

7-11 B2C 進退貨規範

7-11 只有 1 個物流中心 (大智通)：新北市樹林區佳園路 2 段 70-1 號
領退貨碼頭：46.47.48

壹、進貨作業規範

一、進貨時間

1. 進貨日：每週一至週六

A. 如遇舊曆年、天然災害或不可抗力之因素期間，則由三方另行研議貨運時間。

2. 時間：每天 14 點前(AM08：00~PM14：00)。

※ 速買配會將每日晚上 12 點前列印的訂單資料傳送到 7-11。

※ 已經列印標籤的訂單(已傳送檔案到 7-11)，在第 2 天至第 6 天之間，才可以配送到物流中心。

※ 提前或是超過 6 天，物流中心都不收貨。

二、進貨方式

1. 廠商進入廠區，司機禁止穿脫鞋、嚼食檳榔、抽煙、拍照、攝錄影，至警衛室換證件，領取放行條(放行條應由點收單位簽名，繳交警衛檢核後方可離廠)。

2. 司機下貨前，要在【ES 廠商到貨數量對點表】上登記到貨時間、數量、司機名字。

A. 進貨載具若無嘜頭標籤條碼，請先向物流中心點收人員告知進貨載具數量，並領取進貨嘜頭標籤條碼，自行黏貼於各載具上。物流中心點收人員逐一刷讀嘜頭標籤條碼後，產出對點表，請廠商簽名，單據由物流中心留存。

B. 進貨載具若有嘜頭標籤條碼，物流中心點收人員逐一刷讀嘜頭標籤條碼後，產出對點表，請廠商簽名，單據由物流中心留存。

3. 點收方式採快速驗收，**不可以散裝到貨**，商品需以外裝紙箱保護，若因無紙箱保護而造成商品遺失、損壞，後果一律由供應商自行承擔。到倉點收，**亦以箱數為點收單位**，而非以件數進行對點。

A. 不同廠商的包裹，不得混在同一進貨載具(例如：籃、籠、袋、箱)

B. 以不回收之大紙箱打包商品進貨之廠商：整箱堆疊於物流中心提供之棧板，並對點大紙箱數簽收後離廠。

C. 以不回收之大袋子打包商品進貨之廠商：整袋堆疊於物流中心提供之籠車，並對點大袋個數簽收後離廠。

D. 以可回收之塑膠箱、籠車打包商品進貨之廠商：

➔ 需於進貨當下回收塑膠箱、籠車：請自行將商品堆疊於物流中心提供之籠車中，並對點籠車數簽收後離廠。

➔ 不需於進貨當下回收塑膠箱、籠車：與物流中心人員對點塑膠箱、籠車數量並簽收後離廠，於當天 16:30 前將空塑膠箱、籠車回收完成。

4. 快速驗收的商品點收完成，擺放在棧板上，由廠商拉至指定位置擺放。

5. 完成進貨點收作業後司機需將油壓車及未使用完棧板要放回指定位置擺放整齊。
6. 司機在未經大智通同意下，嚴禁私自進入驗收區外的作業區域。
7. 以上如有司機違反規則會立即告知，如司機不聽勸導會通知廠商，請廠商要求廠商改善。
8. 若廠商對於進貨商品數量及明細有疑議時，得透過速買配向物流中心申請調閱相關點收明細，以釐清商品流向，物流中心調閱廠進單據以廠進日後 3 個工作天內為限。

三、進貨前標籤寄送測試

1. 廠商出貨前，出貨標籤需先寄送至物流中心，待物流中心檢測標籤完整性，符合「Eservice 三代廠商上線規格說明書」，測試通過後通知該廠商標籤通過之訊息。
2. 廠商若欲了解標籤測試進度，請透過速買配了解測標進度。

四、系統資料與商品

1. 廠商進貨商品送達前，需確保資料已拋出，避免商品無法驗收出貨。
2. 當物流中心驗收當日應進貨件數中約有 10~15 件為異常包裹時(例如：有貨無 VIN、重複件、標籤資料錯誤…等)，則不再繼續刷讀驗收，但已驗收的商品出貨，其餘廠退。
 - 甲、在物流中心驗收時間 14:00 前發現異常件時，將由物流中心聯絡超商窗口確認廠商是否於 14:00 前完成補檔，若不補檔，則需請廠商於 16:00 前將商品載回。
 - 乙、在物流中心驗收時間 14:00 後發現異常件時，物流中心將不繼續驗收，聯絡超商窗口及速買配窗口通知廠商，需於 16:00 前將商品載回。
 - 丙、週六、日與例假日期間，將由物流中心直接連繫廠商窗口進行處理，若連絡不到，則不再繼續刷讀驗收，但已驗收的商品出貨，其餘廠退。

