

BOXFUL 電商物流常見問題集

一、Boxful 倉庫基本資訊

- 上班時間：週一至週五 09:00-18:00 (中午避開 11:50-13:30 不收貨)
- 收貨時段：週一至週五 09:00-11:50、13:30-15:00
休息日：週六、日以及補班(休)日、國定假日
- 地址：桃園市蘆竹區南工路一段 12 號
- 司機送貨聯絡電話(其餘事務請直接聯繫客服)：03-3530363

二、Boxful 電商物流客服資訊

- 服務時段：週一至週五 10:00-19:00
- 休息日：週六、日以及補班(休)日、國定假日
- 諮詢專線：02-77516868
- 官方 Line 帳號：@Boxful3PL
- email：solutions@boxful.com.tw

三、Boxful 系統功能操作說明

- 新企業戶完成帳號註冊後，註冊信箱會收到通知信，內含系統連結與帳號密碼。
- Boxful 電商物流系統連結：<https://www.boxful.com.tw/fulfillment/zh>
- 詳細操作步驟請參考「系統操作手冊」頁面。

四、Boxful 物流配送須知

- 貨物追蹤：電洽或留言給 Boxful 電商物流客服為您查詢。
- 貨損理賠：如消費者收到包裹時發現狀況需反應，敬請留意以下規定：
 - 1.收到包裹請立即確認商品內容，如有內容物錯誤、缺件、嚴重瑕疵等情形，請立即拍下商品與出貨單，並務必於收到包裹起 7 日內向訂購平台聯繫反應，逾期恕不受理。

2.經與訂購平台溝通如需辦理退換貨/退款，請務必保持包裹內全部內容物的完整性（商品、贈品、附件、包裝、出貨單等），並請勿直接於商品上黏貼紙張或書寫文字，盡量使用原包裹紙箱將商品包裝妥善後退回。

3.如退換商品因未妥善包裝以致商品毀損或遺失，將以實際收到之商品狀況辦理相關退換貨/退款程序。理賠申請進度請洽 Boxful 電商物流客服，如涉及其他物流方配送之包裹理賠，詳細理賠條件請見【五、第三方合作物流配送須知】。

● 配送商品限重說明：

1. 出入倉配送限重：因涉及配送空間及運送人員安全，每箱 20 公斤限重配送，超過 20kgs 以上需另外裝箱分裝，另有大型物品也須先預估重量告知 Boxful 電商物流客服是否須兩人搬運。倘遇不在預約入倉清單中的物品，以及車子配送空間不夠時，現場人員將改以下次再做配送。

2.樓層費：如遇收送地點有樓梯時，可能有樓層費的收取。樓梯 3 階以下不算樓層費，4-10 階樓梯為 1 層，11-20 階樓梯為 2 層，以此類推做費用收取。

3.本公司保留實際配送狀況由運送人員現場判斷回報的解釋權利。

五、第三方合作物流配送須知

Boxful 與許多第三方物流合作配送包裹，如遇包裹或貨物受損、追蹤配送及相關爭議問題，請第一時間聯繫 Boxful 電商物流客服為您處理，以下代為整理各方物流的配送須知提供參考：

● 宅配

	新竹物流	黑貓宅急便
配送/計價	以貨品材積或重量作為配送標準，膨鬆貨	目前以常溫包裹、本島配送為主，離島與



基準	件依體積換算才數，沈重貨件依重量換算才數。	冷藏配送需另外洽詢客製處理。
材積計算	才數=長度(公分)*寬度(公分)*高度(公分)/27,000(無條件進位至整數)。單件包裹超過 5 才者建議分裝成箱。單件貨品以 25 公斤為限，超過 35 公斤不收件。	包裹規格以單件之長度、寬度及高度之總和計算，規格有 60、90、120、150 公分，且各規格之單件重量以 20 公斤為上限。
商品報值條件	貴重品報值服務費以產品申報金額 1% 計算。每件以新台幣伍萬元為賠償金額上限；故貨物價值超過上述金額者，貨件應予分包託運。	如該商品價值超過二萬元整，建議使用報值宅急便服務，報值以五萬元為上限，需另付報值費。
禁運品及限制	https://www.hct.com.tw/Allocation/allocation_sendgoods.aspx	https://www.t-cat.com.tw/send/reject.aspx
理賠條件	未報值者如發生貨損時，賠償金額每件以不超過新台幣 3,000 元為限；報值貨件可等額賠償，最高報值上限每件新台幣 50,000 元內。需簽收貨物後兩天內反應方可受理。	以貨品價值為基準依其毀損之程度，於限額範圍內賠償，未報值之包裹毀損最高限額新台幣 20,000 元以內；報值者以新台幣 50,000 元以內為限。
貨物追蹤	官網： https://www.hct.com.tw/Search/SearchGoods_n.aspx 或於後台預約紀錄做查詢	官網： https://www.t-cat.com.tw/Inquire/explain.aspx 或於後台預約紀錄做查詢

