

# SB

## 中华人民共和国电子商务物流行业标准

SB/T 11132—2015

---

### 电子商务物流服务规范

The specification on logistics services of electronic commerce

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 服务能力.....	2
5.1 经营场所.....	2
5.2 设施设备配置.....	3
5.3 信息系统.....	3
5.4 合同与单据.....	4
5.5 服务费用.....	4
6 作业要求.....	4
6.1 仓储作业.....	4
6.2 中转作业.....	6
6.3 运输作业.....	6
6.4 末端配送作业.....	7
6.5 退换货作业.....	8
7 服务要求.....	9
7.1 电子商务交易平台.....	9
7.2 商户.....	9
7.3 电子商务物流服务组织.....	9

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国电子商务物流企业联盟、中国标准化研究院、顺丰速运(集团)有限公司、圆通速递有限公司、申通快递有限公司、普洛斯投资管理(中国)有限公司、乾龙物流集团有限公司、北京百利威仓储物流有限公司、浙江网仓科技有限公司、商派软件有限公司、圣特尔·E店宝、锐特信息技术有限公司、上海菱通软件技术有限公司。

本标准主要起草人：干为、曾毅、曾治平、陈德军、李琳、徐佳梅、徐燕、李治银、陈涛、陈丽园。

# 电子商务物流服务规范

## 1 范围

本标准规定了电子商务物流服务的服务能力、服务要求和作业要求。

本标准适用于提供电子商务物流服务的组织以及相关主体,提供大宗商品电子商务物流服务的组织可参照执行。本标准也可作为电子商务交易平台或商户对第三方物流服务进行选择、规范 and 管理的参考依据。

本标准不适用于跨境物流、冷链物流和医药物流服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 18768 数码仓库应用系统规范

GB/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求

GB/T 22263 物流公共信息平台应用开发指南

GB/T 26772 运输与仓储业务数据交换应用规范

GB/T 27917 快递服务

SB/T11068-2013 网络零售仓储作业规范

JT/T 919.1-2014 交通运输物流信息交换 第1部分:数据元

JT/T 919.2-2014 交通运输物流信息交换 第2部分:道路运输电子单证

YZ/T 0131 快件跟踪查询信息服务规范

YZ/T0130 快递服务与电子商务信息交换标准化指南

YZ/T 0064 快递运单

## 3 术语和定义

### 3.1

**电子商务物流** **electronic commerce logistics**

为电子商务提供运输、存储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、代收货款、信息处理、退换货等服务的活动。

### 3.2

**电子商务物流服务组织** **electronic commerce logistics organization**

提供电子商务物流服务并依法取得相应资质的组织。

注:电子商务物流组织既可以提供物流一体化服务,也可以仅提供其中部分环节的服务。

## 4 总则

- 4.1 电子商务物流服务组织应遵循安全、准确、按时、方便的原则，为电子商务平台、商家、消费者提供高效满意的服务。
- 4.2 电子商务物流服务在执行本标准时，如服务合同约定的条款高于本标准，以服务合同约定为准。
- 4.3 电子商务物流服务组织应树立高效、环保理念，提高资源利用率，达到环保要求。
- 4.4 电子商务物流服务组织应遵循信息安全原则，积极采用信息化手段，提高信息化水平。
- 4.5 鼓励电子商务物流服务组织进行模式、业务和技术创新，申报知识产权和专利，并享受相关法律保护。

## 5 服务能力

### 5.1 经营场所

#### 5.1.1 仓储场所

应选择交通便利、配套设施完善的场所作为仓储场所。

所设置的仓储场所应满足以下要求：

- 配备符合国家标准的消防设施和器材；
- 场所封闭，符合商品存储需求，并且有应急通道；
- 配备全面覆盖、高清晰度的监控设备；
- 对库区进行合理分区，规划合理的机动车和非机动车通道；
- 宜有标准装卸货平台和车辆中转场地；
- 应参考 GB/T 18768 配备信息化系统，进行信息化管理。

#### 5.1.2 分拣处理场所

应根据业务量、业务开通区域等因素合理设置分拣处理场所。所设置的分拣处理场所应满足以下要求：

- 封闭，且面积适宜；
- 配备相应的符合国家标准的处理设备、监控设备和消防设施；
- 对分拣处理场所进行合理分区，并设置异常货物处理区；
- 保持整洁，并悬挂组织标识。

