店理貨中心
  - 最晚進貨日：應於次日起三天內，**16:00前**將包裹配達蝦皮店到店理貨中心
  - 舉例：當日(週二)申請寄件編號，可進貨日為當天(週二)、週三、週四**16:00前**，最晚進貨日為週五**16:00前**
- 若申請寄件編號後未於上述進貨時間內送達者，均以「驗退」處理。
- 若未於上述進貨時間內送達者，需重新申請寄件編號並列印寄件單再進行寄送。
- 請留意包裹需於備貨天數內配達蝦皮店到店理貨中心，以免有延遲計分問題。





# 賣家交寄規範

## 出貨規範

- 商品不可裸露，建議商品使用箱裝或不透明破壞袋包裝，且封口處需黏緊並填裝緩衝包材加以保護，使商品沒有晃動空間再寄出。
- 出貨包裹**僅一件**時，需再另加外包裝或外箱寄出，以免多標籤驗退。
- **單一**訂單寄件單號僅可運送**一件**包裹，不得將多箱貨品以任何形式網綁為一箱後交寄。（可將多個包裹裝進一大箱內進貨，但須確保寄件單貼妥於每個包裹上，而非外箱上或散落於外箱內）
- 託運人應按貨品之性質、重量、體積等，做妥適之包裝；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，而非以箱內包裹件數進行對點。
- 進貨時須依蝦皮店到店所訂之規則，進行進入、下貨、點收、擺放及離廠相關作業。
- **蝦皮店到店包裹與OK超商包裹可裝進同一箱內**，請確保箱內所有包裹都有貼妥寄件單即可。



# 賣家交寄規範

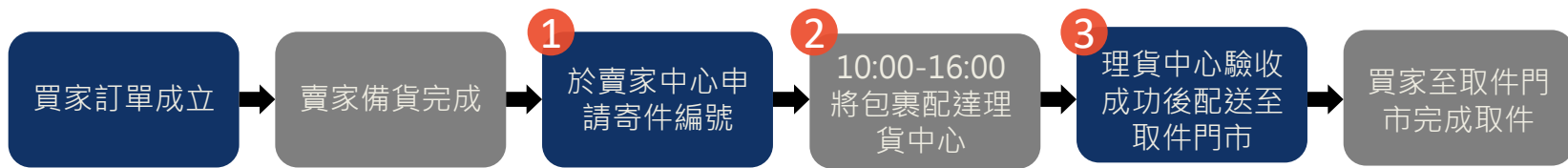
## 出貨標籤

- 每件商品包裝僅可有一張出貨標籤（寄件單），若使用舊包裝出貨，需移除原有之任何標籤避免混淆。
- 標籤建議以**雷射印表機**列印，標籤條碼列印品質以理貨中心實際判讀作為基準，若發生理貨中心無法刷讀、資料不符...等異常，則視為條碼品質異常，將不予驗收並驗退處理。
- 條碼品質異常狀況如下：
  - 因機器或檔案問題導致條碼模糊或鋸齒狀者。
  - 顏色過深、過淺、使用彩色(非黑色)或模糊不清。
  - 條碼間距不可過密或是過疏，應依規範，不得任意改變比例。
  - 店家裁切標籤位置超過標籤條碼本身。
  - 標籤濃度太高，線條不分明，線與線接連在一起。
  - 標籤未妥善黏貼，無法刷讀，例如標籤上覆蓋膠帶。
  - 條碼資料匯入錯誤，例如條碼中含有閒雜文字。
  - 標籤因受潮淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀。
  - 使用其它串接出貨工具印單導致條碼不符者。

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 | 進驗流程與配送時效



## ①申請寄件編號

- 需於訂單所設定之**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，逾期系統將會自動不成立訂單。

## ②理貨中心驗收商品

- 已申請出貨寄件編號之商品，賣家應於次日起算三個工作日內，每日的**16點**前將商品送達理貨中心。  
**舉例：當日周二申請寄件編號，可進貨日為當天、週三、週四16:00前，最晚進貨日為周五16:00前**

## ②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。

## ③理貨中心配送商品

- 理貨中心驗收成功之商品，將於次日起依序送達指定蝦皮店到店門市與OK超商門市。
- 理貨中心配送商品至蝦皮店到店門市與OK超商門市時間：每週一至週日(含例假日)。



