

배송 프로세스 운영 가이드

1. 목적

본 가이드는 당사 물류 운영 전반에서 **배송 업무가 일관된 기준과 흐름으로 수행되도록 하기 위한 내부 운영 문서**이다. 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.