- 跨境物流

順豐速運	DHL	郵局國際快捷(EMS)
------	-----	-------------

配送/計價 基準	以實際重與材積重取其重者為計價重量。	貨件重量計算方式為總實際重量或總材積重量，取較重者為主。	以實際重與材積重取其重者為計價重量。
材積計算	<p>寄中港澳包裹材積換算公式： 長 x 寬 x 高 (公分) / 6000 = 材積重量(公斤)</p> <p>其他國家地區包裹材積換算公式： 長 x 寬 x 高 (公分) / 5000 = 材積重量(公斤)。</p>	<p>包裹材積換算公式：長 x 寬 x 高 (公分) / 5000 = 材積重量(公斤)</p> <p>寄件規格：單一貨件以重量 70 公斤、單邊尺寸為託運原則 120 公分。如超過則會有超重超長費產生。</p>	<p>1. 包裹材積換算公式：長 x 寬 x 高 (公分) / 6000 = 材積重量(公斤)</p> <p>2. 包裹重量限制：每件原則上不得超過 20 公斤，詳細各國寄送尺寸及重量限制可參考： https://www.post.gov.tw/post/internet/Postal/index.jsp?ID=2010215</p> <p>3. 尺寸限制：最大尺寸長+寬+高總和不得逾 150 公分。成捲者其長度及直徑之 2 倍，合計不得小於 17 公分，其最大一面之尺寸不得小於 10 公分。</p> <p>4. 例外規定：包裹內容物確屬不可分裝者，得彈性放寬重量至每件限重 30 公斤、放寬尺寸限制至任何一邊尺度不逾 150 公分，長度加長度以外之最大周圍合計亦不逾 300 公</p>



			<p>分(即:1x 長+2x 寬+2x 高不逾 300 公分)。</p> <p>5.數件物品未經包裝或密封為一件者，不得交寄。</p>
商品報值條件	<p>https://www.sf-express.com/tw/tc/download/insured_service.pdf</p>	<p>出口包裹收取申報總價值的 2%作為貨件價值保障費用，進口或第三地付費則收取總價值的 1%。</p>	<p>1.貴重品可選擇是否辦理加保，加保最高限額為新台幣 5 萬元。</p> <p>2.國際包裹內裝物品常用詞彙中英文對照表： https://www.post.gov.tw/post/internet/Postal/index.jsp?ID=1521537299588</p>
禁運品及限制	<p>1.不受理寄件規格：空運託寄快件單件重量超過 70 公斤，或單票體積超過 200 x 80 x 70(公分)的物品。如有發生不受理寄件規格，可改其他物流配送，請再洽詢客服為您諮詢服務。</p> <p>2.各國寄送限制： https://www.sf-express.com/tw/tc/dynamic_function/accept/</p> <p>3.寄中國個人件實名制規定(不含港澳)： https://www.sf-express.com/tw/tc/Customer_Zone/download_center/out_line/</p>	<p>http://www.dhl.com.tw/zt/country_profile/import_guidelines_express.html</p>	<p>https://www.post.gov.tw/post/internet/Postal/index.jsp?ID=2010201</p>



	<p>4.寄中國件證件上傳網址： (順豐官網) https://www.sf-express.com/tw/tc/dynamic_function/clearance/clearance_pictureUpload/</p> <p>(透過順豐微信上傳的說明) https://www.sf-express.com/jp/sc/dynamic_function/clearance/Notes-for-Shipping/</p>		
<p>理賠條件</p>	<p>1.未保價包裹理賠金額以 100 美元為限(當託寄物為貨物時)；有保價者可參詳細保價服務條件與條款： https://www.sf-express.com/tw/tc/download/insured_service2.pdf</p> <p>2.理賠申請流程： 消費者反應收到貨損包裹時，24 小時內請先聯繫客服專線 0800-088-830 或寄客服信箱 002service@sf-express.com，並提供外箱及內容物照片、運單號、聯繫窗口資訊，就可先備案處理。</p> <p>請協調消費者提供下列必要資訊照片：該貨損包裹之運單號與清晰之外箱包裝、內容物照片，內含易碎品氣泡布包裹照片(以利理賠佐證)、收件方反應時間的訊息截圖。聯繫窗口</p>	<p>1.損失賠償基準：價值保障範圍限於申報的價值、置換成本、海關申報價值或實際現金價值(以前述金額最低者為準)。</p> <p>理賠時可能需要提供申報價值之證明。若貨件全損，依據價值保障可獲得運費之退還。若貨件發生部分損失，亦可獲得適當比例運費之退還。</p> <p>2.貨損理賠反應需於貨件運送委託之日起算三十天書面提出，逾時則不負責任。</p>	<p>1.郵件如有遺失、被竊、毀損情事，寄件人得於交寄日起 6 個月內，持原交寄時郵局給的執據聯向原寄郵局申請補償。</p> <p>2.報值或保價郵件全部或一部遺失、被竊或毀損，應予補償時，按所報或所保價值之全部或一部予以補償。國際快捷郵件如經查明為郵局之過失所致，最多依所收取全部資費之百分之五十做補償。</p> <p>3.詳細貨損理賠資訊請參考： https://www.post.gov.tw/post/internet/Postal/index.j</p>