#### 5.1.3 配送场所

配送场所应满足以下要求：

——按照所在区域的企业及商业设施分布情况，以及人口结构、收入水平、消费习惯和用户需求等因素设置场所，应确保不扰民；

- 配备符合国家标准的消防设施与器材；
- 具备辐射周边区域的配送能力；
- 具备独立的货物存储区、异常货物保存区，可设置独立的充电区域、车辆停靠区域；
- 配备全面覆盖的监控设备；
- 有开放的窗口供消费者自提；
- 悬挂经营许可资质和明显的组织标识。

## 5.2 设施设备配置

应配备与开办业务范围相适应的设施、设备，并应定期维护更新。

宜配备以下标准化的设施设备：

——运输设备：包括干线运输车辆、配送机动车、电动三轮车等车辆；属于特种车辆的，驾驶人员应具有上岗证；

——计量设备：包括计量计抛器具等；

——存储设备：包括货架、托盘等；

——信息采集：包括无线扫描枪、智能终端等信息采集与操作辅助设备；

——安检设备：包括金属探测仪、微剂量X射线安全检查设备等；

——监控设备：包括摄像头、录像机、监控主机等；

——办公设备：包括电脑、打印机、针式打印机等；

——配送设备：包括手持终端、POS终端等；

——分拣设备：包括传送带、自动分拣设备等；

——其他设备。

## 5.3 信息系统

### 5.3.1 功能与基本要求

#### 5.3.1.1 信息管理系统

应建立用于内部业务管理的信息管理系统，且应满足以下要求：

——根据业务需求，包括订单管理、状态与路由查询、财务系统、逆向物流、仓储管理、运输管理、消费者投诉管理等系统功能；

——具备系统推送或以其它线上方式提供基本信息以及接收信息的能力。

应按照YZ/T 0131的要求，对服务流程重点环节产生的信息进行及时有效地记录、处理、更新、维护，确保信息安全，便于在组织经营管理、对外服务过程中，对信息进行查询、分析和追溯。

#### 5.3.1.2 信息服务平台

应利用信息管理系统的信息资源，建立满足消费者需求的开放服务平台，具体要求包括但不限于：

——应具有为企业客户、消费者及有关人员提供包括账户管理、订单查询、物流追踪、投诉等基础服务的能力；

——服务平台的建设应遵循 GB/T 22263 等相关平台建设标准与协议。

### 5.3.2 数据交换

电子商务物流供应链上下游宜进行信息系统对接和数据交换，数据交换应符合JT/T 919.1、JT/T 919.2、YZ/T 0130和GB/T 26772等标准的要求。

### 5.3.3 信息系统安全

应采取有效措施保证信息管理系统安全，包括但不限于：

——应制定相关的管理制度确保消费者信息数据的安全；

——应配备保护网络安全和预防网络风险的设备；

——涉及消费者的数据应保存1年以上，行业有相关法律法规或标准的，按法律法规或标准执行；

- 除依法配合司法机关外，不能将涉及消费者的数据泄露给第三方，遇异常情况应及时上报处理并通知消费者；
- 宜明示信息系统安全等级，安全等级保护应符合 GB/T 22239 的相关要求。

## 5.4 合同与单据

### 5.4.1 基本要求

应制定相关管理办法，对物流服务全过程中产生的合同与单据进行存储。涉及消费者的合同和单据保存期限不低于3个月；有保质保换保修等约定的，保存期限不低于约定期；行业有相关法律法规或标准的，按法律法规或标准执行。

合同和单据不应丢失或信息外泄，应有统一销毁的管理制度和周期。

### 5.4.2 服务合同

服务合同应符合以下要求：

- 应符合法律规定，体现公平、公正的原则，文字表述应真实、完整、易懂；
- 可采取书面形式或符合《电子签名法》要求的电子合同形式签订；
- 电商与电子商务物流服务组织的合同内容包括但不限于以下：
  - a) 服务内容与范围；
  - b) 服务要求，例如服务时限、仓储验收标准等；
  - c) 服务费用计算规则；
  - d) 结算周期、方式与例外说明，涉及代收货款服务的应明确返款的周期与要求；
  - e) 理赔规则；
  - f) 适用期限；
  - g) 违约责任。

