

文件名：运输业务标准操作流程

文件编号：BZQ-3-OP-SOP-007

版本号：A01

	日期	职位	姓名	签字
编制：	2022/12/20	运营总监	朱卫兵	
审核：	2022/12/22	副总经理	曾燕梅	
批准：	2022/12/26	总经理	赵云涛	

Doc. No.:	BZQ-3-OP-SOP-007	Modified by:	Angus Zhu	Date:	2022.12.20
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.12.26	Version:	A01

运输业务标准操作流程

1. 目的

本标准操作程序用于规范北尔旗张家港物流基地对于内部厂内运输业务和外部客户委托运输业务的操作流程。

2. 职责

客服代表：

- 客服代表负责接收客户运输订单并将订单完整录入到Cargoweb管理系统中。
- 客服代表负责将客户运输订单安排至指定的固定合同外包运输公司或者经运营经理审批同意的临时外包承运商。
- 客服代表负责汇总订单执行过程中的所有信息并及时反馈给客户。
- 客服代表负责按照合同标准或者客户及业务部门审核确认的临时价格结算客户运输费用，经运营经理审核后提交账单给客户确认后通知财务开票。
- 客服代表负责按照合同标准或者运营总监审核确认的临时价格结算供应商费用，经运营总监审核后通知供应商开票。

业务发展部：

- 负责提供客户合同信息并审核客服代表录入系统的客户费用标准。
- 负责与客户确认超出合同范围的临时需求的相关价格并发送给客服代表。
- 采购专员
- 负责根据业务发展部的需求在合格供应商名录中寻找相应的供应商的进行询价，并将询价的结果报给业务发展部。
- 如业务发展部通知运输业务中标，负责与运营部召开供应商评标研讨会议，经会议讨论决定后安排与中标的供应商签署业务操作协议。

运营经理：

- 负责解决运输业务操作过程中出现的异常问题。
- 负责审核客服代表提交的客户费用账单和承运商费用账单。
- 负责审核确认供应商提交的临时额外费用标准。

运输供应商：

- 负责按照北尔旗的运输指令及时安排调度车辆，按照运输要求及时完成运输任务。
- 负责及时提交超出合同约定范围的费用信息，经北尔旗书面审核确认后业务操作。
- 负责按照合同约定要求及时提供费用账单并按照北尔旗要求完成开票结算。

SHEQ:

- SHEQ负责审核需要运输的产品MSDS信息并录入Cargoweb系统。

Doc. No.:	BZQ-3-OP-SOP-007	Modified by:	Angus Zhu	Date:	2022.12.20
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.12.26	Version:	A01

3. 必需品

4. 相关文件

- 运输任务单
- QIR

5. 定义

PPE: 个人防护用品

QIR: 质量事故报告

Cargoweb：北尔旗张家港基地ERP系统

异常问题：车辆无法按要求提货送货，发生货损，货物变形，事故，单据遗失等可能会影响交付的问题

6. 流程图

7. 操作方法步骤

7.1 运输供应商选择

- 7.1.1. 业务发展部收集客户的运输业务需求以及客户的相关要求提供给到采购部门。
- 7.1.2. 运营部配合采购根据客户的需求和要求，寻找匹配客户要求并且能够满足客户业务需求的供应商，建立合格供应商清单。
- 7.1.3. 由业务发展部与客户洽谈运输业务操作和合同事宜，运营部提供运营方案，采购部与供应商洽谈成本。业务协商完成和客户签订合同后，业务发展部需将客户合同扫描件发送给运营部客服组存档和系统录入。
- 7.1.4. 根据业务发展部发出的运输需求，由运营部和采购共同商讨确定招投标供应商，并由采购发出招标文件进行询价收到供应商投标报价后，由采购联合运营部对报价和供应商进行评估，协商选定供应商（同一客户运输业务可按照客户需求选择多家供应商）。
- 7.1.5. 选定后的供应商经总经理审核签字后确认有效，由采购组织和该供应商签订运输协议，协议中需要明确业务范围以及相关服务价格。
- 7.1.6. 所有合同签订完成后，由客服组负责将客户信息、供应商信息以及对应的合同价格信息等全部录入到Cargoweb系统中。
- 7.1.7. 在业务启动前，由运营部根据客户的要求组织对供应商的对口操作人员进行培训（如有必要可以要求供应商组织操作司机参加北尔旗的培训，如由供应商自主对司机进行培训则需要供应商提供培训签到及相关培训照片）

Doc. No.:	BZQ-3-OP-SOP-007	Modified by:	Angus Zhu	Date:	2022.12.20
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.12.26	Version:	A01