賣家幫助中心

賣家交寄規範

申請開通

# 蝦皮店到店物流交寄 服務開通申請

## 物流交寄申請流程

- 1 賣家確實閱讀【[蝦皮店到店物流交寄服務規範](#)】
- 2 填寫【[門市交寄轉物流交寄申請資料表](#)】
- 3 蝦皮建立賣家建檔資料
- 4 系統推播通知賣家蝦皮店到店物流交寄功能已開通
- 5 賣家可開始使用蝦皮店到店物流交寄方式出貨

如欲**退出**蝦皮店到店物流交寄服務或**修改**退貨資訊，請通知客戶經理或是聯繫蝦皮客服反映



## 蝦皮店到店物流交寄 退貨資訊修改 / 退出申請

情境說明範例：

- 09/01 – 賣家申請**開通物流交寄**，退貨方式選擇**週退、新竹物流**
- 09/13 – 蝦皮受理物流交寄開通申請，推播通知賣家可使用物流交寄服務  
※ 09/01~09/12 賣場接單皆需採用**門市交寄**，將包裹寄至蝦皮店到店門市
- 09/14 – 賣家欲修改退貨方式為：**週退、黑貓宅急便**
- 09/15 – 賣家向蝦皮客服聯繫
- 09/27 – 蝦皮受理修改退貨方式，賣家可於即刻起調整為黑貓宅急便。  
※ 09/15~09/26 賣場退貨皆維持採用**新竹物流**退回賣家端



# 出貨作業

# 賣家出貨作業 | 賣家中心

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](#) ⇒ 點選頁面左側欄位 ⇒ [我的銷售](#)

首頁 > 我的銷售

全部 尚未付款 待出貨 99+ 運送中 99+ 已完成 不成立 退款/退貨 23

搜尋訂單

訂單成立時間(單) 2021/06/02 - 2021/07/02 匯出

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](#)

### 63848 訂單

商品	買家應付金額	狀態	到期時間	所有方式	操作
	NT\$31,738	待出貨	街口支付	賣家宅配	<a href="#">查看詳情</a>
較高優先 為了避免延遲出貨，請在 2021/07/13 之前編送。					
	NT\$1,290	待出貨		賣家宅配	<a href="#">查看詳情</a>

聊天



賣家幫助中心  
出貨作業



# 賣家出貨作業 | 申請寄件編號(單張)

賣家中心

我的銷售

申請寄件編號-單張

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

點選待出貨 ⇒ 找到欲出貨的訂單 ⇒ 點選查看物流，或是直接列印寄件單

物流中心

待出貨 **New**

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

商品進規

我的行銷活動

我的行銷活動

蝦皮廣告

數據中心

賣家數據中心

全部 尚未付款 待出貨 99+ 運送中 99+ 已完成 不成立 1 退款/退貨 16

全部 958 待處理 820 已處理 138

958 訂單

排序 訂單確認時間 - 最新到...

商品	總額	狀態	到期時間	所有方式	操作
 較長備貨 【未來實驗室】N7空氣清淨機 空氣淨化器 家用車用空氣清淨機 負離子空氣清淨機 規格:【預購】N7空氣清淨機	x1 NTS798 銀行轉帳	待出貨 為了避免延遲出貨，請在 2021/07/27 之前 運送。		蝦皮店到店 需寄件訂單	查看物流 列印寄件單
 【未來實驗室】N7+N7S 空氣調理組(裝成一盒)	x1 NTS1,748 貨到付款	待出貨 為了避免延遲出貨，請在 2021/07/08 之前 運送。		7-11	查看詳情