面向普通消费者的服务合同，如采用格式合同的，应按照 YZ/T 0064 的相关要求执行。

## 5.5 服务费用

电子商务物流服务费用包括基本服务费、保险或保价费、退换货服务费、增值服务等。

应制定明确统一的服务计费规则并在提供服务前告知顾客，服务费用的制定应按照《中华人民共和国价格法》的规定，遵循公平、合法、诚实、信用的原则。

财务凭证应该具有结算明细清单及发票（包括符合规定的电子发票）。

## 6 作业要求

### 6.1 仓储作业

#### 6.1.1 入库

##### 6.1.1.1 入库准备

电子商务物流服务组织应根据商户或电子商务交易平台入库通知进行入库前准备，准备的内容包括库位、人员、设备及作业凭证等。

##### 6.1.1.2 货物接收

货物到达后，电子商务物流服务组织应进行单据核对。

核对无误后，电子商务物流服务组织应进行验货，货物验收应满足以下要求：

——验收范围为货物品名、数量和外观，验收标准应与商户或电子商务交易平台协商并通过合同确定；

——发现差异的应在48h内反馈。

### 6.1.1.3 货物加工

电子商务物流服务组织可提供货物组配、塑封、包装、贴码等预处理的增值服务。其中，贴码应符合相关国家标准。

对于双方约定提供加工服务的，电子商务物流服务组织应按约定对货物进行加工。

### 6.1.1.4 货物入库

电子商务物流服务组织应根据实物信息和货位分配信息进行入库作业，以保证货物和系统信息一致。

## 6.1.2 库存管理

### 6.1.2.1 库存管理及储存要求

电子商务物流服务组织应对其库存及存储场地进行有效合理的管理：

——库存与仓储管理过程中各环节的操作应遵守仓储的相关要求；

——货物的存放应考虑出库的方便与高效、查询方便、货物的安全等，应借助信息化、大数据手段进行管理，对于批次多、批量大的商品优先配置；

——对存储的货物，制定相应的保管措施，实施持续管理。

### 6.1.2.2 货物的堆码与存放

货物的堆码应满足以下要求：

——应合理、安全、整齐、低耗，不阻挡标签，便于检查和盘点，并可有效利用仓库容量；

——应遵循适合货物的堆存方式、堆存限制，便于货物搬运和养护；

——应符合货物理化性质要求，防止交叉污染。

应按货物性质分类别存放，对货位编号，将编号置于明显位置，或采取信息化手段，以便货物进出。

### 6.1.2.3 货物的盘点

电子商务物流服务组织应该建立定期盘点的机制。有条件的企业可实施实时盘点。

## 6.1.3 出库

### 6.1.3.1 拣货

电子商务物流服务组织在接收商户或电子商务交易平台订单信息后，应及时进行拣货。

电子商务物流服务组织应采用适合业务需求的自动分拣系统、智能终端等辅助工具，提高工作效率和准确性。在拣货同时或完成拣货后，应将采集拣货操作信息并反馈至信息系统。

### 6.1.3.2 验货

对完成拣货后的货物，电子商务物流服务组织应进行验货：

——扫描验货：即利用信息系统，通过扫描的条码信息，判定其与电商订单信息、装箱信息等是否相符；



——人工验货：即由工作人员核对货物信息与出库凭证及相关单证的内容，记录相关信息与责任人。

### 6.1.3.3 封装

电子商务物流服务组织应采用合适的包装材料对货物进行封装，并张贴编码，鼓励采用与供应链上下游企业衔接一致，并符合相关国家标准的编码。

鼓励在封装时采用环保、可循环使用的材料，采用与标准托盘等设备匹配的包装尺寸模数。

封装时应防止：

- 变形、破裂；
- 伤害顾客、配送服务人员或其他人；
- 污染或损毁其它货物。

封装完成后，应在外包装粘贴货物的配送单或运单，并根据商品特性应粘贴明显的识别标识。

易损货物、危化品等特殊商品的封装，应按相关要求在外包装上粘贴标识。

### 6.1.3.4 发运

货物交接给下一环节或第三方物流时，应采集订单信息并反馈至信息系统，同时宜形成纸质的交接单据存档；货物交接应在有监控设备的区域中进行。

