

# EC 武功秘笈

## 【顧客寄件包裹寄件規範說明】

-寄件規範

-超材補收機制

-超重反應機制

-計件量測工具

## 壹、顧客寄件包裹寄件規範說明

### 一、交貨便寄件方式：主要差別在重量限制及貼標圖示。

寄件方式	B2C	C2C
	廠商→顧客	顧客→顧客
說明	廠商會直接送至大智通， 不會透過門市寄件 例：   博客來	顧客至門市寄件，請門市 務必把關寄件規範 例： 
重量限制	<10Kg	<5Kg
貼標圖示	★貼標上，無材積限制 	★有明確材積限制說明 

### 二、C2C 包裹寄件規範：

(1)EC 包裹完成包裝後之材積及尺寸，需符合以下規定

(2)重量：重量 $\leq$ 5Kg、

註：C2C 包裹在顧客寄件時，可能因人工判斷重量，故保留 1kg 的彈性誤差值。

(3)尺寸：最長邊 $\leq$ 45cm，長 + 寬 + 高合計 $\leq$ 105cm

(4)包材：不得併箱、捆包。

a.顧客自備包材時，上、下方需平整的立方體且服務單可完整平貼  
(服務單尺寸為 10\*14 公分)、

b.門市販售專用包材-交便寄件紙箱和寄件專用袋。



## 貳、顧客寄件包裹超材補收說明

一、120cm 大材積包裹配送費 125 元，若寄件門市收超材包裹，將向寄件門市補收運費差額 65 元。

## 二、超材補收運費計算週期

(1) 每日統計並於隔日提供門市『交貨便-加大材積補收運費』通知單進行運費補收。

大智通文化行銷股份有限公司		進/退貨明細表		判賠	
通路: 7-11		路線: M02		物流士: 黃○軒	
路線頁次: 1					
路順	店號	店名	進貨日	店頁次	趟次
006	9		2019/07/26	1 / 8	一配
交貨便-加大材積補收運費					
調整日期: 2019/07/25					
廠商名稱	代收日期	母廠商	交貨便	提貨人性名	型態
751 交貨便APP	2019/07/25	751	H6619319	洪宗伯	7
				金額	-65
				調整數量	-1 門市
				調帳對象	補收運費
				合計金額:	-65

(2) 每月 1 日提供『交貨便-區間加大材積補收運費』通知單，供門市上月補收運費之對帳明細。

大智通文化行銷股份有限公司		進/退貨明細表		判賠	
通路: 7-11		路線: B11		物流士: 李○季	
路線頁次: 1					
路順	店號	店名	進貨日	店頁次	趟次
007	216359	前進	2022/08/01	1 / 5	一配
EC-區間判賠調整明細					
廠商名稱	代收日期	原進/退貨日	型態	配送編號	提貨人性名
001 交貨便WEB	2022/06/09	3	62178966	廖純儀	2022/06/24
				金額	-1,000
				調整數量	-1 門市
				調帳對象	門市賠款
				合計金額:	-1,000
備註: 1. 取貨付款 2. 門市賠款可能原因如下: 3. 區間判賠明細, 每週六印出到門市, 生活日報30天之調整明細, 以便門市核帳用。 4. 取消寄件: 指消費者取消交貨便, 大智通已調帳, 不會扣門市款。					
交貨便-區間加大材積補收運費					
廠商名稱	代收日期	型態	交貨便	提貨人性名	調整日期
001 賣貨便寄件-	2022/07/26	6	G5627632	林昱慧	2022/07/26
71C 交貨便寄件-	2022/07/27	7	G5929834	陳思靜	2022/07/28
811 交貨便寄件-	2022/07/15	7	G1968727	胡喬翰	2022/07/16
				金額	-65
				調整數量	-1 門市
				調帳對象	補收運費
				合計金額:	-195

(3) 補收金額 65 元，依大材積分配比例入帳給寄、取件門市及相關作業單位，門市可於對帳表內 69980000 雜費去核對入帳狀況。

# 參、顧客寄件包裹『超重』反應機制與作業流程

## 一、B2C 及 C2C 重量標準:

交貨便類型	C2C	B2C
包裹限重	5kg	10kg
超重標準	>6kg	>10kg

註:C2C 包裹顧客寄件時，因人工判斷重量，故保留 1kg 的彈性誤差值。

## 二、← 超重反映流程:以大智通小智反映為例:



註:取件門市收到超重包裹，請不要將包裹退回，可進線大智通客服或使用小智來反應，總部會定期彙整並請寄件門市改善。



## 肆、寄件量測工具介紹

- 一、顧客寄件時，請善用輔助工具確保寄件包裹符合規範。
- 二、寄件量測工具及訂貨品號如下：

	1	2	3	4
品名	EC專用 電子秤	EC專用 量尺	桌貼量尺	宅急便捲尺
品號	933218	377652	★隨每檔期代收 優惠POP更換	★若遺失請向 宅急便索取
圖示				

- 三、若顧客交寄商品超出規定，門市人員請委婉拒絕收件除說明寄件標準外，也可推薦宅急便服務給顧客選擇。
- 四、不符合標準包裹範例：

### ①上、下方不平整



### ②併箱



### ③未妥善包裝



註 1：不得寄送現金、生鮮蔬果食肉食品、易碎品、重要文件、活體動植物、精密儀器、3C 等貴重物品、化學藥品、有價證券、非法禁運商品.....等

註 2：完成收件後，代表與顧客成立運送契約，超商必須將包裹送達取件門市請務必確認顧客寄件符合規範，以避免衍生後續客訴及其他門市困擾。