# 賣家出貨作業 | 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

面單列印-單張

面單列印-批次

標籤黏貼

如點選查看物流，再點選**列印寄件單**



# 賣家出貨作業 | 寄件單列印 (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

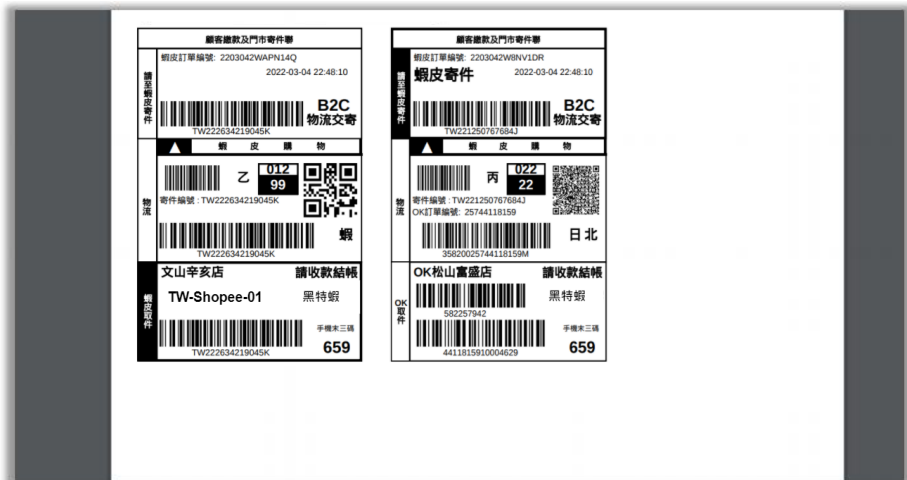
標籤黏貼

申請寄件編號-批次

配送標籤-批次

面單列印-批次

## 列印寄件單



# 賣家出貨作業 | 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

前往 [賣家中心](#) ⇒ 點選頁面左側欄位 ⇒ **批次出貨**

The screenshot shows the Shopee Seller Center interface. On the left sidebar, the 'Logistics Center' (物流中心) is expanded, and the 'Batch Shipping' (批次出貨) option is highlighted with a red box and a '1' in a red circle. The main content area displays a notification about COVID-19 policies and a dashboard with various order status counts: 0 pending orders, 1 outgoing orders, 0 shipped orders, 0 pending cancellations, and 1 pending return/cancellation orders. A 'Shopee LIVE' banner is visible at the bottom of the main content area.

Shopee 賣家中心

1 待出貨 <sup>New</sup>  
批次出貨

因應台灣流行疫情指揮中心所發布的疫情等級，蝦皮購物已擬定相對應配套政策，以支援賣家在疫情發展下可能受到的營運

0	1	0	0	1
待付款訂單	待出貨訂單	已出貨訂單	待取消訂單	待退貨/退款訂單

0  
待確認活動 <sup>New</sup>

精選品牌5折up 直播下單享免運

賣家數據中心 (顯示資料至 GMT+8 16:00) [更多 >](#)



# 賣家出貨作業 | 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**批次出貨** ⇒ 選取**蝦皮店到店** ⇒ 選取欲出貨的訂單 ⇒ 點選**大量寄件**

The screenshot displays the '待出貨' (Pending Shipment) section of a seller's dashboard. It features a navigation menu on the left, a main content area with filters and a table of orders, and a right-hand sidebar for batch shipping details.

**2** 點選**蝦皮店到店** (Click **蝦皮店到店**)

**3** 選取欲出貨的訂單 (Select the order to be shipped)

**4** 點選**大量寄件** (Click **大量寄件**)

商品	訂單編號	買家	寄遞方式	信用卡付款	訂單狀態
<input checked="" type="checkbox"/>	210721G2GVFDV0	jason	蝦皮店到店	—	請在2021/07/23前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>	210721G2QQVJTS	jason	蝦皮店到店	—	請在2021/07/23前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>	210721G2XQ35YG	jason	蝦皮店到店	—	請在2021/07/23前完成出貨
<input checked="" type="checkbox"/>	210721G2YS00AS	jason	蝦皮店到店	—	請在2021/07/23前完成出貨

批次出貨  
已繼承5張訂單  
寄件人真實姓名  
蝦小編

\* 請務必確認姓名與身分證件相符(最長字符：5個中文或10個英文)，訂單成立後無法修改

\* 提醒您，若買家逾期未領，超商會將商品退回您寄件門市，寄件人需於貨到門市七日內，出示同上真實姓名相符的身分證件，並於標單處簽名後方可領取商品

大量寄件



賣家幫助中心  
出貨作業

# 賣家出貨作業 | 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**確認**

出貨

同時申請 - 列印多個訂單的配送標籤

申請單號查詢 三

待出貨 已 下載出貨文件

商品	訂單編號	賣家	地址方式	信用卡付款	訂單狀態	操作
	200903QPKC7GCK	a67103124	7-11	—		
	200903QQ5G2M7J	a67103124	7-11	—		