貳、退貨作業規範

五、退貨時間

1. 退貨日：每週一至週六，如遇舊曆年、天然災害或不可抗力之因素期間，則由三方另行研議領取退貨時間。
2. 退貨時間：退貨日當天 08:00~12:00、13:00~15:30。

※選擇日退的廠商：

範例：

日期	週一	週二	週三	週四
處理狀態	商品退回物流中心	速買配後台-貨態顯示物流中心門市 退貨中 物流中心 領回 	配合的貨運至物流中心取回	速買配後台-貨態顯示領回門市 退貨中 物流中心 領回
注意： 如果未按時領回，將在隔週五強制以宅配(運費到付)方式退貨給商家。				

※選擇**週退**的廠商，依配合貨運不同，領取日不同，如下表列示：

取貨日	週二	週三	週四	週五
貨運	新竹；大榮	自取 or 其他物流 註	黑貓	宅配通
商品退回到物流中心周期	上週一至週日	上週二至本週一	上週三至本週二	上週四至本週三
◎領回退貨商品後，隔天速買配後台-貨態顯示領回。 門市 退貨中 物流中心 領回 				
註 自取 or 其他物流，如果週三未領回，將在 當週五 強制以(宅配運費)到付方式退貨給商家。				

六、退貨週期

1. 每日退貨(針對**日退**廠商)：依廠商指定的貨運退出，若未指定，則由物流中心選擇，運費由廠商自行負擔。
2. 週退退貨(針對**週退**廠商)：每週固定的退貨日以物流中心公告的退貨時間為準，如有變動，於一週前告知廠商。依廠商指定的貨運退出，若未指定，則由物流中心選擇，運費由廠商自行負擔。
3. 若指定退貨時間內，廠商未前來收退，則於協議日期前(目前為每週四，後續若有變動，則以雙方合意的時間為準)通知速買配聯絡廠商來收退，協議日期後一個工作日若仍未來收退，則物流中心會指定貨運商將商品退回廠商，費用則由廠商自行支付。若廠商拒收退貨商品，由物流中心指定貨運商將此退貨退回廠商合作之貨運商，相關衍生費用由廠商合作貨運商支付。
4. 若廠商對於退貨時間有疑議時，得透過速買配向物流中心申請調閱相關廠退明細，以釐清商品流向，物流中心調閱廠退單據以廠退日後 3 個工作天內為限。

七、退貨方式

1. 廠商進入廠區，司機禁止穿脫鞋、嚼食檳榔、抽煙、拍照、攝錄影，至警衛室換證件，領取放行條(放行條應由點收單位簽名，繳交警衛檢核後方可離廠)。
2. 商品以供應商別為單位，分別裝箱，並以外裝紙箱保護。供應商必須在建檔時依【退貨代碼】進行建檔合併(如同時在 7nET/台灣樂天/拍賣/超級商城/富邦 momo/或是其他網路平台開店的廠商)，否則無法執行合併廠退的作業。
3. 廠商點收退貨，點收方式採快速驗收，點收箱數，不點收件數，而點收無誤，廠商在退貨單上簽名，將單據及商品攜出。
4. 自取退貨的廠商，領取退貨時請告知物流中心母子廠商代號，以利廠商快速取得貨物。
5. 廠商收回後，應立即清點數量及明細，若發現差異，應於 3 個工作天(不包含週六、日或國定假日)內通知物流中心進行查核，確認差異後並可歸責於物流中心時，由物流中心負責賠償，超過 3 天個工作天(不包含週六、日或國定假日)，則差異須由廠商自行負責。
6. 完成退貨點收作業後，由退貨人員開立放行條給廠商，經警衛室核可使得離開廠區。

叁、商品規範

八、商品及包裝

1. 商品特性

- A. 不得放置煙火，油品，瓦斯瓶，稀釋劑等易燃，揮發，腐蝕性，有毒性之物品。
- B. 不得放置現金，票據，股票等有價證卷之貴重物品。
- C. 不得放置槍炮彈藥刀劍類等危險，違禁物品。
- D. 若違反上述規定，發生任何問題廠商須負全責。

