

异常等级	异常类型	解释	建议处理方案	消费者展示文案	备注
商家处理	派送前破损	快递内部流转（未派送买家前）发现外包装或内物破损	和快递确认破损情况，需要联系消费者沟通原因及处理方案，告知快递配送方案	亲，您的包裹因在运输途中破损，现商家与您沟通后给您补发，快递号为XXX（商家自己填写，仅限英文和数字），请耐心等待 亲，您的包裹因在运输途中破损，包裹到时请检验内物是否完好，签收即代表认可商品无破损。如有特殊情况，请及时与商家联系 亲，您的包裹因在运输途中破损，现商家与您沟通后确认取消派送，可以直接申请退款	人工通知后触发
	联系信息有误	买家电话错误/无人接/地址送上门无人/地址错误	给买家留站点的电话	亲，您留的收件人电话无法联系/收件人地址无法正常投递，快递查询电话为XXX（读取网点或小件员电话），可联系查询	人工通知后触发
	联系信息缺少	面单上重要信息遗失，无法确认收货信息	提供给配送商收件地址和电话,安抚买家耐心等待	亲，因运输途中快递操作原因，您的包裹会延迟到达1-2天，请耐心等待	人工通知后触发
	超出派送范围	收货地无派送点/收货地址超出派送网点配送范围	和买家确认是自提/转件，告知配送商确认是转件继续配送/退回	亲，因快递无法配送到您的收货地址，现确认您上快递点自提，快递查询电话为XXX（读取网点或小件员电话） 亲，因快递无法配送到您的收货地址，现给您转发其他快递，单号为：XXX（商家自己填写，仅限英文和数字） 亲，因快递无法配送到您的收货地址，现与您沟通确认后给您改派到新地址，请耐心等待 亲，因快递无法配送到您的收货地址，留的收件人电话无法联系，网点电话是XXX（读取网点或小件员电话），可联系查询 亲，因快递无法配送到您的收货地址，商家和您沟通确认退回，请申请退款	人工通知后触发
商家通知	不可抗力延迟	因不可抗力，造成延迟	和配送联系了解影响情况，让买家耐心等待	亲，因运输途中不可抗力（天气，地震，政府管制）因素，您的包裹会延迟到达，等特殊解除后（可关注快递公告），我们会让快递尽快处理，请耐心等待	系统直接触发
	快递操作延迟	快递公司内部种种原因造成的延迟	安抚买家耐心等待	亲，因运输途中快递操作原因，您的包裹会延迟到达，我们已在努力与快递公司沟通，请耐心等待	系统直接触发
	节假日延迟	因为节假日，收货地址无人，无法派送	安抚买家耐心等待	亲，因您的收件地址周末无法进行派送，会推迟到工作日派送，请耐心等待。快递查询电话为XXX（读取网点或小件员电话）	系统直接触发
商家知晓	学校件	无法进入学校内部/或政府机关派件	告知查询电话	亲，因特殊情况无法进入派送，快递查询电话为XXX（读取网点或小件员电话），可联系查询	系统直接触发
	自提件	因超区/买家意愿需要到快递网点自行提货	告知查询电话	亲，确认您上快递点自提，快递查询电话为XXX（读取网点或小件员电话），可联系查询	系统直接触发

PS：若 “快递查询电话为XXX” ，XXX取值为空，则XXX取下面对应号码

快递公司	查询电话
韵达	021-39207888
圆通	021-69777888/999
汇通	021-62963636
宅急送	400-6789-000
中通	021-39777777
天天	4001-888-888
申通	400-889-5543
落地配	400-800-0808-7-1
EMS	11183