

文件名：订单操作作业指导书

文件编号：BZQ-3-OP-055

版本号：A02

	日期	职位	姓名	签字
编制：	2022/2/28	客服主任	王程	
审核：	2022/03/12	副总经理	曾燕梅	
批准：	2022/03/30	总经理	赵云涛	

Doc. No.:	BZQ-3-OP-054	Edited by:	Cheng Wang	Date:	2022.2.28
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.3.30	Version:	A02

订单操作作业指导书

一、目的

本作业指导书用于进一步规范指导 CSR 的订单操作流程，确保订单操作有序进行。

二、范围

本作业指导书适用于北尔旗张家港基地客服部门

三、工具和设备

1. PC
2. 通讯设备

四、操作步骤

序号	操作流程图片	操作步骤	风险辨识及安全措施
1		客户一般以邮件的方式下单（节假日紧急情况下可能会出现微信或电话临时下单的情况），收到客户的订单后 CSR 需要及时的给予回复，如有疑问需要和客户及时的沟通确认	
2		加热和灌装的订单需要发送给现场主管确认，并填写 BZQ-4-OP-065 订单审核表	
3		CSR 将订单录入到 Cargoweb 系统，特殊的要求需要在系统中加以备注，现场主管需要特别关注备注部分的内容并和传达给一线员工，系统录入的操作参考相应的 WI	质量控制点 1：系统的录入必须做到双人复核，要确保系统录入数据的准确性；特殊要求 CSR 需要备注在备注栏，并且提醒仓库人员

Doc. No.:	BZQ-3-OP-054	Edited by:	Cheng Wang	Date:	2022.2.28
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.3.30	Version:	A02

		CSR 主管或主管指定人员按照客户的邮件对系统录入的订单进行复核，复核的重点：产品，数量，罐号，客户邮件中的特殊要求等	
4		CSR 将订单导入到计划表中（仓库和堆场的订单主要为系统导出，灌装和加热的订单需要录入计划表），包括订单的时间，数量，包装，特殊要求等，在录入系统后需要将系统中的单号和计划表做匹配，计划表将放在共享盘中，现场各部门可以通过查看计划表来了解订单情况	紧急订单需要和现场主管沟通确认
5		CSR 打印备货单据给到现场人员，仓库入库：打印入库单，出库：出库拣货单；加热：加热工作指示单；灌装：灌装工作指示单，堆场任务直接传达到龙门吊驾驶舱无需纸质单据，单据打印后需要和现场人员最好核对确认	
6		CSR 和客户确认提送货车辆信息，并将提送货单号给到客户或直接反馈给物流	
7		涉及到外部运输的业务，CSR 需要通过电话微信等形式和供应商沟通确认好车辆资源，如供应商可以安排再以邮件的形式下单给供应商（在订单中务必清楚的交代注意事项及特殊要求），供应商需要在下班前反馈车辆及驾驶员信息	注意供应商一定是进行了业务操作前的培训
8		每日下班前由客服主管将 CSR 的计划表做汇总，将总计划表放在共享盘，并和现场各部门主管沟通订单量，由各现场主管按照订单情况安排人员加班，以及做好次日的工作安排	

Doc. No.:	BZQ-3-OP-054	Edited by:	Cheng Wang	Date:	2022.2.28
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.3.30	Version:	A02

9		节假日等非正常工作时间的紧急订单需要汇报给客服主管，由客服主管与运营总监申请协调现场部门主管安排人员加班	
10		现场主管按照计划表中的订单情况做好现场工作安排	
		CSR 将其他的单据打印整理（主要为签收单和客户要求打印的单据），并交于客服主管或指定人员审核	质量控制点 2：单据的雙人复核
11		车辆到达北尔旗，门岗的单据交接员按照司机提供的 JOB 单号以及提送货单据与系统进行做核对，核对无误后登录 PAD，对车辆人员，箱状等进行检查，严格按照检查表中的作业项进行检查，对无问题的车辆打印司机指引单并将相关的单据交给司机：例如仓库需将出库货物单或入库货物单以及客户的祥光单据给到司机，对有问题的车辆需要反馈 CSR，由 CSR 和客户进行沟通确认	
12		车辆入场，由现场主管按照订单号打印系统中的作业指令单，标签码等，现场操作工按照要求指令单和客户出入库订单对货物进行核对，开展作业	
13		在整个作业的过程中出现任何异常情况（例如货物破损变形，标签丢失等）需要由现场操作工第一时间汇报给现场主管，由现场主管和 CSR 沟通，CSR 和客户沟通确认后在通知现场主管下一步操作	
14		车辆出厂完成整个订单操作	
15		CSR 在次日上班后需要核实昨日的订单执行情况，未操作执行的订单需要和现场主管做好确认，防止漏单	质量控制点 3：次日对订单执行情况进行复核

Doc. No.:	BZQ-3-OP-054	Edited by:	Cheng Wang	Date:	2022.2.28
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.3.30	Version:	A02

16		CSR 于次日上午整理昨日的进出库单据，并更新库存报表，进出库明细等客户要求的报表，于上午 10 点前反馈给客户	
17		如果涉及到运输业务，CSR 在上午需要跟踪车辆的情况，更新货物跟踪表，于上午 10 点前反馈客户，如果有异常情况，需要第一时间汇报	

五、应急处置（参考下列文件）

六、附件或参考

BZQ-4-OP-065订单审核表

Doc. No.:	BZQ-3-OP-054	Edited by:	Cheng Wang	Date:	2022.2.28
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.3.30	Version:	A02