



递四方国际速递有限公司

订单宝操作手册



递四方国际速递有限公司

订单宝操作手册





目 录

第一部分 仓储操作手册.....	3
第一章 仓储部简述	3
第二章 仓储作业流程	6
第三章 收货作业流程	8
第四章 上架作业流程	9
第五章 下架作业流程	10
第六章 复核作业流程	11
第七章 包装作业流程	12
第八章 签出作业流程	13
第九章 派送渠道选择和操作	14
第十章 发货作业流程	15
第十一章 退货作业流程	16
第十二章 盘点作业流程	17



第一部分 仓储操作手册

第一章 仓储部简述

- 1. 目的：**本文是递四方国际速递有限公司仓储作业流程的说明文件。主要为仓储操作人员提供作业依据，规范仓库标准化作业。
- 2. 使用对象：**递四方国际速递有限公司业务员、客户。
- 3. 仓储部职能：**为客户提供订单管理、仓储、库存、配货、分拣、包装、验货、质检等一条龙的综合物流服务。
- 4. 岗位职责**

4.1 仓库经理/副经理

- 向项目部经理/总监助理汇报；
- 负责仓储部日常事务管理；
- 编制、修订仓储管理制度和管理方法，负责内部操作流程优化；
- 负责部门工作目标及工作计划的制定与实施；
- 负责部门员工招聘和培训，负责制定仓储管理及系统优化方案；
- 负责部门奖惩措施的审核与实施；
- 负责部门人员的提职晋级、奖励及淘汰；
- 负责仓库规划：场地、物料、人员、仓储设备规划、编制部门预算；
- 负责仓库的防火、防盗、防漏等各项安全工作；
- 负责部门组织架构的组建、完善及人员配备；
- 负责与行政、运务、操作、财务、外分拨等部门/分拨的沟通、协调；
- 上级安排的其他工作。

4.2 仓库主管

- 向仓库经理/副经理汇报；
- 落实客户要求，优化库区的运作流程；
- 负责培训、监督、检查运作流程的执行，并能提出改善意见；
- 处理事故，跟进仓库安全、客户查询的要求；
- 协调库区内的资源分配；
- 负责突发事件的应急处理；
- 负责仓库库区的规划，对本仓库库存准确、安全事故负间接责任；
- 定期提交工作总结报告，通过每半年仓库运作质量和服务指标来考核工作；
- 负责本仓库人员的考评工作；
- 负责与商务、客服、IT等部门的沟通、协调、处理纠纷；
- 对仓库所有员工有提出奖惩的建议权；
- 部门负责人安排的其它工作。

4.3 当班组长

- 向仓储副经理、仓储主管汇报，负责本班次所有运作的安排和执行；
- 负责组内安全管理，确保人员、货物、机器设备的安全；
- 负责库区所有客户库存的准确性，是第一责任人；
- 对现场作业环境、安全、秩序负责，也是当班第一责任人；
- 协助仓库主管贯彻执行相关仓储作业流程，并监督、反馈具体执行情况；
- 与供应商、承运商/运务、客户、业务相关部门等进行工作协调；
- 安排仓管员进行收货、发货、盘点、货物整理，并对仓库日常工作进行例行检查；
- 负责对仓库的防虫鼠害、防火、防盗等工作进行监督；
- 负责处理客户的问询或仓管员的业务需求；
- 组织本班次定时召开例会；
- 负责上级领导安排的其他工作。

4.4 仓储助理

- 向仓库经理/副经理汇报；
- 负责本部门的仓库物料采购预算申请和验收；
- 文具的采购申请、登记发放管理工作；
- 负责每月初上报的《仓库运作统计表》、《增值服务统计表》；
- 每月底相关表格的制作、打印、仓储资料归档等；
- 本部门员工的加班和假期申请；
- 汇总月度的《排班表》；
- 仓储部《会议记录》；
- 阶段性更新仓库资料；
- 协助部门员工相关行政、人事方面的咨询；
- 协助系统操作员做系统操作；
- 部门负责人安排的其它工作。

4.5 制单员

- 向当班组长汇报；
- 负责与客服部关务组沟通海外仓新品类的申报价值及海关价；
- 负责核查海外仓申报价值是符合合理及《申报价值表》的管理；
- 负责海外仓每日待发货物的统计和分析；
- 负责海外仓高、低价值的准确匹配及操作监督；
- 负责海外仓预报和发票的制作；
- 上级领导安排的其它工作。

4.6 系统操作员

- 向当班组长汇报；
- 负责WMS/业务系统操作，打印各种作业单据；
- 负责库存调整、新建货位、打印盘点报表、数据查询等操作；
- 负责监督收货员、上架员、下架员、包装员的工作准确率；



- 负责异常反馈与处理，统计每日运作数据；
- 负责系统界面截图及新项目运作统计、反馈；
- 上级领导安排的其它工作。

4.7 仓管员

- 严格执行仓库操作流程及安全操作规定，进行收货、发货、盘点、货物整理等仓库日常工作；
- 严格按照规范填写作业相关单证；
- 及时向当班组长报告仓储事故，保护好现场并协助处理事故；
- 负责所分管区域货物的整洁、有序，以及仓库消防器材的检查；
- 负责仓库内部及作业区域的整理，清洁；
- 上级领导安排的其它工作。

