配送操作标准作业流程

Standard Operating Procedure - Delivery Operations

| **项目** | **说明** |
| --- | --- |
| 文件编号 | SOP-DE-001 |
| 所属部门 | 配送部 |
| 编写日期 | 2025年8月31日 |
| 版本号 | V1.0 |
| 编写人员 | Lei Lin |
| 审核人员 | XXX（配送主管） |
| 批准人员 | XXX（总经理） |
| 生效日期 | 2025年xx月xx日 |
| 修订记录 | 首版发布 |
| 保密等级 | 内部文件（仅限公司内部使用） |

🔒 **注意事项**：

* 本文件为DODO Wheels运营与物流部内部文件，未经许可不得外传。
* 所有版本如需修改，须经“编写-审核-批准”三层流程后正式生效。

## 目录

### **第一章 总则**

1.1 目的与适用范围  
1.2 术语定义（如送货单、库位、入库单等）  
1.3 仓储岗位职责简述

### **第二章 仓库布局与作业环境**

2.1 仓库区域划分与标识规范（如：装卸区，客户自提区，待处理区）  
2.2 库位编号与货架管理规则  
2.3 仓储设备管理（叉车、梯子、托盘等）

### **第三章 入库管理流程**

3.1 入库类型分类（海运采购、本地采购、移库）  
3.2 入库流程详解  
3.3 异常入库处理（质量问题、货品错误、数量不符）  
3.4 入库单据与记录管理

### **第四章 库内作业与管理**

4.1 上架流程（含库位分配、搬运规则）  
4.2 库存移动与移库操作  
4.3 仓库内日常维护与清洁  
4.4 货品存储要求（按SKU、轮胎立放/平放、特殊货品标识等）

### **第五章 出库与配送准备**

5.1 出库类型（订单拣货、移库、客户自提）  
5.2 拣货流程与准确性控制  
5.3 出库复核流程  
5.4 交接与出库单管理

### 

### **第六章 库存管理与盘点**

6.1 库存信息更新与数据维护  
6.2 盘点计划与频率（周期盘点 / 全库盘点 / 快速盘点）  
6.3 差异处理与复盘流程  
6.4 报废与呆滞库存处理

### **第七章 安全与异常处理**

7.1 仓库安全操作规范（消防、叉车、电力、登高等）  
7.2 人员出入管理与监控要求  
7.3 货损、货差与理赔处理流程  
7.4 紧急事件响应流程（如火灾、盗窃、水灾等）

7.5 人员伤亡突发事件处理

### **第八章 文档与系统操作规范**

8.1 单据填写与电子系统录入规则  
8.2 ODOO系统操作要点（附图说明）  
8.3 单据归档与保留期限

### **第九章 岗位职责与培训要求**

9.1 仓管员职责  
9.2 仓库主管职责  
9.3 新员工入岗培训与考核机制

### **附录**

1. 表单样式（入库单、出库单、盘点表等）
2. 入库流程图
3. 出库流程图
4. 各仓库平面图和仓储能力概算
5. 人员伤亡事件处理登记与报告模板
6. 仓库岗位实操技能考核评分表
7. 仓库岗位工作态度、纪律与体能评分表

# 第一章 总则

## 1.1 目的与适用范围

为规范公司轮胎、轮毂及零配件的配送操作，确保整个配送过程安全、高效、准确、可追溯，提升客户满意度并保障公司财务、仓储与服务流程协同一致，特制定本标准操作流程（SOP）。

本流程适用于公司所有涉及配送工作的相关人员，包括：

* 配送员（司机）
* 仓库管理员
* 客户服务人员
* 财务人员

适用场景包括但不限于：

* 客户送货配送
* 客户自提协助出货
* 货物回收
* 配送中代收现金或支票

## 1.2 基本原则

1. **安全第一** 严格遵守交通法规，严禁酒驾、毒驾、疲劳驾驶，确保人员与货物安全。
2. **准确无误** 按照配送单据核对货物与客户，确保不出错、不遗漏、不摆放混乱。
3. **清晰记录** 所有配送过程应可追溯，关键节点如发车、签收、收款等必须留档。
4. **客户至上** 尊重客户要求，注重服务细节，提升公司专业形象与满意度。
5. **主动沟通** 发生异常或延误时，第一时间反馈客服并主动联系客户协调。
6. **配合协同** 配送员、仓库、客服、财务各岗位密切配合，确保配送闭环顺利完成。