批次出貨

已獲取2張訂單

即將出貨2張訂單

請點選「**確認**」或點選「取消」返回上一步

**5** 確認 取消



賣家幫助中心  
出貨作業

# 賣家出貨作業 | 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**

商品訂單編號	賣家	取件編號/交貨便代碼	狀態
2107150NQE361 0	micky2	TW018024533337	成功 可下載出貨文件
2107150KH2BXE 5	micky2	TW019431550217	成功 可下載出貨文件

申請單號進度: 已成功申請2個包裹中02 個寄件單號。您現在可以下載 2個包裹中02 個寄件單。

210714UXB1QS8B micky2 搬運到到店 請在2021/07/17前完成出貨

210714UWBW1GX7 micky2 搬運到到店 請在2021/07/17前完成出貨



# 賣家出貨作業 | 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



賣家幫助中心  
出貨作業



# 賣家出貨作業 | 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



# 退貨（驗退、買家未取退） 取件流程

# 退貨(驗退/未取退) 取件流程與規範

## 賣家取件時間及退貨說明

- 退貨：係指「**驗退**」及「**買家7日未取退**」之包裹
- 不論買家取件門市選取蝦皮店到店或是OK超商，買家7日未取商品 將退回至蝦皮店到店理貨中心。
- 賣家需自行留意**蝦皮貨態**與**退貨通知簡訊**，需於申請的固定取件日(日退/週退)，收取貨運商送回的包裹 / 派車前往蝦皮店到店**理貨中心**取件。
- 領退貨時間：**每週一至週五 10:00-17:00**
- 取件【**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
週四	限黑貓宅急便
週五	限宅配通



# 退貨(驗退/未取退) 取件流程與規範

取退貨方式	取件週期	預約收件方式	賣家付費標準	賣家未取/買家拒收
黑貓宅急便	1. 週退 - 週四 2. 日退	理貨中心協助裝箱、並協助向貨運商預約收件，包裹抵達賣家端後貨運商向收款。	若賣家有登記使用客戶編號，則依照賣家與貨運商合作契約價收費。其餘一率依黑貓牌價收費。	若貨運商抵達賣家端時賣家拒收，包裹將運回理貨中心，賣家需於 <b>15日內</b> 聯繫蝦皮客服確認包裹是否需再次配送，逾期未聯繫將視為棄貨。
宅配通	1. 週退 - 週五 2. 日退		一率依牌價收費。	
新竹物流	1. 週退 - 週二 2. 日退		若賣家有登記使用客戶編號，則依照賣家與貨運商合作契約價收費。其餘一率依新竹牌價收費	
估傳	1. 日退		依照賣家與貨運商合作契約價收費	
嘉里大榮	1. 週退 - 週二 2. 日退	賣家自行聯繫貨運商預約前往理貨中心取件	(賣家自行與貨運商洽談)	若賣家未於指定取件日取件，理貨中心將自行委派貨運商(賣家不可指定貨運商)將包裹「到付」送至賣家端。(依貨運商牌價收費)
其他貨運商	1. 週退 - 週三 2. 日退			
賣家自取	1. 週退 - 週三 2. 日退			



# 退貨流程 | 黑貓宅急便、宅配通、新竹物流

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
		新竹物流 大榮物流	自取、 其他貨運商	黑貓宅急便	宅配通	

## 賣家取件時間及退貨說明

- 蝦皮店到店理貨中心會將退貨裝箱，並交付賣家所指定的貨運商之廠退日安排後續配送，賣家收到廠退包裹約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，逾時則不受理。
- 退貨包裹將已「**宅配到付**」寄出，黑貓宅急便、新竹物流之賣家可依配合貨運商之客戶編號付費 (需登記)

### 週退舉例

- 退回方式：每週退
- 賣家簽約廠退物流：黑貓宅急便 (廠退日期為週四)
- 退貨區間：上週四~本週三，訂單貨態為【**退件抵達理貨中心**】包裹，會於當週四廠退予黑貓宅急便

### 日退舉例

- 退回方式：日退
- 退貨區間：當訂單貨態為【**退件抵達理貨中心**】，蝦皮店到店將於隔日安排廠退予黑貓宅急便/宅配通。



# 退貨流程 | 大榮物流、其他貨運商、賣家自取

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
		新竹物流 大榮物流	自取、 其他貨運商	黑貓宅急便	宅配通	