第二章 仓储作业流程

1. 仓储作业单证及名词解释

1.1 作业单证

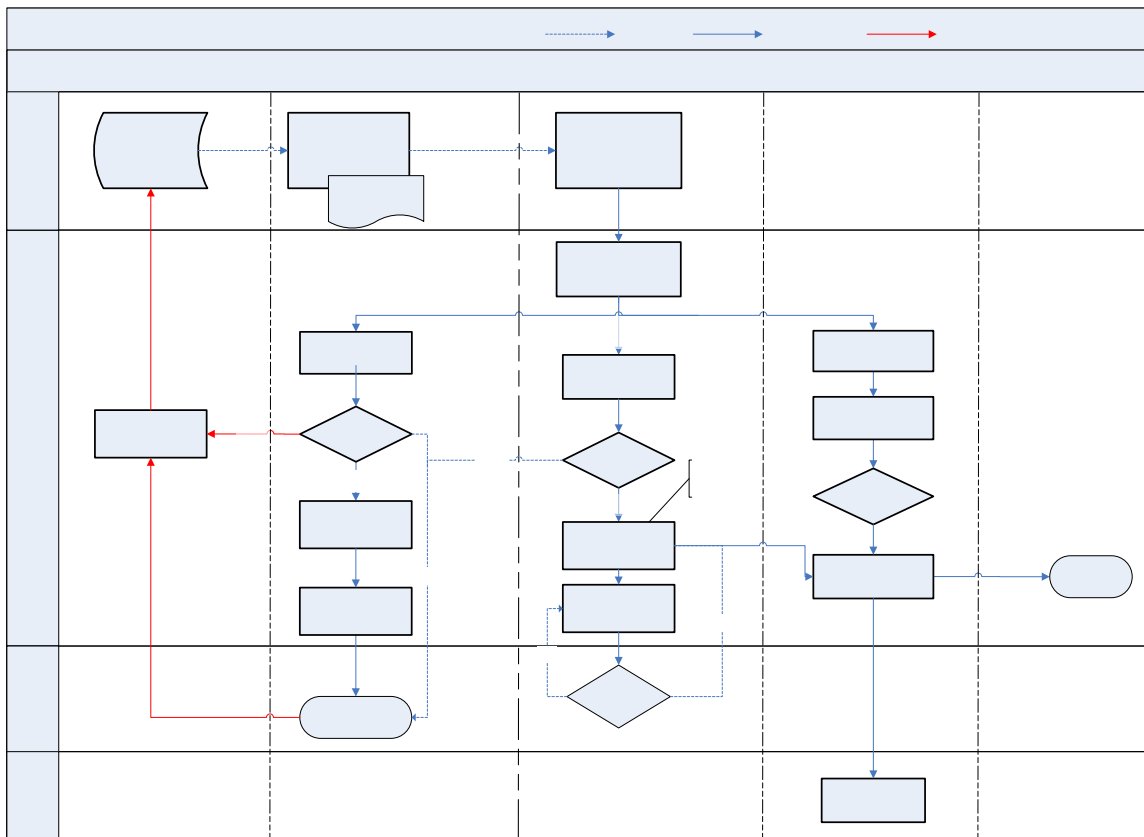
- A. 入库预报（Advance shipment notification简称ASN 为客户在 4PX网站上所建）；
- B. 收货清单（Receiving list简称R/L）；
- C. 装箱清单（Delivery Note 简称D/N）；
- D. 下架清单（Picking list简称P/L）；

1.2 名词解释：（附件：4PSZBD-WH001《WMS词组统计 201011》）



4PSZBD-WH001《WMS
词组统计201011》.

2. 仓储作业总流程图





3. 仓储作业流程说明

3.1 客户端操作

- A. 客户网上注册、备货、建立产品信息、打印/粘贴条码、上传入库预报、产品分类包装；
- B. 英国订单宝每箱不得超过 30KG,深圳订单宝每个RO不得超过 30 个SKU；
- C. 将货物装好箱按要求在外箱做好标示；
- D. 送货至递四方或通知递四方上门提货；

3.2 仓储部操作

- A. 仓储部查询订单信息、打印订单；
- B. 收货订单，接收客户货物、验货、签收、反馈并处理异常、收货、上架；
- C. 海外仓订单，接收客户货物、查看走货渠道、验货、签收、反馈并处理异常，收货、上架、打印DO，制作预报、发票、分单表，关务组审核，包装、签出、发运、发送出库预报。
- D. 出货订单，拣货下架、复核、包装、签出、发运，发送出库预报。

