



# 萊爾富超商物流 出貨手冊

# 目錄

內容	頁碼
第一節 交寄規範	4 - 8
第二節 申請開通	10 - 11
第三節 出貨作業	13 - 22
第四節 退貨流程	24 - 27
第五節 運送歷程說明	29
第六節 異常處理流程	31



# 第一節 交寄規範

# 賣家交寄規範

## ➤ 物流交寄說明

萊爾富的物流交寄服務，廠商不需門市寄件，由萊爾富發貨到萊爾富各門市，廠商需自行安排物流商，將商品配送到萊爾富龍潭EC物流中心。(蝦皮不介入此段配送過程)

## ➤ 萊爾富倉庫的寄貨地址:

收貨人：萊爾富物流中心-EC收件組

地址：325 桃園市龍潭區中原路二段545巷146號1~3號碼頭

聯絡電話：03-286-5168# 611、612

## ➤ 進貨時間：

每週一至週日(包括例假日) 08:30~14:00，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，以及服務款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14點前將商品送達萊爾富物流中心。



# 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。

進貨時須依萊爾富龍潭EC物流中心所訂之規則，進行進入、下貨、點收、擺放及離廠相關作業。



# 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)。
- 萊爾富龍潭EC物流中心進貨無規定車型。



## 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點前將商品送達萊爾富物流中心。  
(備註：基準日 為申請寄件編號當天)



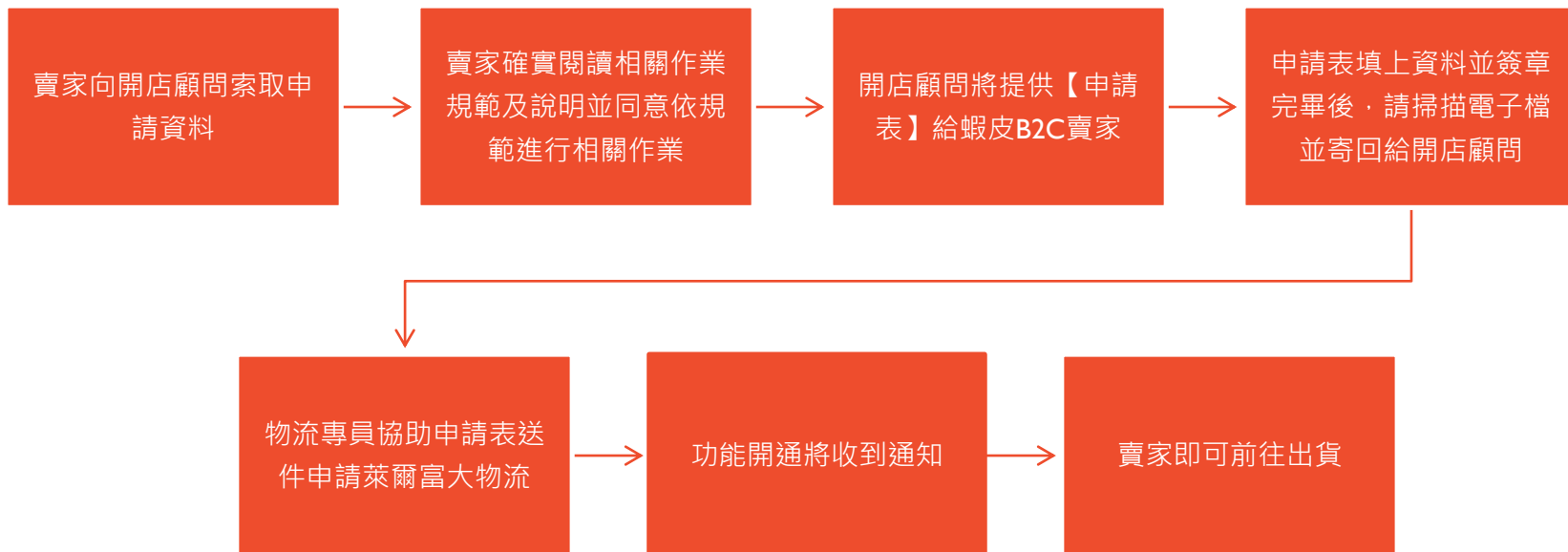
賣家幫助中心

第一節 交寄規範



## 第二節 申請開通

# 超商-物流出貨申請



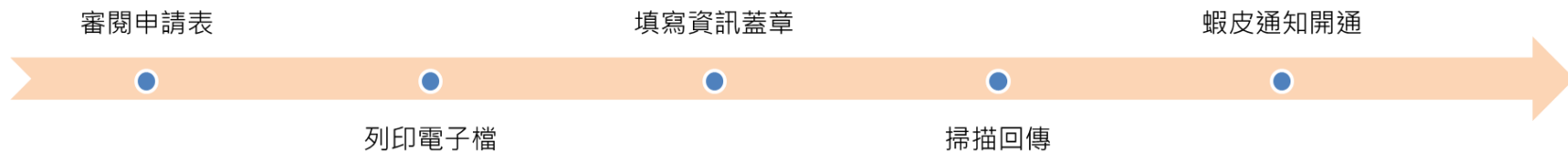
如欲退出大物流服務，請通知開店顧問或是進線蝦皮客服反映



賣家幫助中心

第二節 申請開通

# 加入萊爾富大物流-合約簽署範例



本申請表，所有欄位需確實填寫，避免影響到日後萊爾富進/退貨的問題。

我已閱讀及了解「蝦皮購物 萊爾富物 流交寄服務規範」，並同意相關條款以及流程機制。

本人親簽或用印公司大小章：\_\_\_\_\_

最末端欄位需申請人親筆簽名或是以公司大小章用印