## 賣家取件時間及退貨說明

- 蝦皮店到店理貨中心會將退貨裝箱，賣家需自行聯繫配合貨運商列印相關宅配單或相關派單證明，並攜帶單據前往蝦皮店到店理貨中心取件。
  - 取退貨包裹時務必通報**賣場編號(Shop ID)**、**賣家名稱**給現場人員，若有取不到退貨之狀況，請立即聯繫蝦皮客服。
  - 若賣家未於時間內取回退貨，理貨中心將**宅配到付**退回，賣家需依據各貨運商牌價支付運送費用。若賣家拒收退回商品，即視同賣家拋棄該商品之一切權利，理貨中心將有權利該商品丟棄、銷毀，賣家無法對蝦皮購物提出求償。
  - 退貨包裹將隨付明細表，請賣家收到退貨商品務必清點，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。
- ※ 理貨中心取件規範如有異動，（如：取件區域調整），請依蝦皮購物公告為主。

### 週退舉例

- 退回方式：每週退，並於第二週取退
- 賣家簽約廠退物流：大榮（廠退日期為週二）
- 退貨區間：上週二～本週一，訂單貨態為【退件抵達理貨中心】包裹，賣家需自行聯繫大榮物流，並於當週二前往理貨中心取件

### 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，需於商品退回理貨中心隔日自派物流前往取回退貨。



# 退貨規範

- 廠退商品若有異常情況，請於**3天**內向蝦皮**客服**聯繫，並提供退貨商品明細及異常說明，若逾時未反應，事後發現差異則由賣家自行負責。
- 廠退商品每箱均會附上退貨明細(下圖)，單子上將紀錄本次退回之包裹數量、公司名稱等資訊，請妥善保管此單據。

## 蝦皮店到店 物流交寄

廠退明細表

物流商配送編號	HM0001	日期	2021-07-30
物流商	無貓宅配	時間	8/3/2021 13:25:26
賣家公司名稱	XXXX	件數	1
收件窗口	陳小名		
收件聯繫方式	0988-888-888		
收件地址	XXXX		

蝦皮訂單編號	蝦皮店到店 寄件編號	賣家編號 (Shop ID)	廠退日期	廠退原因

- 針對買家未取退回物流之商品、理貨中心驗退之商品，如賣家**未於約定之取退貨日取件**，經蝦皮通知後**十五日內**仍未向理貨中心領取退回商品，即視同賣家拋棄該商品之一切權利，理貨中心將有權利該商品丟棄、銷毀。