3.3 退货作业

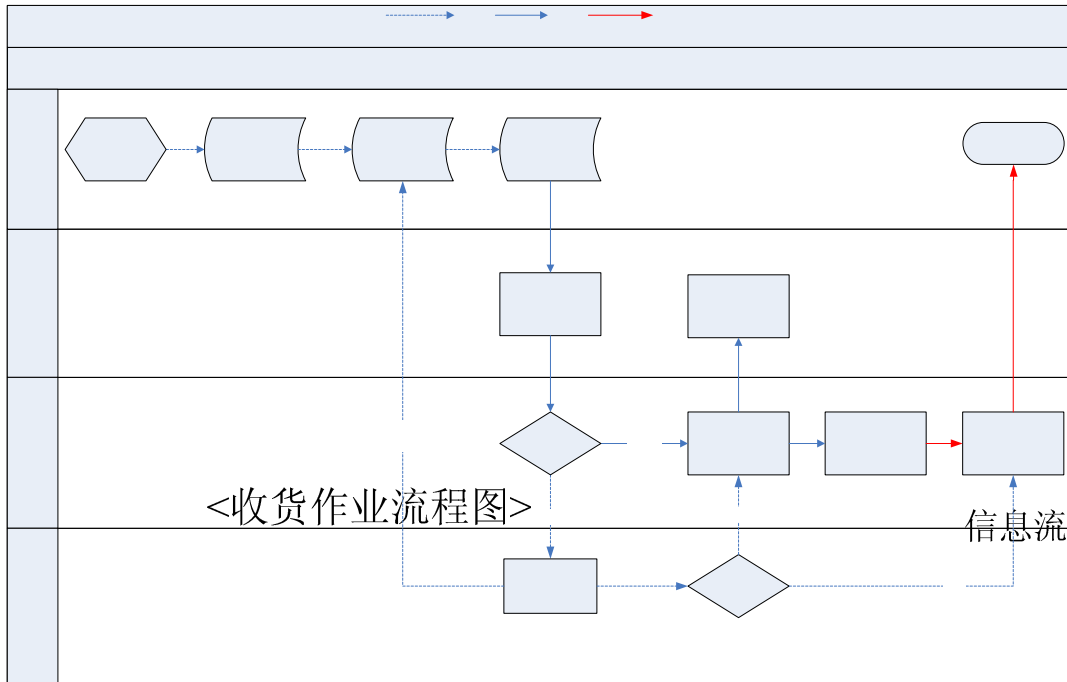
收货异常反馈、按客服通知安排退货、通知司机提货、发货交接、发送《退货报告》；

3.4 盘点作业

制作盘点报表、初盘、汇总数据、反馈异常、报表校对/复盘、查找异常原因、异常汇总反馈、异常审核与报告、审批处理意见、库存调整。

第三章 收货作业流程

1. 收货作业流程图



物流 逆

2. 收货作业流程说明

附件：4PSZBD-WH008 《收货作业流程说明 2010年11月》

网上注册 备货、独立包装 建立产品信息 上传入库预报 送货/提货
 打印、粘贴条码 按品种分类打包



4PSZBD-WH008
作业流程说明2010

系统操作员

查询RO并打印

仓管员