# 

# 第二章 组织职责分工

## 2.1 配送员（司机）职责

* 按照配送计划，到出货区提货并逐一清点确认货物
* 负责车辆检查与配送工具准备（笔、订书机、信封等）
* 出发前拍照配送单并发送至公司工作群
* 遵守配送顺序与摆放规范：  
  + 轮胎标签统一朝外
  + 卡车轮胎竖立摆放，标签朝上
  + 轮毂严禁摔碰，应平稳安置
* 到达客户现场后再次核对客户信息与货物信息
* 卸货或取货时确保货品放置到客户指定地点，摆放整齐
* 收集客户签名，若有支票或现金支付，须与单据一一对应订附
* 将发票或收据交给客户，确认无误后前往下一客户点
* 途中如有延误、客户不在或其他异常，须第一时间通知客服并主动联系客户
* 回仓后及时将所有签收单、收款款项交财务人员，并汇报当日完成情况

## 2.2 仓库管理员职责

* 根据配送单据准备并摆放出货区货物
* 协助配送员完成提货、清点、装车
* 检查货物包装、标签朝向、轮毂是否完好无损
* 提醒配送员携带所需工具与单据
* 支持配送回仓后的货物核对与异常登记

## 2.3 客户服务人员职责

* 接收并处理客户订单，录入系统并生成配送单
* 确认客户的收货地址、时间要求、付款方式
* 通知客户预计送达时间，跟进签收与反馈
* 接收并协助处理配送过程中发生的任何客户沟通问题（延误、改期、拒收等）
* 收集客户满意度、服务建议等信息，并汇总至管理层

## 2.4 财务人员职责

* 接收配送员提交的客户签收单、支票或现金
* 核对收款金额与单据是否一致，一一对应并登记
* 审核配送途中产生的加油票据（票据上须写明车号、配送员姓名与日期）
* 处理每日配送款项交接并完成财务系统录入与留档

本SOP覆盖以下操作范围：

* 海外进口货物的接收、入库、出库管理
* 本地采购货物的接收及仓储管理
* 仓间调拨、库存盘点、库存调整流程
* 退货与异常处理
* 与仓储相关的系统与记录操作要求

# 第三章 配送准备流程

## 3.1 配送单据获取与确认

* 配送员需提前在 Odoo 系统或纸质配送计划中确认当日任务，包括：  
  + 客户名称、地址、电话
  + 配送货物品类、数量、型号
  + 是否需要收款（现金或支票）
* 如当天任务尚未明确，配送员应在**上午 9:00 前**，或**午饭后 13:00 前**主动前往办公室/客服处确认是否有新任务。

## 3.2 路线规划与任务安排

* 配送员应根据配送单上的客户位置与送货时间要求，自行合理规划线路，原则上：  
  + 按区域集中配送，减少往返
  + 优先安排急单或时间明确的客户
* 配送顺序应与装车顺序对应，避免重复卸货、调头、绕行等低效操作。
* 如客户有特殊要求（只能下午收货、指定路线等），需在发车前主动沟通确认。

## 3.3 出货区提货与清点

* 配送员前往出货区提货，仓库管理员协助准备货物。
* 提货时，**必须逐件对照出货单确认型号、数量、标签完整性**：  
  + 尤其注意轮毂是否有外观划痕或变形，
  + 轮胎型号与标签是否对应，必须做双重确认
  + 数量准确
  + 所有货物标签应保持清晰、朝外
* 清点无误后在备货单上签字确认，由仓库管理员配合配送员装车，亦可逐单清点装车
* 装车完毕后仓库管理员应收集所有有两个签名（仓库管理员，配送人员）的备货单，交仓库管理员进行系统出库确认

## 3.4 装车顺序与货物摆放规范

* 货物必须**按配送顺序反向装车**（最先送的货最后上车，最晚送的货最先上车）
* 装车时应遵循以下要求：  
  + 轮毂**严禁摔碰、滚动或横放**，需稳固堆叠或加软垫防震
  + 轮胎标签朝外，卡车用轮胎应**竖立放置，标签朝上**
  + 易混淆型号需分区堆放，避免现场找货出错