# 運送歷程說明



# 運送歷程說明

- 下表為常見訂單狀態與相對應之物流狀態

## 待出貨

- 訂單處理中

## 待收貨

- 包裹已抵達物流中心
- 準備送去取件門市
- 包裹配送中
- 買家逾期未取，包裹已退回理貨中心

## 已完成

- 買家取件成功

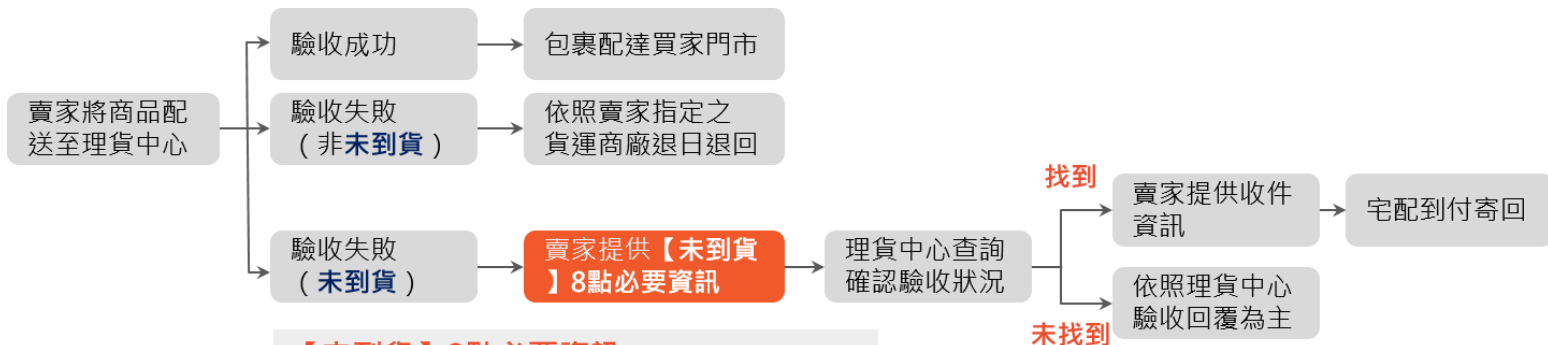
## 已取消

- 包裹遺失，開始賠償作業
- 賣家逾期未取，包裹已退回理貨中心



# 異常處理流程

# 商品查件流程



## 【未到貨】8點必要資訊

- 當日出貨到超商物流的總數量  
(含所有超商渠道、其他平台)
- 是否含其他平台商品  
(請填寫平台名稱及賣場編號shop ID)
- 寄件貨運商名稱及貨運宅配單號
- 當天其他平台是否有出貨其他超商之商品
- 當天同批出貨商品，已配達門市的出貨單號
- **商品明細★**  
(外包裝&內容物圖檔)
- **簽收單圖檔★**
- 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：尋獲商品後請賣家於二天內提供宅配資訊安排寄回，宅配商會向收件方收取運費（宅配商由理貨中心指派，不開放賣家指定）。



賣家幫助中心

異常處理流程

# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 1.未收到物流退回廠退包裹

- 情境：當原預定的時間內，賣家都未收到退回包裹。
- 範例：賣家合作物流商為黑貓，該筆包裹應於**週四**退回，但卻未收到退回包裹。
- 需提供資訊：
  - 賣家的賣場編號(Shop ID)
  - 訂單編號
  - 蝦皮店到店寄件編號
  - 賣家合作取退之貨運物流商 (例：新竹、大榮、黑貓)
  - 退貨週期 (例：日退、週退)
  - 退貨日

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

※賣家收回退貨商品後，應該立即清點數量及明細，若發現差異，應於3個工作天內向蝦皮客服反應，逾期將不受理。



# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 2. 退回包裹缺件

- 情境：當賣家收到退回包裹，發現退回包裹內與應收到的商品明細不相符。
- 範例：退回明細上共20件，但實際退回的包裹僅有15件。
- 需提供資訊：
  - 賣家的賣場編號(Shop ID)
  - 訂單編號
  - 蝦皮店到店寄件編號
  - 蝦皮店到店隨退貨包裹提供的退回明細
  - 收到退回包裹總數

※賣家收回退貨商品後，應該立即清點數量及明細，若發現差異，應於3個工作天內向蝦皮客服反應，逾期將不受理。

### 蝦皮店到店 物流交寄

廠退明細表		日期	
物流商配送編號	HM0001	時間	2021-07-30
物流商	無錫宅配	件數	8/3/2021 13:25:26
賣家公司名稱	XXXX		1
收件窗口	陳小名		
收件聯繫方式	0988-888-888		
收件地址	XXXX		

蝦皮訂單編號	蝦皮店到店寄件編號	賣家編號 (Shop ID)	廠退日期	廠退原因

▲ 圖片1：退回明細



# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 3. 退回包裹錯誤

- 情境：當賣家從合作之物流商收到退回包裹，發現退回包裹內的商品不是當初所寄出的商品。
- 範例：拆開的包裹或外包装明顯與賣家當初所寄送的外觀及內容物不同。
- 需提供資訊：

- 賣家的賣場編號(Shop ID)
- 錯誤包裹的蝦皮店到店寄件編號
- 隨包裹提供的退回明細
- 錯誤包裹照片
- 貨運商宅配單圖檔

### 蝦皮店到店 物流交寄

#### 廠退明細表

物流商配送編號	HM0001	日期	2021-07-30
物流商	無箱宅配	時間	8/3/2021 13:25:26
賣家公司名稱	XXXX	件數	1
收件窗口	陳小姐		
收件聯繫方式	0988-888-888		
收件地址	XXXX		

