**【物流查件方式】**

查询物流信息、咨询时效和禁运商品等，请联系圆通国际部客服：（尽量拨打电话查单）

华南地区营销人员：Kane : 150 1312 1032

华东地区营销人员：Robin: 185 2157 9066

其他地区营销人员：Glory: 136 8172 6073

圆通官方查件网址：<http://www.yto.net.cn/>

**【重要提醒】**

云表格-物流问题专区不处理快件查询、申请拦截等常见问题（看下文），仅处理特殊问题（到店无货、错误派送、快件破损、包裹少件等等）

**【常见物流问题及处理】**

**【1.没有扫描记录】**

说明：没有扫描记录的原因98%的可能是面单问题（面单脱落/放错/模糊等）导致无法扫描入仓，或者是由于没有使用推荐快递，导致假签收问题

解决办法：

1. 发货前务必检查是否按流程发货，面单是否有问题；

2. 使用推荐快递发货；（圆通、顺丰、天天、汇通、全峰、邮政、国通、快捷）

3.对于货值较大的产品，发货前可以拍照存证；

4. 对于没有扫描记录的件，基本无法处理，请和买家保持联系，做好重发货的准备

**【2. 扫描后，物流进度迟迟没有更新】**

说明：物流进度没有更新，请以圆通官网物流进度为准。正常情况下物流进度没有更新是由于海关清关时效慢或者是系统货态推送延迟，也有可能是出现异常件。

对于物流异常件的处理，请参照下文，自行联系圆通客服查询。

**【3.因各种原因，需要申请拦截包裹】**

请自行联系圆通客服申请拦截，拦截成功之后，请关注问题登记云表格《异常件清单》记录

**【4.物流状态出现门店关转】**

解决办法1：48小时内，通知买家及时在APP后台使用APP里的订单通知，重新选择取件门市

解决办法2：48小时内，让买家直接电话联系台湾虾皮客服处理

**【5.物流状态出现快件破损】**

1) 如果买家还没收到货-出现【 TAIWAN, 快件破损】这个状态，请登记云表格后联系运营经理

2）买家收到包裹，发现有商品损坏，向圆通客服求偿商品破损赔偿

（请买家在取件后在48小时内提供：1. 包裹外包装破损照 2. 商品破损照 3. 缓冲包材照片

**判断标准是**：

1. 若是1, 2, 3缺一个 >> 不帮买家询问

2. 商品有破损，但是外包装没破损 >> 卖家本身商品有问题，属卖家问题

3. 商品有破损，没有缓冲包材 >> 卖家包装问题，属卖家问题

4. 外包装有破损、商品有破损、有缓冲包材 >> 物流问题

注：出现产品破损，如果没有以上要求的照片，或者超过48小时，均无法处理。

**【6.物流状态出现快件遗失】**

如出现遗失，一般情况下会自动进入理赔程序。（极个别会出现遗失件找回继续发货）。圆通核实成功后赔偿款圆通会月结给shopee平台，shopee平台收到赔款后下一个打款周期会拨给卖家。

这种情况下请和买家保持沟通，做好重新下单发货的准备。

**【7. 卖家未取件，订单包裹超过640台币】**

超过640台币的未取订单，平台会免费退回，退货周期为1-2个月，请留意《台湾退货清单》，确保已经填写过退货地址。

**【8. 出现TAIWAI，条码规格错误】**

一般原因都是门店关转，请让买家在24小时内提供新的门店信息，登记问题云表格并提醒运营经理处理

**【9. 发货前量过没有超材，但最后被判定为超材】**

说明：请严格按照发货标准：店配包裹尺寸要求 < 45cm\*30cm\*30cm，最长边 < 45cm；若有一边长度为30~45cm，其他两边则需均 < 30cm；黑猫宅配三边合计 < 150cm；店配重量不得超过5公斤；宅配不得超过20kg。

有可能是由于快递物流运输导致快件变形超材，请按照尺寸保守包装。