	資訊請留 Boxful 電商物流客 服： E-mail： solutions@boxful.com.tw 電話：02-7751-6862 02-7751-6864		sp?ID=1388026366752
貨物追蹤	官網： https://www.sf-express.com/tw/tc/dynamic_fuction/waybill/ 或於後台預約紀錄做查詢	官網： https://www.dhl.com/tw-zh/home.html 或於後台預約紀錄做查詢	因無串接服務，需於取得 物流號後自行至郵局網站 查詢： http://postserv.post.gov.tw/pstmail/main_mail.html?targetTxn=EB500200 進入後需點選左側功能選 單：國際及大陸各類郵件 查詢、常用其他國家(地 區)郵件查詢網站連結

- 超商

BOXFUL

	全家	7-11	OK	Hi-Life 萊爾富
寄件規格	紙箱材積≤45x30x30(公分)，最長邊≤45 公分且其他兩邊長均≤30 公分，重量 5 公斤以下包裹(7-11B2C 包裹重量則限為 10 公斤以下)，或不透明塑膠破壞袋。			
禁運品	貴重 3C 貨品、瓶裝液體、玻璃易碎品、易腐壞之短效期商品、及託運商品價值超過新台幣 20,000 元者不受理寄件，需改由其他物流方式配送。 (詳細禁運品說明可至各大超商網站搜尋寄件須知)			
理賠條件	B2C：	B2C： 1.取貨付款者：賠償 上限為新台幣 20,000 元(含稅)。	目前只有 C2C 服 務，理賠上限為新	目前只有 C2C 服務，理賠上限 為新台幣 1,000



	<p>1.取貨付款者：賠償上限為新台幣 10,000 元(含稅)。</p> <p>2.取貨不付款者：賠償上限為新台幣 5,000 元(含稅)。</p> <p>3.受理時間：應於收受商品遺失或毀損通知後 14 天內反應，逾期則不受理。</p> <p>4.包裹如因包裝不良造成破損或為禁運品則恕不賠償。</p> <p>C2C：理賠上限為新台幣 1,000 元。</p>	<p>2.取貨不付款者：賠償上限為新台幣 4,000 元(含稅)。</p> <p>3.受理時間：包裹遺失或毀損需於 7 天內反應，否則視為放棄其權利。</p> <p>4.包裹如因包裝不良造成破損或為禁運品則恕不賠償。</p> <p>C2C：理賠上限為新台幣 1,000 元。</p>	<p>台幣 500 元。</p> <p>超商包裹如因包裝不良造成破損或為禁運品則恕不賠償。</p>	<p>元。</p> <p>超商包裹如因包裝不良造成破損或為禁運品則恕不賠償。</p>
<p>貨物追蹤</p>	<p>B2C：後台預約紀錄可直接查詢，或至超商官網查詢；逆物流為 Boxful 客代者可於退貨紀錄搜尋。</p> <p>C2C： https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/process.aspx</p>	<p>B2C：後台預約紀錄可直接查詢，或至超商官網查詢；逆物流為 Boxful 客代者可於退貨紀錄搜尋。</p> <p>C2C： https://eservice.7-11.com.tw/e-tracking/search.aspx</p>	<p>https://ecservice.kmart.com.tw/Tracking/Search</p>	<p>https://www.hilife.com.tw/service/Info_search.aspx</p>
<p>包裹到店未取</p>	<p>自包裹送達取件門市七日內，消費者未前往領取包裹有兩種退回路徑：</p> <p>1.B2C：系統會自動收到退貨通知，該寄貨超商會收退回物流中心，經 7 個工作天內再</p>			

退回 Boxful 倉庫。

2.C2C：將會通知寄件人退貨，再請於接收到退貨包裹簡訊時告知 Boxful 前去領取退件。

八、帳單及電子發票寄送：每月 25 號系統發送對帳單至註冊信箱，如明細無誤則每月 28 號自動開立電子發票寄送至註冊信箱。帳單可新增寄副本收件人；電子發票因財務部格式只能指定寄送至註冊信箱收件。

九、上述內容涉及第三方物流之相關資訊，如有任何最新公告調整，請依照該物流方官網為定。

十、此常見問題集之文字、圖片未經本公司授權，不得轉載、公開播送或公開傳輸及利用修改、列印、轉載上傳於任何公開媒體上。

2020.9.25 第三版



BOXFUL
FULFILLMENT