## 3.5 发车前准备检查

在发车前，配送员须完成以下检查清单：

| **检查项** | **内容** |
| --- | --- |
| 📋 单据准备 | 携带出货单/取货单、发票，确认数量与客户匹配 |
| 🧰 工具配备 | 确保车内有：签字笔、订书机、信封若干 |
| 🚗 车辆检查 | 燃油 ≥ 1/4，轮胎正常，无故障灯，灯光雨刷良好 |
| 🧾 加油计划 | 若需途中加油，应选定站点，并准备票据备注 |
| 📸 照片记录 | 将当日配送单**拍照发送至公司工作群**，标记“已发车” |
| 🧼 清洁卫生 | 车内无杂物、气味，前挡风玻璃干净，保持公司形象 |

如遇以下任一情况，**不得发车，需立即反馈主管或客服**：

* 配送货物有重大错配或明显损坏
* 客户信息不完整（电话空号、地址模糊）
* 车辆存在安全隐患（轮胎破损、刹车异常等）

# 第四章 配送执行流程

## 4.1 离库与发车确认

* 配送员完成货物提取、车辆检查和工具准备后，必须：  
  + 拍摄当日配送单照片并发送至公司工作群，注明“已发车”
  + 按规划路线执行配送任务
* 所有配送任务必须按**每日至少两轮**完成：  
  + 第一次：上午 9:30 左右发车
  + 第二次：下午 13:30 左右发车
* 发车前若发现货物或车辆异常，不得发车，应立即报告主管或客服。

## 4.2 到达客户现场前

* 应提前 3~5 分钟拨打客户电话，确认送货/取货可行
* 再次核对单据与货物：  
  + 客户名称、地址、联系方式
  + 货物型号、数量、包装情况
* 若客户信息有误或无人接收，**不得擅自放货**，必须先联系客服协调。

## 4.3 卸货与取货操作

#### **卸货要求**

* **轮胎**：  
  + 标签朝外，尽量对齐
  + 大型卡车轮胎竖立放置，标签朝上
  + 成套/配对轮胎并排摆放
* **轮毂**：  
  + 禁止摔碰或滚动
  + 平稳放置于客户指定地点，必要时加软垫保护
  + 标签朝外清晰可见

#### **取货要求**

* 逐件核对客户退货或返库物品数量、型号、外观
* 拍照留证

## 4.4 单据签收与收款

* 客户收货后必须在出货单或取货单上签字确认
* 确认数量、型号及货品完整无误
* 若客户付款：  
  + 支票或现金须与单据一一对应并订书钉附
  + 使用信封标注客户名称、金额，妥善保管
* 交付发票或收据后方可离开

## 4.5 多点配送规范

* 每站客户操作必须**逐单、逐项、逐签收**完成
* 不得混装、错发或延迟签收
* 若客户较多或货量大，建议在配送单上使用颜色标识或标签区分货物批次

## 4.6 异常情况处理

| **异常类型** | **处理措施** |
| --- | --- |
| 客户不在 | 拨打客户电话，等待 10 分钟仍无人应答，拍照现场并联系客服 |
| 地址错误 | 不得擅自送货，立即联系客服确认新地址 |
| 部分拒收货物 | 拍照记录剩余货物数量与型号，填写异常记录表，通知客服 |
| 拒付现金/支票 | 不得放货，保留货物，记录异常并通知客服协调 |
| 现场纠纷 | 保持冷静，拍照取证，第一时间向客服或主管汇报 |

## 4.7 回仓前注意事项

* 完成所有客户配送后，确认所有签收单、收款单据完整
* 回仓时车辆保持整洁，不得随意遗留货物或垃圾
* 将单据和现金、支票交财务，完成配送闭环

## 4.8 温馨提示

* 每轮配送结束后，在配送单上手写**实际送达时间与签字**
* 如有延误、交通或天气问题，应及时反馈客服与客户
* 确保每天两轮配送任务完成，提高效率和客户满意度

