

배송 프로세스 운영 가이드

1. 목적

본 가이드는 당사 물류 운영 전반에서 배송 업무가 일관된 기준과 흐름으로 수행되도록 하기 위한 내부 운영 문서이다. 현장 운영자, 물류 관리자, 고객 대응 부서가 동일한 배송 기준을 이해하고 활용하는 것을 목표로 한다.

2. 배송 운영 기본 원칙

- 배송은 고객 약속 일정 준수를 최우선으로 한다.
- 모든 배송 단계는 사전 정의된 절차에 따라 처리한다.
- 예외 상황은 즉시 공유하고 기록하여 재발 방지에 활용한다.

3. 배송 업무 흐름

배송 업무는 다음의 흐름에 따라 운영된다.

1) 주문 접수 확인 2) 출고 준비 및 검수 3) 배송 수단 및 기사 배정 4) 배송 진행 5) 배송 완료 확인

각 단계는 다음 단계로 넘어가기 전 반드시 점검 절차를 거친다.

4. 배송 지연 관리 기준

배송이 예정 일정 내 완료되지 못할 경우 배송 지연으로 분류한다.

- 기상, 교통, 물량 집중 등 외부 요인은 사전 공유를 원칙으로 한다.
- 내부 처리 지연은 원인 분석 후 개선 항목으로 관리한다.
- 반복 발생 지연 구간은 운영 개선 대상에 포함한다.

5. 고객 커뮤니케이션 원칙

- 배송 지연 발생 시 고객에게 사전 안내를 원칙으로 한다.
- 안내 시 지연 사유와 예상 완료 시점을 명확히 전달한다.

6. 지속적 개선

배송 운영 데이터와 현장 피드백을 기반으로 배송 프로세스는 정기적으로 개선한다.

본 가이드는 실제 운영 환경 변화에 따라 유연하게 개정될 수 있다.