

仓库操作 FAQ:

1.仓库在一般的情况下几点截单？最迟通知发货时间？

答案：一般的情况下是下午3点截单，3点之前的票单当天有重量除非有突发状况会另行通知。而傍晚六点之前付款并通知核实汇款的票单都会在当晚发货，超过傍晚6点通知的票单一律隔天发货。如果客户汇款后没有点击《核实汇款》导致货品延迟出货我司一律不负责。

2.当天签收的包裹是否当天可以扫描上架出货？

答案：一般上，当天早上签收的包裹可以在当天安排重量，而下午到的包裹隔天才会上架，所以请客户们可以在货品扫描后的隔天安排开票单。

3.如果货品显示签收了，但是系统没有扫描纪录，我该怎么办？

答案：在这个情况下，您可以直接开出货票单，然后注明那个单号是在那一个日期签收了，有必要的可以附上货品连接。如果包装人员在包装的时候有问题的话会立即通知您。客户们不需要一个个开客户服务查询这个包裹有没有在仓库，避免货品拿出来确定了后造成仓库排列方式混乱。

4.仓库有没有提供免费包装服务？

如果货品没有体积大的问题比如好像衣服或者小饰品，仓库是没有再拆掉包装袋，这是避免货品在路途中遗失。鞋盒的话一般都会拆掉避免产生体积。要求重新包装的包裹，如果有任何物品遗失，仓库一概不负责，所以请仔细选择。仓库人员在包装的时候会把重量和体积减到最轻的方式，一旦包装好就不能要求再拆开重新包装。

5.如果货品显示签收了, 仓库没有收到我该怎么办?

答案: 如果货品显示签收了, 但是仓库没有收到包裹, 这样客户们必须自行联系卖家投诉快递, 这样的投诉方式比较快速处理。这样的情况下, 一般是快递派错地方了导致仓库没有收到, 这样必须要卖家跟快递拿签收单对质是给那一个单位签收了。一般上派错件的话, 只要快递可以拿回来就没有问题了。如果快递派错地方导致遗失, 是由发件方卖家跟快递索取赔偿, 我们无法直接跟快递索取赔偿。

6.如果货品显示签收了, 仓库没有找到或者遗失, 而签收单确定了是仓库的收发章, 请问可以取得赔偿吗?

答案: 如果货品确定是在仓库签收而导致遗失, 仓库会负责赔偿货品的价值, 最高赔偿金是RM100.而有需要索赔的客户们, 必须提供相关交易截图证据, 客服部门会在1个星期内处理。

7.仓库在重新包装的时候, 会不会把货品里面的货品遗漏?

答案: 仓库人员在把多余的盒子拆掉的时候, 会仔细检查有没有遗漏货品在包装内。如果客户有这方面的顾虑, 可以选择全部货品都不要重新包装。

8.如果订单选择了不要重新包装, 对于仓库人员包装后的重量不满意, 是否可以要求重新包装? 或者如果订单在包装好了后, 能不能再添加包裹?

答案: 在这样的情况下, 我司将会征收操作费为 RM3/包裹, 如果您的订单里面有3个包裹, 意思是需要多付RM9的操作费。由于包装好了的包裹已经储存在包裹待发区, 仓库人员需要到待发区在几千个包裹里面找出您的包裹拆开再重新包装, 这样是很浪费时间和对其他客户不公平。而重新包装的包裹需要一个工作天处理, 如果遇上仓库繁忙时间需要等待仓库人员处理。我们是不建议客户在仓库包装好后再要求加单的, 而且仓库严禁客户在开单出重量后要求改单(把部分单号抽出来另外打包)。

9.如果订单在包装好了后,能不能转发到其他地址?

答案: 如果货品还没有打包情况下, 我司将征收每个转发包裹RM5/包裹费用+上本地转发费用。未打包/打包后不支持转发到其他国内仓库, 只接受退回给中国卖家

10.包裹抵达仓库后, 保存期限是多久?

答案: 货品在抵达仓库后, 仓库会代保管30天, 30天后没有人认领的话自动销毁。已经包装好的货品保存期限是2个星期, 请在2个星期内安排出货。

11.仓库休息天是那一天呢?

答案: 仓库人员是每逢星期日休息, 没有包装没有空运也没有签收货品。全部货品会在星期一签收和处理, 所以星期一仓库会比较繁忙, 重量会比较迟出, 请客户们多多谅解。

12. 出重量后我对重量/运费/货品有疑问要如何查询呢? 或者出货后有问题要如何 咨询?

答案: 亲可以到系统开《客户服务》查询, 我们有专人客服会尽快为您解答

13.仓库拒收什么快递公司? 建议使用什么快递公司呢?

仓库一律拒收全峰, 全峰快递的件到广州站点后会自动退回, 如果卖家不小心发了全峰, 请自行联系卖家通知快递处理。

请尽量选择比较普遍的快递, 比如, 申通 圆通, 汇通, 中通, 天天, 韵达, 顺丰。这是避免冷门快递不懂仓库操作导致收货时间缓慢

14.为什么仓库的手机号码打不通/无人接听, 会影响收货吗?

由于仓库的电话一直收到卖家的干扰，比如卖家通知缺货/换货/换码数等的通知导致仓库电话平均每分钟响一次，仓库要一直重复跟卖家解释我们是中转站，部分卖家都不能理解状况导致仓库人员需要花费很多时间去解释而且这样间接会严重影响仓库操作，所以仓库的手机是无人接听的。大部分的快递都熟悉我们的仓库操作，都会在指定时间内直接把货品拉到仓库不需要电话联系才送货所以不建议客户们使用冷门快递，因为需要仓库打去通知他们再送来就会花费一些时间处理了哦。

15.我可以选择运费到付/货品到付吗？

如果客户们有需要要我们仓库帮忙给运费/货品到付，请先开《客户服务》通知我们并且通知我们快递单号和价格，我们会计算价格给亲们。如果是并没事先通知的货品仓库一律拒收。

16. 为什么仓库会把我的货品分开打包成2个包裹？为什么不能合并？

如果一个快递纸袋装不下，仓库就会尝试分开两个快递袋装完避免泡重如果全部装去箱子的话，箱子最低体积重量是 6KG就会导致抛重了。如果亲的货品很多很散，仓库就会集中打包在一个箱子了。仓库最多只能分开2个纸袋装，不能分开多个。如果不要分开的话请在下单的时候备注在票单。

17.我司有权利随时更改/添加以上条规。