2. 商品材積

- A. 商品材積：長 45 公分、寬 30 公分、高 30 公分且重量於 10 公斤(含)以內為限，但不小於出貨標籤(長 9 公分、寬 12.5 公分、高 0.5 公分)。
- B. 若商品不符以上條件，則商品無法配送，需退返廠商。

3. 包裝方式

- A. 商品必須有外包裝，不可裸露，不為透明包裝，且需上下平整並有明確可辨識之廠商識別名稱、購物網址、客服聯絡方式，如未使用者，該商品不予驗收。
- B. 封口處需黏緊，如因包裝封口未黏緊，致商品露出，為確保商品安全及權責，避免後續爭議，該商品不予驗收。
- C. 商品封口處，如未黏緊造成商品脫落遺失或損壞，由廠商自行負責。
- D. 易碎物品(含玻璃物品或其他脆弱物料，流質及易於液化之物品，乾粉末類物品、等)不得寄送，惟若有非易碎但相類似之商品，廠商應特別注意並自行加強包裝，並應以業界交寄易碎品之包裝方式加強包裝(如下範例，惟並非範例所示商品得交寄)，並於包裝外黏貼上「易碎品」標示警示作業及配送人員，若廠商交寄違禁品致運送過程中內容物有破損，由廠商自行負責。若其他商品因此受損或沾污，亦由造成廠商負責賠償。

A. 應裝入完全防漏之容器內。

→ 箱/罐蓋必須釘牢以不易鬆脫為準。

→ 瓶蓋、擠壓瓶嘴、等，需將瓶嘴處栓緊、不易鬆脫為準，並外加收縮膜(如下範例)，並避免瓶蓋破損造成液體外流。



B.請以「單一商品」為強化包裝單位

→ 杯具、碗盤、壺具…等商品：每件商品與細緻脆弱把手…等部分，應填以足夠之氣泡袋、木屑、棉花或其他任何具有適當保護力之物

料。

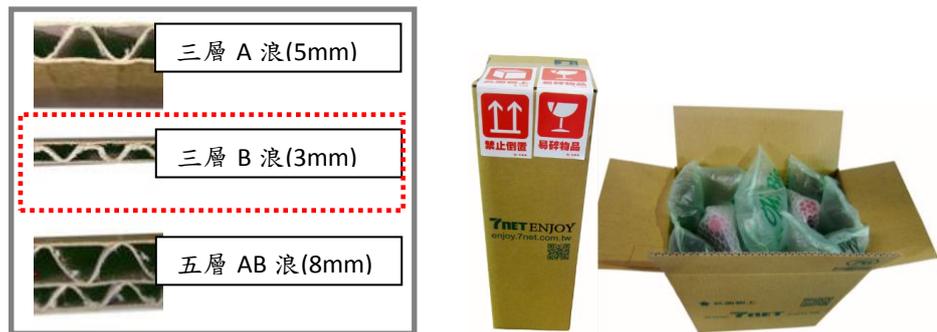
→ 瓶裝物、陶瓷製品…等商品：瓶外應以多層氣泡袋、紙張…等緩衝材保護，層層包住易碎物，並以膠帶封好，以強化其保護力。

C. 裝箱注意事項

→ 請以碎的報紙、保麗龍或任何緩衝材，覆蓋於箱子底處、四周、上方、等空隙處，讓每個單位的易碎品保持在最中央不晃動，以達最完善之保護。

→ 將該商品裝於特製之金屬、木質、強力塑膠質料或堅韌之硬紙板容器內

→ 堅韌紙箱之種類，至少需為 3 層式 B 浪(如下範例)，外箱張貼「易碎品」等警示標語，以警示作業及配送。



4. 禁止項目

- A. 同一配送編號僅接受一個包裹，嚴禁複製出貨標籤。如廠商遇商品太大需拆包狀況，應依規定重新要配送編號，以符合一個配送編號一個包裹的規定。
- B. 不同配送編號的標籤不可合併包成一個包裹。
- C. 不同進貨日的商品需分別打包並清楚標示進貨日期。如發生不同進貨日混合進貨的狀況，則全部商品當日不予驗收，退還廠商。若因進貨日期標錯造成商品未於預定日出貨到門市，則廠商需自行負責，不可因此要求賠償。
- D. 一個包裹只有一張出貨標籤，若有兩張以上出貨標籤，以廠退處理。
- E. 商品若使用貨運單、託運單寄件，請於商品外加套一層包裝袋或紙箱，若與出貨標籤黏貼於同一層的包裝袋或紙箱，以廠退處理。