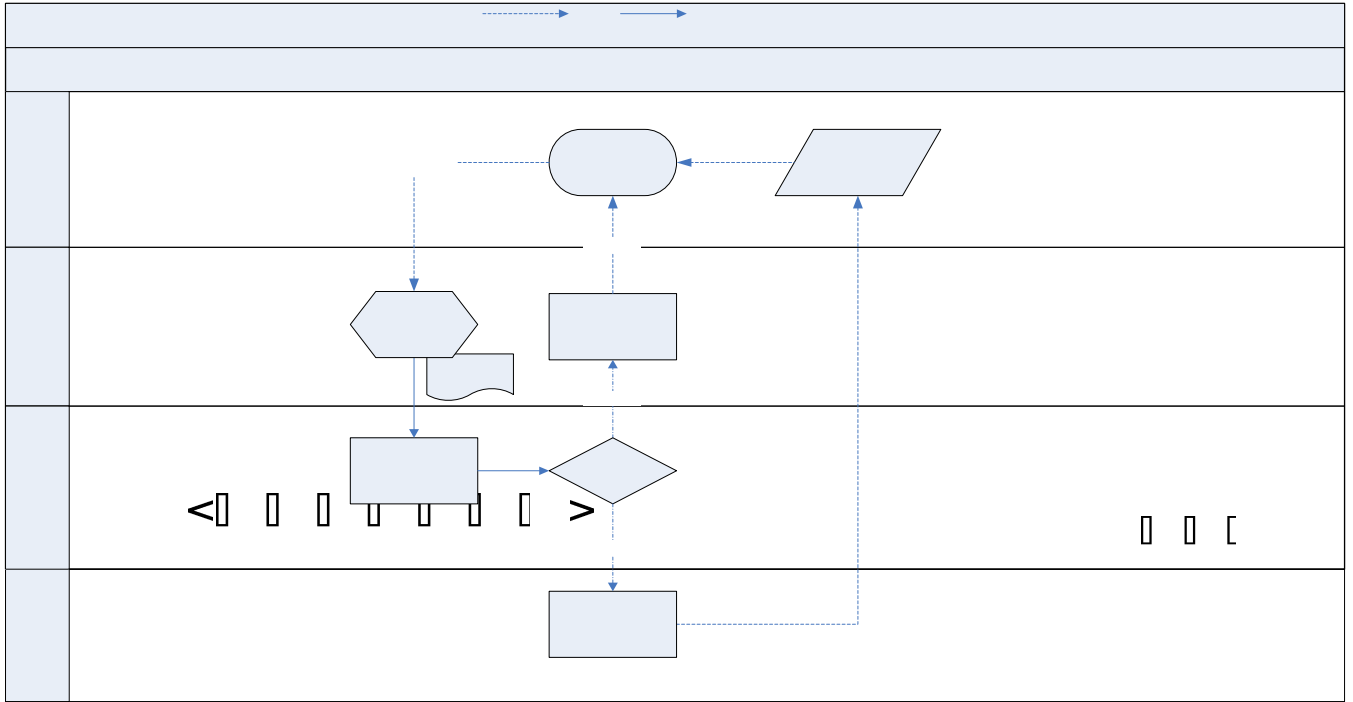
反馈客户
确认处理方法

验货
清点数量
签收

异常

第四章 上架作业流程

1. 上架作业流程图



3. 上架作业流程说明

附件：4PSZBD-WH009 《上架作业流程说明 201011》

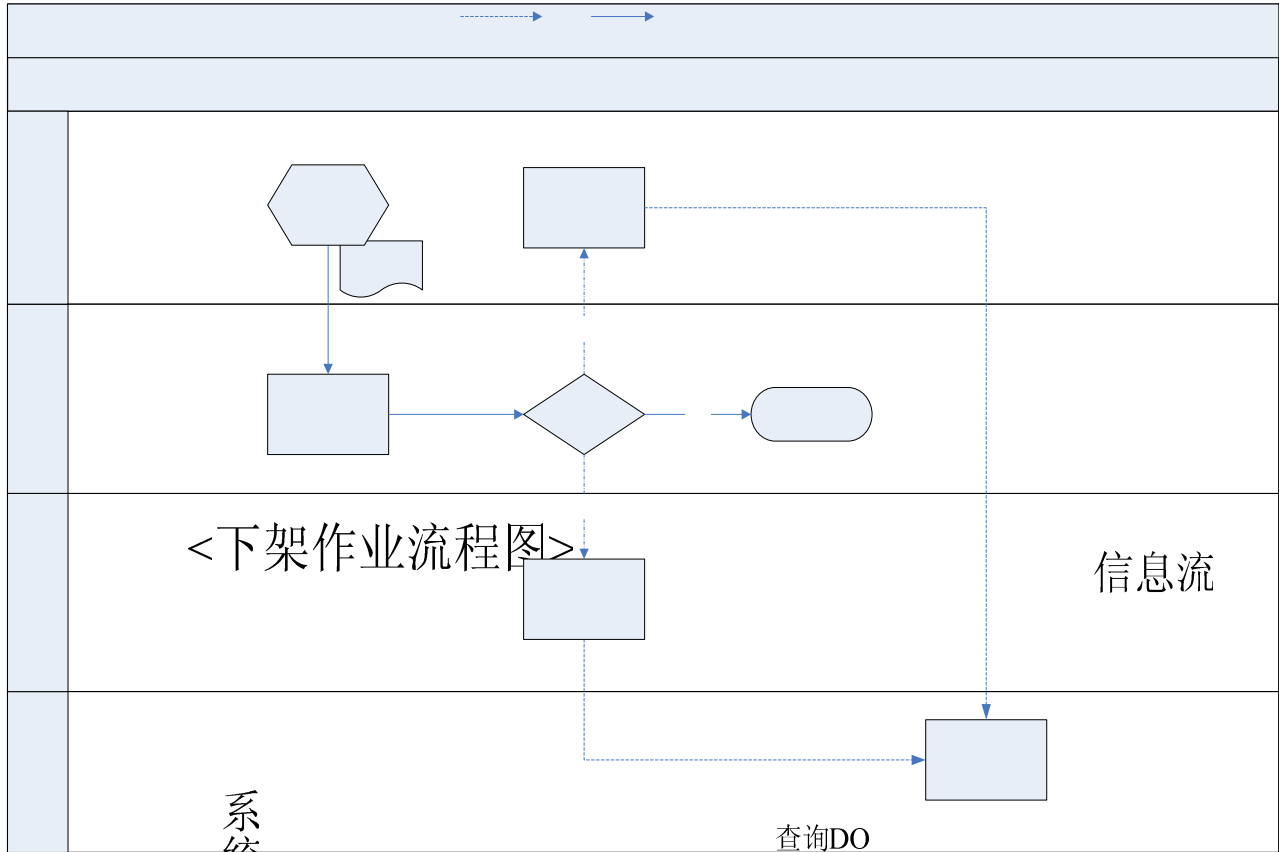


4PSZBD-WH009
作业流程说明201011

Putaway list

第五章 下架作业流程

1. 下架作业流程图



4. 下架作业流程说明:

附件: 4PSZBD-WH010 《下架作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH010
作业流程说明201011