发运的货物应符合国家关于安全和禁限寄物品的相关规定。

### 6.1.3.5 风险控制

在整个仓储服务过程中，应始终关注物品的安全，如防火、防盗、防潮、防霉变、防鼠虫害、防损坏、防腐蚀、防污染等。

应对自然灾害、环境因素、人为因素等可能造成货物损坏的其它潜在风险进行分析、识别，并依据潜在风险的类型制定相应的应急预案。

风险发生时，应采取相应的应急预案，使风险得到有效控制。

## 6.2 中转作业

分拣处理场所内应有场地规划标识，包含场地灯光、预估温度、场地路面、现场路线、通道等，应保障车辆及其他运行工具畅通。

电子商务物流服务组织应充分考虑业务需求、时效、场地利用率合理规划中转批次，应确保准确中转。

转运时3kg以内货物（含）宜做装笼、包等集装容器以提高安全性和操作效率，不规则或超过60cm货物可单独装车。

货物码放应遵循“重不压轻、大不压小，分类码放”原则。

## 6.3 运输作业

### 6.3.1 装卸

装卸应满足以下要求：

- 应根据运输工具限制要求进行装载，不应超出运输工具限制对货物进行配载；
- 货物进行装卸时，应做到重不压轻、大不压小，分类码放，保证货物安全；鼓励对货物进行单元化装卸；
- 应按货物包装上的标志要求进行作业，无标志要求的以不损坏货物外包装和使用价值为基础进行装卸；

——大件货物的装卸，应使用装卸工具，避免野蛮装卸。

### 6.3.2 运输到达

应根据合同条款约定的时间、地点准确将货物送达，货损、货差应控制在合同约定的允许范围值内。

应对货物装、卸车环节进行品类、数量核对，并做好交接手续，及时、准确填制运输与配送凭证，相关交接单据、凭证需保存备查。

收货时，承运人应核对收货方身份，若非本人收货，代收人应持原收货方提供的具有法律效力的委托函进行代收，同时承运人应在签收回执上记录代收人的有效证件号。

### 6.3.3 异常处理

货物在运输途中发生盗抢，应在事件发生时立即向公安机关和保险机构报案并做好备案登记。

货物在运输过程中，如遇车辆故障，应及时报备并采取相应措施确保货物及时抵达。

在运输配送过程中出现收货方拒收或配送失败时，配送人员应在配送单或运单上注明原因，并由电子商务物流服务组织联系发货人确认货物配送信息。

### 6.3.4 全程监控

电子商务物流服务组织通过卫星定位监控平台或者监控终端，及时纠正和处理超速行驶、疲劳驾驶、不按规定线路行驶等行为。监控数据应至少保存3个月，违法驾驶信息及处理情况应当至少保存3年。

## 6.4 末端配送作业

### 6.4.1 形式

末端配送形式主要包括自取、按名址面交、共同配送等形式。

### 6.4.2 自取

对于合同约定自取的货物，电子商务物流服务组织应：

- 及时通知收货人自取时间；
- 按合同约定或运单规定提供自取验货服务；
- 验货无异议后，由收货人签字确认。

### 6.4.3 按名址面交

#### 6.4.3.1 投递时间

电子商务物流服务组织投递应不超出向消费者承诺的服务时限。

#### 6.4.3.2 投递次数

电子商务物流服务组织应对货物提供至少2次免费投递。

投递2次未能投交的货物，消费者仍需要电子商务物流服务组织投递的，电子商务物流服务组织可收取额外费用，但应事先告知消费者收费标准。

#### 6.4.3.3 签收

##### 6.4.3.3.1 验收

电子商务物流服务组织应按照国家有关规定，与商户或电子商务交易平台签订合同，明确电子商务物流服务组织与商户或电子商务交易平台在配送验收环节的权利义务关系，并提供符合合同要求的验收服务；商户或电子商务交易平台应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知消费者，电子商务物流服务组织在配送时也可予以提示；验收无异议后，由消费者签字确认。