## 第三節 出貨作業

# 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

The screenshot shows the Shopee Seller Center dashboard. On the left sidebar, the '我的銷售' (My Sales) menu item is highlighted with a red circle containing the number '1'. The main content area displays a '待辦事項清單' (To-do List) with the following items:

待辦事項清單			
您的待處理事項			
0	9	2	0
待付款訂單	待出貨訂單	已出貨訂單	待退貨/退款訂單
0	0	0	0
待取消訂單	已結束商品	已售完商品	待確認活動 <span>New</span>

Below the to-do list is the '賣家數據中心' (Seller Data Center) section, which includes a line chart for '今日賣場數據總覽 (全部訂單)' and several key performance indicators (KPIs):

賣家數據中心 (顯示資料至 GMT+8 09:00)			
今日賣場數據總覽 (全部訂單)			
已售出	不重複訪客	頁面瀏覽數	
\$ 0.00	0	0	
	和昨天比 0.00% -	和昨天比 0.00% -	
訂單	下單轉換率		
0	0.00%		
和昨天比 0.00% -	和昨天比 0.00% -		



賣家幫助中心

第三節 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>點選產生寄件編號

全部 尚未付款 待出貨 11 運送中 8 已完成 已取消 退款/退貨

搜尋訂單  訂單成立時間 (單) 2020/05/12 - 2020/06/11 匯出

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 11 待處理 9 已處理 2

11 訂單 排序 訂單確認時間 - 最... 出貨

商品	買家應付金額	狀態	出貨時間	所有方式	調整
tw0108_39058					
較長備貨 測試商品-測試萊爾富訂單	x1 \$61 貨到付款	待出貨	為了避免延遲出貨，請在 2020-07-24 之前 運送。	萊爾富	產生寄件編號