系统操作

仓管员

组长

查询DO
集合DO
打印
PICK、DO
将PICK与
DO匹配

拣货下架
异常反馈

反馈客服
依指令操作

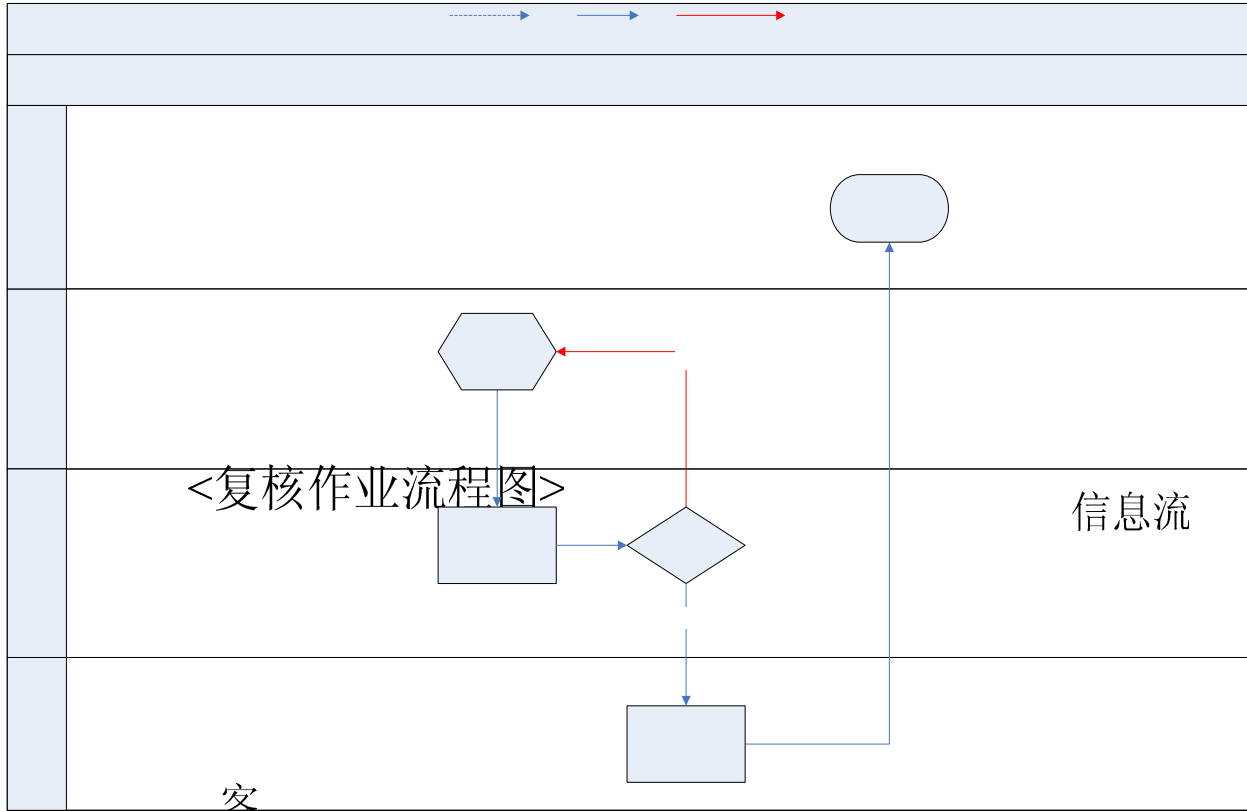
客户原因

异常

仓库原因

第六章 复核作业流程

1. 复核作业流程图：



<复核作业流程图>

信息流

物流

客服

5. 复核作业流程说明：

附件：4PSZBD-WH011 《复核作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH011
作业流程说明201011

拣货员

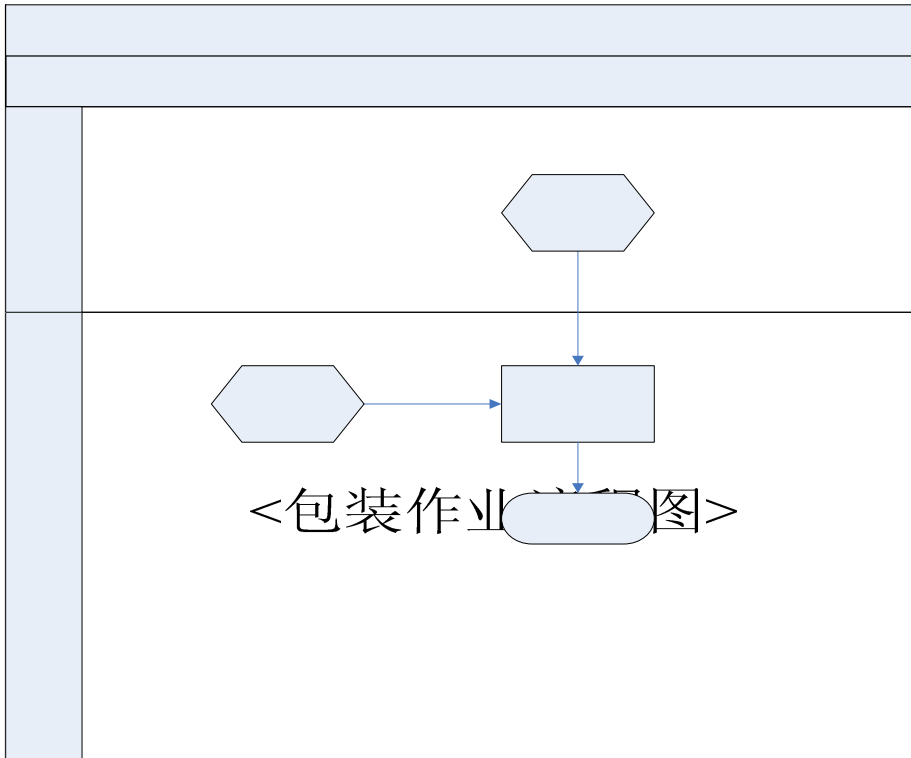
拣货下架
按D/N匹配

复核员

打描D/N
扫描货物
打印ship label
记录异常并反馈

第七章 包装作业流程

1. 包装作业流程图



2. 包装作业流程说明:

附件: 4PSZBD-WH012 《包装作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH012
作业流程说明201011