蝦皮訂單編號	蝦皮店到店寄件編號	賣家編號(Shop ID)	廠退日期	廠退原因

▲ 圖片1：退回明細



▲ 圖片3：錯誤包裹照片



▲ 圖片4：貨運商宅配單



# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 4.賣家將包裹送錯通路

- 情境：當賣家應該將訂單送去其他超商物流中心卻誤送至蝦皮店到店理貨中心。
- 範例：
  - 賣家誤將7-ELEVEN取件包裹寄至蝦皮店到店理貨中心。
- 需提供資訊：
  - 賣家的賣場編號(Shop ID)
  - 錯誤包裹的正確超商渠道名稱、寄件單號及收件人姓名
  - 配送貨運商、物流單號及配達理貨中心日期
  - 錯誤包裹外箱、內容物照片及物流簽收單



▲ 圖片1：錯誤包裹外箱



▲ 圖片2：貨運商物流簽收單



▲ 圖片3：正確內容物照片



# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 5.系統顯示包裹未到貨

- 情境：當賣家已寄出包裹，查看蝦皮貨態停滯於【理貨中心確認包裹中】
- 範例：
  - 4/9 寄出包裹，4/10 發現蝦皮貨態顯示為【理貨中心確認包裹中】
- 需提供資訊：
  - 此異常件之蝦皮店到店寄件單號
  - 當日出貨到蝦皮店到店理貨中心的總數量
  - 當日是否有出貨全家、萊爾富等其他超商之商品 (請提供平台名稱及母、子代號)
  - 貨運物流商名稱及貨運宅配單號
  - 配達理貨中心的日期及簽收單圖檔
  - 當天同批出貨商品且已如期配達的商品的寄件編號
  - 商品明細：外箱照片、包裹外包裝照片及商品圖檔 (若外箱照、包裝照並無保存，請提供類似照片)



▲圖片1：【賣家已安排出貨】顯示畫面



▲圖片2：貨運商物流簽收單





# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 6. 物流驗收標籤/條碼異常

- 情境：當賣家收到退回包裹，系統顯示標籤 / 條碼異常。
- 範例：收到退回包裹但蝦皮系統顯示【驗收異常】，可能是因為寄件單上面的資訊或是條碼有模糊、斷針或其他異常狀況導致。
- 需提供資訊：
  - 賣家的賣場編號(Shop ID)
  - 蝦皮的訂單編號、寄件單號
  - 賣家寄件單



▲ 圖片1：賣家寄件單



# 常見問題 | 包裹異常狀況

## 7. 包裹損壞/空包/缺件

- 情境：賣家反應收到的包裹，有包裹損壞(破損、濕損...等)、內容物損毀(破損、濕損...等)、內容物遺失(箱/袋內無商品)或並非完整訂購的內容物(缺少商品)等現象
- 範例：賣家反應所收到的包裹外箱損壞、內容物已明顯受損無法販賣
- 需提供資訊：
  - 訂單編號、寄件編號、賣家的賣場編號(Shop ID)
  - 異常/缺件的商品明細、數量及金額
  - 包裹寄件單照片
  - 包裹外箱/外包裝照片 (如果有遭到撞擊請協助匡列)
  - 商品毀損的照片 (請框出毀損處並說明商品的毀損狀況)
  - 緩衝材照片



▲ 圖片1：賣家寄件單



▲ 圖片2：包裹外箱 / 外包裝



▲ 圖片3：商品毀損處



▲ 圖片4：緩衝材



# 常見問題 | 延遲申訴

## 驗收規定與說明

- 理貨中心收貨時間：週一至週五 11:00~17:00
- 每日17:00前送達理貨中心的包裹，理貨中心將於一~三個工作日內驗收完畢並配送至買家取件門市。

## 延後驗收可能原因

- 貨運商漏給包裹，隔日補送。
- 貨運商提供托運單蓋簽收章，但當日卻無進貨，隔日再進貨。
- 貨運商提早刷配達時間，如：遇17:00後的配達時間，貨運商會於隔日補送進貨。
- 廠商漏放包裹於箱內，隔日補送。

## 理貨中心延遲出貨，廠商申訴提出

如經廠商檢查後欲提出申訴，還請協助提供下列資料：

- 當日出貨到蝦皮店到店的總數量
- 貨運物流商名稱及貨運宅配單號
- 貨運配達日
- 當天同批出貨包裹，當日驗收的出貨單號
- 當天同批出貨包裹，延遲驗收的出貨單號
- 簽收單圖檔
- 出貨照片圖檔
- 申訴情況說明





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多

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