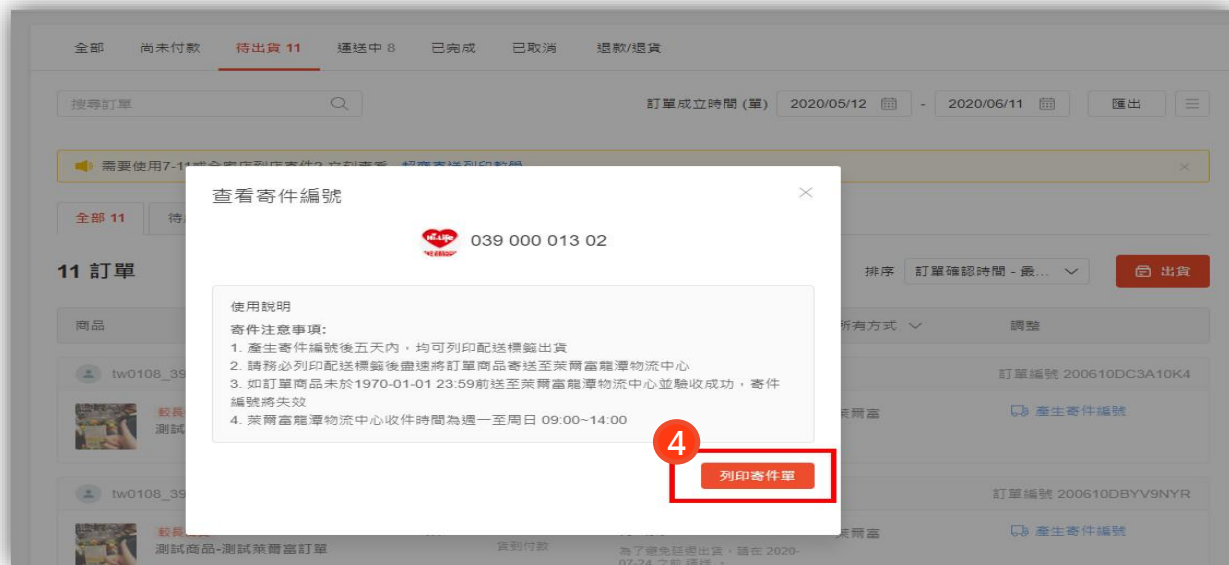
賣家幫助中心

第三節 出貨作業

# 配送標籤-單張



點選列印寄件單



# 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

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



賣家幫助中心

第三節 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](#)> > 點選頁面左手邊> 訂單出貨

The screenshot shows the Shopee Seller Center dashboard. On the left sidebar, under 'Order Management', the 'Order Shipment' (訂單出貨) option is highlighted with a red box and a '1' in a red circle. The main content area displays a 'Marketing Tool Survey' banner, a 'Pending Items List' (待辦事項清單) with counts for various order statuses, and a 'Seller Data Center' (賣家數據中心) showing sales and order statistics.

待付款訂單	待出貨訂單	已出貨訂單	待退貨/退款訂單
0	8	3	0

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

訂單	下單轉換率
0	0.00%
和昨天比 0.00% -	和昨天比 0.00% -



賣家幫助中心

第三節 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>選取萊爾富>選取欲出貨的訂單>點選大量寄件

待出貨 下載出貨文件

依照物流方式篩選訂單: 無雜宅急便 7-11 (2) 全家 萊爾富 (8) OK Mart (1)

其他寄送方式

全部訂單 排序 出貨時間-...

商品	訂單編號	買家	寄送方式	信用卡付款	訂單狀態
	200609B1X8E2HG	cm8z8lkows	萊爾富	—	已申請寄件單號
	200610DBSDEWQB	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨
	200610DBU0JQUF	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨
	200610DBXAHR2F	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨
	200610DBVM49W1	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨
	200610DC1V5WEV	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨
	200610DBYV9NYR	tw0108_39058	萊爾富	—	請在2020-07-24前完成出貨

批次出貨

已選取6張訂單

大量寄件



賣家幫助中心

第三節 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、列印多筆訂單的配送標籤!

申請單號查詢 三

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
	200610DBSDEWQB	tw0108_39058	萊爾富	—		
	200610DBUJQUF	tw0108_39058	萊爾富	—		
	200610DBXHR2F	tw0108_39058	萊爾富	—		
	200610DBVM49W1	tw0108_39058	萊爾富	—		
	200610DC1V5WEV	tw0108_39058	萊爾富	—		
	200610DBYV9NYR	tw0108_39058	萊爾富	—		

批次出貨

已選取6張訂單

即將出貨6筆訂單

請選擇“確認”繼續下一步，或選擇“換乘”返回上一步

確認 取消

5



賣家幫助中心

第三節 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	買家	取件編號/交貨便代碼	狀態
200610DBSDEW QB	tw0108_39058	03900001502	成功
200610DBU0JQ UF	tw0108_39058	03900001501	成功
200610DBXAHR 2F	tw0108_39058	03900001551	成功
200610DBVM49 W1	tw0108_39058	03900001451	成功

您已成功申請寄件單號6個包裹中的6個包裹。您現在可以下載這些包裹的寄件單。

下載



賣家幫助中心

第三節 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

點選列印寄件單



賣家幫助中心

第三節 出貨作業

# 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



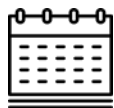
賣家幫助中心

第三節 出貨作業

## 第四節 退貨流程

# 退貨規範

## 退貨取件時間及退貨週期



- 領退貨時間：每週一至週六08:30~15:00
- 取件地址：325 桃園市龍潭區中原路二段545巷146號1~3號碼頭
- 每箱上會有封條，上有母子代號，件數
- 萊爾富暫不提供合併退貨服務

- 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，二週後將由物流中心以貨到付款方式送回家，且不得指定貨運公司，該退貨週期為每周六。