国家相关部门对验收另有规定的，从其规定。

#### 6.4.3.3.2 代收

若消费者本人无法签收时，经消费者允许，可由其他人代为签收。代收时，配送人员应核实代收人身份，并告知代收人代收责任。

#### 6.4.3.3.3 例外情况

在验收过程中，若发现货物损坏等异常情况，配送人员应在相关单据上注明情况，并由消费者和配送人员共同签字。

#### 6.4.3.3.4 费用收取

除代收货款外，消费者（代收人）支付费用后，电子商务物流服务组织应根据事先约定，提供收费凭证。

### 6.4.4 共同配送

电子商务物流服务组织应与共同配送中心签订协议，明确双方在投递时效、快件保管、验收、费用支付、快件安全、信息安全等方面的权利和义务。

电子商务物流服务组织应与共同配送中心信息系统联网，及时获取服务信息。

## 6.5 退换货作业

### 6.5.1 基本要求

电子商务物流服务组织应与商户或电子商务交易平台提前约定服务时效、退换货增值服务费用标准等合同条款。

商户或电子商务交易平台选择退货、换货配送服务时应该表明货物回收的要求与标准，包括但不限于：回收货品的名称、型号、颜色、数量或其它具有唯一性的识别码。

物流信息应与商户或电子商务交易平台订单信息进行匹配。

### 6.5.2 收取退货

商户或电子商务交易平台应通知消费者具体上门收取退货的服务信息。

配送人员及时联系消费者，核对拟回收货品的名称、型号、颜色、数量等相关信息，预约上门回收货物时间，提醒消费者提前做好货物。

配送人员按照商户或电子商务交易平台的要求验收货物，确认无误后方可收货。收货后，消费者应在验收单上签字确认。

### 6.5.3 返仓入库

配送网点整理退回的货物后，应将信息发送给仓库，预约时间入库。

仓库应与配送网点进行核对，与商户或电子商务交易平台进行信息核对。

#### 6.5.4 异常处理

出现以下情形时应及时告知商户或电子商务交易平台,由商户或电子商务交易平台与消费者沟通确认后,再上门收取退货货物:

- 消费者拒绝返回货物;
- 退货货物不符合验收要求时;
- 当无法联系换货消费者,换货消费者不提供原始货物,原始货物不符合验收要求等异常情况时;
- 其他情况。

### 7 服务要求

#### 7.1 电子商务交易平台

在电子商务物流服务中,电子商务交易平台应:

- 建立评价和管理体系,遴选合格的物流服务组织作为平台服务提供商;
- 要求并监督商户公示物流服务承诺;
- 针对商户、物流服务组织、消费者存在分歧的投诉,统一进行调解和处理。

#### 7.2 商户

在电子商务物流活动中,商户应:

- 按照5.4.2的要求,与电子商务物流服务组织签订合同,并将合同中涉及消费者权益的内容,以适当的方式告知消费者;
- 接受消费者订单后,按订单信息及时精准发货;所发运的货物应与订单信息一致,应符合国家关于安全和禁限寄物品的相关规定;发运时间以实物交接到电子商务物流服务组织为依据;
- 负责处理货物真伪、产品质量等非物流原因导致的投诉。

#### 7.3 电子商务物流服务组织

##### 7.3.1 服务时限

如电子商务物流服务组织与商户或电子商务交易平台约定服务时限,应按约定执行。

如无约定,按以下要求执行:

- 商户下单后,电子商务物流服务组织应于30min内约定响应时间;
- 电子商务物流服务组织中的快递企业应该按照GB/T 27917快递服务标准的时效提供服务。

##### 7.3.2 服务安全

电子商务物流服务组织应采取有效措施,保障服务安全:

- 对商户或电子商务交易平台交付的货物进行验货,不应接收违反有关国家法律法规要求的货物;
- 采用合适的包装材料对货物进行包装,防止货物变形、破裂;
- 对重点作业场所的作业过程进行全程监控;
- 针对所有交接环节,建立交接核查制度,并做好相关记录;
- 在服务全过程,不准许无关人员接触货物;对于异常货物,需要进行开拆、重新包装等处理的,应由2人以上共同处理;