复核员

包装员

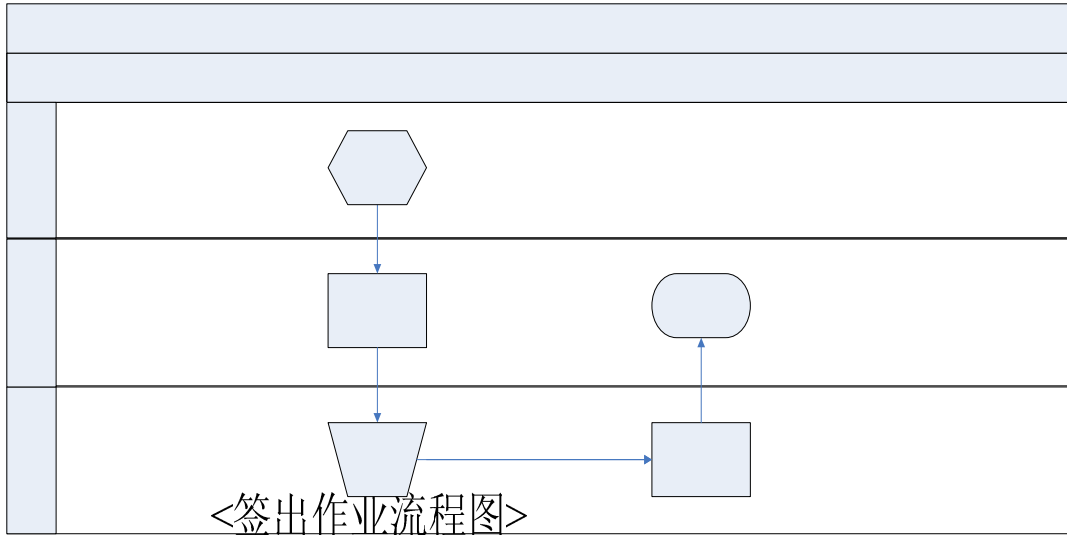
准备包装
物料

接收订
选择
装

粘贴
按渠

第八章 签出作业流程

1. 签出作业流程图



2. 签出作业流程说明

附件：4PSZBD-WH013 《签出作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH013
作业流程说明201011

包装员

按渠道摆放

系统操作员

建立出货总单
包裹签出
重量核查
总单完成

分拣员

完美分拣

第九章 派送渠道选择和操作

1. 快递渠道

1.1 DHL: 附件 4PSZBD-WH019 《订单宝香港DHL渠道操作指南 201011》

1.2 EMS: 附件 4PSZBD-WH018 《香港EMS内部操作要求 201011》



4PSZBD-WH019
DHL渠道操作指南2

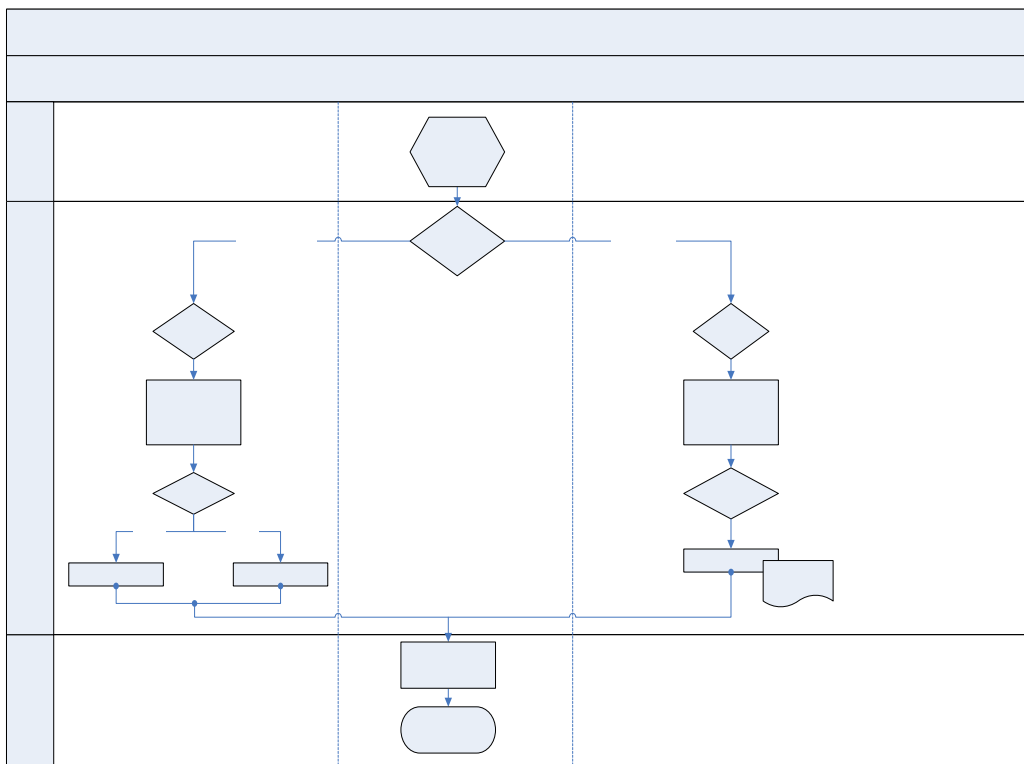


4PSZBD-WH018
(, EMSHKPY, EMSHK) 内

2. 联邮通

3. 航邮小包

3.1 完美分拣流程图



3.2 航邮小包完美分拣操作说明:

附件: 4PSZBD-WH014 《完美分拣作业流程说明 201011》

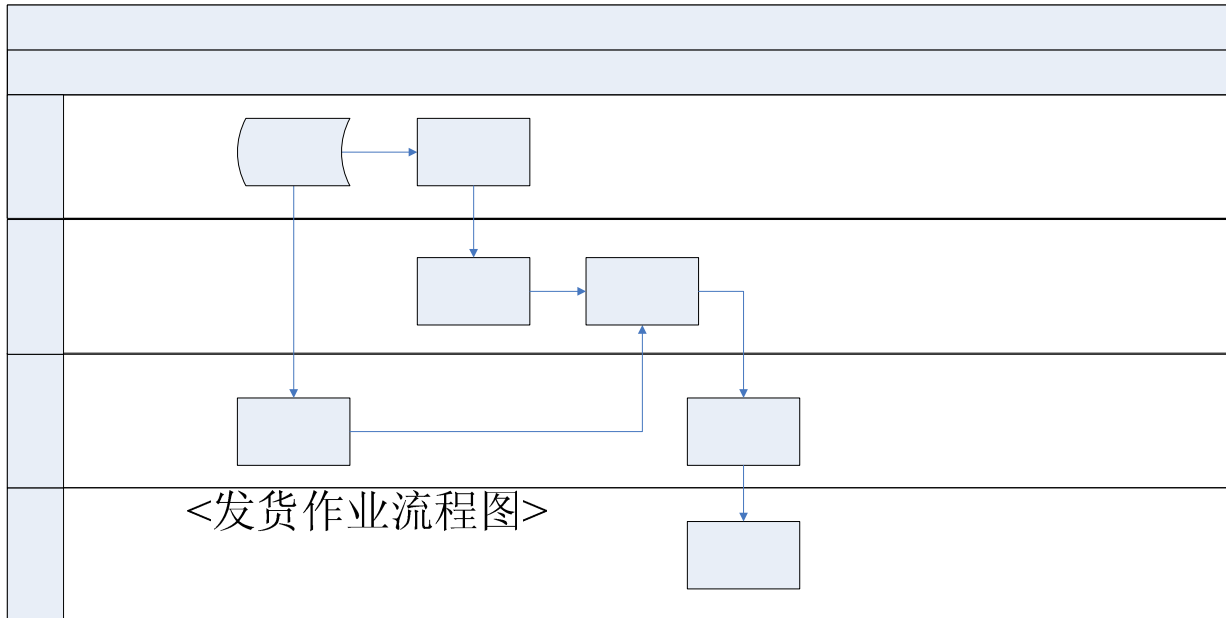


4PSZBD-WH014
分拣操作说明201011

<完美分拣流程图>

第十章 发货作业流程

1. 发货作业流程图



2. 发货作业流程说明

附件：4PSZBD-WH015 《发货作业流程说明 201011》 提货通知

出库预报
填写交接单



4PSZBD-WH015

发货作业流程说明201011

系统操作员

发货员

提货员

作业部

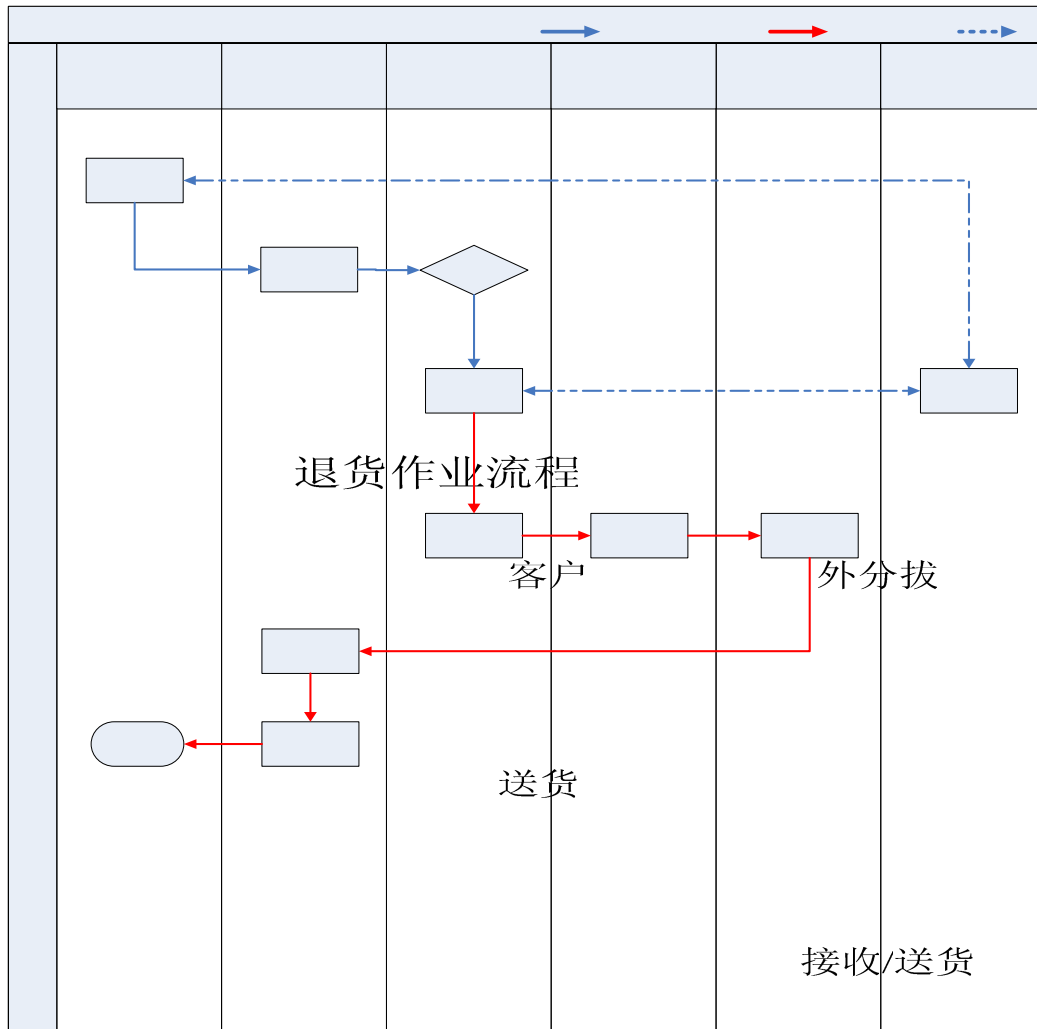
根据交接单准备货物

准备提货
提货