範例：



賣家幫助中心

第四節 退貨流程



# 退貨規範



賣家需自行留意貨態並於申請的固定取件日退/週退派車前往萊爾富龍潭EC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，蝦皮將會協助轉達萊爾富進行確認，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 & 萊爾富驗退之商品，如賣家未於三十日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萊爾富龍潭EC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。



# 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	

•萊爾富龍潭EC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。**



賣家幫助中心

第四節 退貨流程

## 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，於當週三自行至萊爾富龍潭EC物流中心1~3號碼頭取回廠退包裹，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，賣家無法對萊爾富及蝦皮提出求償。



## 第五節 運送歷程說明

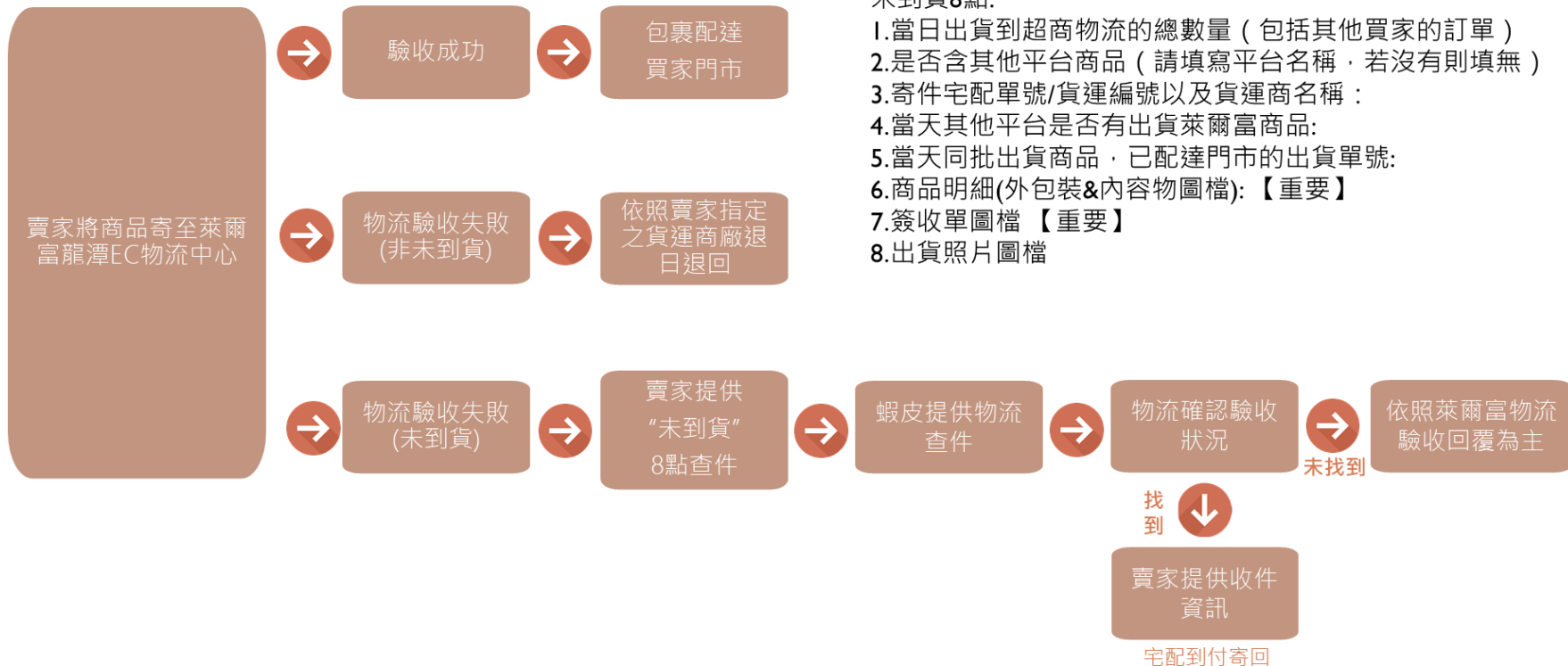
## 運送歷程說明

APP分類顯示	貨態顯示
已出貨	賣家已安排出貨
待收貨	物流中心確認包裹中
	包裹配送中
	準備送去取件門市
	包裹協尋中
	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



## 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萊爾富商品:
- 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



賣家幫助中心

第六節 異常處理流程



謝謝！

前往賣家幫助中心了解更多

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