# 第五章 回仓与交接流程

## 5.1 回仓前检查

配送员在完成所有客户配送后，返仓前须完成以下事项：

1. **货物清点**
   * 确认车内无未卸货物，防止遗漏或错放
   * 检查退回客户的货物或异常货物是否完整、正确记录
2. **单据整理**
   * 将客户签字单据、收款凭证（现金或支票）与对应配送单整理清楚
   * 异常记录单单独归档，便于后续处理
3. **车辆检查**
   * 清理车内垃圾，保持整洁
   * 检查车辆仪表、燃油量、轮胎与灯光状态，发现异常及时报修

## 5.2 财务交接流程

1. **签收单与收款交接**
   * 将每个客户的签收单、收款凭证逐一核对
   * 确认收款金额与单据一致
   * 将收款凭证订附到对应单据上，并交财务人员
2. **加油票据处理**
   * 如途中加油，应将加油票据交财务
   * 票据上需标注：车辆编号、配送员姓名、加油日期
   * 财务核对后做报销登记
3. **异常处理记录**
   * 所有异常配送、拒收、延迟或客户反馈情况整理成异常记录表
   * 提交给主管或客服人员，确保后续跟进处理

## 5.3 车辆与工具归还

* 配送车辆停放到指定仓库或停车位
* 检查车内配送工具（订书机、笔、信封等）是否齐全，并归位
* 若有损耗或缺失，立即上报主管
* 确保车辆整洁、状态良好，为次日配送做好准备

## 5.4 异常情况处理

| **异常类型** | **处理措施** |
| --- | --- |
| 单据或收款不完整 | 立即查找遗漏单据或款项，如无法找到及时上报财务 |
| 现金或支票金额错误 | 配送员与财务现场核对，必要时向客户确认 |
| 车辆发现异常 | 立即通知车辆管理或维修部门，记录维修安排 |
| 异常配送未完成 | 记录原因并提交主管或客服，安排后续补送 |

## 5.5 温馨提示

* 回仓交接完成后，配送任务方可视为**正式结束**
* 所有收款与签收单据必须归档妥当，便于财务核算与后续盘点
* 保持车辆和工具的整洁，为下一轮配送做好准备

# 第六章 配送行为规范与通用异常处理

## 6.1 配送行为规范

1. **守时守信**
   * 按规定时间发车与完成配送
   * 遇特殊情况及时通知主管和客户
2. **职业形象**
   * 工作服干净整洁（穿着有公司LOGO的体恤或外套），车辆整洁有序
   * 配送工具齐全（使用手套，准备好签字笔和单据，签字垫板等）
3. **安全操作**
   * 严禁酒驾、毒驾、疲劳驾驶
   * 遵守交通法规
   * 货物搬运遵守防摔、防碰规范
4. **沟通礼仪**
   * 与客户和同事沟通礼貌、耐心
   * 遇到问题主动汇报，不擅自处理争议
5. **财务与单据**
   * 现金和支票收款与单据对应，现场确认
   * 发票或收据及时交付客户
   * 回仓后按规范交给财务，防止遗漏

## 6.2 通用异常处理原则

* **原则一：发现问题，立即上报**
  + 所有异常情况（客户投诉、货物损坏、车辆故障等）应第一时间向主管或客服报告
* **原则二：现场留证**
  + 拍照、记录异常内容、数量、时间、客户信息
  + 保留单据或证据，便于后续处理
* **原则三：不得擅自决策**
  + 未经主管同意，不得随意改变配送路线、放行拒收货物或修改单据
* **原则四：跟进处理**
  + 所有异常在24小时内形成书面记录
  + 主管或客服确认后安排补救或客户回访

## 6.3 违规与奖惩机制

| **违规类型** | **处理方式** |
| --- | --- |
| 轻微违规（迟到、工具未带齐、车内卫生差） | 口头提醒或书面记录 |
| 中度违规（操作不规范、单据未按规定交付） | 书面警告，扣除绩效积分 |
| 严重违规（酒驾、擅自放货、货物严重损坏、客户投诉严重） | 严肃处理，可能暂停配送或解聘 |
| 优秀行为（守时、客户好评、主动协助） | 奖励或加分，纳入绩效考核 |

## 6.4 温馨提示

* 配送行为规范和异常处理不仅保障公司利益，也体现个人职业素养
* “安全第一、客户至上、规范操作”是每日工作的核心原则
* 所有配送人员必须熟知本章内容，并严格执行