——在整个物流服务过程中，始终关注物品的安全，如防火、防盗、防潮、防霉变、防鼠虫害、防损坏、防腐蚀、防污染等。

### 7.3.3 服务人员

电子商务物流服务组织服务人员：

- 宜统一穿着具有组织标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡，衣着整洁；
- 应友善对待客户，行为文明、举止大方，与消费者的沟通亲切友好；
- 应了解服务内容、服务流程等，及时热情耐心地为顾客答疑解惑，做到有问必答；
- 应严格执行各项业务操作规程，按制度规定进行操作，在作业全过程杜绝野蛮操作。

### 7.3.4 服务质量

#### 7.3.4.1 仓储

仓储服务质量应满足以下要求：

- 收货及时率： $(\text{约定时间内实际收货的商品数量}/\text{实际到货的商品数量}) * 100\% \geq 95\%$ ；
- 发货及时率： $(\text{约定时间内及时发货订单量}/\text{总订单数量}) * 100\% \geq 98\%$ ；
- 库存准确率： $(1 - \text{帐实不符的商品量}/\text{库存总商品量}) * 100\% \geq 99.5\%$ ；
- 库存损耗率： $(\text{商品损耗量}/\text{库存总商品量}) * 100\% \leq 0.1\%$ 。

#### 7.3.4.2 配送

电子商务物流服务配送服务质量应满足以下要求：

- 妥投率： $(\text{成功配送订单量}/\text{配送总订单量}) * 100\% \geq 95\%$ ；
- 配送及时率： $(\text{约定时间内成功配送订单量}/\text{配送总订单量}) * 100\% \geq 90\%$ ；
- 遗失率： $(\text{遗失订单量}/\text{配送总订单量}) * 100\% \leq 0.02\%$ ；
- 破损率： $(\text{破损订单量}/\text{配送总订单量}) * 100\% \leq 0.05\%$ ；
- 消费者投诉率： $(\text{有效投诉订单量}/\text{配送总订单量}) * 100\% \leq 0.2\%$ 。

### 7.3.5 投诉

#### 7.3.5.1 投诉受理

电子商务物流服务组织应提供消费者投诉的渠道，主要包括互联网、电话、信函等形式。投诉有效期为1年。

#### 7.3.5.2 投诉处理时限

投诉处理时限应不超过30个日历天，与投诉人有特殊约定除外。

### 7.3.6 投诉处理

电子商务物流服务组织应对投诉信息进行分析，提出处理方案，制定补救措施，按服务承诺及时处理。

投诉处理完毕，电子商务物流服务组织应在处理时限内及时将处理结果告知投诉人。

若投诉人对处理结果不满意，应告知其他可用的处理方式。

### 7.3.7 赔偿

#### 7.3.7.1 基本要求

电子商务物流服务组织应与商户或电子商务交易平台约定理赔规则，包括赔偿范围、免责条件、赔偿标准、保险或保价等事项，并按约定进行赔偿。

如未进行规定或规定未能覆盖，按以下要求执行：

——赔偿对象：发货人或发货人指定受益人；

——赔偿范围：由于电子商务物流组织原因造成货物毁损、丢失的，其中免责条件见6.3.6.2；

——赔偿处理时限：24h内答复索赔人是否受理；30个工作日内处理消费者理赔；

——赔偿标准：保价货物发生丢失或全部损毁，原则上按保价金额赔偿。

理赔事件结束后，电子商务物流服务组织应做好理赔资料的归档保存工作。

### 7.3.7.2 免赔情况

出现以下情况，电子商务物流服务组织可不予赔付：

——由于不可抗力原因造成损失的。不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。通常包括两种情况：

a) 自然原因引起的，如水灾、旱灾、暴风雪、地震等；

b) 社会原因引起的，如战争、罢工、政府禁令等；

——由于消费者的责任（发货人、消费者的过错）或者所寄货物本身的原因（如：货物自然性质、内在缺陷或合理损耗），造成货物损失的；

——货物违反禁寄或限寄规定，经国家主管机关没收或依照有关法规处理的；

——发货时已与消费者达成相关特殊约定，并有书面凭证不予赔偿的。