7.2 运输业务操作

- 7.2.1. 所有客户委托运输的产品客户需提前提供相关MSDS，由SHEQ部门负责审核北尔旗张家港是否可以承运，如果可以承运则由SHEQ部门负责将该产品信息录入到Cargoweb系统并关联到对应的客户以及化学品名称。如果该产品北尔旗张家港不能承运则需回复业务发展部，由其通知客户。
- 7.2.2. 运营部客服组负责直接对接客户日常业务订单，客户有运输业务需求时由其指定人员以书面方式（邮件）将运输订单发送给北尔旗负责对接的客服代表，客服或业务操作人员接到订单委托后，需对订单进行审核，对于订单信息中异常项或不符合的（例如：没有MSDS、提送货单、信息不明确的）及时向委托人核实。同时，客服需提前联系收货人，确认收货人的收货时间与卸货条件，不同客户（包括委托人、收货人）相关需求应汇总成客户记录表并及时共享给相关人员。
- 7.2.3. 客服代表收到客户订单后负责将该客户订单录入到Cargoweb系统中并且生成运输任务单。订单录入时，要确保订单信息的准确性和完整性，录入内容包括单号、批号、货物性质、净重、毛重、提送货地址、提送货日期等，并将客户的特殊送货要求在系统备注栏中备注。在运输任务单中根据之前签订的供应商合同选择对应的运输供应商。
- 7.2.4. 生成运输任务单后客服组负责将系统的电子任务单、客户的电子版提送货单据发送给选定的运输供应商联系人员，由其负责根据需求安排符合要求的车辆进行运输业务操作，同时将车辆和人员信息反馈给北尔旗客服代表。
- 7.2.5. 在每天截止订单后，客服人员需及时与分供方核对订单（对单范围包括当天所派订单、订单到货日期等），确保分供方准确有效的接收到订单；避免出现漏单、漏安排或者到货日期不正确等情况。
- 7.2.6. 客服代表收到相关信息后在Cargoweb系统中运输任务单中录入该信息并且跟踪该运输任务单的执行情况，按照客户的要求及时向客户反馈运输信息。
- 7.2.7. 运输供应商的司机需按照北尔旗的要求以微信小程序方式登录北尔旗运输管理系统，按照系统要求的步骤及时完成运输在途的各个节点的信息更新。
- 7.2.8. 运输供应商对口客服人员填写反馈订单跟踪表，核实并反馈订单的在途状态。
- 7.2.9. 驾驶员送货前需联系客户前，驾驶员需提前至少2个小时电话联系收货客户，确认货物信息并告知预计到货时间。
- 7.2.10. 驾驶员卸货时需做好监督，待抵达送货门点卸货时，驾驶员需尽力配合终端客户相关卸货要求，且应现场监督卸货，做好货物交接工作，有任何异常及时反馈。
- 7.2.11. 在卸货完成后驾驶员让客户在送货单上签收，写明送货日期，回单（即签收好的送货单）上一定要注明实收件数和外包装完好，有收货人公章更好。卸货和签收回单期间如发生任何异常，驾驶员需及时反馈，待问题解决或得到明确指令后才能离开收货客户处。
- 7.2.12. 运输任务完成后，运输供应商需要将客户签收的提送货单据原件在5个工作日内

Doc. No.:	BZQ-3-OP-SOP-007	Edited by:	Angus Zhu	Date:	2022.12.20
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.12.22	Version:	A01

返回给北尔旗的客服代表，该客服代表收到相关单据后需扫描上传到Cargoweb系统中进行存档。

- 7.2.13. 运输业务操作过程中出现的异常问题运输供应商需第一时间以书面形式反馈给北尔旗客服代表，同时要求司机在微信小程序中进行汇报，客服代表收到异常信息后须在Cargoweb系统中录入并第一时间汇报给运营总监，然后按照运营总监指令进行处置并通知到客户。

7.3 供应商操作考核评估和费用结算

- 7.3.1. 运输任务结束后，北尔旗客服代表按照合同约定费率标准在Cargoweb系统中录入相关费用信息，并按照合同约定结算周期及时生成费用账单发送给运营经理审核，经运营经理审核确认后发送给客户确认，客户确认无误后通知财务部按照合同约定开局发票给到客户。
- 7.3.2. 运输供应商按照与北尔旗的运输合同约定及时提供运输账单给北尔旗客服代表，由其复核后提交运营总监审核，运营总监审核确认后可通知供应商开票，收到供应商发票后该客服代表按照规定付款流程申请付款。
- 7.3.3. 客服代表及时收集汇总运输供应商的业务运营数据，按照KPI指标进行月度汇总统计分析，并将月度数据发送给运营经理审核后发给供应商审核，对于供应商KPI指标不达标的情况要求供应商提供整改方案并跟踪相关措施落实情况，对于连续出现KPI不达标的供应要按照考核要求提请运营经理及时进行处置。

8. 附件

Doc. No.:	BZQ-3-OP-SOP-007	Edited by:	Angus Zhu	Date:	2022.12.20
Approved by	Yuntao Zhao	Date:	2022.12.22	Version:	A01