与提
双方
单

第十一章 退货作业流程

1. 退货作业流程图



2. 退货作业流程说明

附件：4PSZBD-WH016 《退货作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH016
作业流程说明201011

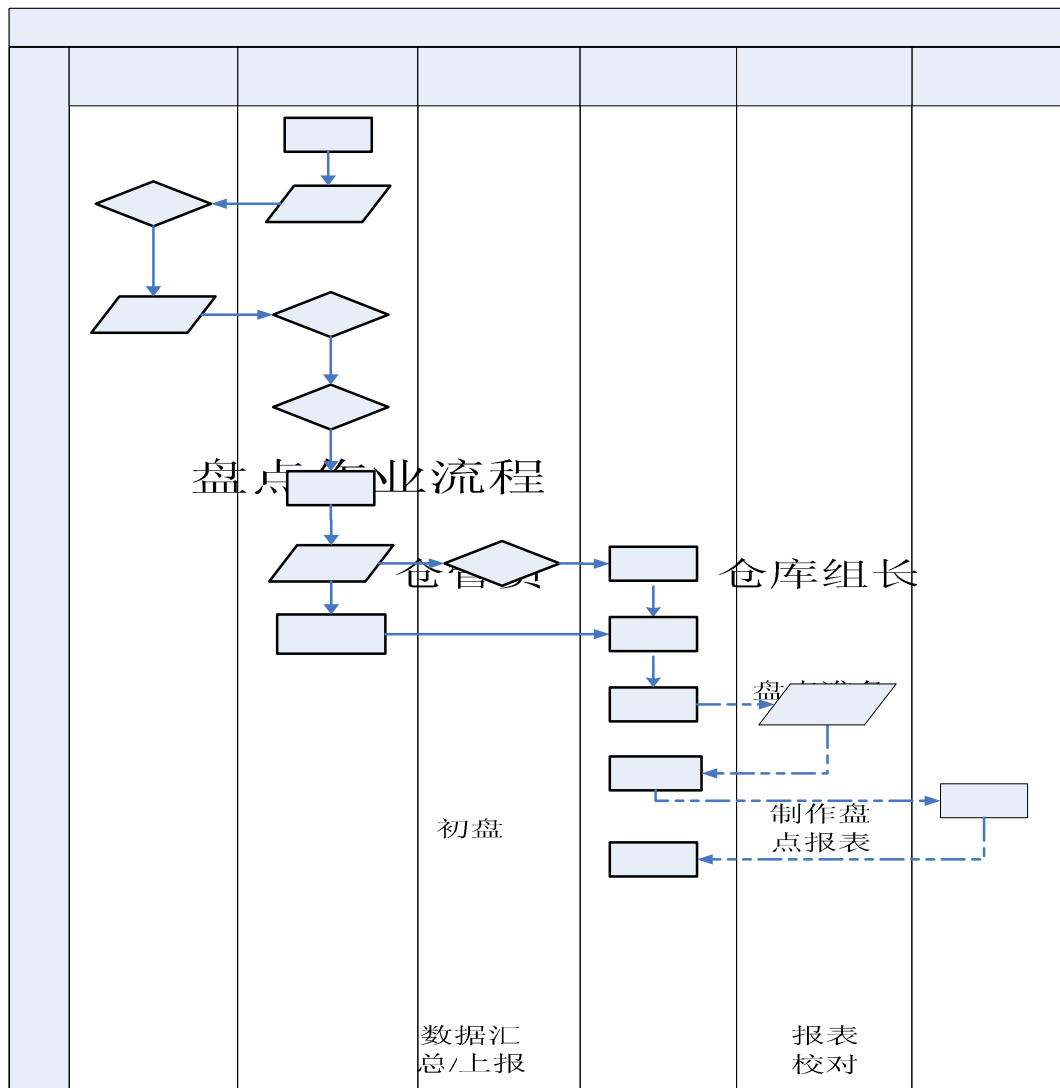
NO

异常反馈

退货

第十二章 盘点作业流程

1. 盘点作业流程图



2. 盘点作业流程说明

附件：4PSZBD-WH017 《盘点作业流程说明 201011》



4PSZBD-WH017
作业流程说明201011

复盘

查找异常原因

异常汇总/反馈

复盘审核