九、出貨標籤

1. 出貨標籤產出

廠商自行產出一段標籤，黏貼於商品最大面的左上角。由物流中心加工黏貼第二段門市代收標籤，廠商須支付貼標加工費用 2 元。

2. 標籤內容(資料)

- A. 依超商規定之規格產出標籤。(請參照「Eservice 三代廠商上線規格說明書」)
 - 一段標籤：物流中心使用
 - 代收標籤：門市代收使用

- B. 一段標籤上，如發生下述狀況，商品不予驗收，以廠退處理。
- ➔ 店名與門市端(代收條碼)標籤不符者
 - ➔ 提貨人與訂單資料上提貨人不符者
 - ➔ 資料不完整(如門市、提貨人、配送編號、門市進、退日…等)
3. 標籤狀態
- A. 標籤整張實貼於包裹左上方，勿黏貼於商品正中央，以確保門市代收標籤可以確實黏貼於商品右下方。
- B. 每件商品包裝上只可有一張出貨標籤，若廠商需使用舊包裝外盒出貨，需將舊出貨標籤完全撕除。完全撕除的定義為包裝上任何一面不可有舊出貨標籤的條碼，配送編號、店名店號、以及取件人姓名的資料。有舊標籤等資料，以廠退處理。
- C. 物流中心備有高感應的雷射條碼掃描設備，標籤條碼品質，以物流中心實際判讀作為基準，若發生物流中心無法刷讀視為條碼品質異常，但若廠商可舉證條碼無誤，則由三方另議之。
- D. 物流中心的條碼掃描設備應定期接受專業檢查，確認該刷讀標準與驗證範圍通過專業許可，並應存查檢查紀錄作為舉證之用
- E. 條碼品質異常狀況如下：
- ➔ 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。
 - ➔ 廠商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，例如條碼中間雜文字。
 - ➔ 貨運進貨時，標籤因噴墨淋濕或其他原因造成模糊不清無法刷讀。
- F. 上述異常狀況發生時，商品不予驗收，以廠退處理。若廠商提出需物流中心協助，且經物流中心確認在可處理範圍內，將視處理異常發生之費用向廠商收取。

十、飛安管制規範

1. 禁止區域：金門、馬祖、澎湖…等以航空配送的外島區域危險物品的定義依民航局規定之『危險物品空運管理辦法』。
2. 違規處置
 - A. 商品被海關攔下未開罰單，商品退回物流中心，物流中心將依照退貨作業處理，廠商支付予速買配遭海關檢出之違禁品與連帶受影響之商品處理費用 2 萬元(含稅)/次，且記廠商點數 1 次。
 - B. 商品被海關攔下並開罰單，商品退回物流中心，物流中心將依照退貨作業處理，廠商支付予速買配遭海關檢出之違禁品與連帶受影響之商品處理費用 2 萬元(含稅)/次，並記點 1 次外，該次行政罰款由廠商全額負擔。
 - C. 其他廠商商品因廠商之貨物遭海關退回造成其他廠商商品無法配時，後續造成的賠償或是客訴處理費用由廠商全額負責，賠償金額由物流中心彙整後交予速買配，廠商支付所有金額予速買配。

- D. 違反飛安管制規範，廠商違規點數達 2 點，則物流中心自違規日後一日開始，暫停離島 EC 商品配送兩週。
- E. 違反飛安管制規範，廠商違規點數達 3 點，則物流中心停止該廠商離島 EC 商品配送。
- F. 相關離島 EC 商品停配設定，需由廠商自行設定管理。若未設定，停配期間又有商品配送離島，每件商品由廠商支付予速買配商品**處理費用 2 萬元(含稅)**。

十一、 非 7-11 標籤商品處理方式

1. 廠商進貨之非 7-Eleven 標籤商品，或無標籤商品，廠商應提供外袋或可辨識之商品圖片，並於進貨當週向速買配反應，請求協尋，商品找尋到後將用到付方式退給廠商，若超過 7 日向速買配反應，速買配有權不接受辦理。
2. 請廠商於非 7-Eleven 標籤商品進貨 7 日內，憑物流中心核發之識別證，於週四下午 2 點~4 點至物流中心搜尋，並由物流中心列冊，雙方簽收單據，各執一聯。
3. 未領取之非 7-Eleven 標籤商品，自進貨日起至多保留 30 天，逾期未領取商品執行拋棄作業，廠商同意不對統一超商、統一數網、物流中心、速買配求償。

十二、 其他：未盡項目，由物流中心與管理單位共同商議處理方式，作為後續規範增修的內容。